

ROTEIRO DE AUDITORIA - CONTRATO NOVO

Bom dia, boa tarde, boa noite, falo com o (a) Sr. (a) _____. **(informar nome completo do cliente)**

Muito prazer, meu nome é _____ e faço parte do controle de qualidade do Banco Santander, tudo bem?

Darei andamento à contratação do seu crédito consignado. Primeiramente vou confirmar sua data de admissão no dia ____/____/____ e sua matrícula/benefício _____. **(Auditor confirma para o cliente)**

Gostaria de confirmar sua proposta de Crédito Consignado, no valor de R\$____, ____ (valor creditado em conta + IOF + Seguro). Valor a ser creditado em conta corrente de sua titularidade é de R\$____, ____.

O empréstimo consignado tem ____ parcelas no valor de R\$____, ____.

O débito da 1ª parcela no holerite depende da data de fechamento da folha de pagamento. **Oriento o cliente a procurar seu empregador ou órgão pagador.** A data que consta no contrato é a data que o seu convênio repassará a parcela para o Banco Santander.

Já estão inclusos e diluídos nas parcelas:

A taxa de juros de __, __% ao mês e __, __% ao ano **(Falar sempre percentual e as duas casas decimais após a vírgula)**

- CET de __, __% ao mês e __, __% ao ano, detalhado
- Valor total Emprestado - R\$ ____
- Valor liberado - R\$ ____
- IOF - R\$ ____
- Valor do Prêmio do Seguro - R\$ ____
- Soma Total a Pagar de - R\$ ____

Devo deixa-lo ciente de que o crédito estará disponível em conta corrente mantida no Santander em até 05 dias úteis após a aprovação do RH da empresa que vai confirmar a disponibilidade de margem consignável, data de admissão e número de matrícula.

Se por qualquer motivo se desvincular da empresa, até 30% de suas verbas rescisórias poderão ser utilizadas para quitar seu empréstimo.

O valor do empréstimo deverá ser pago acrescido dos juros remuneratórios, capitalizados mensalmente da liberação do crédito até o pagamento. A falta do pagamento será informada aos órgãos de proteção ao crédito. Em caso de atraso incidirão juros remuneratórios; multa de 2% e juros moratórios de 1% ao mês, estes calculados sobre o valor total vencido com acréscimo de multa.

Você autoriza: a) o débito das parcelas em conta corrente e/ou conta salário e, se não houver saldo, em outras disponibilidades de sua titularidade; b) a consulta e o registro dos dados de suas operações de crédito no Sistema de Informações de Crédito (SCR) do Banco Central e fica ciente de que pode acessar esses dados junto ao Banco Central; e c) o envio da gravação telefônica para o seu empregador, caso solicitado por ele.

Lembramos que você pode solicitar por meio de nossas agências, Central de Atendimento ou SAC:

- A liquidação antecipada da operação com abatimento proporcional de juros (o valor presente do débito será calculado com a utilização da taxa de juros informada);

- A portabilidade da operação para outro banco;
- A desistência da operação em até 7 dias contados do recebimento da quantia emprestada, mediante devolução dessa quantia ao Santander, acrescida de eventuais tributos e dos juros devidos até a data da devolução. 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).

O Sr. (a) fica ciente de que as Condições Gerais do Empréstimo Consignado, que integram esta contratação, estão disponíveis no site www.santander.com.br, em nossas agências e também estão registradas no Oitavo Oficial de Registro de Títulos e Documentos, sob o nº 1365920.

Com a contratação do crédito consignado você declara que verificou ser a operação adequada às suas necessidades. A comparabilidade entre as diferentes operações de crédito pode ser consultada em [www.santander.com.br/\(...\)](http://www.santander.com.br/(...));

Mantenha atualizados os seus dados cadastrais e econômicos. Comunicações sobre esta operação, inclusive sobre questões referentes ao pagamento, poderão ser feitas em nossas agências, Central de Atendimento ou SAC.

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

(A resposta deve ser CONFIRMO, SIM OU CONFIRMADO).

Se o cliente CONFIRMAR, prossiga:

Lembrando que quando o Sr. (a) receber a mensagem é necessário que responda somente **com os dois últimos dígitos do seu CPF** caso queira confirmar a contratação.

Estou enviando o contrato do Sr.(a) para as análises do Banco Santander e da empresa que o Sr.(a) trabalha **(se for INSS, fale INSS)** para verificar se há margem consignável suficiente para a contratação.

Caso ocorra demora na aprovação do consignado podemos fazer ajustes na taxa de juros para que não tenha alteração no valor contratado e no valor da parcela. Peço que anote o número do protocolo desta operação que é:

O (a) Sr. (a) ficou com alguma dúvida ou deseja alguma outra informação?

Em nome do Banco Santander, agradeço sua atenção e lhe desejo um ótimo dia/tarde/noite.