

Sumário

1. SITUAÇÃO A QUE SE APLICA:	2
2. VENDA DO CARTÃO COM SAQUE – ABORDAGEM:	2
2.1 INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS – Cartão Consignado	2
2.2 INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS – Saque do Limite do Cartão.....	3
3. SCRIPT OBRIGATÓRIO PARA FORMALIZAÇÃO DA VENDA DO CARTÃO COM SAQUE INICIAL – VENDA DIGITAL CALL CENTER CORRESPONDENTE.....	3

1. SITUAÇÃO A QUE SE APLICA:

Roteiro para venda do cartão com saque inicial. O script deverá ser utilizado obrigatoriamente para formalizar a venda de cartão com saque inicial, após realizar com o cliente todos os procedimentos e prestar as informações necessárias para venda dos produtos citados.

2. VENDA DO CARTÃO COM SAQUE – ABORDAGEM:

Conhecer o seu cliente:

Esse é o momento mais importante para fidelização dos clientes.

Na abordagem, devemos identificar a necessidade do cliente para ofertar o produto mais adequado ao seu perfil.

Então, o que deve ser feito?

- Conferir na Instrução Operacional o público atendido para o convênio do seu cliente;
- Identificar as especificidades do convênio para digitação da proposta (documentação, dados para pagamento, etc.);
- Verificar com o cliente qual produto irá melhor lhe atender: cartão com saque ou cartão sem saque;
- Sempre esclarecer as características do produto escolhido para que não haja dúvidas quanto à contratação.

2.1 INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS – Cartão Consignado

- ✓ **Sem anuidade:** com a Olé, o cliente não tem custos de manutenção do cartão;
- ✓ O cliente tem a comodidade do desconto referente ao **pagamento mínimo da fatura** ser realizado **diretamente em contracheque/benefício**;
- ✓ O valor mínimo corresponde ao valor disponível para averbação;
- ✓ Informar e incentivar o cliente a realizar **pagamentos complementares** com a fatura mensal;
- ✓ Sempre incentivar o cliente a **utilizar o cartão para compras e saques**: as taxas do consignado são bem menores do que as do cartão de crédito convencional;
- ✓ Incentive o cliente a utilizar o **aplicativo Olé** para consultar o seu limite disponível e suas faturas;
- ✓ Reforce com o cliente a importância de haver alguém maior de 18 anos no local da entrega para assinar o recebimento.

2.2 INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS – Saque do Limite do Cartão

- ✓ **Saque** de parte ou total do **limite disponível** no cartão;
- ✓ **Não é parcelado**, o cliente pode optar por realizar pagamentos complementares na fatura para amortização do valor ou pagamento integral;
- ✓ **Não se trata de empréstimo**, e sim uma forma prática e rápida de liberação de valores em conta;
- ✓ Informar e incentivar o cliente a realizar **pagamentos complementares** com a fatura mensal;
- ✓ Sempre informar ao cliente a taxa de juros, tarifas, eventuais seguros, impostos e CET que será aplicada ao serviço;
- ✓ Esclarecer que o prazo de 48 horas para liberação do crédito se inicia após a aprovação da proposta e neste período o cartão ficará bloqueado para uso.
- ✓ Sempre informar que Olé não solicita em hipótese alguma que o seu crédito seja transferido ou depositado em conta de terceiros, correspondentes, parceiros e lojas.

3. SCRIPT OBRIGATÓRIO PARA FORMALIZAÇÃO DA VENDA DO CARTÃO COM SAQUE INICIAL – VENDA DIGITAL CALL CENTER CORRESPONDENTE

O (a) sr.(a) confirma a adesão ao Cartão de Crédito Olé Consignado ?

(aguardar confirmação expressa do cliente)

O (a) sr.(a) está ciente, que esta contratação possui uma taxa de juros de (xxx) , sendo o Custo Efetivo Total de (XXX) ao mês e que (informar se existe ou não contratação de seguro para o contrato). (aguardar confirmação expressa do cliente)

O pagamento funciona com o desconto do valor mínimo em seu contracheque/benefício, limitado a sua margem de cartão. O restante de seu saldo devedor pode ser pago, a qualquer momento, via fatura física e/ou digital, disponibilizada pelo Banco mensalmente. O saldo devedor não pago, será acrescido dos juros rotativos do seu cartão, por isso aconselhamos que amortize mensalmente o máximo possível.

Assim que eu finalizar a venda, o (a) Sr(a). receberá por e-mail um termo com o resumo desta proposta. Receberá também um SMS que deverá ser respondido com a palavra SIM em até 24 horas corridas. Pode ser que neste intervalo o (a) Sr(a). receba um novo contato da nossa área de qualidade para validação

desta negociação. Por isso é importante que ao receber o contato, responda as perguntas que serão feitas, combinado?

O (a) sr.(a) autoriza que após a liberação e aprovação do órgão, o seu cartão seja enviado para o seguinte endereço: (rua, nº, complemento (se houver), bairro, cidade, estado, CEP)? O(a) Sr(a). confirma? (aguardar confirmação expressa do cliente, se necessário, repita o endereço)

(Sempre perguntar se existe algum complemento como número de apartamento, casa, bloco, fundos, quadra, etc. Caso a rua do endereço seja extensa, esta deverá ser abreviada seguindo o critério de nunca abreviar o primeiro e último nome e sim o nome do meio).

O cartão de crédito será entregue pelos correios, no endereço confirmado. O (a) Sr(a). costuma receber outras correspondências entregue pelos correios neste endereço?

Não existe um horário específico para a entrega e é necessário que uma pessoa maior de idade esteja no local, munida um documento de identificação com foto, para assinar o recebimento. Se não houver um responsável no local, o cartão não poderá ser entregue.

Informo que o limite de crédito, a emissão e o envio deste cartão estão sujeitos à aprovação cadastral e demais condições do produto, bem como, reserva de margem consignável disponível.

Após aprovação, o (a) Sr.(a) receberá um SMS informando da data de postagem deste cartão. Após a postagem, em até 4 dias úteis é enviada a senha para poder utilizar para compras ou saque, pois o cartão possui tecnologia com Chip.

Além da emissão do Cartão, o (a) Sr.(a) confirma a aceitação de um saque à débito no seu cartão de crédito no valor aproximado de R\$ xx,xx, no qual o(a) Sr(a). concorda que sobre o referido valor será cobrada uma taxa de juros de x,xx% ao mês?

Lembramos que não se trata de um empréstimo consignado e sim, uma operação de saque de parte do limite de seu cartão de crédito.

O pagamento funciona com o desconto do valor mínimo em seu contracheque, limitado a sua margem de cartão. O restante de seu saldo devedor pode ser pago, a qualquer momento, via fatura física e/ou digital, disponibilizada pelo Olé Consignado mensalmente. O saldo devedor não pago, será acrescido dos juros rotativos do seu cartão, por isso aconselhamos que amortize mensalmente o máximo possível.

Lembramos ainda que a Olé Consignado, NÃO solicita a nenhum de nossos clientes a transferência ou depósito bancário para “Pagamento de Dívida em

Conta de Terceiros". Caso ocorra nos comunique de imediato.