### cid:image001.png@01CF0616.DABE3760

**REFORÇANDO – ORIENTAÇÕES - SUSPEITA DE FRAUDE**

Prezados,

As demandas recebidas com teor de suspeita de fraude, deverá seguir os fluxos abaixo:

1. Contestação de débito (suspeita de fraude) - *Enviar para a agência de relacionamento do cliente, com cópia para o Ambiente de Segurança;*
2. Contestação Transação com Cartão de Crédito (suspeita de fraude) - *Enviar para a agência de relacionamento do cliente, com cópia para o Ambiente de Segurança*;
3. Suspeita de fraude externa (ofertas de financiamento) - *Enviar apenas para conhecimento do Ambiente de Segurança;*
4. Recebimento de link falso - *Enviar para conhecimento do Ambiente de Segurança*;
5. Boletos (suspeita de fraude) – *Encaminhar para a Central de Produtos e Serviços Bancários;*
6. Cheques (suspeita de fraude) - *Enviar para a agência de relacionamento do cliente;*
7. Cliente contatado por um suporte técnico, sendo supostamente do Banco do Nordeste, solicitando acessar uma página na Internet para atualização de componente de segurança do **Internet Banking -** *Encaminhar o caso para o Ambiente de Segurança e Ambiente de Produtos e Serviços Bancários, com cópia para Área de Ouvidoria.*

Em todas as situações acima, o funcionário deve:

* Manter contato com o cliente para repassar as orientações descritas no infomail;
* Enviar o infomail às Unidade relacionadas acima,
* Atualizar o histórico e solução adotada do Clarify;
* Encerrar a demanda.

Importante lembrar!

* Durante a análise da demanda, caso o funcionário entenda que a demanda *não* se trata de suspeita de fraude, deverá recategorizar a demanda no Clarify.

*Monitoria de Produtos e Serviços*