

# CLIENTES VULNERÁVEIS

Cartilha para Fornecedores



# | AGENDA

## Definição

Regulamento

O que esperamos dos nossos fornecedores?

Como identificá-los?

## Como agimos

Boas práticas

## Vulneráveis na prática

Capacidade civil

Pessoas com Deficiência

Doenças Graves

Superendividamento

Baixo grau de escolaridade

Maturidade digital

Idade

Renda

## Resumo Boas Práticas

## Canais de contratos

# | DEFINIÇÃO

## REGULAMENTO - CLIENTES VULNERÁVEIS E POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos – Febraban institui o normativo SARB 023 e 024/2020, que estabelece diretrizes e procedimentos para promover o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços das instituições financeiras, no relacionamento com os consumidores considerados vulneráveis.

A SARB 024/2020 descreve que são considerados clientes vulneráveis consumidores que, devido a sua condição pessoal, demonstrem menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou de representar seus próprios interesses, como por exemplo:



Os clientes potencialmente vulneráveis são capazes de administrar suas finanças e assumir decisões bem informadas. Não são considerados vulneráveis ou especialmente vulneráveis mas requerem alguma vigilância porque no futuro, essa condição pode mudar.

- Capacidade Civil
- Deficiência Física ou Mental
- Doença Grave
- Superendividamento
- Baixo grau de Escolaridade
- Habilidade e/ou maturidade digital
- Idade
- Renda

## | DEFINIÇÃO

### O QUE ESPERAMOS DOS NOSSOS FORNECEDORES?

O comportamento de todos os fornecedores que atuam diretamente ou indiretamente com o Banco Santander deve ser sempre **Simples, Pessoal e Justo**, garantindo os princípios de **ética, responsabilidade, transparência e diligência**.

A vulnerabilidade é dinâmica e qualquer um pode em um momento da vida se encontrar em uma situação de vulnerabilidade. Precisamos estar preparados para atuar de acordo com a nossa missão e contribuir para o progresso das pessoas e da sociedade.

A vulnerabilidade é uma situação dinâmica, afetada por fatores sociais, pessoais e/ou eventos externos, podendo ser permanente ou situacional.



Simples. Pessoal. Justo.

# | DEFINIÇÃO

## COMO IDENTIFICÁ-LOS?

Alguns fatores permitem **identificar a vulnerabilidade** do cliente, como por exemplo:

- Falta de clareza quanto a seus direitos e obrigações
- Dificuldade de compreender as informações e produtos oferecidos
- Dificuldade de comparecer a uma loja física por razões econômicas, físicas, distância e outras
- Dificuldade em obter informações de forma online
- Dificuldade em se comunicar ou expressar pensamentos e opiniões
- Expressar situações de preocupações relacionadas ao comprometimento da renda e endividamento
- Demonstrar dependência de terceiros na execução de suas vontades
- Demonstrar alguma impossibilidade ou dificuldade em relação à situação que está passando

# | COMO AGIMOS?

## BOAS PRÁTICAS

Os fornecedores do Banco Santander devem assegurar que a oferta de produtos e serviços ocorra de forma adequada às necessidades e interesses dos consumidores vulneráveis, adotando os seguintes comportamentos:

- Realizar a venda com qualidade e transparência, oferecendo produtos e serviços que são descomplicados e facilitam a vida do cliente. Utilizar linguagem clara, concisa e fácil de compreender;
- Compreender as necessidades de cada cliente e oferecer produtos, serviços e ferramentas para que os próprios clientes decidam como querem usar o banco.
- Ser paciente em suas explicações, garantindo que houve compreensão por parte do cliente. Crie uma relação de confiança com o seu cliente.
- Ter empatia é a arte de se colocar no lugar do outro. Como você gostaria de ser atendido? Você seria seu cliente?
- Certificar que a decisão da contratação do produto foi realizada de forma consciente;
- Disponibilizar os canais de comunicação direta com o Santander para esclarecer dúvidas e solicitar informações que julgar necessário.

# I VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

## CAPACIDADE CIVIL

**Capacidade** significa a aptidão que a pessoa tem de adquirir e exercer direitos. Pelo Código Civil toda pessoa é capaz de exercer direitos e deveres na ordem civil;

A **incapacidade** é a exceção, ou seja, são incapazes aqueles discriminados pela legislação (Código Civil).

### QUEM SÃO?

#### **Pessoa Absolutamente Incapaz:**

- Menores de 16 anos

#### **Pessoa Relativamente Incapaz:**

- Os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos
- Os ébrios habituais (alcoólatras) e os viciados em tóxico
- Aqueles que, por causa transitória ou permanente, não puderem exprimir sua vontade
- Os pródigos



# I VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

## CAPACIDADE CIVIL

### ORIENTAÇÕES

Não temos objeção à concessão de crédito às pessoas físicas **absolutamente incapazes**, desde que haja autorização judicial para a contratação e renda compatível, assistidas pelo respectivo representante e atendidas as demais condições exigidas à época da concessão.

Em relação à pessoas físicas **relativamente incapazes**, o crédito poderá ser concedido desde que assistidas pelo respectivo representante e atendidas as demais condições exigidas à época da concessão.

Os documentos comprobatórios deverão ser enviados junto a formalização do contrato.





# | VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

## PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

### LEI Nº 13.146 DE 6 DE JULHO DE 2015

A **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência** (Estatuto da Pessoa com Deficiência) é destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

#### QUEM SÃO?

Aquelas que têm impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Exemplos:

- Pessoa com mobilidade reduzida
- Deficientes Auditivos
- Deficientes Visuais
- Pessoas com deficiências múltiplas: Associação de duas ou mais deficiências



# | VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

## PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

### DEFICIÊNCIA FÍSICA

De acordo com o Decreto 5.296/2004, Art. 5º **deficiência física** é a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida.

### BOAS PRÁTICAS

O relacionamento com o cliente com deficiência deve ser o mesmo realizado a uma pessoa sem deficiência. A diferença é que no primeiro caso deve-se observar alguns requisitos, considerando a deficiência da pessoa, a fim de que não haja constrangimentos e o atendimento seja personalizado. As pessoas com deficiência devem ter atendimento prioritário.



# | VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

## PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

### DEFICIÊNCIA AUDITIVA

A principal dificuldade de uma pessoa com **deficiência auditiva** é a comunicação. O primeiro passo para atender o cliente com deficiência auditiva ou surdo é ter CALMA. Não se desespere, fique tranquilo, assim a pessoa também terá calma para iniciar a conversa. Fale naturalmente.

Os deficientes auditivos tem sua própria maneira de se fazer entender. Algumas se servem da leitura labial e de gestuais, outras utilizam uma linguagem própria, a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Fale pausadamente, mantendo o contato visual, pois se desviar o olhar, o cliente com deficiência auditiva ou surdo, poderá entender que a conversa acabou.



# | VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

## PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

### DEFICIÊNCIA VISUAL

Nem sempre a pessoa com **deficiência visual** precisa de ajuda, mas para iniciar o atendimento ou conversa, toque em seu braço, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio. Nunca ajude o cliente com deficiência visual sem perguntar antes como deve fazê-lo. Ao conversar com o cliente fale em tom de voz normal.

Sempre que se ausentar do local, informe ao cliente. O contrário também é válido, ao se aproximar de um grupo em que tenha algum deficiente visual, informe sobre sua chegada, para que sua presença seja percebida.



# | VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

## PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

### TERMINOLOGIA

Quais são **os termos corretos** que devem ser utilizados para se referir a uma pessoa com deficiência?

#### CORRETO

- ✓ Criança, adolescente ou adulto sem deficiência;
- ✓ Pessoa com deficiência intelectual;
- ✓ LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais;
- ✓ Pessoa com deficiência;
- ✓ Pessoa com deficiência auditiva, pessoa surda ou surdo;
- ✓ Pessoa com deficiência física.

#### ERRADO

- ✗ Criança, adolescente ou adulto normal
- ✗ Criança excepcional
- ✗ LIBRAS - Língua dos Sinais
- ✗ LIBRAS - Linguagem dos Sinais
- ✗ Aleijado, defeituoso, incapacitado ou inválido
- ✗ Portador de deficiência
- ✗ Deficiente físico
- ✗ Mudinho
- ✗ Surdinho
- ✗ Surdo-mudo
- ✗ Defeituoso físico
- ✗ Pessoa retardada mental
- ✗ Ceguinho;
- ✗ Doente mental
- ✗ Pessoa normal
- ✗ Surdez-cegueira

## | VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

### DOENÇAS GRAVES

São **doenças que ameaçam a vida** e que expõem o indivíduo a **tratamentos severos e agressivos**.

Conforme **Lei 7.713** são consideradas doenças graves:

- Alienação mental
- Cardiopatia grave
- Cegueira (inclusive monocular)
- Contaminação por radiação
- Doença de Paget em estados avançados (Osteíte Deformante)
- Doença de Parkinson
- Esclerose múltipla
- Espondiloartrose anquilosante
- Fibrose cística (Mucoviscidose)
- Hanseníase
- Nefropatia grave
- Hepatopatia grave
- Neoplasia maligna (câncer)
- Paralisia irreversível e incapacitante
- Tuberculose ativa

# I VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

## DOENÇAS GRAVES

### BOAS PRÁTICAS

**Seja ágil:** Priorize o atendimento o mais rápido possível. As pessoas com doenças graves têm direito ao atendimento preferencial.

**Deixe-o confortável:** Torne o atendimento ao cliente mais confortável para todos e demonstre suas habilidades e profissionalismo para trazer ainda mais confiança sobre o produto e instituição escolhida pelo cliente;

**Gere Valor:** Busque sempre o sucesso do cliente. Para isso, é preciso gerar valor desde o primeiro contato no atendimento.

**Seja transparente:** A transparência sempre é a melhor opção na hora de ofertar os produtos e serviços.

## I VULNERÁVEIS NA PRÁTICA SUPERENDIVIDAMENTO

Conforme **Lei 14.181**, entende-se por **superendividamento** a impossibilidade manifestada pelo consumidor pessoa natural, de boa fé, em pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

As dívidas englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada.

### BOAS PRÁTICAS

**Pratique a empatia:** Esteja aberto para ouvir a real necessidade do cliente e oferecer o produto que ele precisa, de forma clara e objetiva, se eximindo de qualquer interesse ou intenção de má fé para obter vantagens financeiras. Coloque-se no lugar daquele cliente, pensando em como você gostaria de ser atendido se estivesse naquela posição.

**Transparência:** No momento da oferta do crédito é fundamental que sejam previamente informados ao cliente os custos totais do crédito contratado, juros, tarifas, taxas, encargos sobre atraso.

**Conscientização:** O fornecedor deve se certificar que o cliente está ciente das condições de pagamento do produto ofertado e do comprometimento assumido com o Santander e que antes da contratação houve a avaliação do cliente da sua capacidade financeira.



## | VULNERÁVEIS NA PRÁTICA BAIXO GRAU DE ESCOLARIDADE

Consideramos de **baixo grau de escolaridade** as pessoas que cursaram até o ensino fundamental, tendo em vista que é um dos ciclos básicos da educação que abrange a fase do 1º ao 9º ano.

### BOAS PRÁTICAS

**Transparência:** É necessário explicar claramente ao cliente as características e custos dos produtos ofertados, utilizando linguagem simples e de fácil entendimento.

**Venda correta:** Jamais solicite documentos que não fazem parte do processo de formalização e informe o cliente o que ele está assinando. Nunca utilize seus documentos e assinaturas para outros fins.

**Consentimento:** A maneira mais simples de garantir que o cliente compreendeu a explicação é questionar a existência de dúvidas e certificar que ele está de acordo com as condições ofertadas.

### CICLOS DA EDUCAÇÃO

1. Educação Infantil
2. Fundamental
3. Médio
4. Superior
5. Pós-graduação
6. Mestrado
7. Doutorado

## I VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

### HABILIDADE E/OU MATURIDADE DIGITAL

**Maturidade digital** é um termo utilizado para se referir ao nível de entendimento e integração das tecnologias no dia a dia de uma empresa ou um indivíduo. **Baixa maturidade/habilidade digital:** São clientes com baixa capacidade ou sem capacidade de interagir através das plataformas digitais e utilizar recursos tecnológicos para buscar e encontrar informações de seu interesse.

#### BOAS PRÁTICAS

**Formalização:** Se a finalização da operação envolver acesso aos aplicativos do Banco ou outros meios digitais, oriente o cliente a como proceder, sem intervir ou realizar a atividade por ele. Não se esqueça que a venda também pode ser realizada de forma padrão, através da assinatura de contrato físico.

**Seja Claro:** Opte por realizar explicações mais simples e de fácil entendimento, buscando orientar onde são obtidas as informações necessárias e como é fácil utilizar.

**Seja o dono do negócio:** Explique para o seu cliente como é fácil utilizar nossos aplicativos e as facilidades e comodidades que as plataformas digitais oferecem.

## I VULNERÁVEIS NA PRÁTICA IDADE

De acordo com a **Lei 10.741 de 1º de Outubro de 2003**, é considerado **idoso** às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

### BOAS PRÁTICAS

**Seja ágil:** Priorize o atendimento o mais rápido possível.

**Seja Paciente:** A paciência precisa ser redobrada ao lidar com clientes idosos, uma vez que, talvez tenham problemas de memória ou outras condições físicas ou cognitivas mais limitadas, o que pode dificultar na agilidade de solicitarem o que desejam, por exemplo.

**Ouçã com atenção:** Demonstre interesse sobre o que o cliente está falando. Essa atitude positiva fará com que o idoso se sinta bem e muito valorizado.

**Fale com Clareza:** Evite termos técnicos ou palavras muito difíceis que não sejam de conhecimento comum.

## | VULNERÁVEIS NA PRÁTICA

### RENDA

A **renda** é a remuneração de um indivíduo por um determinado fator, seja pelo serviço prestado, pelo trabalho, remuneração de algum bem, ou recebimento de juros. Refere-se a qualquer receita que uma pessoa pode ter decorrente de seus esforços, sua produção ou seus bens.

De acordo com a **Lei 8.742/93** que dispõe sobre a assistência social, são consideradas de **baixa renda** as famílias cuja renda per capita seja inferior a  $\frac{1}{4}$  (um quarto) do salário mínimo.

#### **BOAS PRÁTICAS:**

**Seja Justo:** Ofereça ao cliente os produtos que estão dentro de suas condições e capacidade financeira. Ofertar produtos que não estão ao alcance do cliente, pode causar desconforto e constrangimento.

**Entenda o seu cliente:** Busque compreender o que ele precisa e ofertar o produto que atenda às suas necessidades;

**Seja claro e transparente:** Informe sobre o processo de contratação e principalmente, sobre os custos totais do crédito contratado.

**Ganhe a confiança do seu cliente:** Aja com delicadeza estabelecendo uma relação de confiança e respeito com o seu cliente.

## | RESUMO – BOAS PRÁTICAS

**Pratique a empatia:** Esteja aberto para ouvir a real necessidade do cliente e oferecer o produto que ele precisa, de forma, clara e objetiva, se eximindo de qualquer interesse ou intenção de má fé para obter vantagens financeiras. Coloque-se no lugar daquele cliente, pensando em como você gostaria de ser atendido se estivesse naquela posição.

**Realize uma venda correta:** Jamais solicite documentos que não fazem parte do processo de formalização e informe o cliente o que ele está assinando. Nunca utilize seus documentos e assinaturas para outros fins.

**Fale com Clareza:** Evite termos técnicos ou palavras muito difíceis que não sejam de conhecimento comum.

**Seja ágil:** Priorize o atendimento o mais rápido possível. As pessoas com doenças graves, deficiências físicas ou mental e idosas, possuem direito ao atendimento preferencial.

**Seja transparente:** No momento da oferta é fundamental que sejam previamente informados ao cliente os custos totais do crédito contratado, juros, tarifas, taxas, encargos sobre atraso.

**Certifique que as solicitações foram atendidas:** Faça um resumo da conversa e certifique que o cliente compreendeu tudo que foi acordado.

## | CANAIS DE CONTATO

Em caso de dúvidas e mais informações acionem nossos canais de atendimento.

**Central de Atendimento:** 4004 3535 capitais e regiões metropolitanas, 0800 702 3535 demais localidades e 0800 723 5007 pessoas com deficiência auditiva e de fala. Todos os dias 24h por dia.

**SAC:** 0800 762 7777 capitais e regiões metropolitanas e 0800 771 0401 pessoas com deficiência auditiva e de fala. Todos os dias 24h por dia.

**Ouvidoria:** 0800 726 0322 e 0800 771 0301 pessoas com deficiência auditiva e de fala. A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e aos sábados das 9h às 14h, exceto feriados.

**OBRIKADO!**

