

ROTEIRO OPERACIONAL

INSS - CETELEM

MANUAL OPERAÇÕES NOVAS

MANUAL DE PORTABILIDADE

OPERAÇÕES NOVAS: ATIVO

REFINANCIAMENTO: ATIVO

PORTABILIDADE: ATIVO

REFINANCIAMENTO DE PORTABILIDADE: ATIVO

PORTABILIDADE MANUAL: ATIVO

HISTÓRICO DE ATUALIZAÇÕES (04 últimas)

DATA DE MODIFICAÇÃO	ITEM MODIFICADO	ALTERAÇÃO
05/04/2018	5, 5.1 e 17	Em caso de cliente analfabeto e incapacitado de assinar , é obrigatório o envio de Procuração Pública para a formalização da proposta; Clientes que não podem usar o polegar direito.
04/05/2018	5, 5.1 e 17	Apenas a procuração original é aceita pelo banco
17/05/2018	17	Informações sobre a impressão da CCB
21/05/2018	5, 11, 12, 15 e 16	Nova versão da CCB e informação sobre Procuração Pública (prazo de 30 dias)

PÚBLICO ATENDIDO

PÚBLICO NÃO ATENDIDO

<p>> Titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Caso o cliente receba valor inferior a 01 (um) salário mínimo nacional, o mesmo poderá ser atendido, desde que o valor e as demais condições da operação atendam as definições do banco Cetelem. Espécie 32: A espécie 32 só será atendida para clientes com idade acima de 60 anos completos.</p> <p>1 > Foi publicada em 17/06/15 a lei 13.135 que altera a regra dos prazos para a concessão de pensão por morte do INSS impedindo a concessão de empréstimo para prazos superiores à duração do referido benefício. Dessa forma, favor atentar-se à idade do cliente quando a pensão for por motivo de morte (Benefícios 01, 03, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 29, 55, 59 e 84).</p> <p>> Clientes do INSS com benefícios de pensão por morte abaixo de 45 anos a partir de 09/06/2017, deverá ser feito upload de carta de concessão do benefício, no momento da digitação da proposta. Caso não seja anexo este documento a proposta não poderá seguir na análise do crédito.</p>	<p>Pensão alimentícia, representante legal (Ex. dependente, tutelado ou curatelado) e Previdência complementar (Ex. Correios, Banco do Brasil, Petrobras). Não atende beneficiários da Espécie 32 que tenham idade inferior a 60 anos. Informação sobre público não atendido: Não atende espécie 96 - Pensão Especial Hansenise</p>
---	---

RELAÇÃO DE BENEFÍCIOS CONSIGNÁVEIS

MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A ESPÉCIE 21

SOBRE A CARTA DE CONCESSÃO PARA ESPÉCIE 21

IMPEDIDOS DE OPERAR

LIMITES OPERACIONAIS

		HOMENS (NOVO)			
		LIMITE DE IDADE (assinatura do contrato)	LIMITE DE VALOR	LIMITE DE PRAZO	
2	Risco máximo por CPF	26 a 70 anos	R\$ 80.000,00	72x	
		71 a 75 anos	R\$ 60.000,00		
		76 a 90 anos	R\$ 500,00	06x	
		Acima de 91 anos	R\$ 250,00		
		MULHERES (NOVO)			
			LIMITE DE IDADE (assinatura do contrato)	LIMITE DE VALOR	LIMITE DE PRAZO
			24 a 70 anos	R\$ 80.000,00	72x
			71 a 75 anos	R\$ 60.000,00	
			76 a 90 anos	R\$ 500,00	06x
			Acima de 91 anos	R\$ 250,00	
		HOMENS (REFIN)			
			LIMITE DE IDADE (assinatura do contrato)	LIMITE DE VALOR	LIMITE DE PRAZO
			26 a 70 anos	R\$ 80.000,00	72x
			71 a 75 anos	R\$ 60.000,00	
			76 a 79 anos	R\$ 500,00	12x
			80 a 90 anos	R\$ 500,00	
			Acima de 91 anos	R\$ 250,00	06x
		MULHERES (REFIN)			
			LIMITE DE IDADE (assinatura do contrato)	LIMITE DE VALOR	LIMITE DE PRAZO
			24 a 70 anos	R\$ 80.000,00	72x
	71 a 75 anos	R\$ 60.000,00			
	76 a 79 anos	R\$ 500,00	12x		
	80 a 90 anos	R\$ 500,00			
	Acima de 91 anos	R\$ 250,00	06x		
PORTABILIDADE E REFIN DA PORTABILIDADE					
	LIMITE DE IDADE (assinatura do contrato)	LIMITE DE VALOR	LIMITE DE PRAZO		
	Homens: 26 a 70 anos Mulheres: 24 a 70 anos	R\$ 80.000,00	72 x		
	Homens: até 71 anos Mulheres: de 71 a 74 anos	R\$ 60.000,00			
3	Forma de liberação do empréstimo	<p>> Para cliente com recebimento através de conta corrente: o crédito deverá ocorrer obrigatoriamente na conta-salário onde o mesmo recebe o benefício; Para cliente com recebimento através de cartão magnético: o crédito ocorrerá em conta corrente ou poupança, designada pelo titular do benefício e que ele seja o titular.</p> <p>ATENÇÃO! Quando identificada a devolução no Portal CETELEM/BGN, o banco tomará as seguintes providências: *Caso não ocorra a reapresentação a partir do 11º dia o contrato será cancelado e a comissão estornada</p>			
4	Ordem de Pagamento (OP)	Não.			

5	Analfabetos e incapacitados de assinar	<p>Sim.</p> <p>> No documento de identificação deve constar a expressão "não assina" ou semelhante ("analfabeto", "não alfabetizado", "impossibilidade de assinar", etc.);</p> <p>> Se faz necessário informar em "voz alta" os termos e condições da CCB (em caso de analfabeto);</p> <p>> O cliente deve colocar a impressão digital do polegar direito em todas as vias da CCB e Ficha Cadastral;</p> <p>> Cliente que não pode usar o polegar direito: Se o cartório aceitar o polegar esquerdo após a confecção da Procuração, não haverá problemas. O importante é estar assinado e carimbado pelo cartório;</p> <p>> Obrigatoriamente um parente de 1º grau do cliente deve assinar "a rogo do cliente" no campo "assinatura do cliente" nas vias CCB e Ficha Cadastral. O mesmo deve apresentar documento comprovando o grau de parentesco.</p> <p>> 1 testemunha deve assinar no local indicado, nas vias CCB e Ficha Cadastral. O mesmo deve apresentar cópia do RG e CPF.</p> <p>> Conforme o comunicado 508/18, é obrigatório o envio de Procuração Pública (Outorgando poderes apenas para parentes de 1º grau) para a formalização da proposta. APENAS A PROCURAÇÃO ORIGINAL É ACEITA.</p> <p>> A Procuração Pública deve ter um prazo de 30 dias. Se o cliente fizer duas operações dentro do mesmo prazo, por exemplo, só uma procuração será necessária.</p> <p>ATENÇÃO: Caso o cliente não possua o grau de parentesco na identidade ou certidão com o mesmo sobrenome, não será possível realizar a operação.</p>	MODELO DE PREENCHIMENTO			
5.1	Se o cliente assinava e deixou de assinar, precisa laudo médico?	<p>> Conforme o comunicado 508/18, é obrigatório o envio de Procuração Pública (Outorgando poderes apenas para parentes de 1º grau) para a formalização da proposta. APENAS A PROCURAÇÃO ORIGINAL É ACEITA</p> <p>> Para clientes que possuem RG assinado, mas que por motivos diversos não estão assinando temporária ou definitivamente, deve ser apresentado o laudo médico para o Tabelião do Cartório no momento da confecção da procuração. No texto deve conter a data de realização, nome e CRM do médico que assinou o laudo.</p>	Comunicado 508/18 - CETELEM - PROCURAÇÃO PÚBLICA			
6	Há parcela Mínima?	Não				
7	Limites de valor da operação	<p>> Mínimo: R\$ 200,00</p> <p>> Máximo: O valor máximo do empréstimo considera o Risco Total do Cliente (a operação em análise e as demais ativas que o cliente possui) e não somente o valor da operação.</p>				
8	Prazos da operação	<p>- PRAZO MÍNIMO 06X</p> <p>- PRAZO MÁXIMO 72X</p>				
9	Límite de contratos por matrícula	Serão permitidas até 09 (nove) operações por matrícula.				
10	Dia de corte mensal	2º dia útil.				
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA						
11	Documentos de identificação aceitos	<p>> Cédula de Identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública ou Secretaria de Defesa Social; (ou)</p> <p>> Carteira Nacional de Habilitação expedida pelo DETRAN - CNH (modelo atual com foto). Caso esteja vencida há menos de 30 (trinta) dias (período de renovação), será considerada válida; (ou)</p> <p>> Carteira de Identidade expedida por órgão fiscalizador do exercício da profissão regulamentada por Lei (exemplo: CREA; OAB; CRM; CRO e outros); (ou)</p> <p>> RNE – Registro Nacional de Estrangeiros ou CEI - Carteira de Identidade de Estrangeiros. O documento deve estar dentro do período de validade, exceto para o servidor com a classificação 'permanente' no documento de identificação.</p>				
12	Documentos obrigatórios na digitação	<p>Propostas digitadas no autorizador, deverá ser feito o upload:</p> <p>> CCB (Cédula de Crédito Bancário) - via Negociável, versão 20.024.10 B, devidamente preenchida e assinada pelo cliente. A via deverá ser impressa no site do banco, conforme passo a passo Relatórios → Documentação → Numero da proposta → Selecionar CCB Pagamento por Consignação em Folha (20.024.10) → visualizar.</p> <p>Lembrando que as páginas 1, 2 e 3 da CCB NEGOCIÁVEL B devem ser anexadas (obrigatoriamente deve constar a assinatura do cliente);</p> <p>> Documento de identificação;</p> <p>> CPF;</p> <p>> Carta de concessão benefício/ detalhamento de crédito/ entre outros;</p> <p>> Termo de Requisição de Portabilidade (em casos de Portabilidade, enviar "termo editável").</p> <p>O tamanho dos arquivos deve ser entre 500k e 1mb.</p>	<p>CLIQUE AQUI PARA VERIFICAR O PROCEDIMENTO DE DOCUMENTOS PARA OS ESTADOS BA E PI</p> <p>CLIQUE AQUI PARA VERIFICAR O PROCEDIMENTO DE DOCUMENTOS PARA OS ESTADOS MA E CE</p> <p>CLIQUE AQUI PARA VERIFICAR O PROCEDIMENTO DE DOCUMENTOS PARA OS ESTADOS PR, MS E SC</p>			
13	CPF precisa imprimir o resultado da consulta? Precisa estar regular?	<p>> O CPF poderá ser dispensado de apresentação caso o mesmo seja integrante do documento de identificação (exemplo: "CNH");</p> <p>> Para os documentos em que não conste o nº do CPF, o Canal de Vendas deverá anexar à impressão da "tela" do portal da Receita Federal) apresentando a situação regular do CPF.</p> <p>Obs.: Não serão aceitos CPF que apresentem as seguintes situações: cancelado ou nulo. Os casos em que o CPF apresenta a situação "Pendente de Regularização ou Suspensão" poderão ser aceitos mediante apresentação de documento de regularização emitido pelos Correios, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal.</p>	SITE DA RECEITA FEDERAL			
14	Necessário comprovante de renda?	Deve ser enviada a Carta de Concessão do Benefício para a custódia, juntamente com os demais documentos do cliente. A Carta poderá ser utilizada para a análise do crédito caso seja apresentada alguma pendência. O documento pode ser emitido através do link ao lado.	CLIQUE AQUI PARA EMITIR A CARTA DE CONCESSÃO DO BENEFÍCIO			
15	Comprovante de residência: Quais? Data de emissão?	<p>Operações formalizadas utilizando a CCB 20.024.10 não necessitam do envio do comprovante de residência.</p> <p>Documentos aceitos preferencialmente:</p> <p>> Conta de água (1);</p> <p>> Conta de luz (1);</p> <p>> Conta de telefone fixo ou celular (1);</p> <p>> Conta de gás (1);</p> <p>> Extrato bancário (2) ou fatura de cartão de crédito (2);</p> <p>> Detalhamento de crédito (quando o servidor recebe o mesmo pelo correio);</p> <p>> Comprovante de pagamento de condomínio (3);</p> <p>> Carnê / boleto de financiamento imobiliário (3);</p> <p>> Carnê / boleto de IPTU do ano vigente (3).</p> <p>Obs.: (1) as contas devem apresentar dados de consumo. (2) os comprovantes devem apresentar dados de movimentação. (3) os documentos devem conter código de barras.</p> <p>> Serão aceitos comprovantes do mês atual e de até dois meses anteriores à data de contratação da operação e deve ser levada em consideração a data de emissão ou mês de referência do documento (a que for mais antiga). A cópia do documento deve ser feita obtendo-se a parte que contenha os "dados de endereço" do cliente, "data da emissão", "mês de referência" e "dados do consumo".</p> <p>> Cliente de zona rural: especificar na digitação da proposta e na CCB em dados do endereço, no campo "Complemento" que o cliente é residente de zona rural.</p> <p>> Nos casos que o cliente não possui o comprovante de residência, não é necessário que seja parente de primeiro grau, porém deve ser comprovado um vínculo através de documentação, e/ou comprovação de que o cliente reside no local, nesta documentação deve constar os dados do endereço, segue documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrato de aluguel (apenas para comprovar vínculo); - declaração de união estável (apenas para comprovar vínculo); - documento de identificação (apenas para comprovar vínculo); - comprovação de filiação (apenas para comprovar vínculo); - declaração de sociedade (apenas para comprovar vínculo). <p>> Exceção para operação de refinanciamento: cliente sem o comprovante de residência em mãos poderá seguir com a operação mediante análise do banco. Caso a instituição financeira não acate a exceção, a proposta será pendenciada e será necessário o comprovante de residência.</p>				
16	Declaração de residência	Não aceita.				
		Formulário	Operações	Quantidade de vias	Observações	Impressão

17	Composição dos formulários do contrato	CCB - Cédula de Crédito Bancário 20.024.10 B e A	Todos	1	<p>Deve sempre ser enviado ao banco a CCB via negociável B devidamente preenchida e assinada. Assinatura do emitente na última folha do documento, todas as demais páginas deverão ser rubricadas pelo mesmo (frente e verso).</p> <p>Não é obrigatória a impressão frente e verso</p>	Modelo
		Termo de Requisição de portabilidade	Portabilidade	1	Devidamente assinada pelo cliente / Rubrica no documento deverá ser preenchido no computador e impresso para o cliente assinar e scaneado na proposta, obrigatório desde 09/10 a primeira via	Modelo
		Nota Promissória e Termo de Compromisso	Portabilidade / Portabilidade Manual	1	Devidamente assinada pelo cliente	Modelo
		Via Cetelem para sanar PENDÊNCIA - 20.024.07	-	1	-	Modelo
		Via Cetelem para sanar PENDÊNCIA - 20.024.08	-	1	-	Modelo
		Planilha de exceção	-	1	-	Modelo
		Procuração Pública	Todos	1	<p>Em caso de cliente analfabeto, é obrigatório o envio de Procuração Pública para a formalização da proposta.</p> <p>APENAS A PROCURAÇÃO ORIGINAL É ACEITA</p>	Clique aqui para verificar o que deve constar na procuração.
<p>ATENÇÃO: Deve sempre ser enviado ao banco a CCB via negociável devidamente preenchida. Em caso de utilização do bloqueio e/ou via que está em normativa, deve-se colocar folha impressa e mandar imprimir somente a parte do complemento, conforme link ao lado.</p> <p>*A entrega da cópia de contrato para o cliente deve ocorrer no ato da contratação da operação.</p> <p>FORMALIZAÇÃO DA CCB: para devida formalização do formulário, além da assinatura do emitente na última folha do documento, todas as demais páginas deverão ser rubricadas (frente e verso).</p> <p>O cliente deve assinalar uma das opções no campo E) Autorizações. Não é necessária a assinatura do cliente, conforme comunicado 102/18: CETELEM - ASSINATURA NO CAMPO "AUTORIZAÇÕES" DA CCB.</p> <p>> A rubrica é necessária apenas nas páginas da CCB onde não constam as assinaturas; > Em caso de cliente analfabeto, as testemunhas devem rubricar.</p> <p>INFORMAÇÕES DO FORMULÁRIO CCB: Versão 20.024.10 liberada para as propostas digitadas a partir do dia 21/05/2018. Versão 20.024.09 liberada para as propostas digitadas a partir do dia 01/01/2018.</p>						VISUALIZAÇÃO DE IMPRESSÃO CCB SITE DO BANCO

17.a	Via para sanar pendência	CCB - Cédula de Crédito Bancário 20.024.09 B e A (somente em caso de pendência)
------	--------------------------	---

CÁLCULO

18	Cálculo para Operações Novas	<p>MC - Margem Consignável</p> <p>Rubricas de crédito</p> <p>Descontos compulsórios</p> <p>30% OU 20%*</p> <p>-</p> <p>Consig. Empréstimos</p> <hr/> <p>= Margem Consignável</p>	<p>Valor Máximo disponível</p> <p>Margem Consignável</p> <p>+</p> <p>Fator da tabela</p> <hr/> <p>= Valor máximo disponível</p>	<p>Valor da parcela</p> <p>Valor Solicitado</p> <p>X</p> <p>Fator da tabela</p> <hr/> <p>= Valor da parcela</p>
		<p>>Se houver entre os descontos de empréstimos "RMC", não deve ser deduzido durante o cálculo de margem.</p> <p>>Caso o cliente possua uma proposta de compra de dívida em andamento, aguardando liberação de margem, não será aprovada a digitação de proposta de margem livre e/ou refinanciamento + margem.</p> <p>> Se houver no detalhamento linha sem a devida inscrição de rubrica como desconto, sem o Hiscon anexo, será considerado pelo banco como EMP Consignado, o qual será deduzido da margem consignável.</p> <p>Reserva / Averbção da margem: As averbações são realizadas diariamente através do envio de arquivos à Dataprev.</p>		
		<p>> A Margem Consignável do aposentado ou pensionista será de até 30% (trinta) sobre a "Mensalidade Reajustada (MR)" identificada através de cálculo manual, utilizando o Detalhamento de crédito do aposentado ou pensionista, obtida no Portal da Dataprev.</p> <p>Obs: Em agosto/2015 o INSS publicou um normativo que determina até 30% (trinta) de margem consignável para empréstimo e 5% (cinco) de RMC para margem do cartão consignável.</p> <p>> Os contratos já realizados de cartão de crédito com reserva de margem de 10% permanecerão vigentes, e terão sua margem para empréstimo alterada para 25%.</p> <p>Margem de Segurança: 100%</p>		

19	Cálculo para Refinanciamento	<p>MC - Margem Consignável</p> <p>Parcela Refinanciada</p> <hr/> <p>Margem Consignável</p>	<p>Valor Máximo disponível</p> <p>Margem Consignável</p> <p>+</p> <p>Fator da tabela (ver E)</p> <hr/> <p>= Valor Máximo Financiado</p> <p>-</p> <p>Saldo devedor</p> <hr/> <p>= Líquido para o cliente</p>	<p>Valor da parcela</p> <p>Líquido para o cliente</p> <p>+</p> <p>Saldo devedor</p> <p>X</p> <p>Fator da tabela (ver E)</p> <hr/> <p>= Valor da parcela</p>
		<p>Caso o cliente possua uma proposta de compra de dívida em andamento, aguardando liberação de margem, não será aprovada a digitação de proposta de margem livre.</p>		
		<p>Se houver no detalhamento linha sem a devida inscrição de rubrica como desconto, sem o Hiscon anexo, será considerado pelo banco como EMP Consignado, o qual será deduzido da margem consignável.</p>		

20	Cálculo para Portabilidade (Válida para operações com Bancos)	<p>MC - Margem Consignável</p> <p>Parcela portada</p> <hr/> <p>= Margem Consignável</p>	<p>Valor Máximo disponível</p> <p>Margem Consignável</p> <p>+</p> <p>Fator da tabela</p> <hr/> <p>= Valor Máximo Disponível</p>	<p>Valor da parcela</p> <p>Líquido para o cliente</p> <p>+</p> <p>Saldo devedor</p> <p>X</p> <p>Fator da tabela</p> <hr/> <p>= Valor da parcela</p>
		<p>As operações de Portabilidade não geram remuneração. O comissionamento ocorre apenas no refin do contrato portado.</p>		

21	Cálculo para Refin de Portabilidade (Refinanciamento do contrato que está sendo portado)	<p>MC - Margem Consignável</p> <p>Rubricas de crédito - Descontos compulsórios x 30% ou 20% + Parcela Refinanciada ----- Margem Consignável</p>	<p>Valor Máximo disponível</p> <p>Margem Consignável + Fator da tabela (ver E) ----- = Valor Máximo Financiado - Saldo devedor ----- = Liquido para o cliente</p>	<p>Valor da parcela</p> <p>Líquido para o cliente + Saldo devedor X Fator da tabela (ver E) ----- = Valor da parcela</p>
		ATENÇÃO! Se houver cancelamento/desistência após a integração da proposta a comissão será estornada.		
		Rubricas de crédito	Descontos compulsórios	

REFINANCIAMENTO

22	INSS REFIN 6 LINHAS:	Desde 11/01/18, estão liberadas as tabelas para digitação do INSS Refin 6 linhas, sendo:												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO</th> <th>TABELAS</th> <th>PRAZO MÍN.</th> <th>PRAZO MÁX.</th> <th>TAXAS (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">INSS REFIN 6 LINHAS</td> <td>902721 - INSS Refin + margem B2B 06-72_1,80-2,00%</td> <td>6</td> <td>72</td> <td>1,80% 1,90% 1,95% 2,00%</td> </tr> <tr> <td>902722 - INSS Refin + margem B2B 06-72_2,03-2,08%</td> <td>6</td> <td>72</td> <td>2,03% 2,06% 2,08%</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO	TABELAS	PRAZO MÍN.	PRAZO MÁX.	TAXAS (%)	INSS REFIN 6 LINHAS	902721 - INSS Refin + margem B2B 06-72_1,80-2,00%	6	72	1,80% 1,90% 1,95% 2,00%	902722 - INSS Refin + margem B2B 06-72_2,03-2,08%	6
TIPO	TABELAS	PRAZO MÍN.	PRAZO MÁX.	TAXAS (%)										
INSS REFIN 6 LINHAS	902721 - INSS Refin + margem B2B 06-72_1,80-2,00%	6	72	1,80% 1,90% 1,95% 2,00%										
	902722 - INSS Refin + margem B2B 06-72_2,03-2,08%	6	72	2,03% 2,06% 2,08%										
23	Refin com margem negativa?	Sim. Obs: Sem aplicação da Margem de Segurança.												
24	Refin mais margem livre?	Sim												
25	Refin com diminuição de parcela?	Não, exceto para clientes com margem negativa.												
26	Refin com mínimo de parcelas pagas?	Mínimo 3 parcelas pagas.												
27	Refinancia 2 ou mais contratos em um único contrato?	Não.												
28	Troco mínimo nas operações de Refinanciamento	Não exige troco mínimo.												

PORTABILIDADE

29	Portabilidade com margem zerada?	Não.
30	Portabilidade com margem negativa?	O banco faz, pois para adequar a taxa, muitas vezes é necessário reduzir a parcela.
31	Portabilidade + margem livre?	Não.
32	Faz portabilidade com mínimo de parcelas pagas?	Não há mínimo de parcelas (verificar regra de coobrigação).
33	Porta dois ou mais contratos numa única proposta?	Não.
34	Formas de portar o contrato?	TED STR47, via CIP.
35	Troco mínimo nas operações de Portabilidade	Não possui.
36	Demais observações da operação de Portabilidade	> Observar os dados bancários no cadastro do cliente na operação de Portabilidade, deve ser igual ao cadastrado na Dataprev. Para portar para CCB deve ser utilizado o código 998 e o preenchimento do banco no Termo de Requisição de Portabilidade tem de estar com a nomenclatura Sul Financeira. Nos dados bancários devemos alterar o código do banco para 739 e informar estes dados bancários: agência 0001 e conta 70003-5.

REFINANCIAMENTO DA PORTABILIDADE

37	Faz refin de portabilidade?	Sim.	
38	Troco mínimo nas operações de Refin de Portabilidade	Desde 01/08/2017, o troco deve ser no mínimo 15% do valor portado (saldo devedor) e maior que R\$ 300,00.	+ INFORMAÇÕES
39	Faz refin + portabilidade?	Sim.	
40	Faz agregação de margem?	Agrega somente se tiver seis linhas. Digitar após a averbação da portabilidade.	

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

41	Restringe ação judicial?	Restringe se houver ação contra bancos.
42	Demais restrições	Não porta Bradesco e BMC.
43	Informar nº de telefones?	Sim, telefone fixo próprio ou para recado. Informar celular caso o fixo seja para recado.
44	Precisa de referências?	Não.
45	O agente pode digitar proposta em seu nome (caso atenda ao público atendido)?	Não. A digitação deve ser feita por outro agente.
46	Observações importantes:	> O cliente deve ter feito o último CENSO PREVIDENCIÁRIO > As operações dos clientes residentes fora do Estado serão liberadas somente após o contato telefônico com O cliente. Listagem dos descontos obrigatórios DATAPREV: > Contrib. FNTF > Contrib. ASTRE > Contrib. ANAPPS > Dev CPMF > Desc Ant Renda ATENÇÃO! O conteúdo desta normativa é parte integrante do roteiro operacional do Banco Cetelem (BGN) desta forma não nos responsabilizamos por alterações sem prévio aviso.

STATUS DE ATUAÇÃO

47	Banco X Facta - Aprovação	Atuação Facta - Pendente saldo devedor urgente. Até as 15 horas.
----	---------------------------	--

REAPRESENTAÇÃO

48

Regras

Comprovante de dados bancários do cliente e detalhamento de crédito.
NÃO TRABALHA COM ORDEM DE PAGAMENTO.

Prazo:
NOVO: 10 dias úteis;
REFIN: 20 dias úteis;
CARTÃO: 14 dias corridos.

MANUAL DE REAPRESENTAÇÃO