

Manual de Abordagem Comercial e Prevenção de Litígios

FVS Consórcios e Consultoria



SUMÁRIO

1. Apresentação

2. Objetivos do Manual

3. Fundamentação Legal

3.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC)

3.2 Normas de Compliance e Integridade

3.3 Diretrizes do BACEN e do Setor de Consórcios

4. Entendendo os Principais Riscos Comerciais

4.1 Publicidade Enganosa

4.2 Promessas de Contemplação

4.3 Omissão de Informações

4.4 Riscos Reputacionais e Jurídicos

5. Práticas Proibidas no Atendimento Comercial

5.1 Termos e Expressões Vedadas

5.2 Exemplos de Condutas Ilícitas

5.3 Consequências Legais e Administrativas

6. Práticas Obrigatórias – Como Realizar um Atendimento Responsável

6.1 Informações Essenciais que Devem Ser Prestadas

6.2 Transparência Sobre Taxas

6.3 Formas Legais de Contemplação

6.4 Materiais e Documentos Obrigatórios

7. Script Oficial de Abordagem Comercial (Playbook)

7.1 Estrutura do Atendimento

7.2 Passo a Passo Padronizado

7.3 Checklist do Consultor

8. Gestão Documental e LGPD

8.1 Envio e Recebimento de Documentos

8.2 Uso de E-mail Institucional

8.3 Armazenamento Seguro

8.4 Proteção de Dados Sensíveis



SUMÁRIO

9. Registro de Evidências e Comunicação Corporativa

9.1 Uso do Canal Oficial

9.2 Importância da Rastreabilidade

9.3 Boas Práticas de Comunicação

10. Responsabilidades do Consultor

11. Penalidades Internas e Medidas Disciplinares

12. Glossário Comercial e Jurídico

13. Referências Bibliográficas



1. Apresentação

O **Manual de Abordagem Comercial e Prevenção de Litígios** foi desenvolvido com o propósito de estabelecer um padrão ético, transparente e juridicamente seguro para todos os consultores e parceiros da FVS Consórcios e Consultoria.

A elaboração deste material tornou-se indispensável diante da crescente atenção que órgãos reguladores, entidades de defesa do consumidor e o próprio mercado têm direcionado ao setor de consórcios, especialmente em razão do aumento de reclamações relacionadas a práticas comerciais inadequadas, falta de clareza nas informações e promessas indevidas.

Segundo o **Banco Central do Brasil (BACEN)**, administradoras de consórcios são monitoradas semestralmente por meio do **Ranking de Reclamações**, que classifica as instituições com base nas reclamações **procedentes**, aquelas que apresentam evidências de descumprimento de normas regulatórias.

Os dados demonstram que o setor de consórcios é altamente sensível a falhas no atendimento, ausência de informações claras e práticas comerciais inadequadas, exatamente os pontos que este manual busca corrigir e prevenir.

Além da fiscalização regulatória exercida pelo BACEN, este manual também se fundamenta nas diretrizes do **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** e nas boas práticas recomendadas pela **Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC)**, reforçando o compromisso da FVS com transparência, integridade e conformidade nas relações comerciais.



2. Objetivo do Manual

O **Manual de Abordagem Comercial e Prevenção de Litígios** tem como objetivo orientar e padronizar a conduta dos consultores e parceiros da **FVS Consórcios e Consultoria**, garantindo que toda interação com o consumidor seja conduzida de maneira **ética, transparente, responsável e em conformidade com a legislação vigente**.

Este material define procedimentos essenciais para assegurar que o processo comercial seja:

- **Legal** – alinhado às exigências do Código de Defesa do Consumidor (CDC), às normas do Banco Central e às diretrizes das administradoras de consórcio.
- **Confiável** – baseado em informações verdadeiras, completas e verificáveis.
- **Padronizado** – reduzindo subjetividades e inconsistências entre consultores.
- **Seguro** – prevenindo riscos de litígios, reclamações e impactos reputacionais.
- **Auditável** – permitindo rastreabilidade e controle das informações prestadas ao cliente.



3. Fundamentação Legal

A base normativa que orienta este manual integra dispositivos legais, regulatórios e setoriais que regem a atividade de consórcios no Brasil. Conhecer essa fundamentação é essencial para compreender os limites, obrigações e responsabilidades que guiam o atendimento comercial da FVS Consórcios e Consultoria.

3.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC)

O **Código de Defesa do Consumidor**, instituído pela Lei nº 8.078/1990, é a principal legislação que rege as relações entre consumidores e fornecedores de consórcios. Ele estabelece direitos básicos, normas de informação e proibições a condutas que possam prejudicar o consumidor.

Principais dispositivos aplicáveis ao atendimento comercial

Artigo 6º – Direitos Básicos do Consumidor

Garante ao consumidor:

- informação clara, adequada, precisa e ostensiva;
- proteção contra práticas enganosas e abusivas;
- educação para consumo responsável.

Aplicação prática: Todas as taxas, regras de contemplação e condições devem ser explicadas com clareza e sem omissões.



3. Fundamentação Legal

Artigo 31 – Oferta e Publicidade

Estabelece que a oferta deve ser verdadeira, compreensível e não enganosa.

Aplicação prática: Nenhum consultor pode “embelezar” ou alterar informações para facilitar a venda. Expressões como “contemplação garantida” violam este artigo.

Artigo 37 – Publicidade Enganosa e Abusiva

Proíbe toda forma de publicidade que induza o consumidor ao erro, sendo ou não intencional. Enganosa é a publicidade:

- total ou parcialmente falsa,
- omissa,
- que cria expectativa exagerada.

Aplicação direta ao setor de consórcios: Prometer contemplação rápida, garantida ou certeza de lance configura publicidade enganosa.

Artigo 39 – Práticas Abusivas

Veda expressamente:

- aproveitar-se da vulnerabilidade do consumidor;
- omitir informações essenciais;
- impor condições não previstas em contrato;
- realizar venda casada ou manipulação de informações.

Aplicação prática: O consultor deve apresentar o plano de consórcio exatamente como consta no regulamento da administradora.



3. Fundamentação Legal

Artigo 67 – Sanções por Publicidade Enganosa

Prevê multa e detenção para quem faz afirmação falsa ou enganosa, incluindo:

- vendedor,
- empresa,
- e qualquer pessoa que participar da prática.

3.2 Normas e Supervisão do Banco Central (BACEN)

O **Banco Central do Brasil** (BACEN) é o órgão responsável por regulamentar, autorizar e fiscalizar o Sistema de Consórcios, conforme previsto na **Lei nº 11.795/2008 (Lei dos Consórcios)**. Compete ao BACEN garantir que as administradoras atuem de acordo com normas prudenciais e de conduta, assegurando transparência, integridade e proteção ao consumidor.

Entre os principais instrumentos de supervisão está o **Ranking de Reclamações**, publicado semestralmente, que classifica as administradoras com base em **reclamações reguladas procedentes**, ou seja, aquelas que apresentam **evidências de descumprimento das normas do BACEN**. A metodologia envolve a análise estatística de uma amostra das reclamações recebidas, a extrapolação dos resultados e o cálculo de um índice proporcional ao número de clientes de cada instituição, mecanismo que permite comparar empresas de diferentes portes de forma justa e padronizada.

Nesse contexto, práticas como **prometer contemplação, omitir informações essenciais** ou **apresentar condições divergentes do regulamento** podem configurar infração às normas do BACEN, resultando em reclamações procedentes e impactando diretamente a conformidade regulatória e a reputação da empresa. Por isso, torna-se fundamental seguir rigorosamente as diretrizes estabelecidas neste manual.



3. Fundamentação Legal

3.3 Diretrizes da Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC)

A **Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC)** é a entidade que representa o setor e estabelece boas práticas amplamente reconhecidas pelas administradoras e pelos órgãos reguladores. Embora não seja um órgão fiscalizador, suas orientações são referência técnica para padronização de conduta, transparência e qualidade no atendimento ao consumidor.

As diretrizes da ABAC reforçam que a comercialização de consórcios deve ser conduzida com **clareza, equilíbrio e responsabilidade**, garantindo que o consumidor compreenda plenamente o produto antes de aderir ao grupo. Entre os principais princípios recomendados pela entidade, destacam-se:

- **Transparência total** na apresentação das características do consórcio, incluindo prazos, taxas, contemplação, obrigações e direitos do consorciado;
- Comunicação **clara e não persuasiva**, priorizando informações objetivas, sem criar expectativas irreais;
- Explicação adequada sobre os **mecanismos de contemplação** (sorteio e lance), com ênfase de que **não existe garantia de contemplação imediata**;
- Utilização de **materiais e informações oficiais das administradoras**, evitando interpretações pessoais que possam induzir o consumidor ao erro;
- Conduta ética e responsável por parte dos consultores, preservando a imagem da administradora, da corretora e do setor de consórcios.

O alinhamento às orientações da ABAC reforça o compromisso da FVS Consórcios com a integridade, a educação do consumidor e a conformidade com as práticas mais recomendadas do mercado.



4. Entendendo os Principais Riscos Comerciais

A atividade comercial no setor de consórcios exige grande responsabilidade, especialmente porque o consumidor depende do consultor para compreender corretamente o funcionamento do produto. Sempre que a informação é transmitida de forma incompleta, exagerada ou equivocada, surgem riscos que podem gerar reclamações regulatórias, ações judiciais e danos à reputação da empresa.

Por isso, antes de detalhar as condutas proibidas, é fundamental entender quais são os riscos que mais impactam a corretora e o mercado de consórcios como um todo.

4.1 Publicidade Enganosa

A publicidade enganosa é um dos riscos mais frequentes no setor e ocorre quando informações são apresentadas de maneira que possam induzir o consumidor a erro, seja por exagero, omissão ou falta de clareza. O CDC é categórico ao proibir esse tipo de prática, especialmente quando cria expectativas irreais sobre o produto.

No consórcio, isso acontece quando o consultor tenta tornar a oferta mais atrativa, reduzindo prazos, omitindo taxas ou destacando vantagens que não são garantidas. A simples ausência de uma informação relevante pode caracterizar publicidade enganosa e comprometer toda a relação com o consumidor.

4.2 Promessas de Contemplação

A promessa de contemplação é, sem dúvida, **o risco mais crítico do setor**.



4. Entendendo os Principais Riscos Comerciais

Muitos consumidores chegam até o consórcio acreditando que serão rapidamente contemplados, e qualquer frase que reforce essa expectativa pode ser interpretada como garantia, mesmo quando dita de forma informal.

Expressões como “você vai pegar rápido”, “esse grupo é certo”, ou “eu garanto que você será contemplado” não apenas violam o CDC, como também as normas do BACEN e as boas práticas da ABAC. Esse tipo de promessa é a principal causa de reclamações classificadas como procedentes pelo Banco Central, tornando-se um risco direto à reputação e à conformidade regulatória da empresa.

4.3 Omissão de Informações Essenciais

Outro risco comum é deixar de explicar informações que são indispensáveis para que o consumidor compreenda o consórcio de forma plena. A omissão, mesmo que não seja intencional, pode induzir o cliente a tomar uma decisão sem entender todos os aspectos da contratação.

Entre as informações frequentemente omitidas estão taxas obrigatórias, regras de lance, critérios de contemplação, prazos de devolução após cancelamento e obrigações do consorciado. Quando esses dados não são mencionados, o consumidor cria uma expectativa equivocada, que frequentemente resulta em reclamações posteriores.

4.4 Riscos Reputacionais

Os riscos reputacionais decorrem não apenas do que é dito ao cliente, mas da forma como todo o atendimento é conduzido.



4. Entendendo os Principais Riscos Comerciais

A reputação da FVS Consórcios depende da clareza, do respeito e da coerência entre o que é prometido e o que realmente pode ser entregue. Uma comunicação inadequada, informações divergentes entre consultores, uso de canais informais ou falta de registro do atendimento podem gerar dúvidas, insegurança e desconfiança no consumidor.

Quando clientes se sentem enganados ou mal informados, isso se reflete rapidamente em reclamações, comentários negativos e perda de credibilidade no mercado. A reputação é um dos maiores patrimônios de uma empresa e, uma vez afetada, sua recuperação demanda tempo e esforço. Por isso, a postura ética e transparente do consultor é essencial para preservar a imagem institucional.

Os riscos apresentados neste capítulo demonstram que a maior parte dos conflitos envolvendo consórcios não acontece por falhas estruturais do produto, mas pela forma como ele é comunicado. Quando o atendimento não é claro, quando informações são omitidas ou quando expectativas irreais são criadas, o consumidor toma decisões com base em premissas equivocadas e isso, inevitavelmente, resulta em insatisfação, reclamações e desgaste da relação.

Portanto, compreender e evitar esses riscos não é apenas uma responsabilidade individual, mas um compromisso institucional da FVS Consórcio com a ética, a governança e a proteção do consumidor. Um atendimento transparente, responsável e alinhado às normas fortalece a reputação da empresa, reduz a possibilidade de litígios e garante relações mais duradouras e confiáveis.



5. Práticas Proibidas no Atendimento Comercial

No atendimento comercial de consórcios, pequenas distorções de informação podem gerar grandes consequências. Por isso, este capítulo reúne práticas que não podem ser adotadas em hipótese alguma, pois representam risco direto ao consumidor, à FVS Consórcios e ao próprio consultor. Essas condutas estão entre as principais causas de reclamações classificadas como procedentes pelo Banco Central, especialmente quando envolvem informações equivocadas ou expectativas irreais.

5.1 Termos e Expressões Vedadas

Algumas expressões, mesmo ditas de maneira informal, criam no consumidor a sensação de garantia, certeza ou benefício que o consórcio não pode oferecer. Por isso, certos termos não devem ser utilizados em nenhuma circunstância. Frases como:

- “Contemplação garantida.”
- “Você vai pegar rápido.”
- “Seu lance vai entrar com certeza.”
- “Esse grupo está contemplando direto.”
- “É certeza que você sai no próximo sorteio.”

Além disso, não devem ser usadas frases que simplifiquem demais o produto, distorcendo sua natureza:

- “É como um financiamento.”
- “É só pagar que você pega a carta.”

Tais termos induzem o cliente ao erro e alimentam percepções equivocadas sobre prazos, regras e características do consórcio.



5. Práticas Proibidas no Atendimento Comercial

5.2 Exemplos de Condutas Ilícitas

Além de termos proibidos, existem comportamentos que também não podem ocorrer durante o atendimento, pois ferem a legislação, as normas do BACEN e as boas práticas do setor. Entre as condutas vedadas estão:

- **Prometer resultados que não dependem da empresa**

Como contemplação, aprovação ou condições especiais. Prometer o que depende exclusivamente de sorteio, oferta de lance ou regras do grupo torna a contratação irregular.

- **Omitir informações relevantes**

Deixar de falar sobre taxas, prazos, regras de contemplação, devolução em caso de cancelamento ou riscos associados ao atraso. A omissão, mesmo involuntária, resulta em decisões mal informadas e é considerada prática abusiva.

- **Utilizar materiais ou informações não oficiais**

Qualquer dado, tabela, print ou simulação que não esteja alinhado aos documentos oficiais da administradora e/ou corretora pode gerar conflito entre o discurso e a realidade.

- **Pressionar o cliente ou criar urgência artificial**

O atendimento deve ser consultivo e transparente. Pressões indevidas violam o princípio da boa-fé e podem caracterizar prática abusiva.

- **Formalizar informações por canais não oficiais**

Tudo o que for explicado ao cliente deve estar registrado em canais institucionais, garantindo rastreabilidade e segurança.

Usar números pessoais, apagar mensagens ou formalizar condições fora dos canais oficiais prejudica a transparência e a proteção de ambas as partes.

Essas práticas são consideradas ilícitas porque comprometem a clareza, a verdade e a integridade do atendimento, pilares fundamentais do consórcio e das normas de proteção ao consumidor.



5. Práticas Proibidas no Atendimento Comercial

5.3 Consequências Legais e Administrativas

A adoção de práticas proibidas gera consequências tanto para o consultor quanto para a empresa. As implicações podem ser jurídicas, regulatórias, administrativas e reputacionais.

Consequências legais e regulatórias:

- Reclamações reguladas procedentes no BACEN;
- Ações judiciais por danos morais e materiais;
- Notificações de Procons e órgãos de defesa do consumidor;
- Aplicação de artigos do CDC que tratam de publicidade enganosa e práticas abusivas;
- Risco de responsabilização civil e, em casos específicos, criminal.

Consequências internas:

A FVS Consórcios poderá adotar medidas como:

- advertência formal,
- suspensão de atividades,
- ou, em casos recorrentes, descredenciamento do consultor/ parceiros.

As práticas proibidas aqui listadas servem como referência essencial para garantir um atendimento seguro, transparente e alinhado às normas legais. A observância rigorosa dessas orientações protege o consumidor, fortalece a reputação da FVS Consórcios e reduz significativamente o risco de litígios.



6. Práticas Obrigatórias – Como Realizar um Atendimento Responsável

Garantir um atendimento ético, claro e responsável é essencial para a credibilidade da FVS Consórcios e para a segurança do consumidor. Por isso, além de evitar práticas proibidas, o consultor deve adotar comportamentos que reforcem a transparência e o alinhamento com as normas do BACEN, do CDC e da ABAC. As orientações a seguir formam a base de um atendimento seguro e confiável.

6.1 Informações Essenciais que Devem Ser Prestadas

A comunicação com o cliente deve ser completa, verdadeira e compreensível. O consultor é responsável por garantir que o consumidor entenda exatamente:

- como o consórcio funciona;
- quais são os mecanismos de contemplação;
- quais são as taxas envolvidas;
- quais são suas obrigações dentro do grupo.

Isso significa explicar, com clareza, que o consórcio é uma forma de compra programada e que não existe garantia de contemplação imediata, nem atalhos fora dos critérios de lance e sorteio definidos pela administradora.



6. Práticas Obrigatórias – Como Realizar um Atendimento Responsável

6.2 Transparência sobre Taxas e Condições

A transparência é um compromisso central no atendimento. O consultor deve apresentar todas as taxas de forma direta, sem minimizar valores ou “deixar para explicar depois”. Isso vale para:

- taxa de administração;
- fundo de reserva;
- seguro (quando houver);
- eventuais encargos previstos no regulamento.

Detalhes como taxa de administração, fundo de reserva, seguros, prazos, regras do regulamento e devolução em caso de cancelamento também devem ser apresentados de forma transparente.

6.3 Clareza sobre as Formas de Contemplação

O consultor deve reforçar que existem apenas duas formas de contemplação:

1. Sorteio
2. Lance

É fundamental explicar que a contemplação depende exclusivamente desses mecanismos, e nunca de garantias pessoais, “dicas” ou supostas facilidades.

Deixar isso claro desde o início evita frustrações e reduz significativamente o risco de reclamações, especialmente porque a maior parte das reclamações procedentes do BACEN envolve expectativas irreais sobre contemplação.



6. Práticas Obrigatórias – Como Realizar um Atendimento Responsável

6.4 Uso de Materiais e Informações Oficiais

Para evitar divergências entre o que foi explicado e o que consta no regulamento, o consultor deve utilizar apenas materiais oficiais. Isso inclui:

- tabelas atualizadas;
- simulações fornecidas pela administradora;
- textos institucionais da FVS Consórcios.

Materiais antigos, prints de terceiros, gráficos improvisados ou explicações não confirmadas podem gerar interpretações equivocadas e comprometer a relação com o cliente.

As práticas obrigatórias não são apenas orientações, elas representam um compromisso com a transparência, a conformidade e a credibilidade da FVS Consórcios.



7. Script Oficial de Abordagem Comercial

O Script Oficial de Abordagem Comercial foi desenvolvido para padronizar o atendimento da FVS Consórcios, garantindo clareza, transparência e alinhamento com as normas do BACEN, CDC e ABAC. Mais do que um roteiro, este playbook representa uma metodologia de atendimento que orienta o consultor desde o primeiro contato até o fechamento da adesão, sempre preservando a integridade e a segurança da informação.

Um atendimento bem estruturado reduz riscos, aumenta a confiança do cliente e fortalece a reputação da empresa. Por isso, a FVS Consórcios adota esta estrutura como padrão obrigatório para todos os consultores internos e parceiros.

7.1 Estrutura do Atendimento

A estrutura de atendimento da FVS Consórcios é composta por quatro etapas essenciais. Cada uma delas desempenha um papel fundamental para garantir que o cliente receba informações claras, completas e corretas.

1) Abertura e apresentação profissional

O consultor deve iniciar o atendimento:

- apresentando-se de forma clara e cordial;
- reforçando que trabalha com informações oficiais;
- explicando brevemente como funciona a FVS Consórcios;
- adotando postura acolhedora, respeitosa e profissional.

Objetivo: criar confiança e estabelecer credibilidade desde o início.



7. Script Oficial de Abordagem Comercial

2) Diagnóstico das necessidades do cliente

Antes de falar do produto, o consultor deve entender:

- qual é o objetivo do cliente;
- qual é o prazo ideal;
- se ele já conhece consórcio;
- qual é sua expectativa de contemplação;
- qual é sua capacidade financeira.

Objetivo: evitar vendas inadequadas e garantir que o cliente compreenda o produto de forma personalizada.

3) Explicação técnica do consórcio (sem promessas)

Nesta etapa, o consultor deve explicar:

- o que é o consórcio;
- como funciona o grupo;
- como ocorre a contemplação;
- quais são as taxas e valores;
- o que é obrigatório pelo regulamento.

Objetivo: oferecer informação completa e verdadeira, sem criar expectativas irreais.



7. Script Oficial de Abordagem Comercial

4) Alinhamento de expectativas

Momento de reforçar:

- que não existe garantia de contemplação;
- que sorteio e lance são os únicos critérios;
- que regras são definidas exclusivamente no regulamento;
- que o papel do consultor é orientar e esclarecer.

Objetivo: evitar frustrações e conflitos futuros.

5) Apresentação da proposta

O consultor deve:

- enviar simulação oficial;
- esclarecer dúvidas específicas;
- reforçar pontos sensíveis (taxas, prazos, devoluções).

6) Orientações finais e fechamento ético

- revisar tudo com o cliente;
- confirmar se as informações foram compreendidas;
- formalizar o atendimento no canal oficial;
- enviar documentos e instruções corretamente.

Objetivo: um fechamento seguro, transparente e alinhado aos princípios de integridade.



7. Script Oficial de Abordagem Comercial

7.2 Passo a Passo Padronizado

O passo a passo abaixo funciona como um modelo orientativo para auxiliar o consultor na organização do atendimento. Não se trata de um roteiro fixo ou obrigatório, mas de uma sequência lógica que pode ser ajustada conforme a necessidade da FVS Consórcios, o perfil do cliente e a situação de cada atendimento, desde que nenhuma adaptação viole as normas legais e regulatórias.

Exemplos de abordagens:

PASSO 1 — Apresentação

“Olá, tudo bem? Me chamo [nome], sou consultor(a) autorizado(a) da FVS Consórcios. Trabalho exclusivamente com informações oficiais das administradoras e estou aqui para te orientar da forma mais clara e transparente possível.”

Objetivo: estabelecer confiança e profissionalismo.

PASSO 2 — Diagnóstico

Perguntas essenciais:

- “Qual é o seu objetivo com a carta de crédito?”
- “Você já tem experiência com consórcio?”
- “Qual é o prazo que você imagina para adquirir o bem?”
- “Como você imagina que funciona a contemplação?”

Esse passo evita suposições e escolhas inadequadas.



7. Script Oficial de Abordagem Comercial

PASSO 3 — Explicação clara e oficial sobre o consórcio

Roteiro seguro:

- 1.O consórcio é uma compra programada e coletiva.
- 2.Todos os participantes contribuem mensalmente para formar um fundo comum.
- 3.A contemplação ocorre exclusivamente por sorteio ou lance.
- 4.Não existe garantia de contemplação rápida.
- 5.As regras são definidas no regulamento aprovado pelo BACEN.
- 6.Todas as taxas são oficiais e estão descritas na proposta.

PASSO 4 — Esclarecimento sobre contemplação

“Para garantir total transparência: a contemplação depende unicamente de sorteio ou do valor do lance. Não existe garantia, preferência ou método alternativo para antecipar contemplação.”

PASSO 5 — Apresentação da simulação

- enviar simulação oficial;
- explicar cada valor e taxa;
- mostrar parcelas, prazos e reajustes;
- reforçar que a simulação segue o regulamento do grupo.

PASSO 6 — Envio do regulamento

Obrigatório:

- enviar o regulamento do grupo;
- indicar pontos importantes;
- orientar o cliente a ler com calma;
- sanar dúvidas antes da adesão.



7. Script Oficial de Abordagem Comercial

PASSO 7 — Formalização

A formalização deve ocorrer somente por:

- canais oficiais;
- documentos oficiais;
- sistemas autorizados.

Nunca por mensagens soltas em apps pessoais.

PASSO 8 — Reforço final de segurança

“Qualquer dúvida futura, você pode falar diretamente comigo pelos canais oficiais da FVS Consórcios. Estou aqui para te acompanhar com transparência em todo o processo.”



7. Script Oficial de Abordagem Comercial

7.3 Checklist do Consultor

Antes de finalizar qualquer atendimento, o consultor deve verificar:

Sobre informação

- ☐ Expliquei claramente o funcionamento do consórcio
- ☐ Reforcei que contemplação não é garantida
- ☐ Falei sobre taxas, prazos e regras
- ☐ Não omiti nenhuma informação importante

Sobre conduta

- ☐ Não usei expressões proibidas
- ☐ Mantive postura ética e acolhedora
- ☐ Não pressionei o cliente
- ☐ Não criei urgência artificial

Sobre documentação

- ☐ Enviei simulação oficial
- ☐ Formalizei tudo em canais oficiais

Sobre segurança

- ☐ Verifiquei que o cliente compreendeu tudo
- ☐ Reforcei os canais oficiais de contato
- ☐ Revisitei expectativas para evitar frustrações
- ☐ Esclareci todas as dúvidas antes da adesão



8. Gestão Documental e LGPD

O manuseio de documentos pessoais e informações sensíveis exige atenção redobrada, especialmente no setor de consórcios, que lida diretamente com dados de identificação, documentos financeiros e registros contratuais. Esta seção estabelece orientações claras sobre como receber, armazenar e proteger documentos, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

8.1 Envio e Recebimento de Documentos

O WhatsApp é, atualmente, o canal mais utilizado pelos clientes para enviar documentos, mas não deve ser tratado como local de armazenamento. Para garantir segurança e conformidade com a LGPD, devem ser observadas as seguintes práticas:

Boas práticas no recebimento:

- Solicitar apenas os documentos necessários para o atendimento, simulação ou adesão.
- Informar ao cliente a finalidade de cada documento solicitado.
- Evitar receber informações ou documentos que não serão utilizados no processo.
- Após receber os arquivos, não deixá-los armazenados no WhatsApp por longos períodos.

Orientação ao cliente:

O consultor pode solicitar documentos pelo WhatsApp, mas deve orientar o cliente sobre o uso seguro desses dados e o tratamento adequado dentro da empresa.



8. Gestão Documental e LGPD

8.2 Uso de E-mail Institucional

Para garantir a rastreabilidade e a segurança das informações, recomenda-se que todos os documentos recebidos sejam transferidos imediatamente para o e-mail institucional do consultor ou para o setor responsável.

O uso do e-mail institucional traz benefícios essenciais:

- Separação entre vida pessoal e profissional;
- Registro formal de envio e recebimento;
- Maior controle de acesso;
- Organização interna para auditorias e acompanhamento;
- Conformidade com o princípio da segurança e responsabilização (art. 6º, LGPD).

Regras práticas:

- Usar apenas e-mail institucional para encaminhar documentos;
- Nunca utilizar e-mail pessoal para tratar dados sensíveis;
- Evitar repassar arquivos sem necessidade ou sem autorização;
- Após enviar os arquivos ao e-mail institucional, deletar do WhatsApp e do dispositivo.



8. Gestão Documental e LGPD

8.3 Armazenamento Seguro

Uma vez recebidos, os documentos devem ser armazenados exclusivamente em ambientes seguros, com controle de acesso e proteção adequada.

Onde armazenar:

- Google Drive institucional;
- Pastas oficiais da FVS com permissões configuradas;
- Plataformas de armazenamento corporativo aprovadas pela empresa.

Onde NÃO armazenar:

- Galeria do celular;
- Pasta de downloads por tempo indeterminado;
- E-mail pessoal;
- Computadores de uso compartilhado;
- Aplicativos não autorizados.

Procedimentos de segurança:

- Salvar os arquivos na nuvem institucional assim que forem recebidos;
- Garantir que a pasta esteja nomeada e organizada corretamente;
- Excluir cópias locais após upload seguro;
- Realizar revisões periódicas para evitar arquivos acumulados no dispositivo.



8. Gestão Documental e LGPD

8.4 Proteção de Dados Sensíveis

Dados pessoais utilizados no processo de consórcio exigem tratamento cuidadoso. Isso inclui:

- RG, CPF, CNH;
- Comprovantes de residência;
- Dados financeiros;
- Renda e informações de capacidade de pagamento;
- Assinaturas eletrônicas;
- Termos e documentos contratuais.

Boas práticas de proteção:

- Nunca compartilhar documentos com terceiros não autorizados;
- Evitar conversas que exponham dados sensíveis em grupos ou listas de transmissão;
- Manter o aparelho protegido com senha, biometria e antivírus;
- Não imprimir documentos sem necessidade;
- Em caso de suspeita de vazamento, comunicar imediatamente o gestor responsável.

A forma como os documentos são recebidos, armazenados e protegidos reflete diretamente o compromisso da FVS com segurança, ética e conformidade. O cumprimento rigoroso dessas diretrizes protege:

- o cliente,
- o consultor,
- a equipe,
- e a reputação institucional.



9. Registro de Evidências e Comunicação Corporativa

O registro adequado das informações e a comunicação clara com o cliente são elementos essenciais para garantir segurança jurídica, transparência e alinhamento com os padrões de governança da FVS.

9.1 Uso do Canal Oficial

Para que o atendimento seja seguro e rastreável, é importante que todas as etapas da comunicação sejam realizadas pelos canais institucionais da FVS. Esses canais foram criados justamente para garantir organização, controle de acesso e histórico confiável das conversas.

Por que isso é importante?

- Mantém o atendimento profissional;
- Garante que todas as informações fiquem registradas;
- Evita perda de mensagens importantes;
- Facilita auditorias internas e esclarecimento de dúvidas futuras;
- Reforça a proteção de dados pessoais conforme a LGPD.

O que utilizar:

- WhatsApp Business institucional;
- E-mail corporativo;
- Sistemas e plataformas oficiais da empresa.

O que evitar:

- WhatsApp pessoal;
- Mensagens por redes sociais privadas;
- Formalizações fora do ambiente institucional.



9. Registro de Evidências e Comunicação Corporativa

9.2 Importância da Rastreabilidade

A rastreabilidade é o registro claro e organizado de tudo o que foi explicado ao cliente. Ela funciona como uma “linha do tempo” do atendimento e garante que a FVS tenha como comprovar a transparência e a correção das informações prestadas.

Por que manter rastreabilidade?

- Protege a corretora e a empresa em caso de dúvidas ou reclamações;
- Evita divergências sobre o que foi informado;
- Mostra que o atendimento seguiu as regras;
- Facilita a resolução de conflitos;
- Ajuda na auditoria e análise de conformidade.

Como garantir rastreabilidade?

- Formalizar por escrito informações essenciais (taxas, regras, contemplação);
- Registrar o envio do regulamento e da simulação;
- Manter evidências em e-mail institucional ou drive seguro;
- Evitar apagar conversas importantes sem autorização.

Exemplos de evidências úteis

- Print ou registro da conversa com cliente;
- Confirmação de leitura ou esclarecimento;
- Histórico claro de dúvidas respondidas.

Quando a rastreabilidade é feita corretamente, ela reduz drasticamente o risco de conflitos e aumenta a confiança do cliente na empresa.



9. Registro de Evidências e Comunicação Corporativa

9.3 Boas Práticas de Comunicação

Uma comunicação bem conduzida evita ruídos, reduz riscos e demonstra profissionalismo. A forma como o consultor explica as informações influencia diretamente a compreensão do cliente e a percepção de credibilidade da empresa.

Práticas recomendadas:

- Utilizar uma linguagem clara, simples e objetiva;
- Responder com cordialidade e profissionalismo;
- Repetir informações importantes quando necessário;
- Esclarecer dúvidas com paciência;
- Formalizar respostas sensíveis por escrito;
- Manter coerência com o regulamento e materiais oficiais.

Práticas que devem ser evitadas:

- Linguagem vaga ou exagerada;
- Expressões que geram expectativa indevida;
- Mensagens confusas ou contraditórias;
- Explicações que não seguem o regulamento.

Quando reforçar a comunicação por escrito?

Sempre que o assunto envolver:

- contemplação,
- regras do grupo,
- taxas e valores,
- devolução do crédito,
- prazos importantes.



10. Responsabilidades do Consultor

O consultor é a principal ponte entre a FVS Consórcios e o cliente, sendo responsável por transmitir informações com clareza, precisão e alinhamento às normas que regem o setor de consórcios. Dentre as responsabilidades essenciais, destacam-se:

1. Representar a empresa com ética e profissionalismo

Atuar sempre com postura adequada, respeito e cortesia, fortalecendo a credibilidade da empresa.

2. Prestar informações verdadeiras e completas

Garantir que o cliente compreenda:

- o funcionamento do consórcio,
- taxas e encargos,
- formas de contemplação,
- obrigações previstas no regulamento.

3. Seguir materiais e orientações oficiais

Utilizar apenas conteúdos aprovados pela FVS e pelas administradoras, evitando improvisações ou simplificações que possam distorcer regras.

4. Evitar promessas ou garantias indevidas

Nunca criar expectativas irreais sobre contemplação, prazos, aprovações ou condições especiais.

5. Registrar evidências e usar canais oficiais

Formalizar as informações relevantes, manter histórico do atendimento e proteger dados conforme a LGPD.



10. Responsabilidades do Consultor

6. Proteger informações pessoais

Manusear documentos com segurança, armazenar apenas em ambientes institucionais e respeitar a privacidade do consumidor.

7. Buscar orientação quando houver dúvidas

Consultar supervisão ou materiais oficiais antes de responder algo que não tenha certeza.



11. Penalidades Internas e Medidas Disciplinares

Para garantir alinhamento com as práticas de governança e integridade, a FVS poderá aplicar medidas disciplinares sempre que houver violação das normas contidas neste manual. As penalidades variam conforme a gravidade do ato, reincidência e risco causado ao consumidor ou à empresa.

1. Advertência verbal

Aplicada quando há descumprimento leve e sem impacto direto ao cliente.

2. Advertência escrita

Utilizada quando o erro representa risco operacional ou descumprimento claro das orientações.

3. Reorientação ou treinamento obrigatório

Medida corretiva para aprimoramento do consultor, especialmente em casos de falhas técnicas ou de comunicação.

4. Suspensão de atividades

Aplicada quando o consultor repete condutas indevidas, mesmo após orientações.

5. Descredenciamento ou desligamento

Em casos de:

- práticas abusivas,
- má-fé,
- desrespeito grave ao regulamento,
- risco jurídico significativo,
- violação de dados pessoais.



12. Glossário Comercial e Jurídico

A seguir, alguns termos essenciais utilizados no atendimento comercial e nas normas do setor:

- **Administradora:** Empresa autorizada pelo BACEN a gerir grupos de consórcio.
- **Assembleia:** Reunião periódica onde ocorrem sorteios, lances e contemplações.
- **Contemplação:** Momento em que o consorciado ganha o direito de utilizar sua carta de crédito.
- **Carta de Crédito:** Valor concedido ao consorciado contemplado para aquisição do bem ou serviço.
- **Lance:** Oferta de antecipação de parcelas para tentar a contemplação.
- **Regulamento:** Documento oficial que define regras do grupo de consórcio, aprovado pelo BACEN.
- **Taxa de Administração:** Remuneração da administradora pelos serviços prestados.
- **Fundo de Reserva:** Valor destinado à proteção financeira do grupo, conforme regras do regulamento.
- **Informação Inadequada (BACEN):** Qualquer explicação incompleta, enganosa ou que gere expectativa irreal ao consumidor.
- **Prática Abusiva:** Ação que viola direitos do consumidor, como prometer resultados que não podem ser garantidos.



13. Referências Bibliográficas

Abaixo, as principais fontes utilizadas na elaboração deste manual:

Legislação e normas

- BRASIL. Lei nº 11.795/2008 – Lei dos Consórcios.
- BRASIL. Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- BRASIL. Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).
- BACEN – Banco Central do Brasil. Relatórios oficiais do Ranking de Reclamações de Instituições Financeiras e Administradoras de Consórcios.
- BACEN – Banco Central do Brasil. Normativos aplicáveis ao Sistema de Consórcios.

Instituições e boas práticas:

- ABAC – Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios. Publicações, orientações e materiais institucionais.
- Governo Federal – Consumidor.gov.br. Indicadores e relatórios sobre reclamações no setor de consórcios.

Referências complementares:

- Materiais fornecidos pelo professor do projeto de Governança e Compliance.
- Relatórios internos e documentos disponibilizados pela FVS Consórcios e Consultoria.