

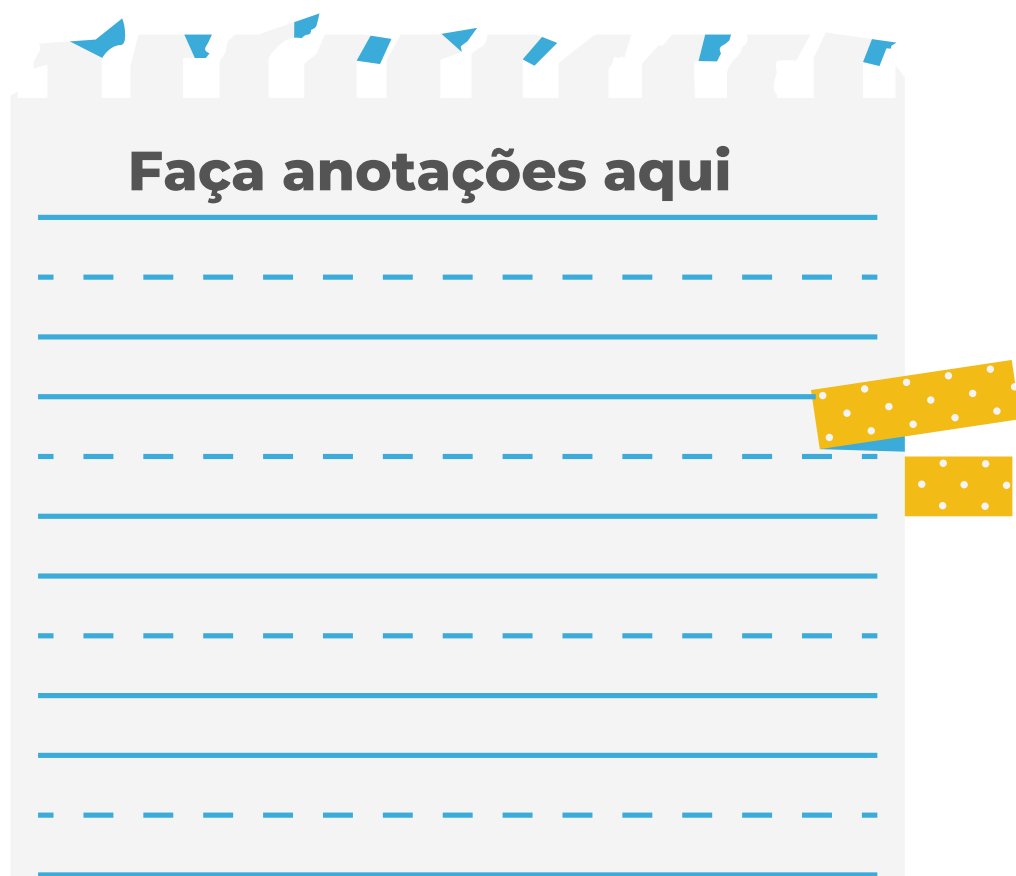
# DESCOMPLICANDO O CONSIGNADO



SUA ESCOLA  
DE VENDAS

# APRESENTAÇÃO

Agora que você já dominou tudo sobre empréstimos é necessário **se aprofundar nas características específicas do consignado**, entendendo todos os detalhes que serão apresentados abaixo você vai sentir muito mais segurança na hora de finalizar o atendimento com seus clientes.



**Faça anotações aqui**



## MARGEM CONSIGNÁVEL

Esse é o nome dado ao % do salário que pode ser utilizado como parcela em empréstimos consignados. Geralmente os convênios possuem sistemas e portais que apresentam essa informação pronta, mas é sempre bom entender a lógica do cálculo de margem, caso seja necessário fazer o cálculo manual em algum momento, mas sempre lembrando que cada convênio e banco podem possuir regras específicas em relação ao que pode ser incluído ou não no cálculo de margem.

Sendo assim o primeiro passo para calcular a margem é solicitar o holerite do cliente e em seguida somar todos os rendimentos fixos, pois existem situações nas quais o cliente recebe bonificações além do salário base, porém é possível incluir no cálculo da margem apenas os adicionais fixos e vitalícios, ou seja qualquer adicional variável como comissão ou férias não pode ser incluído no cálculo.

Em seguida é necessário subtrair os descontos compulsórios, ou seja, todos os descontos fixos como imposto de renda, pensão alimentícia, entre outros. Nessa etapa não é necessário subtrair os descontos das parcelas de empréstimos que o cliente possui.



# MARGEM CONSIGNÁVEL

A partir do resultado dessa subtração aplique o % de margem definido pelo convênio e o resultado será a margem consignável do cliente, porém é possível que o cliente já possua algum empréstimo, nesse caso é necessário subtrair o valor das parcelas vigentes para descobrir o valor de margem disponível.

## EXEMPLO:

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO						
Demonstrativo de Pagamento de Maio/2016						
N° USP	Nome	Valores em Reais R\$				
Setor	Tipo Folha					
SVREST IF-35	FI Normal Mai 2016 - 20160501					
Cód	Descrição	Vantagens		Descontos		
220	Vencimento	1.714,77				
088	Auxílio Transporte	84,43				
003	Adicional	171,48				
339	Vale Refeição			63,80		
197	Sindicato Trabalhadores da Usp			19,70		
334	Reposição Auxílio Transporte			30,40		
113	Inss			154,55		
101	Faltas			168,98		
302	Banco do Brasil			531,66		
Admissão	Condição	F.G.T.S.	Total de Vantagens	Total de Descontos		
07/02/2008	Celetista	137,38	1.970,68	969,09		
Classe USP	Nível/ref.	Função		Líquido		
Básico 1	B			1.001,59		
Classe Base	Vaga	Escala	Faixa/ref.	Nível/Grau	Jornada	
Básico 1	236950				40 Horas	
Classe Designação/Substituição	Vaga	Escala	Faixa/ref.	Nível/Grau	Jornada	
Agência	Conta Bancária	Cédula de identidade	CPF			
7009		RG				
Reposição de IR	Pensão Alimentícia fora da USP	Gratíf. Convênio-Docente				



# MARGEM CONSIGNÁVEL

1

## RENDIMENTOS FIXOS

Vencimento R\$ 1.714,77

Auxílio transporte R\$ 84,43

Adicional R\$ 171,48

Total R\$ 1.970,68

2

## DESCONTOS COMPULSÓRIOS

Vale refeição R\$ 63,80

Sindicato R\$ 19,70

INSS R\$ 154,55

Total: R\$ 238,05

3

## BASE DE CÁLCULO

Rendimentos – descontos

$1.970,68 - 238,05 = 1.732,63$

4

## MARGEM CONSIGNÁVEL

Base de cálculo X % de margem  
consignável convênio:

$1.732,63 \times 35\% = 606,42$

5

## MARGEM DISPONÍVEL

Margem consignável – parcelas  
de empréstimo

$606,42 - 531,66 = 74,76$



# TIPOS DE MARGEM

1

## **Margem total livre:**

O cliente possui a margem total livre, quando não tem nenhuma parcela de empréstimo ativa.

2

## **Margem disponível:**

É a margem que o cliente possui disponível para empréstimos depois de subtrair as parcelas vigentes.

3

## **Margem zerada:**

É quando o resultado da soma das parcelas que o cliente paga é igual a margem consignável, nesse caso o cliente não possui margem disponível para fazer um empréstimo novo.

4

## **Margem complementar:**

É o nome dado a margem adicional que fica disponível quando o cliente tem um aumento salarial.

5

## **Margem negativa:**

É quando o resultado da soma das parcelas que o cliente paga é maior que a margem consignável, nesse caso a diferença entre esses valores é a margem negativa, portanto só é possível fazer um contrato para esse cliente se ele tiver algum aumento para regularizar a margem ou se o banco permitir redução de parcela para enquadrar a margem.



## AVERBAÇÃO

Depois de fazer o cálculo de margem e fechar o contrato com o cliente é necessário incluir a proposta no sistema do banco, mas o processo final de aprovação não depende do banco e sim do convênio que precisa avaliar a proposta e incluir esse desconto no holerite do cliente, **o nome dado a essa etapa final é averbação.**

## Como funciona o processo de envio para averbação?

O processo de envio para averbação pode mudar de acordo com cada convênio, em alguns casos o banco envia para averbação automaticamente, em outros é necessário solicitar em algum portal e existem casos em que só é possível fazer averbação levando o contrato ao RH da empresa conveniada.



# AVERBAÇÃO

## Os principais pontos analisados quando o contrato é enviado ao convênio são:

1

### **Análise da margem:**

Nesse caso se a margem estiver correta o contrato será averbado, caso contrário o contrato pode ser pendenciado ou cancelado por margem consignável excedida.

2

### **Conferência dos dados:**

O convênio precisa de informações básicas para efetuar a averbação, um desses dados é o número da matrícula, portanto se alguma informação essencial for digitada incorretamente o convênio não conseguirá averbar e irá retornar o contrato alegando que os dados do cliente estão divergentes.

3

### **Dados bancários:**

Alguns convênios exigem que o valor do crédito seja liberado na conta onde o cliente recebe, para garantir mais segurança na operação. Nesses casos se os dados bancários estiverem incorretos o convênio pode retornar o contrato informando que os dados bancários estão inválidos.

Por esse motivo, é importante confirmar as informações básicas com o cliente no fim da negociação antes de enviar o contrato para digitação.





## FORMAS DE LIBERAÇÃO

Um dos principais fatores que geram segurança para o cliente nas operações de crédito consignado é o **formato de liberação do crédito**, já que grande parte dos convênios exige que o recurso seja liberado obrigatoriamente na conta onde o cliente recebe o salário, mas existem situações nas quais é necessário abrir exceções, o principal deles é quando o cliente recebe o pagamento através de conta salário, pois esse é um formato de conta que só permite depósito do empregador, quando o cliente é aposentado ou pensionista do INSS e recebe o benefício numa conta que possui esse formato costumamos dizer que ele recebe por cartão magnético.

**Faça anotações aqui**

The image shows a notepad with a white body and a grey top edge with blue tabs. The notepad has several horizontal lines for writing, alternating between solid blue lines and dashed blue lines. Two yellow sticky notes with white polka dots are attached to the right side of the notepad.



# FORMAS DE LIBERAÇÃO

**Nesses casos temos as seguintes alternativas para liberação:**

**Conta Nominal:** A primeira opção é verificar se o cliente possui alguma conta corrente ou poupança no nome dele, pois o banco não permite depósito em conta de terceiros, mas é necessário se atentar nas seguintes situações:

- **Conta fácil:** *Esse é um modelo de conta que tem um limite de depósito, ou seja se o limite da conta for R \$2.000,00 e o valor liberado ao cliente for de R \$5.000,00 o depósito não será efetuado.*
- **Contas digitais:** *Alguns bancos podem ter restrições para liberar o recurso em contas de bancos digitais (como inter, next, nubank). Nesse caso, é necessário verificar essas informações no roteiro antes de digitar.*



# FORMAS DE LIBERAÇÃO

**Ordem de pagamento:** Essa é a opção de liberação caso o cliente não tenha nenhuma conta nominal. Porém é necessário verificar o roteiro antes de digitar, pois alguns bancos só permitem liberação por OP em bancos específicos e em alguns casos definem regras ainda mais restritas para esse formato de liberação.

Se o contrato for liberado nesse formato o cliente deve ir na agência depois do pagamento do contrato com documento de identificação e informar ao atendente do caixa que precisa sacar uma ordem de pagamento.

Nesse caso pode acontecer as seguintes possibilidades:

- ***Carência para saque:*** Em alguns casos a ordem de pagamento não fica disponível logo após a integração do contrato, por isso é recomendável que o cliente vá sacar 1 ou 2 dias depois da aprovação.



# FORMAS DE LIBERAÇÃO

- **Solicitação prévia:** Caso o valor liberado seja muito alto é possível que a agência não tenha o valor total disponível em caixa, por isso o atendente pode solicitar que o cliente vá sacar o recurso no dia seguinte para que a agência tenha tempo de separar o dinheiro para o cliente.
- **Apresentação do contrato:** Algumas agências podem pedir que o cliente apresente o contrato, por isso é importante deixar uma via com ele se o contrato for liberado nesse formato.

**Faça anotações aqui**

The image shows a notepad with a white background and blue horizontal lines. The top edge has several blue tabs. Two yellow sticky notes with white polka dots are attached to the right side of the notepad.



## REAPRESENTAÇÃO

Apesar de toda a atenção na hora de digitar os dados bancários do cliente ainda podem ocorrer algumas eventualidades, por isso quando o banco aprovar o contrato, **o primeiro passo é entrar em contato com o cliente informando que o crédito foi liberado e pedindo para que o cliente verifique se o dinheiro já está na conta.**

Se o cliente disser que o valor ainda não caiu verifique imediatamente os dados bancários, pois existem situações nas quais digitaram algo errado ou o tipo de conta foi digitado incorretamente e por isso o banco não consegue finalizar o pagamento.

Nesse caso verifique com o banco ou a promotora se o pagamento voltou e quando isso acontecer você precisará **solicitar a reapresentação**, que é uma etapa na qual podemos corrigir os dados e dar o comando de pagamento novamente. Para isso geralmente é necessário apresentar algum comprovante dos dados bancários, que pode ser uma foto do cartão ou do extrato bancário do cliente.



# INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

**Quando se trata de correspondentes bancários eles podem ser:**

- **Exclusivos:** Quando o acordo entre o banco e o correspondente exige exclusividade, por esse motivo o correspondente só pode atuar com aquele banco. Esses acordos geralmente acontecem quando o correspondente trabalha com grandes bancos como Banco do Brasil, Caixa Econômica, Bradesco, Itaú, Santander, etc. Pois esses bancos oferecem a possibilidade do correspondente trabalhar com várias linhas de produtos e tem processos bastante rigorosos de controle de qualidade.

- **Multibancos:** Enquanto isso existem bancos que não exigem exclusividade, nesse caso o correspondente pode atuar com várias instituições simultaneamente e direcionar os contratos para cada banco de acordo com a estratégia da empresa ou regras do roteiro. Aqui podemos citar o banco BMG, PAN, BGN, Safra, Daycoval, Olé, etc...



## INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

**Mas é importante se atentar a um detalhe,** existem situações nas quais os bancos podem fazer parte da mesma rede como o BMC e o Bradesco, o Olé e o Santander, nessas situações o banco não permite que essas instituições façam operações entre elas, por exemplo eu não posso tirar um contrato do Santander e enviar para o Olé e vice versa, é importante conferir essas questões em detalhes no roteiro de cada banco.

*Além disso, se o cliente tiver um contrato em algum banco que você não possa atuar, a única maneira de trabalhar esse contrato é transferindo o mesmo para algum dos bancos que você trabalha **através do processo de portabilidade.***



## ATENDIDOS E NÃO ATENDIDOS

Cada convênio pode ter regras específicas em relação a clientes atendidos ou não, mas de maneira geral existem alguns fatores externos aos convênios que podem fazer com que o cliente seja atendido ou não, um desses fatores é a consulta ao SPC/Serasa.

Uma das principais características do consignado é o fato de que os bancos não costumam analisar se o cliente está negativado para oferecer o crédito, já que os bancos têm a segurança de que irão receber o valor através do RH, mas se o cliente for de um convênio privado existe o risco de que ele seja demitido e nessas condições o banco pode fazer análises mais criteriosas.

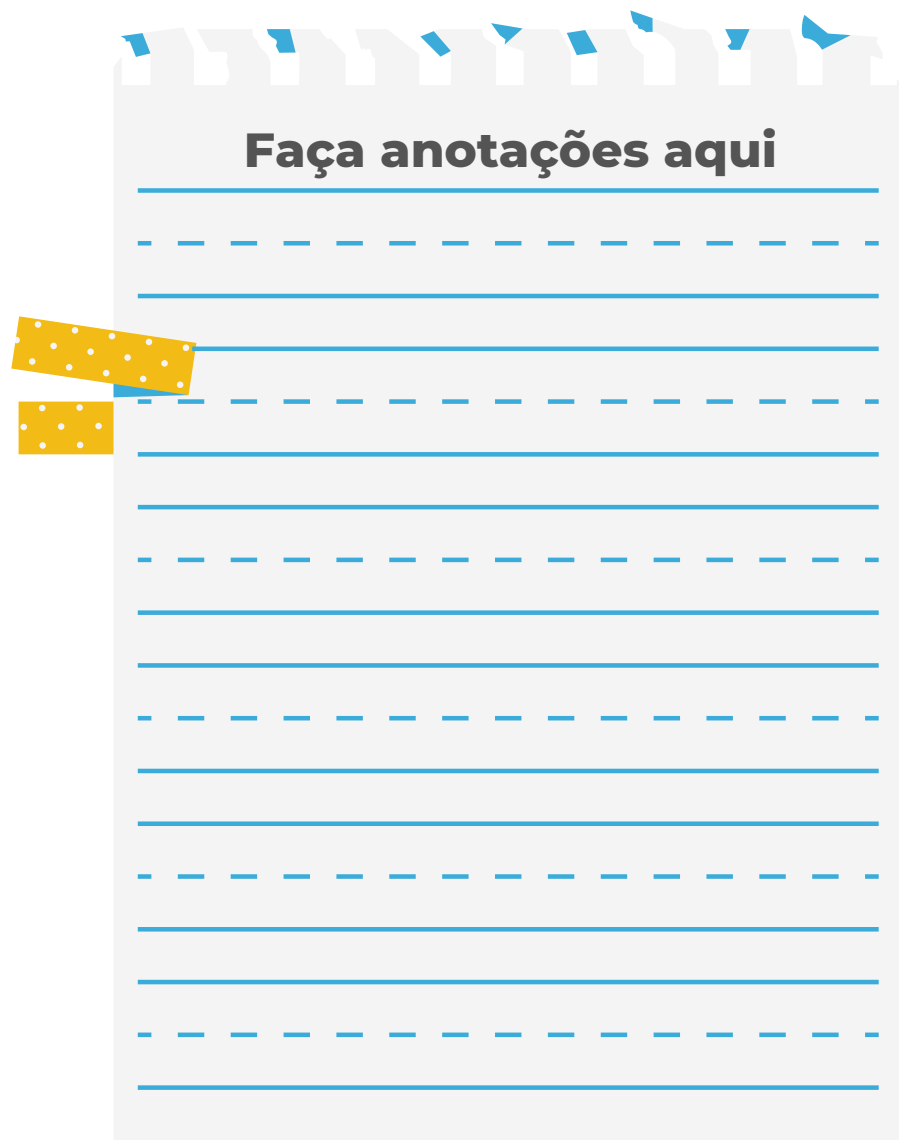
Além disso existem situações nas quais o próprio banco não tem o interesse em fazer negócios com algum cliente específico, isso pode acontecer se o cliente tiver alguma pendência naquela instituição ou um histórico de mal pagador, podendo ter um rating baixo ou restrição interna. Nesses casos, o banco pode cancelar a operação automaticamente após a digitação.





# ATENDIDOS E NÃO ATENDIDOS

Caso a sua empresa trabalhe com exclusividade não será possível atender um cliente que foi barrado em algum desses casos, mas se você trabalha com multibancos é recomendável que você tente fazer a operação em outras instituições, pois é provável que seja aprovado.



## ROTEIRO OPERACIONAL

**Dominar o Roteiro Operacional** é outro fator essencial para ter sucesso com a suas operações, pois ele pode nos ajudar a definir estratégias para vender mais e também nos mostra para onde devemos direcionar nossas propostas para reduzir a taxa de cancelamento por erro operacional.

*Confira agora os pontos mais importantes que você deve analisar no roteiro de cada banco:*

**ANALFABETOS:** Caso você atenda algum cliente analfabeto é no roteiro que você vai descobrir se o banco atende esse perfil de cliente e como é a maneira correta de colher a assinatura do mesmo. É importante ter muita atenção nesse caso, pois geralmente é necessário colher a assinatura do cliente e de algum parente de 1º grau. E caso você colha errado a assinatura, o cliente terá o desgaste de voltar na empresa para assinar novamente. Por isso, o ideal é colher a assinatura em pelo menos dois bancos, pois caso ocorra algum problema em um banco você terá outra opção para digitar.



## ROTEIRO OPERACIONAL

**Nº DE CONTRATOS:** No roteiro também é possível verificar qual é o número máximo de contratos que o convênio permite, pois existem situações nas quais o convênio permite que o cliente tenha um número específico de contratos de empréstimos, isso quer dizer que se o cliente atingir o número máximo de contratos permitidos, o contrato não será aprovado pelo convênio e nesse caso a única alternativa para liberar o recurso é fazendo uma unificação ou agregação.

**PARCELA MÍNIMA:** Alguns bancos definem também qual é a parcela mínima permitida por contrato. Isso quer dizer, que se a parcela mínima do banco for R\$15,00 e o cliente tiver R\$10,00 de margem, aquele banco não irá permitir que seja feito um contrato novo com essa margem disponível.

Mas é importante sempre verificar essas regras, pois quando o convênio tem algum tipo de aumento de salário os bancos tendem a reduzir o valor da parcela mínima para enquadrar a margem que será liberada após o aumento.



## ROTEIRO OPERACIONAL

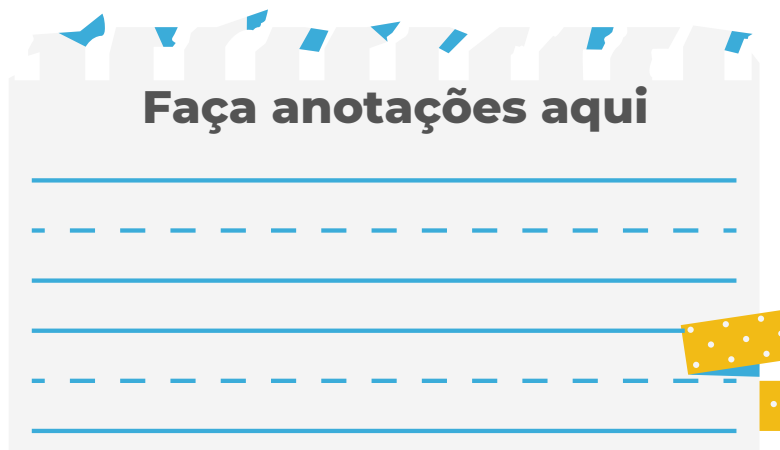
**VALOR LIBERADO:** No roteiro você também pode verificar qual é o valor mínimo liberado por operação, ou seja alguns bancos definem que nos contratos novos o no refinanciamento o valor liberado deve ser no mínimo X, assim como podem definir que numa operação de refinanciamento da portabilidade o valor mínimo liberado seja 5% do valor total do contrato, e caso o valor liberado na proposta seja menor do que o definido pelo banco a proposta será automaticamente cancelada.

**DOCUMENTOS:** Cada banco pode ter regras específicas em relação aos documentos obrigatórios e permitidos para cada contrato e você pode conferir esses dados no roteiro. Por exemplo, alguns bancos podem aceitar a carteira de trabalho como documento de identificação e outros não, alguns podem aceitar a CNH vencida como documento e outros não, além disso você também poderá conferir as regras em relação ao comprovante de endereço.



## ROTEIRO OPERACIONAL

**- IDADE:** Sabemos que os bancos permitem o crédito consignado em prazos longos e valores altos pois eles têm maior garantia, mas é importante destacar que conforme o cliente vai ficando mais velho, maior é o risco de falecimento e por isso os bancos começam a definir regras mais rígidas para aprovação. No roteiro operacional é possível conferir quais são os limites de idade, ou seja, até qual idade o banco permite que o cliente faça novas contratações e essas regras podem estabelecer a idade máxima no ato da assinatura ou a idade máxima ao término do contrato. Além disso, alguns bancos podem até atender idades mais avançadas, mas definir regras em relação ao valor liberado ou prazo do contrato. Esse tipo de regra dificulta a oferta de portabilidade ou refinanciamento, por isso é sempre bom ficar bem atento ao banco escolhido se o cliente tiver mais de 70 anos.



## ROTEIRO OPERACIONAL

**- VALOR MÁXIMO:** Se você trabalha com convênios de ticket médio à alto é necessário ter atenção também ao valor máximo de contratos permitidos por CPF em cada banco, pois alguns bancos determinam que se o cliente tiver mais de R \$250.000,00 de contratos naquela instituição, não será possível liberar o contrato. Nesse caso, a única alternativa é liberar em outro banco, caso tenha essa possibilidade.

**MARGEM DE SEGURANÇA:** O convênio geralmente determina a margem máxima, porém o banco pode fazer análises internas e definir uma margem menor para minimizar os riscos no momento da averbação. Por isso é necessário verificar se o banco trabalha com a margem de segurança, ou seja se você pode fazer o cálculo de margem normalmente ou se será necessário retirar um valor específico ou um percentual por segurança antes de digitar a proposta.



## ROTEIRO OPERACIONAL

**- PORTABILIDADE:** Se você pretende fazer uma portabilidade é bom verificar no roteiro quais são as regras referentes a esse produto, pois alguns bancos ou promotoras podem fazer acordos entre si e definir número mínimo de parcelas pagas para portar ou determinar que um banco não porta o outro e nesse caso não será possível finalizar a operação.

### VÍNCULO EMPREGATÍCIO OU TIPO DE

**BENEFÍCIO:** As características do consignado geram mais segurança para o banco caso o cliente tenha um cargo de mais estabilidade. Por isso, é importante ficar atento, pois caso algum cliente trabalhe para algum órgão público, mas não possua um cargo de estabilidade é muito provável que o banco não atenda aquele cliente, isso pode acontecer se o cliente for temporário, comissionado ou celetista por exemplo. Portanto é muito importante conferir se o cargo do cliente é elegível à contratação no roteiro.



## DOCUMENTAÇÃO

Alguns documentos são necessários no momento de finalizar o contrato e podem mudar de acordo com o tipo de contratação, físico ou digital. Por isso, iremos apresentar os documentos necessários de maneira geral e recomendo que você analise em detalhes no roteiro operacional o que o banco realmente exige em cada situação.

É importante deixar claro também que os documentos são essenciais para o sucesso da operação, por isso tenha muita atenção a qualidade, ou seja, se o cliente foi até a loja, faça o scanner do documento ao invés de fazer apenas uma cópia, pois dessa forma você terá a imagem com mais qualidade caso o banco solicite anexo.

Se você precisar tirar a foto do documento, coloque o documento num fundo branco, tenha muita atenção para que a foto tenha foco e que seja possível ler todas as informações, retire o documento da capinha de plástico (se houver) e se certifique de que a foto está registrando o documento inteiro com todas as bordas, caso contrário o banco pode negar esse documento.





# DOCUMENTAÇÃO

Se você solicitar a foto para o cliente, tenha certeza de que explicou em detalhes o jeito certo de tirar a foto, se possível grave um vídeo mostrando como fazer. Caso o cliente envie uma foto que não siga os padrões, solicite uma nova foto logo em seguida, pois existe a probabilidade do banco negar o documento e vai levar mais tempo até solicitar a foto e enviar novamente para o banco.

## • DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO

RG – o banco geralmente pede um documento atual e em bom estado, por isso caso o RG do cliente seja muito antigo e esteja muito desgastado verifique se ele possui outro documento mais atual.

CNH – Verifique sempre a data de validade da CNH, pois nem todos os bancos aceitam esse documento se ele estiver vencido.

OUTROS – Alguns clientes podem apresentar documentos diferentes como por exemplo o RNE que é um tipo de RG para estrangeiros ou até mesmo carteirinha profissional como OAB. Os bancos geralmente aceitam esses documentos como válidos, mas em caso de dúvidas confira no roteiro ou solicite outro documento por precaução.



## DOCUMENTAÇÃO

CPF - É muito importante ter algum documento que apresente o CPF, por isso se for CNH não precisa se preocupar, mas se for o RG verifique se consta o número do CPF.

Caso não possua, você pode solicitar um documento que conste o nº do CPF ou imprimir o comprovante de situação cadastral no site da receita federal.

P.S. também é importante destacar que grande parte dos bancos não atendem clientes que estão com o CPF irregular na Receita Federal e esse pode ser um motivo para que o contrato seja cancelado. Nesse caso é necessário que o cliente identifique o motivo e busque regularizar a situação.

**Faça anotações aqui**



## • COMPROVANTE DE ENDEREÇO

Esse é um documento que o banco geralmente exige na venda física, portanto no momento da negociação solicite que o cliente leve ou envie um comprovante de endereço que esteja no nome dele, caso o cliente não possua alguns bancos podem acatar comprovantes em nome de terceiros desde que seja comprovado um parentesco de primeiro grau com o titular.

É importante destacar também que o comprovante deve ser uma conta de consumo, água, luz, telefone ou cartão de crédito, com até 90 dias desde o vencimento.

Caso o cliente não possua meios de comprovar, alguns bancos aceitam uma declaração de residência como comprovante. Cada banco possui um modelo próprio, por isso é necessário solicitar esse documento junto a instituição.

## • CONTRACHEQUE / EXTRATO

Em alguns convênios é possível que seja necessário anexar também o extrato ou contracheque para garantir a aprovação da proposta, por isso lembre-se de verificar essa questão e solicite ao cliente caso seja necessário.

Lembrando que a maioria dos convênios tem um sistema no qual o cliente pode ter acesso a esse documento e nesse caso ele pode te enviar ou te passar o login para que você faça o download.



## TIPOS DE CONTRATOS

Atualmente os contratos de crédito consignado podem ser adquiridos por meio físico ou de maneira digital. Em geral o contrato físico é a modalidade na qual o cliente precisa assinar pessoalmente as vias do contrato, enquanto o no contrato digital o cliente assina por meio eletrônico, porém cada um desses formatos exige processos diferentes, fique atento aos pontos de destaque apresentados abaixo.

1

### FÍSICO:

Quando utilizamos o meio físico para contratação é necessário colher a assinatura nos formulários disponibilizados pelos bancos que podem ser blocados ou impressos.



# TIPOS DE CONTRATOS

- **BLOCADOS:**

São as vias do contrato que solicitamos ao banco ou ao gerente comercial para colher as assinaturas, esses contratos vêm com os dados do cliente em branco que você pode preencher a mão ou fazer uma pré impressão das informações direto no site do banco, depende do processo de formalização que o banco exige.

O ponto positivo de utilizar esse meio é que como o contrato é em branco, caso ocorra algum erro e seja necessário digitar a proposta novamente, você poderá utilizar o mesmo contrato na formalização.

- **IMPRESSOS:**

Alguns bancos permitem a assinatura na proposta impressa, nesse caso você precisa digitar a proposta, imprimir e depois entregar para o cliente assinar. Esse modelo confere mais segurança para o cliente na contratação, mas se houver algum erro na digitação do contrato e a proposta for cancelada, será necessário digitar uma nova proposta e fazer uma nova impressão e colher a assinatura novamente, gerando desgaste para o cliente.



## TIPOS DE CONTRATOS

Outro ponto de atenção quando o assunto são os contatos físicos, é verificar se a via do contrato está vigente, pois existem situações nas quais os bancos atualizam os formulários e o anterior perde a validade, por isso se você estiver colhendo a assinatura de um banco que você não trabalha com frequência, verifique se houve alguma alteração nas vias solicitadas pelo bancos.

Além disso, outra forma de se prevenir de erros operacionais é colher mais de uma assinatura, por isso se você precisar se deslocar até o cliente, se certifique de pegar a assinatura em duas vias, para ter uma alternativa caso ocorra algum problema. Dependendo do caso, veja se é possível inclusive colher a assinatura em bancos diferentes pois se não der certo em um, pode ser aprovado em outro banco.

Não fique com receio do cliente questionar essas questões, pois no momento da assinatura o que o cliente mais precisa é da garantia de que o recurso vai cair rapidamente, por isso quanto maior a sua atenção para prevenir as falhas, maior a probabilidade do contrato ser efetivado.



## 2

### DIGITAL:

Quando o assunto é a formalização digital é importante deixar claro que cada banco tem um processo diferente de formalização, que inclusive está sempre passando por melhorias, por isso a melhor maneira de saber qual é o processo de cada banco é solicitando junto ao banco ou a promotora os manuais de formalização digital, porém existem alguns pontos em comum nessas instituições e é sobre esses detalhes que iremos falar agora:

- **TELEFONE:** O telefone é uma das principais informações que exigem atenção, por que geralmente a formalização é feita pelo whatsapp ou SMS, por isso o telefone precisa ser do cliente ou de algum parente próximo, pois o banco não permite a digitação se o mesmo número de telefone já foi cadastrado para outro cliente. Além disso, o banco também pode cancelar a operação se o DDD do telefone for diferente do DDD na cidade do cliente.



## TIPOS DE CONTRATOS

- **DOCUMENTOS:** Em relação aos documentos, alguns bancos permitem que o correspondente anexe os documentos diretamente no sistema, enquanto outros solicitam que os documentos sejam enviados pelo cliente através do aplicativo do banco ou no chat do whatsapp, nesse caso é importante auxiliar o cliente explicando em detalhes qual é a maneira correta de enviar o documento, para reduzir o desgaste e não correr o risco do cliente desistir do processo.
- **FOTO:** Outro meio de comprovar autenticidade da assinatura eletrônica, é incluindo uma selfie do cliente na formalização. Alguns bancos permitem que o correspondente anexe uma foto estática e outros só permitem a inclusão da selfie pelo aplicativo ou whatsapp, nesse caso é importante que a imagem tenha boa qualidade, por isso não é permitido utilizar fotos de whatsapp, facebook ou fotos cortadas. Além disso, o cliente precisa estar em um local bem iluminado, sem óculos ou boné.

P.S. é muito importante ter um processo na empresa para fazer o armazenamento dos documentos e vias do contrato utilizados na contratação, pois caso o cliente faça alguma reclamação alegando desconhecer a contratação será necessário enviar os documentos comprobatórios para o banco.



1

## **SEGURO PRESTAMISTA:**

O crédito consignado não é vinculado a necessidade de contratação de nenhum outro produto para que seja aprovado, já que o banco tem a segurança de que o cliente irá pagar, mas existem dois fatores que não podemos controlar, o risco de falecimento e o risco de demissão, por isso, existe o seguro prestamista, é um seguro que garante a quitação do contrato caso ocorra alguma eventualidade que impeça o pagamento das parcelas, como falecimento ou demissão por exemplo.

Caso ocorra alguma eventualidade que interrompa os descontos e o cliente não possua seguro o banco pode cobrar o valor empréstimo do cliente ou dos familiares em caso de falecimento.

2

## **ANALFABETOS:**

Os bancos atendem clientes analfabetos, porém até o momento só é permitida a contratação para esse público através da modalidade física, caso seja necessário atender um cliente com esse perfil é muito importante analisar no roteiro operacional quais são as regras exigidas pelo banco para atender esse cliente.