



**STURZENEGGER E CAVALCANTE**  
ADVOGADOS ASSOCIADOS

## ANEXO 1

**São Paulo/SP**  
Rua Vergueiro, 2016  
12º andar - Cep 04102-000  
  
+55 11 4871 0121

**Brasília/DF**  
SHS Quadra 6 - Conjunto A  
Bloco E - Complexo Brasil 21  
Salas 302 a 308 - Cep 70316-000  
  
+55 61 3202 8802

**Rio de Janeiro/RJ**  
Rua da Quitanda, 52  
9º andar - Cep 20011-030  
  
+55 21 2532 1051

# IN100 E FORMALIZAÇÃO DIGITAL

Iniciaremos em instantes...



# AGENDA



# IN100



## INSTRUÇÃO NORMATIVA DO INSS

São normativas que regem as regras do **Instituto Nacional de Previdência Social (INSS)** para a concessão de empréstimo consignado.

A **IN100** veio complementar a **IN28** trazendo como vantagem no processo de contratação a consulta de dados do cliente na Dataprev mediante autorização do cliente (consulta de margem, benefício ativo para concessão de empréstimo, tipo de aposentadoria e pensão).

- ✓ Trata-se de uma autorização via SMS para consulta aos dados do cliente na DATAPREV;
- ✓ Termo **OBRIGATÓRIO** para **TODAS AS PROPOSTAS**.

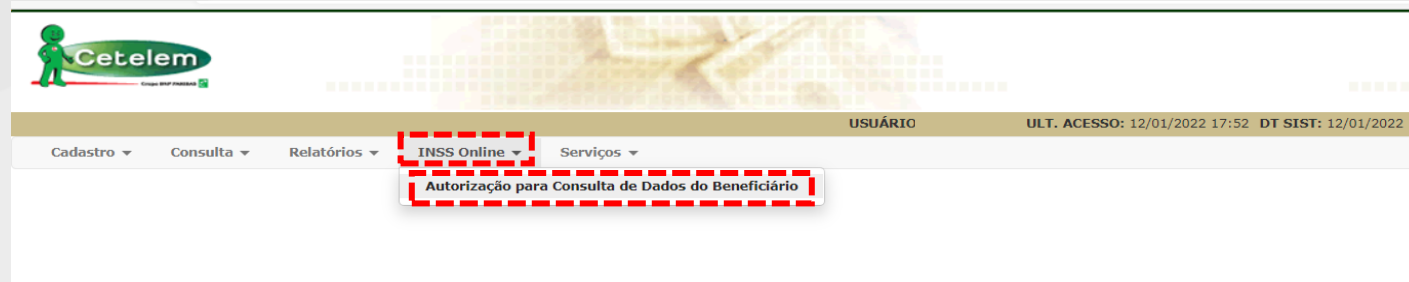


## Acesso ao Autorizador:

**1º Passo:** Acesse o portal Autorizador: (<https://autorizador.cetelem.com.br>) com seu usuário e senha;

**2º Passo:** Selecione a opção INSS Online;

**3º Passo:** Selecione a opção Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário.



**4º Passo:** Selecione o menu Solicitação de Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário;

**5º Passo:** Digite o CPF do cliente;

**6º Passo:** Em “Chave Identificadora do Termo”, selecione a última sequência do número de autorização.

The screenshot shows a web application interface with a title bar 'Autorização para Consulta de Dados do Benefício'. Below the title bar, there are two tabs: 'Impressão do Termo de Autorização do Beneficiário' and 'Solicitação de Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário'. The 'Solicitação de Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário' tab is active and highlighted with a red dashed border. Below the tabs, there are three input fields: 'CPF do Cliente:' with a green input box, 'Chave Identificadora do Termo:' with a dropdown menu showing 'Selecione o Termo desejado' and '000000000010310 (Nato Digital)', and 'Nome:' with a gray input box.

**7º Passo:** Clique na lupa para visualizar o documento assinado pelo cliente;

**8º Passo:** Clique no botão Solicitar Autorização.

**Autorização para Consulta de Dados do Benefício**

Impressão do Termo de Autorização do Beneficiário

Solicitação de Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário

**CPF do Cliente:**

Chave Identificadora do Termo:

Nome:

Tp. Doc. de Identificação do Cliente:

000000000010310 (Nato Digital)

NOME DO BENEFICIARIO


Indefinido


**Anexar Documentação**

**Documento de Identificação Digitalizado**

Ações	Arquivo
	Para Termo Nato Digital não é necessário documento de identificação.

**Termo de Autorização Digitalizado**

Ações	Arquivo
	TermoDoBeneficiario_88205073902_000000000010310.pdf

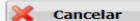
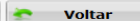
 Solicitar Autorização

**9º Passo:** Selecione o número do benefício correto/elegível para empréstimo e automaticamente será direcionado a página de cadastro de proposta.

Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário			
Data de Validade da Autorização	Situação	Observação	
11/08/2019	OK		

Lista de Benefício do Cliente				
Número do Benefício	Elegível para Empréstimo	Bloqueado para Empréstimo	Data de Despacho do Benefício	Observação
8810527397	Não	Sim	01/12/2018	
8810517391	Sim	Não	01/09/2018	
8810537392	Não	Sim	01/03/2019	

 Cancelar  Voltar

### ATENÇÃO!

- Validade do termo de autorização: 45 dias corridos.



Caso o cliente **não** tenha realizado assinatura do Termo de Autorização, após a digitação do CPF, o sistema apresentará uma mensagem/crítica.

**Autorização para Consulta de Dados do Benefício**

Impressão do Termo de Autorização do Beneficiário | Solicitação de Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário

CPF do Cliente: 000.000.000-00 Chave Identificadora do Termo: Nome:

Mensagem da página da web

O Termo do CPF informado está pendente de assinatura digital do cliente.

OK

## Processo do Termo de Autorização

**1º Passo:** Selecione a opção Impressão de Termo de Autorização do Beneficiário;

**2º Passo:** Selecione a opção tipo de Termo: **Nato Digital**;

**3º Passo:** Preencha os dados do cliente: CPF, nome do cliente, telefone celular com DDD e cidade;

**4º Passo:** Clique no botão Assinatura Digital.

**Autorização para Consulta de Dados do Benefício**

Impressão do Termo de Autorização do Beneficiário   Solicitação de Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário

Tipo do Termo de autorização do beneficiário:

☒ Nato Digital   ☐ Sob demanda

CPF do Cliente:   Nome do Cliente:   Telefone Celular do Cliente: 11

Local de Assinatura do Termo (Cidade):

Assinatura Digital

## Processo do Termo de Autorização

Após clicar no botão Assinatura Digital o Termo de Autorização é enviado para assinatura digital do cliente e o sistema retorna uma mensagem de envio com sucesso.

**Autorização para Consulta de Dados do Benefício**

Impressão do Termo de Autorização do Beneficiário Solicitação de Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário

Tipo do Termo de autorização do beneficiário:

☒ Nato Digital ☐ Sob demanda

CPF do Cliente: Nome do Cliente: Telefone Celular do Cliente:

Local de Assinatura do Termo (Cidade):

**Assinatura Digital**

Mensagem da página da web

Termo de Autorização enviado para Assinatura Digital com sucesso!

OK

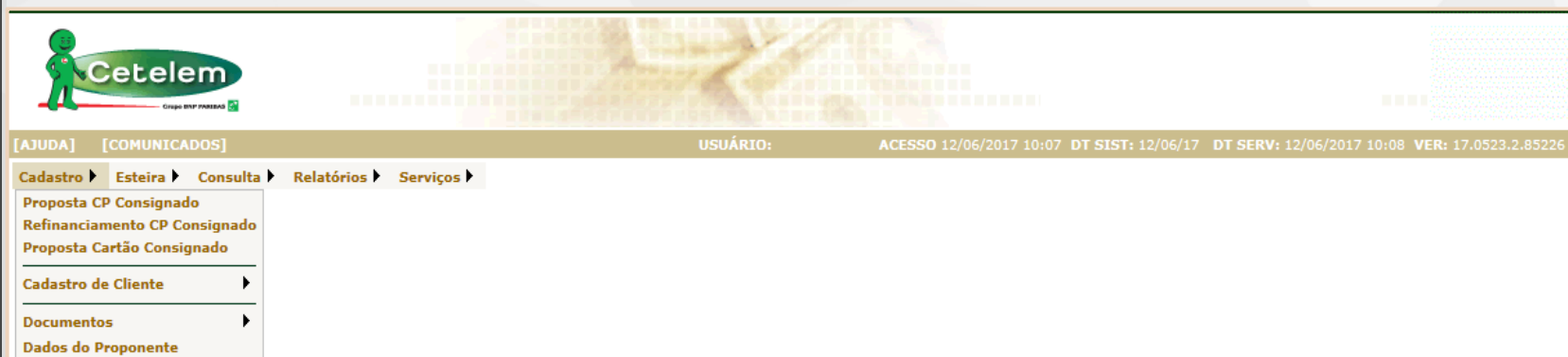
### ATENÇÃO!

- Após envio do link, o cliente terá o prazo de 24h para assinar.

## Digitação de Propostas

**1º Passo:** Acessar o portal Autorizador: (<https://autorizador.cetelem.com.br>) com seu usuário e senha;

**2º Passo:** Selecionar a opção Cadastro e a modalidade correspondente;



**3º Passo:** Selecionar o convênio e as condições de taxas;


**Simulação de Proposta**

☒ INSS ☐ Federal ☐ Militar ☐ Estadual ☐ Municipal ☐ Privado ☐ Todos

Módulo:  
998

**Convênio:**  
Selecione um convênio  
909090 - INSS Novo IN100 06-72\_1,80-2,08%  
909091 - INSS NOVO IN100 1,29%-2,08%

lar

 **Voltar**

4º Passo: Preencher o código operador e o CPF certificado;

Proposta	
<input checked="" type="radio"/> INSS	<input type="radio"/> Federal
<input type="radio"/> Militar	<input type="radio"/> Estadual
<input type="radio"/> Municipal	<input type="radio"/> Privado
<input type="radio"/> Todos	
Módulo: 998	Convênio: 909090 - INSS Novo IN100 06-72_1,80-2,08%
<b>OPERADOR:</b>	
Nome OPERADOR:	
FILIAL:	COORD.:
PROMOTORA:	EMPREGADOR:
000310 - INSS PREV	
CPF Profissional Certificado:	
ORGÃO:	CANAL_VDA:
003310 - INSS PREV	

**5º Passo:** Preencher os dados do cliente: CPF e matrícula;

**6º Passo:** Clicar no botão Consultar Margem;

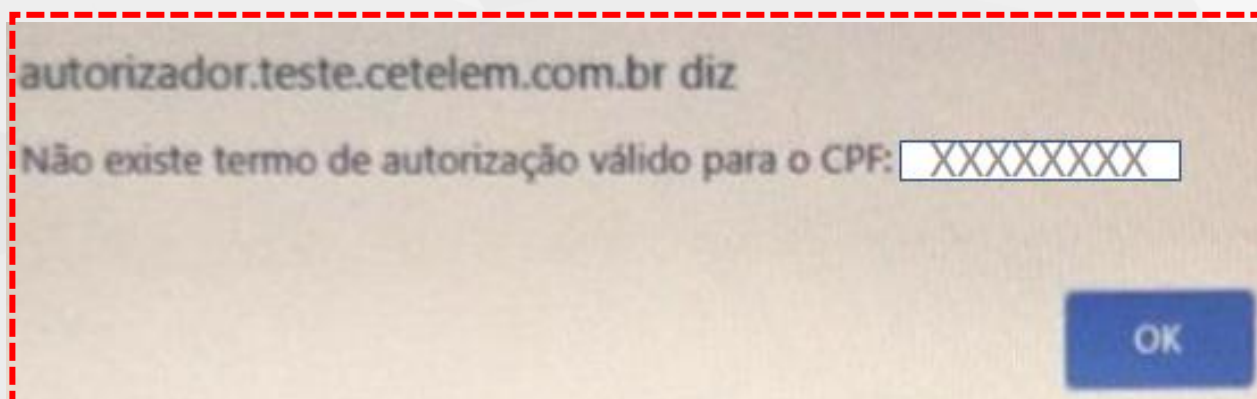
**Dados do Beneficiário**

CPF:  Nome:  Dt. Nasc.:   
Matrícula:  Cód. Benef.:   
Tp. Doc:  Documento:  Orgão Emissor:  Dt. Emissão:  UF do DOC:  Sexo:  Estado Civil:   
Nacionalidade:  Naturalidade:  UF Nat.:  Outra Nacionalidade:   
Mãe  Pai  Nome do Cônjuge:   
Renda:  Valor Patrimonial:  (PPE):  Margem Consig.:  Valor RMC:   
Ramo de Atividade:  Tipo de Profissão:

### ATENÇÃO!

- Se for copiar e colar no ato da digitação, certificar que não tem espaço (TAB), pois pode impactar no processo de envio do termo de autorização ao cliente;
- Ao clicar em Consultar Margem o sistema preencherá automaticamente os dados do cliente: nome, data de nascimento, código do benefício, dados bancários e outros.

Para os clientes sem termo, ao clicar em “Consultar Margem” o sistema apresentará a seguinte mensagem: **Não existe termo de autorização válido.**



## Processo do Termo de Autorização

- 1º Passo:** Selecione a opção Impressão de Termo de Autorização do Beneficiário;
- 2º Passo:** Selecione a opção tipo de Termo: **Nato Digital**;
- 3º Passo:** Preencha os dados do cliente: CPF, nome do cliente, telefone celular com DDD e cidade;
- 4º Passo:** Clique no botão Assinatura Digital.

Autorização para Consulta de Dados do Benefício

Impressão do Termo de Autorização do Beneficiário

Solicitação de Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário

Tipo do Termo de autorização do beneficiário:

☒ Nato Digital ☐ Sob demanda

CPF do Cliente:

Nome do Cliente:

Telefone Celular do Cliente:

Local de Assinatura do Termo (Cidade):

Assinatura Digital

Após clicar no botão Assinatura Digital o Termo de Autorização é enviado para assinatura digital do cliente e o sistema retorna uma mensagem de envio com sucesso.

**Autorização para Consulta de Dados do Benefício**

Impressão do Termo de Autorização do Beneficiário   Solicitação de Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário

Tipo do Termo de autorização do beneficiário:

☒ Nato Digital   ☐ Sob demanda

CPF do Cliente:   Nome do Cliente:   Telefone Celular do Cliente:

Local de Assinatura do Termo (Cidade):

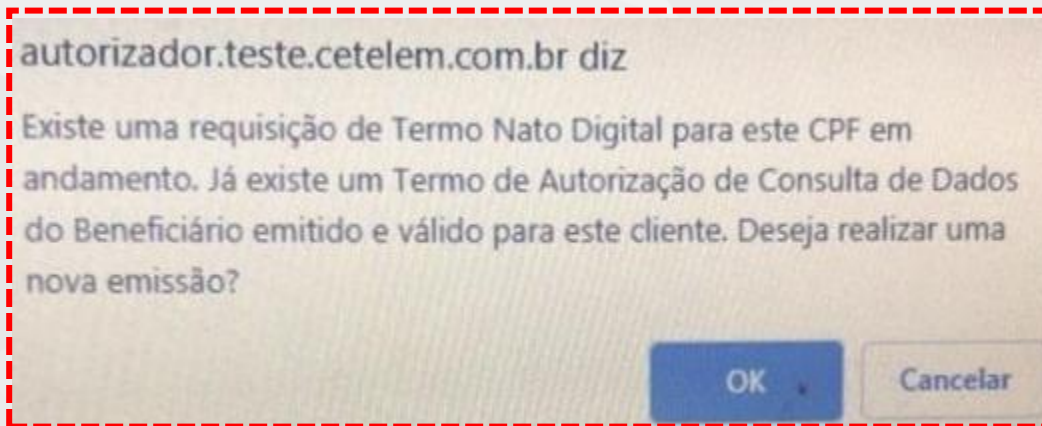
**Assinatura Digital**

Mensagem da página da web

Termo de Autorização enviado para Assinatura Digital com sucesso!

OK

Caso o cliente já tenha uma assinatura do Termo, no momento do envio pelo correspondente, ao retornar a digitação o sistema apresentará a mensagem abaixo:

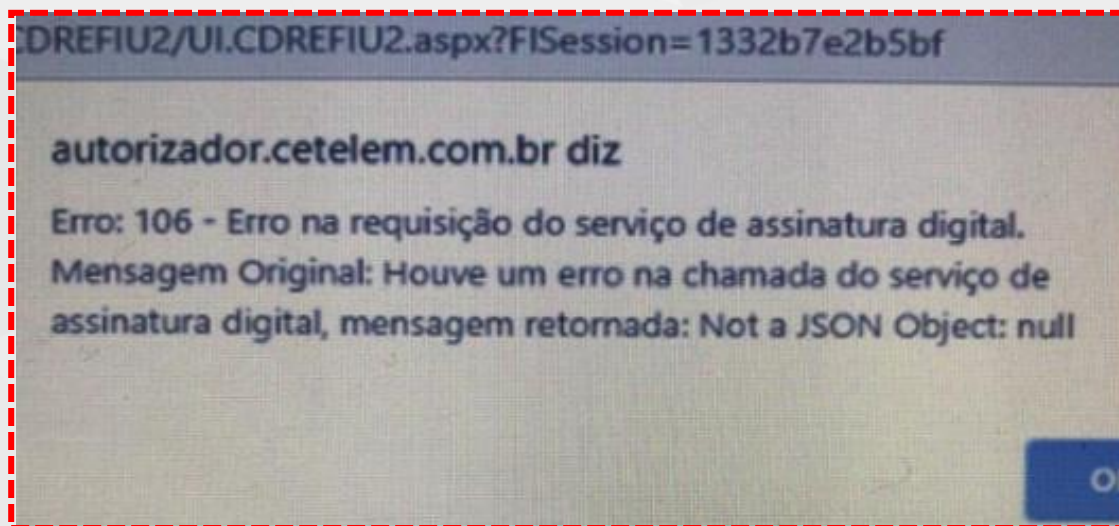


### ATENÇÃO!

- A autorização já está ativa, não existe a necessidade de um novo envio.



Ao clicar em envio de assinatura, caso apresente a crítica abaixo, significa que tem espaçamento (TAB) após o sobrenome do cliente. Isso ocorre devido ao correspondente copiar a informação de outra aplicação e colar na tela de emissão do Termo.



### ATENÇÃO!

- Para corrigir: O correspondente deverá retornar ao cadastro e verificar os dados do cliente, removendo os espaçamentos. Após os ajustes, seguir com o procedimento de envio do link de assinatura do Termo.



## Visão Cliente



**1º** O cliente receberá, via SMS, o link para assinatura do Termo de Autorização.



**2º** Ao clicar no link ele será direcionado para o WhatsApp e o "Oi" já estará preenchido na caixa de texto.



**3º** O cliente receberá as boas vindas e em seguida será solicitado a confirmação do CPF.



4º Após a confirmação será necessário que o cliente autorize a consulta de dados junto a DATAPREV.



5º Realizando a confirmação o mesmo receberá a mensagem de conclusão da assinatura.

Visão do Termo de Autorização ao clicar no link.

**Cetelem**

**Termo de Autorização**

Eu \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, autorizo o INSS/DATAPREV a disponibilizar as informações abaixo indicadas para apoiar a contratação/simulação de empréstimo consignado/cartão consignado de benefícios do INSS para subsidiar a proposta pelo Banco Credor.

NÃO PREENCHER	Dados de Identificação	CPF Data de Nascimento Nome Completo	
	Dados do Benefício	Número do Benefício Situação do Benefício Espécie do Benefício Indicação de que o Benefício foi Concedido por Liminar Data de Cessação do Benefício – DCB (se houver) Possui Representante Legal	Possui Procurador Possui Entidade Representação Pensão Alimentícia Bloqueado para Empréstimo Data da última Perícia Médica Data do Despacho do Benefício - DDB
	Dados do Pagamento do Benefício	UF onde o Beneficiário recebe os proventos Tipo de Crédito (Cartão ou Conta Corrente) Indicação da Instituição Financeira que paga o benefício Agência Pagadora Conta-Corrente onde o benefício é pago Margem Consignável Disponível	Margem Consignável Disponível para Cartão Valor Limite para Cartão Quantidade de empréstimos ativos/suspensos Nome do representante Legal CPF do representante Legal Data fim do representante Legal


Este termo autoriza esta Instituição Financeira a consultar as informações acima descritas durante um período de 30 dias. Este pedido poderá ser efetuado pela Instituição Financeira em até 45 dias após a assinatura deste instrumento.

Datas e horários em GMT -03:00 Brasília  
Última atualização em 17/05/2024 15:58

Documento número \_\_\_\_\_

Assinaturas

☒ Assinou



**Assinatura Digital**

CPF: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

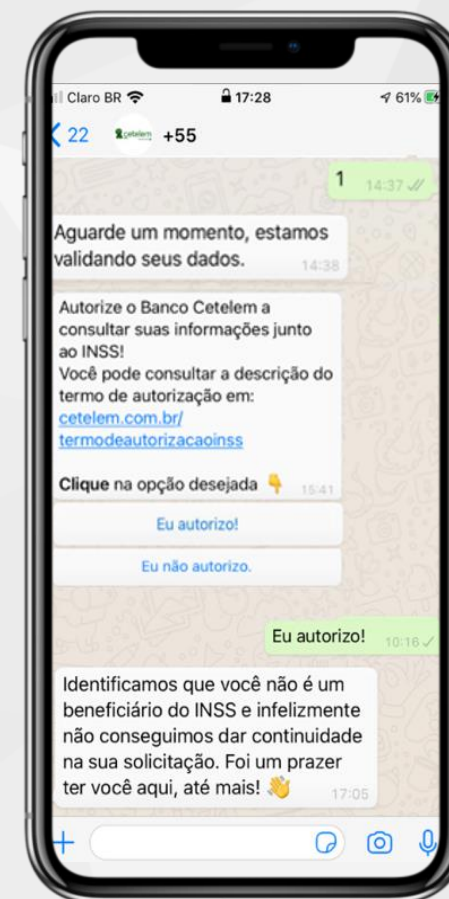
Data: \_\_\_\_\_

**Importante !**

**1º** Se o cliente não confirmar o CPF.



**2º** Se o cliente não autorizar a consulta dos dados do benefício.



**3º** Cliente não é beneficiário.

# Formalização Digital



## Acesso ao Portal de Envio:

The image shows a login page for Cetelem. At the top right, there is a language dropdown menu set to 'Português'. In the center, the Cetelem logo is displayed, featuring a green stylized figure and the text 'cetelem' with 'GRUPO BNP PARIBAS' underneath. Below the logo, the text 'Acesse sua conta' is shown. There are two input fields: 'Usuário' and 'Senha'. Below the 'Usuário' field is a blue button labeled 'ENTRAR'. Below the 'Senha' field is a blue button labeled 'ESQUECI MINHA SENHA'. The entire login form is enclosed in a dashed green border.

### Login:

**1º Passo:** Acesse o link - <https://mktzap.cetelem.com.br>

**2º Passo:** Preencha o usuário e Senha;

**3º Passo:** Clique em entrar.

### \*Solicitação de Acesso:

**Atenção:** Para solicitar acesso ao MKTZAP se faz necessário enviar uma e-mail para caixa [formalizacao.digital@cetelem.com.br](mailto:formalizacao.digital@cetelem.com.br) com as seguintes informações:

Nome completo;

E-mail;

Código Promotora.

\* Solicitação do MKTZAP SLA de até 24h

The screenshot shows a web interface titled "Portal de Envio". On the left is a sidebar with a user profile and a menu where "Envio de Mensagem" is highlighted with a red box. The main area contains a form with the following fields:

- 1º Passo:** A box for "Telefone" with a dropdown for "DDD" (showing "55") and a text input for the number.
- 2º Passo:** A dropdown menu for "Mensagem" with the option "Selecione" visible.
- 3º Passo:** A text input field for "CPF".
- 4º Passo:** A green button labeled "Enviar Mensagem".

Below the form, there is a message: "Olá, clique no link a seguir para iniciar o processo de Formalização Digital <http://wa.me>".

## ATENÇÃO!

- O disparo de ativo (link) através do portal de envio somente deverá ser realizado após todas as digitações estarem concluídas para o CPF;
- O link enviado será válido para todas as propostas em situação **AND (andamento)** ou **PEN (pendente)** com a data de digitação de até 20 dias corridos;
- Não será possível o envio de um novo link caso o cliente já possua uma interação em aberto.



## Esteira

Bloq	Proposta	CPF do Cliente	Nome do Cliente	Data Base	Data Atv.	Tipo de Operação	Produto	SIT	Atividade
<input type="checkbox"/>				04/05	04/05	Nova	INSS NOVO DIGITAL	AND	APROVA INICIO FLUXO ASS

## ATENÇÃO!

- Após o envio do ativo de formalização, o correspondente deverá avançar as propostas na esteira.

Clique na atividade para aprovar o fluxo





# VISÃO CLIENTE





**1º Passo:** Clique no link para ser direcionado ao WhatsApp.



**2º Passo:** Envie o “oi” e em seguida informe o CPF para prosseguir.



**3º Passo:** Todas as propostas serão listadas e enviadas em apenas um link de assinatura.

# VISÃO LINK DE ASSINATURA



No processo de formalização digital do Banco Cetelem, existem dois tipos de jornadas que o cliente pode enfrentar **aleatoriamente**:

### FLUXO 1

- A foto do documento vem primeiro e depois a selfie.

### FLUXO 2

- O pedido da selfie vem antes da foto do documento e é possível marcar qual documento será enviado, se RG, CNH ou outro.

## FLUXO 1



**1º Passo:** Atende-se as instruções e clique em começar para iniciar a formalização.



**2º Passo:** Autorize os termos de uso.



**3º Passo:** As condições comerciais, financeira e os dados da proposta serão disponibilizados ao cliente, caso o mesmo esteja de acordo; clique em continuar.





**4º Passo:** Será apresentado o contrato ao cliente.



**5º Passo:** Após a validação do contrato, clique em avançar.



## 6º Passo: Instruções para captura da frente do documento.





**7º Passo:** Clique em enviar a foto.



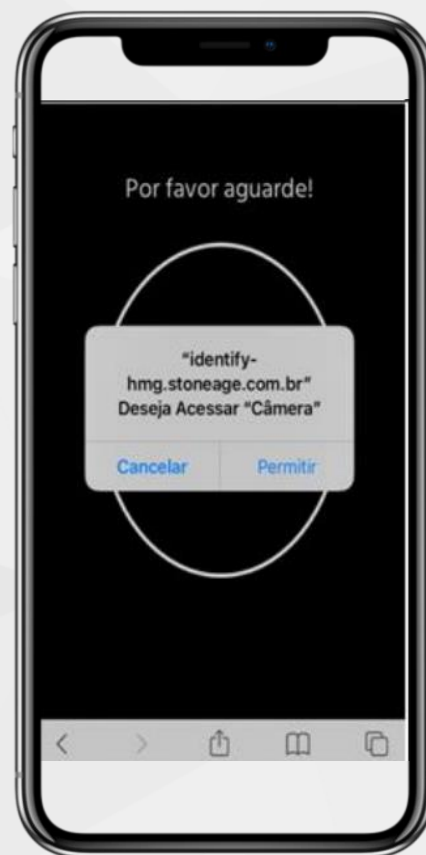
**8º Passo:** Instruções para captura do verso do documento.



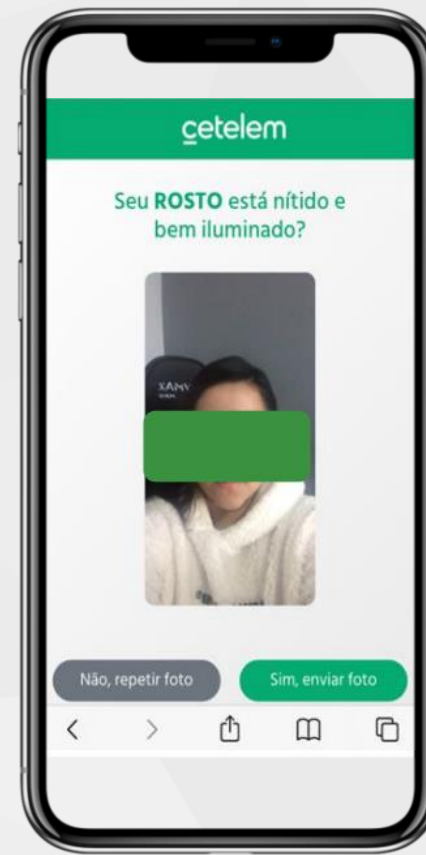
**9º Passo:** Clique em enviar foto.



**10º Passo:** Atente-se as dicas de como tirar a selfie.



**11º Passo:** Clique em permitir para iniciar o processo de captura da selfie.



**12º Passo:** Clique em enviar foto.



**13º Passo:** Formalização concluída com sucesso.

## FLUXO 2



**1º Passo:** Atende-se as instruções e clique em começar para iniciar a formalização.



**2º Passo:** Autorize os termos de uso.



**3º Passo:** As condições comerciais, financeira e os dados da proposta serão disponibilizados ao cliente, caso o mesmo esteja de acordo; clique em continuar.

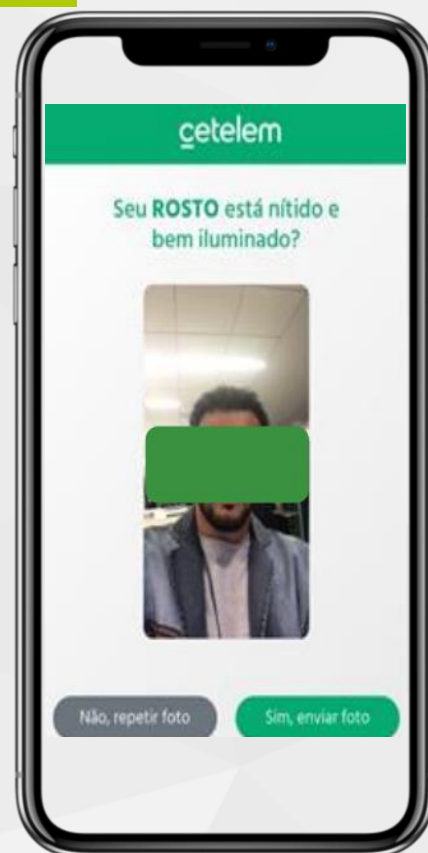


**4º Passo:** Será apresentado o contrato ao cliente.

**5º Passo:** Após a validação do contrato, clique em avançar.

**6º Passo:** Atente-se as dicas de como tirar a selfie.

**7º Passo:** Clique em permitir para iniciar o processo de captura da selfie.



**8º Passo:** Clique em enviar a foto.



**9º Passo:** Informe o tipo de Documento que será utilizado.



**10º Passo:** Instruções para captura da frente do documento.





**11º Passo:** Instruções para captura da frente do documento.



**12º Passo:** Clique em enviar foto.



**13º Passo:** Instruções para captura do verso do documento.





**14º Passo:** Clique em enviar a foto.

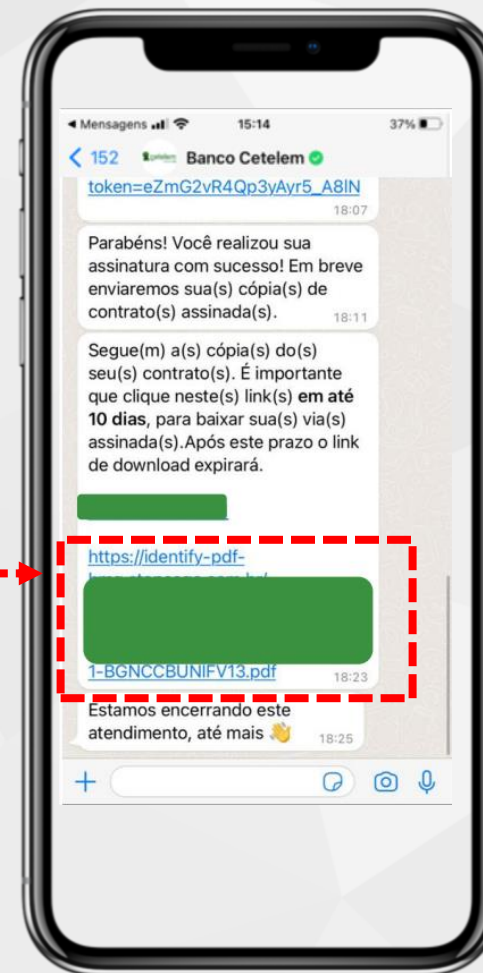


**15º Passo:** Formalização concluída com sucesso.

Após a assinatura serão compartilhadas as vias assinadas para download e o atendimento será encerrado.

### ATENÇÃO!

- Os links com as cópias dos contratos assinados ficarão disponíveis durante 10 dias corridos para download **(um link para cada contrato)**.



O cliente recebe um Banner alertando sobre as solicitações indevidas de devoluções de valores.



## Fique atento a pedidos de devolução de dinheiro.

O Banco Cetelem não entra em contato pedindo devolução de dinheiro depositado em sua conta. Suspeite de ligações, mensagens ou e-mails sobre esse assunto.

**Sempre entre em contato através dos canais de atendimento oficiais:**



WhatsApp  
4004 5280



Central de Atendimento  
4004 5280  
0800 701 5280



Site  
cetelem.com.br



Segurança Digital



# AJUDA AO CLIENTE



O processo de ajuda ao cliente ficou mais fácil e o cliente pode sinalizar por três opções:

### 1ª OPÇÃO

- Estou com dificuldade.  
Nessa etapa um analista vai iniciar a conversa com o cliente.

### 2ª OPÇÃO

- Renovar o link de assinatura.  
Nesse processo vamos enviar um novo link.

### 3ª OPÇÃO

- Estou analisando a proposta.  
Opção para o cliente sinalizar que está avaliando os dados.



### ATENÇÃO!

- Será apresentado ao cliente 3 (três) opções de ajuda.



**Opção 1:** Um operador entrará em contato com o cliente em até 20 minutos.



**Opção 2:** Um novo link de formalização será reenviado automaticamente.



**Opção 3:** O cliente deve concluir o processo em até 12 horas do novo envio.



**Cutuco**

## ATENÇÃO!

- **Cutuco:** Dentro do prazo de 12 h o sistema automaticamente enviará mensagem ao cliente de 3 em 3 horas.



## HISTÓRICO

A conversa com o cliente pode ser observada através do MKTZAP, em histórico, com a pesquisa pelo CPF ou telefone.

**1º Passo: Digitar o período de no máximo 30 dias do acionamento do cliente;**

**2º Passo: Informe o CPF**

**Opcional: Informe o telefone do cliente.**

Filtre o histórico

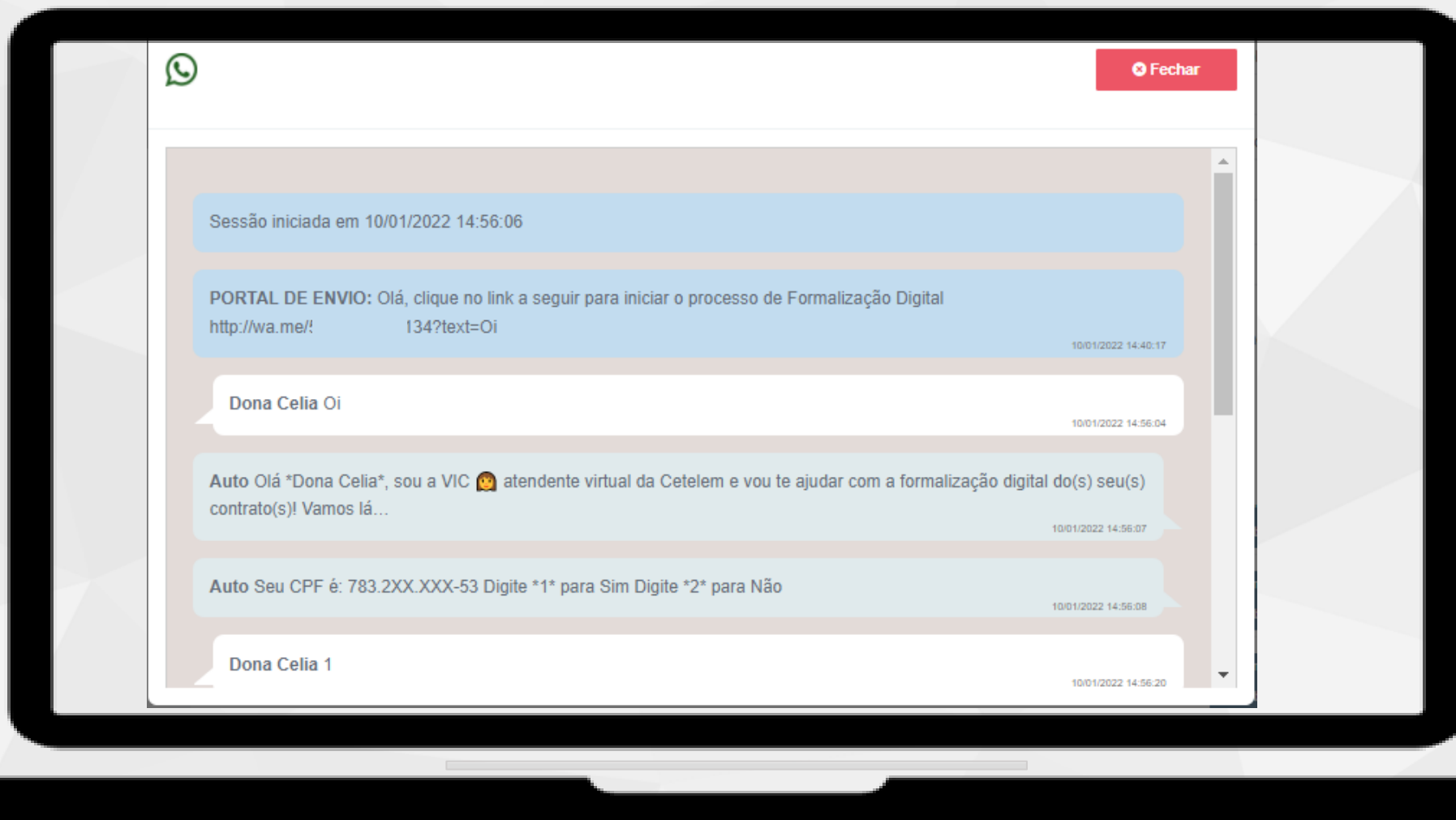
Período (de) *	Período (a) *	CPF - (Completo)	Número do Contrato - (Completo)
01/11/2021	30/11/2021	CPF	Número do Contrato
Contrato - (Completo)	Dossiê - (Completo)	clicksign_document_key - (Completo)	clicksign_proposals - (Completo)
Contrato	Dossiê	clicksign_document_key	clicksign_proposals
clicksign_fullname - (Completo)	clicksign_birthdate - (Completo)	clicksign_proposalss - (Completo)	Cliente RET - Devedor - (Completo)
clicksign_fullname	clicksign_birthdate	clicksign_proposalss	Cliente RET - Devedor
cpfs permitidos boleto - (Completo)	Correlation ID - (Completo)	Atualização de Cadastro - (Completo)	Data de Vencimento da Fatura - (Completo)
cpfs permitidos boleto	Correlation ID		Data de Vencimento da Fatura
Data de Vencimento da Fatura - (Completo)	Push Offer - (Completo)		Fase - (Completo)
Data de Vencimento da Fatura	Push Offer	W-Billing	Fase
Nome *	DDI	Número (Com DDD)	E-mail
	55		
Setor	Canal de Entrada	Status de finalização	
Todos	Todos	Todos	

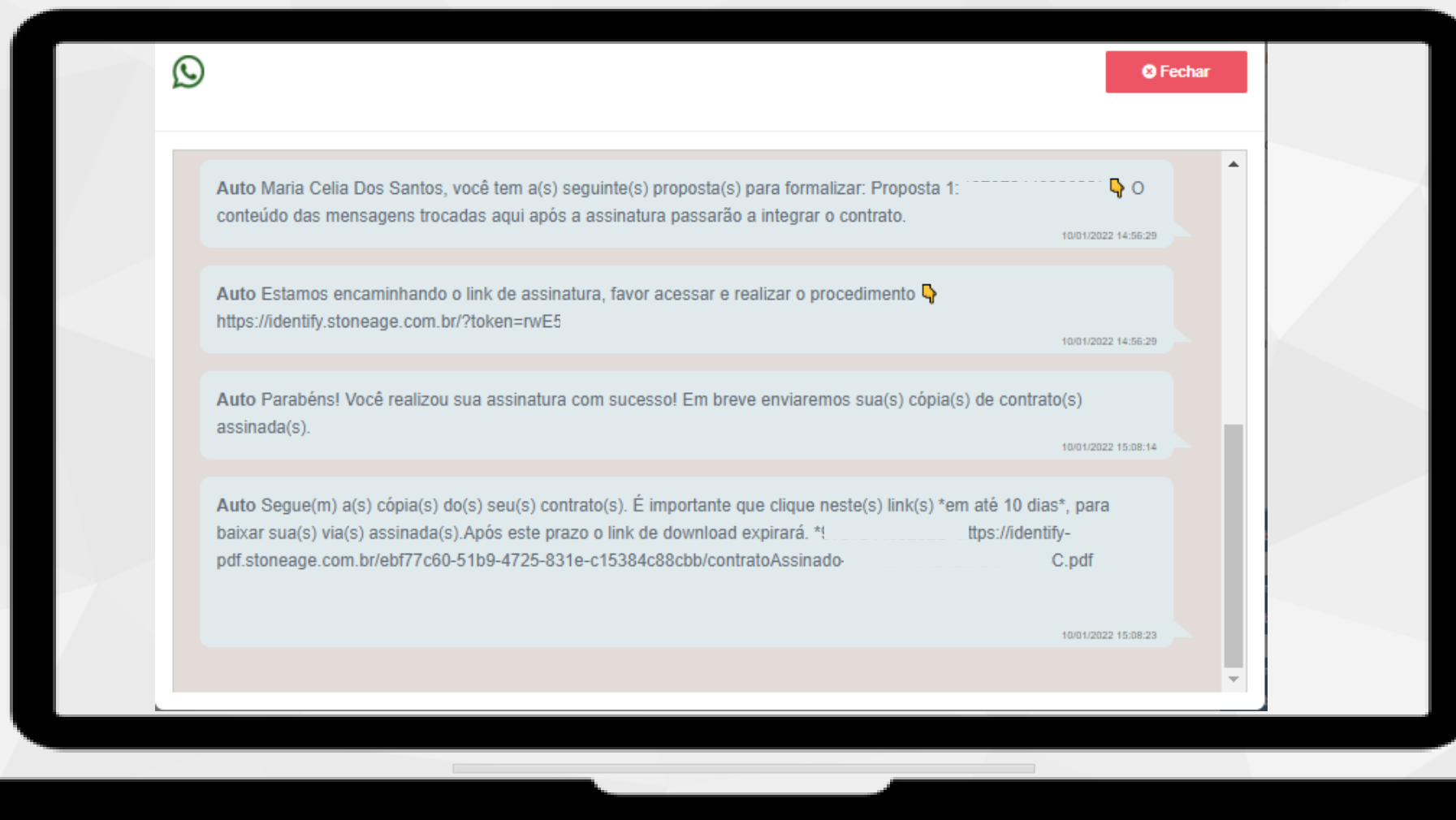
**Q Buscar** **Baixar histórico** **Limpar Filtros**

### ATENÇÃO!

- O histórico estará disponível para os casos em que o ativo de formalização foi enviado através do portal de envio.

## HISTÓRICO

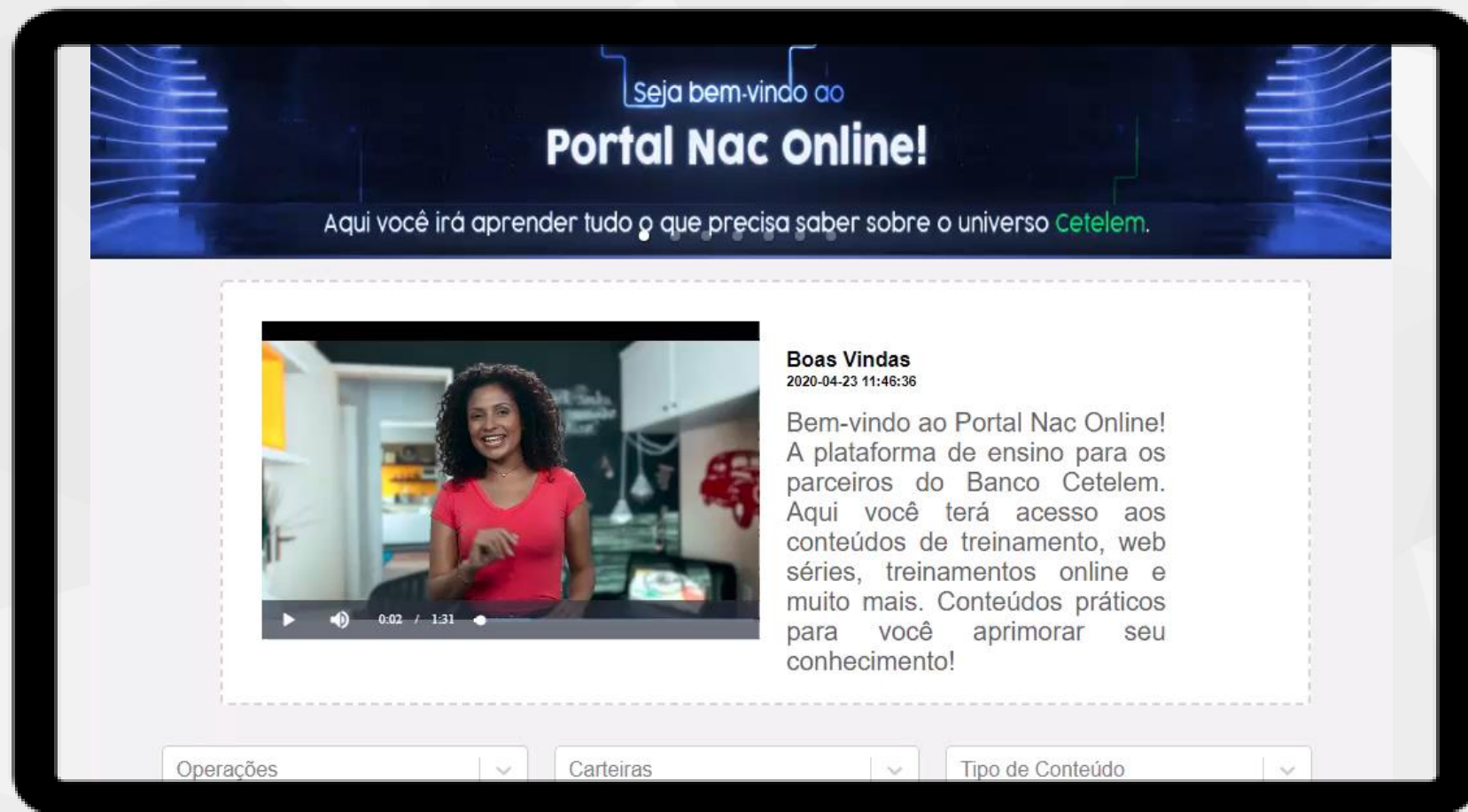






Acesso ao Portal NAC Online:

<https://portalnaonline.com.br/reciclar-play>



(11) 93500 – 3522 – Nadia  
(11) 93505 – 8061 – Fran

Obrigado(a)!



**BANCO CETELEM S/A**

CNPJ/MF: 00.558.456/0001-71

Alameda Rio Negro, 161, 17º Andar

Alphaville, Barueri, SP

CEP: 06454-000



## CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO COM PAGAMENTO POR CONSIGNAÇÃO EM FOLHA DE PAGAMENTO – “CCB”

<b>A) Dados Cadastrais/Bancários do Cliente:</b>			
Nome:		Sexo: <input type="checkbox"/> Masc <input type="checkbox"/> Fem	
Data de Nascimento:	CPF:	RG:	
Tel. Residencial:	Tel. Celular 1:	Tel. Celular 2:	
Matrícula:	Órgão Público Pagador:		
Endereço:			Nº
Compl.:		Bairro:	
Cidade:	UF:	CEP:	
Banco:	Agência:	Conta corrente:	
Possui procuração pública: ( ) Sim ( ) Não		Nome do Procurador:	
Data de nascimento do procurador:		CPF do procurador:	
<b>B) Condições da Operação/Consignação (Discriminação dos valores):</b>	<b>Valor (R\$)</b>	<b>Percentual (%)</b>	<b>Referência</b>
<b>B.1.</b> Valor total financiado/devido pelo cliente:			(B.2 + B.3 + B.4)
<b>B.2.</b> Valor solicitado/liberado ao cliente:			(B.2/B.1)
<b>B.3.</b> Valor outras liquidações:			(B.3/B.1)
<b>B.4.</b> Despesas vinculadas à concessão do crédito:			(B.4/B.1)
B.4.1. Tarifa de Cadastro			(B.4.1 / B.1)
B.4.2. IOF			(B.4.2/ B.1)
B.4.3. Seguro			(B.4.3/ B.1)
B.4.4. Outros			(B.4.4/ B.1)
<b>B.5.</b> Primeiro Vencimento:	<b>B.6.</b> Último vencimento:	<b>B.7.</b> DOC/TED <input type="checkbox"/> ou OP <input type="checkbox"/>	
<b>B.8.</b> Quantidade de parcelas:			
<b>B.9.</b> Valor da Parcela:		<b>B.10.</b> Valor total das Parcelas:	
<b>B.11.</b> Taxa de juros:      % a.m      % a.a		<b>B.12. Custo Efetivo Total - CET*:</b> % a.m % a.a	
<b>*Custo Efetivo Total poderá ser alterado de acordo com a data da liberação do crédito.</b>			
<b>C) Intermediador da Operação (Nome e CPF):</b>			
<b>C.1.</b> Razão Social e CNPJ do Correspondente:			
<b>C.2.</b> Endereço e telefone do Correspondente:			
<b>D) Pessoas Politicamente Expostas:</b> eu (Cliente), algum dos meus familiares (pai, mãe, filho(a), cônjuge, companheiro(a), enteado(a), ou outra pessoa do meu relacionamento próximo, desempenha(ou) nos últimos 05 (cinco) anos, no Brasil ou em países, territórios e dependências estrangeiros, cargos, empregos ou funções públicas em empresas ou órgãos de serviços públicos (executivo, legislativo ou judiciário), nos âmbitos federal, estadual ou municipal? [ ] NÃO [ ] SIM      Qual cargo? _____			

## **CONDIÇÕES GERAIS DA CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO**

Esta **CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO (“CCB”)** define os principais direitos e obrigações entre você **CLIENTE** e o **CREDOR BANCO CETELEM S/A (“CETELEM”)**, com sede na Alameda Rio Negro, nº. 161, 17º andar, Bairro Alphaville Industrial, CEP 06454-000, Barueri/ SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.558.456/0001-71 e regula a concessão de crédito consignado, em prazo pré-estabelecido e mediante o pagamento de parcelas fixas, atendido o limite de crédito concedido pelo **CETELEM**, nos termos da regulamentação vigente:

**1 - AVERBAÇÃO DO CONTRATO:** **1.1.** Após a aprovação do seu crédito pelo **CETELEM**, as condições contratadas serão direcionadas ao Órgão Pagador ou à empresa responsável pelo pagamento da sua remuneração para averbação. **1.1.1.** A contratação de seu crédito somente será efetivada mediante a confirmação pelo Órgão Pagador do pedido de reserva de margem consignável e da conclusão da averbação. **1.1.2.** Caso a averbação não ocorra, o empréstimo não será efetivado. Caso tenha ocorrido liquidação de contrato firmado com outra Instituição Financeira antes da confirmação de não averbação, você deverá devolver os valores em questão, sob pena das medidas judiciais cabíveis; caso a liquidação seja de contrato do **CETELEM**, o contrato anterior será reaberto. **1.1.3.** Caso a averbação atrase ou ocorra de forma parcial e as condições originalmente contratadas precisem ser alteradas para se adaptar proporcionalmente ao valor da margem consignável disponível, você receberá um comunicado informando as novas condições financeiras da **CCB**, inclusive por meio eletrônico. **1.2.** O **CETELEM**, em caráter irrenunciável, irrevogável e irretratável, poderá promover junto ao Órgão Pagador a averbação de margem consignável para pagamento do seu empréstimo.

**2 – PAGAMENTO DO CONTRATO:** **2.1.** Você se compromete a efetuar o pagamento de todos os valores e despesas decorrentes desta operação, conforme aqui descritos nesta **CCB**. **2.2.** Caso seu Órgão Pagador não proceda ao desconto de uma ou mais parcelas poderemos, desde que autorizado por este, prorrogar o prazo de vencimento das parcelas em aberto. Neste caso, não cobraremos eventuais encargos financeiros pelo atraso. Se esta hipótese não for possível, você deverá contatar o **CETELEM** para proceder ao pagamento das parcelas. Com o atraso no pagamento, ocorrerá acréscimo de encargos financeiros nas parcelas. **2.3.** Caso, durante a execução do contrato ocorra a diminuição ou a perda da margem consignável que possa resultar no inadimplemento total ou parcial da parcela, você concorda com a reprogramação da consignação, desde que possível, sem majoração do valor da parcela ou da taxa de juros, até a liquidação integral do saldo devedor desta **CCB**, conforme a nova disponibilidade de margem consignável. **2.4.** O recebimento de parcela atual ou futura pelo **CETELEM** não significará a quitação de eventuais valores anteriores que estejam em atraso.

**3 – COMPROMISSOS DO CLIENTE:** **3.1.** Você está ciente e de acordo com as seguintes situações: **3.1.1.** Mediante a aprovação definitiva do crédito previsto neste Contrato, o **CETELEM** realizará o depósito dos valores contratados, já deduzido o valor dos encargos incidentes, exclusivamente na conta corrente cadastrada junto ao Órgão Pagador ou junto à empresa responsável pelo pagamento, se for assim determinado por estes; **3.1.2.** Os tributos incidentes sobre o empréstimo contratado serão cobrados e inseridos sobre o valor total do empréstimo; **3.1.3.** Em caso de alteração de qualquer dado cadastral você deverá sempre entrar em contato com o **CETELEM** para atualização. **3.2.** Você se compromete a manter sempre atualizados, perante os Canais de Atendimento Cetelem, o seu endereço residencial, os seus dados pessoais e os seus canais de contato, como número de telefone, número de celular e e-mail, devendo sempre informar o **CETELEM**, imediatamente, em caso de qualquer alteração. **3.3.** Caso algum valor lhe seja indevidamente disponibilizado ou creditado em decorrência desta **CCB**, inclusive eventuais valores pagos em duplicidade, Você deverá devolvê-lo ao **CETELEM** imediatamente. **3.4.** Caso a realização do desconto por parte do Órgão Pagador ou da empresa responsável pelo pagamento da sua remuneração não ocorra, Você deverá contatar o **CETELEM** e efetuar o pagamento tempestivo das parcelas, sob pena de arcar com os respectivos encargos, nos termos da Cláusula 4 – Inadimplemento do Contrato. **3.5.** Você declara que não empregará quaisquer créditos obtidos junto ao

**CETELÉM** para quaisquer finalidades que possam causar danos sociais ou que atentem contra o meio ambiente, bem como declara que não realizará atos que possam configurar corrupção, lavagem de dinheiro, atividades terroristas ou atos atentatórios contra a administração pública nacional ou estrangeira. **3.6.** Mediante o atendimento dos devidos requisitos e uma vez formalizada esta **CCB**, receberei o crédito contratado, na forma devida, após sua aprovação pelo **CETELÉM**.

**4 – INADIMPLENTO DO CONTRATO:** **4.1.** Em caso de não pagamento de uma ou mais parcelas desta **CCB** na data de seu vencimento, incidirão sobre os valores devidos e não pagos: (i) juros remuneratórios previstos nesta **CCB**; (ii) juros de mora de 1% ao mês ou fração de mês em atraso e capitalizados mensalmente e (iii) multa contratual de 2% (dois por cento). Os valores serão calculados da data do vencimento até o efetivo pagamento dos valores em atraso. **4.2.** A eventual tolerância, pelo **CETELÉM**, quanto ao eventual atraso ou descumprimento de suas obrigações aqui descritas será uma mera liberalidade, não implicando em renúncia, novação ou modificação desta **CCB**, que permanecerá válida integralmente. **4.3.** Você concorda ainda que, eventuais aditamentos e/ou refinanciamentos relacionados a essa **CCB** poderão ser realizados, mediante sua concordância, inclusive de forma eletrônica/digital, sendo esses meios adequados para representação da dívida e da sua expressa manifestação de vontade, em conformidade com a legislação em vigor.

**5 – TARIFAS E SERVIÇOS:** **5.1.** Você está ciente e pagará as tarifas e serviços ao **CETELÉM** permitidas pelo Órgão Pagador e pelo Banco Central do Brasil (BACEN); **5.1.1.** Os valores das tarifas e serviços aplicáveis poderão ser consultados no CETELÉM ONLINE ou demais CANAIS DE ATENDIMENTO indicados no quadro ao final desta **CCB**.

**6 – LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA:** **6.1.** Você poderá amortizar ou liquidar antecipadamente o seu saldo devedor, com redução proporcional dos juros e demais acréscimos, nos termos da legislação aplicável. O valor presente para amortização ou liquidação antecipada será calculado com a utilização da taxa de juros pactuada na **CCB**.

**7 – CUSTO EFETIVO TOTAL (CET):** **7.1.** Você declara ter sido devidamente informado sobre a composição do CET desta operação de crédito antes da contratação, bem como da possibilidade de sua alteração caso a data de depósito dos valores contratados seja alterada.

**8 – CRÉDITO CONSCIENTE:** **8.1.** Você declara estar contratando um produto financeiro de forma consciente, precavida e compatível com a sua renda, de modo que as obrigações ora assumidas não provocarão o seu excessivo endividamento presente ou futuro, bem como está ciente e concorda com o percentual de comprometimento para consignação dos valores ora contratados. **8.2.** Você declara que recebeu esta **CCB**, tomou ciência de suas cláusulas e esclareceu todas as suas eventuais dúvidas, antes da contratação, concordando de forma plena e consciente com todos os seus termos e condições. **8.3.** Você declara a veracidade de todas as informações relacionadas a esta contratação e está ciente de que, caso seja verificada a falsidade de informações prestadas, você poderá ser responsabilizado nos termos da lei.

**9 – TROCA DE INFORMAÇÕES:** **9.1.** Você está ciente que o **CETELÉM** poderá: (a) consultar suas informações constantes junto aos órgãos de proteção ao crédito (tais como SCPC, Serasa e Central de Risco do BACEN); (b) reportar suas informações cadastrais, financeiras, de crédito e de inadimplência aos órgãos de proteção ao crédito e ao SCR; (c) realizar o envio do seu histórico de pagamentos aos órgãos de proteção ao crédito devidamente autorizados pelo BACEN, caso o seu cadastro positivo se encontre aberto; (d) comunicar ao Banco Central do Brasil e/ou ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras, sobre transações que possam estar previstas na Lei nº 9.613/98 e demais normas aplicáveis; **(e) coletar, utilizar, armazenar, tratar e proteger seus dados pessoais inseridos no internet banking do CETELÉM, nos termos previstos nesta CCB, respeitando as determinações da Lei Federal nº. 12.965/2014 – Marco Civil da Internet e da Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018.** **9.2.** Você está ciente e concorda que o **CETELÉM** poderá lhe enviar, nos contatos e endereço indicados nesta **CCB**, inclusive por meio eletrônico, comunicações relativas a esta **CCB** e outras operações de crédito por você contratadas perante o **CETELÉM**. **9.3.** O **CETELÉM** trata os

dados pessoais de pessoas físicas para diversas finalidades relacionadas ao desempenho de suas atividades, tais como: (i) oferta, divulgação, prestação de serviços e fornecimento de produtos; (ii) avaliação dos produtos e serviços mais adequados ao seu perfil; (iii) atividades financeiras, de crédito, de investimento e cobrança; (iv) cumprimento de obrigações legais, regulatórias e requisições de autoridades administrativas e judiciais; (v) exercício regular de direitos e fins de processos administrativos e judiciais; (vi) análise, gerenciamento e tratamento de potenciais riscos, incluindo os de crédito, fraude e segurança; (vii) verificação da sua identidade e dados pessoais, inclusive dados biométricos, para fins de autenticação, segurança e/ou prevenção à fraude em sistemas eletrônicos próprios ou de terceiros; (viii) avaliação, manutenção e aprimoramento dos serviços e; (ix) hipóteses de legítimo interesse, como desenvolvimento e ofertas de produtos e serviços. **9.4. O CETELEM** poderá compartilhar seus dados pessoais estritamente necessários para as respectivas finalidades específicas, com fornecedores e prestadores de serviços, incluindo empresas de marketing direto e indireto e/ou ações de marketing, de processamento de dados, de tecnologia voltada à prevenção a fraudes, correspondentes bancários e empresas ou escritórios especializados em cobrança de dívidas ou para fins de cessão de seus créditos. **9.5. Importante:** Os seus dados pessoais poderão ser compartilhados para as finalidades previstas nesta **CCB** e na nossa Política de Privacidade, bem como, entre as empresas do GRUPO CETELEM, com prestadores de serviços e fornecedores localizados no Brasil ou no exterior, órgãos reguladores e entidades públicas, inclusive administrativas e judiciais e, ainda, com parceiros estratégicos para possibilitar a oferta de produtos e serviços. Apenas compartilharemos dados na medida necessária, com segurança e de acordo com a legislação aplicável. Para maiores informações sobre o tema ou caso você tenha alguma solicitação ou reclamação, pedimos que entre em contato com o DPO por meio do endereço eletrônico disposto no quadro ao final deste Contrato ou acesse a nossa Política de Privacidade em nosso site e aplicativo. **9.6.** Mesmo após o término deste Contrato, os dados pessoais e outras informações a ele relacionadas poderão ser conservados pelo **CETELEM** para cumprimento de obrigações legais e regulatórias pelos prazos previstos na legislação vigente.

**10 - SCR Sistema de Informação de Crédito:** **10.1.** Você está ciente que o **CETELEM**, e as empresas pertencentes ao mesmo Grupo Econômico deste, a qualquer tempo, fornecem ao BACEN, para integrar o Sistema de Informações de Crédito (SCR), informações sobre o valor de suas dívidas vincendas e vencidas, bem como demais informações solicitadas pelo BACEN, e consultam e trocam entre si, a qualquer tempo, suas informações atualizadas constantes no SCR. Você está ciente ainda que o BACEN poderá comunicar à Secretaria da Receita Federal qualquer irregularidade verificada na celebração da presente **CCB**, sem prejuízo das medidas punitivas do próprio BACEN. A finalidade do SCR é fornecer ao BACEN informações sobre operações de crédito para supervisão do risco de crédito e compartilhamento de informações entre instituições financeiras. Você poderá ter acesso aos seus dados constantes do SCR por meio dos canais disponíveis pelo BACEN. **10.2.** Por determinação do próprio BACEN, deverão constar no SCR as suas operações de crédito, acompanhadas dos seus eventuais débitos. A atualização das suas informações junto ao SCR ocorrerá mensalmente. **10.3.** Caso você tenha interesse em manifestar sua discordância em relação a informações constantes no sistema SCR, solicitar a análise de um pedido de correção ou a exclusão de uma informação que acredite estar equivocada, bem como cadastrar uma medida judicial relacionada ao SCR, você poderá contatar os CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM e seguir as orientações do atendimento.

**11 – CCB:** **11.1.** Aplicam-se nesta **CCB** as disposições da Lei Federal nº. 10.931/2004. Você declara ter conhecimento que esta **CCB** é título executivo extrajudicial e representa dívida em dinheiro líquida, certa e exigível, seja pela soma nela indicada, seja pelo saldo devedor demonstrado em planilha de cálculo emitida conforme preceituado por lei. **11.2.** Esta **CCB** é emitida em quantidade de vias idênticas a das partes, sendo negociável somente a via do **CETELEM**. A via entregue a você neste ato é a via “**NÃO NEGOCIÁVEL**”. **11.3.** O **CETELEM** poderá, a qualquer tempo, ceder ou transferir, total ou parcialmente, para terceiros, os seus direitos e/ou obrigações decorrentes desta **CCB**, observando-se o quanto determinado pela legislação pátria e as normas expedidas pelo Órgão Pagador. **11.4.** O

**CETEM** poderá, a qualquer tempo, utilizar esta **CCB** como lastro para a emissão de Certificado de Cédulas de Crédito Bancário, nos termos da lei.

**12. DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO:** **12.1.** Você declara: (i) que reside no endereço indicado no item (A) do Preâmbulo e; (ii) que tem pleno conhecimento de que poderá ser responsabilizado, civil e criminalmente em caso de falsidade das declarações e informações por Você prestadas na presente **CCB**, nos termos da Lei nº 7.115/83 e do artigo 299 do Código Penal.

**13 - PORTABILIDADE:** **13.1.** A portabilidade da sua dívida para outra instituição financeira será garantida sempre que assegurada pela regulamentação vigente. **13.2.** Caso o **CETEM** tenha efetuado a quitação do seu contrato de consignação junto a sua instituição financeira original, mas não consiga averbá-lo ou efetuar a reserva da respectiva margem consignável, você deverá devolver para o **CETEM** os valores pagos em razão da portabilidade frustrada, sob pena de sofrer as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

**14. CONTRATAÇÃO DIGITAL:** Se o seu Contrato foi realizado por meios eletrônicos (exemplo: nosso site na Internet ou site de algum de nossos parceiros comerciais/Correspondente Bancário), você reconhece que este meio de contratação é válido, bem como todas suas etapas, e que sua identificação no momento da contratação, composta por seu nome de usuário e senha, ou qualquer outro dispositivo de segurança que nós te apresentarmos são prova de sua concordância com esta forma de contratação. Qualquer discordância relacionada a esta forma de contratação deverá ser acompanhada de prova, nos termos do artigo 10º, parágrafo segundo da Medida Provisória nº. 2.200-2/ 2001 e do artigo 225 do Código Civil.

**15 - DISPOSIÇÕES GERAIS:** **15.1.** Esta **CCB** apenas produzirá efeitos se o seu crédito for aprovado pelo **CETEM**, que adotará sua própria política de concessão e análise de risco de crédito, conforme as diretrizes estabelecidas pelo BACEN. **15.2.** Você poderá desistir da operação em até 07 (sete) dias úteis a contar do recebimento do crédito contratado por meio desta **CCB**, nos termos do artigo 49 do CDC, para tanto você deverá proceder com a devolução da integralidade dos valores recebidos (B2+B3). **15.3.** Você declara ainda que o seu respectivo Órgão Pagador poderá promover auditorias nos contratos firmados por você junto ao **CETEM**, sem que isso represente quebra de sigilo bancário. **15.4.** Para consultar informações atualizadas sobre o seu crédito, você poderá acessar o nosso Cetelem Online ([www.cetelem.com.br](http://www.cetelem.com.br)) ou baixar o aplicativo do **CETEM** diretamente no seu celular, consultando previamente o nosso Termo de Uso e Política de Privacidade. No final deste contrato você também encontrará os canais de atendimento da Central da Relacionamento Cetelem, do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e da Ouvidoria. **15.5.** Durante a vigência desta **CCB**, o **CETEM** poderá utilizar sistemas eletrônicos ou ligações para a prestação de serviços e atendimentos. Todos os serviços ou atendimentos prestados poderão ser registrados ou gravados e poderão ser utilizados como meio de prova e identificação pessoal. **15.6.** O **CETEM** nomeou como sua procuradora a Cetelem Serviços Ltda. (CNPJ/MF nº 03.110.600/0001-09), a qual possui os poderes necessários para praticar todos os atos estabelecidos nesta **CCB** perante o **CLIENTE**, podendo inclusive, cobrar, receber e dar quitação a eventuais valores devidos por você. **15.7.** Os correspondentes e seus agentes não estão autorizados a receber quaisquer taxas e/ou reembolsos de despesas em nome do **CETEM**. **15.8.** A eventual declaração judicial ou extrajudicial da nulidade de qualquer das condições desta **CCB** não prejudicará as obrigações assumidas por você. **15.9.** Você poderá, sempre que possível for e desde que autorizado pelo Órgão Pagador, contratar seguro prestamista durante a vigência desta **CCB** para sua liquidação total ou parcial, devendo o **CETEM** figurar como primeiro beneficiário da indenização até a quitação da totalidade de valores devidos na ocorrência de sinistro nos termos do respectivo Certificado de Seguro, Apólice e Condições Gerais do seguro escolhido. **15.10.** Os termos e condições desta **CCB** são extensivos e obrigatórios aos eventuais sucessores do **CETEM**, bem como aos seus herdeiros e/ou sucessores legais. **15.11.** O Foro do domicílio do **CLIENTE** é o competente para decidir quaisquer conflitos e controvérsias entre as partes decorrentes desta **CCB**.

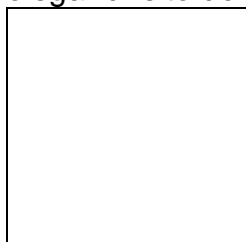
Polegar direito do Emitente



Emitente \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



Testemunha (em caso de analfabeto): \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

### CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM

<b>CENTRAL DE RELACIONAMENTO CETELEM:</b> Atendimento, consultas e solicitações de segunda-feira a sábado, das 08:00 às 22:00 horas.	4004 5280 (Capitais e regiões metropolitanas) 0800 701 5280 (outras localidades)
<b>SAC (Serviço de Atendimento ao cliente):</b> Sugestões, reclamações e cancelamentos 24 horas, 07 dias por semana.	0800 724 5904
<b>OUIDORIA (Caso não esteja satisfeito com as soluções da Central de Relacionamento ou do SAC):</b> de segunda a sexta das 9h às 18h.	0800 722 0401
<b>DEFICIENTE AUDITIVO:</b> Atendimento 24 horas por dia, 07 dias por semana.	0800 722 0604
<b>CETELEM ONLINE</b>	<a href="http://www.cetelem.com.br">www.cetelem.com.br</a>
<b>DPO</b>	<a href="mailto:dpo@cetelem.com.br">dpo@cetelem.com.br</a>

O **BANCO CETELEM S.A.**, localizado na Alameda Rio Negro, nº 161, 17º Andar, Alphaville Industrial, Barueri - SP, CNPJ/MF nº 00.558.456/0001-71 ("CETELEM"), em busca da total transparência com Você, preparou um resumo das principais condições e informações a respeito do seu CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO ("CARTÃO"). **Lembre-se que este é apenas um resumo a fim de auxiliá-lo no entendimento dos termos contratuais e não dispensa a leitura de todas as cláusulas do CONTRATO DE ADESÃO AO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO CETELEM.**

**1) O QUE É O CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO EM FOLHA DE PAGAMENTO?** Este CARTÃO é um meio de pagamento que poderá ser utilizado para aquisição de bens e/ou serviços, bem como, para a utilização de outras funcionalidades, como por exemplo o saque. O pagamento das parcelas é realizado mediante desconto (consignação) no seu benefício/remuneração mensal, observado um percentual estabelecido na regulamentação/consignação.

**2) O QUE É MARGEM CONSIGNÁVEL?** Apesar do nome difícil, a Margem Consignável é o limite do valor de crédito que poderá ser descontado do seu benefício/remuneração mensal para pagamento do CARTÃO/CRÉDITO.

**3) O QUE É AVERBAÇÃO?** É o registro das condições do seu Contrato no Órgão ou na empresa responsável pelo pagamento do seu benefício/remuneração. O objetivo da averbação é possibilitar os descontos mensais dos valores devidos. Após a aprovação do seu crédito pelo CETELEM, as condições contratadas serão direcionadas ao órgão/empresa responsável pelo pagamento da sua remuneração/benefício para averbação. A contração do seu crédito e emissão do seu CARTÃO, apenas será efetivada caso a averbação seja concluída com sucesso e também seja confirmada a reserva da sua margem consignável.

**4) CONSULTE AS SUAS TARIFAS:** Poderá ser cobrado de você uma Tarifa de Emissão do Cartão, cujo valor será indicado na Proposta de Adesão e atenderá os limites estabelecidos pelo órgão de acordo com a regulamentação/legislação vigentes. Outras tarifas eventualmente poderão ser instituídas/autorizadas e, nestes casos, você será avisado previamente. Lembramos que as informações sobre tarifas, juros, taxas, impostos, CET e demais encargos relacionados ao CARTÃO estão na Proposta de Adesão e poderão também ser consultadas no site e nos demais CANAIS DE ATENDIMENTO do CETELEM.

## **5) QUAIS SÃO OS SEUS PRINCIPAIS DIREITOS?**

- **Utilizar o CARTÃO até o limite de crédito concedido para efetuar compras à vista e/ou parceladas e saques em todo o território nacional;**
- **No momento da solicitação do CARTÃO, efetuar saque dentro do limite estabelecido pela regulamentação/legislação e informado pelo CETELEM, que se dará por meio de crédito do valor solicitado diretamente na sua conta de recebimento do benefício ou outra conta da qual você seja titular;**
- **Realizar, a qualquer momento, o pagamento parcial ou total antecipado do saldo devedor do seu CARTÃO, informado na FATURA;**
- **Ter acesso mensal à FATURA contendo todas as despesas e/ou transações e demais informações relacionadas;**

- **Cancelar o CARTÃO a qualquer momento e desistir da operação em até 07 (sete) dias úteis a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do crédito contratado (caso haja liberação de valores), conforme o caso.**

## **6) QUAIS SÃO AS SUAS PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES?**

- **Comunicar imediatamente o CETELEM em caso de perda, roubo, furto, extravio ou suspeita de fraude do CARTÃO;**
- **Verificar e acompanhar o seu limite de crédito atual antes de realizar qualquer despesa e/ou transação;**
- **Conferir atentamente todos os dados constantes da FATURA;**
- **Efetuar o pagamento da FATURA na data do vencimento;**
- **Efetuar o pagamento de todas as tarifas e encargos relacionados às operações contratadas;**
- **Acessar os Termos de Uso e Política de Privacidade para conhecer as regras relacionadas a Privacidade e Proteção de Dados;**
- **Cumprir com todos os termos e condições previstos na Proposta de Adesão e no Contrato de Adesão ao Cartão de Crédito Consignado.**

**7) ATRASO OU AUSÊNCIA DE PAGAMENTO DA FATURA:** Se Você atrasar o pagamento da FATURA ou realizar o pagamento, até a data de vencimento, de valor inferior ao PAGAMENTO MÍNIMO indicado na FATURA, haverá a incidência de juros e multa e IOF, e demais penalidades, conforme detalhado no Contrato do seu CARTÃO.

**8) CONHEÇA AS PRINCIPAIS CLÁUSULAS DO SEU CONTRATO:** A seguir vamos apresentar de maneira resumida cada cláusula do Contrato, a fim de dar uma visão geral do documento para você:

- **Cláusula 1:** Traz a definição dos principais termos que serão utilizados no decorrer do Contrato;
- **Cláusula 2:** Trata das informações básicas sobre o CARTÃO;
- **Cláusula 3:** Traz detalhes sobre a emissão do seu CARTÃO;
- **Cláusula 4:** Apresenta os principais serviços e funcionalidades do seu CARTÃO;
- **Cláusula 5:** Indica as regras a serem observadas sobre o seu limite de crédito;
- **Cláusula 6:** Enumera as suas principais responsabilidades;
- **Cláusula 7:** Estabelece quais devem ser suas atitudes na ocorrência de perda, extravio, furto, roubo ou suspeita de fraude do CARTÃO;
- **Cláusula 8:** Apresenta as possíveis tarifas aplicáveis ao uso do CARTÃO;
- **Cláusula 9:** Dispõe acerca das condições de pagamento do CARTÃO e traz informações sobre a FATURA que é enviada a você;
- **Cláusula 10:** Apresenta o prazo de duração do Contrato, bem como enumera as possíveis situações nas quais poderá ocorrer o cancelamento do CARTÃO;
- **Cláusula 11:** Traz um lembrete acerca das atitudes que você deve tomar a fim de usufruir de maneira consciente da linha de crédito disponibilizada;

- **Cláusula 12:** Apresenta as finalidades para as quais poderemos transmitir seus dados a terceiros;
- **Cláusula 13:** Dispõe acerca das condições para contratação digital do CARTÃO;
- **Cláusula 14:** Contém as disposições finais do Contrato.



**PARABÉNS! VOCÊ ESTÁ ADQUIRINDO O CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO CETELEM.**

**9) PRECISA DE AJUDA?** Conheça os nossos CANAIS DE ATENDIMENTO:

TELEFONES E ENDEREÇOS PARA CONTATO:	
<b>CENTRAL DE RELACIONAMENTO CETELEM:</b> Atendimento, consultas e solicitações de segunda-feira a sábado, das 08:00 às 22:00 horas.	4004 7990 (Capitais e regiões metropolitanas) 0800 704 1166 (outras localidades)
<b>SAC (Serviço de Atendimento ao cliente):</b> Sugestões, reclamações e cancelamentos 24 horas, 07 dias por semana.	0800 286 8877
<b>OUVIDORIA (Caso não esteja satisfeito com as soluções da Central de Relacionamento ou do SAC):</b> de segunda a sexta das 9h às 18h.	0800 722 0401
<b>DEFICIENTE AUDITIVO OUVIDORIA:</b> Atendimento 24 horas por dia, 07 dias por semana.	0800 020 7410
<b>ATENDIMENTO WHATSAPP:</b> Atendimento de segunda-feira a sábado, das 08:00 às 22:00 horas.	0800 704 1166
<b>CETELEM ONLINE</b>	<a href="http://www.cetelem.com.br">www.cetelem.com.br</a>
<b>SMS INTERATIVO</b>	<a href="http://www.cetelem.com.br/sms">www.cetelem.com.br/sms</a>
<b>APLICATIVO CETELEM</b>	<b>Android:</b> Google Play <b>IOS:</b> Apple Store
<b>APLICATIVO WHATSAPP</b>	<b>Android:</b> Google Play <b>IOS:</b> Apple Store
<b>DPO</b>	<a href="mailto:dpo@cetelem.com.br">dpo@cetelem.com.br</a>

## CONTRATO DE ADESÃO AO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO

Por este Contrato, entre **BANCO CETELEM S/A** (“**EMISSION**”), com sede na Alameda Rio Negro, nº. 161, 17º andar, Bairro Alphaville Industrial, CEP 06.454-000, Barueri/ SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº **00.558.456/0001-71** e o **CLIENTE**, pessoa física devidamente qualificada, cujos dados cadastrais estão declarados e aprovados por meio da **PROPOSTA DE ADESÃO**, são estabelecidas as seguintes condições:

**1. DEFINIÇÕES:** Para facilitar nossa comunicação, queremos que você conheça alguns termos muito importantes que utilizaremos a seguir:

**1.1. CLIENTE:** Você! É o Servidor e/ou pensionista ligado a Órgão da Administração Pública; aposentado e/ou pensionista vinculados ao INSS qualificado e aprovado por meio da PROPOSTA DE ADESÃO, estando apto a receber o CARTÃO. É o responsável pelas obrigações previstas neste Contrato e pelo pagamento das TRANSAÇÕES realizadas com o CARTÃO.

**1.2. CETELEM:** Nós! A Instituição Financeira contratada por você por meio deste Contrato e conveniada ao ÓRGÃO com o qual você mantém vínculo. Somos os destinatários da CONSIGNAÇÃO pelo uso do CARTÃO, nos termos deste Contrato.

**1.3. GRUPO CETELEM:** são as diversas empresas dirigidas e controladas pelo mesmo grupo empresarial que administra o CETELEM.

**1.4. CORRESPONDENTE(S) BANCÁRIO(S):** são os nossos parceiros e representantes, com quem você poderá contratar os serviços financeiros do CETELEM.

**1.5. ESTABELECIMENTOS:** fornecedores de produtos e/ou serviços habilitados pelas BANDEIRAS para aceitar o CARTÃO nas TRANSAÇÕES realizadas por você.

**1.6. BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN):** autarquia federal que regula e fiscaliza as instituições financeiras no Brasil.

**1.7. CARTÃO:** é o meio de pagamento que concedemos a você para a aquisição de bens e/ou serviços nos ESTABELECIMENTOS, além de saques em espécie nas redes credenciadas e outras funcionalidades que o CETELEM possa vir a disponibilizar.

**1.8. SENHA:** é o código de uso pessoal, ou qualquer outro dispositivo de segurança que vier a ser disponibilizado pelo CETELEM, intransferível e confidencial, atribuído a você para a realização de TRANSAÇÕES de forma segura.

**1.9. BANDEIRAS:** são as empresas responsáveis pela criação de regras e procedimentos que disciplinam a prestação de determinado serviço de pagamento ao público, permitindo a utilização do CARTÃO nos ESTABELECIMENTOS, cabendo a ela o papel de organizar e criar as regras para o seu funcionamento, observada a regulamentação do BACEN. São exemplos de bandeiras a Mastercard, Elo, Visa, entre outras.

**1.10. DESPESA(S) OU TRANSAÇÃO(ÕES):** são os valores lançados na FATURA relativos à aquisição de bens e/ou serviços ou outras operações efetuadas por você, bem como, saques e demais valores provenientes da utilização do seu CARTÃO.

**1.11. COMPROVANTE DE DESPESAS:** é o documento emitido pelos ESTABELECIMENTOS no momento da realização das DESPESAS/TRANSAÇÕES, no qual constam os dados do CARTÃO, do ESTABELECIMENTO, a data, o valor e forma de pagamento (à vista ou parcelado) da operação.

**1.12. FATURA:** é o documento que disponibilizamos a você mensalmente com: (i) a descrição detalhada das DESPESAS ou TRANSAÇÕES por você realizadas; (ii) o seu LIMITE DE CRÉDITO disponível; (iii) o saldo devedor; (iv) o valor do PAGAMENTO MÍNIMO, que será descontado do seu benefício; (v) a data de vencimento e de fechamento da FATURA; (vi) as taxas, tarifas, multas, o CET e os encargos aplicáveis e; (vii) outras informações nos termos deste Contrato.

**1.13. PAGAMENTO MÍNIMO:** é o valor mínimo indicado na FATURA, que poderá ser pago até a data de vencimento desta.

**1.14. CRÉDITO ROTATIVO:** é um financiamento do saldo devedor da FATURA que ocorre quando esta não é liquidada integralmente até a data de vencimento, de acordo com as normas vigentes e as condições propostas pelo CETELEM, desde que você realize o pagamento de um valor inferior ao total da sua FATURA, igual ou superior ao PAGAMENTO MÍNIMO indicado na FATURA.

**1.15. LIQUIDAÇÃO:** é o pagamento total do seu débito para o CETELEM.

**1.16. LIMITE DE CRÉDITO:** é o valor que o CETELEM disponibiliza para que você realize suas DESPESAS ou TRANSAÇÕES com o CARTÃO.

**1.17. RISCO DE CRÉDITO:** é o risco de prejuízo corrido pelas instituições financeiras quando ofertam crédito a seus clientes.

**1.18. ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO:** são instituições autorizadas a criar e manter bases de dados contendo informações pessoais e de pagamentos de pessoas físicas e/ou jurídicas. Essas informações podem ser consultadas e consideradas pelas instituições financeiras, de modo a auxiliá-las nas suas decisões de concessão de crédito.

**1.19. SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO DO BANCO CENTRAL (SCR):** banco de dados administrado pelo BANCO CENTRAL DO BRASIL, com a finalidade de fornecer a este, informações sobre operações de crédito por você contratadas, para monitoramento do crédito no sistema financeiro, exercício de atividades de fiscalização e compartilhamento de informações entre instituições financeiras para subsidiar decisões de crédito com maior qualidade, sempre preservando o sigilo bancário.

**1.20. CUSTO EFETIVO TOTAL (CET):** é a taxa percentual anual paga por você, considerando todas as despesas do seu Contrato. Por meio do CET, você poderá comparar o custo do crédito oferecido por diferentes instituições financeiras, pois todas utilizam a mesma metodologia de cálculo determinada pelo BANCO CENTRAL DO BRASIL. É simples! Quanto menor o CET, menos você estará pagando pelo seu crédito. O CET será demonstrado a você previamente à contratação, indicando as condições da operação vigentes naquela data. Para o cálculo do CET são consideradas a taxa de juros, tarifas, tributos, encargos e outras despesas aplicáveis, sendo informado por meio da FATURA, dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM ou outros meios que o CETELEM venha a disponibilizar.

**1.21. ENCARGOS:** são aos acréscimos que poderão incidir sobre transações com pagamento parcelado pelo CETELEM ("parcelado com juros"), sobre saques de numerários e sobre os valores em atraso, como por exemplo despesas, a multa, os juros de mora, os juros remuneratórios e o IOF ou outro tributo que venha a substituí-lo. Os encargos serão aplicados conforme o disposto neste Contrato e permitido pela legislação/regulamentação e serão descritos na FATURA para o seu conhecimento.

**1.22. IMPOSTO SOBRE OPERAÇÕES FINANCEIRAS (IOF):** é um imposto federal que deve ser recolhido pelas instituições financeiras nas operações de crédito realizadas. Todo o valor pago por você a título de IOF é repassado pelo CETELEM para a União Federal.

**1.23. TRIBUTOS:** pagamentos obrigatórios que devem ser feitos ao Estado por pessoas físicas ou empresas. Impostos e taxas são exemplos de tributos.

**1.24. CETELEM ONLINE:** é o nosso canal de atendimento disponibilizado para você por meio do site ([www.cetelem.com.br](http://www.cetelem.com.br)).

**1.25. CANAIS DIGITAIS:** são os canais digitais de atendimento online, como o WhatsApp, o Aplicativo Cetelem e o CETELEM ONLINE, disponibilizados a você pelo CETELEM.

**1.26. CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM:** são todos os canais de atendimento telefônico (Central de Relacionamento Cetelem, SAC e Ouvidoria) e os CANAIS DIGITAIS disponibilizados a você, para prestação de serviços, comunicações ou informações de seu interesse, conforme descritos no quadro ao final deste Contrato.

**1.27. PROPOSTA DE ADESÃO:** é o documento assinado por você, contendo seus dados pessoais, cadastrais e outras declarações e autorizações para aquisição do CARTÃO e demais serviços relacionados.

**1.28. ÓRGÃO:** É a Pessoa Jurídica de Direito Público e/ou Autarquia Previdenciária (INSS) que realiza os descontos na sua remuneração/benefício mensal. Os valores descontados são repassados para o CETELEM, para que você possa utilizar o CARTÃO.

**1.29. AVERBAÇÃO:** é o registro das condições do seu contrato no órgão ou na empresa responsável pelo pagamento da sua remuneração/benefício. O objetivo da averbação é possibilitar os descontos mensais dos valores devidos (consignação).

**1.30. MARGEM CONSIGNÁVEL:** é o valor limite que cada pessoa poderá ter descontado da sua remuneração/benefício mensal para pagamento do crédito/cartão consignado.

**1.31. CONSIGNAÇÃO:** é o desconto efetuado mensalmente pelo ÓRGÃO na sua remuneração/benefício mensal, para o pagamento do seu débito.

## 2. CONDIÇÕES GERAIS

**2.1.** Este Contrato regula a prestação de serviços de cartão de crédito consignado, por prazo indeterminado, atendido o LIMITE DE CRÉDITO

concedido pelo CETELEM, nos termos da regulamentação vigente.

**2.2.** Todas as informações por você prestadas desde o preenchimento da PROPOSTA DE ADESÃO são consideradas verdadeiras, e você se declara ciente e de acordo com todos os termos que lhe foram apresentados.

**2.3.** Uma vez solicitada e aprovada a PROPOSTA DE ADESÃO, independentemente da realização do desbloqueio do CARTÃO, solicitação de saque ou da efetivação da primeira compra, fica ajustado, desde já, que você está de acordo com todos os termos e condições deste Contrato.

**2.4.** Esse Contrato poderá ser alterado a qualquer momento e para que você possa ter ciência de todas as modificações, o CETELEM ONLINE estará sempre atualizado com a versão mais recente do Contrato. Mantenha seus dados cadastrais sempre atualizados para que você possa sempre ser avisado sobre as alterações.

**2.4.1.** Caso você não concorde com as alterações mencionadas no item 2.4 acima, você poderá solicitar o cancelamento do seu CARTÃO por meio dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM, mas permanecerá responsável pelo pagamento das despesas efetuadas até a data do cancelamento na forma como você contratou (à vista ou parcelado). **Importante! Se você não cancelar seu CARTÃO ou o utilizar após a alteração do Contrato, entenderemos que você aceitou as novas condições do Contrato.**

**2.5.** Para consultar informações atualizadas sobre o seu crédito, você poderá acessar o CETELEM ONLINE ou baixar o aplicativo do CETELEM diretamente no seu celular, consultando previamente o nosso Termo de Uso e Política de Privacidade. No final deste Contrato você também encontrará os nossos canais de atendimento telefônico, como a Central da Relacionamento Cetelem, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e a Ouvidoria.

**2.6.** Este Contrato apenas produzirá efeitos se o seu crédito for aprovado pelo CETELEM, que adotará sua própria política de concessão e análise de RISCO DE CRÉDITO, conforme as diretrizes estabelecidas pelo BANCO CENTRAL DO BRASIL.

**2.7.** Após a aprovação do seu crédito pelo CETELEM, as condições contratadas serão direcionadas ao ÓRGÃO responsável pelo pagamento da sua remuneração/benefício para AVERBAÇÃO. A contratação do seu crédito e emissão do seu CARTÃO, apenas será efetivada caso a AVERBAÇÃO seja concluída com sucesso e também seja confirmada a reserva da sua MARGEM CONSIGNÁVEL.

**2.8.** Você autoriza o CETELEM, em caráter irrevogável e irretratável, a promover junto ao ÓRGÃO a AVERBAÇÃO de MARGEM CONSIGNÁVEL para pagamento das DESPESAS e TRANSAÇÕES.

**2.9.** Caso a AVERBAÇÃO ocorra de forma parcial ou atrase e a operação de crédito precise ser proporcionalmente adaptada ao valor da nova MARGEM CONSIGNÁVEL disponível, você receberá um comunicado especificando as novas condições do seu Contrato.

### 3. EMISSÃO DO CARTÃO

**3.1.** Você também poderá solicitar um CARTÃO nos CORRESPONDENTES BANCÁRIOS do CETELEM.

**3.2.** No ato da solicitação do CARTÃO, você poderá:

I. Efetuar o **saque** dentro do limite estabelecido na legislação/regulamentação e informado na ocasião pelo CETELEM, e a critério deste, que se dará por meio de crédito do valor solicitado na sua conta corrente ou poupança indicada, de titularidade própria;

II. Efetuar a sua **primeira compra**, à vista ou parcelada, que poderá ser realizada assim que o ÓRGÃO responsável aprovar a sua AVERBAÇÃO. Neste caso, essa primeira compra ocorrerá sem o seu CARTÃO físico, que você receberá posteriormente para as próximas compras, no seu endereço de correspondência indicado na PROPOSTA DE ADESÃO. A TRANSAÇÃO relativa a esta primeira compra será incluída na sua FATURA para o devido pagamento.

III. Somente será possível a emissão do CARTÃO, o saque ou a realização da primeira compra, desde que haja aprovação na análise de crédito realizada pelo CETELEM e aprovação do ÓRGÃO para AVERBAÇÃO no seu benefício/remuneração.

**3.3.** Nós somente emitiremos o seu CARTÃO se houver MARGEM CONSIGNÁVEL disponível para AVERBAÇÃO, nos termos da legislação/regulamentação aplicável.

**3.4.** Após a aprovação da PROPOSTA DE ADESÃO, o CETELEM enviará o CARTÃO, devidamente bloqueado e, a instrução para obtenção da SENHA no endereço indicado por você na PROPOSTA DE ADESÃO.

**3.5.** Ao receber o CARTÃO, você deverá conferir se a correspondência tem sinal de violação e se os dados nele gravados estão corretos. Caso verifique qualquer sinal de violação ou divergência dos dados, você deverá comunicar o CETELEM

por meio dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM.

**3.6.** Antes de fazer uso do CARTÃO, você deverá solicitar seu desbloqueio através dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM.

**3.7.** A SENHA do seu CARTÃO é de uso pessoal, intransferível e confidencial, e não pode ser divulgada a terceiros.

## 4. SERVIÇOS E UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

**4.1.** O CARTÃO poderá ser utilizado em território nacional para a realização de compras à vista e/ou parceladas, saques em espécie e outras operações eventualmente disponíveis pelo CETELEM. **Importante!** Este CARTÃO não poderá ser utilizado para pagamento de contas.

**4.2.** Antes de realizar qualquer TRANSAÇÃO com seu CARTÃO, você deverá se informar, junto ao CETELEM, acerca dos encargos máximos incidentes sobre as operações, inclusive tarifas, taxas e tributos, na medida em que forem autorizados na legislação específica e na regulamentação vigentes.

**4.3.** O CETELEM não será responsável pela recusa ou restrição de um ESTABELECIMENTO em aceitar o CARTÃO como meio de pagamento, ou por outros problemas que você possa vir a ter com os ESTABELECIMENTOS.

**4.4.** Você reconhece que a sua relação com o CETELEM é independente da sua relação com os ESTABELECIMENTOS, de modo que o CETELEM não se responsabiliza por vícios ou defeitos nos bens adquiridos, ou ainda pela qualidade dos serviços prestados pelos ESTABELECIMENTOS. **Nosso compromisso com você é o fornecimento apenas dos serviços financeiros.** Na ocorrência de qualquer problema com o ESTABELECIMENTO, você deverá solucionar a questão diretamente junto ao respectivo ESTABELECIMENTO, que será o responsável por eventual estorno na sua FATURA, se for o caso.

**4.5.** Se você desistir da TRANSAÇÃO com qualquer ESTABELECIMENTO, você deverá solicitar o cancelamento junto ao ESTABELECIMENTO.

**4.6.** Para conhecer mais sobre os produtos e serviços que disponibilizamos para você, acesse os CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM.

## 5. LIMITE DE CRÉDITO

**5.1.** O CETELEM disponibilizará a você um LIMITE DE CRÉDITO para realização de TRANSAÇÕES com o seu CARTÃO, que será

informado na sua FATURA e/ou por meio dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM.

**5.2.** O LIMITE DE CRÉDITO do seu CARTÃO será atribuído de acordo com os critérios de análise do CETELEM, observados os limites de reserva de MARGEM CONSIGNÁVEL, nos termos da legislação e da regulamentação vigentes. O seu limite poderá variar conforme o valor da sua MARGEM CONSIGNÁVEL ou em decorrência de alterações na legislação ou nas normas aplicáveis.

**5.3.** O CETELEM poderá alterar o seu LIMITE DE CRÉDITO a maior ou a menor, com base na análise de risco ou mediante sua solicitação. Caso a redução do seu limite não decorra do seu próprio pedido, o CETELEM irá informá-lo, com 30 (trinta) dias de antecedência, ressalvadas as hipóteses de diminuição de limite decorrentes da deterioração do seu perfil de risco crédito, as quais serão informadas até o momento da referida redução. No caso de aumento do seu limite, você será previamente comunicado e, caso não esteja de acordo, poderá entrar em contato com os CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM. Antes de utilizar seu CARTÃO você sempre deve verificar o seu LIMITE DE CRÉDITO atual.

**5.4.** A cada DESPESA ou TRANSAÇÃO realizada ocorrerá o comprometimento do seu LIMITE DE CRÉDITO disponível.

**5.5.** Assim que você efetuar o pagamento total/parcial de sua FATURA e houver o processamento desse pagamento em nossos sistemas, o seu LIMITE DE CRÉDITO será recomposto proporcionalmente ao valor do pagamento realizado, conforme os valores indicados na sua FATURA, ou seja, se você pagar apenas parte de sua FATURA, apenas parte de seu LIMITE DE CRÉDITO será recomposto.

**5.6. Se você realizar compras com pagamento parcelado, o seu LIMITE DE CRÉDITO ficará comprometido em relação ao valor total da TRANSAÇÃO. A recomposição do seu LIMITE DE CRÉDITO ocorrerá de forma proporcional, na medida em que for liquidado o pagamento de cada parcela.**

**5.7.** Para saber mais sobre seu LIMITE DE CRÉDITO, acesse os CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM.

## 6. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

**6.1.** Sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste Contrato, seguem abaixo as suas principais responsabilidades enquanto usuário do CARTÃO:

- Você deverá preservar em total sigilo a SENHA de utilização do seu CARTÃO e àquela de acesso à área logada do CETELEM ONLINE.

**Importante! O CETELEM não solicita SENHAS ou números de cartões via telefone, e-mail, SMS ou WhatsApp, de modo que se tais informações forem solicitadas, você não deve fornecer!**

- Você deverá conferir os valores e lançamentos efetuados pelo ESTABELECIMENTO antes de assinar seu comprovante de despesas ou ao digitar sua SENHA, conforme o caso (lembre-se que a sua assinatura ou a digitação da SENHA comprovam sua aceitação da operação).
- Você imediatamente comunicará por meio dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM em caso de perda, extravio, roubo, furto ou suspeita de fraude do seu CARTÃO. Até o momento da comunicação e eventual cancelamento do CARTÃO, você continuará responsável pela utilização do CARTÃO e todos débitos dele decorrentes.
- Em caso de bloqueio do seu CARTÃO entre em contato com os CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM.
- Redobre sua atenção ao utilizar seu CARTÃO na *Internet* ou em qualquer outro ambiente digital! As operações efetuadas em ambiente digital, após a inserção da SENHA, são interpretadas como realizadas por você mesmo. Por isso, você é responsável por todos os acessos efetuados em ambiente digital com sua SENHA.
- Confira todas as DESPESAS e TRANSAÇÕES lançadas em sua FATURA. Caso não reconheça alguma operação ou identifique alguma irregularidade, você deverá contatar os CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM antes do vencimento da FATURA, para os devidos esclarecimentos e providências, se o caso.
- Utilizar o CARTÃO apenas para a compra de bens e/ou serviços de consumo ou para saques, quando for o caso, sendo vedada sua utilização para aquisição de bens e/ou serviços destinados à revenda (comércio) ou em quaisquer operações proibidas pela legislação brasileira, sob pena de cancelamento imediato do CARTÃO e rescisão deste Contrato.
- Pagar as DESPESAS ou TRANSAÇÕES lançadas na FATURA, as quais constituem

dívida a ser liquidada no vencimento, inclusive na hipótese de bloqueio ou cancelamento do CARTÃO que as originam.

**6.2. Somente você poderá utilizar o CARTÃO. Em qualquer hipótese, o uso do CARTÃO será de sua total responsabilidade.**

**6.3.** Você se compromete a manter sempre atualizados, perante os CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM, o seu endereço residencial, os seus dados pessoais e os seus canais de contato, como número de telefone, número de celular e e-mail, devendo sempre informar o CETELEM, imediatamente, em caso de qualquer alteração.

**6.4.** Caso algum valor lhe seja indevidamente disponibilizado ou creditado em decorrência deste Contrato, inclusive eventuais valores pagos em duplicidade, você deverá devolvê-lo ao CETELEM imediatamente.

## **7. PERDA, EXTRAVIO, FURTO, ROUBO OU SUSPEITA DE FRAUDE DO CARTÃO**

**7.1.** Em caso de perda, extravio ou suspeita de utilização por terceiros do CARTÃO, você deverá comunicar imediatamente o fato por meio dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM e, se solicitado, enviar carta, por escrito, confirmando o extravio.

**7.2.** No caso de furto ou roubo do CARTÃO, você deverá comunicar imediatamente o fato por meio dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM e ocasionalmente deverá encaminhar ao CETELEM a cópia do Boletim de Ocorrência lavrado pela autoridade policial competente.

**7.3.** Até que haja a comunicação da perda, extravio, furto, roubo ou suspeita de fraude do CARTÃO, você continuará responsável pela utilização indevida do CARTÃO e por todos os débitos daí decorrentes, salvo se demonstrada a impossibilidade de comunicação prévia.

**7.4.** Na hipótese de cancelamento do CARTÃO, pelos motivos acima mencionados, você receberá outro CARTÃO, com numeração diferente, no endereço indicado para correspondência.

**7.5.** Você poderá alterar a SENHA do seu cartão em um dos terminais de rede do Banco24Horas ou em caso de esquecimento solicitar a 2ª via para recebimento via correio, através dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM.

## **8. TARIFAS E SERVIÇOS**

**8.1.** Queremos que você saiba que alguns serviços prestados a você poderão ser cobrados,

nos termos da legislação e da regulamentação aplicáveis. Estes serviços estão descritos em sua FATURA ou nos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM. Você deverá arcar com as tarifas permitidas pelo ÓRGÃO, de acordo com a Tabela de Taxas e Tarifas em vigor e outras que venham a ser autorizadas pelo BANCO CENTRAL DO BRASIL, tais como:

- **Tarifa para emissão do CARTÃO (Emissão-CARTÃO CRÉDITO):** Devida quando solicitada a emissão da primeira via do CARTÃO;

**8.1.1.** Você poderá consultar os valores atualizados das tarifas e serviços na Tabela de Taxas e Tarifas a qualquer tempo por meio do CETELEM ONLINE.

## 9. FATURAS E PAGAMENTOS

**9.1.** O CETELEM disponibilizará a FATURA mensalmente para você, preferencialmente por meio eletrônico: Via e-mail ou WhatsApp, conforme indicado por você na PROPOSTA DE ADESÃO.

**9.1.1.** Você também poderá optar por receber a FATURA pelo meio eletrônico WhatsApp ou ter acesso a tais informações por meio do Aplicativo CETELEM, do site CETELEM ONLINE, ou pela CENTRAL DE RELACIONAMENTO CETELEM. É prático, seguro e você ainda nos ajuda a preservar o meio ambiente. Qualquer que seja o meio escolhido, você deverá sempre manter seus dados atualizados conosco.

**9.1.2.** Você também pode alterar o modo de envio da sua FATURA (Correios, e-mail ou WhatsApp) pelos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM.

**9.2.** Na hipótese de não recebimento da FATURA em até 02 (dois) dias úteis anteriores ao da data de seu vencimento, você deverá solicitar o seu saldo devedor para pagamento nos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM.

**9.3.** Você é responsável por todas as DESPESAS ou TRANSAÇÕES constantes em sua FATURA.

**9.4.** Você deverá conferir os valores lançados na FATURA e, poderá, no prazo máximo de 90 dias corridos após a data da TRANSAÇÃO, comunicar o CETELEM por meio dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM qualquer irregularidade verificada. Após esse prazo, se não houver qualquer comunicação consideraremos aceitas as TRANSAÇÕES lançadas.

**9.4.1.** Enquanto estiver em análise uma contestação de compra, a cobrança do valor poderá ser suspensa. Após conclusão da análise, o CETELEM informará o resultado a você. Caso seja procedente, a cobrança do valor será efetivamente cancelada e em caso de

improcedência, os valores contestados serão cobrados na próxima FATURA.

**9.5.** O PAGAMENTO MÍNIMO da sua FATURA será feito por meio de desconto realizado automaticamente pelo ÓRGÃO, em seu benefício/remuneração mensal para posterior repasse do valor ao CETELEM. O valor relativo ao PAGAMENTO MÍNIMO conforme indicado na FATURA, representa o percentual de MARGEM CONSIGNÁVEL permitido, nos termos da legislação e regulamentação vigentes. O valor restante das despesas, se houver, poderá ser pago por você na data de vencimento apresentada na FATURA, na totalidade ou parcialmente.

**9.6.** Na hipótese de o valor consignado no seu benefício/remuneração não corresponder ao valor total da FATURA, até a data de vencimento ali indicado, você poderá:

**(a)** efetuar o pagamento adicional do saldo devedor, complementando totalmente o desconto feito no seu benefício/remuneração mensal, caso em que não haverá cobrança de encargos (exceto se houver compras parceladas com juros); ou

**(b)** efetuar o pagamento adicional em qualquer valor superior ao do PAGAMENTO MÍNIMO indicado na FATURA, porém inferior ao valor total da FATURA, complementando parcialmente o desconto feito no seu benefício/remuneração mensal, caso em que a diferença entre o saldo devedor e o pagamento realizado (denominado “saldo devedor remanescente”) ficará sujeita à cobrança dos encargos de financiamento, contados a partir da data do vencimento da FATURA. Nesse caso, o saldo devedor remanescente será lançado automaticamente na sua FATURA do mês seguinte por meio do CRÉDITO ROTATIVO acrescido dos encargos de financiamento que correspondem aos juros remuneratórios, observada a taxa máxima permitida pelo Órgão e o IOF, e serão identificados na FATURA para o seu devido conhecimento.

**9.7.** Caso você não efetue o pagamento de qualquer valor adicional relativo ao restante das despesas, sendo considerado apenas o valor consignado no benefício/remuneração como pagamento das despesas, o saldo remanescente será automaticamente financiado por meio do CRÉDITO ROTATIVO e lançado para pagamento no próximo vencimento da FATURA, acrescidos dos devidos encargos de financiamento.

**9.8. Importante!** Caso você não tenha recebido a FATURA ou o PAGAMENTO MÍNIMO não tenha sido descontado do seu benefício/remuneração pelo ÓRGÃO por qualquer motivo, na data de vencimento, você ainda deverá realizar o pagamento do valor total da FATURA, do

PAGAMENTO MÍNIMO ou de qualquer valor entre o mínimo e o total da FATURA.

**9.8.1.** Na hipótese de você atrasar ou deixar de efetuar o pagamento indicado no item 9.8 acima, poderão ser cobrados os seguintes encargos de atraso: (i) os juros remuneratórios indicados na FATURA, por dia de atraso, sobre o saldo devedor não liquidado; (ii) os juros de mora de 1% ao mês ou fração de mês em atraso; (iii) multa de 2% sobre o valor; e (iv) IOF ou outro tributo que venha a substituí-lo. Todos os juros são apurados desde a data do vencimento da FATURA até seu pagamento total ou até a data de vencimento da próxima FATURA o que ocorrer primeiro.

**9.8.2.** Além dos encargos acima previstos o CLIENTE também ficará sujeito às seguintes penalidades: (i) o bloqueio e, posteriormente, o cancelamento do CARTÃO; (ii) ação de cobrança; e (iii) o registro do CLIENTE nos ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO, mediante aviso prévio.

**9.9.** Todas as compras parceladas com juros ou saques que você realizar, dentro do LIMITE DE CRÉDITO definido, serão objeto de financiamento pelo CETELEM, incidindo os encargos de financiamento sobre os valores das parcelas desde a data da realização da TRANSAÇÃO até a data do seu pagamento.

**9.10.** No caso de rescisão deste Contrato, os encargos de financiamento serão aplicados até a data do pagamento integral dos valores devidos.

**9.11.** Você poderá solicitar a LIQUIDAÇÃO antecipada do seu débito, total ou parcialmente, hipótese em que se beneficiará de uma redução proporcional dos juros remuneratórios previstos no Contrato, nos termos da regulamentação vigente. Você poderá solicitar seu saldo devedor atualizado por meio dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM, a qual informará o respectivo valor e a forma de pagamento.

**9.12.** O prazo máximo para LIQUIDAÇÃO do saldo devedor do seu CARTÃO, fica limitado ao prazo máximo estabelecido para liquidação do empréstimo consignado do respectivo ÓRGÃO, desde que:

I – não sejam realizadas outras transações de qualquer natureza, durante todo período de amortização;

II – a MARGEM CONSIGNÁVEL do CARTÃO se mantenha constante;

III – os descontos mediante CONSIGNAÇÃO ocorram mensalmente, sem interrupção, até a LIQUIDAÇÃO;

IV – não haja realização de qualquer pagamento espontâneo via FATURA; e

V – a taxa dos juros remuneratórios ou alíquota de IOF permaneçam inalteradas.

**9.13.** O valor da amortização mensal do seu CARTÃO não estará sujeito a variações, desde que respeitadas as seguintes condições:

I – não sejam realizadas outras transações de qualquer natureza, durante todo período de amortização;

II – a MARGEM CONSIGNÁVEL do CARTÃO se mantenha constante;

III – os descontos mediante CONSIGNAÇÃO ocorram mensalmente, sem interrupção, até a LIQUIDAÇÃO;

IV – não haja realização de qualquer pagamento espontâneo via FATURA; e

V – a taxa dos juros remuneratórios ou alíquota de IOF permaneçam inalteradas.

**9.14.** O recebimento de parcela atual ou futura pelo CETELEM não significará a quitação de eventuais valores anteriores que estejam em atraso.

## 10. PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO

**10.1.** Este Contrato vigorará por prazo indeterminado, e terá seu início a partir da aprovação da emissão do CARTÃO.

**10.2.** Cada CARTÃO tem impresso no plástico o seu prazo de validade. Após o prazo indicado, você deverá destruir o CARTÃO, que não poderá mais ser utilizado. O CETELEM irá lhe encaminhar automaticamente um novo CARTÃO e SENHA em substituição. **Importante! Poderemos enviar na renovação um CARTÃO com BANDEIRA diferente do anterior. Neste caso, se você desbloquear o CARTÃO, iremos considerar que você concordou com a alteração.**

**10.3.** O CETELEM poderá cancelar o CARTÃO, comunicando-lhe com 30 (trinta) dias de antecedência.

**10.4.** Você também poderá cancelar o seu CARTÃO a qualquer momento, basta entrar em contato conosco por meio dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM. Você permanecerá responsável pelo saldo devedor de seu CARTÃO, mesmo após o cancelamento.

**10.5. Importante! O CETELEM poderá bloquear e/ou cancelar imediatamente e sem aviso prévio o seu CARTÃO assim como os eventuais CARTÕES ADICIONAIS, se ocorrer alguma das seguintes situações:**

- Omissão de qualquer informação cadastral;
- Fornecimento de informação falsa ou incorreta;
- Atrasos ou falta do pagamento dos valores devidos ao CETELEM;

- Falta de atualização das informações cadastrais, em caso de alterações;
- Suspeita de fraude;
- Utilização do CARTÃO para finalidade diversa da autorizada por este Contrato;
- Descumprimento de qualquer condição deste Contrato e/ou da PROPOSTA DE ADESÃO;
- Quando for reconhecido judicialmente que você não possui mais recursos para pagamento do CARTÃO; ou
- Se tiver (i) restrições de crédito apontadas, por exemplo, pelo Serasa, SCPC, CCF (Cadastro de Emitentes de Cheques sem fundo), títulos protestados ou identidade suspensa; (ii) cheques devolvidos emitidos em seu nome; (iii) alteração na MARGEM CONSIGNÁVEL que impossibilite a AVERBAÇÃO mensal ou; (iv) descumprido qualquer obrigação deste Contrato;
- Na hipótese de término do seu vínculo com o ÓRGÃO por qualquer motivo.

**10.5.1.** Nas hipóteses mencionadas acima, o seu Contrato será considerado vencido antecipadamente pelo CETELEM. Nesse caso, o pagamento do valor total da sua dívida (principal e encargos) pode ser exigido de uma vez.

**10.5.2.** Em qualquer hipótese de cancelamento do CARTÃO e/ou rescisão deste Contrato, você continuará responsável pelo pagamento do saldo em aberto, podendo pagar as compras parceladas nas respectivas datas de vencimento, ou liquidar antecipadamente o saldo devedor, com a proporcional redução de juros, se houver.

**10.6.** O CETELEM poderá bloquear provisoriamente o seu CARTÃO caso você não o utilize por mais de 06 (seis) meses. O cancelamento poderá se tornar definitivo se a inatividade continuar por mais 06 (seis) meses. Caso haja o cancelamento e se você não tiver nenhum débito, a sua MARGEM CONSIGNÁVEL será liberada.

## 11. CRÉDITO CONSCIENTE

**11.1.** Para que você possa sempre usufruir da sua linha de crédito, pedimos para que sempre consulte as informações constantes na FATURA do CARTÃO e no CETELEM ONLINE. Ao utilizar um dos serviços disponibilizados no seu CARTÃO que comprometa a sua linha de crédito, você estará automaticamente concordando com eles e com sua forma de cálculo.

**11.2.** Você declara ter sido devidamente informado sobre a composição do Custo Efetivo

Total (CET) desta operação de crédito, bem como tê-lo considerado, antes da contratação.

**11.3.** Você declara estar contratando um produto financeiro de forma consciente, precavida e compatível com a sua renda, de modo que as obrigações ora assumidas não provocarão o seu excessivo endividamento presente ou futuro.

**11.4.** Você declara que recebeu este Contrato, tomou ciência de suas cláusulas e esclareceu todas as suas eventuais dúvidas, antes da contratação, concordando de forma plena e consciente com todos os seus termos e condições.

**11.5.** Você declara a veracidade de todas as informações relacionadas a esta contratação e está ciente de que, caso seja verificada a falsidade de informações prestadas, você poderá ser responsabilizado nos termos da lei.

## 12. TROCA DE INFORMAÇÕES

**12.1.** Você está ciente de que o CETELEM poderá:

- Consultar suas informações constantes junto aos órgãos de proteção ao crédito;
- Reportar suas informações cadastrais e de inadimplência aos ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO e ao SRC;
- Realizar o envio do seu histórico de pagamentos aos bancos de dados devidamente autorizados pelo BANCO CENTRAL DO BRASIL, caso o seu cadastro positivo se encontre aberto;
- Comunicar ao BACEN e/ou ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras eventuais TRANSAÇÕES que possam estar configuradas na Lei nº 9.613/98 e demais normas aplicáveis;
- Realizar comunicações, respeitada a legislação em vigor, por meio dos contatos e endereço indicados na PROPOSTA DE ADESÃO, inclusive por meio eletrônico (SMS, MMS, PUSH, correspondência promocional e mídias sociais, tais como Facebook e *Whatsapp*), relacionadas ao Contrato e outras operações de crédito por você contratadas perante o CETELEM, mediante a sua autorização firmada na PROPOSTA DE ADESÃO. Caso não queira mais receber estas comunicações, você poderá solicitar o cancelamento por meio dos CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM.

**12.2.** O CETELEM trata os dados pessoais de pessoas físicas para diversas finalidades relacionadas ao desempenho de suas atividades, tais como: (i) oferta, divulgação, prestação de serviços e fornecimento de produtos; (ii) avaliação

dos produtos e serviços mais adequados ao seu perfil; (iii) atividades financeiras, de crédito, de investimento e cobrança; (iv) cumprimento de obrigações legais, regulatórias e requisições de autoridades administrativas e judiciais; (v) exercício regular de direitos e fins de processos administrativos e judiciais; (vi) análise, gerenciamento e tratamento de potenciais riscos, incluindo os de crédito, fraude e segurança; (vii) verificação da sua identidade e dados pessoais, inclusive dados biométricos, para fins de autenticação, segurança e/ou prevenção à fraude em sistemas eletrônicos próprios ou de terceiros; (viii) avaliação, manutenção e aprimoramento dos serviços e; (ix) hipóteses de legítimo interesse, como desenvolvimento e ofertas de produtos e serviços.

**12.3.** O CETELEM poderá compartilhar seus dados pessoais estritamente necessários para as respectivas finalidades específicas, com fornecedores e prestadores de serviços, incluindo empresas de marketing direto e indireto e/ou ações de marketing, de processamento de dados, de tecnologia voltada à prevenção a fraudes, correspondentes bancários e empresas ou escritórios especializados em cobrança de dívidas ou para fins de cessão de seus créditos e, ainda, com a BANDEIRA e com o parceiro indicado no seu CARTÃO (quando emitido em decorrência de parceria comercial) para concessão de benefícios e ofertas de produtos e serviços que possam ser de seu interesse.

**12.4. Importante:** Os seus dados pessoais poderão ser compartilhados para as finalidades previstas neste Contrato e na nossa Política de Privacidade, bem como: entre as empresas do GRUPO CETELEM, com prestadores de serviços e fornecedores localizados no Brasil ou no exterior, órgãos reguladores e entidades públicas, inclusive administrativas e judiciais e, ainda, com parceiros estratégicos para possibilitar a oferta de produtos e serviços. Apenas compartilharemos dados na medida necessária, com segurança e de acordo com a legislação aplicável. Para maiores informações sobre o tema ou caso você tenha alguma solicitação ou reclamação, pedimos que entre em contato com o DPO por meio do endereço eletrônico disposto no quadro ao final deste Contrato ou acesse a nossa Política de Privacidade em nosso site e aplicativo.

**12.5.** Mesmo após o término deste Contrato, os dados pessoais e outras informações a ele relacionadas poderão ser conservados pelo CETELEM para cumprimento de obrigações

legais e regulatórias pelos prazos previstos na legislação vigente.

#### **12.6. SCR: Sistema de Informações de Crédito:**

Você está ciente que o CETELEM e o GRUPO CETELEM fornecem ao BACEN, para integrar o Sistema de Informações de Crédito (SCR), informações sobre o valor de suas dívidas vincendas e vencidas, bem como, demais informações solicitadas pelo BACEN, e consultam e trocam entre si, a qualquer tempo, suas informações atualizadas constantes no SCR. Você está ciente ainda que o BACEN poderá comunicar à Secretaria da Receita Federal qualquer irregularidade verificada na celebração do presente Contrato, sem prejuízo das medidas punitivas do próprio BACEN. Você poderá consultar seus dados constantes do SCR acessando o site do Banco Central do Brasil e se cadastrando no sistema Registrato.

**12.6.1.** Por determinação do próprio BANCO CENTRAL DO BRASIL, deverão constar no SCR as suas operações de crédito, acompanhadas dos seus eventuais débitos. A atualização das suas informações contratuais junto ao SCR ocorrerá mensalmente.

**12.6.2.** Caso você tenha interesse em manifestar sua discordância em relação a informações constantes no sistema SCR, solicitar a análise de um pedido de correção ou a exclusão de uma informação que acredite estar equivocada, bem como cadastrar uma medida judicial relacionada ao SCR, você poderá contatar os CANAIS DE ATENDIMENTO CETELEM e seguir as orientações do atendimento.

**13. CONTRATAÇÃO DIGITAL:** Se o seu Contrato foi realizado por meios eletrônicos (exemplo: no CETELEM ONLINE ou site de algum CORRESPONDENTE BANCÁRIO nosso), você reconhece que este meio de contratação é válido, bem como todas suas etapas, e que sua identificação no momento da contratação, composta por seu nome de usuário e SENHA, ou qualquer outro dispositivo de segurança que nós te apresentarmos são prova de sua concordância com este formato de contratação. Qualquer discordância relacionada a esta forma de contratação deverá ser acompanhada de prova, nos termos do artigo 10º, parágrafo segundo da Medida Provisória nº. 2.200-2/ 2001 e do artigo 225 do Código Civil.

#### **14. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**14.1.** O CETELEM poderá, a qualquer tempo, ceder ou transferir para terceiros os direitos e as

obrigações decorrentes deste Contrato, total ou parcialmente, nos termos da lei.

**14.2.** Durante a vigência deste Contrato, o CETELEM poderá utilizar sistemas eletrônicos ou ligações para a prestação de serviços e atendimentos. Todos os serviços ou atendimentos prestados poderão ser registrados ou gravados e poderão ser utilizados como meio de prova e identificação pessoal.

**14.3.** Você declara que não empregou quaisquer créditos obtidos junto ao CETELEM para quaisquer finalidades que possam causar danos sociais ou que atentem contra o meio ambiente, bem como declara que não realizará atos que possam configurar corrupção, lavagem de dinheiro, atividades terroristas ou atos atentatórios contra a administração pública nacional ou estrangeira.

**14.4.** O CETELEM nomeou como sua procuradora a Cetelem Serviços Ltda. (CNPJ/MF nº 03.110.600/0001-09), a qual possui os poderes necessários para praticar todos os atos decorrentes deste Contrato, inclusive cobrar, receber e dar quitação a eventuais valores devidos por você.

**14.5.** Os CORRESPONDENTES BANCÁRIOS e seus agentes não estão autorizados a receber quaisquer taxas e/ou reembolsos de despesas em nome do CETELEM.

**14.6.** Qualquer tolerância do CETELEM quanto ao eventual atraso ou descumprimento das suas obrigações aqui descritas, será uma mera liberalidade, não implicando em renúncia, novação ou modificação deste Contrato, que permanecerá válido integralmente.

**14.7.** A eventual declaração judicial ou extrajudicial da nulidade de qualquer das condições deste Contrato não prejudicará as demais obrigações assumidas por você.

**14.8.** Durante a vigência deste Contrato, você poderá, sempre que possível for, contratar um seguro prestamista visando liquidar o seu débito, total ou parcialmente, em caso de sinistro, nos termos do respectivo Certificado de Seguro, Apólice e Condições Gerais do seguro escolhido.

**14.9.** Este Contrato obriga os meus herdeiros legais, nos termos da lei.

**14.10.** Fica eleito o foro da Comarca do domicílio do CLIENTE para dirimir quaisquer conflitos ou controvérsias decorrentes deste Contrato.

Este Contrato está registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Barueri – SP, sob o nº 1.640.699.

**PARABÉNS! VOCÊ ESTÁ ADQUIRINDO O CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO CETELEM.**



#### TELEFONES E ENDEREÇOS PARA CONTATO:

<b>CENTRAL DE RELACIONAMENTO CETELEM:</b> Atendimento, consultas e solicitações de segunda-feira a sábado, das 08:00 às 22:00 horas.	4004 7990 (Capitais e regiões metropolitanas) 0800 704 1166 (outras localidades)
<b>SAC (Serviço de Atendimento ao cliente):</b> Sugestões, reclamações e cancelamentos 24 horas, 07 dias por semana.	0800 286 8877
<b>OUVIDORIA (Caso não esteja satisfeito com as soluções da Central de Relacionamento ou do SAC):</b> de segunda a sexta das 9h às 18h.	0800 722 0401
<b>DEFICIENTE AUDITIVO OUVIDORIA:</b> Atendimento 24 horas por dia, 07 dias por semana.	0800 020 7410
<b>ATENDIMENTO WHATSAPP:</b> Atendimento de segunda-feira a sábado, das 08:00 às 22:00 horas.	0800 704 1166
<b>CETELEM ONLINE</b>	<a href="http://www.cetelem.com.br">www.cetelem.com.br</a>
<b>SMS INTERATIVO</b>	<a href="http://www.cetelem.com.br/sms">www.cetelem.com.br/sms</a>
<b>APLICATIVO CETELEM</b>	<b>Android:</b> Google Play <b>IOS:</b> Apple Store
<b>DPO</b>	<a href="mailto:dpo@cetelem.com.br">dpo@cetelem.com.br</a>

# Fluxo de Formalização Digital e Autenticação Documental

## Passo a Passo

### Empréstimo e cartão consignado



# Formalização Digital

## Informações importantes antes do cliente iniciar a Formalização

- A formalização do contrato do Consignado ocorre 100% de maneira digital através de foto do documento de identificação do cliente e selfie;
- O link para a formalização dos contratos junto ao cliente é enviado via Portal de Envio (MKTZAP) com duração de 12hs por SMS;
- O cliente precisa clicar no link disponibilizado no SMS para ser transferido automaticamente ao WhatsApp;
- Necessário dar aceite nos termos solicitados e avaliar as condições comerciais;
- No processo de formalização digital do Banco Cetelem, existem dois tipos de jornadas que o cliente pode enfrentar aleatoriamente: fluxo 1 ou fluxo 2;
- Fluxo 1 que está para 95% dos clientes: a foto do documento vem primeiro e depois a selfie;
- Fluxo 2 para 5% dos clientes: o pedido da selfie vem antes da foto do documento e é possível marcar qual documento será enviado, se RG, CNH ou outro;
- O cliente faz um único processo de foto e documento, independente da quantidade de contratos que tenha para Formalizar (assinar);
- Se durante o processo de assinatura o cliente precisar de ajuda, é só sinalizar pela conversa no WhatsApp que a equipe operacional vai dar o suporte;
- Após a assinatura, o cliente já recebe o Link para baixar as cópias dos contratos assinados, sendo um link para cada contrato.

# Formalização Digital

Acesso a plataforma do MKTZAP.

The image shows a login interface for Cetelem. At the top right, there is a language dropdown menu set to 'Português'. In the center, the Cetelem logo is displayed, featuring a green stylized person icon and the text 'cetelem' with 'GRUPO BNP PARIBAS' underneath. Below the logo, the text 'Acesse sua conta' is centered. There are two input fields: the first is labeled 'Usuário' and the second is labeled 'Senha'. Below these fields are two buttons: a blue 'ENTRAR' button and a blue 'ESQUECI MINHA SENHA' button. The entire login form is enclosed in a dashed green border.

## Login:

**1º Passo:** Acesse o link - <https://mktzap.cetelem.com.br>

**2º Passo:** Preencha o usuário e Senha;

**3º Passo:** Clique em entrar.

## Solicitação de Acesso:

**Atenção:** Para solicitar acesso ao MKTZAP se faz necessário enviar uma e-mail para caixa [formizacao.digital@cetelem.com.br](mailto:formizacao.digital@cetelem.com.br) com as seguintes informações:

Nome completo;

E-mail;

Código Promotora.

# Formalização Digital

Portal de Envio - Disparo do link para formalização dos contratos.

The screenshot shows the 'Portal de Envio' interface. On the left is a sidebar with a user profile and navigation links: 'Portal de Envio', 'Mensagens Padrões', 'Envio de Mensagens' (highlighted with a red box), 'Relatório Portal de Envios', and 'Histórico por CPF'. The main area has a header 'Portal de Envio' with a checkmark icon. Below it are four input fields: 'DDI' (with a dropdown showing '55'), 'Telefone' (with a mask), 'Mensagem' (with a dropdown showing 'Selecione'), and 'CPF'. To the right of these fields are four numbered steps in green boxes: '1º Passo: Informe o número de telefone que está ativo para recebimento de SMS;', '2º Passo: Selecione a mensagem que será enviada;', '3º Passo: Informe o CPF do cliente;', and '4º Passo: Enviar a mensagem para o cliente;'. A green 'Enviar Mensagem' button is at the bottom. Below the input fields is a text box containing the message: 'Olá, clique no link a seguir para iniciar o processo de Formalização Digital http://wa.me/5511988797134?text=Oi'.

## OBSERVAÇÕES

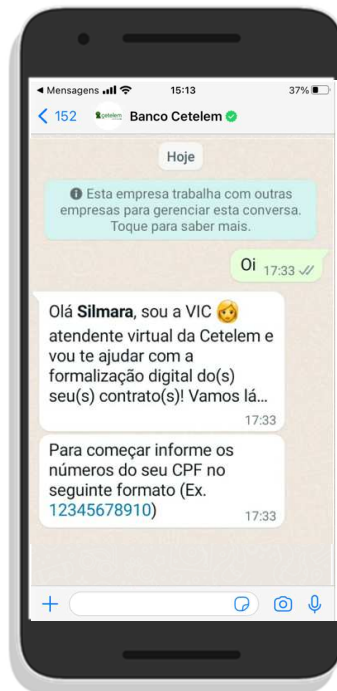
- O disparo de ativo (link) através do portal de envio somente deverá ser realizado após todas as digitações estarem concluídas para o CPF;
- O link enviado será válido para todas as propostas em situação AND (andamento) ou PEN (pendente) com data de digitação de até 20 dias corridos;
- Não será possível o envio de um novo link caso o cliente já possua uma interação em aberto.

# Formalização Digital

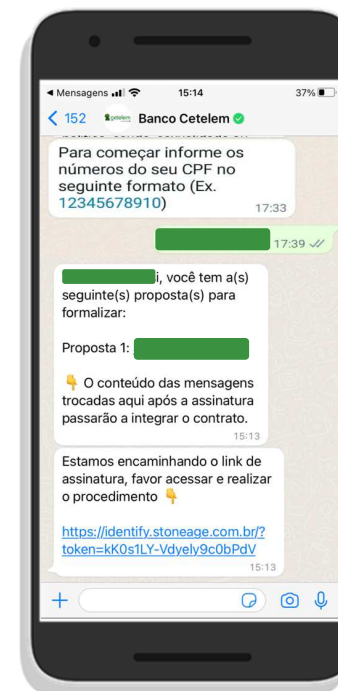
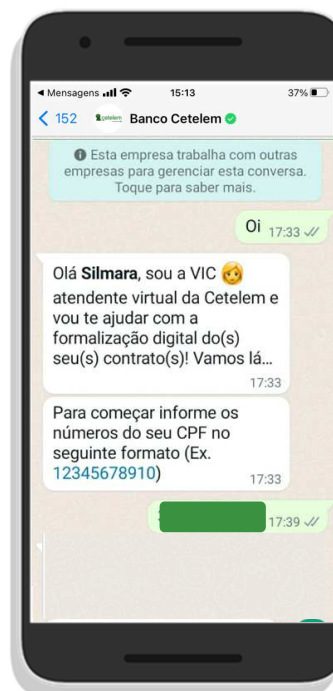
## Visão Cliente SMS & WhatsApp



**1º Passo:** Clique no link para ser direcionado ao WhatsApp;



**2º Passo:** Envie o "oi" e em seguida Informe o CPF para prosseguir;



**3º Passo:** Todas as propostas serão listadas e enviadas em apenas um link de assinatura;

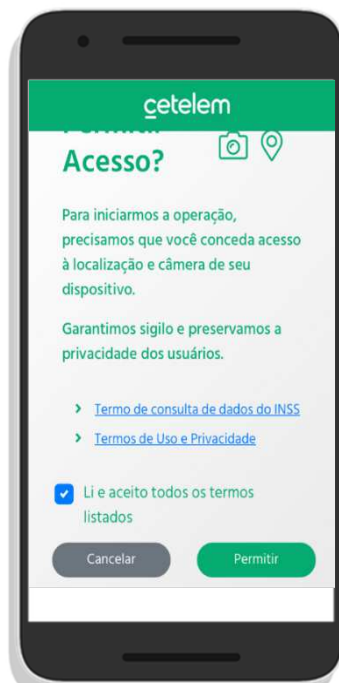
No processo de formalização digital do Banco Cetelem, existem dois tipos de jornada que o cliente pode enfrentar aleatoriamente. Fluxo 1 e Fluxo 2.

# Formalização Digital

Visão link de assinatura – Fluxo 1



**1º Passo:** Atente-se as instruções e clique em começar para iniciar a formalização;



**2º Passo:** Autorize os termos de uso;



**3º Passo:** As condições comerciais, financeiras e os dados da proposta serão disponibilizados ao cliente, caso o mesmo esteja de acordo, clique em continuar;



# Formalização Digital

Visão link de assinatura – Fluxo 1

The screen displays a digital contract document from cetelem. The document is titled 'A) Dados Contratuais - Beneficiário do Crédito' and contains various fields for personal and contact information. At the bottom, there is a section for 'Assinatura Digital'.

**4º Passo:** Será apresentado o contrato para o cliente;

The screen displays the same digital contract document from cetelem. At the bottom, there is a green button labeled 'Avançar'.

**5º Passo:** Após a validação do contrato, clique em avançar;

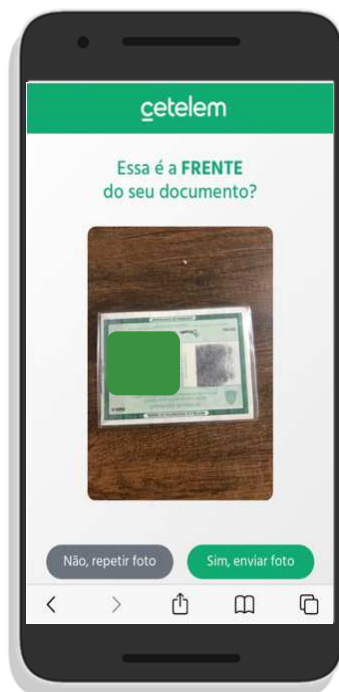
The screen displays instructions for photographing the front of the identification document. It includes a diagram showing a hand holding a smartphone over a document. The text reads: 'Vamos fotografar a FRENTE do seu Documento de Identificação.' Below this, there are tips: 'Dicas: Retire o documento do plástico', 'Apoie o documento em uma mesa', and 'Escolha um local com boa iluminação'. At the bottom, there is a green button labeled 'Avançar'.

**6º Passo:** Instruções para captura da frente do documento;

The screen displays instructions for photographing the front of the identification document. It includes a diagram showing a hand holding a smartphone over a document. The text reads: 'Fotografe a FRENTE do seu documento'. Below this, there are tips: 'Dicas: Mostre o lado que tem sua foto', 'Matenha o documento dobrado', and 'Coloque o documento na frente da câmera'. At the bottom, there is a green button labeled 'Tirar foto'.

# Formalização Digital

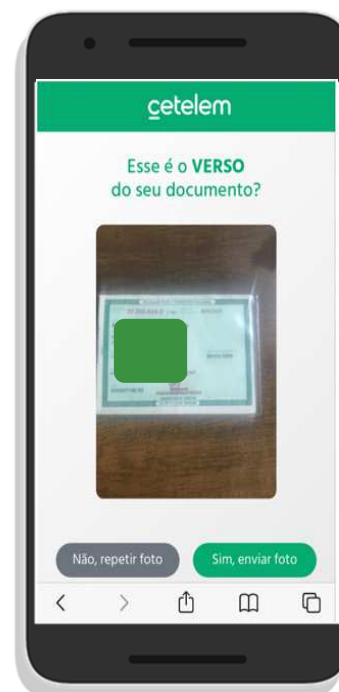
Visão link de assinatura – Fluxo 1



**7º Passo:** Clique em enviar foto;



**8º Passo:** Instruções para captura do verso do documento;



**9º Passo:** Clique em enviar foto;

# Formalização Digital

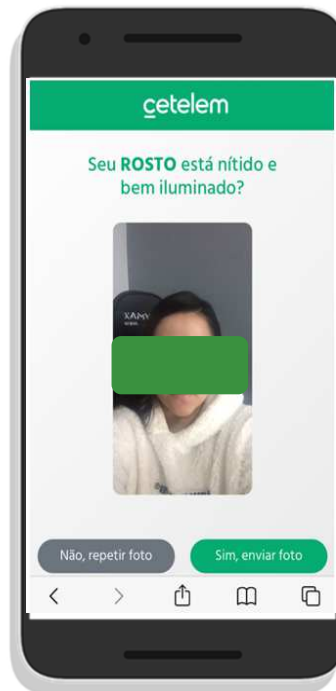
Visão link de assinatura – Fluxo 1



**10º Passo:** Atente-se as dicas de como tirar a selfie;



**11º Passo:** Clique em permitir para iniciar o processo de captura da selfie;



**12º Passo:** Clique em enviar foto;



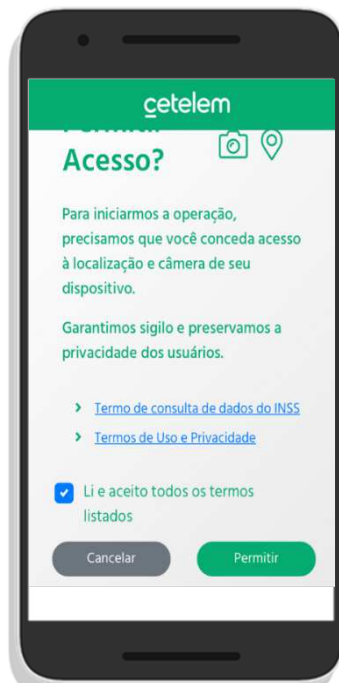
**13º Passo:** Formalização Concluída com sucesso.

# Formalização Digital

Visão link de assinatura – Fluxo 2



**1º Passo:** Atente-se as instruções e clique em começar para iniciar a formalização;



**2º Passo:** Autorize os termos de uso;



**3º Passo:** As condições comerciais, financeiras e os dados da proposta serão disponibilizados ao cliente, caso o mesmo esteja de acordo, clique em continuar;



# Formalização Digital

Visão link de assinatura – Fluxo 2



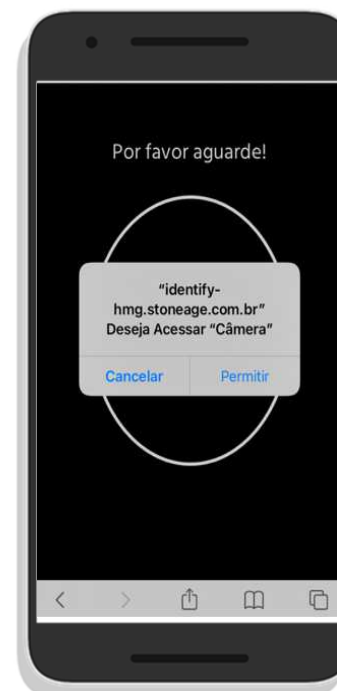
**4º Passo:** Será apresentado o contrato para o cliente;



**5º Passo:** Após a validação do contrato, clique em avançar;



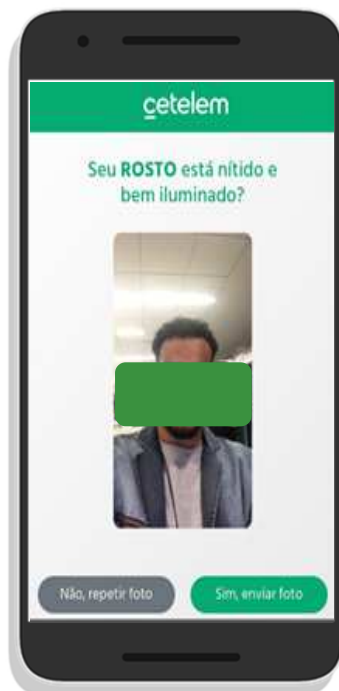
**6º Passo:** Atente-se as dicas de como tirar a selfie;



**7º Passo:** Clique em permitir para iniciar o processo de captura da selfie;

# Formalização Digital

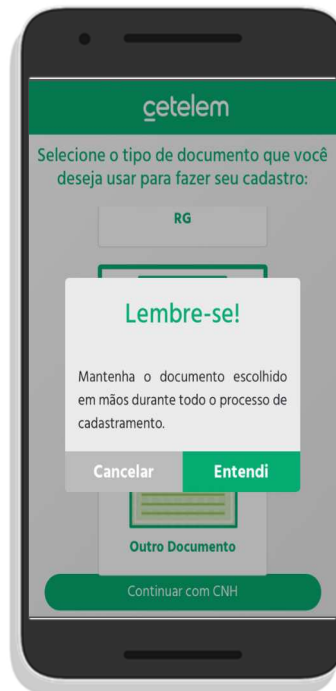
Visão link de assinatura – Fluxo 2



**8º Passo:** Clique em enviar foto;



**9º Passo:** Informe o tipo de Documento que será utilizado;



**10º Passo:** Instruções para captura da frente do documento;

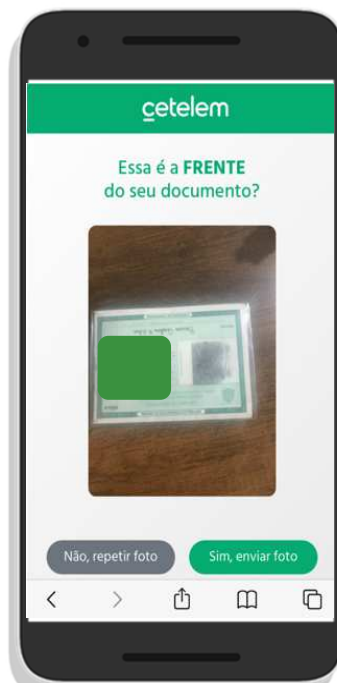


# Formalização Digital

Visão link de assinatura – Fluxo 2



**10º Passo:** Instruções para captura da frente do documento



**11º Passo:** Clique em enviar foto;



**12º Passo:** Instruções para captura do verso do documento;



# Formalização Digital

Visão link de assinatura – Fluxo 2



**13º Passo:** Clique em enviar foto;

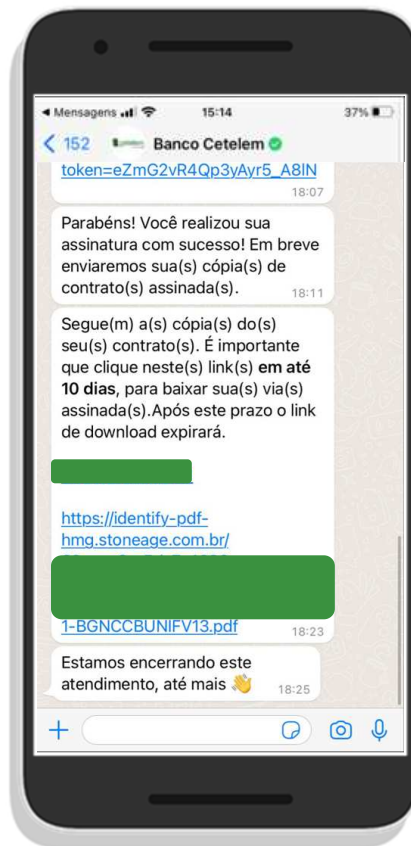


**14º Passo:** Formalização Concluída com sucesso.

# Formalização Digital

## Finalização WhatsApp

Após a assinatura serão compartilhadas as vias assinadas para download e o atendimento será encerrado.



### OBSERVAÇÕES

- Os links com as cópias dos contratos assinados ficarão disponíveis durante 10 dias corridos para download (um link para cada contrato);

# Formalização Digital

## Ajuda ao cliente

---

O processo de ajuda ao cliente ficou mais fácil e o cliente pode sinalizar por três opções:

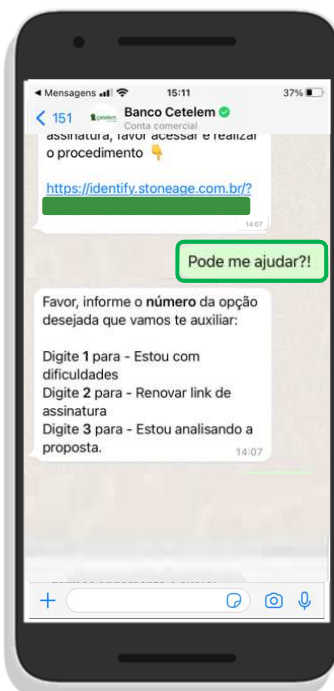
- Opção 1) Estou com dificuldade. Nessa etapa um analista vai iniciar a conversa com o cliente.
- Opção 2) Renovar o link de assinatura. Nesse processo vamos enviar um novo link.
- Opção 3) Estou analisando a proposta. Opção para o cliente sinalizar que está avaliando os dados.

A conversa com o cliente pode ser observada através do MKTZAP, em histórico, com a pesquisa pelo CPF ou telefone.

# Formalização Digital

## Opções de Ajuda ao cliente

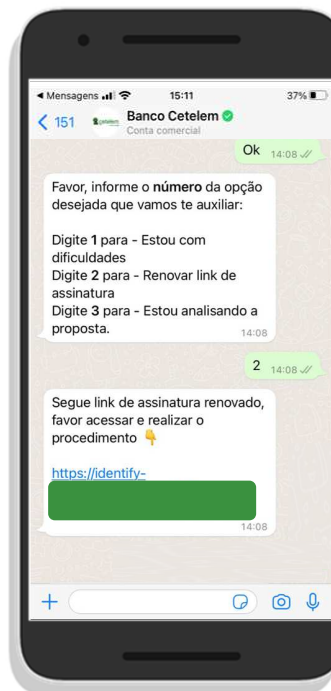
Após o envio do primeiro link de assinatura, caso o cliente necessite de atendimento, basta enviar qualquer mensagem na conversa e em seguida selecionar a opção desejada.



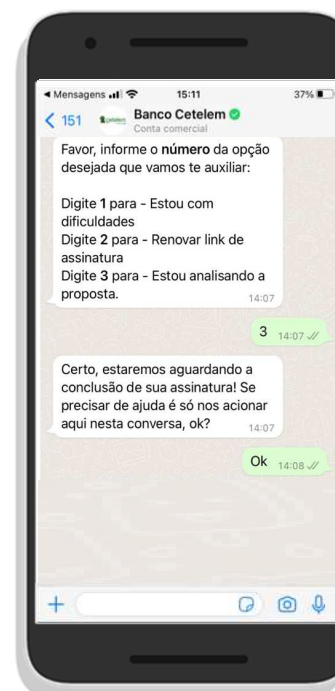
Será apresentado ao cliente 3 opções de ajuda.



**Opção 1:** Um operador entrará em contato com o cliente em até 20 min.



**Opção 2:** Um novo link de formalização será reenviado automaticamente.



**Opção 3:** O cliente deve concluir o processo em até 12 horas do envio do link;

# Formalização Digital

## Consulta de histórico 1

**1º Passo: Digitar o período de no máximo 30 dias do acionamento do cliente;**

**2º Passo: Informe o CPF**

**Opcional: Informe o telefone do cliente.**

Filtre o histórico

Período (de) *	Período (a) *	CPF - (Completo)	Número do Contrato - (Completo)
01/11/2021	30/11/2021	CPF	Número do Contrato
Contrato - (Completo)	Dossiê - (Completo)	clicksign_document_key - (Completo)	clicksign_proposals - (Completo)
Contrato	Dossiê	clicksign_document_key	clicksign_proposals
clicksign_fullname - (Completo)	clicksign_birthdate - (Completo)	clicksign_proposalss - (Completo)	Cliente RET - Devedor - (Completo)
clicksign_fullname	clicksign_birthdate	clicksign_proposalss	Cliente RET - Devedor
cphs permitidos boleto - (Completo)	Correlation ID - (Completo)	Atualização de Cadastro - (Completo)	Data de Vencimento da Fatura - (Completo)
cphs permitidos boleto	Correlation ID		Data de Vencimento da Fatura
Data de Vencimento da Fatura - (Completo)	Push Offer - (Completo)		Fase - (Completo)
Data de Vencimento da Fatura	Push Offer		Fase
Nome *	DDD	W-Billing	Protocolo *
	Número (Com DDD)		
	55		7-
Sector	Canal de Entrada	Status de finalização	
Todos	Todos	Todos	

**Buscar** **Baixar histórico** **Limpar Filtros**

### OBSERVAÇÕES

- O histórico só estará disponível para os casos em que o ativo de formalização foi enviado através do portal de envio;
- A pesquisa de histórico também pode ser realizada através do número de telefone.

# Formalização Digital

## Consulta de histórico 2

**mktzap**

Atendimento

Portal de Envio

Envio de Mensagens

Histórico por CPF

### Consulta por CPF

Nessa tela é possível consultar o histórico dos atendimentos referente a **Assinatura Digital** (Bot Consignado) que tiveram início no **Portal de Envio**

Período (de) \* 01/12/2021 Período (a) \* 31/12/2021 CPF \*

**Q. Buscar**

**2º Passo: Informe o CPF**

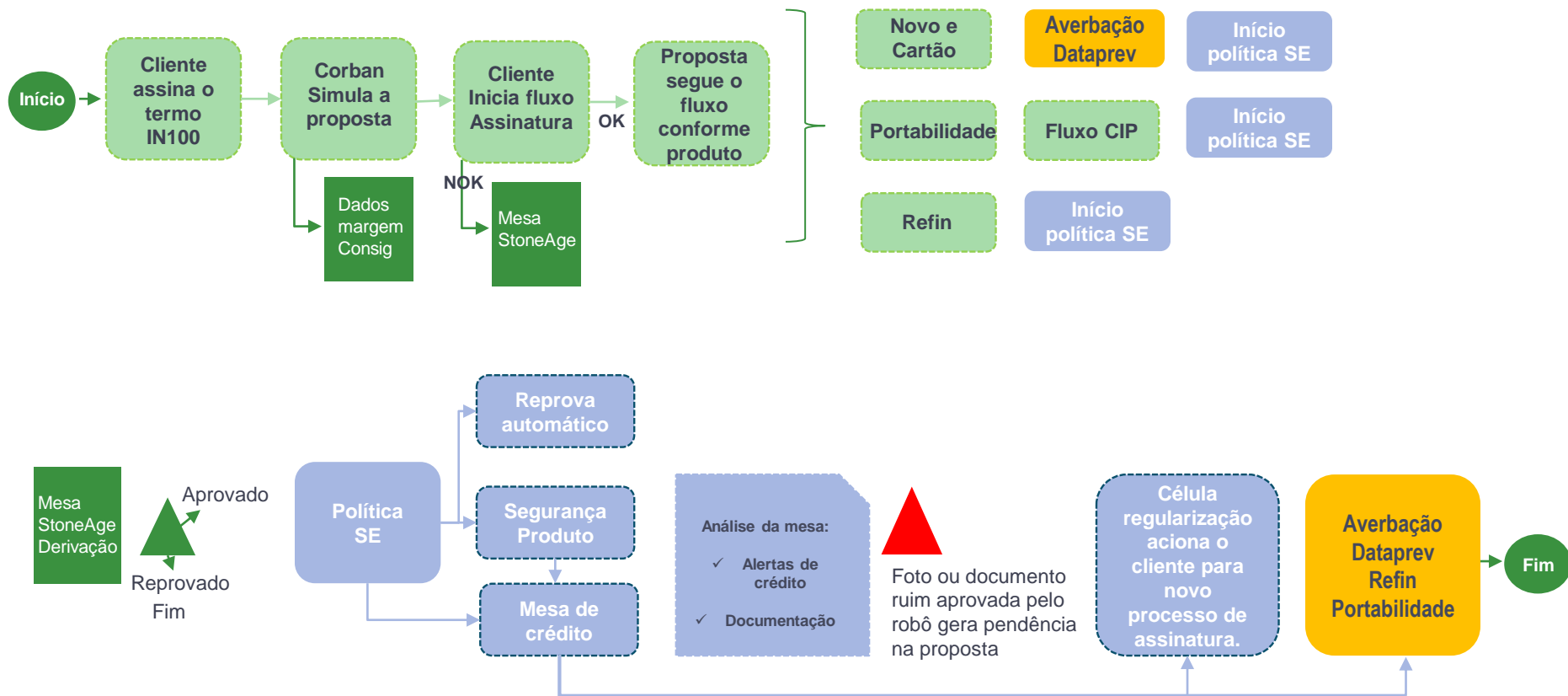
**Obs:** Essa rotina localiza apenas casos que iniciaram a interação na ferramenta através de um ativo (SMS) disparado pelo portal de envio.

# Granting



BNP PARIBAS GROUP 

# Granting Fluxo do crédito



# Granting

## Formalização do crédito

Mesa  
StoneAge  
Derivados

Checagem:

- Qualidade das imagens (self e documentos apresentados);
- Documentos aceitos conforme política de crédito (CNH, RG, Identificação profissional);
- Checagem se o documento de identificação do cliente consta assinado;
- Avaliação da self (pessoa em condições naturais ou doente (de cama, sem lucidez ou no hospital);
- Pessoas com deficiência visual.

OK



Proposta segue o fluxo

NOK



Reprova a proposta

A análise da mesa de crédito ocorre por derivações da política de Risco para 100% das propostas:

Análise da mesa:

- ✓ Alertas de crédito
- ✓ Documentos

- Alertas de falha nas consultas dos bureaus – para validação manual (situação do CPF como ativo);
- Inadimplência interna do cliente ou no mercado (consulta BACEN);
- Dados de liberação do crédito conforme a política do convênio;
- Parcela de compra da portabilidade (se está como desconto na folha do cliente/ último contracheque);
- Documentação conforme a política de cada convênio (Contrato assinado, documento de identificação do cliente, contracheque e Termo de portabilidade ou do cartão consignado).

# Oficio INSS

10/01/2022

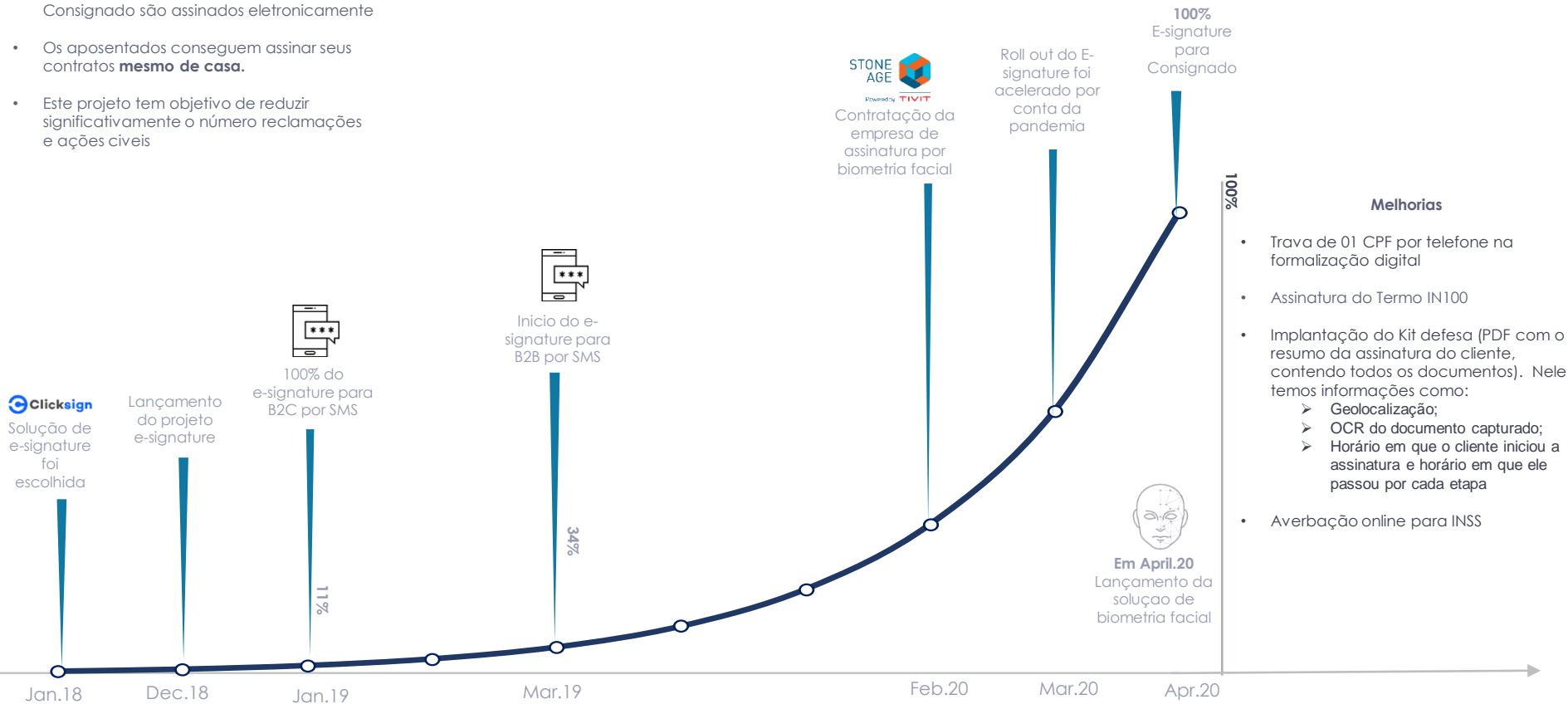


# Como chegamos a 100% de assinatura eletrônica:?

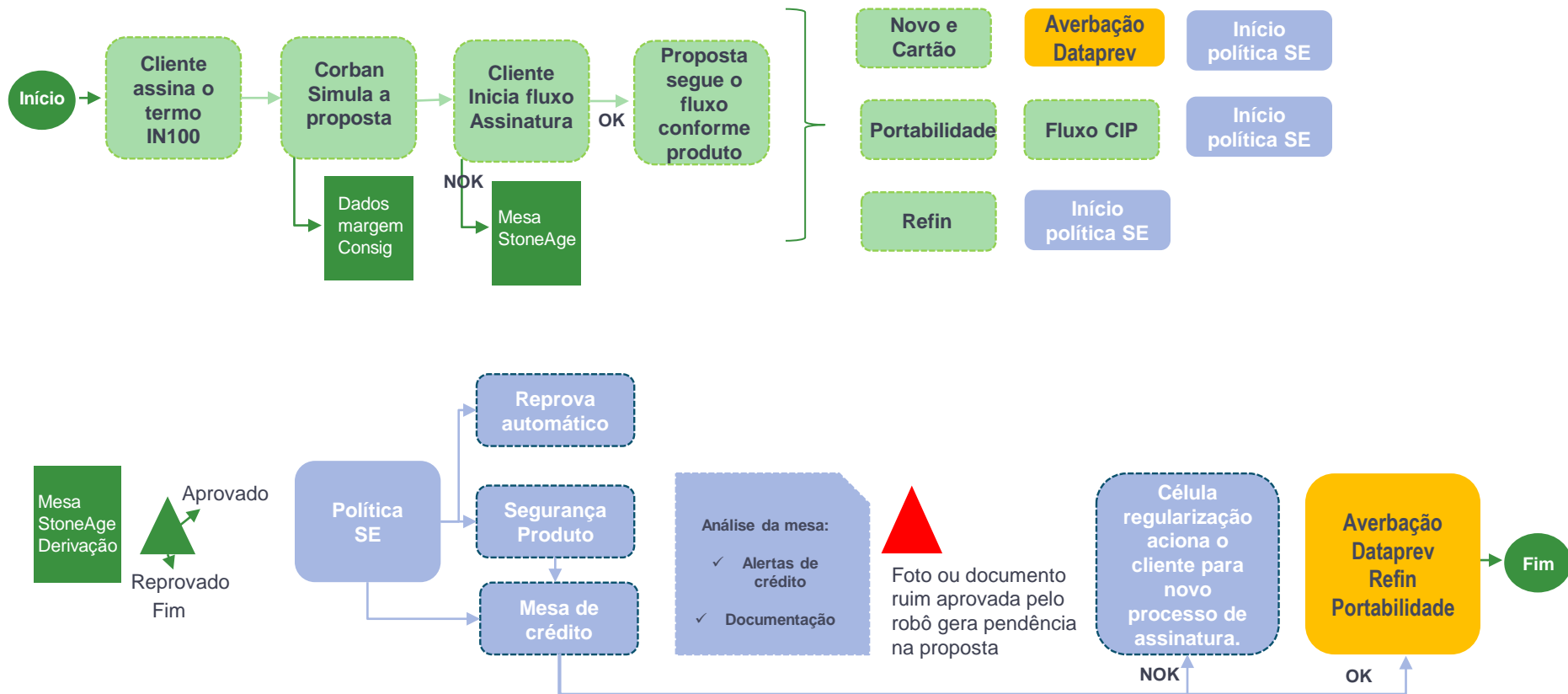
colabn

## Assinatura Eletrônica

- Desde Abril, **100%** dos contratos do Consignado são assinados eletronicamente
- Os aposentados conseguem assinar seus contratos **mesmo de casa**.
- Este projeto tem objetivo de reduzir significativamente o número reclamações e ações cíveis



# Granting Fluxo do crédito



# Granting Formalização do crédito

Mesa  
StoneAge  
Derivados

Checagem:

- Qualidade das imagens (self e documentos apresentados);
- Documentos aceitos conforme política de crédito (CNH, RG, Identificação profissional);
- Checagem se o documento de identificação do cliente consta assinado;
- Avaliação da self (pessoa em condições naturais ou doente (de cama, sem lucidez ou no hospital);
- Pessoas com deficiência visual.

OK



Proposta segue o fluxo

NOK



Reprova a proposta

A análise da mesa de crédito ocorre por derivações da política de Risco para 100% das propostas:

Análise da mesa:

- ✓ Alertas de crédito
- ✓ Documentos

- Alertas de falha nas consultas dos bureaus – para validação manual (situação do CPF como ativo);
- Inadimplência interna do cliente ou no mercado (consulta BACEN);
- Dados de liberação do crédito conforme a política do convênio;
- Parcela de compra da portabilidade (se está como desconto na folha do cliente/ último contracheque);
- Documentação conforme a política de cada convênio (Contrato assinado, documento de identificação do cliente, contracheque e Termo de portabilidade ou do cartão consignado).

# Kit Defesa: Melhoria no armazenamento dos documentos e informações adicionais sobre o processo de aquisição

**M-Files**

Guarda de Documentos > Documentos ... > Consignado > 00029761883 > 9787213114...

Busca

Avançada CETELEM/BR/13254

Nome Tamanho Data de

Consignado - CPF00029761883 - KIT - analytics.pdf	1.45 MB	10/12/2021 1
Consignado - CPF00029761883 - KIT - BGNITCCC.pdf	1.60 MB	10/12/2021 1
Consignado - CPF00029761883 - KIT - BGNCCBADCARTV9.pdf	1.65 MB	10/12/2021 1
Consignado - CPF00029761883 - KIT - photo.png	544 KB	10/12/2021 1
Consignado - CPF00029761883 - KIT - documentIdFront.png	403 KB	10/12/2021 1
Consignado - CPF00029761883 - KIT - documentIdBack.png	389 KB	10/12/2021 1

Documento número: 434d71c-63b5-42f1-9b24-e074ed9f6a02

Nome: JOAO SOARES BEZERRA CPF: 00029761883

Telefone: 5511903080357

Jornada:

Ordem dos modulos/Horario

Criação do link	09/12/2021 15:51:15
Início do link	09/12/2021 15:54:06
Dados do usuario	09/12/2021 15:54:14
Condições comerciais	09/12/2021 15:54:32
Video cartão consignado	09/12/2021 15:55:15
Condições contratuais	09/12/2021 15:56:06
Frete Documento	09/12/2021 16:07:18
Verso Documento	09/12/2021 16:08:10
Foto	09/12/2021 16:08:10
Contra Cheque	Não definido
Fim do link	09/12/2021 16:08:10

OCR

Nome	JOAO SOARES BEZERRA
CPF	00029761883
Filiação	JOSE GOMES BEZERRA
Filiação 2	JOSEFA SOARES BEZERRA
Data de Nascimento	23/06/1951
Origem Documento	IRACEMA CE (IRACEMA ONLY A9 /FLS 150/Nº05576
Tipo Documento	RQ

Dispositivo

IP	187.121.155.10
Sistema	Android
Versão	10
Navegador	Chrome
Versão do Navegador	96.0.4664.92
Tipo de Dispositivo	mobile

Dispositivo

Latitude	-23.70375
Longitude	-46.6230797
Altitude	854.800048808125

Dados dos contratos:

Proposta	Data	Valor Liberado	IOF	Taxa	Parcela Única	Produto	Valor Saque
872131141	09/12/2021 01:00:00	1737.34	0	2.7	0	CC CONSIGNADO	1737.34

Assinatura Digital:

Selfie

Frete Documento

Verso Documento

## O que é?

- Centralização do armazenamento do dossiê de contratação de algum produto Cetelem
- Outras informações armazenadas:
  - Resumo da jornada da assinatura do cliente
  - Informações do aparelho celular
  - Geolocalização
  - Horário e data da assinatura
  - Selfie e documento do cliente.
- Início: 3 de dezembro de 2021

Documento número: 434ef71c-63b5-422f-9924-e274ed9f6e02

Nome: JOAO SOARES BEZERRA

CPF: 29761883

Telefone: 5511963589357

Jornada:

### Ordem dos modulos/Horario

Criação do link	09/12/2021 15:51:15
Início do link	09/12/2021 15:54:06
Dados do usuario	09/12/2021 15:54:14
Condições comerciais	09/12/2021 15:54:32
Video cartão consignado	09/12/2021 15:55:15
Condições contratuais	09/12/2021 15:56:06
Frente Documento	09/12/2021 16:07:18
Verso Documento	09/12/2021 16:08:10
Foto	09/12/2021 16:00:10
Contra Cheque	Não definido
Fim do link	09/12/2021 16:08:10

### OCR

Nome	JOAO SOARES BEZERRA
CPF	000297618/83
Filiação	JOSE GOMES BEZERRA
Filiação 2	JOSEFA SOARES BEZERRA
Data de Nascimento	23/06/1951
Origem Documento	IRACEMA CE IRACEMA CN:LV.A9 /FLS.192/N°05576
Tipo Documento	RG

## Dispositivo

IP	187.121.155.10
Sistema	Android
Versão	10
Navegador	Chrome
Versão do Navegador	96.0.4664.92
Tipo de Dispositivo	mobile

## Dispositivo

Latitude	-23.70375
Longitude	-46.6230797
Altitude	854.800048828125

## Dados dos contratos:

Proposta	Data	Valor Liberado	IOF	Taxa	Parcela Unica	Produto	Valor Saque
872131141	09/12/2021 0:00:00	1737.34	0	2.7	0	CC_CONSIGNADO	1737.34

## Assinatura Digital:

Selfie



Frente Documento



Verso Documento



# NEW MSM

Guidelines



**BNP PARIBAS**

The bank for a changing world

# CONTEXT OF NEW VALUE SHARING MODEL BETWEEN PF & CARDIF

- **PF & Cardif identified the need to update the current MSM, agreed between PF and Cardif in 2006 considered as complex and not adapted to the current situation:**
  - Difficult to control on both sides : few people on both sides - PF & Cardif - understand fully the value sharing mechanism
  - Distortion from customer value change on value shared between PF & Cardif
  - Financial income: fixed financial income considered for PF (4%) while real return may vary for Cardif (currently ~1%)
- **In 2017, PF & Cardif decided to adapt the MSM model based on the following main principles:**
  - Simplify the value sharing agreement : keeping only 2 layers, commissions and profit share, in a way to be easy and transparent
  - Increase Cardif's share of variable remuneration
  - Increase Customer Value in products
  - Do best efforts to increase remuneration in absolute € terms for both PF & Cardif
  - Align the Financial income to be shared with the market conditions

# KEY PRINCIPLES AGREED

- Customer Value with average target of at least 20% on entire PF portfolio in 2021 (i.e increase by 100 bps p.a.)
- Increase of revenues in € for PF and Cardif over the next 3 years
- Cardif GOI of 4% after OVF adjustment (5% on PF + OVF perimeter)
- Cardif loadings (FG/RA) : 8% (*weighed average for the entire portfolio*)
- Cardif overheads : 8% (*weighed average for the entire portfolio*)
- Geographical and Products perimeter :
  - All countries except PF Inside countries (Poland, Ukraine, Algeria, Bank of the West, China, Morocco, Tunisia) & JV Russia
  - All products and Business lines, new and in force/stock business, the excluded perimeters are the following ones: Icare, Motor EW and salary & pension cash-out products in Italy, OVF business, Mortgage
- Scope : should include new and in force / stock business (except fix commissions already paid on single premium)
- Financial income: shared through Profit Share mechanism based on countries net financial return on the assets corresponding to the portfolio technical reserves (declared return / “taux servi”). Nb : in the model the Financial income is expressed as 1,2% of the Earned Premium.
- PF remuneration :
  - Commission: 53%
  - Profit Share (variable commission): 80% PF - 20% Cardif

# SIMULATION TO BE PREPARED BY COUNTRIES

Simulations are necessary to estimate the financial and operational impact of the agreed new MSM in each and every country.

## Parameters

PF and Cardif NBI have to be evaluated by each country based on the parameters below :

- Date of new model implementation : January 2020
- Period : 2020 to 2022
- Entire business potential to be considered *ie* stock business production + new production except already paid commissions on single premiums business
- 2 different Customer Value scenarii :
  - Best estimate scenario (client value “as is” current products)
  - Target scenario respecting minimum standards (15%/20%/25%) for all products offered to customers starting from 2020
- Fixed commissions: 53% for all products
- Profit share 80% for PF / 20% for Cardif
- Cardif retention (FGRA) based on grid in next slide
- Countries have to identified exceptional items if any : Loss Carry Forward, Telemarketing cost, ...

## Simulation process

1. PF provides Cardif with relevant input in order to determine premiums on 2020/2022 period (production per type of credit, penetration rates, average premiums, non-CPI sales, ...)
2. Based on this input, Cardif simulates insurance P&L for both PF & Cardif with new MSM parameters
3. Results have to be reported on the Financial Template xls and the questionnaire filled-in
4. PF & Cardif assess the gap between new MSM and current model for NBI/GWP, Client-Value and the level of commissions for each year
5. Each country has to jointly fill-in the Country Report ppt in order to comment key figures and implementation or business issues (in any)

## Deadline

Financial Template xls and Country Report ppt to be delivered for 20<sup>th</sup> November 2019

- The COSTS ( administrative & acquisition) are based on volumes and CPI/ non CPI business as follows:

FG CARDIF in% EP			FG CARDIF in% EP		
EP in CPI		from 2020	EP in non CPI		from 2020
Borne INF	Borne SUP	CPI	Borne INF	Borne SUP	Non CPI
0	1 500	12,46%	0	1 500	17,80%
1 501	2 500	12,46%	1 501	2 500	16,91%
2 501	5 000	11,57%	2 501	5 000	16,02%
5 001	7 500	10,68%	5 001	7 500	15,13%
7 501	10 000	9,79%	7 501	10 000	14,24%
10 001	15 000	9,79%	10 001	15 000	13,35%
15 001	20 000	8,01%	15 001	20 000	12,46%
20 001	30 000	7,12%	20 001	30 000	11,57%
30 001	40 000	6,23%	30 001	40 000	10,68%
40 001	50 000	5,34%	40 001	50 000	9,79%
50 001	75 000	4,45%	50 001	75 000	8,01%
75 001	100 000	3,56%	75 001	100 000	7,12%
100 001	150 000	3,56%	100 001	150 000	7,12%
150 001	200 000	2,67%	150 001	200 000	6,23%
200 001	300 000	2,67%	200 001	300 000	6,23%
300 001	++	2,67%	300 001	++	5,34%

- INSURER MARGIN is fixed to 3% for all countries and all volumes

# Plano Cliente

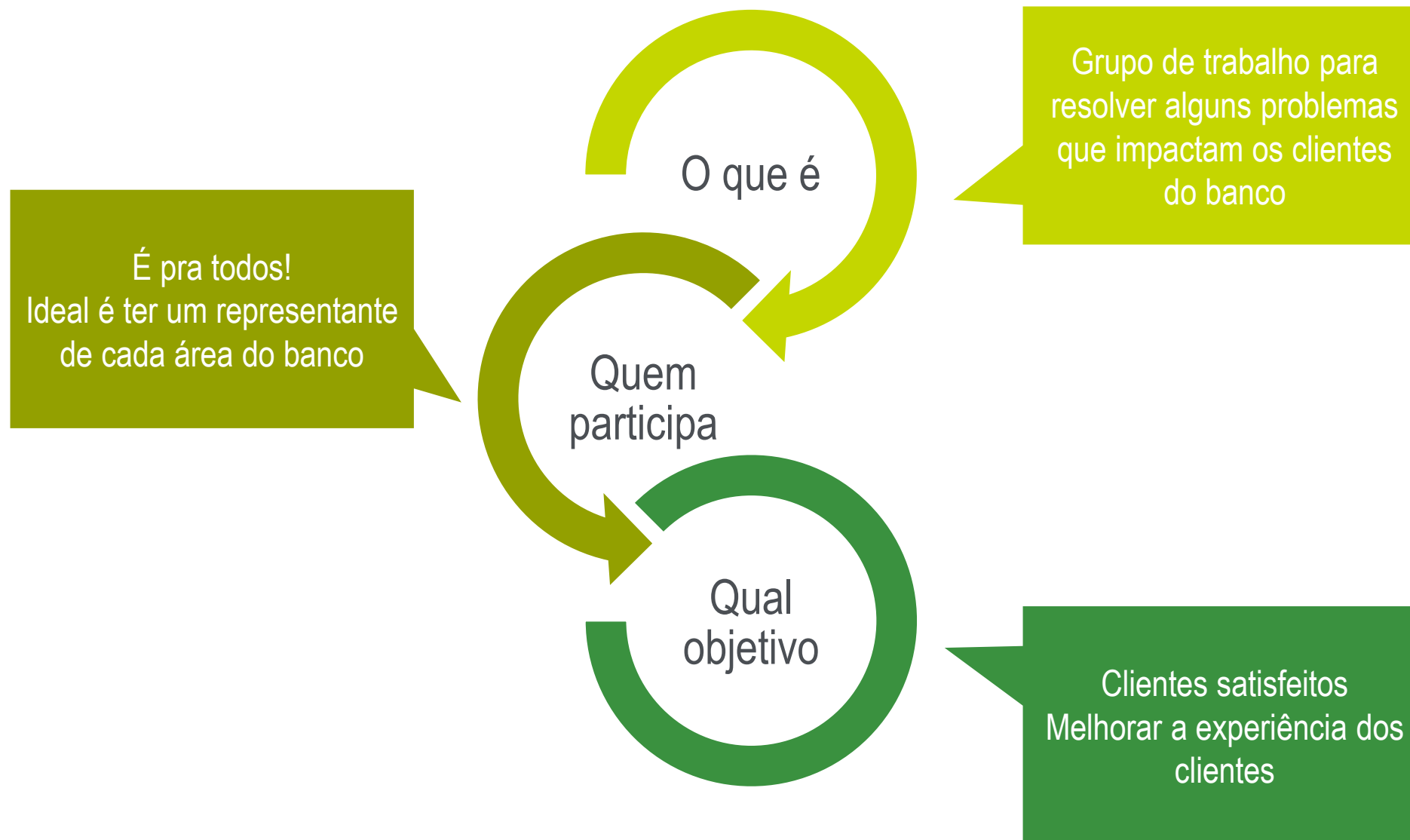
São Paulo, 12 de janeiro de 2022



cetelem

GRUPO BNP PARIBAS





**Constestação de Compras**

- Bianca – Operações
- Erica – Seg. Produto
- Carlos Cesar - Produtos
- Pablo – Seg. Produto
- Rafaela – ACE
- Glauber - Ouvidoria
- Maira/Luis – NPS

**Cancelamento de Cartão**

- Fabiana – DCM
- Henrique – Comercial
- Noeli – Customer Service
- Carol – DCM
- Marcus – DCM
- Mayara – ACE
- Glauber – Ouvidoria
- Maira/Luis – NPS

**Não Reconhece Empréstimo**

- **Sheila – Operações**
- Giovanna – Jurídico
- Claudia - Operações
- Eliane – Operações
- Noeli – Customer Service
- Raíra - Operações
- Erica – Seg. Produto
- Ricardo Produtos
- Rafaela – ACE
- Glauber – Ouvidoria
- Maira/Luis - NPS

**Bloqueio | Desbloqueio Preventivo**

- **Pablo – Seg. Produto**
- Carol – DCM
- Hideo – Seg. Produto
- Mayara – ACE
- Glauber – Ouvidoria
- Maira/Luis – NPS

**Desbloqueio de Primeira Compra**

- Carol – **DCM**
- Bianca – Operações
- Talita - Tangíveis
- Noeli – Customer Service
- Jamilly – Canais
- Mayara – ACE
- Glauber – Ouvidoria
- Maira/Luis – NPS

**Não consegue utilizar cartão**

- Fabiana – **DCM**
- Dario – SE Risco
- Hideo – Seg. Produto
- Arilson – Produtos
- Rafael – DCM
- Marcus – DCM
- Rafaela - ACE
- Glauber – Ouvidoria
- Maira/Luis - NPS



1 a 2x por semana reuniões dos grupos

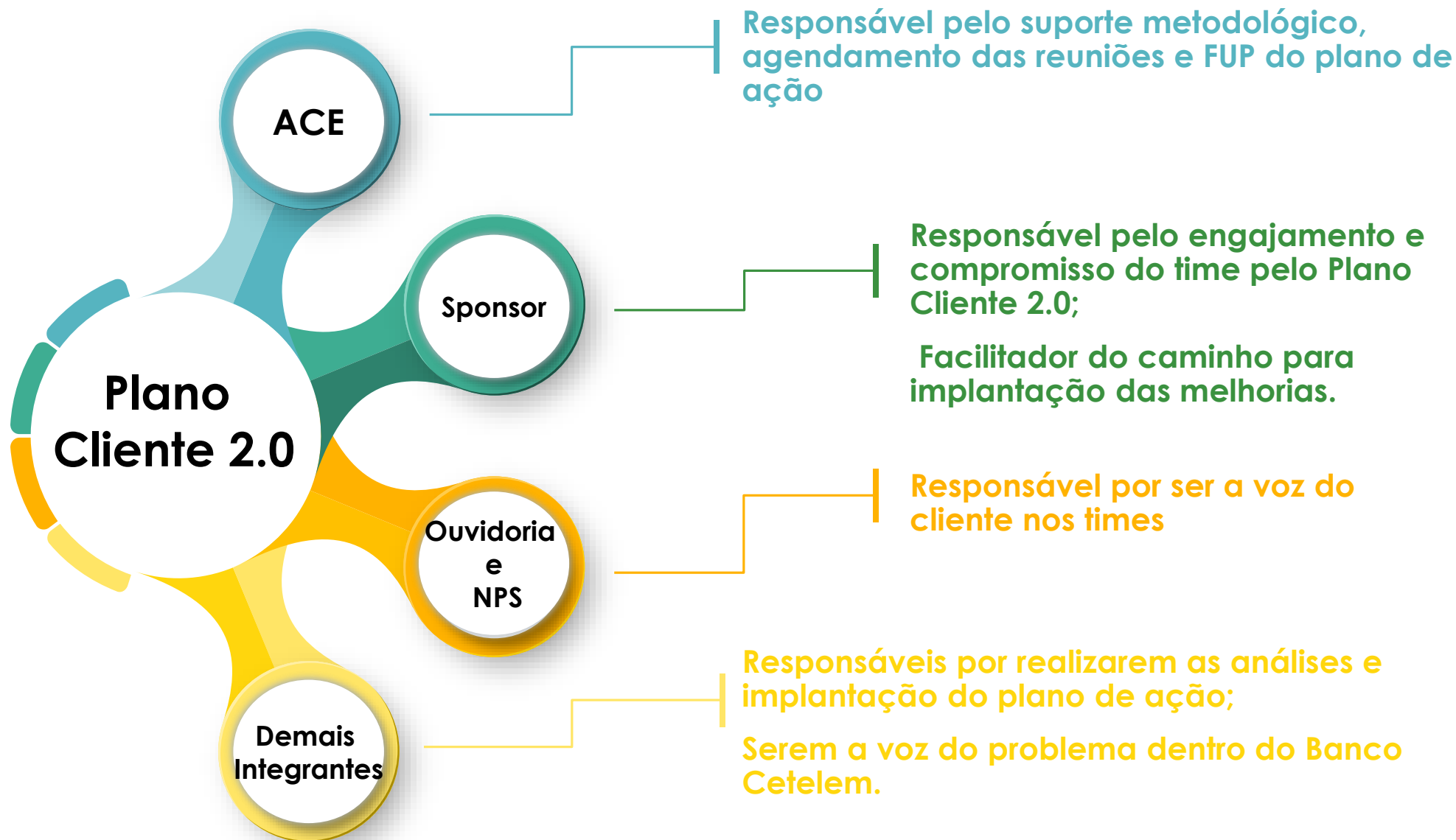
Reunião Quinzenal de Status todos dos Grupos

Novo

Apresentação Status Mensal no COMEX – Comitê Cliente

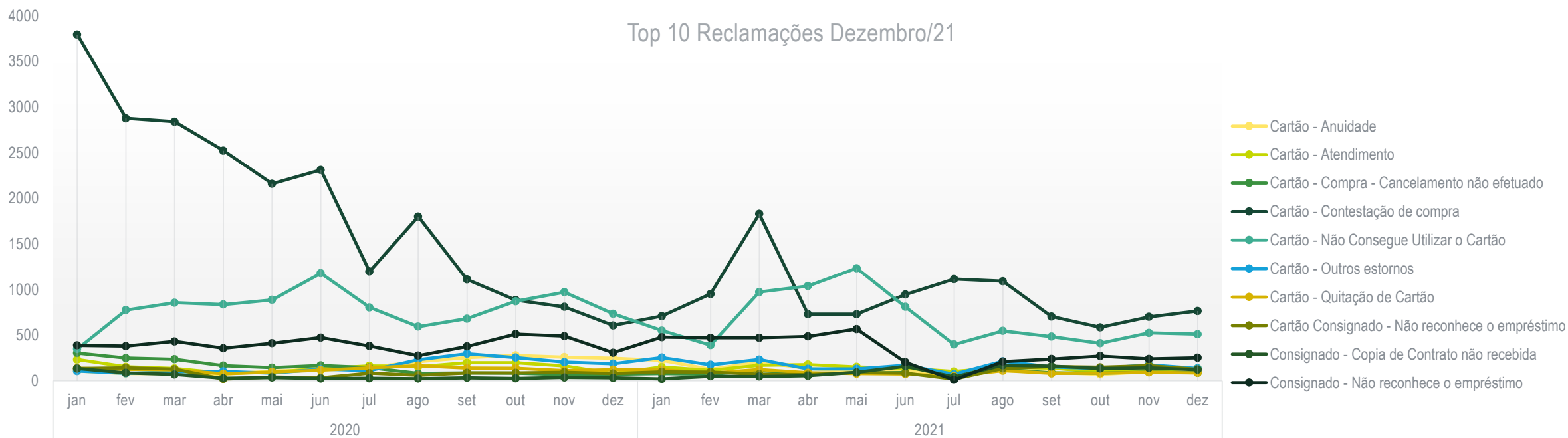


# PLANO CLIENTE | PAPÉIS E RESPONSABILIDADES



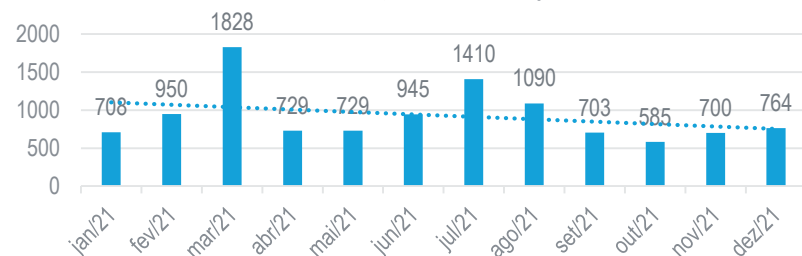


## Reclamações 2021 por produto

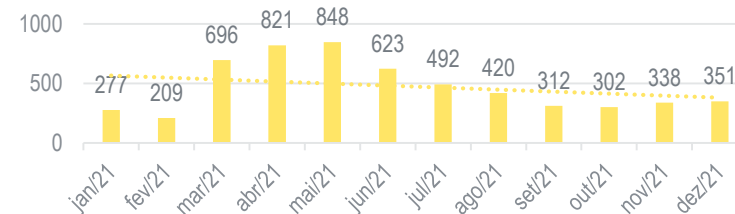


# PLANO CLIENTE | ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES E MOTIVOS

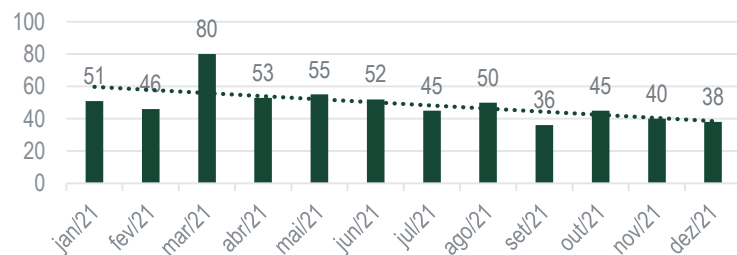
## Contestação de compra



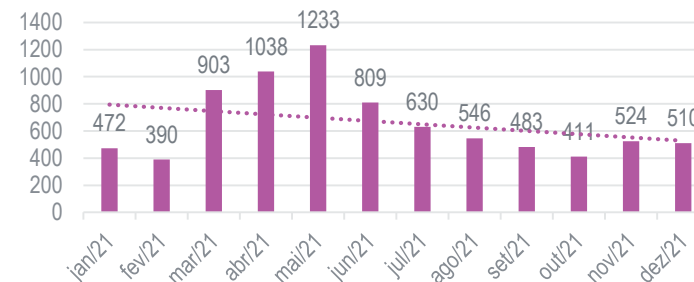
## Bloqueio/Desbloqueio + Desbloqueio Risk List



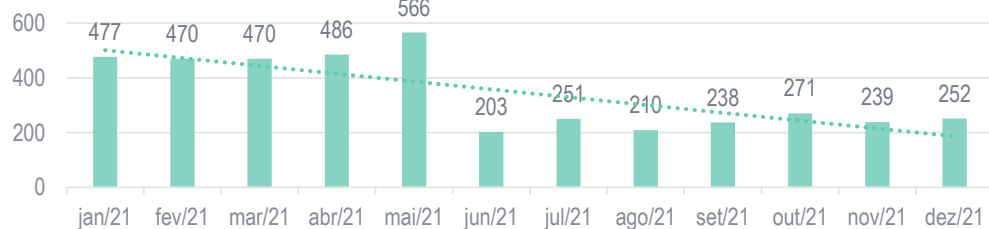
## Cancelamento de Cartão



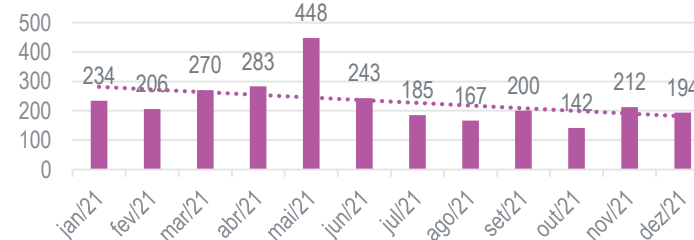
## Não Consegue Utilizar o Cartão - Total



## Não reconhece o empréstimo



## Não Consegue Utilizar o Cartão (sem bloqueio/desbloqueio)

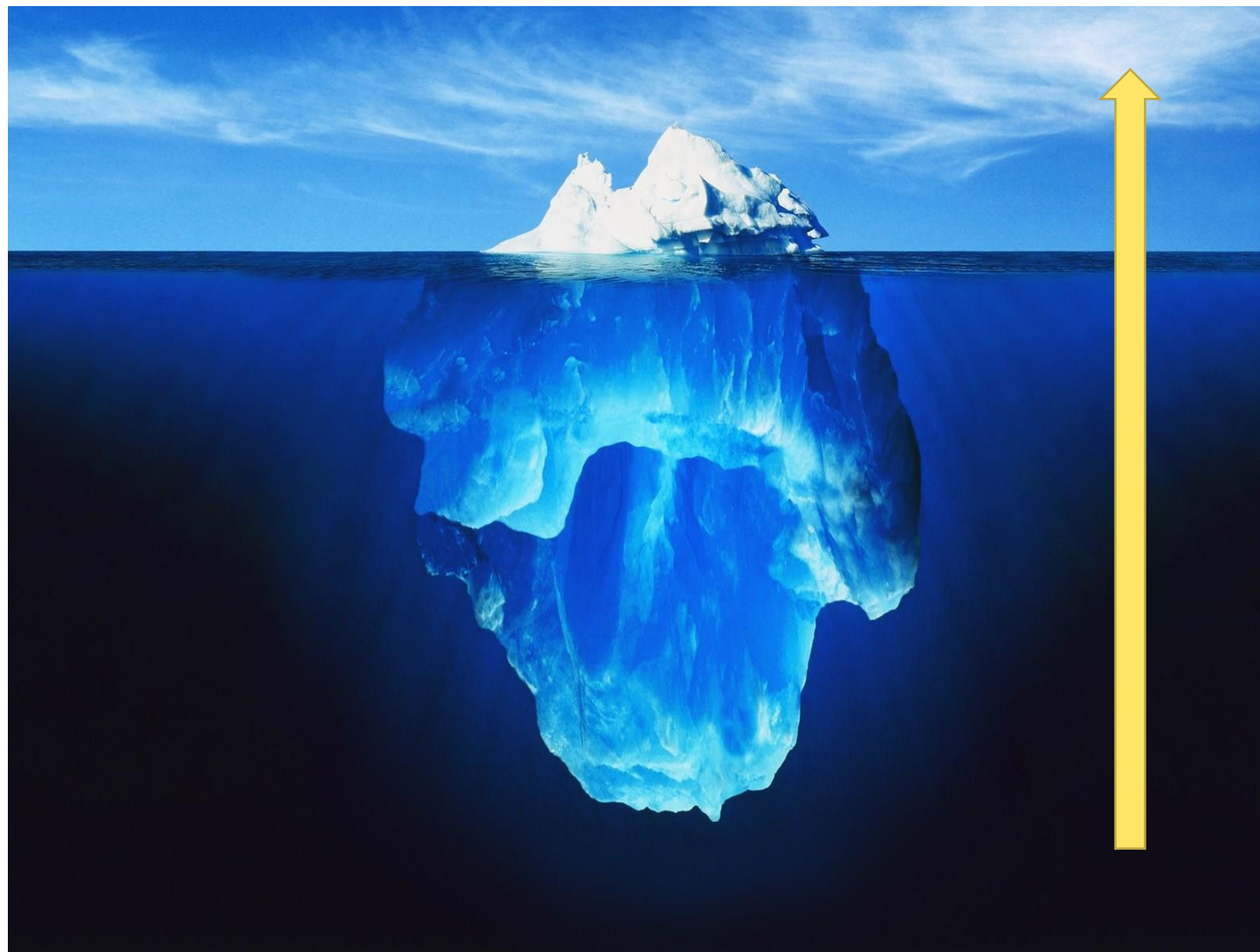




# OS PROBLEMAS E O ICEBERG

10%

90%



Reclamação

Insatisfação

Atendimento

Auto atendimento

Site/ comunicações

# PLANO CLIENTE | PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES

