

Perguntas e Respostas sobre formalização de contratos

Cetelem

1- Cliente reside em zona rural e não tenho comprovante de residência, como devo proceder?

Para empréstimo consignado: Basta preencher e assinar a “Ficha Cadastral Simplificada”, especificando no campo do endereço que reside em zona rural (campos “Dados do Cliente” e “Declaração de Residência”).

Para cartão consignado: Necessário fazer uma declaração de residência preenchida a mão com os dados de endereço do cliente e assinatura.

Exemplo: Declaro que a minha residência é a zona rural ou de terceiros.

Dados do endereço: XXXX

Assinatura do cliente.

2- Para contratos de Portabilidade é obrigatório o TERMO DE PORTABILIDADE?

Sim. Para todos os contratos de portabilidade é obrigatório enviar o termo de portabilidade junto com o dossiê completo.

3- Para casos de Refin Portabilidade, é necessário o Termo de requisição de portabilidade?

Não. O envio do Termo de Requisição de Portabilidade é obrigatório quando se tratar de operação de Portabilidade.

4- É necessário enviar preenchido todos os formulários para Cetelem?

Sim. Todos os formulários, tais como CCB, ficha de simulação, Termo de portabilidade, Termo de Adesão Cartão é obrigatório o preenchimento para envio para custódia.

5- Contratos integrados e por algum motivo sejam cancelados (devolução de TED, desistência do cliente, cancelamento interno, entre outros), é preciso enviar o contrato físico para custódia?

Sim. Todos os contratos que foram integrados são necessários que sejam enviados para custódia, independente que após integração tenham sido cancelados.

6- Propostas reprovadas é necessário enviar o físico para custódia?

Não. Contratos reprovados não precisamos dos físicos.

7- É obrigatória a Ficha de Simulação de Empréstimo?

Sim. Este documento se tornou obrigatório para todos os contratos posteriores a data 04/09/2015.

8- Quais documentos não são aceitos como comprovante de residência?

Boleto de faculdade/universidade, Boleto de plano de saúde, Correspondências de propagandas ou malas diretas, Guias de recolhimentos de impostos, Contas (água, luz, telefone fixo ou gás) que não apresentem dados de consumo.

9- Qual o prazo de validade aceitável para o comprovante de residência?

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).

10- Qual o prazo de validade aceitável para o comprovante de renda?

É necessária a apresentação do último contracheque para análise da Formalização.

11- É aceitável comprovante de residência em nome de terceiros?

Sim. Desde que a “Ficha Cadastral Simplificada” seja preenchida com o endereço apresentado e assinada (campos “Dados do Cliente” e “Declaração de Residência”).

12- É aceitável 2ª Vias emitidas pela internet para comprovante de residência?

Extratos ou 2ª vias emitidas pela internet não serão aceitas (exceto as de concessionária de serviço público).

13- É obrigatório Autorização de Debito em Conta Corrente?

Não. Esta ficha não faz mais parte da documentação de Consignado Cetelem desde o dia 19/11/2015.

14- É obrigatório Comprovante de residência para Contrato Refin?

Não, desde que o endereço seja o mesmo do contrato anterior. Neste caso, a “Ficha Cadastral Simplificada” deve ser preenchida e assinada (campos “Dados do Cliente” e “Declaração de Residência”).

15- Para os órgãos que necessitam o ADF ou ADE, é obrigatório o preenchimento dos mesmos?

Não é obrigatório o preenchimento, apenas a assinatura do cliente.

16- Quais são as penalidades em caso de não envio do físico?

Para os casos de pendências de físicos obrigatórios, irá ocasionar no estorno da comissão. A comissão não será devolvida ao correspondente enquanto a pendência não for regularizada.

17- Onde consulto se estou com pendência de físico?

A consulta é feita no sistema Portal de Soluções no Módulo **E-crac**. Ao efetuar o login, terá acesso a todas as informações necessárias de cada contrato.

18- Caso seja enviado um físico para custódia sem o preenchimento, como faço para regularizar? Tenho que enviar novo físico?

Basta enviar o novo físico pendente devidamente preenchido juntamente com a planilha de proposta e aguardar até que a pendência seja retirada do sistema E-crac.

19- Onde posso pegar as informações para preenchimento da CCB, Ficha de simulação, Termo de portabilidade?

Todas as informações necessárias para o preenchimento dos documentos podem ser encontradas na planilha de proposta.

20- No caso de regularização da pendência de físico, como devo proceder?

Basta enviar o físico pendente juntamente com a planilha de proposta e aguardar até que a pendência seja retirada do sistema E-crac.

21- É necessário enviar a planilha de proposta em cada documento enviando para custódia?

Sim. Deve ser enviado a planilha de proposta junto aos físicos pendentes, para que a formalização possa identificar o contrato em questão e retirar a pendência no sistema E-crac.

22- Qual é o prazo para envio dos físicos ao Cetelem sem haver penalidades?

Todos os contratos integrados em um Mês (M0) deverão ser recepcionado até o último dia útil do mês subsequente (M2).