**BOAS PRÁTICAS PARA ATENDER SEUS CLIENTES**

**C6 Consig**

Reunimos aqui as **principais orientações** que você deve seguir para fazer uma venda com **transparência, credibilidade, segurança e respeito**.

Você sabia, por exemplo, que sua **responsabilidade** começa já na etapa de **pré-venda**? Existem diversas **resoluções e leis** para regulamentar essa e todas as etapas de contratação do crédito.

E é isso que a gente quer contar para você.**Vamos lá?**

Ao final, não se esqueça de clicar em **“Li e Ciente”** e **Gravar** – este **aceite é obrigatório** e será monitorado pelo banco, podendo resultar em bloqueio de seu usuário em caso de descumprimento.

**Processo de oferta do crédito**

O público-alvo do crédito é formado, principalmente, por idosos e/ou pessoas com pouco esclarecimento e, por isso, merecem atenção especial. Use uma linguagem simples e veja o que você não pode deixar de informar:

* **Sua condição de representante autorizado do C6 Consig:** apresente seu documento de identificação ou crachá feito pelo seu correspondente. Avise que é possível conferir informações sobre produtos e serviços oferecidos em cartazes e materiais divulgados no endereço físico da loja, pelo site do correspondente (se houver) ou Central de Relacionamento do C6 Consig.
* **Momento financeiro do cliente:**mesmo que algumas modalidades de empréstimo pessoal tenham as menores taxas de juros do mercado (como o crédito consignado e empréstimo saque-aniversário FGTS), elas também devem ser utilizadas com cautela. Certifique-se de que o cliente:

**1.**Entendeu os benefícios e compromissos do produto

**2.**Acredita que o produto é uma boa modalidade de contratação para seu momento de vida

**3.**Avaliou se consegue assumir a dívida ao fazer a contratação. Essa situação é de extrema importância para quem tem muitos empréstimos.

* **Liberação do contrato:** não informe que a contratação pode ser realizada sem consulta a serviços de proteção ao crédito (ex.: SPC) ou avaliação financeira. Reforce sempre que a proposta será analisada e que o crédito é sujeito a aprovação cadastral e às demais condições do produto. O C6 Consig faz uma análise interna sobre a proposta e a direciona para o órgão de competência avaliar, podendo aprovar ou não a contratação.
* **Dados da operação:** informe os dados financeiros mais relevantes sobre a proposta. Além disso, colete sempre a anuência do cliente e formalize a proposta corretamente. Reforce que as principais informações serão enviadas via SMS se o contrato for aprovado. Nele estarão contidos dados como: valor financiado, valor liberado, banco, quantidade e valor de parcelas, juros e Custo Efetivo Total (CET), além de seguro e IOF.

**Processo de contratação**

Depois que o cliente já tem todas as informações e optou pela contratação, veja o que é preciso fazer:

* **Reforce as condições do contrato** e avise que será possível consultar as condições gerais pelo site, além de pedir uma cópia do contrato sempre que precisar pela Central de Relacionamento:

**CAPITAIS E REGIÕES METROPOLITANAS:**3003 6206

**DEMAIS LOCALIDADES:**0800 770 6206

**WHATSAPP:**(11) 2832 6266

* Avise que será necessário **tirar uma foto do tipo selfie** para completar a contratação e qual é a finalidade do procedimento. Explique antes de o cliente fornecer documentos pessoais ou tirar a foto.
* Caso a modalidade de contratação do empréstimo consignado seja do tipo **Plus**, colha a anuência do cliente, revise a proposta e verifique se a assinatura na **Cédula de Crédito Bancário (CCB)** confere com a assinatura indicada no documento de identificação. Formalize corretamente!

**Importante:** se o cliente não for alfabetizado, você deve ler para ele as condições e solucionar todas as dúvidas – **é preciso deixá-lo ciente de todos os termos da contratação além de exigir um rogado (pai, mãe, filho(a), irmão(ã), cônjuge ou neto(a)) e testemunhas para a formalização.**

Pessoas idosas ou com pouca informação são mais vulneráveis e podem ter menos conhecimento sobre controle financeiro. A situação, porém, pode se agravar em caso de clientes analfabetos que, eventualmente, podem aceitar estímulos da contratação de empréstimos consecutivos sem plena consciência da situação – **portanto certifique-se de que as condições foram entendidas e que há desejo em contratar o crédito.**

* Caso a formalização seja **digital**, tudo é feito de forma eletrônica. Por isso **informe sobre cada etapa e como acompanhá-las.**
* Por fim, avise que, **a Liquidação Antecipada deve ser solicitada diretamente pelo cliente**, apenas através da central do C6 Consig.

**O que você não deve fazer**

Empréstimo pessoal é um dos temas com mais reclamações nos órgãos de defesa do consumidor e no canal do regulador. Redobre sua atenção na hora do atendimento e veja o que não fazer:

* **Assediar ou pressionar o cliente a contratar o serviço ou crédito,**principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade.
* Atuar **descumprindo as leis e normas do mercado**.
* **Alterar ou aplicar** qualquer índice diferente do que foi estabelecido no contrato disponibilizado pelo C6 Consig.
* **Aceitar doações em dinheiro** feitas por clientes ou **cobrar tarifas e comissões adicionais**. Você e sua equipe não devem atuar dessa forma sob nenhuma circunstância.

**Importante!** Você não deve solicitar, intermediar ou aceitar qualquer pagamento, transferências ou devolução de valores de seu cliente.

* Oferta de produtos de crédito **não apropriada** ao desejo do cliente (ofertas inadequadas).
* Praticar ofertas abusivas:

**1.** A **venda casada**, condicionada ao empréstimo e sem o desejo do cliente, é proibida.

**2. Relação abusiva com o cliente**, ou seja, se aproveitar de situações de vulnerabilidade.

**3. Vendas que beneficiem apenas a comissão** e não tragam vantagens ao cliente.

* Propiciar situações que causem **reclamações** e deixem o cliente **insatisfeito**.
* **Solicitar ou receber qualquer tipo de transferência**sobre a operação de crédito feita para o cliente.
* **Realizar pagamentos**em nome do cliente (ex.: compra de dívida).
* **Contatar nossa Central de Relacionamento**em nome do cliente.

**Seguindo essas dicas você terá mais qualidade em suas vendas.**

**Redobre sua atenção e garanta a satisfação do cliente!**

Material instrucional disponibilizado pelo Banco C6 Consignado S.A. aos correspondentes bancários contratados na forma da Resolução CMN nº 4.935/21 e pessoas naturais integrantes das suas respectivas equipes.

**Clique em “Li e Ciente” e Gravar.**