



Script de Atendimento Call Center

Contrato Novo

“Ponto Amigo, Correspondente Bancário, bom dia ou boa tarde! Meu nome é xxxxxxxxxxxx e o seu? Para sua segurança, informo que essa ligação está sendo gravada. Em que posso ajudá-lo(a)?”. Ouve e entende a necessidade do cliente. Verifica se ele é elegível e se a operação que necessita é viável; efetua as simulações nas IFs e apresenta o melhor negócio para o cliente: “Hoje, o banco xxxxxx está disponibilizando, para crédito consignado referente à margem disponível que o senhor(a) possui, o valor de até R\$ com prazo de e parcela de R\$ com taxas de juros..., tarifas incidentes..., eventuais seguros..., impostos..., com custo efetivo total (“CET”)... informa ao cliente sobre as etapas do processo operacional, até o pagamento da operação, e a possibilidade de cancelamento em até 7 dias úteis após o recebimento do crédito, devendo restituir o valor total concedido que lhe foi entregue, acrescido de eventuais tributos incidentes sobre a operação. O senhor(a) está de acordo?” Em caso positivo, efetua a operação. Informa os canais de autoatendimento das Ifs e canal próprio, agradece e finaliza o atendimento.

Em caso negativo e se não houver interesse em outra operação: “Agradeço a sua ligação e espero poder atendê-lo em outra oportunidade.”



Portabilidade

“Ponto Amigo, Correspondente Bancário, bom dia ou boa tarde! Meu nome é xxxxxxxxxxxx e o seu? Para sua segurança, informo que essa ligação está sendo gravada. Em que posso ajudá-lo(a)?”. Ouve e entende a necessidade do cliente. Verifica se ele é elegível e se a Portabilidade que necessita é viável. Em caso negativo, oferece o Refinanciamento (que é outro processo). Em caso positivo, efetua a simulação da Portabilidade ou Portabilidade + Refinanciamento e apresenta as condições ao cliente, informando valores com prazo de e parcela de R\$ com taxas de juros..., tarifas incidentes..., eventuais seguros..., impostos..., com custo efetivo total (“CET”)... Informa ao cliente sobre as etapas do processo operacional e que fará o acompanhamento do retorno do saldo e comunicará a ele possíveis eventualidades e sobre o pagamento da operação. “O senhor(a) está de acordo?” Em caso positivo, efetua a operação. Informa os canais de autoatendimento da If e canal próprio, agradece e finaliza o atendimento.

Em caso negativo e se não houver interesse em outra operação: “Agradeço a sua ligação e espero poder atendê-lo em outra oportunidade.”.



Refinanciamento

“Ponto Amigo, Correspondente Bancário, bom dia ou boa tarde! Meu nome é xxxxxxxxxxxx e o seu? Para sua segurança, informo que essa ligação está sendo gravada. Em que posso ajudá-lo(a)?”. Ouve e entende a necessidade do cliente. Verifica se ele é elegível e o Refinanciamento que necessita é viável, e o prazo máximo [se é 84 meses (INSS), 96 meses (Serv. Público). Demais convênios vide regras específicas]. Em caso positivo, verifica a viabilidade. Se for viável, efetua a simulação, apresenta as condições ao cliente, como taxas de juros, tarifas incidentes..., eventuais seguros..., impostos..., com custo efetivo total (“CET”)... e prazos, valor das parcelas, que pode ser mantido ou reduzido. Informa ao cliente sobre as etapas do processo operacional e verifica se atende à necessidade dele, se há vantagens e se é um bom negócio. “O senhor(a) está de acordo?” Em caso positivo, efetua a operação. Informa os canais de autoatendimento da If e canal próprio, agradece e finaliza o atendimento.

Em caso negativo e se não houver interesse em outra operação: “Agradeço a sua ligação e espero poder atendê-lo em outra oportunidade.”.



Cartão

“Ponto Amigo, Correspondente Bancário, bom dia ou boa tarde! Meu nome é xxxxxxxxxxxx e o seu? Para sua segurança, informo que essa ligação está sendo gravada. Em que posso ajudá-lo(a)?”. Ouve e entende a necessidade do cliente. Verifica se ele é elegível e, em caso positivo, informa: “O(A) senhor(a) pode ter um cartão consignado com valor liberado de R\$...” e informa as condições. O senhor está de acordo?”. Em caso positivo, efetua a operação. Em caso negativo, “O senhor(a) está de acordo?” Em caso positivo, efetua a operação. Informa os canais de autoatendimento da If e canal próprio, agradece e finaliza o atendimento.

Em caso negativo e se não houver interesse em outra operação: “Agradeço a sua ligação e espero poder atendê-lo em outra oportunidade.”.



**Nossos Parceiros e Clientes
são muito importantes
para nós!**

**A Ponto Amigo está sempre ao seu lado,
apoando as negociações.**

Conte sempre com a gente!



**PONTO
AMIGO**