

Política de Boas Práticas e Atendimento ao Cliente

Classificação da informação: Pública

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
9.0	Natália Feitosa	Zenilia Menezes	01/2026
10	Natália Feitosa	Zenilia Menezes	03/2026
10.1	Natália Feitosa	Zenilia Menezes	09/2026

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

Com o propósito de padronizar e aprimorar continuamente a qualidade do atendimento, estabelecemos formalmente a Política de Atendimento ao Cliente, que reúne procedimentos e orientações essenciais para as atividades realizadas no dia a dia.

Neste documento, estão reunidas as principais diretrizes que devem ser seguidas durante o processo de atendimento e venda, garantindo uma atuação pautada pela **transparência, credibilidade, segurança, ética e respeito 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 espaço físico da empresa exerce um papel fundamental na qualidade do atendimento e na experiência oferecida aos clientes. Por isso, é essencial que a unidade disponha de uma estrutura adequada, organizada, acessível e compatível com as necessidades do público atendido.

Para garantir um ambiente apropriado, a loja de crédito consignado deve observar os seguintes requisitos:

Código de Defesa do Consumidor: disponibilizado em local de fácil visualização e acesso tanto para clientes quanto para os colaboradores.

Identificação como Correspondente Bancário: o estabelecimento deve apresentar de forma clara e visível sua condição de Correspondente Bancário autorizado, informando os bancos com os quais atua, bem como os produtos e respectivas tarifas oferecidos por cada instituição.

Espaço adequado para atendimento: disponibilizar ambiente confortável, incluindo área de espera, possibilitando um atendimento reservado e adequado, especialmente para clientes que necessitem de maior atenção ou condições diferenciadas de atendimento.

Equipe capacitada: contar com uma equipe devidamente estruturada e preparada para realizar o atendimento, acompanhamento e gestão das vendas de forma eficiente e responsável.

Acessibilidade: disponibilizar acesso facilitado às instalações, incluindo rampa ou outros recursos de acessibilidade que permitam a entrada e circulação segura de clientes cadeirantes e pessoas com mobilidade reduzida.



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

Produtos:

- ☐ Empréstimo Consignado Novo
- ☐ Portabilidade
- ☐ Cartão Consignado
- ☐ Refinanciamento
- ☐ FGTS
- ☐ CLT
- ☐ Credito Privado
- ☐ E outros.

Convênios:

- ☐ INSS
- ☐ Prefeituras
- ☐ Governos
- ☐ Federal
- ☐ Marinha
- ☐ Aeronáutica
- ☐ Exercito
- ☐ E outros.



Autorregulação Bancária

A **Autorregulação do Crédito Consignado** é uma iniciativa conjunta da **FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos)** e da **ABBC (Associação Brasileira de Bancos)**, criada com a finalidade de **eleva a qualidade do atendimento ao consumidor na oferta de crédito consignado** em todo o país.

A iniciativa estabelece diretrizes e procedimentos para orientar a atuação das instituições participantes, além de acompanhar o cumprimento dessas regras. Seu propósito é promover uma oferta de crédito mais **transparente, segura e responsável**, contribuindo para a prevenção de práticas de assédio comercial e para a capacitação dos correspondentes bancários.

A participação na Autorregulação é **facultativa para as instituições financeiras** e demonstra o compromisso dos bancos participantes com a proteção e o respeito aos consumidores, bem como com a melhoria contínua dos processos relacionados à oferta, contratação e portabilidade do crédito consignado.

As instituições aderentes assumem o compromisso de seguir as normas e diretrizes estabelecidas, buscando garantir **maior transparência, segurança, qualidade e responsabilidade** nas relações com os clientes.

Listagem de Bancos participantes das Autorregulação Bancária: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3378/1133/pt-br/>

Site Oficial da Autorregulação Bancária: <https://www.autorregulacaobancaria.com.br/>



Responsabilidades do Correspondente Bancário Autorizado

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.

Auditoria Independente:

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

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.

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;

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.

Site: <https://www.naomeperturbe.com.br/>



Listagem do Não Me Perturbe

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

AGENTE DEMONSTRAC

- Mural
- Links
- Cadastros <
- Anexos <
- Comissão <
- Atendimento Ao Cliente
- Download**
- Pendências <
- Solicitação <
- Protocolo <
- Alterar Senha
- Sair

Download

Filtro

Tipo Arquivo: LISTA NÃO ME PERTURBE

Nome do Relatório: Insira um nome para pesquisa

Data: a

Registros: 10 ÚLTIM

Resultado da Pesquisa

Exibir: 10 resultados por página

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

Selecionar Deselecionar PDF Excel

Mostrando de 1 até 10 de 10 registros Selecionado 0 linhas

Anterior 1 Próximo



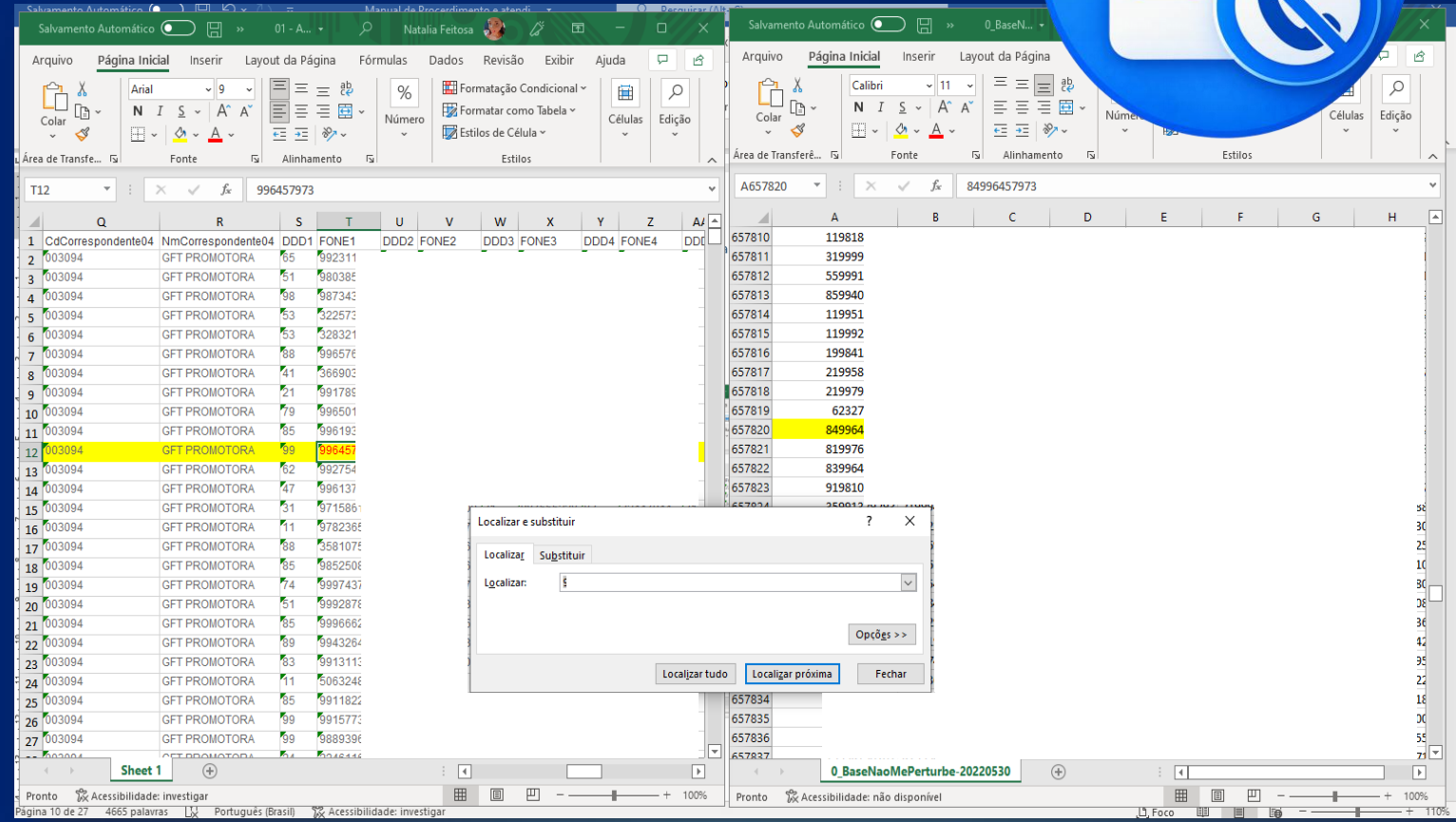
Base de Prospecção x Base Não Me Perturbe

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:



The image displays two Excel spreadsheets side-by-side, illustrating a cross-reference between two databases. The left spreadsheet, titled '01 - A...', shows a list of clients with columns for 'CdCorrespondente04', 'NmCorrespondente04', 'DDD1', 'FONE1', 'DDD2', 'FONE2', 'DDD3', 'FONE3', 'DDD4', and 'FONE4'. The right spreadsheet, titled '0_BaseN...', shows a list of clients with columns for 'A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', and 'H'. A 'Localizar e substituir' (Find and Replace) dialog box is open over the right spreadsheet, showing the search criteria. The dialog box has tabs for 'Localizar' (Find) and 'Substituir' (Replace). The 'Localizar' tab is active, and the search criteria are set to 'Localizar: \$' and 'Localizar próxima' (Find next).

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.

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

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



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 **Serviço de Registro de Crédito Consignado (SRCC)** é uma estrutura criada para **registrar e acompanhar operações de crédito consignado**, contribuindo para maior **segurança, transparência e controle** nas contratações.

De forma simples, o SRCC permite o **registro das propostas e operações de crédito consignado**, ajudando a prevenir irregularidades, fraudes e contratações indevidas, além de apoiar o acompanhamento das operações realizadas por instituições financeiras e correspondentes.

Em resumo: o SRCC funciona como um mecanismo de **controle e registro das operações de crédito consignado**, fortalecendo a segurança do mercado e a proteção do consumidor.

O **art. 12 do Documento Correlato da Autorregulação** estabelece situações em que as instituições participantes **não devem remunerar o correspondente** pela operação. Entre elas:

-  **Portabilidade ou refinanciamento de portabilidade antes de 360 dias** da contratação original;
-  Nova operação originada de margem liberada por **portabilidade/refinanciamento com redução de parcela antes de 360 dias**;
-  Nova operação realizada **antes de 90 dias da liquidação antecipada** de outra operação, quando essa liquidação ocorreu por TED, DOC, TEF ou outro meio fora da estrutura de portabilidade.

O próprio SRCC foi criado justamente para **registrar esses eventos e permitir que as novas operações sejam consultadas**, identificando aquelas que estão sujeitas às regras de não comissionamento.



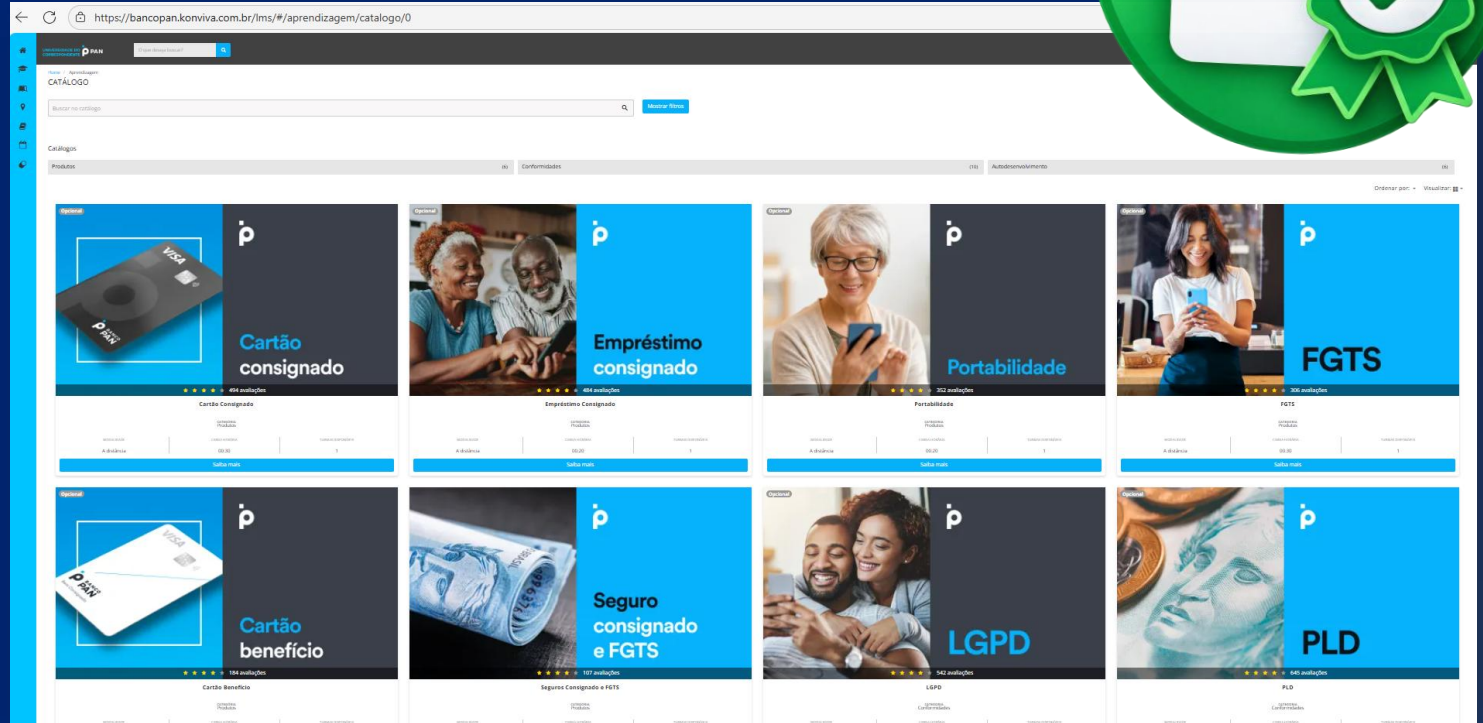
Treinamentos e Qualificações

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” informando no campo de observação, que deseja ter acesso a 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.

Dados Sensíveis

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

Direitos dos Titulares 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.

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.

Bases Legais para o 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.*

Resumindo a LGPD:

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.

ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Órgão responsável por fiscalizar e aplicar a LGPD.



Proteção a Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento 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.

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.

Identificação de Operações Suspeitas

- ☐ O correspondente deve **monitorar e comunicar ao banco contratante** operações que levem 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**.

Identificação de Operações Suspeitas

- ☐ O correspondente deve **monitorar e comunicar ao banco contratante** operações que levem 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**.

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**.

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.



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.

Sobre o USO de SENHAS:

- ☐ A senha de acesso é de uso pessoal e intrasferível;
- ☐ 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.



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.

Prospecção de Clientes

1 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.



2 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.



- ✓ Idade
- ✓ Interesses
- ✓ Comportamento
- ✓ Necessidades



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.

7 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.



ESTRATÉGIAS PARA PROSPECTAR CLIENTES

3 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.



6 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.



4 Acompanhe e avalie os resultados

Utilize ferramentas de análise para acompanhar o desempenho de suas estratégias de prospecção e ajustá-las conforme necessário.



5 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.



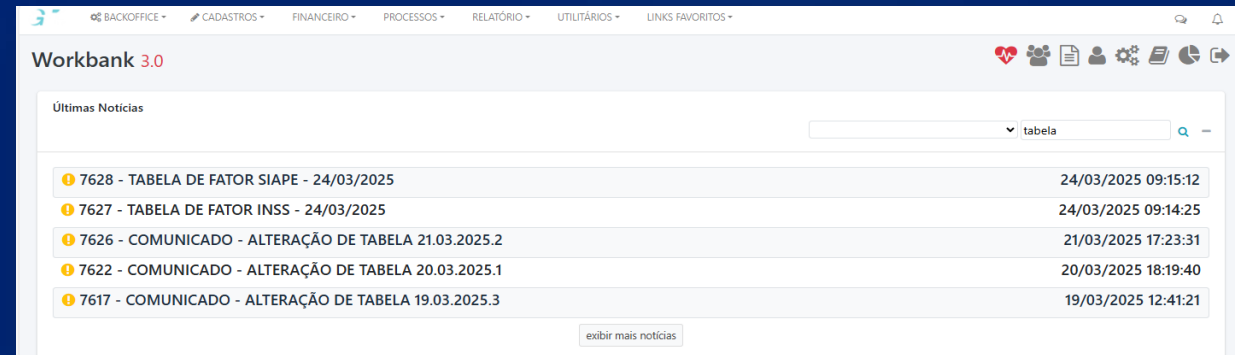
Apresentação da Melhor Oferta

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.



Últimas Notícias	
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

exibir mais notícias



FATORES BANCOS INSS		
24/03/2025		
CONVÊNIO: INSS PRAZO: 96x SALÁRIO BRUTO: R\$1.518,00		
PARCELAS DE: R\$531,30 CANTID. SAQUE: R\$75,90		
bmg	PAN	ole
FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000
MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000
CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000
digio	digio	digio
FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000
MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000
CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000
ceban	Safra	Safra
FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000
MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000
CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000



FATORES BANCOS SIAPE		
24/03/2025		
CONVÊNIO: SIAPE PRAZO: 96x		
bmg	PAN	ole
FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000
MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000
CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000
digio	digio	digio
FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000
MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000
CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000
ceban	Safra	Safra
FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000	FATOR: 0,000000
MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000	MÁXIMO LIBERADO: 0,000000
CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000	CANTID.: 0,000000

Bancos Parceiros

A GFT hoje atua com várias instituições financeiras no ramo de empréstimo consignado, e isso nos dá 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. Separamos aqui alguns princípios importantes:



-  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.

Roteiros Operacionais

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

 AGENTE DEMONSTRAC

- Mural
- Links
- Cadastros
- Anexos
- Comissão
- Atendimento Ao Cliente
- Download
- Pendências
- Solicitação
- Protocolo
- Alterar Senha
- Sair

 **Download**

Tipo Arquivo
ITAU - ROTEIRO OPERACIONAL

Nome do Relatório
Insira um nome para pesquisa

Data
a

Registros
10 ÚLTIMOS REGISTROS

Pesquisar

Resultado da Pesquisa

Exibir 10 resultados por página

Pesquisar

	NOME	DATA	
	INSS - EMPRÉSTIMO	25/06/25	
	GOV MT - EMPRÉSTIMO	06/02/24	
	FGTS - EMPRÉSTIMO	09/11/23	
	SIAPE - EMPRÉSTIMO	30/05/23	
	PREF DE BETIM - EMPRÉSTIMO	30/05/23	
	PREF. DE AMERICANA - EMPRÉSTIMO	30/05/23	
	PREF DE UBERLÂNDIA - EMPRÉSTIMO	30/05/23	
	PREF DE SÃO PAULO - EMPRÉSTIMO	30/05/23	
	PREF DE RECIFE - EMPRÉSTIMO	30/05/23	
	PREF DE BARUERI - EMPRÉSTIMO	30/05/23	

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 (na opção Downloads) os seguintes scripts de confirmação de oferta abaixo:

[+ Novo Registro](#)

Filtro

Tipo Arquivo: QUALIDADE – POLITICAS E GUIAS
Escopo: PÚBLICO
Agente:
Descrição:

Pesquisar

Exibir 10 resultados por página

	ID	TIPO	ARQUIVO	USUÁRIO	QTDE DOWNLOAD	ÚLTIMO DOWNLOAD	INCLUSÃO	
	813454	QUALIDADE – POLITICAS E GUIAS	Scripts de Oferta de Crédito Consignado GFT	NATALIA.FEITOSA	21	30/04/2026	24/07/2025 11:43:52	☐

- ❑ 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 para a oferta de 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.

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

- ☐ O débito da 1ª 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.



Proposta

AGENTE DEMONSTRACAO 1 (1968)

Ajuda

Filtro

Agente

AGENTE DEMONSTRACAO 1 - 1968

Opções

CPF

93505345504

Período

Informar

01/09/2023

a

19/09/2025

Critério período

Operação

Situação

Banco

Situação Físico

Todas

Situação Comissão

Todas

Pesquisar

Nova Proposta

Somente indicado

Resultado da Pesquisa

Bruto: R\$ 50,00 / Líquido: R\$ 50,00

A

A

Exibir

10

resultados por página

Pesquisar

	BANCO	CLIENTE	CPF	OPERAÇÃO	TIPO	PROPOSTA	CONTRATO	PRODUTO	PRAZO	BRUTO	LÍQUIDO	VL. PARCELA	SITUAÇÃO	FÍSICO	COMISSÃO	DIGITADOR	AGENTE
	VB PROM	TESTE	93505345504	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

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 a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do valor.

No empréstimo consignado, o cliente tem o direito de **arrependimento e cancelamento** do contrato.

É um direito seu!

Esse direito é garantido por leis e normas brasileiras.



No ato da negociação com o cliente, antes de finalizar o contrato, **é preciso deixar clara a informação.**



Direito do cliente



Garantido por leis e normas brasileiras



Informação clara na negociação é essencial

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.**

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) 98609.5185

 LeoGFT_bot

 www.gftpromotora.com.br



Obrigada e Bons Negócios!

