

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	2
1.1 – Prevenção de Fraude.....	3
1.2– Dicas de Postura Verbal.....	3
2 – PERFIL DOS FRAUDADORES	4
2.1 – Dicas de Postura Corporal.....	5
2.2 – Dicas Gerais.....	5
3 – DOCUMENTAÇÃO	6
3.1 – Comprovante de Residência e Renda.....	6
3.2 – Cadastro de Pessoa Física – CPF.....	6
3.3 – Registro Geral – RG.....	7
3.4 – Carteira Nacional de Habilitação – CNH.....	8
3.5 – Dicas Gerais.....	8

1 – INTRODUÇÃO (Precauções e Alertas)

As fraudes são praticadas mediante a apresentação de documentos falsos e informações inverídicas, com o objetivo de auferir ganho financeiro.

Os fraudadores são pessoas especializadas que conhecem as regras e os procedimentos para aquisição de empréstimos. Para atingir seus objetivos, se apresentam na agência/promotora com toda documentação obrigatória e com respostas prontas para as indagações que lhes serão feitas.

O êxito na liberação de empréstimos adquiridos mediante documentos falsos decorre geralmente, da inobservância de diretrizes divulgadas pelas Instituições Bancárias, por parte dos funcionários do banco e correspondentes.

➤ O funcionário deve estar atento quando, na formalização do contrato, o processo de entrega de documentos e prestação de informações é compartilhado por outra pessoa que esteja acompanhando o proponente.

O funcionário deve evitar atendimentos simultâneos, que geralmente se caracteriza quando está atendendo uma pessoa e outra se apresenta e solicita informações, geralmente com urgência.

Há casos em que os fraudadores recuaram ao perceberem que o funcionário está sendo diligente nos exames e nas consultas, ou seja, está cumprindo os requisitos pré-determinados pelo Banco.

➤ Os funcionários devem conhecer os exames básicos de segurança que podem ser feitos nos documentos apresentados (RG, CPF, comprovante de renda, comprovante de endereço e etc.), bem como quais pesquisas podem ser feitas e quais ferramentas podem ser utilizadas para confirmá-los, detectando a fraude se ela existir.

Como forma de orientar a atuação dos funcionários, prevenindo e desestimulando as ações dos fraudadores, a seguir abordamos de forma objetiva as características do perfil fraudador e informações para análise documental.

1.1 – PREVENÇÃO DE FRAUDE

- Exame minucioso da documentação recebida e dos dados cadastrais informados;
- ✓ Comunicados e denúncias internas sobre fraudes;
- Manter-se alerta sobre variações de golpes praticados na praça;
- ✓ Cumprimento das políticas internas de prevenção e segurança;
- ✓ Pratique a política “Conheça o seu cliente”.

1.2 – DICAS DE POSTURA VERBAL

Mudança no ritmo e volume da voz

Fala baixo e em tom suave. Passa a falar em tom ríspido e acelerado ou com embaraço e repetindo as sílabas para disfarçar o nervosismo, quando é questionado sobre informações declaradas.

Faz comentários a respeito da entrevista

Costuma questionar o porquê de tantas perguntas para formalizar uma simples proposta de abertura de conta.

Memória seletiva

Torna-se bastante pensativo antes de responder a questionamentos para os quais não estava preparado.

Pede desculpas pelo seu comportamento

Mesmo não tendo feito ou dito nada que merecesse um pedido de desculpa.

Usa de expressões de credibilidade

Por exemplo: Sou gerente em empresa conceituada no mercado, possuo vários imóveis, tenho quatro cartões de crédito, tenho veículo importado, etc.

Indica terceiro ligados a ele para verificações

Apresenta nomes e número de telefones, em geral celular, e afirma que pode confirmar o que falou.

Costuma “parafrasear” (repete a pergunta ou responde com perguntas)

Entrevistador: Há quanto tempo o Senhor reside no local?

Fraudador: Você quer saber a quanto tempo estou morando naquele bairro?

Utiliza grau respeitoso, sem necessidade

Por exemplo: “O Senhor sabia que este veículo é da minha esposa?” “Mas Doutor o que posso fazer para comprovar minha renda?”

Apresenta atitudes tolerantes

Aceita o pedido de outros documentos, porém tenta negociar outra forma de atender, sem se exaltar.

São relutantes em terminar a entrevista

Apresenta assunto sem importância com o intuito de prolongar a entrevista, com a intenção de passar a imagem de controle da situação ou de superioridade.

Aborda sobre procedimentos de checagens praticados

Pergunta quais procedimentos são executados, que tipo de checagem é realizada, e o porquê é feito.

2 – PERFIL DOS FRAUDADORES

Conhecem os mecanismos adotados pelos Bancos para contratação de empréstimo;

✓ Abordam funcionários com questionamentos, procurando captar informações para entender o fluxo operacional das atividades de contratação de empréstimo;

Comparecem na agência/promotora em horários de maior movimento;

✓ Demonstram tranquilidade ou irritação quando pressionados pela demora no atendimento, tratando-se de verdadeiros “atores”;

Retiram-se rapidamente do ambiente, declarando alguma ação que pretendem fazer ou que deixara de realizar, quando suspeitam que possam ser desmascarados;

✓ Apresentam-se bem vestidos.

2.1 – DICAS DE POSTURA CORPORAL

Mudança de postura

Levanta-se e senta-se com freqüência, cruza os braços e as pernas constantemente, demonstrando estar intranquilo e incômodo.

Resposta física

Responde com gestos, sinal de positivo e negativo, tapinhas nas costas ou simplesmente falando até convencer.

Ilustrações manuais diminuem

A princípio, utiliza gestos manuais para ilustrar o que fala, e posteriormente deixa de fazê-los, alterando a postura.

Manipula objetos para aliviar tensão

Apresenta semblante de tranqüilidade, no entanto manipula caneta, lápis, etc.

Tende a olhar casualmente a documentação apresentada

Há casos em que pede para observar a documentação já entregue.

Demonstra agitação

Apresenta agitação e inquietude, chegando a perguntar pelo término da confecção da proposta.

2.2 – DICAS GERAIS

- Pergunte olhando nos olhos do proponente;
- ✓ Saiba ouvir, interpretar e analisar o que o proponente está dizendo, procurando interligar suas afirmações com fatos que ele já tenha comentado anteriormente;
 - Observe atentamente a postura do proponente no decorrer da conversa, analisando sua tolerância, equilíbrio emocional e expressão corporal;
- ✓ Seja imparcial e evite pré-julgamento.

3 - DOCUMENTAÇÃO

3.1 - COMPROVANTE DE ENDREÇO E RENDA

Para comprovação de endereço, principalmente para INSS, solicitar comprovantes de endereços referentes às contas de consumo como água, luz, telefone fixo e celular. Para os demais empregadores, pode-se aceitar contracheques, desde que estejam atualizados e atentar-se às mudanças constantes de modelos.

Verificar se há rasuras ou colagens nos comprovantes, especialmente nos de residência.

- ✓ Redobrar a atenção e cautela quando da apresentação de 2ª via de quaisquer contas, pois são obtidas com facilidade e geralmente não apresentam dados básicos da conta. Neste caso, exigir a conta do mês anterior e não outro documento equivalente.
- ✓ Contas de telefone onde o valor cobrado se refere à “taxa de instalação” e “taxa de habilitação”, pois indicam aquisição recente da linha.

3.2 – CADASTRO DE PESSOA FÍSICA - CPF

Até 1993 recebia a nomenclatura de CIC – Cadastro de Identificação do Contribuinte. A partir de 1994 passou-se a chamar CPF – Cadastro de Pessoa Física.

Dicas para conferência:

A fonte do nome e data de nascimento devem ser iguais;

- ✓ A Assinatura é contida no verso e deve ser conferida com as demais assinaturas de outros documentos. O CPF em formato de cartão magnético não contém assinatura.

Confirmar se o Estado onde o CPF foi emitido corresponde com o 9º dígito do número conforme a tabela a seguir:

O 9º (NONO) DÍGITO	ESTADO DE EMISSÃO
1	Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins.
2	Acre, Amapá, Amazonas, Rondônia, Roraima e Pará.
3	Ceará, Maranhão, Piauí.
4	Alagoas, Paraíba, Pernambuco e Rio Grande do Norte.
5	Bahia e Sergipe.
6	Minas Gerais.
7	Espírito Santo e Rio de Janeiro.
8	São Paulo.
9	Paraná e Santa Catarina.
0	Rio Grande do Sul.

3.3 – REGISTRO GERAL – RG

A Cédula de identidade é um documento fornecido pela Secretaria de Segurança Pública Estadual. É um documento válido em todo território nacional onde constam os dados do identificado, como: nome, filiação, local de nascimento ou casamento entre outras informações.

Dicas Para Conferência

O documento tem que estar legível permitindo a total conferência, bem como identificar o financiado através da foto apresentada na Cédula de Identidade.

Além das particularidades que diferenciam o RG em cada Estado, deve-se observar:

Foto

- Verificar se ultrapassa o espaço determinado;
- O cliente é o mesmo da foto?
- A fisionomia (idade) do cliente na foto aparenta ser compatível com a data da emissão do RG?
- As perfurações com a sigla dos institutos/órgãos emissores são regulares?
- Ao redor da foto, há sinais de cola, arranhões ou cortes de gilete ou estilete que indiquem que a foto foi trocada?
- Há indícios de sobreposição da fotografia?
- Para os analfabetos ou incapacitados de assinar, o RG deverá mencionar: “Não Alfabetizado” ou “Impossibilitado de Assinar”.

Atentar-se para as seguintes situações que demonstram tratar-se de fraude:

- Erros de português;
- Documento novo com data de emissão antiga;
- Dupla plastificação.

3.4 – CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO – CNH

A CNH tem fé pública como documento de identificação e por isso, pode ser um documento utilizado nos processos de concessão de crédito.

Dicas Para Conferência

O documento tem que estar legível permitindo a total conferência, bem como identificar o financiado através da foto constante na CNH.

Devem-se sempre correlacionar os dados existentes na CNH (nome, CPF, filiação, cédula de identidade) com as informações prestadas pelo cliente.

Pontos de Alerta:

Idade do cliente na da emissão da 1ª habilitação, ou seja, verificar se a idade é, no mínimo, 18 anos.

- ✓ Se possível, conferir o número do registro da CNH junto ao DENATRAN.

3.5 – DICAS GERAIS

A assinatura do cliente é um dos principais fatores a serem observados, pois com o passar do tempo suas características são mantidas.

- ✓ Exigir a assinatura do cliente de acordo com os documentos apresentados.

Observar sempre as primeiras e últimas letras de cada nome, pois dificilmente elas mudam.

- ✓ Confrontar as assinaturas do RG e do CPF; se forem idênticas e os documentos de épocas diferente, cuidado, pois normalmente a assinatura não fica igual com o passar do tempo.

Sempre exigir os documentos originais, não aceitando nem mesmo fotocópias autenticadas, pois facilitam a falsificação.

- ✓ Solicitar comprovante de endereço em nome do contratante.

Checar se o endereço do cliente é compatível com a agência bancária onde recebe o seu benefício/vencimentos. Para INSS, pode-se consultar no site da

Previdência Social.

Verificar no extrato de benefício do cliente, junto a DATAPREV, se ele recebe por meio de crédito em conta corrente. Questionar caso o contratante insista em receber via Ordem de Pagamento, principalmente se já realizou anteriormente outro contrato com pagamento em conta corrente.

✓ Verificar se a conta informada para recebimento do empréstimo trata-se de conta poupança e se foi aberta recentemente.

É de suma importância o cadastramento correto das propostas, principalmente o telefone (fixo) e endereço do cliente.