



Manual de Prevenção à Fraude

Manual de Prevenção à Fraude

- Sumário

1. Objetivo
2. Alguns Conceitos
3. Estratégia Antifraude
4. Aplicando a Estratégia na Operação
5. Monitoramento e Avaliação
6. Divulgação do Manual
7. Controle documental

Manual de Prevenção à Fraude

- **Objetivo**

O presente Manual visa apresentar a Estratégia Antifraude, adotada pelo Ponto Amigo, e a sua aplicação na operação de crédito consignado, indicando ações para a prevenção, detecção e correção de situações atuais potenciadoras de risco de fraude, e que minimizem a probabilidade de sua ocorrência.

Também é apresentada a forma adotada para a sua divulgação aos colaboradores, subestabelecidos e parceiros, e, ainda, o estabelecimento e a adoção de procedimentos internos para análise e monitoramento do risco e de natureza corretiva.



Alguns Conceitos

Assim, para efeitos da elaboração deste Manual, foram considerados os seguintes conceitos de “Irregularidade” e “Fraude”

- **Irregularidade**

Qualquer violação de lei, norma ou regulamento em vigor, em especial a Resolução CMN nº 3.954/2011, Lei nº 13.709 (LGPD), e Autorregulação da FEBRABAN, que tenha ou possa ter por efeito o comprometimento da operação de crédito consignado, ou venha a causar prejuízo ou dano ao consumidor.

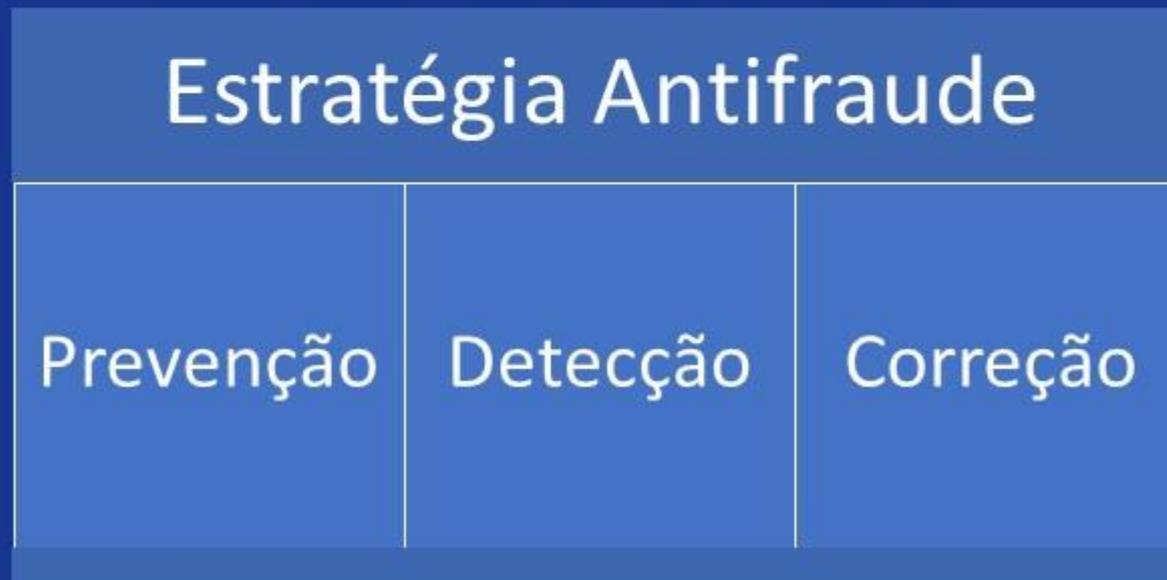
- **Fraude**

Ato ou omissão intencionais relativos à utilização ou apresentação de declarações ou documentos falsos, inexatos ou incompletos, que tenha por efeito o recebimento de crédito consignado, ou a não comunicação de uma informação de violação, que produza o mesmo efeito.

Estratégia Antifraude

O Ponto Amigo deseja proteger os seus clientes e parceiros de possíveis fraudes praticadas no mercado e, para isso, definiu uma estratégia antifraude, de forma a promover uma cultura de prevenção, detecção e correção de fraude, e também uma cultura ética por parte de seus diretores, colaboradores, subestabelecidos e parceiros.

A estratégia definida é baseada nos seguintes pilares:



Estratégia Antifraude

- **Prevenção**

A prevenção visa reduzir a possibilidade de ocorrência de fraude e, para isso, o Ponto Amigo criou uma Política Antifraude e Código de Ética e Conduta, e foram definidos procedimentos de avaliação e gestão de riscos, medidas e controles antifraude, e vai promover continuamente formação e sensibilização abrangentes, para o desenvolvimento de uma cultura ética.

- **Detecção**

É a capacidade proativa de identificação de indícios da prática de fraude, o mais rapidamente possível.

- **Correção**

É a adoção e utilização de medidas eficazes e proporcionais à ameaça identificada, para a correção das ocorrências ou suspeitas de fraude.

Aplicando a Estratégia na Operação

Existem algumas situações e comportamentos que devem ser analisados, para tentar evitar ser alvo de fraudadores.

A forma mais comum de fraude que ocorre, atualmente, no dia a dia da operação de crédito consignado, é a fraude documental, a seguir apresentada.

Documento de identificação fraudado

Um documento de identificação pode ser fraudado de diversas formas. As principais são:

- Montagem do documento, preenchidos com informações falsas ou verdadeiras.
- Documentos que são roubados e adulterados com a foto de outra pessoa.

Aplicando a Estratégia na Operação

→ Ações

- ✓ Solicite mais de um documento: RG, CNH e Carteira profissional;
- ✓ Desconfie de documentos emitidos há muito tempo e que estão muito conservados (aparência de novos);
- ✓ Se for possível, compare o documento com o seu ou outro do mesmo estado da sua emissão, para perceber semelhanças e diferenças;
- ✓ Observe a semelhança do cliente com a foto do documento e avalie o tempo que se passou desde a emissão do documento e se a evolução está compatível com a sua aparência atual;
- ✓ Faça perguntas sobre o local da emissão do documento, naturalidade, entre outras informações que são pessoais e o cliente não teria nenhuma dúvidas para responder rápido;
- ✓ Desconfie do comportamento, percebendo se o cliente demonstra nervosismo ou faz gestos suspeitos.

Aplicando a Estratégia na Operação

- ❖ Cuidados com o envio da documentação
 - ✓ Sempre encaminhar imagem frente e verso do documento;
 - ✓ Certifique-se de que o documento está em bom estado de conservação e legível;
 - ✓ Retire o plástico de proteção do documento (se houver);
 - ✓ Digitalize ou tire foto com boa resolução, evitando o uso de flash;
 - ✓ Confira se a digitalização ou foto ficou legível e sem cortes.



Aplicando a Estratégia na Operação

ATENÇÃO: Caso suspeite de um documento, envie um e-mail para o Ponto Amigo, antes da digitação do contrato no sistema na Instituição Financeira.

- ❖ E mail ► risco@pontoamigo.com.br
- ❖ Assunto: CLIENTE: (nome) / CPF Nº (000.000.000-00)
- ❖ Mensagem:
 - CLIENTE: (nome) / CPF Nº (000.000.000-00)
 - Instituição Financeira
 - Valor da operação



Aplicando a Estratégia na Operação

❖ Detecção de Fraude

Quando um cliente efetua uma reclamação sobre alguma irregularidade na operação, o Banco envia uma notificação para a área de Risco do Ponto Amigo, solicitando subsídios para avaliação da veracidade ou não da operação.

Então, a Área de Risco solicita os subsídios e defesa ao agente, copiando o seu Supervisor Comercial.



Aplicando a Estratégia na Operação

❖ Detecção de Fraude

Caso seja confirmada a fraude pelo Banco, as seguintes penalizações poderão ser aplicadas, dependendo da gravidade, recorrência e nível de comprometimento do agente:

- ✓ Bloqueio de login;
- ✓ Bloqueio de comissão / lançamento de débito de todo o custo gerado pela fraude;
- ✓ Rescisão contratual e medidas judiciais cabíveis.



Monitoramento e Avaliação

O presente Manual, bem como a execução das medidas preventivas de fraude propostas, é objeto de uma avaliação, a ser realizada no final de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações de regras de negócio, de leis, normas ou regulamentos, ou, ainda, pela constatação, durante o monitoramento, de medidas ineficazes e que requeiram a sua imediata alteração ou a elaboração de plano de ação com essa finalidade.

Das conclusões obtidas numa avaliação, destaca-se a obrigatoriedade de constar a apreciação sobre a necessidade, ou não, da revisão do presente Manual de Prevenção à Fraude, devendo ser apresentado um relatório e a respectiva justificativa, para apreciação e aprovação pela Diretoria do Ponto Amigo.



Divulgação do Manual

O Manual deve ser divulgado no site e na Biblioteca Pública Virtual do Ponto Amigo, fomentando, deste modo, uma cultura de transparência administrativa, de compromisso e de responsabilização da diretoria e de todos os colaboradores, subestabelecidos e parceiros do Ponto Amigo.

Saliente-se que, além do presente Manual, poderão ser divulgados, a critério do Ponto Amigo, outros documentos que venham a ser produzidos sobre este tema, as ações de sensibilização/formação previstas e efetuadas.



Controle Documental

DOCUMENTOS / PROCESSOS RELACIONADOS

* Política de Prevenção à Fraude	* Biblioteca Pública Digital Ponto Amigo
* Instrução Operacional de Acesso e Atuação nas Esteiras dos Bancos	* Biblioteca Pública Digital Ponto Amigo

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

09/07/2021	Primeira versão do Manual.
------------	----------------------------

PROGRAMAÇÃO DA REVISÃO

Data da Revisão	Observações
09/07/2022 ou quando necessário	Atualização