

Este quadro foi elaborado pelo Novo Banco Continental S/A – Banco Múltiplo e é divulgado em todas as suas dependências de atendimento ao cliente, inclusive, em todos os pontos de venda dos Correspondentes contratados pelo Banco e tem por objetivo fornecer as informações básicas ao consumidor final.

O que é Custo Efetivo Total (CET)?

É o custo total apurado em uma operação de empréstimo ou financiamento pactuada entre cliente pessoa física e uma instituição financeira. Este custo é informado em forma de taxa percentual, que levará em conta o prazo, o valor do empréstimo ou o financiamento, taxa de juros, IOF - Imposto sobre Operações Financeiras, Tarifas, Seguros e outras despesas ligadas a operações de crédito.

O que é o Direito de Liquidar Antecipadamente?

É direito do consumidor a liquidação antecipada de seu débito, com a redução proporcional dos juros e demais acréscimos, cujos cálculos serão realizados nos termos da regulamentação pertinente. Para solicitar o saldo devedor para liquidação antecipada de parcelas ou de contratos, ou obter mais informações, entre em contato com o nosso canal de atendimento.

O que é o Direito de Arrependimento?

O direito de arrependimento de um empréstimo permite que o consumidor desista do contrato no prazo de 7 dias úteis após a contratação que tenha sido realizada por telefone, dispositivos móveis de comunicação (mobile), caixas eletrônicos (ATM), internet ou por meio de correspondentes. Para exercer esse direito, o cliente deve restituir o valor total concedido que foi entregue, acrescido de eventuais tributos incidentes sobre a operação.

O que é Portabilidade?

É a possibilidade do cliente que contratou uma operação de crédito em uma instituição financeira transferir essa operação para outra instituição financeira, desde que o valor e o prazo da operação na nova instituição não sejam superiores ao saldo devedor e ao prazo remanescente da operação de crédito objeto da portabilidade. Para solicitar a portabilidade de sua operação de crédito ou para mais informações, entre em contato com o nosso canal de atendimento.

O que é SCR (Sistema de Informações de Crédito)?

1) FINALIDADE: o SCR tem por finalidades prover informações ao Banco Central do Brasil, para fins de monitoramento do crédito no sistema financeiro e para o exercício de suas atividades de fiscalização, e propiciar, o intercâmbio de informações entre instituições financeiras;

2) REGISTRO: todos os débitos e responsabilidades decorrentes de operações de créditos realizadas pelos clientes são registrados no SCR;

3) CONSULTA: o cliente pode ter acesso aos dados constantes em seu nome no SCR por meio da Central de Atendimento ao Público do Banco Central;

4) CORREÇÕES: os pedidos de correções, de exclusões e registros de medidas judiciais e de manifestações de discordância quanto às informações do SCR devem ser dirigidas ao Banco por meio de requerimento escrito e fundamentado e, quando for o caso, acompanhado da respectiva decisão judicial;

5) AUTORIZAÇÃO PRÉVIA: a consulta sobre qualquer informação do SCR depende da prévia autorização do cliente;

6) FUNCIONAMENTO DO SISTEMA: as instituições que possuem obrigatoriedade de remeter as informações ao Banco Central do Brasil, conforme regulamentação vigente, remetem, periodicamente, informações sobre

QUADRO INFORMATIVO AO CONSUMIDOR

operações de crédito, independentemente do adimplemento de tais operações. As instituições que possuem obrigatoriedade de remeter as informações ao Banco Central do Brasil também podem realizar consultas aos dados dos clientes desde que previamente autorizado pelo mesmo.

O Banco Central do Brasil está autorizado a tornar disponíveis às instituições autorizadas, conforme regulamentação vigente, informações consolidadas sobre operações de crédito de clientes. O PROPONENTE AO CRÉDITO/EMITENTE autoriza o Banco a consultar as informações consolidadas sobre o montante de seus débitos e responsabilidades perante o Banco Central do Brasil (SCR).

O que é a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)?

É a lei que protege os dados pessoais das pessoas físicas com propósito de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, no entanto, a lei não proíbe o uso destes dados por parte das empresas, mas exige o consentimento do titular ou o fornecimento da justificativa legal que ampare este uso, tais como o cumprimento de obrigação legal regulatória e outras exceções previstas nos termos da LGPD.

O que é o Cadastro Positivo?

O Cadastro Positivo foi criado por meio da Lei 12.414/2011 e, por meio desta lei, a inclusão dos consumidores na base de dados do Cadastro Positivo passou a ser automática, além disso, este cadastro armazena o histórico de pagamentos de obrigações realizado por todas as Pessoas Físicas ou Jurídicas que realizam pagamentos. Esse histórico de pagamentos é positivo e possibilita uma análise de crédito mais abrangente. Todo consumidor pode solicitar a exclusão dos seus dados, mas deve fazer isso contanto diretamente os Gestores de Bancos de Dados autorizados (SERASA, QUOD, BOA VISTA e SPC).

TELEFONE DO BANCO CENTRAL DO BRASIL: 145 (custo de ligação local) – www.bcb.gov.br

TELEFONE DOS PROCONS: SP, SC, RJ, GO, DF: 151 | CE: 0800 275 8001 | BH: (31) 3253 5500 | BA: (71) 3321 4228 | RS: (51) 3286-8200 | PE: (81) 3181-7000 | PR: 0800 411 512 | RJ: (21) 151 e 1746

CENTRAL DE ATENDIMENTO NOVO BANCO CONTINENTAL S/A – BANCO MÚLTIPLO:

Em caso de dúvidas, ligue para o telefone (51) 3220 4000 ou 0800 022 1401 de segunda a sexta-feira das 9h às 17h. Você também pode entrar em contato pelo e-mail sac@nbcbank.com.br.

CANAL DE OUVIDORIA: Caso já tenha recorrido aos nossos canais de atendimento e não esteja satisfeito, entre em contato com a nossa Ouvidoria pelo telefone gratuito número 0800 722 0373 durante o horário de expediente das 10h às 16h, ou ainda pelo endereço eletrônico ouvidoria@nbcbank.com.br.