

Aos

Atendentes e Assistentes da Regional 5

Cópia: Gerente Regional RCI - Hélcio Camargo

Consultores Comerciais RCI – Alexandre Ferreira, Elaria Cordeiro e Geraldo Abbehusen

CARTILHA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Aos

Atendentes e Assistentes

Com base nas incidências que caem na Central de Atendimento RCI, foi elaborada uma cartilha para auxiliar nosso dia-a-dia.

São vários itens, portanto, é extremamente importante atentar para cada um, evitando assim trabalhos/retrabalhos desnecessários.

NÃO SERÁ ALTERADO

- Não entramos com (A) em propostas Efetivadas, desistentes, negadas ou em análise.
- Propostas são válidas ate 20 dias, contando a partir da data de inclusão no sistema ADP. Dúvidas consultar o pagamento .
- Não financiamos acessórios.* (que ultrapassem 10% do valor do bem)
- Não diminuir valores de entrada ou de renda em propostas acima de risco médio. Para riscos alto - altíssimo – alerta, consultar mesa de análise;
- Não conseguimos incluir TC uma vez que o sistema excluiu automaticamente;
- Não alteramos produto de CDC p/ LSG ou LSG P/ CDC.
- Redução ou acréscimo do valor do bem. O máximo é de R\$2.000,00. Casos extremos consultar o analista de crédito.
- Redução máxima no valor da entrada é de R\$2.000,00
- O valor mínimo financiado é de R\$5.000,00.
- Não alterar veiculo usado p/ novo ou vice-versa.
- Não se altera profissão. Verificar com mesa de análise.
- Não se altera veículo apenas o modelo.
- Não se altera nome completo do financiado.
- Não se altera CPF.
- Não podemos incluir ou excluir AVAL. (Obs: aval com duplicidade excluímos com solicitação do PGTO)
- Não se altera endereço completo.
- Não passamos informações de propostas negadas por escrito.
- Não alteramos ano de veículos usados p/ menos ou mais que 1 ano.
- Não incluímos cônjuge.

PODE SER ALTERADO

- Alteramos apenas propostas Aprovadas.
- Podemos solicitar documentação para alteração do endereço e nome. Dúvidas encaminhar para o analista de crédito.
- Podemos acrescentar qualquer valor na entrada.
- Podemos alterar renda desde que não ultrapasse 35% do comprometimento de renda sob o valor da parcela.
- Quando alterarmos valores sempre verificar se na proposta existe SPF ou não, pois o sistema exclui automaticamente o SPF, conforme alteração realizada.
- Podemos enviar documentação ao analista quando o mesmo solicita.
- Qualquer solicitação de reanálise apenas via representante direto para o analista responsável (Rodrigo ou Sandra).
- Quando se tratar de alterações que tenhamos dúvidas, tais como endereço, renda, valores etc, enviar ao setor de reanálise.
- Podemos enviar Cet e Aprovação quando sistema estiver causando erro para o Atendente.
- Sempre explicar o motivo do recadastramento ou do erro na proposta para o Atendente entender por que não foi realizada a alteração solicitada.
- Quando o sistema apresentar erro sempre enviar print da tela para a área responsável corrigir.
- Alteramos propostas com no máximo score 4.
- Quando existem mais de 6 propostas negadas, solicitamos ao Atendente que envie por e-mail e nos ligue logo em seguida. Essa medida visa ajudar ambas as partes para acabarmos com ligações de 10 em 10 min.

FAVOR ATENTAR:

- Fichas AP que já passaram pela reanálise encaminhar direto para reanálise;
- Casos que são pendências de pagamento deve-se colocar a observação de que é do pagamento;
- O que não for referente à pendência de pagamento, favor enviar documentação conforme exemplos:
 - ✓ Alteração de endereço encaminhar o Comprovante de residência;
 - ✓ Alteração de nome, RG ou CPF encaminhar cópia da CNH ou dos documentos a serem alterados;
 - ✓ Alteração de estado civil encaminhar cópia da certidão de casamento ou de divórcio.



Alessandro M Araújo
Coord. RH - R4 / R5 / Labour Serv Ltda
(41) 9686-6969 (61) 8111-7599