

	PROCEDIMENTO PARA IMPEDIMENTO E ESTORNO DE COMISSÕES	Código: PR-11
		Versão: 01

PROCEDIMENTO PARA IMPEDIMENTO E ESTORNO DE COMISSÕES

1.0. OBJETIVO

Descrever o processo para impedir e/ou estornar o pagamento de comissão aos substabelecidos e/ou parceiros em caso de fraude e/ou pendências de físicos pelos setores Formalização e Pagamentos.

2.0. CAMPO DE APLICAÇÃO

A aplicação se concentrará nos setores de formalização e pagamentos.

3.0. RESPONSABILIDADES

Processo	Setor Responsável
Verificar as situações de fraude e/ou pendências de físicos e realizar o impedimento/estorno de comissão.	Formalização
Constatação de má venda/fraude	Contestação
Realizar o lançamento dos débitos/estornos para os parceiros/substabelecidos	Pagamentos

4.0. PROCEDIMENTO

4.1. Setor de Formalização

O setor de formalização será responsável por verificar as situações de fraude e/ou pendências de físicos e realizar o impedimento/estorno de comissão.

Os colaboradores do setor buscam no sistema Jarvis a proposta irregular e inicia o processo para inserir a pendência. Após lançar a pendência no sistema com a descrição da irregularidade, o parceiro/substabelecido tem o prazo de 72hrs para resolver sem estorno, passado esse prazo sem atuação/solução da pendência o parceiro/substabelecido sofre o estorno no valor da comissão e somente tem o valor devolvido após atuar de forma correta, ou seja, enviado o que consta como irregular na proposta.

	PROCEDIMENTO PARA IMPEDIMENTO E ESTORNO DE COMISSÕES	Código: PR-11
		Versão: 01

As consultas de valores estornados e devolvidos ao parceiro são realizadas pelo Menu Financeiro, buscando por número de proposta ou CPF.

Após solucionada conforme descrição acima detalhada do processo, é possível visualizar também no Menu Financeiro o crédito com retorno dos valores devolvidos. O pagamento dessa devolução de valores ocorre sempre no próximo relatório que é gerado para o parceiro:

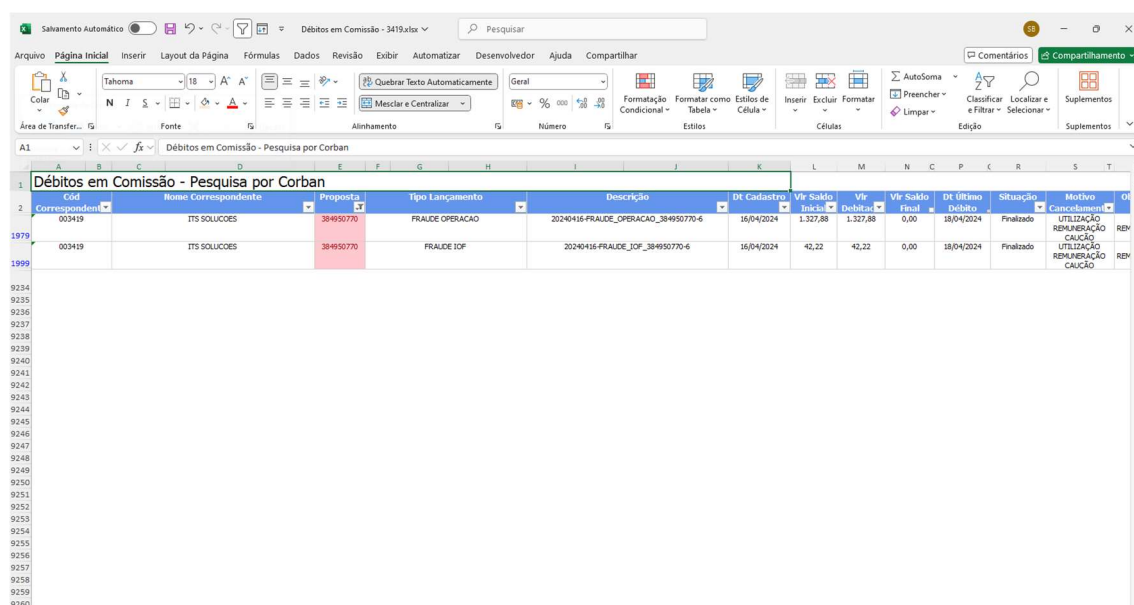
Após regularizada a pendência, a comissão é reembolsada ao parceiro. No que tange, à constatação de qualquer conduta que demonstre que o parceiro tenha procedido com uma má venda ou fraude, seja por parte do Banco ou por verificação interna, o setor de contestação realiza o estorno das comissões do parceiro.

Os requerimentos para impedimento/estorno de comissão são direcionados pelo sistema pelos colaboradores do setor de formalização ao setor de pagamentos, que além de tratar de pendências/fraude, também cuidará de outros estornos que forem contratualmente justificados.

A frequência de impedimento/estorno de comissão de parceiro poderá ocorrer diariamente ou sempre que necessário. Todo o procedimento exposto acima, é realizado através do sistema interno Jarvis.

4.2. Setor Pagamentos

O setor de pagamentos realiza o lançamento dos débitos/estornos para os parceiros/substabelecidos, mediante relatórios de débitos recebidos pelas Instituições Financeiras.



Cód. Correspondente	Nome Correspondente	Proposta	Tipo Lançamento	Descrição	Dt. Cadastro	Vlr. Sólido Inicial	Vlr. Sólido Débito	Vlr. Sólido Fiscal	Dt. Último Débito	Situação	Motivo	GG
003419	ITS SOLUCOES	384950770	FRAUDE OPERACAO	20240416-FRAUDE_OPERACAO_384950770-6	16/04/2024	1.327,88	1.327,88	0,00	18/04/2024	Finalizado	UTILIZAÇÃO REPARAÇÃO CAUÇÃO	REN
003419	ITS SOLUCOES	384950770	FRAUDE IOF	20240416-FRAUDE_IOF_384950770-6	16/04/2024	42,22	42,22	0,00	18/04/2024	Finalizado	UTILIZAÇÃO REPARAÇÃO CAUÇÃO	REN

	PROCEDIMENTO PARA IMPEDIMENTO E ESTORNO DE COMISSÕES	Código: PR-11
		Versão: 01

Para lançá-los é necessário identificar a proposta no sistema interno Jarvis e clicar na opção “Inserir Débito”.

O sistema interno permite que os parceiros/substabelecidos consigam visualizar estes lançamentos pelo menu Financeiro, buscando por número de proposta, código do corretor ou CPF. Os débitos também constam nos relatórios dos parceiros/substabelecidos para serem abatidos do valor de comissão que eles têm a receber:

Após o débito ser pago, sua situação é alterada para PAGO e o pagamento inclui a data em que ocorreu.

5.0. Considerações finais

Este procedimento deverá ser adotado a partir desta data e todas as alterações estruturais que se fizerem necessárias deverão ser previamente aprovadas pela Diretoria.

Histórico de Revisões

Versão	Data		Revisões	Aprovador	Área
	Atualização	Aprovação			
01	-	11/02/2026	Emissão do Procedimento	Marcelo Carmanini	Diretoria