

# Manual de Prevenção às Fraudes

Cuidados na contratação e análise de vendas

## 1. INTRODUÇÃO

A ascensão do ramo de Empréstimo Consignado aliado a pluralização do negocio, a ostentação da atuação como Agenciador, sustentado pelos interesses às comissões, rendimento das operações, fez com que o meio 'banalizasse', estando sujeito a qualquer instante a ações de um fraudador.

Como forma de orientar na atuação de prevenção e extinção das atuações dos fraudadores, a seguir uma abordagem objetiva da doutrina a ser adotada e informações para análise documental.

## 2. DICAS GERAIS

- A assinatura do cliente é um dos principais fatores a sempre observados, pois com o passar do tempo suas características são mantidas.
- Deve-se exigir a assinatura do cliente semelhante aos documentos apresentados observando sempre as primeiras e últimas letras de cada nome, pois dificilmente mudam.

## 3. REGRAS E POSTURA A ADOTAR

- Confrontar as assinaturas do RG e CPF; se forem idênticas e os documentos de épocas diferentes, cuidado, pois normalmente a assinatura não fica igual com o passar do tempo.
- Preferências por comprovantes de endereço em nome do cliente.
- Checar se o comprovante de endereço é sensato, compatível com o local onde recebe seus benefícios.
- É de suma importância o cadastramento correto das propostas, principalmente os telefone e endereço do cliente, para que desta maneira tenha-se armazenado um banco de dados valido para quaisquer eventualidades.

#### 4. CUIDADOS NA CONTRATAÇÃO

- Conferir minuciosamente o comprovante de pagamento do cliente;
- Verificar e checar, via comprovante de pagamento, o comprometimento da margem consignável – se o cliente já toma vários outros empréstimos (consulta de histórico consignado)
- Checar rigorosamente as cópias dos documentos pessoais (RG e CPF), e compará-las com os documentos originais. Deve-se visualizar atentamente o RG, conferir a colagem da foto e as condições do documento;
- Verificar com atenção se as datas de nascimento condizem com a pessoa / proponente do empréstimo
- Não acolher cópias de documentos ilegíveis, em hipótese alguma;
- Conferir a assinatura feita pelo cliente com a do documento de identidade;
- Na entrevista com o proponente, fazer perguntas inesperadas e checar com as informações do RG - onde nasceu, nome do pai, etc.;
- Se possível checar a conta corrente destino do crédito. Caso seja recém aberto adotar checagem rigorosa;
- Verificar e checar os telefones informados pelos proponentes – vista de regra não atende;
- A formação da operação, contrato, documentos, checagem das assinaturas, devem ser rigorosamente verificados e checados pelos receptores/vendedores

#### 5. CUIDADOS ESPECIAIS PARA CONTRATAÇÃO DE CREDITO CONSIGNADO INSS

- Exigir sempre o original do cartão de benefício do INSS;
- Exigir o documento - Detalhamento do Crédito, para verificar e checar o Banco, agência e praça de pagamento do beneficiário;

- Se o beneficiário procurar espontaneamente a loja, verificar cuidadosamente, rigorosamente, os documentos apresentados;

#### 6. PROIBIÇÕES DA DATAPREV (validação eletrônica)

- Se o proponente solicitar o empréstimo em um Estado diferente de onde recebe o benefício, a averbação será negada;
- Se o proponente recebe o benefício em conta corrente, não é possível fazer a liberação do crédito em Cheque Administrativo.
- Se o proponente recebe o benefício somente com o cartão benefício, pode contratar com liberação do crédito em Cheque Administrativo limitado a R\$ 5.000,00 (valor definido pelo Banco).
- Ao identificar alguma divergência de informações nos documentos, a contratação não deverá ser realizada.

Síntese –

Rotina de Prevenção de Fraude:

- Exame minucioso, checar e verificar a documentação recebida e os dados cadastrais informados;
- Comunicados e denúncias internas sobre fraudes.
- Manter-se alerta sobre variações de golpes praticados na praça
- Cumprimentos das políticas internas de prevenção e segurança
- Pratique a política "conheça seu cliente". Opte pela Qualidade no lugar de apenas Volume