

MANUAL DE ORIENTAÇÕES PARA SUBSÍDIO ÀS CONTESTAÇÕES

1. OBJETO

As regras e procedimentos deste Manual visam orientar os agentes relacionados à área de Contestação ao envio de subsídios para análise e resolução de casos contestados pelas Instituições Financeiras parceiras e afins.

2. ABRANGÊNCIA

O presente Manual tem abrangência corporativa em toda a estrutura do Grupo CREDFRANCO.

3. DOS SUBSÍDIOS ACEITOS

Ao enviar os subsídios em casos de Contestação, é de suma importância atentar-se se estes estão condizentes à reclamação e/ou solicitação complementar apresentada, a fim de sanar de modo breve e eficaz a demanda.

É importante destacar, que todos os subsídios enviados estejam de acordo com as regras e diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e dados sensíveis.

Para gravações, informações, documentos e afins obtidos de forma **posterior** ao recebimento da Contestação, deverão ser considerados:

- O motivo do ajuizamento da ação e/ou realização da reclamação;
- Se o cliente foi orientado por advogado, se e/ou porque acionou este;
- Quais os critérios motivaram o Cliente a realizar a reclamação e/ou ajuizar ação.

a. Dos Áudios e Vídeos

Serão aceitas evidências que contenham:

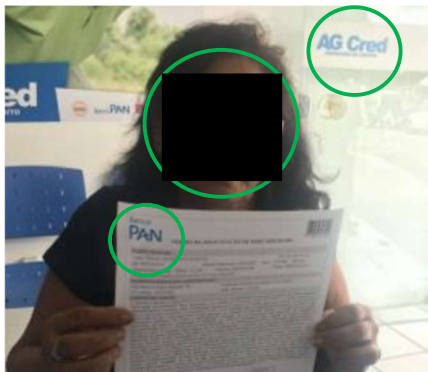
- Explicação dos produtos/ características sem que haja dupla interpretação, devendo estas serem apresentadas de forma clara e em linguagem acessível ao perfil do Cliente;
- Áudios e vídeos que contenham confirmação, pelo Cliente, dos dados bancários e pessoais deste, sem que haja interferência ou influência de terceiros;
- Gravações que evidenciem a confirmação, por parte do Cliente, de modo espontâneo, sem interferência ou influência de terceiros, da operação e informações do Contrato;
- Gravações, no ato da contratação, que evidenciem orientações e alertas ao Cliente, para possíveis casos de Golpe.

b. Das Fotos

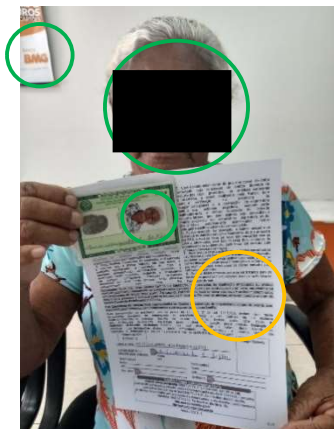
Para o registro fotográfico de evidências que corroborem subsídios às Contestações, deverão ser considerados:

- Registros em ambiente comercial que seja possível a identificação de que se trata de correspondente bancário com nome do Parceiro ou Substabelecido ao fundo;
- Registro fotográfico do Cliente assinando documento, ainda que não seja possível identificar e/ou confirmar tratar-se de instrumento contratual, todavia, que seja visível o nome do Banco parceiro;
- Registro fotográfico do Cliente com o Contrato celebrado junto ao Banco parceiro, estando este em ambiente comercial que seja possível a identificação de que trata-se de correspondente bancário, com nome do Parceiro ou Substabelecido ao fundo.

Abaixo, alguns exemplos orientativos:

**Excelente:**

- Identificação da Cliente com Contrato;
- É possível visualizar o Banco parceiro;
- Identificação clara e visível do correspondente bancário e ambiente comercial.

**Excelente:**

- Identificação clara e visível do correspondente bancário e tratar-se de ambiente comercial;
- Identificação clara e visível da Cliente e Documento de Identificação, podendo verificar a veracidade das informações;
- É possível identificar a assinatura, local e data do Contrato.

Regular:

É possível visualizar tratar-se de um Contrato, porém, não é possível identificar o Banco parceiro.

**Excelente:**

Identificação clara e visível do correspondente bancário.

Regular:

É possível visualizar tratar-se de um documento, porém, não é possível identificar referir-se a um Contrato e/ou o nome do Banco parceiro.

Ruim:

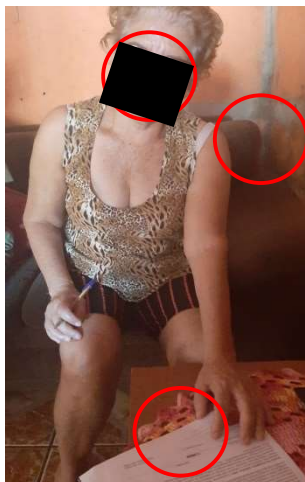
Não é possível a identificação do Cliente.

**Excelente:**

- Identificação clara e visível do correspondente bancário
- Foto em boa resolução e em ambiente comercial;

Ruim:

Ausência do documento celebrado.



Ruim:

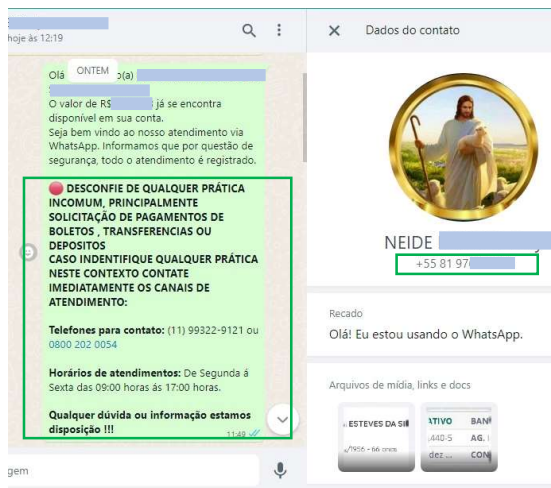
- Ambiente não comercial e sem identificação do correspondente e Banco parceiro;
- Não é possível identificar o tipo de documento (Contrato) e Banco parceiro;
- Não há o documento de identificação que valide tratar-se da Cliente;

c. Tela (Print) de mensagens (SMS e WhatsApp), E-mail e afins

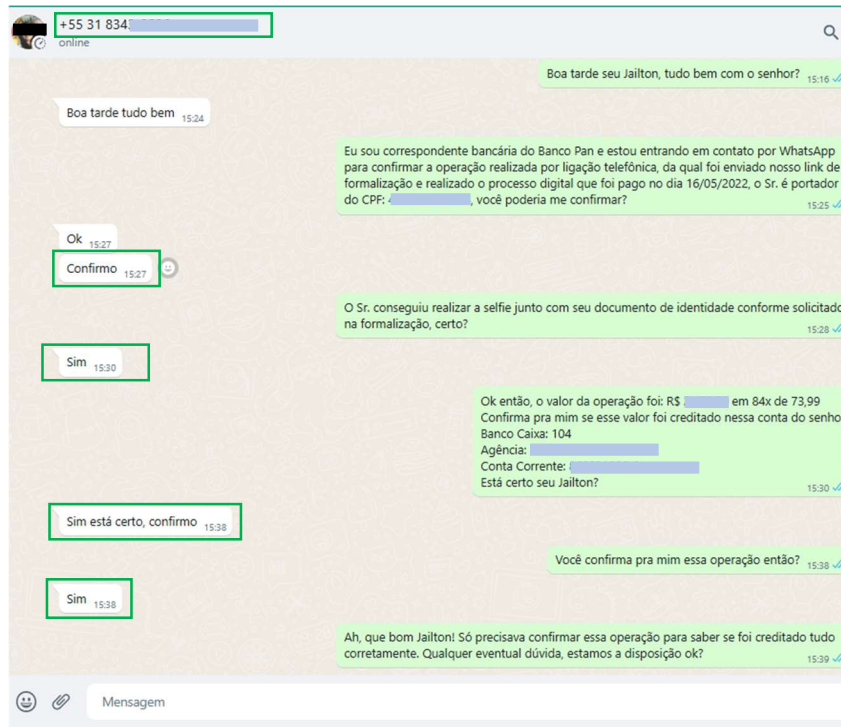
Serão aceitas evidências que contenham:

- Histórico completo da negociação com a demonstração do Cliente em prosseguir com a contratação, contendo envio de documentos e informações intrínsecas à contratação, havendo alerta de possíveis golpes ao Cliente.

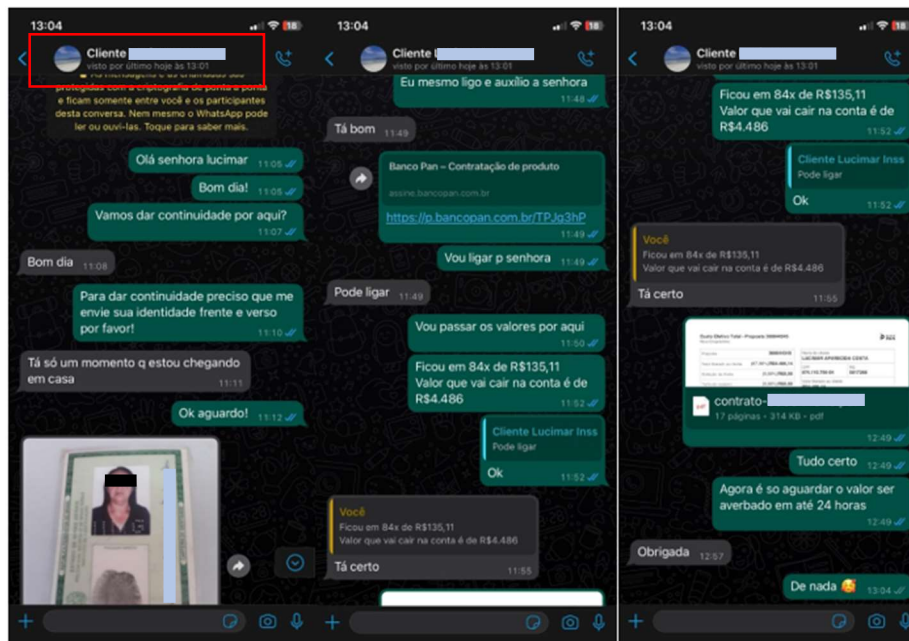
Abaixo, alguns exemplos orientativos:



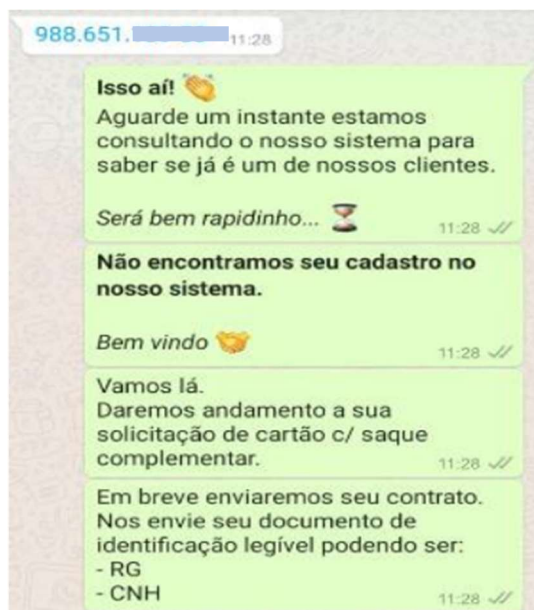
- Alertar sempre sobre possíveis Golpes;
- Identificação do Cliente (Número de telefone).



- Contém histórico da negociação com confirmação do Cliente;
- Ausente identificação do Cliente (Número de telefone);
- Ausência de alerta sobre possíveis Golpes.



- Ausência de histórico da negociação com confirmação do Cliente;
- Ausente identificação do Cliente (Número de telefone);
- Ausência de alerta sobre possíveis Golpes.



4. DOS SUBSÍDIOS COMPLEMENTARES NÃO ACEITOS

O recebimento de subsídios para embasamento às contestações deverá compreender o contemplado no item “Dos Subsídios Aceitos” deste Manual.

Outrora, **não** serão aceitos os seguintes documentos e/ou informações:

- Cópia do Contrato;
- Cópia dos documentos de identificação do cliente (RG/ CPF/ CNH/ etc.);
- Relato genérico, escrito e sem novas informações, de como ocorreu a contratação/ venda;
- Registros fotográficos, capturas de tela (print), documentos complementares e afins ilegíveis, com resolução que impossibilite a análise, arquivos corrompidos e afins;
- Laudo de fraude.

5. DOS CLIENTES INCAPAZES E/OU VULNERÁVEIS

Quando o Cliente for incapaz e/ou vulnerável e necessitar do auxílio de terceiro para o envio de evidências, deverão ser considerados e enviados:

- Documentos de identificação do terceiro que comprovem o grau de parentesco entre este e o Cliente;
- Em casos de vídeos e gravações, é necessário conter autorização expressa do Cliente para que tais evidências sejam fornecidas por terceiros;
- Em casos de curatela, tutela, procuração e afins, deverão ser fornecidas cópias de tais documentos, juntamente com documento de identificação do terceiro autorizado.

Para quaisquer casos de fornecimento de evidências por terceiros, estas somente serão recebidas com as devidas autorizações, evidências de incapacidade e/ou vulnerabilidade e grau de parentesco, devendo estas sempre serem fornecidas de modo legível, com boa resolução e em arquivos de boa qualidade que permitam a análise destas com êxito.

6. PENALIDADES E SANÇÕES AO DESCUMPRIMENTO DESTE MANUAL

Quaisquer descumprimentos ao presente Manual, disposições legais e/ou regulamentares sujeitarão os envolvidos em sanções administrativas e/ou legais, conforme cada caso.

A negligência e/ou falha voluntária dos colaboradores, gestores e/ou agentes envolvidos nas atividades do Grupo CREDFRANCO serão consideradas descumprimento deste Manual, sujeitando-os as sanções cabíveis.

7. REVISÕES E ATUALIZAÇÕES

Visando promover uma melhor experiência aos Clientes, Parceiros e Colaboradores do Grupo CREDFRANCO, os termos do presente Manual poderão ser atualizados ou adaptados, anualmente, conforme o início de cada ano, para que reflitam as nossas práticas, bem como estejam sempre em conformidade com a legislação aplicável.

Histórico de Revisões

Versão	Data		Revisões	Aprovador	Área
	Atualização	Aprovação			
01	-	20/01/2023	Emissão do Manual	Bárbara Fideles Érika Isabela	Governança e Compliance Contestação
02	21/03/2024	21/03/2024	Revisão do conteúdo e inclusão de tópico no item 3.	Emily Assumpção e Érika Isabela	Governança e Compliance Contestação
03	23/01/2025	23/01/2025	Revisão do conteúdo	Emily Assumpção e Érika Isabela	Governança e Compliance Contestação
04	16/01/2026	16/01/2026	Revisão do conteúdo	Thays Cristina e Erika Isabela	Governança e Compliance Contestação