

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIP DE VENDAS – CALL CENTER E WHATSAPP	Código: CR-01-CC
		Versão: 01

CARTILHA DE ORIENTAÇÕES AO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO

SCRIPT DE VENDAS – CALL CENTER E WHATSAPP

1. Primeiro

Bom dia / Boa tarde / Boa noite!

Por gentileza, falo com o(a) Sr.(a) _____”

Cliente Localizado:

Sr.(a) _____, meu nome é _____ (nome e sobrenome), falo da _____, correspondente bancário parceiro de instituições como (citar alguns bancos parceiros).

Para sua segurança, informo que esta ligação está sendo gravada. Podemos falar neste momento?

Antes de prosseguir, preciso confirmar alguns dados para validação. Poderia, por gentileza, confirmar os três primeiros números do seu CPF?

Caso haja confirmação do cliente:

O motivo do meu contato é verificar se o(a) Sr.(a) teria interesse em simular uma operação de crédito consignado, que pode trazer melhores condições de taxa e prazo. Hoje trabalhamos com opções como:

- **Contrato novo**
- **Refinanciamento**
- **Portabilidade de crédito**
- **Cartão consignado**

Caso tenha interesse, posso realizar uma simulação sem compromisso e retornar com as condições disponíveis.

Havendo Interesse do Cliente:

Perfeito, Sr.(a) _____.

Vou realizar a simulação com as condições disponíveis e retorno para o Sr.(a). Qual seria o melhor horário para eu retornar com os valores e opções? Posso retornar neste mesmo número ou prefere informar outro contato?

Agradeço pela sua atenção. Tenha um excelente dia / boa tarde / boa noite!

Não Havendo Interesse do Cliente:

Ouvir os motivos do cliente, argumentar as vantagens do Crédito consignado e, caso este ainda não manifeste interesse, encerre o atendimento conforme abaixo:

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIP DE VENDAS – CALL CENTER E WHATSAPP	Código: CR-01-CC
		Versão: 01

Entendo perfeitamente, Sr.(a) _____. Caso no futuro tenha interesse em consultar condições de crédito consignado, o Sr.(a) pode entrar em contato conosco pelos nossos canais de atendimento.

Agradeço pela sua atenção e tenha um ótimo dia / boa tarde / boa noite.

PONTOS DE ATENÇÃO:

- Não informar nenhum dado pessoal (nome completo, CPF, telefone, endereço, etc.) do possível Cliente antes da confirmação de identidade deste.
- Caso o possível Cliente seja idoso (idade igual ou superior a 60 anos) ou potencialmente vulnerável, realizar abordagem clara e coloquial, que possibilite fácil compreensão do produto e/ou serviço.
- Caso o possível Cliente solicite a retirada do seu contato da base de dados, enviar a solicitação à Supervisão imediata, a qual incluirá o bloqueio no Sistema de Gestão.

Retorno com a Simulação:

Realizar a ligação para o cliente no horário previamente combinado.

Bom dia / Boa tarde / Boa noite!

Sr.(a) _____, aqui é _____ da _____ Correspondente Bancário.

Falei anteriormente com o(a) Sr.(a) para realizarmos uma simulação de crédito consignado. O(a) Sr.(a) pode falar agora para que eu apresente as condições encontradas?

Caso o cliente não tenha nenhuma Linha de Crédito disponível, realizar ligação de retorno para informá-lo e deixar nosso contato para futuras novas verificações.

Caso haja a confirmação do cliente e Linha de Crédito disponível:

– Contrato novo:

O Sr.(a), possui uma margem livre no valor de R\$ _____. Podemos efetuar um contrato de empréstimo Novo com parcela no valor de R\$ _____ (informar o valor da parcela). O(a) Sr.(a) terá o valor de R\$ _____ (informar o valor do disponível) para receber. Reforço que será um novo desconto em seu benefício, e que para essa simulação contrato será de ____ parcelas, com uma taxa de Juros de ____% a.m., Custo Efetivo Total (CET) de ____% e IOF no valor de _____. (Caso a operação possua tarifa ou seguro adicionar essa informação), essa operação possui um seguro no valor de R\$_____ e uma tarifa de R\$_____.

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIP DE VENDAS – CALL CENTER E WHATSAPP	Código: CR-01-CC
		Versão: 01

– Refinanciamento:

Podemos refinanciar seu empréstimo da(s) parcelas no(s) valor(es) R\$ _____ (informar o valor da(s) parcela(s) já descontadas atualmente). O Sr. terá o valor de R\$ _____ (informar o valor do disponível) para receber. Reforço que a parcela permanecerá no mesmo valor já descontada do seu benefício. Lembrando que o prazo do seu novo contrato será de ____ parcelas com uma taxa de Juros de ____% a.m., CET (custo efetivo total) de ____% e IOF no valor de ____.

Caso a operação possua tarifa ou seguro: Essa operação possui um seguro no valor de R\$ ____ e uma tarifa de ____.

– Portabilidade:

Podemos efetuar a portabilidade do seu empréstimo da(s) parcelas no(s) valor(es) R\$ _____ (informar o valor da(s) parcela(s) já descontadas atualmente), que estão ativas no(s) Banco(s) (informar os Bancos onde constam as parcelas). Nesse processo, essas parcelas serão trazidas para o Banco _____ (informar o Banco onde foi feita a simulação). Com o mesmo número de parcelas que ainda estão em abertos nesse(s) Banco(s) e com uma taxa de Juros de ____% a.m.

Nesse caso, podemos posterior a portabilidade efetuar o refinanciamento dessas parcelas. O Sr. terá o valor de R\$ _____ (informar o valor do disponível) para receber. Reforço que a parcela permanecerá no mesmo valor da portabilidade. Lembrando que o prazo do seu novo contrato será de ____ parcelas com uma taxa de Juros de ____% a.m., CET (custo efetivo total) de ____% e IOF no valor de ____.

Caso a operação possua tarifa ou seguro: Essa operação possui um seguro no valor de R\$ ____ e uma tarifa de ____.

– Cartão:

Clientes que ainda não possuem cartão:

O Sr.(a), pode solicitar o Cartão de Crédito do Banco _____. Este cartão pode ser usado para compras em qualquer estabelecimento comercial que aceite cartões da Bandeira _____, ou ainda poderá usar a modalidade de liberação do seu limite como um crédito em sua Conta. O limite o seu cartão seria de R\$ _____ e como liberação de Crédito seria de R\$ _____, lembrando que caso utilize a liberação do crédito através do cartão estará utilizando seu limite de crédito.

Parte do valor de sua fatura será descontado diretamente em sua folha de pagamento, esse valor é de R\$ _____, a diferença descrita na fatura e não amortizada pelo desconto, será disponibilizada mensalmente, e em caso de saldo devedor restante, incidirão os encargos vigentes informados na fatura.

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIP DE VENDAS – CALL CENTER E WHATSAPP	Código: CR-01-CC
		Versão: 01

– FGTS:

Sr.(a) , verificamos que o(a) Sr.(a) possui um saldo disponível no FGTS que pode ser utilizado para antecipação. Com base no seu saldo, podemos liberar para o(a) Sr.(a) o valor de R\$ _ (informar o valor disponível para saque).

Essa antecipação será paga com base nos valores futuros do Saque-Aniversário do FGTS, e o desconto ocorrerá de forma proporcional ao número de anos antecipados. Importante destacar que o valor de cada parcela não é fixo: o desconto é calculado individualmente para cada ano, conforme a tabela e o saldo projetado de cada período.

A operação será realizada com uma taxa de juros de _% a.m., Custo Efetivo Total (CET) de _% a.a., e IOF no valor de R\$ [VALOR DO IOF].

Caso a operação possua tarifa ou seguro, informamos que:

- Esta operação inclui um seguro no valor de R\$ _ (se houver),
- E uma tarifa administrativa no valor de R\$ _ (se houver).

Reforçamos que não haverá desconto mensal direto em seu benefício ou contracheque. O pagamento será feito por meio da utilização do saldo futuro do FGTS (modalidade Saque-Aniversário), e o valor da antecipação será creditado diretamente na conta bancária informada.

Importante: Para prosseguirmos, é necessário que o(a) Sr.(a) entre no aplicativo do FGTS e autorize o banco _ (nome do banco) a consultar o saldo, conforme regulamentação vigente.

Podemos prosseguir?

Caso haja a confirmação do cliente:

Certo Sr.(a), efetuarei a digitação da(s) proposta(s) que conversamos e entrarei em contato para orientar o Sr.(a) sobre como efetuar a assinatura

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIP DE VENDAS – CALL CENTER E WHATSAPP	Código: CR-01-CC
		Versão: 01

(Digital ou física) das operações. Entrarei em contato dia __/__/__ às __h. Até o momento alguma dúvida Sr(a)_____? *(Esclarecer qualquer dúvida do cliente)* Agradecemos a sua atenção, tenha um Bom dia/Boa Tarde/ Boa noite!

2. Retorno para formalização da operação:

Bom Dia! / Boa tarde! / Boa Noite!

“Sr.(a) _____, sou a(o) _____ da _____ Correspondente Bancário, entrei com contato com o Sr.(a) anteriormente para efetuarmos uma simulação de Crédito Consignado. Já efetuamos a(s) digitação(ões) das suas propostas no Banco. Gostaria de confirmar algumas informações e orientá-lo(a) como faremos a formalização da proposta. O Sr.(a) pode falar no momento?

Caso haja a confirmação do cliente:

Realizar o mesmo procedimento para propostas de **Novo Contrato, Refinanciamento, Portabilidade ou Cartão.**

As condições para sua operação são:

Valor Liberado: _____

Nº De parcelas: _____

Valor das parcelas: _____

Taxa de Juros: _____

Tarifas: _____ (se houver)

Seguro: _____ (se houver)

IOF: _____

CET: _____

Alguma dúvida sobre as condições do seu contrato/cartão Sr.(a) _____?

Caso o cliente não apresente nenhuma dúvida:

– Formalização Digital

Para formalização dessa proposta, enviaremos um link via SMS para o seu celular ou e-mail, como preferir, desde que esses dispositivos possuam acesso à internet e câmera. Caso não haja pendência no órgão pagador, o valor que acabo de informar será creditado em sua conta em até _____Hs (Informar as horas de acordo com o produto e Banco escolhidos pelo cliente) após o recebimento pelo Banco do aceite da proposta. Essa proposta ficará válida pelo prazo ____ dias a contar desse meu contato, podendo ser aceita a qualquer momento por meio de acesso ao link que será enviado. Quanto mais

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIP DE VENDAS – CALL CENTER E WHATSAPP	Código: CR-01-CC
		Versão: 01

rápido finalizar a formalização da proposta, mais rápido o(a) Sr.(a) terá o crédito em sua conta!

Confirme o número de celular ou e-mail para o envio do link.

O link será enviado por WhatsApp (ou E-mail) para o aceite de sua proposta. Será necessário seguir o passo a passo que incluirá tirar uma selfie e fotografar seu documento de identificação (RG, CNH). É importante que o(a) Sr.(a) retire óculos, boné ou chapéu ou a foto será rejeitada.

Para finalizarmos, poderia confirmar se a conta em que o(a) Sr.(a) recebe o benefício é do banco (informar o nome do Banco). Pode me confirmar agência e o número da conta?

– Formalização Física

Para formalização dessa proposta precisamos que o Sr(a) compareça em nosso endereço para assinatura do(s) contrato(s). o Sr.(a) pode por gentileza anotar o endereço? (Informar o endereço que o cliente deverá comparecer e quem deverá procurar) Essa proposta ficará válida pelo prazo __ dias a contar desse meu contato.

Informações adicionais a serem passadas ao cliente antes da finalização da ligação/atendimento:

“Sr.(a) _____, gostaria ainda de informar que em caso de desistência o Sr.(a) poderá cancelar as operações no prazo de 7 dias úteis após o recebimento do crédito sem nenhum prejuízo, mediante a devolução do valor creditado. (Exceto para portabilidade).

Poderia por gentileza anotar os canais de atendimento do Banco no qual sua proposta(s) foi(ram) efetuada? (Informar o cliente os canais de atendimento dos Bancos que o cliente está contratando)

“Sr.(a) _____, farei o acompanhamento de sua(s) operações e entrarei em contato caso haja qualquer alteração de Status ou pendências, e deixarei também meu contato caso o Sr.(a) queira sanar quaisquer dúvidas. (Informar nossos contatos ao cliente)

Caso o cliente não tenha nenhuma dúvida, despedir-se:

Agradecemos a atenção do Sr.(a), desejo um Bom dia/ Boa tarde/ Boa noite.

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIP DE VENDAS – CALL CENTER E WHATSAPP	Código: CR-01-CC
		Versão: 01

IMPORTANTE:

- Sempre informar o Resumo Contratual com:
- Valor do empréstimo (valor entregue em conta e eventuais IOF + tarifas + seguros);
 - Valor a ser recebido;
 - Valor das Tarifas;
 - Valor dos tributos incidentes (impostos);
 - Valor do Seguro, caso aplicável;
 - Outros valores, quando houver;
 - Custo Efetivo Total (CET), Mensal e Anual;
 - Encargos de Atraso
 - Direitos do Consumidor:
 - Exercício da liquidação antecipada e portabilidade;
 - Canais de Atendimento;
 - Possibilidade de cancelamento em até 7 dias úteis contados do contato.

Histórico de Revisões

Versão	Data		Revisões	Aprovador	Área
	Atualização	Aprovação			
01	-	09/02/2026	Emissão da Cartilha	Marcelo Carmanini	Diretoria