

## ROTEIRO DE VENDA - CRÉDITO CONSIGNADO PORTABILIDADE SALDO MAIOR

### ABERTURA

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.

Recebemos o saldo devedor do seu contrato do banco \_\_\_\_\_ **(citar o nome do banco)** e gostaríamos de informar  
as novas condições da sua proposta de portabilidade.

### 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 XXX 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 XXX e os dois (2) últimos números considerando letra ou números 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!

### SIMULAÇÃO

Conforme informado pelo banco \_\_\_\_\_ **(falar nome do banco)** que estamos portando seu contrato:

- O Saldo devedor é de R\$ \_\_\_\_\_,
- Em \_\_\_\_\_ parcelas no valor de R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ cada uma das parcelas.
- Taxa de Juros Nominal \_\_\_\_% ao mês e \_\_\_\_% ao ano.
- Taxa de Juros Efetiva (CET) \_\_\_\_% ao mês e \_\_\_\_% ao ano.

**Caso o cliente possua mais de uma operação a ser portada, prossiga com o detalhamento da simulação para a 2ª proposta, conforme abaixo:**

Conforme informado pelo banco \_\_\_\_\_ **(falar nome do banco)** que estamos portando seu contrato:

- O Saldo devedor é de R\$ \_\_\_\_\_,
- Em \_\_\_\_\_ parcelas no valor de R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ cada uma das parcelas.
- Taxa de Juros Nominal \_\_\_\_% ao mês e \_\_\_\_% ao ano.
- Taxa de Juros Efetiva (CET) \_\_\_\_% ao mês e \_\_\_\_% ao ano.

**Continue detalhando a simulação para os próximos contratos caso existam, conforme exemplo, até o limite de 9 operações.**

### FECHAMENTO

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 pedido de Portabilidade foi realizado com base nas informações fornecidas e 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. **Caso não seja aprovado em uma das etapas mencionadas essa operação será cancelada.**

### FORMALIZAÇÃO VIA SMS

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** para seguirmos com sua Portabilidade. Podemos seguir com a Portabilidade do Crédito Consignado por meio telefônico e por meio do SMS?

**(A resposta deve ser CONFIRMO, 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.**

Após sua confirmação da contratação por SMS, o Sr. (a) receberá uma nova mensagem e deverá aguardar a análise de crédito e averbação da operação por seu empregador.

Lembrando que este contrato também estará disponível em nosso site ou nas agências do Santander podendo ser consultado a qualquer momento. **(FRASE OBRIGATÓRIA)**

Seguir para despedida e encaminhar para auditoria.

### CASO NEGATIVO

Identifique o motivo da recusa e argumente positivamente, se mesmo assim ele não desejar contratar o Crédito Consignado informe que nossas agências estão à disposição para que ele possa ir a qualquer momento.

### DESPEDIDA

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.