ÁREA TEMÁTICA: FINANÇAS

A GESTÃO POR TRÁS DO COMBATE ÀS FRAUDES NO CRÉDITO CONSIGNADO: ESTUDO COM UMA CORRESPONDENTE BANCÁRIA NA CIDADE DE PIRIPIRI

RESUMO

O crédito consignado consolidou-se como importante modalidade de financiamento no Brasil, beneficiando especialmente aposentados, pensionistas e servidores públicos. A ampliação dos correspondentes bancários e a facilidade de contratação, porém, tornaram essa modalidade vulnerável a fraudes contra consumidores em situação de hiper vulnerabilidade. O avanço das fraudes digitais tem gerado impactos nocivos na sociedade brasileira, causando prejuízos financeiros, comprometimento de dados pessoais e redução da confiança dos usuários em serviços digitais o que tem exigido do setor bancário maiores investimentos em segurança da informação e mecanismos de proteção cibernética. Este estudo analisa as estratégias de gestão e segurança adotadas pela instituição financeira FinanCred Capital & Valor, sediada no município de Piripiri, região norte do estado do Piauí, visando o enfrentamento, a prevenção e a redução de fraudes em operações de crédito consignado. A investigação possui abordagem qualitativa e natureza descritiva, utilizando como procedimento metodológico um estudo de caso único realizado junto a uma correspondente bancária com atuação em 05 estados brasileiros. Os resultados apontam para a adoção de um modelo de gestão preventiva, fundamentado na segregação de funções, no fortalecimento do setor de análise, na formalização da assessoria jurídica como suporte estratégico e na implementação de tecnologias de autenticação e monitoramento. Dessa forma, o estudo contribui para a compreensão das estratégias de prevenção de fraudes no contexto dos correspondentes bancários, destacando a importância dos controles internos e da inovação tecnológica na gestão de riscos.

Palavras-chave: Crédito consignado; Fraudes financeiras; Gestão de riscos; Segurança empresarial.

ABSTRACT

Payroll loans have consolidated as an important form of financing in Brazil, benefiting especially retirees, pensioners, and civil servants. However, the expansion of banking correspondents and the ease of contracting have made this modality vulnerable to fraud against consumers in situations of heightened vulnerability. This study analyzes the management and security strategies adopted by FinanCred Capital & Valor, a financial institution headquartered in the municipality of Piripiri, in the northern region of the state of Piauí, with the objective of combating, preventing, and reducing fraud in payroll-deductible credit operations. The investigation adopts a qualitative approach and a descriptive nature, using a single case study conducted at a banking correspondent operating in five Brazilian states as its methodological procedure. The results indicate the adoption of a preventive management

model based on the segregation of duties, the strengthening of the analysis department, the formalization of legal advisory services as strategic support, and the implementation of authentication and monitoring technologies. Thus, the study contributes to the understanding of fraud prevention strategies in the context of banking correspondents, highlighting the importance of internal controls and technological innovation in risk management.

Keywords: Payroll-deductible credit; Financial fraud; Risk management; Corporate security.

1 INTRODUÇÃO

O crédito consignado, entre as várias modalidades de financiamento disponíveis no mercado, consolidou-se como uma das principais formas de empréstimo no Brasil nas últimas décadas. Esse predomínio é resultante, sobretudo, de uma maior competitividade das taxas de juros quando comparadas a outras modalidades de crédito, bem como da segurança proporcionada pelo desconto consignado em folha de pagamento, o que reduz os riscos de inadimplência para as instituições financeiras (Serasa, 2025).

Acrescenta-se a essas razões o fato de que o crescimento do crédito consignado está estreitamente relacionado à ampliação do acesso ao crédito no país, fenômeno provocado tanto por políticas públicas voltadas à inclusão financeira quanto pelo avanço da digitalização dos serviços bancários, que simplificaram e ampliaram as possibilidades de contratação dessa modalidade (Pereira, 2020). Nessas circunstâncias, o crédito consignado estabeleceu-se como um instrumento de impactos socioeconômicos, desempenhando papel chave não somente na ampliação do consumo individual, mas também na sustentação da dinâmica do sistema financeiro e no fomento da atividade econômica nacional.

Entretanto, a ampliação da rede de correspondentes bancários, associada à simplicidade e à facilidade de contratação do crédito consignado, tornou essa modalidade particularmente suscetível à ocorrência de fraudes e práticas abusivas, sobretudo contra as pessoas mais vulneráveis. Fatores como a exclusão digital, a baixa escolaridade de parte desse público, acrescidas das limitações cognitivas associadas ao envelhecimento e, em muitos casos, o isolamento social são fatores contribuintes para a formação de uma acentuada desigualdade de informações, configurando assim um ambiente propício à atuação de agentes fraudulentos e à violação de direitos dos consumidores (Silva, 2025).

Segundo a SERASA (2025), no primeiro semestre de 2025 foram registradas cerca de 6.937.832 tentativas de fraude, o que representa um crescimento de 29,5% em comparação ao mesmo semestre do ano anterior. Observa-se que grande parcela dessas ocorrências se concentra nos setores bancário e financeiro, o que induz a uma elevada exposição desses segmentos a riscos operacionais e a recorrência de práticas ilícitas associadas às suas atividades.

Diante desse panorama, o departamento de segurança empresarial assume fator estratégico no desenvolvimento de mecanismos de prevenção, monitoramento e combate às fraudes. Considerando os aspectos apresentados, o estudo busca responder ao seguinte questionamento : Quais

estratégias de segurança empresarial têm sido implementadas de maneira eficaz pela instituição financeira FinanCred Capital & Valor, localizada no município de Piripiri - PI, com o objetivo de mitigar a ocorrência de fraudes em operações de crédito consignado?

Com vistas a responder ao problema proposto, o presente estudo tem como objetivo analisar as estratégias de gestão e segurança adotadas pela instituição financeira FinanCred Capital & Valor, localizada no município de Piripiri - PI, visando ao enfrentamento, prevenção e à redução de fraudes em operações de crédito consignado. Para o alcance desse objetivo, a metodologia adotada caracterizou-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa, de natureza descritiva, a ser desenvolvida por meio de um estudo de caso simples numa correspondente bancária com sede no no município de Piripiri - PI e atuação em 05 estados brasileiros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão de Risco e controle interno

A gestão de riscos constitui um pilar fundamental na estrutura organizacional de instituições que buscam eficiência operacional, integridade e conformidade com o ordenamento jurídico vigente. Podemos conceituar gestão de risco, conforme definido pelo Instituto de Gestão de Risco (IRM) de Londres e citado por Willsher (2007) como um processo que é voltado a auxiliar as organizações na compreensão, análise e gestão de seus riscos, buscando ampliar as chances de sucesso e minimizar as possibilidades de fracasso.

Desta forma, o gerenciamento dos riscos pode ser caracterizado como uma forma de minimizar, por meio de planos, ações e processos, os impactos advindos de algum risco inerente à atividade. Contribuindo a todo esse processo e se tornando uma parte integrante, o controle interno surge como um fator intensificador para melhor eficiência do processo. Para Miguel et al. (2020) a eficácia do controle interno tende a ser ampliada quando está integrada à gestão de riscos e presente em todos os processos da organização. Dessa forma, o gerenciamento de riscos e o controle interno devem ser compreendidos como elementos complementares e interligados dentro de uma entidade.

Para conceituar melhor podemos compreender o Controle interno como um conjunto de procedimentos, métodos e rotinas que envolvem as áreas financeira, contábil, administrativa e operacional, sendo aplicados aos colaboradores da empresa ao longo de suas atividades de trabalho, com o objetivo de proteger os ativos organizacionais (Amarante, 2022). Nesse sentido, o mecanismo de controle deve abranger todos os setores e processos internos que intersecção as ações de risco.

Ainda dentro deste contexto, complementando toda essa estrutura, como forma de precaver e verificar as ações e processos condizentes aos regimentados, a auditoria torna-se outra peça fundamental e imprescindível. Nesse sentido, Kaawaase et al. (2021) conceitua a auditoria Interna como um mecanismo voltado a examinar o funcionamento e a efetividade dos controles internos, atuando de forma integrada à gestão de riscos e assegurando que as práticas organizacionais estejam em conformidade com o ordenamento jurídico e normativo vigente.

A implementação de controles internos rigorosos atrelados à gestão de riscos, auditorias regulares e protocolos de verificação e distribuições de processos são medidas essenciais para a minimização de vulnerabilidades operacionais e para a construção de uma cultura organizacional pautada pela ética e pela responsabilidade.

2.2 Sistemas de gestão aplicados ao controle de fraudes

O desenvolvimento de sistemas de gestão especializados no combate às fraudes constitui elemento fundamental para a segurança das operações de crédito consignado. O avanço tecnológico tem possibilitado às instituições financeiras o acesso a ferramentas sofisticadas capazes de identificar, prevenir e monitorar condutas fraudulentas de maneira eficiente. Segundo Portes e Markus (2025), a adoção de tecnologias inovadoras representa uma estratégia essencial para aumentar a segurança nas transações financeiras e reduzir significativamente os riscos de fraudes.

Dentre as soluções tecnológicas disponíveis, a autenticação biométrica emerge como ferramenta particularmente eficaz na validação da identidade dos contratantes. Este mecanismo baseia-se na utilização de características físicas individuais e intransferíveis, como impressões digitais ou reconhecimento facial, para confirmar a legitimidade das operações financeiras. Menezes (2024) destaca que a autenticação biométrica se configura como instrumento eficiente para prevenir fraudes digitais, uma vez que assegura que as transações sejam realizadas exclusivamente pelo titular legítimo do crédito. Entretanto, a implementação dessas tecnologias deve estar alinhada às diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, garantindo que informações sensíveis sejam tratadas com o devido rigor e segurança.

A eficácia dos sistemas de gestão de fraudes encontra-se diretamente relacionada à robustez dos mecanismos de fiscalização e aos procedimentos de compliance implementados pelas instituições financeiras. Nogueira (2024) enfatiza o papel fundamental do compliance e da governança corporativa na prevenção de fraudes no crédito consignado, reforçando que a fiscalização deve ser acompanhada de regulação transparente, permitindo aos consumidores a compreensão clara das condições e restrições impostas pelas instituições financeiras.

Neste contexto, cabe ressaltar que a articulação entre tecnologia, governança e capacitação profissional constitui o fundamento para sistemas de gestão verdadeiramente efetivos no combate às fraudes. Barbosa e Benfatti (2025) destacam que a eficácia na prevenção de ilícitos depende de uma estrutura de governança robusta aliada ao uso de tecnologias preventivas, sendo essencial a integração entre os mecanismos de controle das instituições e as diretrizes dos órgãos reguladores para mitigar fragilidades sistêmicas. Desta forma, a atualização contínua das ferramentas tecnológicas com aprimoramento desses processos torna-se elementos indispensáveis para a consolidação de um sistema financeiro mais seguro, transparente e comprometido com a proteção dos consumidores.

3 METODOLOGIA

A terceira parte do artigo é dedicada à apresentação da metodologia empregada neste estudo, nela é detalhada o lócus do estudo, a caracterização da pesquisa, os procedimentos metodológicos que delinearam a pesquisa e os aspectos éticos considerados.

3.1 Lócus de estudo

A instituição financeira em análise é classificada como uma Empresa de Pequeno Porte - EPP. Atualmente, opera sob o modelo de sistema de Correspondente Bancário - CORBAN, consolidando uma experiência de mais de 16 anos no mercado de crédito consignado. A empresa possui sede no município de Piripiri - PI, situado a cerca de 150 km da capital Teresina, e atua em cinco estados brasileiros: Piauí, Ceará, Maranhão, Paraíba e Pernambuco. Destaca-se, como diferencial competitivo, a oferta de um atendimento personalizado e humanizado, alinhado às necessidades específicas de seus clientes.

3.2 Caracterização da pesquisa

Considerando o foco na análise das estratégias de gestão e dos mecanismos de segurança adotados pela instituição financeira FinanCred Capital & Valor, voltados ao enfrentamento, à prevenção e à redução de fraudes em operações de crédito consignado, a presente pesquisa caracteriza-se, quanto à sua abordagem, como qualitativa. Essa abordagem busca compreender de forma aprofundada os fenômenos investigados, valorizando as percepções, experiências e significados atribuídos pelos sujeitos envolvidos (Guerra et al., 2024).

No que se refere aos objetivos, o estudo possui caráter descritivo, uma vez que se propõe a detalhar as práticas e estratégias de gestão de riscos e prevenção de fraudes adotadas pela organização analisada. De acordo com Gil (2019), pesquisas descritivas têm como finalidade a caracterização de determinado fenômeno ou população, podendo também estabelecer relações entre variáveis.

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de um estudo de caso único, realizado em uma instituição financeira específica, a FinanCred Capital & Valor, empresa que opera sob o modelo de sistema de Correspondente Bancário.

3.3 Procedimentos Metodológicos

Posteriormente, a pesquisa seguiu com a pesquisa de campo que se deu com a coleta de dados, realizada no lócus do estudo, no período de fevereiro a maio de 2026. Os dados primários foram obtidos por meio de entrevistas semiestruturadas com a gestão geral, a consultoria jurídica e setor técnico responsável pela formalização e crivo da empresa. Os sujeitos foram selecionados em razão de sua atuação direta e do tempo de serviço vivenciado no seu setor de trabalho. O roteiro das entrevistas foi elaborado a partir do objetivo central da pesquisa, com vistas a identificar as estratégias de gestão e segurança adotadas pela instituição financeira FinanCred Capital & Valor no enfrentamento, prevenção e redução de fraudes em operações de crédito consignado.

Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido -TCLE, garantindo sua participação voluntária e ciência dos objetivos da pesquisa. Ressalta-se que os sujeitos foram mantidos em anonimato, sendo identificados por códigos na análise dos resultados, de modo a preservar suas identidades e assegurar a confidencialidade das informações. A instituição pesquisada também foi identificada por nome fictício “FinanCred Capital & Valor”, com o objetivo de resguardar sua identidade corporativa.

No que se refere aos aspectos éticos, o estudo foi realizado mediante autorização formal da instituição financeira e em conformidade com os princípios da ética em pesquisa acadêmica, assegurando o sigilo das informações e a proteção dos participantes.

4 ESTUDO DE CASO: FINANCEIRA FINANCRED CAPITAL & VALOR

Nesta seção, será esboçado a análise e discussão dos resultados decorrentes desse estudo que teve foco na FinanCred Capital & Valor, organização que adota estratégias de gestão esegurança direcionadas ao enfrentamento, prevenção e redução de fraudes em operações de crédito consignado.

A análise das narrativas foi conduzida de forma qualitativa, com base na categorização temática das falas dos entrevistados, organizadas em quatro eixos analíticos que correspondem às dimensões investigadas pelo estudo: estrutura organizacional; gestão de riscos; e desafios, implicações jurídicas e perspectivas de aprimoramento.

Para garantir o anonimato e a confidencialidade dos participantes, conforme os princípios éticos da pesquisa científica, os sujeitos entrevistados foram identificados por códigos alfanuméricos. Dessa forma, a Gestão Geral foi identificada pelo código SG1 (Sujeito da Gestão 1), a Consultoria Jurídica pelo código SJ1 (Sujeito Jurídico 1) e o setor técnico responsável pela formalização e pelo crivo dos processos pelo código ST1 (Sujeito Técnico 1). Assim, ao longo da seção de resultados e discussões, as falas e informações fornecidas pelos participantes serão apresentadas por meio desses códigos, preservando sua identidade e assegurando a confidencialidade dos dados coletados.

4.1 Estrutura Organizacional

A FinanCred Capital & Valor possui uma estrutura organizacional composta por 12 setores funcionais, além da Consultoria Jurídica que atua como órgão de assessoria (staff), prestando suporte especializado às atividades da organização. Cada setor desempenha funções específicas e complementares, estando alinhado às demandas operacionais e aos objetivos estratégicos da empresa. Assim como descrito pelo sujeito gestor:

“Hoje nós estamos compostos por 12 departamentos, onde temos a direção, que é a parte do diretor, parte comercial, vendas e marketing, operação, que é a parte de produção, o administrativo, departamento pessoal e RH, financeiro, crivo e formalização, jurídico e contábil.” (SG1, 2026).

No âmbito da prevenção e gestão de fraudes em operações de crédito consignado, destacam- se dois setores com papel estruturalmente central: o

Setor de Crivo e Formalização e a Consultoria Jurídica. O Setor de Crivo e Formalização atua como instância de controle preventivo, sendo responsável pela análise criteriosa das propostas de crédito e pela verificação da autenticidade documental. Trata-se de uma etapa decisiva no fluxo operacional, na qual inconsistências, irregularidades ou indícios de fraude devem ser identificados antes da efetivação das operações, funcionando como um mecanismo de filtragem que reduz a exposição da instituição a riscos operacionais.

A Consultoria Jurídica, por sua vez, atuando como unidade de staff, oferece suporte especializado de natureza técnico-jurídica às demais áreas da organização, assessorando na interpretação da regulamentação aplicável ao setor consignado, na elaboração e revisão de instrumentos contratuais e na condução de casos que demandem resposta jurídica frente a ocorrências fraudulentas. A presença dessa unidade reforça a cultura de conformidade (compliance) institucional, contribuindo para que as práticas operacionais estejam alinhadas aos marcos legais vigentes e às boas práticas de governança corporativa.

Ademais, importa registrar que a estrutura organizacional da FinanCred Capital & Valor encontra-se em processo de reestruturação, com implicações tanto sobre o quadro de pessoal quanto sobre o desenho departamental. Conforme relato do sujeito gestor:

"E atualmente a gente está reformulando, reestruturando, estudando e desenhando, com o atual momento utilizando a tecnologia. Não vai ser necessário a gente mudar o formato, porém a gente vai conseguir enxugar um pouco mais essa parte humanizada fazendo automação de todo o nosso trabalho." (SG1, 2026).

Neste aspecto a fala demonstra uma orientação estratégica voltada à incorporação de tecnologia como vetor de otimização dos processos organizacionais, sem, contudo, promover

alterações substanciais no modelo estrutural vigente. Esse movimento de modernização, quando integrado às funções de controle exercidas pelo Setor de Crivo e Formalização e pela Consultoria Jurídica, pode representar um avanço significativo na capacidade institucional de prevenção e detecção de fraudes, uma vez que a automação de fluxos de verificação tende a reduzir falhas humanas e a ampliar a consistência dos controles internos.

4.2 Caracterização das fraudes e seus impactos

A análise das entrevistas revelou que, em períodos anteriores, a FinanCred Capital & Valor enfrentou elevados índices de fraudes em suas operações, o que resultou em grandes prejuízos financeiros para a organização. De acordo com o relato do sujeito da gestão (SG1), esse cenário esteve diretamente associado à informalidade dos processos internos então adotados pela empresa, os quais apresentavam fragilidades que favoreciam a ocorrência de práticas fraudulentas. Nesse sentido, o entrevistado destacou que:

“A intensidade e a recorrência dessas fraudes nas operações já foram, de fato, bem grandes, ocorrendo prejuízos enormes, fato esse que pagamos pela informalidade que nós tínhamos no nosso trabalho, isso em anos anteriores” (SG1, 2026).

O depoimento evidencia o reconhecimento, por parte da gestão, de que a ausência de procedimentos formalizados e de mecanismos de controle mais robustos contribuiu para a vulnerabilidade institucional diante das fraudes. Além dos impactos financeiros, essa realidade demonstrou a necessidade de reestruturação dos processos internos, com vistas ao fortalecimento das práticas de controle e mitigação de riscos operacionais. Para Oliveira e Soares (2018) fragilidades nos controles internos e na estrutura dos processos operacionais ampliam as oportunidades para a ocorrência de práticas fraudulentas, especialmente em instituições financeiras e operações de crédito.

4.3 Gestão de risco

Neste contexto, conforme descreve SG1, um dos primeiros processos utilizados como forma inicial de formalizar e responsabilizar ações maliciosas de parceiros é a utilização de contratos e termos frente à contratação de novas parcerias. Conforme menciona o entrevistado:

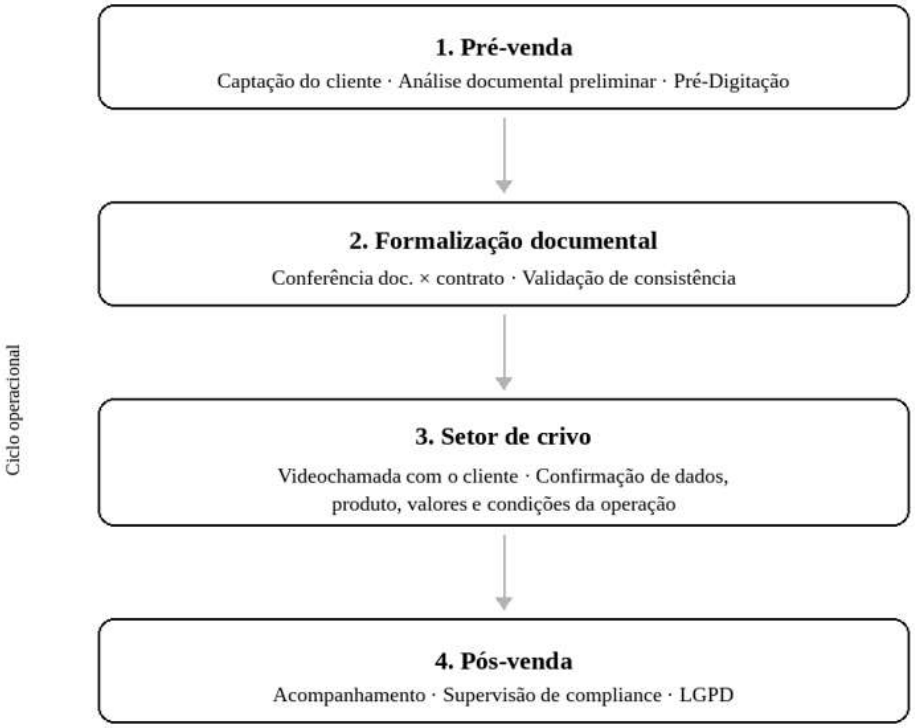
> “E com relação a esse trabalho externo, a responsabilização de parceiros que a gente adota é todavia documental. Temos termos de consentimento, temos contrato de prestação de serviço, para que isso formalize toda a venda e todo o trabalho que nós realizamos no modelo de atendimento ao nosso parceiro” (SG1, 2026).

No que concerne à estrutura organizacional voltada à gestão de riscos, os dados coletados revelam que a instituição adota um modelo de controle distribuído em etapas sequenciais e interdependentes, que percorrem todo o ciclo operacional das propostas de crédito consignado. Esse modelo compreende quatro fases principais: a pré-venda, a formalização documental, a análise do setor de crivo e o pós-venda.

"As estratégias que nós adotamos, vão desde a pré-venda até o pós-venda, utilizando de todos os setores possíveis, inclusive na venda comercial que nós temos na empresa, que é no modelo externo com comerciais" (SG1, 2026).

Segundo o gestor, cada etapa possui atribuições e alçadas de responsabilidade bem definidas, sendo que os setores atuam de forma articulada, solicitando suporte mútuo sempre que necessário, o que confere ao processo um caráter integrado e colaborativo. Esse entendimento é preconizado pelo COSO (2013), segundo o qual as responsabilidades relacionadas aos processos de controle devem ser distribuídas entre diferentes agentes, contribuindo para a mitigação dos riscos organizacionais.

Figura 01: Ilustração do ciclo operacional das propostas.



Fonte: Elaborado pelo autor (2026)

Inicialmente na fase de pré-venda, o processo tem início com a captação do cliente, etapa na qual tanto o vendedor externo quanto o interno devem realizar uma análise preliminar da situação documental do cliente. Confirmado o interesse e a elegibilidade do cliente, o processo avança para a etapa de digitação, momento em que se inicia a formalização contratual. O processo de gestão de riscos tem início ainda na fase de captação do cliente, com a pré-análise documental de toda proposta de crédito recebida. Nessa etapa, a instituição adota como diretriz o aceite exclusivo de documentos originais, excluindo a possibilidade de recebimento de cópias, medida que visa neutralizar em primeira instância alguma tentativa maliciosa.

A etapa seguinte, denominada formalização documental, consiste na conferência detalhada de toda a documentação em relação ao conteúdo do contrato, assegurando a consistência e a legitimidade das informações. Essa prática dialoga diretamente com o entendimento de Loiola (2024), que, ao analisar as práticas abusivas nos empréstimos consignados contra o público idoso, ressalta a necessidade de mecanismos de verificação documental rigorosos capazes de identificar inconsistências antes da efetivação das operações financeiras.

Após essa verificação, os documentos são encaminhados ao setor de crivo, que realiza uma análise formal por meio de videochamada com o cliente, durante a qual são confirmados os dados pessoais, o produto contratado, os valores e as condições da operação. Esse procedimento, conduzido internamente pela própria instituição e distinto da biometria facial exigida pelas instituições bancárias parceiras, representa uma camada adicional de autenticação, voltada a assegurar que o contratante é, de fato, o titular da operação.

Relacionado à gestão de risco, no âmbito da governança interna, destaca-se a atuação da supervisão responsável por realizar

acompanhamentos mensais em todos os setores, com o objetivo de verificar o cumprimento do regimento interno e a aderência às normas aplicáveis, com especial atenção às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD). A existência desse mecanismo de supervisão contínua evidencia um esforço institucional de institucionalização das práticas de compliance, ainda que de forma gradual e progressiva, integrando por sua vez, toda uma estrutura de processos internos. Conforme descrito pelo entrevistado:

> "Para tudo isso, nós também temos um acompanhamento das regras de compliance e regimento interno, com o acompanhamento da nossa supervisora interna, que faz todo um processo de análise mensal em cada setor para fazer essa verificação desse regimento, de acordo com aquilo que a empresa precisa tomar de cuidado, olhando para a Lei Geral de Proteção de Dados, onde também se asseguram os dados com segurança de cada cliente" (SG1, 2026).

Complementando todo esse processo, integrando um conjunto de mecanismos de gestão de risco adotados pela FinanCred Capital & Valor, destaca-se a incorporação da consultoria jurídica especializada como componente estratégico do processo. Conforme relato do gestor, a partir de um esforço progressivo de amadurecimento da gestão administrativa, a empresa estruturou uma assessoria jurídica interna voltada especificamente à pró-análise das recorrências de fraude.

"A gente foi estudando a gestão, a parte administrativa, e com isso nós construímos um formato onde a gente hoje tem um jurídico que nos ampara e auxilia, fazendo uma pró-análise com relação a essas recorrências de fraude" (SG1, 2026).

4.4 Desafios, implicações jurídicas e perspectivas de aprimoramento

Quanto aos desafios, primeiramente referente aos aspectos externos, com base na resposta do gestor o principal seria referente ao modelo B2B, que seria atendimento ao parceiro. Nesse aspecto o entrevistado menciona que a cultura de informalidade historicamente predominante no setor constituiu um fator determinante para a precarização das práticas operacionais, tendo contribuído diretamente para o surgimento de vulnerabilidades que favorecem a ocorrência de fraudes contratuais:

"O principal desafio que nós temos enfrentado está no nosso modelo de B2B, que é a venda ao parceiro. Nós estamos vindo de um modelo muito informal, onde se usava apenas papel e assinatura" (SG1, 2026).

Outro ponto relevante refere-se à formalização das operações de venda, destacada pelo diretor como um aspecto central para a mitigação de riscos e para a transparência nas relações com os clientes. Nesse sentido, enfatiza-se a necessidade de um processo de reeducação do mercado, com o objetivo de orientar os agentes comerciais quanto aos procedimentos adequados. Conforme relatado:

"hoje a gente está reeducando o nosso mercado, ensinando-os a formalizar com script de perguntas, com vídeo, para que em todos os produtos

você formalize do que se trata aquela venda, desde valor, taxa de juro, prazo (...)" (SG1, 2026).

Sob a óptica do entrevistado Sujeito Técnico, um dos principais desafios inerentes ao setor está relacionado ao constante aprimoramento das estratégias utilizadas pelos fraudadores. Conforme o entrevistado, as tentativas de fraude têm se tornado cada vez mais sofisticadas, especialmente por meio da falsificação de assinaturas e da adulteração de documentos de identificação, dificultando a identificação imediata de irregularidades durante o processo de contratação do crédito consignado:

> "Os principais desafios enfrentados pelo setor na prevenção da ação de fraudes é a dedicação de quem frauda esse documento, que a cada dia que passa vem se tornando melhor ao assinar, ao colocar uma foto por cima do documento do qual não conste a veracidade daquele mesmo documento, mas principalmente a assinatura" (ST1, 2026).

Diante desse cenário, o entrevistado Sujeito Técnico destacou a importância da utilização de ferramentas tecnológicas como mecanismo de mitigação de riscos. Em sua percepção, sistemas de validação documental e verificação de assinaturas desempenham papel fundamental no fortalecimento dos controles internos, contribuindo para a identificação de inconsistências, redução da intervenção subjetiva na análise e aumento da segurança dos processos relacionados à concessão de crédito consignado.

No que concerne às questões jurídicas, a entrevista realizada com a consultoria evidenciou que a prevenção de fraudes no crédito consignado ultrapassa a simples observância das normas legais, exigindo a incorporação de uma cultura organizacional voltada à conformidade e à produção sistemática de evidências. Nesse contexto, a atuação jurídica assume caráter estratégico ao contribuir para a tradução das exigências regulatórias em procedimentos operacionais capazes de fortalecer a segurança das operações e reduzir vulnerabilidades processuais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise qualitativa mostrou que a FinanCred Capital & Valor estruturou, ao longo do tempo, um modelo de gestão de riscos baseado na formalização progressiva de seus processos, em resposta às vulnerabilidades ligadas à informalidade do setor. Os resultados indicam que a prevenção a fraudes em crédito consignado não depende apenas de tecnologia ou do cumprimento regulatório isolado, mas de uma estrutura organizacional integrada, com controles, validações, supervisão contínua e responsabilização dos agentes envolvidos.

A instituição desenvolveu múltiplas camadas de verificação ao longo de todo o ciclo operacional — da captação à pós-contratação. A formalização documental, os mecanismos adicionais de autenticação, a divisão de funções e a participação da assessoria jurídica no fluxo decisório reduziram vulnerabilidades e limitaram prejuízos quando fraudes ocorreram, alinhando-se a princípios de governança, compliance e gestão de riscos.

Por outro lado, persistem desafios relevantes: a sofisticação crescente das fraudes, a informalidade ainda presente entre correspondentes bancários e as dificuldades no atendimento a públicos vulneráveis exigem

aprimoramento contínuo, capacitação e adoção de novas tecnologias de validação.

Do ponto de vista teórico, o estudo reforça que a gestão de riscos em crédito consignado é multidimensional, envolvendo aspectos organizacionais, tecnológicos, jurídicos e humanos, e contribui para uma literatura nacional ainda escassa sobre o papel dos correspondentes bancários na prevenção de fraudes.

Como limitação, destaca-se o uso de um único estudo de caso, o que restringe a generalização dos resultados. Recomenda-se que pesquisas futuras ampliem o escopo, incluindo outras instituições e análises comparativas sobre tecnologias emergentes de autenticação e detecção de fraudes. Ainda assim, o estudo oferece evidências relevantes para o debate sobre ambientes operacionais mais seguros e alinhados às exigências regulatórias.

REFERÊNCIAS

AMARANTE, L. M.; CIUPAK, C.; FAGUNDES, J. A. A Importância da Auditoria Interna e dos Controles Internos em uma Organização**. Revista Controladoria e Gestão**, v. 3, n. 1, p. 612-631, 2021.

BARBOSA, Tatiana Suplicy; BENFATTI, Fábio Fernandes Neves. A inefetividade do compliance bancário no agronegócio brasileiro: práticas ilícitas, governança e tecnologias de prevenção. **Revista ESMAT**, v. 18, n. 33, 2025.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GUERRA, A. de L. e R. et al. Pesquisa qualitativa e seus fundamentos na investigação científica. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 15, n. 7, p. e4019, 2024.

KAAWAASE, Twaha Kigongo et al. Corporate governance, internal audit quality and financial reporting quality of financial institutions. **Asian Journal of Accounting Research**, v. 6, n. 3, p. 348-366, 2021.

LOIOLA, Thamires Meneses de. Fraudes bancárias: análise das práticas de cobranças indevidas em empréstimos consignados realizados contra o público idoso. 2024. 39 f. **Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) -** Universidade Estadual do Piauí, Piripiri, 2024.

MENEZES, George Washington. A ação do uso da inteligência artificial e microfeições faciais para mitigar os riscos de deepfakes para a autenticação por biometria facial no setor financeiro brasileiro. Rio de Janeiro: Escola Superior de Guerra, 2024. **Trabalho acadêmico (Ensaio Acadêmico)** — Curso Superior de Segurança e Defesa Cibernética, Escola Superior de Guerra.

MIGUEL, Carolina Maria Mota et al. **Controles internos e gestão de riscos.** Belo Horizonte: [s.n.], 2020.

NOGUEIRA, Andeise Silva Farias; CAMPOS, Izabeliza Silva. Compliance Como Ferramenta Hábil À Consolidação Da Governança Corporativa E A Sustentabilidade Empresarial. **Revista Brasileira de Direito Empresarial**, Florianópolis, v. 10, n. 2, 2025.

OLIVEIRA, Luiz Carlos da Silva; SOARES, Gustavo Fernandes. Gestão de riscos operacionais e controles internos: o caso de uma instituição bancária. **Revista de Contabilidade da UFBA,** v. 12, n. 1, p. 227-249, 2018.

PEREIRA, Ronei Mendes et al. Crédito consignado e endividamento dos servidores do Distrito Federal. **Razão Contábil e Finanças**, Fortaleza, v. 11, n. 2, p. 1-20, jul./dez. 2020.

PORTES, Letícia Zétola; MARKUS, Jéssica Menzyski. A atualização hermenêutica do fortuito interno bancário: evolução das fraudes no sistema bancário e o dever de vigilância tecnológica à luz do tema repetitivo 466/STJ. **Revista Jurídica Gralha Azul** - TJPR, [S. l.], v. 1, n. 32, 2025.

SERVIÇOS DE ASSESSORIA S.A - SERASA. **Guia de crédito consignado: como funciona, vantagens e cuidados**. 2025.

SERVIÇOS DE ASSESSORIA S.A - SERASA. **Recorde: quase 7 milhões de tentativas de fraude foram registradas no 1º semestre de 2025; setor bancário é principal alvo**. 2025.

SILVA, Camila Ferreira. A hipervulnerabilidade dos consumidores idosos diante da exposição a golpes em contratos de crédito consignado nas instituições financeiras: análise dos mecanismos de fraude e das respostas das instituições financeiras. 2025. 45 f. **Monografia (Graduação em Direito)** – Escola de Direito, Turismo e Museologia, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, 2025.

SILVA, R. C.; SANTOS, C. D. dos. A vulnerabilidade do idoso no contrato de crédito consignado: uma análise jurisprudencial das práticas abusivas das instituições financeiras. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos,** Brasil, São Paulo, v. 8, n. 18, p. e082176, 2025.

WILLSHER, Richard. Um negócio arriscado. **Revista Exame World Business**, p. 42-47, 2007.