

CLIENTES VULNERÁVEIS

Cartilha – Correspondente no país



| AGENDA

1. **Definição**

- Regulamento
- O que esperamos dos nossos parceiros?
- Quem são?
- Como identificá-los?

2. **Como agimos**

- Boas práticas

3. **Vulneráveis na prática**

- Capacidade civil;
- Deficiência mental;
- Terminologia;
- Doenças Graves;
- Superendividamento;
- Baixo grau de escolaridade;
- Maturidade digital;
- Idade;
- Renda.

| REGULAMENTO - CLIENTES VULNERÁVEIS E POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos – Febraban institui o normativo SARB 023 e 024/2020, que estabelece diretrizes e procedimentos para promover o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços das instituições financeiras, no relacionamento com os consumidores considerados vulneráveis.



Os clientes potencialmente vulneráveis são capazes de administrar suas finanças e assumir decisões bem informadas. Não são considerados vulneráveis ou especialmente vulneráveis mas requerem alguma vigilância porque no futuro, essa condição pode mudar.

A SARB 024/2020 descreve que são considerados clientes vulneráveis consumidores que, devido a sua condição pessoal, demonstrem menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou de representar seus próprios interesses, como por exemplo:

- Capacidade Civil;
- Deficiência Física ou Mental;
- Doença Grave;
- Superendividamento;
- Baixo grau de Escolaridade;
- Habilidade e/ou maturidade digital;
- Idade;
- Renda;

| O QUE ESPERAMOS DOS NOSSOS PARCEIROS?

O comportamento de todos os correspondentes que atuam diretamente ou indiretamente com o Banco Santander deve ser sempre **Simples, Pessoal e Justo**, garantindo os princípios de **ética, responsabilidade, transparência e diligência**.

A vulnerabilidade é dinâmica e qualquer um pode em um momento da vida se encontrar em uma situação de vulnerabilidade. Precisamos estar preparados para atuar de acordo com a nossa missão e contribuir para o progresso das pessoas e da sociedade.

A vulnerabilidade é uma situação dinâmica, afetada por fatores sociais, pessoais e/ou eventos externos, podendo ser permanente ou situacional.



| COMO IDENTIFICÁ-LOS?

Alguns fatores permitem **identificar a vulnerabilidade** do cliente, como por exemplo:

- Falta de clareza quanto a seus direitos e obrigações;
- Dificuldade de compreender as informações e produtos oferecidos;
- Dificuldade de comparecer a uma loja física por razões econômicas, físicas, distância e outras;
- Dificuldade em obter informações de forma online;
- Dificuldade em se comunicar ou expressar pensamentos e opiniões;
- Expressar situações de preocupações relacionadas ao comprometimento da renda e endividamento;
- Demonstrar dependência de terceiros na execução de suas vontades;
- Demonstrar alguma impossibilidade ou dificuldade em relação à situação que está passando;

| COMO AGIMOS?

Os correspondentes e parceiros do Banco Santander devem assegurar que a oferta de produtos e serviços ocorra de forma adequada às necessidades e interesses dos consumidores vulneráveis, adotando os seguintes comportamentos:

- Realizar a venda com qualidade e transparência, oferecendo produtos e serviços que são descomplicados e facilitam a vida do cliente. Utilizar linguagem clara, concisa e fácil de compreender;
- Compreender as necessidades de cada cliente e oferecer produtos, serviços e ferramentas para que os próprios clientes decidam como querem usar o banco.
- Ser paciente em suas explicações, garantindo que houve compreensão por parte do cliente. Crie uma relação de confiança com o seu cliente.
- Ter empatia é a arte de se colocar no lugar do outro. Como você gostaria de ser atendido? Você seria seu cliente?
- Certificar que a decisão da contratação do produto foi realizada de forma consciente;
- Disponibilizar os canais de comunicação direta com o Santander para esclarecer dúvidas e solicitar informações que julgar necessário.

| VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

CAPACIDADE CIVIL

Capacidade significa a aptidão que a pessoa tem de adquirir e exercer direitos. Pelo Código Civil toda pessoa é capaz de exercer direitos e deveres na ordem civil;

A **incapacidade** é a exceção, ou seja, são incapazes aqueles discriminados pela legislação (Código Civil).

QUEM SÃO?

Pessoa Absolutamente Incapaz:

- Menores de 16 anos;

Pessoa Relativamente Incapaz:

- Pessoas Físicas com idade entre 16 a 18 anos;
- Os viciados em tóxicos;
- Aqueles que, por causa transitória ou permanente, não puderem exprimir sua vontade; e
- Os pródigos;



ORIENTAÇÕES

Não temos objeção à concessão de crédito às pessoas físicas **absolutamente incapazes**, desde que haja autorização judicial para a contratação e renda compatível, assistidas pelo respectivo representante e atendidas as demais condições exigidas à época da concessão.

Em relação às pessoas físicas **relativamente incapazes** o crédito poderá ser concedido desde que assistidas pelo respectivo representante e atendidas as demais condições exigidas à época da concessão.

Os documentos comprobatórios deverão ser enviados junto a formalização do contrato.



LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015.

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) é destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

QUEM SÃO?

- Pessoa com mobilidade reduzida;
- Deficientes Auditivos;
- Deficientes Visuais;
- Pessoas com deficiências múltiplas: Associação de duas ou mais deficiências;



| VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

DEFICIÊNCIA FÍSICA

De acordo com o Decreto 5.296/2004, Art. 5º **deficiência física** é a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida.

BOAS PRÁTICAS

O relacionamento com o cliente com deficiência deve ser o mesmo realizado a uma pessoa sem deficiência. A diferença é que no primeiro caso deve-se observar alguns requisitos, considerando-se a deficiência da pessoa, a fim de que não haja constrangimentos e o atendimento seja personalizado. As pessoas com deficiências devem ter atendimento prioritário.



| VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

DEFICIÊNCIA AUDITIVA

A principal dificuldade de uma pessoa com deficiência auditiva é a comunicação. O primeiro passo para atender o cliente com deficiência auditiva ou surdo é ter CALMA. Não se desespere, fique tranquilo, assim a pessoa também terá calma para iniciar a conversa. Fale naturalmente.

Os deficientes auditivos tem sua própria maneira de se fazer entender. Algumas se servem da leitura labial e de gestuais, outras utilizam uma linguagem própria, a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Fale pausadamente, mantendo o contato visual, pois se desviar o olhar, o cliente com deficiência auditiva ou surdo, poderá entender que a conversa acabou.



| VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

DEFICIÊNCIA VISUAL

Nem sempre a pessoa com **deficiência visual** precisa de ajuda, mas para iniciar o atendimento ou conversa, toque em seu braço, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio. Nunca ajude o cliente com deficiência visual sem perguntar antes como deve fazê-lo. Ao conversar com o cliente fale em tom de voz normal.

Sempre que se ausentar do local, informe ao cliente. O contrário também é válido, ao se aproximar de um grupo em que tenha algum deficiente visual, informe sobre sua chegada, para que sua presença seja percebida.



Quais são **os termos corretos** que devem ser utilizados para se referir a uma pessoa com deficiência?

CORRETO

- ✓ Criança, adolescente ou adulto sem deficiência;
- ✓ Pessoa com deficiência intelectual;
- ✓ LIBRAS Língua Brasileira de Sinais;
- ✓ Pessoa com deficiência;
- ✓ Pessoa com deficiência auditiva, pessoa surda ou surdo;
- ✓ Pessoa com deficiência física.

ERRADO

- | | |
|---|----------------------------|
| ✗ Criança, adolescente ou adulto normal; | ✗ Deficiente físico; |
| ✗ Criança excepcional; | ✗ Mudinho; |
| ✗ LIBRAS - Língua dos Sinais | ✗ Surdinho; |
| ✗ LIBRAS - Linguagem dos Sinais | ✗ Surdo-mudo; |
| ✗ Aleijado, defeituoso, incapacitado ou inválido; | ✗ Defeituoso físico; |
| ✗ Portador de deficiência; | ✗ Deficiente físico |
| | ✗ Pessoa retardada mental; |
| | ✗ Ceguinho; |
| | ✗ Doente mental ; |
| | ✗ Pessoa norma; |
| | ✗ Surdez-cegueira |

| VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

DOENÇAS GRAVES

São doenças que ameaçam a vida e que expõe o indivíduo a tratamentos severos e agressivos.
Conforme lei 7.713 são consideradas doenças graves:

QUEM SÃO?

- Alienação mental.
- Cardiopatia grave.
- Cegueira (inclusive monocular).
- Contaminação por radiação.
- Doença de Paget em estados avançados (Osteíte Deformante).
- Doença de Parkinson.
- Esclerose múltipla.
- Espondiloartrose anquilosante.
- Fibrose cística (Mucoviscidose).
- Hanseníase.
- Nefropatia grave.
- Hepatopatia grave.
- Neoplasia maligna (câncer).
- Paralisia irreversível e incapacitante.
- Tuberculose ativa.

| VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

DOENÇAS GRAVES

BOAS PRÁTICAS

Seja ágil: Priorize o atendimento o mais rápido possível. As pessoas com doenças graves têm direito ao atendimento preferencial.

Deixe-o confortável: Torne o atendimento ao cliente mais confortável para todos e demonstre suas habilidades e profissionalismo para trazer ainda mais confiança sobre o produto e instituição escolhida pelo cliente;

Gere Valor: Busque sempre o sucesso do cliente. Para isso, é preciso gerar valor desde o primeiro contato no atendimento.

Seja transparente: A transparência sempre é a melhor opção na hora de ofertar os produtos e serviços.

| VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

SUPERENDIVIDAMENTO

Conforme Lei 14.181, entende-se por **superendividamento** a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu **mínimo existencial**, nos termos da regulamentação.

As dívidas englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada.

BOAS PRÁTICAS

Pratique a empatia: Esteja aberto para ouvir a real necessidade do cliente e oferecer o produto que ele precisa, de forma clara e objetiva, se eximindo de qualquer interesse ou intenção de má fé para obter vantagens financeiras. Coloque-se no lugar daquele cliente, pensando em como você gostaria de ser atendido se estivesse naquela posição.

Transparência: No momento da oferta do crédito é fundamental que sejam previamente informados ao cliente os custos totais do crédito contratado, juros, tarifas, taxas, encargos sobre atraso.

Conscientização: O correspondente deve se certificar que o cliente está ciente das condições de pagamento do produto ofertado e do comprometimento assumido com o Santander e que antes da contratação houve a avaliação do cliente da sua capacidade financeira.

| BAIXO GRAU DE ESCOLARIDADE

QUEM SÃO?

Consideramos baixo grau de escolaridade as pessoas que cursaram até o ensino fundamental, tendo em vista que é um dos ciclos básicos da educação que abrange a fase do 1º ao 9º ano.

BOAS PRÁTICAS

Transparência: É necessário explicar claramente ao cliente as características e custos dos produtos ofertados, utilizando linguagem simples e de fácil entendimento.

Venda correta: Jamais solicite documentos que não fazem parte do processo de formalização e informe o cliente o que ele está assinando. Nunca utilize seus documentos e assinaturas para outros fins.

Consentimento: A maneira mais simples de garantir que o cliente compreendeu a explicação é questionar a existência de dúvidas e certificar que ele está de acordo com as condições ofertadas.

1. CICLOS DA EDUCAÇÃO

2. Educação Infantil

3. Fundamental

4. Médio

5. Superior

6. Pós-graduação

7. Mestrado

8. Doutorado

| VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

HABILIDADE E/OU MATURIDADE DIGITAL

Maturidade digital é um termo utilizado para se referir ao nível de entendimento e integração das tecnologias no dia a dia de uma empresa ou um indivíduo.

Baixa maturidade/habilidade digital: São clientes com baixa capacidade ou sem capacidade de interagir através das plataformas digitais e utilizar recursos tecnológicos para buscar e encontrar informações de seu interesse.

BOAS PRÁTICAS

Formalização: Se a finalização da operação envolver acesso aos aplicativos do Banco ou outros meios digitais, oriente o cliente a como proceder, sem intervir ou realizar a atividade por ele. Não se esqueça que a venda também pode ser realizada de forma padrão, através da assinatura de contrato físico.

Seja Claro: Opte por realizar explicações mais simples e de fácil entendimento, buscando orientar onde são obtidas as informações necessárias e como é fácil utilizar.

Seja o dono do negócio: Explique para o seu cliente como é fácil utilizar nossos aplicativos e as facilidades e comodidades que as plataformas digitais oferecem.

| VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

IDADE

De acordo com a Lei 10.741 de 1º de Outubro de 2003, é considerado idoso às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

BOAS PRÁTICAS

Seja ágil: Priorize o atendimento o mais rápido possível.

Seja Paciente: A paciência precisa ser redobrada ao lidar com clientes idosos, uma vez que, talvez tenham problemas de memória ou outras condições físicas ou cognitivas mais limitadas, o que pode dificultar na agilidade de solicitarem o que desejam, por exemplo.

Ouçã com atenção: Demonstre interesse sobre o que o cliente está falando. Essa atitude positiva fará com que o idoso se sinta bem e muito valorizado.

Fale com Clareza: Evite termos técnicos ou palavras muito difíceis que não sejam de conhecimento comum.

| VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

RENDA

A renda é a remuneração de um indivíduo pelo um determinado fator, seja pelo serviço prestado, pelo trabalho, remuneração de algum bem, ou recebimento de juros. Refere-se a qualquer receita que uma pessoa pode ter decorrente de seus esforços, sua produção ou seus bens.

QUEM SÃO?

De acordo com a Lei 8.742/93 que dispõe sobre a assistência social, são consideradas baixa renda as famílias cuja renda per capita seja inferior a $\frac{1}{4}$ (um quarto) do salário mínimo.

BOAS PRÁTICAS:

Seja Justo: Ofereça ao cliente os produtos que estão dentro de suas condições e capacidade financeira. Ofertar produtos que não estão ao alcance do cliente, pode causar desconforto e constrangimento.

Entenda o seu cliente: Busque compreender o que ele precisa e ofertar o produto que atenda às suas necessidades;

Seja claro e transparente: Informe sobre o processo de contratação e principalmente, sobre os custos totais do crédito contratado.

Ganhe a confiança do seu cliente: Aja com delicadeza estabelecendo uma relação de confiança e respeito com o seu cliente.

| AÇÕES

CLÁUSULAS CONTRATUAIS

O compromisso do Santander com esse tema vai além da identificação e observação do comportamento com o cliente, também prevê o compromisso do nosso parceiro através de cláusulas firmadas nos contratos celebrados com os seus correspondentes quanto aos procedimentos previstos no Normativo SARB 024/2020;

SANÇÕES

O descumprimento do Normativo SARB 024/2020 importará na aplicação das sanções previstas no capítulo II, Seção IX, do Código de Conduta Ética e Autorregulação, observados os procedimentos previstos no Normativo SARB nº 006/2009.

CANAIS DE CONTATO

Em caso de dúvidas e mais informações acionem nossos canais de atendimento.

Central de Atendimento: 4004 3535 capitais e regiões metropolitanas, 0800 702 3535 demais localidades e 0800 723 5007 pessoas com deficiência auditiva e de fala. Todos os dias 24h por dia.

SAC: 0800 762 7777 capitais e regiões metropolitanas e 0800 771 0401 pessoas com deficiência auditiva e de fala. Todos os dias 24h por dia.

Ouvidoria: 0800 726 0322 e 0800 771 0301 pessoas com deficiência auditiva e de fala. A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e aos sábados das 9h às 14h, exceto feriados.

Pratique a empatia: Esteja aberto para ouvir a real necessidade do cliente e oferecer o produto que ele precisa, de forma, clara e objetiva, se eximindo de qualquer interesse ou intenção de má fé para obter vantagens financeiras. Coloque-se no lugar daquele cliente, pensando em como você gostaria de ser atendido se estivesse naquela posição.

Realize uma venda correta: Jamais solicite documentos que não fazem parte do processo de formalização e informe o cliente o que ele está assinando. Nunca utilize seus documentos e assinaturas para outros fins.

Fale com Clareza: Evite termos técnicos ou palavras muito difíceis que não sejam de conhecimento comum.

Seja ágil: Priorize o atendimento o mais rápido possível. As pessoas com doenças graves, deficiências físicas ou mental e idosas, possuem direito ao atendimento preferencial.

Seja transparente: No momento da oferta é fundamental que sejam previamente informados ao cliente os custos totais do crédito contratado, juros, tarifas, taxas, encargos sobre atraso.

Certifique que as solicitações foram atendidas: Faça um resumo da conversa e certifique que o cliente compreendeu tudo que foi acordado.

OBRIGADO!

