

# Política de Boas Práticas e Atendimento ao Cliente

Classificação da informação: Pública



A PROMOTOR  
QUE MAIS  
CRESCE NO

*Natália Feitosa*

## Controle de Versão

Versão	Criador	Autorizador	Data
1.0	Natalia Feitosa	Rodrigo Fernandes	11/2021
1.1	Natalia Feitosa	Rodrigo Fernandes	05/2022
1.2	Natalia Feitosa	Rodrigo Fernandes	09/2022
2.0	Natalia Feitosa	Rodrigo Fernandes	10/2022
3.0	Natalia Feitosa	Rodrigo Fernandes	03/2023
3.1	Natalia Feitosa	Rodrigo Fernandes	07/2023
4.0	Natalia Feitosa	Rodrigo Fernandes	09/2023
4.1	Natália Feitosa	Zenilia Menezes	02/2024
5.0	Natália Feitosa	Zenilia Menezes	03/2024
5.1	Natália Feitosa	Zenilia Menezes	04/2024
6.0	Natália Feitosa	Zenilia Menezes	10/2024
6.1	Natália Feitosa	Zenilia Menezes	01/2025
7.0	Natália Feitosa	Zenilia Menezes	03/2025
8.0	Natália Feitosa	Zenilia Menezes	09/2025

## Sumário

1. Objetivo
2. Foco no Cliente
3. Loja Física
4. Produtos
5. Autorregulação Bancária
  - 5.1 Responsabilidades do Correspondente Bancário
  - 5.2 Não Me Perturbe
  - 5.3 Listagem do Não Me Perturbe - GFT
  - 5.4 Base de Prospecção x Base Não Me Perturbe
6. Certificação Bancária
  - 6.1 Acompanhamento de Certificações Bancárias
7. Serviço de Registro de Crédito Consignado - SRCC
8. Treinamentos
9. Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD
10. Prevenção a Lavagem de Dinheiro e ao Financeiro do Terrorismo - PLDFT
11. Segurança da Informação
12. Público Vulnerável
13. Prospecção de Clientes
14. Apresentação da Melhor Oferta
15. Bancos Parceiros
16. Simulação de Ofertas
17. Roteiros Operacionais.
18. Scripts de Atendimento
  - 18.1 Exemplo de Script – Base própria da empresa
  - 18.2 Premissas importantes na oferta do crédito consignado ao cliente.
19. Cancelamento
20. Comunicação ao Cliente
  - 20.1 Canais de Comunicação



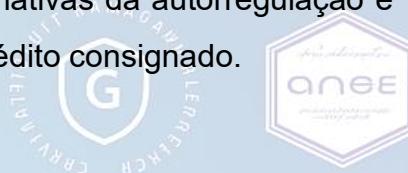


## Objetivo

Visando padronizar o atendimento com o objetivo de melhorar cada vez mais, criamos formalmente a política de atendimento com vários procedimentos importantes e indispensáveis para o dia a dia do atendimento ao cliente.

## Foco no Cliente

A GFT tem como missão oferecer uma ótima experiência orientando os parceiros e substabelecidos, desde o processo da receptividade do cliente até a finalização do seu atendimento, no pós-venda. Utilizando os principais pilares de entender, encantar e resolver todas as demandas do cliente, tendo uma liderança focada no cliente, capacitando a linha de frente, utilizando métricas que importam destacando a compreensão sobre o cliente. Respeitando sempre as normativas da autorregulação e a transparência nas operações de crédito consignado.



## Loja Física

O ambiente físico da empresa é um fator importante que auxilia no atendimento ao cliente, pensando nisso, listamos os principais detalhes que uma loja de crédito consignado deve ter:

Código de defesa do consumidor de fácil acesso aos clientes e colaboradores da empresa;

Loja padronizada com a indicação explícita da condição de Correspondente Bancário Autorizado, especificando os bancos, os produtos e as tarifas de cada banco;

Espaço confortável como salas de espera, para que seja proporcionado um atendimento específico para clientes vulneráveis;

Estruturação com ambiente adequado contendo temperatura e aroma agradável, higiene e limpeza, iluminação e espaço apropriado para promover um atendimento individual de excelência ao cliente;

Equipe mínima estruturada com capacidade para fazer a gestão de venda;

Uma rampa de acesso fácil para clientes cadeirantes.

## Produtos

A confiabilidade nos produtos e serviços e a credibilidade da GFT são elementos essenciais no relacionamento com os nossos clientes.

Sabemos que o mercado de linhas de crédito muda diariamente se adequando as novas regulamentações implantadas e fiscalizadas pela FEBRABAN e pelo Banco Central do Brasil. Pensando nisso a GFT disponibiliza no **Portal do Agente Work Bank**, um leque Treinamentos, Manuais, Guias e Roteiros Operacionais atualizados com os principais produtos do mercado de consignado.

Em nossos materiais, disponibilizamos orientações dos bancos que atuamos, como regras, simulações de ofertas, acompanhamento de propostas, formalização, reapresentação de crédito, cancelamento de propostas e muito mais.

A GFT é uma correspondente bancária autorizada dos principais bancos do mercado, veremos com mais detalhes no tópico “Apresentação da melhor oferta”.

### Nossos Principais Produtos

Empréstimo Consignado

Refinanciamento de Crédito

Portabilidade de Crédito

FGTS

Cartão Consignado



A PROMOTOR  
QUE MAIS  
CRESCE NO



## Autorregulação Bancária

A Autorregulação de Crédito Consignado é uma iniciativa desenvolvida em parceria entre a FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) e ABBC (Associação Brasileira de Bancos), com **objetivo de aperfeiçoar o atendimento aos clientes na oferta de crédito consignado no país**, estabelecer regras e monitorar o seu cumprimento, a fim de aprimorar a qualidade da oferta do produto Consignado, visando a transparência nas relações de consumo, combate ao assédio comercial e qualificação dos correspondentes.

A adesão à Autorregulação do Crédito Consignado é voluntária por parte dos bancos e reflete o compromisso com o consumidor e com o aperfeiçoamento da oferta do produto. As signatárias assumem a responsabilidade em respeitar as diretrizes que asseguram a melhoria da qualidade, transparência e segurança nos processos de oferta, contratação e portabilidade do crédito consignado.

A listagem dos bancos participantes da Autorregulação Bancária é pública e pode ser acessada nos seguinte link:



<https://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/43/23/pt-br/consignado-apresentacao>



## Responsabilidades do Correspondente Bancário

### Crédito Consignado (Autorregulação Bancária – 2025)

#### Respeito ao Consumidor:

- Não realizar **ligações ou ofertas de crédito** para consumidores que estejam inscritos na plataforma “**Não Me Perturbe**”.
- Garantir **clareza e transparência** em todas as informações sobre taxas, prazos, custos e condições do contrato.
- Não induzir ou pressionar o cliente a contratar operações.

#### Procedimentos em caso de irregularidades:

- Caso ocorra contratação sem anuência do cliente, o correspondente deve assegurar:
  - ❖ Cancelamento imediato da operação.
  - ❖ Estorno de valores.
  - ❖ Ressarcimento ao consumidor, quando cabível.

#### Monitoramento e conformidade:

- Sujeitam-se a auditorias, investigações e sanções aplicadas pelo sistema de autorregulação;
- Podem sofrer advertência, suspensão temporária ou banimento em caso de descumprimento
- Precisam manter registros e controles internos para garantir a rastreabilidade das operações.

#### Vedação de Práticas Abusivas

- Proibido pagar ou receber comissões** em operações de portabilidade contratadas há menos de 12 meses (365 dias).
- Impedido de **oferecer crédito sem solicitação** do cliente.
- Vedado compartilhar dados pessoais sem autorização, em conformidade com a LGPD e a autorregulação bancária.

#### Treinamento e Certificações:

- Devem garantir que seus agentes e colaboradores estejam **treinados** quanto às regras de autorregulação, prevenção de fraudes e boas práticas de atendimento;
- Garantir também que todos os agentes digitadores estejam com as **certificações vigentes** e manter o controle de renovação das certificações.

## Responsabilidades do Correspondente Bancário

### Crédito Consignado (Autorregulação Bancária – 2025)

#### SRCC:

**Pagamento da portabilidade ou refinanciamento do crédito:** Se o consumidor realizar a portabilidade ou refinanciamento da dívida em até 360 dias, o correspondente que intermediou a operação não poderá mais receber a remuneração;

**Antecipação da remuneração:** Toda vez que houver a portabilidade do contrato não será mais possível antecipar a comissão do correspondente;

#### Monitoramento e conformidade:

- ☐ Sujeitam-se a **auditorias, investigações e sanções** aplicadas pelo sistema de autorregulação;
- ☐ Podem sofrer **advertência, suspensão temporária ou banimento** em caso de descumprimento
- ☐ Precisam manter **registros e controles internos** para garantir a rastreabilidade das operações.

#### Auditoria Independente:

- ☐ Avaliação anual dos correspondentes por consultoria independente para aferir a qualidade do serviço prestado (Monitoramento Anual FEBRABAN).

#### Desistência:

- ☐ O consumidor passa em até sete dias úteis, a contar do recebimento do crédito, a poder desistir da contratação daquele crédito consignado. Neste caso, o valor total deverá ser restituído e acrescido de eventuais tributos incidentes sobre a operação;

#### Base consolidada de dados dos Correspondentes:

- ☐ As informações - inclusive reclamações e ações judiciais dos correspondentes aptos a ofertar propostas em nome das instituições financeiras serão fornecidas e atualizadas mensalmente, permitindo a consulta por CNPJ, razão social ou nome fantasia;

## Não Me Perturbe

A Normativa "Não Me Perturbe" também se estende ao crédito consignado, visando proteger os consumidores de ligações indesejadas de instituições financeiras que oferecem esse tipo de crédito. Os consumidores podem se cadastrar em uma lista de bloqueio específica para o crédito consignado, indicando que não desejam receber abordagens de instituições financeiras para oferecer esse serviço.

As empresas que oferecem crédito consignado são obrigadas a respeitar essa lista e não podem realizar ligações de telemarketing para os números cadastrados nela. Essa medida busca proporcionar mais controle e privacidade aos consumidores em relação às ofertas de crédito consignado, reduzindo o incômodo causado por abordagens indesejadas. Uma vez realizado o cadastro do telefone fixo ou móvel no "Não me Perturbe", tanto os bancos quanto os correspondentes por eles contratados **não poderão fazer qualquer oferta de operação de crédito.**

Se o cliente desejar contratar o crédito consignado e estiver cadastrado para não receber ligações, ele deve solicitar a retirada do cadastro na plataforma para após isso, solicitar o crédito consignado. O parceiro ou substabelecido que fizer alguma oferta de crédito consignado ao cliente que esteja cadastrado no Não Me Perturbe, está sujeito a penalidades de acordo com os princípios da Autorregulação Bancária.

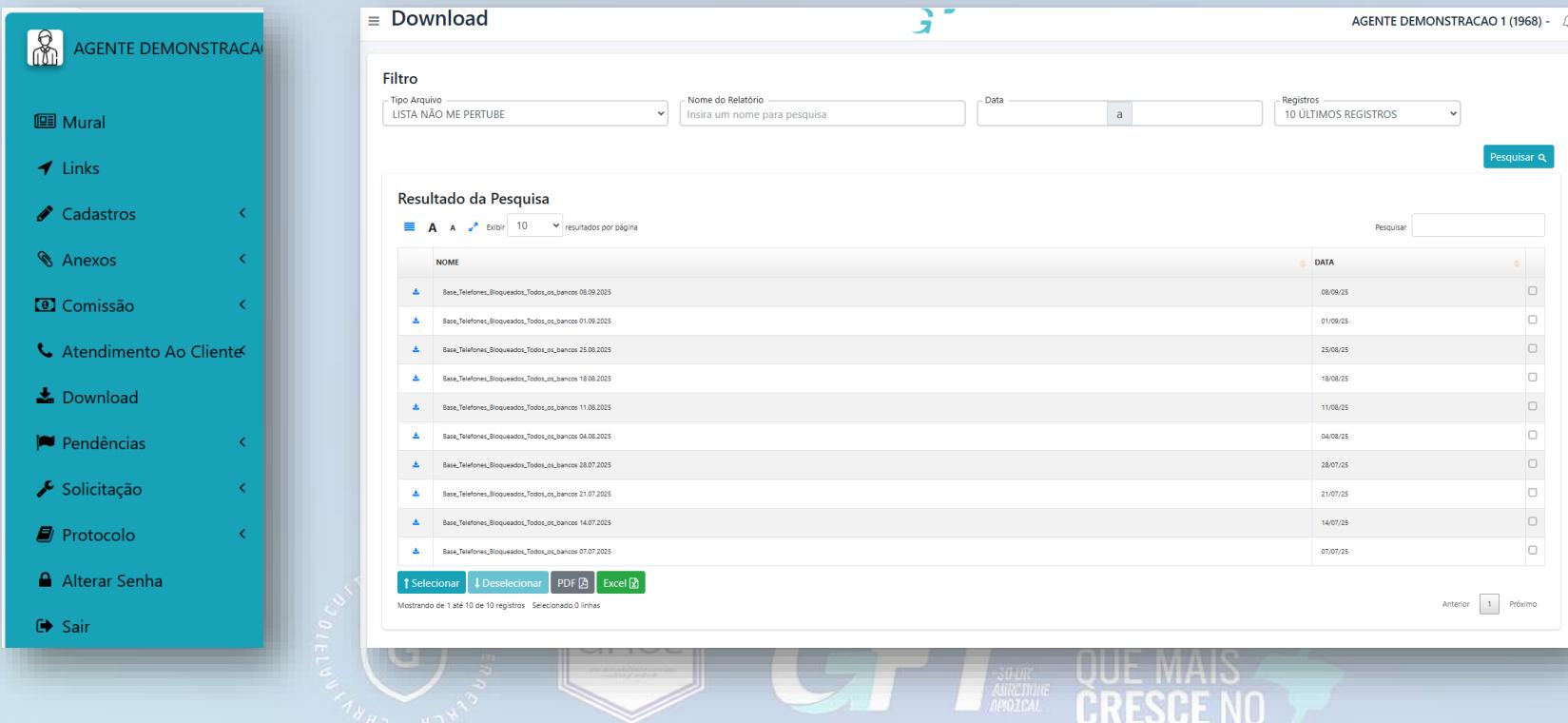


## Listagem do Não Me Perturbe - GFT

A base de clientes cadastrados no Não me Perturbe está disponível de forma semanal em nosso sistema Work Bank.

É de grande importância fazer o download da base atualizada, para servir de pesquisa antes da oferta de crédito consignado ao cliente.

**Caminho:** Menu > Download > Lista Não Me Perturbe



The screenshot shows the 'Download' interface of the GFT Work Bank system. The left sidebar shows the user profile 'AGENTE DEMONSTRACAO 1' and a navigation menu with items like 'Mural', 'Links', 'Cadastros', 'Anexos', 'Comissão', 'Atendimento Ao Cliente', 'Download', 'Pendências', 'Solicitação', 'Protocolo', 'Alterar Senha', and 'Sair'. The main area is titled 'Download' and shows a 'Filtro' (Filter) section with dropdowns for 'Tipo Arquivo' (LISTA NÃO ME PERTURBE), 'Nome do Relatório' (Nome do Relatório), 'Data' (Data), and 'Registros' (10 ÚLTIMOS REGISTROS). Below this is a 'Resultado da Pesquisa' (Search Result) table with columns 'NOME' (Name), 'DATA' (Date), and checkboxes. The table lists 10 results, all dated 07/07/2025, representing different 'Base\_Telefones\_Bloqueados' files. At the bottom are buttons for 'Selecionar' (Select), 'Deselecionar' (Deselect), 'PDF', and 'Excel'. A footer at the bottom of the page includes the GFT logo and the text 'QUE MAIS CRESCER'.

NOME	DATA	
Base_Telefones_Bloqueados_Todos_os_bancos 08.09.2025	08/09/25	
Base_Telefones_Bloqueados_Todos_os_bancos 01.09.2025	01/09/25	
Base_Telefones_Bloqueados_Todos_os_bancos 25.08.2025	25/08/25	
Base_Telefones_Bloqueados_Todos_os_bancos 18.08.2025	18/08/25	
Base_Telefones_Bloqueados_Todos_os_bancos 11.08.2025	11/08/25	
Base_Telefones_Bloqueados_Todos_os_bancos 04.08.2025	04/08/25	
Base_Telefones_Bloqueados_Todos_os_bancos 28.07.2025	28/07/25	
Base_Telefones_Bloqueados_Todos_os_bancos 21.07.2025	21/07/25	
Base_Telefones_Bloqueados_Todos_os_bancos 14.07.2025	14/07/25	
Base_Telefones_Bloqueados_Todos_os_bancos 07.07.2025	07/07/25	

# Base de Prospecção x Base Não Me Perturbe

## Crédito Consignado (Autorregulação Bancária – 2025)

A GFT disponibiliza semanalmente as listagens de base do Não Me Perturbe de cada banco, no sistema Work Bank.

## Opção Download > Lista Não Me Perturbe

Ao baixar a listagem do Não me Perturbe do sistema do Work Bank, o parceiro deve cruzar com a planilha de base de prospecção que ele possui, no cruzamento ele precisa retirar da sua lista de ofertas os clientes que possuem o telefone localizado na listagem do Não me Perturbe. Ao identificar que o telefone do cliente está presente nas duas listagens é necessário que o não seja feita nenhum tipo de oferta a esse cliente. Através do comando **Ctrl + L** é possível localizar uma informação de uma planilha dentro de outra planilha.

### Exemplo de cruzamento entre as bases:

Sheet 1

	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	A
1	CdCorrespondente04	NmCorrespondente04	DDD1	FONE1	DDD2	FONE2	DDD3	FONE3	DDD4	FONE4	DDD5
2	003094	GFT PROMOTOR	65	99							37
3	003094	GFT PROMOTOR	51	98							21
4	003094	GFT PROMOTOR	68	98							18
5	003094	GFT PROMOTOR	53	92							21
6	003094	GFT PROMOTOR	53	92							21
7	003094	GFT PROMOTOR	68	99							19
8	003094	GFT PROMOTOR	51	96							21
9	003094	GFT PROMOTOR	21	99							34
10	003094	GFT PROMOTOR	79	99							79
11	003094	GFT PROMOTOR	65	99							21
12	003094	GFT PROMOTOR	69	99							19
13	003094	GFT PROMOTOR	62	99							52
14	003094	GFT PROMOTOR	47	99							38
15	003094	GFT PROMOTOR	51	97							10
16	003094	GFT PROMOTOR	51	97							37
17	003094	GFT PROMOTOR	68	95							56
18	003094	GFT PROMOTOR	65	98							16
19	003094	GFT PROMOTOR	74	99							47
20	003094	GFT PROMOTOR	51	99							33
21	003094	GFT PROMOTOR	65	99							55
22	003094	GFT PROMOTOR	69	99							43
23	003094	GFT PROMOTOR	63	99							30
24	003094	GFT PROMOTOR	51	90							14
25	003094	GFT PROMOTOR	65	99							34
26	003094	GFT PROMOTOR	69	99							37
27	003094	GFT PROMOTOR	69	98							37

0\_BaseNaoMePerturbe-20220530

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	657820	119						5492
2	657811	319						1721
3	657812	559						1831
4	657813	859						1102
5	657814	119						3472
6	657815	119						1768
7	657816	199						1085
8	657817	219						1527
9	657818	219						3746
10	657819	62						1866
11	657820	849						1632
12	657821	819						1846
13	657822	839						1270
14	657823	919						3347
15	657824	35001270303	21000					7888
16		2						2230
17		9						9625
18		1						2810
19		4						3286
20		14						2006
21		15						1636
22		16						7742
23		17						5995
24		18						2822
25		19						2718
26		20						2500
27		21						3055

## Certificação Bancária

Para atuar no mercado de crédito consignado junto as instituições financeiras, é preciso ter uma ótima qualificação, algo oferecido pelas certificações bancárias. As **certificações bancárias** servem para validar o conhecimento de profissionais que desejam atuar no mercado financeiro e habilitá-los para o exercício de suas atividades.

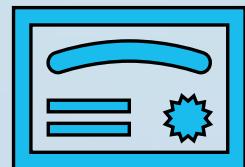
### O que diz a Normativa?

Seção II – Da certificação dos correspondentes

Art. 14. O contrato de prestação de serviços celebrado com os correspondentes deverá atender ao disposto nos arts. 11 e 12 da Resolução nº 3.954/2011 arts. 15 e 16 da Resolução nº 4.935/2021, estabelecendo, inclusive, que todos os integrantes da equipe do correspondente no País, que prestem atendimento, realizem encaminhamento ou digitação de propostas de operações de crédito consignado, pessoalmente ou à distância, **sejam considerados aptos em exame de certificação** organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. (alterado por deliberação do Comitê Gestor em 27.01.2022 e referendada pelo Comitê de Governança em 08.04.2022)

**Quais são as certificações necessárias para ofertar (digitar) crédito consignado?**

- Correspondente Bancário Autorizado;
- PLDFT (Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo);
- LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).



## Acompanhamento de Certificações Bancárias

O acompanhamento das certificações é possível ser realizado através do site CRCP (Central de Registros de Certificados Profissionais).

**Site:** <https://www.crcp.org.br>

Se a sua certificação estiver próximo de vencer ou vencida, faça a certificação pela ANEC, as certificações são reconhecidas por todos os bancos e possuem os preços mais acessíveis do mercado.

**LINK:**

<https://anecbrasil.com.br/certificacoes/>

Seja um associado e ganhe desconto na certificação.



## Serviço de Registro de Crédito Consignado - SRCC

### O que diz a Normativa?

*Art. 12. Em linha com o disposto na IN 100/2018 e visando coibir o assédio por meio de ofertas abusivas ao consumidor que podem não resultar, necessariamente, em condições mais vantajosas a ele, os Participantes obrigam-se a **não remunerar seus correspondentes**: (redação dada por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020 e referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

*I - Pelo encaminhamento da portabilidade de operação de crédito consignado, ou do refinanciamento da portabilidade decorrente, antes de 360 (trezentos e sessenta) dias contados da data de contratação da operação de crédito consignado na Instituição Financeira de origem.*

*II - Pelo encaminhamento de novas operações de crédito consignado oriundas de margem consignável liberada em razão de portabilidade ou do refinanciamento da portabilidade decorrente, com redução no valor da parcela, antes de 360 (trezentos e sessenta) dias contados da data de contratação da operação de crédito consignado na Instituição Financeira de origem.*

*III - Pelo encaminhamento de novas operações de crédito consignado em prazo inferior a 90 (noventa) dias contados da liquidação antecipada de operações de crédito consignado contratadas pelo beneficiário ou tomador, e efetivadas mediante TED, DOC, TEF ou qualquer outro meio.”*



*Toda nova operação do cliente será consultada no SRCC para determinar se ocorreu algum evento para esse cliente que seja elegível ao não comissionamento.*

### Resumindo a regra do SRCC

Não pagamento sobre operações de portabilidade de consignado ou o refinanciamento dela decorrente em até 360 dias da data do negócio (averbação), assim como a vedação da antecipação da remuneração para essas operações.

A PROMOTORA  
QUE MAIS  
CRESCE NO

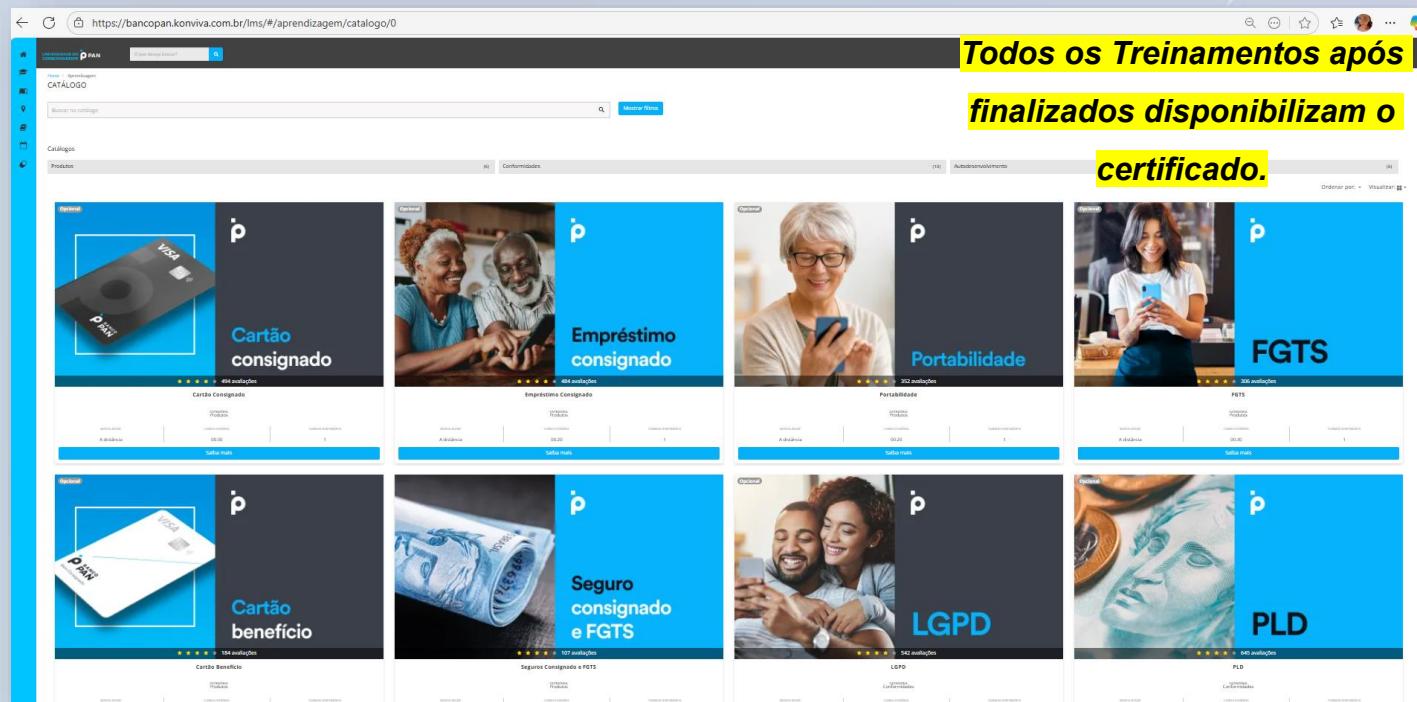
## Treinamentos

A GFT disponibiliza uma plataforma de treinamentos para todos os parceiros de negócios.

Site: <https://www.bancopan.konviva.com.br>

Nesse sistema você vai encontrar os treinamentos dos seguintes temas:

- LGPD**
- PLDFT**
- Segurança da Informação**
- Prevenção a Fraudes**
- Atendimento ao cliente**
- Código de Conduta**
- Produtos**
- Autorregulação Bancária e muito mais.**



Para solicitar a senha de acesso, o parceiro pode abrir chamado no Work bank na opção “Alterações Diversas” colocando nas observações que solicita acesso ao sistema da Universidade Pan.



## Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

### Objetivos da Lei

- Estabelece regras sobre coleta, armazenamento, uso, compartilhamento e eliminação de dados pessoais por pessoas físicas e jurídicas, públicas ou privadas.

### Abrangência

- Aplica-se a qualquer operação de tratamento de dados realizada no Brasil, ou quando os dados se referirem a pessoas localizadas no Brasil.

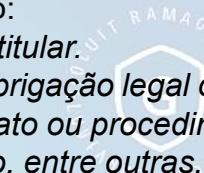


### Direitos do Titular de Dados

- Acesso facilitado às informações.
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários.
- Portabilidade dos dados.
- Eliminação de dados tratados com consentimento.
- Informação sobre compartilhamento.
- Revogação do consentimento.

### Bases Legais para Tratamento

- O tratamento de dados só pode ocorrer se houver uma base legal, como:  
*Consentimento do titular.*
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória.*
- Execução de contrato ou procedimentos preliminares.*
- Proteção do crédito, entre outras.*



### Deveres do Controlador e Operador

- Controlador:** quem decide sobre o tratamento dos dados.
- Operador:** quem realiza o tratamento em nome do controlador.
- Devem adotar medidas de segurança, transparência e responsabilidade.

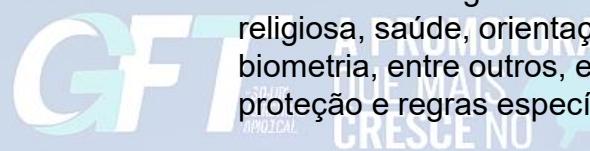
### Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD



- Órgão responsável por fiscalizar e aplicar a LGPD.

### Dados Sensíveis

- Dados sobre origem racial, convicção religiosa, saúde, orientação sexual, biometria, entre outros, exigem maior proteção e regras específicas.



Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

## Em outras palavras:

A LGPD foi criada com a função de informar como as empresas devem fazer o tratamento de dados dos brasileiros, ou seja, estabelecer parâmetros de como esses dados devem ser coletados, armazenados, processados e descartados de forma correta.

O **tratamento de dados** diz respeito a qualquer atividade que utiliza um dado pessoal na execução da sua operação, como por exemplo:

Coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

A Lei estabelece uma estrutura legal de direitos dos titulares de dados pessoais. Esses direitos devem ser garantidos durante toda a existência do tratamento dos dados pessoais realizado pelo órgão ou entidade.

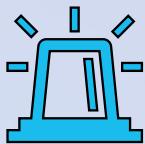
A GFT disponibiliza uma Política de Privacidade de Dados no site da GFT.

**\*Conferir mais detalhes em nosso treinamento de LGPD.**



## Prevenção a Lavagem de Dinheiro e ao Financeiro do Terrorismo - PLDFT

A **Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT)** impõe obrigações específicas também aos **correspondentes bancários**, pois eles atuam em nome das instituições financeiras. Essas regras estão principalmente na **Lei nº 9.613/1998** (Lei de Lavagem de Dinheiro), nas **normas do Banco Central do Brasil** (como a Resolução CMN nº 4.935/2021 e a Resolução BCB nº 119/2021) e em circulares complementares.



O que isso significa na prática para o correspondente bancário?

### Política de PLDFT

- O banco ou instituição contratante deve possuir uma política de prevenção.
- O correspondente precisa **seguir integralmente essa política**, já que atua em nome do banco.

### Cadastro e Conheça seu Cliente

- O correspondente deve coletar e validar dados de clientes com **diligência** (documentos, informações cadastrais, perfil de risco).
- Deve estar atento a **inconsistências** ou **indícios de fraude**.

### Identificação de Operações Suspeitas

- O correspondente deve **monitorar e comunicar ao banco contratante** operações que levantem suspeitas de lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo (ex.: movimentações incompatíveis com a renda, fracionamento de depósitos).
- O banco é quem comunica formalmente ao **COAF**, mas o correspondente é responsável por **alimentar essa informação**.



A PROMOTOR  
QUE MAIS  
CRESCE NO

## Prevenção a Lavagem de Dinheiro e ao Financeiro do Terrorismo - PLDFT

### Identificação de Operações Suspeitas

- O correspondente deve **monitorar e comunicar ao banco contratante** operações que levantem suspeitas de lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo (ex.: movimentações incompatíveis com a renda, fracionamento de depósitos).
- O banco é quem comunica formalmente ao **COAF**, mas o correspondente é responsável por **alimentar essa informação**.

### Proibição de manter operações fora dos controles

- Toda operação feita pelo correspondente deve estar **registrada e integrada** aos sistemas do banco.
- É vedado abrir conta, movimentar recursos ou conceder crédito sem seguir os procedimentos do banco contratante

### Treinamento e capacitação

- Os correspondentes e seus funcionários precisam passar por **treinamentos periódicos** sobre PLDFT, com foco em identificar situações suspeitas.

No Brasil, o COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras) é o órgão responsável pela prevenção e fiscalização da lavagem de dinheiro.



Essa prática é configurada como crime independente desde 1998 através da Lei nº 9613, de 3 de março de 1998, lei que foi alterada pela Lei nº 12.683, de 2012.

## Segurança da Informação

Podemos dizer que Segurança da Informação é um conjunto de **Ações e Boas práticas**, que são planejadas e implementadas para proteger as informações.

A Segurança da Informação impede que os dados e informações caiam nas mãos de pessoas não autorizadas a ter acesso a dados informações ou sistemas da organização.

Para garantir a Segurança da Informação devemos manter a **Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade** das informações nos processos de negócios.

### Sobre o USO de SENHAS:

- A senha de acesso é de uso pessoal e intransferível;
- Escolha senhas fortes com mais de 8 caracteres, contendo letras maiúsculas, minúsculas, letras, números e caracteres especiais;
- Faça alteração da senha frequentemente;
- Combine letras, números e símbolos;
- Não utilize a mesma senha para vários sistemas.



### Boas práticas para garantir a Segurança da Informação:



Organize as informações em seu setor e individualmente com identificação de classificação, como Restrito ou Confidencial;



As ferramentas de gestão eletrônica garantem a integridade e a manutenção das informações, auxilia também na organização de documentos eletrônicos podendo liberar o acesso somente a pessoas autorizadas;



Garantir o descarte seguro de informações (dissolvendo com água ou picotando o impresso);

Minimizar as impressões de documentos.

## Público Vulnerável

Vamos estabelecer agora diretrizes e procedimentos para promover o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços das instituições financeiras, no relacionamento com os consumidores considerados vulneráveis.

A Autorregulação Bancária prevê a oferta de produtos e serviços mais adequados às necessidades e aos interesses dos consumidores com o perfil de vulneráveis.

O normativo prevê mecanismos para identificação e proteção desses consumidores, produtos mais adequados, além de treinamento para evitar discriminação.

Os clientes considerados especialmente vulneráveis, seja em razão da idade, renda ou nível de endividamento, contarão com um olhar mais cuidadoso dos bancos aderentes à Autorregulação.

### Quem são os clientes considerados vulneráveis?

- *Capacidade Civil;*
- *Deficiência Física ou Mental;*
- *Doença Grave;*
- *Superendividamento;*
- *Baixo grau de Escolaridade;*
- *Habilidade e/ou maturidade digital;*
- *Idade;*
- *Renda;*



## Público Vulnerável

# Como identificar os clientes vulneráveis?

- Falta de clareza quanto a seus direitos e obrigações;
  - Dificuldade de compreender as informações e produtos oferecidos;
  - Dificuldade de comparecer a uma loja física por razões econômicas, físicas, distância e outras;
  - Dificuldade em obter informações de forma online;
  - Dificuldade em se comunicar ou expressar pensamentos e opiniões;
  - Expressar situações de preocupações relacionadas ao comprometimento da renda e endividamento;
  - Demonstrar dependência de terceiros na execução de suas vontades;
  - Demonstrar alguma impossibilidade ou dificuldade em relação à situação que está passando.



## Como agimos (Boas práticas)?

- ❑ Realizar a venda com qualidade e transparência, oferecendo produtos e serviços que são descomplicados e facilitam a vida do cliente. Utilizar linguagem clara, concisa e fácil de compreender;
  - ❑ Compreender as necessidades de cada cliente e oferecer produtos, serviços e ferramentas para que os próprios clientes decidam como querem usar o banco.
  - ❑ Ser paciente em suas explicações, garantindo que houve compreensão por parte do cliente. Crie uma relação de confiança com o seu cliente.
  - ❑ Ter empatia é a arte de se colocar no lugar do outro. Como você gostaria de ser atendido? Você seria seu cliente?
  - ❑ Certificar que a decisão da contratação do produto foi realizada de forma consciente;
  - ❑ Disponibilizar os canais de comunicação direta com os bancos para esclarecer dúvidas e solicitar informações que julgar necessário.

**A PROMOTORIA  
QUE MAIS  
CRESCE NO**

## ■ **Prospecção de Clientes**

### Como prospectar?

A prospecção de novos clientes é um processo que precisa ser realizado seguindo as principais premissas ao lado:

**Utilize técnicas de SEO:** Otimize seu site e conteúdo para mecanismos de busca, de modo a atrair tráfego orgânico de pessoas interessadas nos produtos ou serviços que você oferece.

**Acompanhe e avalie os resultados:** Utilize ferramentas de análise para acompanhar o desempenho de suas estratégias de prospecção e ajustá-las conforme necessário.

**Produza conteúdo relevante:** Invista em conteúdo que agregue valor ao seu público-alvo, como artigos, vídeos, publicações, etc. Isso ajuda a estabelecer sua empresa como uma autoridade no setor e atrai potenciais clientes interessados no que você oferece.

**Defina seu público-alvo:** Antes de começar a prospecção, é essencial entender quem são seus potenciais clientes. Isso inclui características demográficas, comportamentais e necessidades específicas que sua oferta atende.

**Seja persistente, mas respeitoso:** Mantenha o contato com os leads de forma consistente, mas respeite seus limites e preferências em relação à comunicação. Lembrando sempre de seguir as regulamentações e diretrizes éticas em todas as atividades de prospecção de clientes.

**Networking:** Participe de eventos, conferências e grupos de networking relacionados ao seu setor de atuação. Isso pode ajudar a estabelecer conexões valiosas e gerar leads qualificados.

**Utilize múltiplos canais de comunicação:** Explore diversas formas de alcançar seus potenciais clientes, como mídias sociais, e-mail marketing, telefone, networking, eventos do setor, entre outros.



**De acordo com a LGPD é proibida a compra, venda, utilização ou qualquer tipo de tratamento de dados adquiridos de forma ilícita ou sem autorização do titular dos dados.**

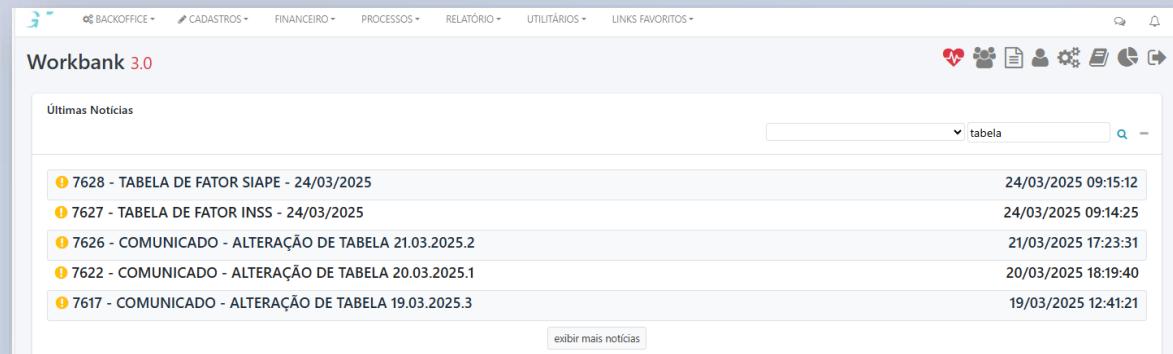
## Apresentação da Melhor Oferta

A orientação inicial para termos um sucesso na apresentação da melhor oferta ao cliente, ao invés de apresentar imediatamente o nosso produto, é primeiro tentar entender do que o cliente necessita no momento.

Essa técnica consegue ser melhor acolhida pois o atendente pode escolher contar a história de forma a mostrar o nosso produto como um “herói”, ajudando o cliente a aniquilar o grande vilão: **o problema enfrentado por ele.**

Sempre usando o bom senso e se importando com a saúde financeira do cliente.

Diariamente a GFT disponibiliza no sistema Work Bank os fatores diários, com aproximadamente o valor que pode ser liberado ao cliente de acordo com a taxa de cada banco.



The screenshot shows the Workbank 3.0 interface with a header menu including BACKOFFICE, CADASTROS, FINANCIERO, PROCESSOS, RELATÓRIO, UTILITÁRIOS, and LINKS FAVORITOS. Below the menu is a toolbar with icons for heart, user, document, settings, and others. The main area is titled 'Workbank 3.0' and 'Últimas Notícias'. It lists five news items with details like date and time:

Notícia	Data	Hora
7628 - TABELA DE FATOR SIAPE - 24/03/2025	24/03/2025	09:15:12
7627 - TABELA DE FATOR INSS - 24/03/2025	24/03/2025	09:14:25
7626 - COMUNICADO - ALTERAÇÃO DE TABELA 21.03.2025.2	21/03/2025	17:23:31
7622 - COMUNICADO - ALTERAÇÃO DE TABELA 20.03.2025.1	20/03/2025	18:19:40
7617 - COMUNICADO - ALTERAÇÃO DE TABELA 19.03.2025.3	19/03/2025	12:41:21



## Bancos Parceiros

A GFT hoje atua com várias instituições financeiras no ramo de empréstimo consignado, e isso nos dar uma vantagem de ofertar ao cliente a melhor e mais adequada proposta para o nosso cliente. Dentre elas estão as seguintes:



## Simulação de Ofertas

Em nosso Portal do Agente disponibilizamos de simuladores, roteiros e guias de procedimentos de todos os bancos parceiros.

Além desse material, a GFT possui uma equipe de atendimento especializada e qualificada para auxiliar aos nossos parceiros de negócios.

## Principais orientações:

- Ver em qual condição o cliente se enquadra levando em consideração as regras operações de cada banco;
- Dos bancos aptos, anotar todas as condições como parcela, prazo, valores à liberar e da operação, taxas por banco;
- Usar uma linguagem de forma transparente garantindo que o cliente esteja consciente das operações contratadas;
- Informar ao cliente as taxas de juros, tarifas incidentes, eventuais seguros, impostos, custo efetivo total (CET) e prazo da operação em negociação;
- Orientar sobre a possibilidade de cancelamento dentro do prazo de 7 dias corridos em caso de desistência;
- Entregar e/ou enviar o contrato da operação contratada pelo cliente no ato do atendimento.
- Esclarecer todas as dúvidas que possivelmente sejam questionados.



A PROMOTOR  
QUE MAIS  
CRESCE NO

## Roteiros Operacionais

Dentro do sistema Work Bank disponibilizamos os Roteiros, Guias, Simuladores e Manuais de cada banco.

AGENTE DEMONSTRACAO 1 (1968) -

Mural

Links

Cadastros

Anexos

Comissão

Atendimento Ao Cliente

Download

Pendências

Solicitação

Protocolo

Alterar Senha

Sair

ITAU - ROTEIRO OPERACIONAL

Nome do Relatório

Insira um nome para pesquisa

Data

10 ÚLTIMOS REGISTROS

Pesquisar

Resultados por página

INSS - EMPRESTIMO

GOV MT - EMPRÉSTIMO

FGTS - EMPRÉSTIMO

SIAPE - EMPRÉSTIMO

PREF DE BETIM - EMPRÉSTIMO

PREF. DE AMERICANA - EMPRÉSTIMO

PREF DE UBERLÂNDIA - EMPRÉSTIMO

PREF DE SÃO PAULO - EMPRÉSTIMO

PREF DE RECIFE - EMPRÉSTIMO

PREF DE BARUERI - EMPRÉSTIMO

25/06/25

06/02/24

09/11/23

30/05/23

30/05/23

30/05/23

30/05/23

30/05/23

30/05/23

30/05/23

30/05/23

QUE MAIS  
CRESCE NO



## Scripts de Atendimento

Os Scripts de atendimento foram criados considerando a técnica para melhorar a fluidez do suporte ao cliente, estabelecendo um padrão de qualidade para o serviço e uma base de apoio para nossos profissionais durante o contato com o cliente. Com o script criado, a GFT passa a ter o processo de vendas documentado, tendo o passo a passo do que falar e quando falar.

**A GFT atualmente dispõe no sistema do Work Bank os seguintes scripts de confirmação de oferta abaixo:**

- Script de Confirmação de Oferta – Contrato novo (Vendas por WhatsApp, telemarketing e presencial.)*
- Script de Confirmação de Oferta – Contrato FGTS (Vendas por WhatsApp, telemarketing e presencial.)*
- Script de Confirmação de Oferta – Contrato de Refinanciamento (Vendas por WhatsApp, telemarketing e presencial.)*
- Script de Confirmação de Oferta – Contrato de Portabilidade (Vendas por WhatsApp, telemarketing e presencial.)*
- Script de Confirmação de Oferta – Contrato de Cartão (Vendas por WhatsApp, telemarketing e presencial.)*

## Exemplo de Script – Base própria da empresa

### Abertura/Abordagem

Bom dia/tarde, meu nome é \_\_\_\_\_ falo em nome da \_\_\_\_\_ (Falar o nome da empresa e se identificar como Correspondente Bancário Autorizado. Eu falo com o (a) Sr.(a) \_\_\_\_\_ (primeiro nome do(a) cliente)? Tudo bem, Sr.(a) \_\_\_\_\_?

### Oferta

Sr.(a) \_\_\_\_\_ (informar o nome do cliente), informamos que essa ligação está sendo gravada para sua segurança. O motivo do meu contato é para informá-lo (a) de que podemos ter as melhores condições para lhe oferecer a melhor solução em empréstimo, posso verificar e lhe repassar? (aguardar a confirmação expressa do cliente).

O Atendente inicia a simulação de propostas apresentado para o cliente a fim de fechar a negociação avaliando a possibilidade de ofertar novas propostas (contrato novo, refinanciamento, saque complementar, portabilidade etc.).

Se não for possível liberação de novo empréstimo, repassar para o cliente. Sr.(a) \_\_\_\_\_ vamos fechar esta negociação?

### Cliente aceitou proposta

O(a) Sr.(a) confirma a aquisição da proposta de um contrato \_\_\_\_\_ (informar o nome do produto) realizada em \_\_\_\_\_ parcelas (informar as quantidade de parcelas), com parcelas no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (informar o valor de cada parcela), com a taxa de juros \_\_\_\_\_ % (Informar a taxa de juros), tendo um CET \_\_\_\_\_ % ao mês e CET \_\_\_\_\_ % anual e com o valor liberado de aproximadamente R\$ \_\_\_\_\_ (Informar o valor total do empréstimo)? (aguardar a confirmação expressa do cliente).

Informamos que se trata de uma simulação e esta proposta está sujeita a alterações.

Após a digitação da proposta no sistema do banco, solicitar ao cliente que as vias do contrato físico sejam assinadas, e orientá-lo mais uma vez sobre as condições da proposta, a fim de deixar bem claro para o cliente o que ele está contratando.

### Encerramento

Informamos que para a contratação do seu empréstimo consignado, não existe nenhum tipo de pagamento de comissão ou transferência de valores pelo Sr.(a) para outras pessoas ou empresas.

O Sr.(a) entendeu a orientação que acabei de passar? O Sr.(a) concorda com as orientações que passei? (A resposta do cliente deve ser: SIM ESTOU DE ACORDO, CONCORDO OU CONFIRMO). Caso o cliente demonstre algum tipo de dúvida ou desconfie de algo, informar mais uma vez de forma clara, sobre os dados da negociação feita, até que o cliente esteja de acordo, de forma explícita.

Em nome da \_\_\_\_\_ (informar o nome da empresa), agradeço sua atenção e lhe desejo um ótimo dia/tarde.



## Premissas importantes na oferta do crédito consignado ao cliente

-  Questionar dados pessoais como por exemplo: nome completo, idade, CPF (confirmar parcialmente a numeração), naturalidade;
-  Caso o cliente não confirme corretamente uma das informações acima, realizar uma nova pergunta, como nome dos pais ou RG (confirmar parcialmente a numeração);
-  Na hipótese do cliente não confirmar os dados, por sigilo bancário, a concretização da operação somente ocorrerá após a validação dos documentos enviados pelo cliente. (vide Instrução Operacional dos Bancos).
-  Necessário certificar se a abordagem está sendo realizada com o próprio cliente. Informar que os dados serão confirmados para segurança do cliente e que a ligação está sendo gravada.
-  Para vendas digitais, fazer a orientação de como o cliente pode formalizar o contrato de acordo com a particularidade de cada banco.
-  Informar ao cliente que ele não deve clicar em links enviados por desconhecidos e de pessoas se passando por servidores do INSS ou demais órgãos públicos.
-  Para vendas físicas, fazer a orientação de quais vias do contrato o cliente deve assinar de acordo com a particularidade de cada banco.
-  Em caso de desistência ou cancelamento em nenhum momento o cliente deve realizar a transferência dos valores recebidos ou pagamento de boletos para outras pessoas ou empresas sem antes entrar em contato com a central de atendimento do banco.
-  A solicitação de transferência de valores com finalidade de adiantamentos ou comissões, para terceiros é uma prática ilegal.



A PROMOTORAS  
QUE MAIS  
CRESCE NO

**Informações importantes e imprescindíveis de serem passadas ao cliente, após concordar com a operação:**

- O débito da 1<sup>a</sup> parcela no holerite depende da data de fechamento da folha de pagamento.

Oriente o cliente a procurar empregador/órgão.

Consulte as Condições Gerais do Empréstimo através do telefone \_\_\_\_\_ (informar o telefone para contato da IF).

- O Banco \_\_\_\_\_ (Informar o nome da IF) **não solicita transferência de valores para conta de terceiros** para nenhum fim e não se responsabiliza por qualquer movimentação, transferência ou pagamento realizado por você após o recebimento do valor do consignado em sua conta corrente.

- NÃO** envie foto do seu rosto por WhatsApp, Se receber um pedido de foto ou transferência, entre em contato imediatamente com o banco (Informar o nome da IF).

- Você pode solicitar para o banco \_\_\_\_\_ (informar o nome do banco onde a proposta foi implantada):

- ❖ a liquidação antecipada do contrato com abatimento proporcional de juros;

- #### ❖ a portabilidade para outro banco:

- ❖ a desistência da operação em até 7 dias contados da data de recebimento do valor, mediante devolução total do valor somente para o banco \_\_\_\_\_ (informar o nome do banco), acrescido de tributos e juros devidos até a data da devolução.

## OBRIGATÓRIO CONFIRMAR COM O CLIENTE NO ATO DA FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

## Detalhamento do documento CET conforme resolução 4.881: (informe valores e percentuais)

Valor do empréstimo: R\$

Valor do IOF: R\$ \_\_\_\_\_,

Valor entregue: R\$ \_\_\_\_\_,\_\_\_ (valor solicitado)

Quantidade de Parcelas: \_\_\_\_\_

Valor da Parcela: R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Número da proposta: \_\_\_\_\_.

## Acompanhamento de Propostas

O acompanhamento das propostas digitadas no sistema do banco é uma prática muito importante aos negócios e ajuda a empresa a conseguir novas oportunidades de venda.

Por isso, esse procedimento deve ser adotado e praticamente feita a todo momento a fim de evitar um cancelamento indevido e/ou morosidade na finalização da operação ao cliente.

Para o acompanhamento das operações digitadas nos sistemas dos banco parceiros, utilizamos o sistema Work Bank. Nele, todas as propostas digitadas são importadas várias vezes durante o dia, criando registros para acompanhamento.

O Status da proposta no sistema do banco em que foi digitada vai variar de acordo com cada banco. Em cada banco existem nomenclaturas específicas para todos os tipos de situações. Para melhor entendimento, a **leitura do Roteiro Operacional** dos bancos é fundamental.

BANCO	CLIENTE	CPF	OPERAÇÃO	TIPO	PROPOSTA	CONTRATO	PRODUTO	PRazo	BRUTO	LÍQUIDO	VIR. PARCELA	SITUAÇÃO	FÍSICO	COMISSÃO	DIGITADOR	AGENTE
VB PROM	TESTE		08/08/2025	NORMAL	1454533	1454533	FGTS - FGTS 1.80% AC	0	50,00	50,00	0,00	ANALISE BANCO	-	AG. CR CLIENTE	Administrador	AGENTE DEMONSTRACAO 1

## Cancelamento

No **emprestimo consignado**, o cliente tem o **direito de arrependimento e cancelamento** do contrato, garantido por leis e normas brasileiras. No ato da negociação com o cliente, antes de finalizar o contrato é preciso deixar claro a informação



## Base Legal

### Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Art. 49:

O consumidor pode desistir de uma contratação feita fora do estabelecimento comercial (ex.: online, telefone, aplicativo ou correspondente bancário) em até 7 dias corridos a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do valor.

### Resolução CMN/Banco Central nº 4.292/2013 e normativos posteriores:

Regulamentam o crédito consignado e reforçam a obrigação das instituições financeiras de permitir o cancelamento dentro do prazo legal.

## Como cancelar?

1. Entre em contato com o banco (SAC ou ouvidoria) dentro do prazo.
2. Solicite o **protocolo de cancelamento**.
3. Aguarde a confirmação e siga as orientações para **devolver o valor**.



## Como funciona o cancelamento?



### Prazo de 7 dias:

Contados a partir da **assinatura do contrato** ou da **data em que o dinheiro entrou na conta**, o que ocorrer por último. O pedido deve ser feito **por escrito** (e-mail, aplicativo, SAC ou presencial).

### Devolução do valor:

O cliente precisa **devolver integralmente o dinheiro recebido** (principal + juros proporcionais, se houver) para efetivar o cancelamento.

Nenhuma multa ou taxa pode ser cobrada

### Suspensão do desconto em folha:

O banco deve comunicar o órgão pagador (INSS, empresa, órgão público) para interromper o desconto.

### Estorno de tarifas:

Se o banco cobrou IOF ou tarifas, deve fazer o **estorno proporcional ou total**, dependendo da operação.

### Portabilidade ou refinanciamento:

Também é possível desistir em 7 dias, desde que a operação tenha sido feita fora da agência

### Golpes e fraudes:

Em casos de contratação fraudulenta, o cancelamento é imediato e independe de prazo.

## Comunicação ao Cliente

A comunicação com o cliente para retorno sobre o acompanhamento da(s) proposta(s) fechadas deve ser feita sempre que houver alteração do status da proposta na esteira do banco, principalmente quando houver ajuste de valores.

O contato deve ser feito através de e-mail, contato telefônico, por mensagens via aplicativos de comunicação(WhatsApp) ou até mesmo pessoalmente.

A GFT disponibiliza Scripts de Atendimento ao Cliente no Work Bank, para melhor auxiliar na comunicação com o cliente.

Lembrando que é extremamente importante deixar as seguintes informações claras:

- **Valor da parcela;**
- **Quantidade de Parcelas;**
- **Valor recebido em conta;**
- **Taxas vinculadas ao contrato, incluindo a CET.**



A PROMOTORIA  
QUE MAIS  
CRESCE NO

### Quando pendenciada na análise

Entrar contato pelos canais informados acima a fim de solicitar a documentação e/ou informação pendente para dar continuidade do fluxo operacional da IF;

### Quando a proposta é cancelada

O contato é deve ser feito também pelos canais informados sendo utilizado um script personalizado para a situação;

### Quando a proposta é finalizada

O contato é deve ser feito também pelos canais informados sendo utilizado um script personalizado para a situação.

## Canais de Comunicação

Ao final da negociação é necessário informar ao cliente o telefone de atendimento do banco onde a proposta será negociada.

Visando facilitar as informações importantes entre clientes e Instituições Financeiras, disponibilizamos a relação de contatos dos bancos e principais canais de atendimento em nosso sistema Work Bank, no Chat de Atendimento da GFT, nas redes sociais e no Site da GFT.

A GFT disponibiliza para você parceiro um canal exclusivo de atendimento para auxiliar em suas negociações, tirar dúvidas e acompanhar as propostas nos sistemas dos bancos.



**(85) 99629.0800**



**LeoGFT\_bot**



**[www.gftpromotora.com.br](http://www.gftpromotora.com.br)**





# Obrigada e Bons Negócios!

Classificação da informação: Pública



A PROMOTOR  
QUE MAIS  
CRESCE NO

*Natália Feitosa*