

	MANUAL PARA PREVENÇÃO À FRAUDE	Código: MN-01-PF
		Versão: 01

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA PREVENÇÃO À FRAUDE

1. OBJETO

Considera-se Fraude quaisquer atos ilícitos e/ou de má-fé, que prejudiquem uma pessoa ou organização, visando a obtenção de vantagem indevida para si e/ou para terceiros.

A prevenção à Fraudes e/ou tentativas de ludibriar o cliente, agentes e/ou Instituições envolvidas nos processos de contratação de empréstimo, se dará através de análise documental e/ou contato direto com cliente/parceiro.

2. RESPONSABILIDADES

Todos os colaboradores e gestores, bem como quaisquer agentes envolvidos nas atividades tem, no decorrer de suas atividades diárias, a obrigação de prevenir, identificar e comunicar aos seus superiores as fragilidades nos processos e sistemas que possam ser utilizadas como meios para a efetivação de fraudes internas e/ou externas.

2.1. Supervisores (Controladores Internos):

Os Supervisores (Controladores Internos) devem certificar-se que todos os seus colaboradores estejam atualizados e cientes de suas responsabilidades na prevenção de Fraudes.

2.2. Equipe de Aprovação:

O Setor de Aprovação é a área responsável no Grupo CREDFRANCO pelas principais rotinas de prevenção a Fraude nas operações e possíveis tentativas, que lesem os clientes, agentes e/ou Instituições envolvidas nos processos de contratação de empréstimos. Contudo, todo colaborador, parceiro e/ou substabelecido tem a obrigação de prevenir, identificar e comunicar qualquer processo em desacordo com as Políticas de conduta estabelecidas pelo Grupo CREDFRANCO.

	MANUAL PARA PREVENÇÃO À FRAUDE	Código: MN-01-PF
		Versão: 01

Os colaboradores do Setor de Aprovação deverão manter sigilo sobre os critérios e ferramentas utilizadas para a validação de documentos e propostas, além de acompanharem e informarem, tempestivamente, as fraudes e/ou suspeitas de fraudes ao Setor de Governança e Compliance e Diretoria.

3. DAS ANÁLISES DE POSSÍVEIS FRAUDES

3.1. Da Parametrização do Sistema

Os critérios utilizados para parametrização dos filtros de análise no sistema Jarvis são:

Tipo de Parametrização	Parâmetro	Crítérios Analisados
Análise Completa	Contratos com valores iguais ou maior que R\$15.001,00	Contrato, documentos de identificação do Cliente e realização de contato telefônico com este.
Análise Documental	- Contratos com valores de R\$5.001,00 à R\$15.000,00;	- Contrato e documentos de identificação do cliente; - Tempo de cadastro do Parceiro - Parceiros com índices de contestação críticos; - Vícios de digitação, intencionais ou não;
Análise Direta	- Contratos com valores até R\$5.000,00; - Parceiros com índices de contestação críticos; vícios de digitação, intencionais ou não;	- Tempo de cadastro do Parceiro - Parceiros com índices de contestação críticos; - Vícios de digitação, intencionais ou não;

Quaisquer alterações nas parametrizações deverão ser solicitadas pelo gestor do Setor de Aprovação e aprovadas, prévia e expressamente, pela Diretoria.

3.2. Da Análise das Possíveis Fraudes

Todas as solicitações para contratação de empréstimo são submetidas ao Setor de Aprovação para análise de possíveis fraudes. Tão logo as solicitações são recebidas, os colaboradores realizam a análise dos casos, por amostragem, examinando, prioritariamente, os casos que exigem Análise Completa, Documental e Direta, respectivamente.

	MANUAL PARA PREVENÇÃO À FRAUDE	Código: MN-01-PF
		Versão: 01

Para os critérios de análise, o Setor de Aprovação adotará, conforme filtros específicos do sistema:

- Análise documental: serão utilizados os sistemas (Harpia Consultoria e Prevenção à fraude) para verificação da legitimidade da documentação apresentada.
- Contato telefônico: os contatos telefônicos serão realizados mediante o cumprimento de Script de confirmação, visando comprovar e validar o cliente responsável pela contratação do empréstimo.

Não obstante os filtros utilizados para priorização de análises, caso o colaborador do Setor de Aprovação suspeite de quaisquer solicitações de empréstimo, independente do formato da proposta, valor e/ou cliente, realizará a análise desta, com os seguintes parâmetros:

- Conta para crédito em bancos digitais que apresentam maior risco;
- Operações de ordem de pagamento;
- DDD do cliente divergente do DDD informado para contato na proposta;
- Regiões que apresentam maior risco como São Paulo, Rio de Janeiro, Maranhão por exemplo;
- Aumento no volume de digitações para determinado convênio como Prefeituras e Governos;

3.3. Da Verificação da Autenticidade de Documentação e de Assinatura do Cliente

O Setor de Aprovação verifica, diariamente, via sistema Jarvis, as propostas abertas passíveis de análise de fraude. Com as informações da proposta, é realizada consulta no Banco parceiro respectivo desta, para obtenção dos documentos do Cliente para análise.

Com acesso a toda documentação do Cliente, inicia o processo de análise de fraude, verificando esta e utilizando-se do suporte das ferramentas para detalhamento da análise documental.

	MANUAL PARA PREVENÇÃO À FRAUDE	Código: MN-01-PF
		Versão: 01

Abaixo, seguem diretrizes gerais e exemplo de análise de documento de Identificação (RG – MG):

- Número do registro passa a começar com as letras “MG”;
- Alinhamento do nome do cliente com o número do Registro fica na 5ª casa;
- Alinhamento do CPF do cliente com a informação do doc de origem fica na 3ª casa;
- Alinhamento da palavra cas ou nas do doc de origem fica alinhado com o “G” do número do registro e na 6ª casa da naturalidade;
- Na data de expedição do RG a data fica completa e o ano tem 4 dígitos “11/11/1111”;
- Na data de nascimento do cliente no mês e dia se tiver zero a esquerda o “0” não é informado no documento “1/1/1111”
- Quando tiver número de posto na frente do RG do cliente deve ser o mesmo número de posto que do verso do documento;
- Órgão emissor: Estado de Minas Gerais – Polícia Civil do Estado de Minas Gerais – Instituto de Identificação;
- Perfuração: IIMG
- Confirmar se o brasão e a assinatura do diretor correspondem para a época;
- Polegar direito escrito com letra maiúscula;
- Doc origem: CAS. LV. FL.
- Quando não tem o CPF do cliente fica em branco o campo, quando possui o CPF é separado por ponto e pelo hífen “000.000.000-00”
- Informação de via vem escrito com letra maiúscula “1.VIA”

	MANUAL PARA PREVENÇÃO À FRAUDE	Código: MN-01-PF
		Versão: 01



Os dados pessoais e sensíveis foram anonimizados em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Referente às assinaturas dos Clientes, estas são validadas conforme o formato da proposta. Nas propostas físicas, a verificação é conforme a assinatura do Cliente em documentos oficiais, como RG. Quanto as propostas digitais, é feita conferência fotográfica conforme foto do documento do cliente e selfie enviada por este no sistema do Banco parceiro.

Caso a documentação esteja conforme e não sejam constatadas fraudes ou indícios desta, é realizada liberação da Proposta.

Caso sejam constatados indícios de fraude, são realizados os procedimentos do Item 4 do presente Manual.

3.4. Do Script de Confirmação – Contato Telefônico

Para confirmação das informações da Proposta junto ao Cliente, poderá ser realizado contato telefônico direto a este, conforme filtros de análise do Jarvis. Identificado o Cliente necessário ao contato telefônico, o Setor de Aprovação número deste. Ressalta-se que o acesso aos sistemas é restrito aos colaboradores do Setor de Aprovação e, sendo o acesso ao sistema permitido apenas em ambiente corporativo.

Ao realizar o contato telefônico, inicialmente, o colaborador deverá se apresentar como **correspondente bancário**, com os seguintes questionamentos:

	MANUAL PARA PREVENÇÃO À FRAUDE	Código: MN-01-PF
		Versão: 01

- *Boa tarde/Bom dia, meu nome é _____ sou correspondente bancário, recebi uma solicitação de empréstimo/portabilidade/refinanciamento/cartão/compra de dívida/Saldo do FGTS em garantia/CLT/Veículo em garantia em seu nome junto ao Banco _____, o(a) Sr(a), fez esta solicitação?*
- *Informo que esta ligação/vídeo chamada está sendo gravada e será armazenada pelo prazo necessário para fins de segurança, comprovação da contratação da operação e atendimento a obrigações legais e regulatórias.*

Os dados pessoais tratados durante este atendimento serão utilizados exclusivamente para a análise e formalização da proposta, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

- *O(a) senhor(a) está ciente e de acordo com o registro deste atendimento?*
- *Para dar continuidade na solicitação é necessário fazer a confirmação de alguns dados.*
- *Nome Completo, Nome do Pai, Nome da Mãe*
- *O Sr.(a) nasceu no dia __? Em qual mês e ano?*
- *Atualmente, MORA em qual endereço?*
- *O Sr.(a) é aposentado, pensionista ou Servidor ativo?*
- *Quanto tempo aproximadamente é aposentado/pensionista ou servidor ativo?*
- *Em qual banco o Sr.(a) recebe seu benefício?*
- *Poderia informar o número da conta onde será creditado o empréstimo?*
- *Qual o valor aproximado do empréstimo?*
- *Informar o valor da operação contratada*
- *Valor Liberado: _____*
- *Nº De parcelas: _____*
- *Valor das parcelas: _____*
- *Confirmar se o cliente está de acordo com o valor, prazo e parcela informados e em seguida passar as informações de segurança*
- *Reforçar com o cliente o tipo de operação contratada (novo, refinanciamento, portabilidade, compra de dívida, CLT , saldo FGTS em garantia, veículo em garantia ou cartão)*
- *Para propostas de saldo FGTS em garantia e cartão não é informado o prazo porque na operação de cartão o cliente tem a opção de fazer o pagamento por fatura ou descontar no benefício do INSS até finalizar o saldo devedor e FGTS o desconto é feito de acordo com saque aniversário e o cliente poderá antecipar mais de um saque por ano*
- **Informação obrigatória:**
- *Gostaria de orientá-lo que por motivos de segurança, o senhor(a) nunca deverá efetuar devolução de valores em conta de terceiros, realizar pix, transferência ou pagamento de .boletos entregues por terceiros em nome*

	MANUAL PARA PREVENÇÃO À FRAUDE	Código: MN-01-PF
		Versão: 01

do banco, pois somente o cliente pode solicitar boleto de quitação junto ao banco. O valor disponibilizado em conta referente a contratação da operação é de utilização exclusiva do Contratante e que em caso de desistência o Sr.(a) poderá cancelar as operações em até 7 dias úteis após o recebimento do crédito, sem nenhum prejuízo, mediante a devolução do valor creditado. (Exceto para portabilidade).

- *O senhor(a) confirma está ciente das informações repassadas e autoriza o andamento da(s) proposta(s)?*
- *Observação: quando é necessário para segurança da operação e do cliente fazemos outras confirmações de dados aleatórios vinculados ao cliente, como local de votação, possíveis parentes, endereços anteriores, empresa que já trabalhou.*

Finalizado o contato telefônico e não sendo constatadas fraudes ou indícios destas, é realizada liberação da Proposta, via Jarvis, ao Parceiro ou Substabelecido.

Caso o Setor de Aprovação não consiga contato telefônico com o Cliente, é pendenciada a Proposta no Jarvis, sendo solicitado ao Parceiro, via próprio sistema, que contate o Cliente para que este informe os melhores dias/ horários para contato.

4. DOS INDÍCIOS E/OU SUSPEITAS DE FRAUDE E CANCELAMENTO DA PROPOSTA

Caso o Cliente expresse quaisquer desconhecimentos, que não foram sanados com as informações repassadas conforme Script de Confirmação ou discordância com as condições da contratação, a Proposta deverá ser **cancelada** na esteira do Banco e o responsável por esta, notificado.

Nos casos de indícios e/ou suspeitas de Fraude por não reconhecimento da contratação pelo Cliente e/o constatadas irregularidades na documentação apresentada, a proposta deverá ser **cancelada**, imediatamente, devendo-se

	MANUAL PARA PREVENÇÃO À FRAUDE	Código: MN-01-PF
		Versão: 01

notificar o responsável por esta, retirando-a da esteira de aprovação do Banco parceiro, até que seja enviada defesa, pelo responsável, a ser analisada pela Área de Contestação. Ademais, deverá ser enviado e-mail pelo colaborador que constatou fraude, ao Gerente imediato do Parceiro, informando o cancelamento da Proposta e suspensão temporária deste até que o Gerente verifique esta.

Caso seja constatada que a fraude em questão é decorrente do Parceiro, é solicitado o bloqueio deste, mediante e-mail à Assessoria Comercial (ASCOM).

Havendo indícios de se tratar de um cliente Idoso e/ou Potencialmente Vulnerável faz-se necessária a adoção das diretrizes da Política de Atendimento a Clientes

5. 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 adaptado, 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	-	09/02/2026	Emissão do Manual	Marcelo Carmanini	Diretoria