

ROTEIRO DE CRÉDITO CONSIGNADO – PREVENTIVOS
(UNIFICADO/REORGANIZAÇÃO)

Bom Dia/ Boa tarde/ Boa Noite, por gentileza gostaria de falar com o Sr. (a) _____. **(Mencionar primeiro nome do cliente)**.
Meu nome é _____ **(nome e sobrenome)** e eu falo em nome da _____ **(FALAR O NOME DA EMPRESA)**
correspondente do Santander.

ID POSITIVA (Obrigatório)

Informo que a ligação está sendo gravada e para que eu possa passar algumas informações me confirma por gentileza:

1. Sua data de nascimento é dia _____. Qual o mês e o ano?
2. O primeiro nome de sua mãe é _____. Qual o sobrenome?
3. O primeiro nome do seu pai é _____. Qual o sobrenome?
4. Os três (3) primeiros dígitos de seu CPF são ____ e os dois (2) últimos são? (Fará esta pergunta apenas se o cliente errar uma das 3 primeiras ou tiver que substituir a pergunta sobre a filiação).
5. Os três (3) primeiros dígitos de seu RG são ____? (Fará esta pergunta apenas se o cliente errar uma das 3 primeiras ou tiver que substituir a pergunta sobre a filiação).

(Cliente deve acertar 03 de no máximo 05 perguntas realizadas – Fale pausadamente e tenha atenção na confirmação)

Obrigada pelas informações prestadas!

SONDAGEM LIVRE (Ajustado conforme necessidade)

- O que acha de receber crédito e se reorganizar financeiramente, com parcelas que caibam no seu orçamento?
- O que acha de adequar seu contrato atual sem comprometer seu salário mensal?
- O que acha de ter a comodidade do desconto das parcelas diretamente em folha de pagamento?
- O que acha de quitar o seu contrato atual, com taxa de juros reduzidas?

Fiz estas perguntas por que temos uma excelente oportunidade para o (a) Sr. (a).

O Banco Santander coloca à sua disposição o Crédito Consignado Unificado/Reorganização, uma modalidade de empréstimo para reorganizar a sua vida financeira, com taxa diferenciada e alongamento de prazo, oferecendo a comodidade do desconto das parcelas direto na folha de pagamento; ou seja, renegociando seu contrato atual com taxas inferiores em relação a outros tipos de empréstimos pessoais. O (a) Sr. (a) ainda pode optar pela contratação do Seguro _____. (Informar o seguro oferecido para o convênio relacionado a cada uma das ofertas).

O Sr. (a) já conhece as vantagens do Crédito Consignado Unificado/Reorganização?

Neste momento vamos verificar o valor máximo que o poderá comprometer mensalmente com as parcelas deste crédito (Margem Consignável).

- Convênios com Site Averbador (Ver Planilha de Convênios)

- Qual a sua Matrícula na empresa _____ (Informar nome do convênio)?

- Convênios sem Site Averbador (Ver Planilha de Convênios)

- Qual o valor da renda líquida? (Obrigatório), para lhe auxiliar é o valor que é depositado em sua conta corrente/salário.

- Possui empréstimo consignado atualmente em outros bancos? (Obrigatório) _____

(Caso o cliente tenha dificuldade para passar as informações solicite o último Holerite/Contracheque/Folha de pagamento atualizado)

SIMULAÇÃO (Obrigatório)

	CONSIGNADO UNIFICADO	CONSIGNADO REORGANIZAÇÃO
ELEGÍVEL	ELEGÍVEL PARA CLIENTES COM CP, Cartão de Crédito, Cheque, Crédito Unificado/Reorganização, Consignado ou Consignado Unificado/Reorganização.	
DIAS DE ATRASO	0 A 30 DIAS DE ATRASO	DE 31 DIAS A DE 59 DIAS DE ATRASO
ARGUMENTAÇÃO	Saiba que é possível quitar o seu contrato de (verificar no sistema FER qual é o contrato que o cliente tem ativo para quitação e o valor), por meio de uma nova operação de Crédito Consignado com um prazo maior e taxa diferenciada, quitando seu(s) contrato(s) ativo(s) e liberando um valor a mais de troco que poderá utilizar como quiser.	
REDUÇÃO DE LIMITES	RANTING 6 A 9: Sem Alteração RATING 5: Reduz 15% no Cartão de Crédito e 60% Cheque RANTING 3 A 4: Reduz 20% no Cartão de Crédito e 80% no Cheque (mesmo que o produto não esteja na renegociação)	RANTING 6 A 9: Sem alteração RATING 5: Reduz 60% no Cartão de Crédito e no Cheque RANTING 3 A 4: Reduz 80% no Cartão de Crédito e no Cheque (mesmo que o produto não esteja na renegociação)
	Após 3 parcelas pagas o rating poderá melhorar e os limites poderão ser retomados gradativamente.	

(OBRIGATÓRIO Informar ao cliente sobre a redução de limites)

* Valor do Empréstimo é de R\$ _____, ____ (valor creditado em Conta + Valor destinado a liquidação de operações + IOF + eventual seguro)

* Em ____ parcelas no valor de R\$ _____, ____ cada uma das parcelas.

* Valor para a liquidação dos contratos incluídos nesta negociação é de R\$ _____, ____

- R\$ _____, ____ referente ao cartão de crédito (mencionar o nome do cartão)
- R\$ _____, ____ referente ao limite de conta
- R\$ _____, ____ referente ao crédito pessoal (CP)
- R\$ _____, ____ referente ao Consignado
- Valor aproximado disponível para utilização "Troco" é de R\$ _____, ____ (O troco é o Valor Líquido - Valor dos Preventivos).

* Valor total disponível para crédito em conta é de R\$ _____, ____ aproximadamente. (O troco para o cliente é o Valor Líquido - Valor dos Preventivos)

* Se contratado, o Valor do Prêmio do Seguro é de R\$ _____, ____.

* Taxa de juros de _____, ____% ao mês.

Lembramos que se o Sr. (a) utilizar o limite do Cheque Especial após a data da formalização desta operação, o valor do troco será utilizado para o pagamento do limite utilizado e NÃO ESTÁ ENGLOBADO NESTA RENEGOCIAÇÃO, de forma que o troco pode ser inferior ao informado agora ou até mesmo reduzido a zero.

O Sr. (a) concorda em prosseguir com a contratação nesses termos? (Resposta deve ser SIM / AUTORIZO)

Se o cliente optar pela CONTRATAÇÃO DO SEGURO, siga com o Script abaixo

Caso o cliente seja elegível à contratação do seguro, informar:

Na simulação consideramos o Seguro _____ (informar o seguro oferecido conforme elegibilidade do convênio). Conforme informado, o valor do prêmio do seguro é de R\$ _____, ____.

COBERTURAS DOS SEGUROS: (ATENÇÃO!!! CONSULTAR O TIPO DE SEGURO DO CONVÊNIO DO CLIENTE)

• **Seguro Proteção Consignado Total:** garante o pagamento do saldo devedor do empréstimo consignado em caso de morte e de invalidez permanente total por acidente, respeitado o limite máximo de indenização no valor de R\$ 100.000,00 (Cem mil reais) e eventual valor residual será pago ao(s) segundo(s) beneficiário(s). Elegibilidade: A elegibilidade para contar com a proteção é estar em Perfeito estado de saúde (física e mental) e em plena atividade laborativa. Carência: 90 dias em caso de morte natural. Em caso de acidente, não há carência.

• **Seguro Proteção Consignado Total com Desemprego:** garante o pagamento do saldo devedor do empréstimo consignado em caso de morte e de invalidez permanente total por acidente, respeitado o limite máximo de indenização no valor de R\$ 100.000,00 (Cem mil reais) e eventual valor residual ao (s) segundo (s) beneficiários (s). Em caso de desemprego involuntário, o seguro garante a amortização do saldo devedor no valor correspondente a 3 (três) parcelas do empréstimo, limitado a R\$ 9.000,00 (nove mil reais) observadas elegibilidade, carência e franquias estipuladas. Elegibilidade: A elegibilidade para contar com a proteção é estar em Perfeito estado de saúde (física e mental) e em plena atividade laborativa. Para a cobertura de desemprego involuntário o segurado deve ser pessoa física, trabalhador formal do setor privado, ter no mínimo 1 ano de trabalho sem interrupções com o mesmo empregador. Além de carência de 90 dias para as coberturas de morte natural e desemprego involuntário e franquia de 30 dias. Em caso de acidente, não há carência.

Para os dois seguros informar:

No caso de liquidação antecipada do crédito consignado, o seguro será automaticamente cancelado, e para o ressarcimento do valor proporcional o (a) Sr. (a) deverá comunicar a seguradora através da Central de Atendimento no telefone 4004-3535 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-702-3535 (demais localidades).

A vigência do seguro inicia-se às 24h (vinte e quatro horas) da data de contratação e se estenderá até a liquidação do empréstimo.

O Primeiro Beneficiário é o Estipulante Banco Santander e o Segundo Beneficiário será o próprio segurado, em caso de Invalidez Permanente Total por Acidente e, em caso de Morte, será a pessoa indicada pelo segurado. Na ausência de indicação, será respeitada a legislação em vigor. A indicação poderá ser realizada em qualquer agência do Banco Santander após a liberação do contrato.

O Seguro é garantido pela Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A. e suas condições gerais estão disponíveis no nosso site www.santander.com.br e nas agências Santander, onde o(a) Sr.(a) poderá consultar os riscos excluídos de cobertura e todas as informações importantes do seguro.

FECHAMENTO (Obrigatório)

As condições mencionadas atendem suas necessidades? Alguma dúvida sobre as condições da proposta?

(PERGUNTA OBRIGATÓRIA e a resposta deve ser CONFIRMO, SIM OU CONFIRMADO).

O Sr. (a) confirma a contratação da proposta de crédito consignado e **(se contratado)** a contratação do seguro _____ (Seguro Proteção Consignado Total / Seguro Proteção Consignado Total com Desemprego) e autoriza o Santander e **(SE CONTRATADO O SEGURO)** a Santander Corretora Seguros, Investimentos e Serviços S.A., a formalizar(em) sua contratação?

(PERGUNTA OBRIGATÓRIA e a resposta deve ser CONFIRMO, SIM OU CONFIRMADO).

O consignado que o Sr. (a) solicitou vai agora para análise de crédito do Santander e depois para a empresa que o Sr. (a) trabalha **(se for INSS, fale INSS)** para verificar se há margem consignável suficiente para a contratação e se for aprovado pelos dois, o valor será creditado na sua conta. **Caso não seja aprovado em uma das etapas mencionadas essa operação será cancelada e as operações e os contratos envolvidos nesta renegociação continuarão vigentes.**

FORMALIZAÇÃO VIA SMS

Para formalizarmos seu crédito consignado é muito simples, enviaremos uma mensagem no número do celular cadastrado no Banco Santander com as condições que simulamos e o Sr. (a) deverá responder gratuitamente a mensagem **com os dois últimos dígitos do seu CPF**. Podemos seguir com a contratação do crédito consignado por meio telefônico e por meio do SMS? **(A resposta deve ser SIM ou ACEITO)**

O número do seu celular continua (__) _____? **Informe o número que consta no cadastro do cliente. Caso o cliente tenha alterado o número, informe que será necessário fazer a atualização cadastral junto ao banco (Central de Atendimento, App ou Agência) e que por este motivo NÃO poderá dar andamento a contratação).**

Caso isso ocorra, agradeça a atenção do cliente e encerre a ligação.

Quando o Sr. (a) receber a mensagem é necessário que responda **com os dois últimos dígitos do seu CPF** caso queira confirmar a contratação. Com esta resposta via SMS o Sr. (a) reconhece que a mensagem é uma forma legítima de formalização da operação e assim autoriza de forma irrevogável e irretratável seu empregador a efetuar o desconto das parcelas diretamente em sua folha de pagamento? **(PERGUNTA OBRIGATÓRIA. Resposta deve ser SIM, CONFIRMO ACEITO OU CONFIRMADO)**

Após sua confirmação de contratação por SMS, o Sr. (a) receberá uma nova mensagem de confirmação e deverá aguardar a análise de crédito e averbação do empréstimo por seu empregador. A liberação do dinheiro em conta corrente de sua titularidade ocorrerá em **até 5 dias úteis**, após a confirmação e averbação do empréstimo em sua empresa/órgão.

Informo que caso exista a contratação de seguro prestamista para uma das operações a serem renegociadas, ele será automaticamente cancelado **no caso de desistência da operação de refinanciamento, dentro do prazo legal de 7 (sete) dias a contar da contratação**, as operações originais serão recontratadas, entretanto não será possível a recontração dos respectivos seguros prestamistas. E que para isso precisará entrar em contato com a Central de Atendimento no telefone 4004-3535 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-702-3535 (demais localidades).

Lembrando que este contrato também estará disponível em nosso site ou nas agências do Santander e se precisar pode verificar a qualquer momento. **(FRASE OBRIGATÓRIA)**

CASO NEGATIVO

Identifique o motivo da recusa e argumente positivamente, se mesmo assim ele não desejar contratar o Crédito Consignado agradeça a atenção do cliente e encerre a ligação desejando Bom dia / Boa tarde / Boa noite.

DESPEDIDA – CLIENTE ACEITOU A OFERTA

Agradeço a sua atenção e peço que aguarde em linha que vou transferir o contato para o controle de qualidade que dará continuidade a sua contratação.

Desejar um Bom Dia, Boa Tarde, Boa Noite.