**Identificação:**

O que você deve falar no momento da identificação?

1. Nome Negociador, Escritório, Banco, Saudação, Nome completo Cliente.
2. Nome do Cliente, Veículo, Quantidade de Parcelas, Tempo em Atraso.
3. Nome Negociador, Escritório, Banco, Saudação, Nome completo Cliente, Veiculo.
4. Nome Cliente, Veículo, Escritório, Saudação, Valor para pagamento.

**Confirmação de dados:**

Quais dados são solicitados como confirmação positiva?

1. Nome Completo, Modelo do veículo.
2. CPF, Data Nascimento, modelo Veículo, RG.
3. CPF/CNPJ, Data de Nascimento, RG, Filiação.
4. CPF/CNPJ, Data de Nascimento, RG, Filiação e Modelo do Veículo.

**Apresentação da dívida:**

Quais informações passar para transmitir ao cliente o objetivo do contato?

1. Veículo, parcelas em atraso, data de vencimento, dias em atraso e valor atualizado.
2. Lei de transparência, dias em atraso, modelo, cor e placa do veículo.
3. Parcelas em atraso, data de vencimento, dias em atraso, valor atualizado e Lei de transparência.
4. Veículo, atualização, quitação, valor atualizado e lei de transparência.

**Negociação:**

Quais os tipos de acordo a serem ofertados na carteira Santander Leves?

1. Parcelamento, Quitação, Atualização e Fluxo Irregular.
2. Quitamento, Parcelamento, Entrega Amigável e Renegociação.
3. Atualização, Pagamento Eventual, Quitação, Renegociação e Entrega Amigável.
4. Atualização, Pagamento Eventual, Quitação, Renegociação, Entrega Amigável e Fluxo Irregular.

**Pesquisa Satisfação NPS**

Ao formalizar acordo com cliente precisamos informar ele sobre a Pesquisa de Satisfação NPS, que significa que:

1. Informar cliente que será realizada uma Pesquisa nos órgãos de proteção ao crédito para liberação do seu nome.
2. Informar o cliente que o banco poderá entrar em contato via telefones ou SMS, para realizar a avaliação da negociação.
3. Realizar pesquisa se satisfação, pedindo ao cliente para avaliar a negociação.
4. Informar que banco vai entrar em contato para realizar a atualização do cadastro do cliente (Endereço, telefone, e-mail).