

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIPT DE VENDAS – PRESENCIAL	Código: CR-01-VP
		Versão: 01

CARTILHA DE ORIENTAÇÕES AO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO SCRIPT DE VENDAS – PRESENCIAL

1. Primeiro Contato:

PONTO DE ATENÇÃO:

Certifique-se de atender o cliente em local adequado e que durante seu atendimento esteja de fácil visibilidade para este as Tabelas de condições Gerais dos Bancos, onde constam as tarifas, IOF e Taxa de Juros.

Bom Dia! / Boa tarde! / Boa Noite! Meu nome é _____, qual o nome do Sr.(a)? No que posso lhe ajudar?

Ouçá a necessidade do cliente, caso seu interesse seja análise das linhas de crédito que dispomos prossiga, solicite ao cliente somente as informações necessárias para o procedimento solicitado por ele e peça também um documento original para comprovação de identidade, acesse o sistema de simulação e após isso apresente-lhe as opções de forma clara e objetiva.

– 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 Sr. 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 de contrato serão ____ parcelas, com uma taxa de Juros de ____% 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 ____.

– 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

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIPT DE VENDAS – PRESENCIAL	Código: CR-01-VP
		Versão: 01

taxa de Juros de ___% a.m., CET (custo efetivo total) de ___% e IOF no valor de *(informar o valor)*.

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 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 possui cartão:

O Sr.(a), pode solicitar o Cartão de Crédito do Banco ____, esse cartão pode ser usado para compras em qualquer estabelecimento comercial que aceite cartões da Bandeira ____, ou ainda poderá usar a modalidade de liberação do seus 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 SCRIPT DE VENDAS – PRESENCIAL	Código: CR-01-VP
		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.

PONTO DE ATENÇÃO:

É fundamental que o cliente esteja ciente de todas as condições e todas as regras dos produtos, se o cliente não compreender o que está sendo explicado deverão ser aplicadas as normas estabelecidas na POLÍTICA DE ATENDIMENTO DE CLIENTES POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS E/OU IDOSOS

Caso o cliente demonstre interesse em alguma das simulações oferecidas, efetue a digitação da operação no Banco escolhido pelo cliente, imprima o contrato digitado em duas vias, para operações de formalização física, e em uma via para formalização Digital.

Após digitação forneça a via do contrato ao cliente e o oriente quanto as informações abaixo:

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

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIPT DE VENDAS – PRESENCIAL	Código: CR-01-VP
		Versão: 01

As condições para sua operação são:

Prazo: _____
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

Oriente como se dará a assinatura do contrato de forma eletrônica e se possível acompanhe o cliente durante o procedimento.

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 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

Solicite o cliente que assine o contrato e tire cópia da documentação exigida pelos Bancos conforme roteiro operacional dos mesmos.

	CARTILHA DE ORIENTAÇÕES SCRIPT DE VENDAS – PRESENCIAL	Código: CR-01-VP
		Versão: 01

PONTOS DE ATENÇÃO:

- Atenção ao armazenamento dos dados do Cliente (contrato, cópia de documentos e afins), agindo sempre em conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- 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.

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

“Em caso de desistência o Sr.(a) poderá cancelar as operações em no prazo de 7 dias úteis após o recebimento do crédito sem nenhum prejuízo, mediante a devolução do valor creditado. (Exceto para portabilidade). Vou lhe passar os canais de atendimento direto do Banco. (Informar o cliente os canais de atendimento dos Bancos que o cliente está contratando)

“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) queria tirar quaisquer dúvidas. (Informar nossos contatos ao cliente)

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

Estou à disposição para qualquer dúvida Sr.(a), desejo um Bom dia/ Boa tarde/ Boa noite.

Histórico de Revisões

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