



# MANUAL INSTITUCIONAL

## PROTOCOLO DE PREVENÇÃO PROSPECTA

### OBJETIVO

Instituir procedimento obrigatório, padronizado e auditável, aplicável a toda operação de crédito consignado, com finalidade de mitigar riscos jurídicos, reduzir judicialização abusiva, garantir rastreabilidade integral da operação, proteger o cliente e assegurar capacidade probatória robusta.

### PRINCÍPIOS NORTEADORES

- Rastreabilidade Total
- Documentação Integral
- Transparência Informacional
- Consentimento Comprovável
  - Armazenamento Seguro
  - Governança Operacional

### ETAPA 1 – REGISTRO OFERTA, ABORDAGEM E ATENDIMENTO COMPLETO

Toda abordagem deve ser registrada em CRM ou em plataforma de atendimento oficial.

#### ■ SIMULAÇÃO E EXPLICAÇÃO

Antes da formalização, o cliente deve receber a informação do valor bruto, valor líquido, parcelas, CET, banco credor e prazo total.

#### ■ FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL

Assinatura física/digital válida ou biometria oficial. Conferência interna obrigatória de documentos, margem confirmada e consistência de dados antes do envio ao banco.

#### ■ LIBERAÇÃO DO CRÉDITO

Após liberação, registrar confirmação no CRM ou na plataforma de atendimento oficial.

### ETAPA 2 – GRAVAÇÃO DE VÍDEO

Obrigatória gravação em vídeo contendo identificação do cliente, confirmação voluntária da contratação, ciência integral das condições, confirmação do recebimento do crédito e advertência antifraude. (Script Prospecta)

### ETAPA 3 – ARMAZENAMENTO E CUSTÓDIA

Organização digital por cliente, contendo a venda registrada, simulação, contrato formalizado, vídeo da contratação com alerta antifraude. Prazo mínimo de guarda:  
*5 anos após quitação.*

### ETAPA 4 – MONITORAMENTO E AUDITORIA

Auditoria mensal por amostragem, verificação de gravações e relatórios de conformidade. Descumprimento poderá gerar advertência, suspensão ou desligamento.

### DECLARAÇÃO INSTITUCIONAL

Este protocolo é política institucional obrigatória. Não é burocracia. É blindagem jurídica. Não operamos no improviso. Operamos com método, governança e prova.

