

SUPPORT PANEL

USERS

Find Users - Informações Gerais dos usuários (User ID)

Execute User Action

Notification Center

KYC Operation – KYC Attempts

SOF Config

MOVEMENTS

Wallet Movements – Problemas no pagamento de contas (Paybill), ver se recebeu cashouts do Merchant (info mais detalhada no Cashouts & Deposits), PIX (recebidos e enviados), Transferências P2P

Vouchers – Verificar vouchers

Debit Card Transactions – Transações com Cartões de Crédito (estorno/reembolso ou ver no Looker)

Withdrawals - movimentação de Withdrawal/Retirada

Purchases – Verificar Pagamentos/Depósitos

Full Gateway

Cashouts & Deposits – Verificar maiores detalhes dos cashout feitos nos Merchant

Gateway Transfers -PIX?

Savings Movements – Verificar Status da conta de Investimentos. Ex: Quando foram criadas, status, moeda e taxa (ID do usuário). Na seção GOALS dentro de Savings consegue verificar tudo a respeito da Meta criada pelo usuário

FRAUD

Attributes & Restrictions

Fraud Operations

ROUTING

Gateways

Payment Methods

Withdrawal Methods – Verificar Métodos de retirada de dinheiro disponíveis no Brasil (selecionar o País e marcar Active)

FINANCE

LEGAL

PROMO ENGINE

Promo Journey

Promo Panel – Verificar Promoções

New Promo

AFFILIATES

RESELLER

INCIDENTS

Wallets

Debt Engine – Entender o motivo de um valor ser debitado ou creditado da conta do cliente

TRANSFER GATEWAY

Accounts – Transações com PIX

Transfer - Transações com PIX

TG Infractions

DEBIT CARD

Transfer Account

PRIZES

Prizes

MAKER CHECKER

Request & Approve

CVU

Reprocess Coelsa

OTHER

Voucher Operations

Merchant Updates

ESCALATION

- A) Savings – IT Customer Support
- B) Bill Payments – IT Customer Support
- C) Withdrawals – Money Movements – IT Customer Support
Payout Issues – Backoffice
- D) Deposits – BackOffice – Verificar pagamentos
IT Rejected TRX (Transações rejeitadas)
- E) CARDS – Suporte ao Cliente de TI – Cartoes

KYC ESCALATION

- A) Tentativa de validação por mais de uma pessoa – Internal Escalation – **Account Issues > Suspicious KYC Attempts**
- B) Não possui documento válido em território Nacional -**FraudOps**
- C) Menor de idade e saldo não é CASHOUT - **Account Issue – Underage**
- D) KYC Gemeos – Mudar provedor
- E) Conta bloqueada por CHARGEBACK (Quando o cliente fala q não consumiu oq esta sendo cobrado) – **OpsFraud**
- F) SOF Pending - **OpsFraud**

Internal CS escalations

