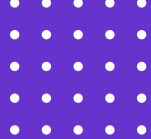
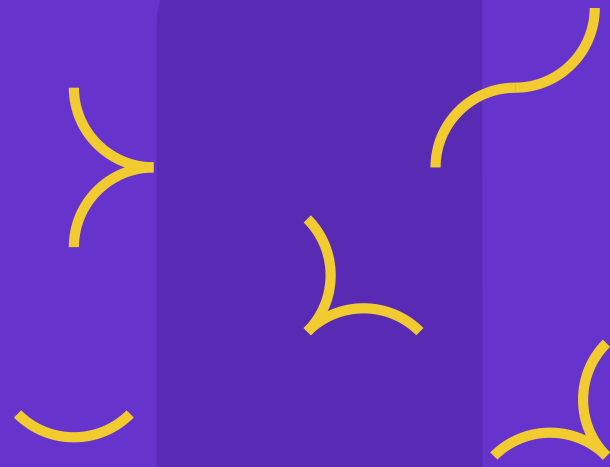


TN PROMOTORA



**tn** **TN PROMOTORA**  
Vamos juntos, vamos alto!





APRESENTAÇÃO

# PREVENÇÃO A FRAUDE

tn

# SUMÁRIO

1. **O que é fraude?**
2. **Diferença entre fraude, golpe e má venda**
3. **Dicas para evitar cair em fraudes**
4. **Regras internas**
5. **Dicas de usuários e senhas**
6. **Canal de denúncias**

## O QUE É FRAUDE?

Trata-se da pratica de atos ilícitos ou má-fé com o objetivo de obter alguma vantagem/benefício próprio.



## DIFERENÇA ENTRE FRAUDE, GOLPE E MÁ VENDA:



### Fraude:

Engloba todos os tipos de fraudes documentais, assinatura divergente, falsidade ideológica, deepfake (manipulação de imagem do rosto e/ou criação de movimento), falta de reconhecimento do cliente em relação a empréstimos, portabilidade e cartão, bem como óbito anterior à data do contrato.



### Golpe:

Ocorre quando o cliente reconhece a contratação do empréstimo e é solicitado o pagamento de valores diretamente ao correspondente, seja por transferência, pagamento de boleto ou qualquer outra forma, para a conclusão de uma nova operação, renegociação ou portabilidade. Isso pode envolver a devolução do valor total ou parcial da operação em conta de terceiros.



### Má venda:

Ocorre quando a contratação é legítima, mas não são fornecidas todas as condições de forma clara durante a abordagem da venda. Por exemplo, foi informado que se tratava de um novo empréstimo, mas na realidade era um cartão, ou que a proposta foi realizada com seguro.

## DICAS PARA EVITAR CAIR EM FRAUDES:

1

Fique atento a comportamentos suspeitos, como clientes expressando nervosismo, agitação, pressa ou aqueles que, ao responderem a uma pergunta (como o nome da mãe ou data de nascimento), necessitem consultar um documento.

Se formalização física, certifique-se de que o próprio cliente assinou todas as vias contratuais ou em caso de analfabetos que a leitura ocorreu e possui parente de primeiro grau compondo o contrato.

2

3

Não esqueça de orientar os clientes que não há procedimento de devoluções de desistência ou irregularidades por meio de contas que não sejam a informada pelo banco que houve a digitação.

## REGRAS INTERNAS:

### **Análise de documentações:**

- Nossos analistas da esteira e sistemas terceirizados (Harpia, Acertpix, brflow) examinam detalhadamente a documentação dos clientes.
- Os analistas da esteira passam por cursos anuais para identificar possíveis irregularidades nos documentos.

### **Prevenção de parceiros fraudulentos:**

- O setor de prevenção analisa o cadastro do parceiro para evitar possíveis fraudes.
- Em caso de identificação de irregularidades na produção, notificação o gerente comercial, bloqueamos o código do agente responsável pela operação e a respectiva comissão.

### **Gestão de notificações:**

Se houver um aumento expressivo de notificações extrajudiciais ou judiciais, informamos ao gerente comercial e tomamos as medidas necessárias de acordo com cada situação.

### **Monitoramento de produção dos parceiros:**

- Se houver um aumento significativo na produção do parceiro semanalmente, notificamos o gerente comercial para uma análise mais detalhada do processo. Além disso, realizamos pós-vendas e análises na produção do parceiro mencionado.
- Mesmo na ausência de um aumento expressivo na produção, realizamos pós-vendas ao identificar suspeitas na operação do parceiro.

## DICAS DE USUÁRIOS E SENHAS

**1**

Jamais envie suas senhas para e-mails particulares;

**3**

Escolha senhas fortes com oito ou mais caracteres;

**2**

Nunca forneça sua senha e não compartilhe seus acessos. Eles são de uso pessoal e intransferível;

**4**

Combine letras, números e símbolos;





# CANAL DE DENÚNCIAS

A TN promotora disponibiliza canais de comunicação para denúncias e relatos de casos de suspeitas de fraude ou má conduta através do site [tnpromotora.com.br](http://tnpromotora.com.br).



Vamos juntos,  
Vamos Alto!

Início

Produtos ▾

Institucional

Seja Parceiro

Ouvidoria

## Canal de Denúncia

Tipo de Manifestação \*

Selecione uma opção ▾

Descreva seu relato \*

Anexo

Escolher arquivo

Foto(jpg,png), Documento(PDF, Docs)

### Local do Ocorrido

Estado

Digite seu Estado

Município

Digite seu Município

Nome do Envolvido

Cargo/Função do Envolvido

Cargo, Ex: Gerente, Secretário...

Ao enviar este formulário, autorizo a TN Promotora a usar meus dados para enviar informações sobre produtos e serviços. Concordo com os termos de uso e a política de privacidade.

Enviar

Caso opte por atendimento direto, entre em contato conosco pelo e-mail : [encarregado@tnpromotora.com.br](mailto:encarregado@tnpromotora.com.br) ou por telefone (79) 9 9945-3885



# Obrigada!

**Nome**

Thamires Santos

**Acesse:**

E-mail: [prevencao@tnpromotora.com.br](mailto:prevencao@tnpromotora.com.br)

**Fale agora:**

Celular: (79) 9 9600-7362