

ROTEIRO DE CRÉDITO CONSIGNADO - REFINANCIAMENTO**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.

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 ____ 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!

SONDAGEM (LIVRE)

Gostaria de saber quais são os seus planos ou projetos para os próximos meses? Por exemplo:

- Pagamento de Contas
- Compra de algum produto
- Reforma de casa
- Presente para filhos ou amigas

Realizei esta pergunta, pois temos uma excelente oportunidade de ajudá-lo a concretizar seus planos.

O Crédito Consignado é um empréstimo diferenciado onde o pagamento das parcelas é feito diretamente em sua folha de pagamento e oferece uma taxa de juros baixa em relação a outros tipos de empréstimo pessoal.

- O Sr (a) já conhece as vantagens do Crédito Consignado?

Neste momento vamos verificar o valor máximo que 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) _____

- 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

É possível refinar o seu ATUAL contrato, através de uma nova contratação, neste caso vamos quitar seu(s) contrato(s) ativo(s) e liberar um valor a mais em sua conta e assim poderá utilizar este valor para realizar seus projetos.

De acordo com as informações confirmadas consigo lhe apresentar a seguinte simulação:

- 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 destinado a liquidação da(s) operação(ões) é de R\$ _____, _____
- Valor total disponível para crédito em conta é de aproximadamente R\$ _____, _____ **(Mencionar o Troco Aproximado para o cliente)**

- Se contratado, o Valor do Prêmio do Seguro é de R\$ _____,
- Taxa de juros de ____% ao mês.

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 QUE O CONVENIO 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 o valor proporcional será ressarcido ao cliente em sua conta corrente Santander. Em caso de dúvida contate a Central de Atendimento no telefone 4004-3535 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-702-3535 (demais localidades).

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

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 a formalizar 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 os contratos envolvidos na 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** para seguirmos com sua contratação. Podemos seguir 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 Senhor (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, ela será automaticamente cancelada **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.