**Macros para usar em emails e chats**

## **GREETING**

Oi, bem vindo ao Suporte AstroPay! Meu nome é Jaloo, e vou te ajudar hoje. 😊

Vou checar sua conversa com nosso BOT e sua conta, e volto em cerca de 10 minutos pra seguirmos seu suporte.

Oi, bem vindo ao Suporte AstroPay! Meu nome é Jaloo, e vou te ajudar hoje. 😊

Como posso ajudar?

## **PROB DE VER**

Oi XXXX!

Agradecemos o contato.

Parece que tivemos um problema em sua verificação, e isso pode ter acontecido por diversos motivos, como documentos fora de validade, documentos sem CPF ou coisas relacionadas.

Atualizamos seu perfil para que possa iniciar a verificação novamente com um documento válido.

Ressaltamos que pode utilizar seu RG ou CNH físicos, contanto que atualizados nos últimos 10 anos, com as informações do seu CPF e com a foto atualizada! Documentos fora desse padrão não serão aceitos.

Att,

## **NO VER**

Oi XXXX!

Agradecemos o contato.

Parece que sua conta ainda não foi verificada, e por isso não conseguimos permitir movimentações ainda.

Atualizamos seu perfil para que possa iniciar a verificação novamente com um documento válido.

Ressaltamos que pode utilizar seu RG ou CNH físicos, contanto que atualizados nos últimos 10 anos, com as informações do seu CPF e com a foto atualizada!

Documentos fora desse padrão não serão aceitos.

Atenciosamente,

## **DOC SEM CPF**

Oi XXX!   
Agradecemos o contato,

Pelo que vemos aqui, o documento que você nos enviou não mostra seu CPF, e precisamos dessa informação para permitir a criação da conta.

Por padrões de segurança, não podemos permitir a verificação da conta sem essa informação.

Ressaltamos que pode utilizar seu RG ou CNH físicos, contanto que atualizados nos últimos 10 anos, com as informações do seu CPF e com a foto atualizada! Documentos fora desse padrão não serão aceitos.

Atualizamos seu perfil para que possa iniciar a verificação novamente com um documento válido.

Att,

## **Doc vencido**

Pelo que vemos aqui, o documento que você nos enviou já ultrapassou seu período de validade ou tem mais de 10 anos após sua emissão.

Por padrões de segurança, não podemos permitir a verificação de documentos vencidos.

Ressaltamos que pode utilizar seu RG ou CNH, contanto que atualizados nos últimos 10 anos, com as informações do seu CPF e com a foto atualizada!

Atualizamos seu perfil para que possa iniciar a verificação novamente com um documento válido.

Att,

## **CNH DIGITAL**

Vimos que você está utilizando um documento digital para sua validação, no entanto, pela maneira que somos regulamentados, somente podemos aceitar fotos de documentos físicos para fazer a verificação dos perfis.

Os documentos podem ser RG ou CNH, atualizados nos últimos 10 anos e físicos. Atualizamos o seu perfil para que possa validar com um documento dentro dos padrões mencionados.

## **CLICLI PASSOU POR FRAUDE (transf. de outro banco para AP)**

Olá, XXXXXXXXXX

Lamentamos o transtorno.

Neste caso, para verificar a possibilidade de recuperar o valor enviado através do PIX orientamos que entre em contato diretamente com o suporte da Instituição de origem dos fundos para reportar a situação.

Informamos que para que a Instituição financeira possa investigar o ocorrido, é provável que seja solicitado o Boletim de Ocorrência referente ao caso e o comprovante do pagamento.

Caso já tenha ambos em mãos, sugerimos que compartilhe com a Instituição em questão.

Novamente lamentamos o transtorno. Esperamos que a situação seja resolvida rapidamente e que seja favorável a você!

Qualquer dúvida permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

## **Transacao falha (com cartão AP)**

Checamos sua conta e não identificamos nenhuma movimentação próxima a data de hoje.

Pode nos especificar melhor os detalhes da transação que falhou?

Precisamos saber: O valor, a data e hora, o nome do estabelecimento (se houver) e quaisquer informações que considerar relevante.

Pode também nos enviar um print!

## **ASSETS**

Oi XXXX!

Obrigado pelo contato.

A meta escolhida por você não será alterada pelo sistema. Logo, se sua meta selecionada for 500 BRL, ela se manterá assim até a data de expiração ou quando for atingida.

Adicionalmente a isso, reforçamos que a função foi liberada para alguns usuários no dia de ontem, e ainda estamos fazendo alguns ajustes! Não se preocupe, queremos aprimorar sua experiência de uso e estamos trabalhando nisso!

Caso perceba mais algum detalhe e queira nos dar mais algum feedback, será muito bem vindo!

Att,

## **ALTERAR E-MAIL/ DEVICE / PHONE VERIFICATION** Oi Thais!

Agradecemos o contato.

Por segurança, para alterarmos seu e-mail precisamos que nos envie aqui no nosso chat ou para o e-mail support@astropay.com uma foto de seu documento de identidade aberto, e uma selfie com seu documento ao lado de seu rosto e nos confirme qual seu dispositivo confiável/de acesso.

Assim que recebermos essa confirmação, lhe ajudaremos a fazer a alteração.

Atenciosamente,

Oi Júlio!

Agradecemos o contato.

Por segurança, para alterarmos seu telefone precisamos que nos envie aqui no nosso chat ou para o e-mail support@astropay.com uma foto de seu documento de identidade aberto, uma selfie com seu documento ao lado de seu rosto, o novo telefone que deseja usar (+DDI DDD TELEFONE) e nos confirme qual seu dispositivo confiável/de acesso.

Assim que recebermos essa confirmação, lhe ajudaremos a fazer a alteração.

Atenciosamente,

## **E-mail Alterado**

Oi Anderson!

Agradecemos o contato e a verificação dos dados!

Fizemos uma atualização no seu perfil para que consiga alterar seu endereço de e-mail diretamente pelo APP!

Caso ainda enfrente problemas, não hesite em nos contatar!

Att,

## **DESATIVAR ACC**

Oi XXXXX!

Agradecemos o contato.

Conforme solicitado, fizemos a desativação de sua conta. Informamos que essa desativação é definitiva, e não pode ser revogada para esse número de telefone.

Atenciosamente,

## **SOF REQUEST**

Olá XXXXx,

Obrigado pela sua paciência até agora.

Queremos informá-lo que você é obrigado a fornecer seu documento de origem de fundos para análise, a fim de ter plena funcionalidade de sua conta.

Observe que um documento aceitável deve ter os seguintes critérios;

1. Deve estar em formato PDF.
2. O documento deve ser um extrato de conta bancária com histórico de 3 meses ou 90 dias.
3. O extrato bancário não deve estar em nome de terceiros.
4. O comprovante de fundos deve mostrar uma renda mínima mensal de US$ 15.000 ou mais.

Faça upload de outro documento que atenda a todos os critérios acima na seção de perfil do aplicativo.

Agradecemos sua cooperação e compreensão.

Atenciosamente,

## **Escalar caso**

Oi XXXX!

Agradecemos seu contato.

Pelo que vemos aqui, seu caso precisará ser encaminhado ao nosso time de suporte.

Com isso em mente, encerraremos esse chat e lhe enviaremos um e-mail relacionado ao acompanhamento de seu caso.

Caso ainda precise de suporte para novos assuntos, basta nos contatar!

Atenciosamente,

## **Time especifico e-mail (após escalar o caso enviar esse e-mail)**

Oi XXXX!

Conforme conversamos no chat, seu caso foi encaminhado ao nosso time de suporte interno e logo entraremos em contato contigo!

Se porventura precisar de suporte para alguma outra situação, não hesite em nos contatar via chat ou e-mail!

Assim que recebermos atualizações sobre seu caso, lhe contataremos através desse mesmo e-mail.

Atenciosamente,

## **DUP ACC CHOOSE**

Oi Roberto!

Agradecemos o contato.

Vimos que você tem duas contas ativas conosco no momento. Na AstroPay, permitimos somente uma conta por usuário.

Com isso, precisamos que nos confirme qual das contas deseja manter:

* A conta de final **XXX**
* A conta de final **XXX**

Adicionalmente a isso, precisamos que faça o processo de validação de identidade em ambas contas. Caso não consiga acesso à conta anterior, ou não a reconheça, nos informe.

Atenciosamente,

## **DUP ACC FINALIZED**

Oi!

Agradecemos o contato.

Conforme solicitado, reativamos a conta final 6585. A partir de agora, seus acessos devem ser feitos diretamente por lá.

Att,

## **CONTA RENDEIRA (ASSETS/SAVINGS)**

Não existe valor máximo para rendimentos atualmente, então basta adicionar valores, e seguir com a adição na conta remunerada.

Os valores precisam ficar 24H úteis em sua conta remunerada para render.

Finais de semana e feriados não contam para os rendimentos, e valores que ficam disponíveis por menos de 24H também.

## **Sof request 2**

## Oi XXXX!

## Agradecemos o contato.

Pelo que vejo aqui, precisamos que nos envie um documento referente à sua comprovação de renda.

Você pode nos enviar:

* Recibos de pagamento (holerites) emitidos nos últimos 90 dias.
* IRPF atualizado do ano de 2023
* Extrato bancário mostrando a movimentação dos últimos 90 dias.

Assim que recebermos um desses documentos, podemos levar até 5 dias úteis para finalizar a verificação, mas manteremos contato contigo!

Att,

## **Sof rejected (e-mail usado no KUSTOMER, quando recusamos o SOF)**

Prezado usuário,

Sentimos muito, mas o documento apresentado não foi aceito,

Sua prova de renda pode ter sido rejeitada por uma das seguintes razões:

* A documentação não está em formato PDF ou em um formato no qual o histórico possa ser visto.
* A documentação não pode estar em nome de um terceiro.
* Documento com senha.
* O documento não foi emitido pelo menos nos últimos 90 dias após sua apresentação ao nosso sistema
* Se você não tiver as características acima mencionadas, seu documento será rejeitado.
* A comprovação de fundos deve ser superior a 15.000 dólares por mês.

Cumprimentos,

Equipe de atendimento ao cliente.

## **NÃO ACEITAMOS SOF POR CHAT/E-MAIL**

Oi XXXXX!

Agradecemos o contato.

Conforme informamos, o documento que foi enviado pelo nosso APP foi rejeitado.

No entanto, não podemos verificar documentos enviados via chat e/ou e-mail.

Recomendamos que vá até o sininho de notificações de nosso APP, e vá na notificação de documento rejeitado. Poderá fazer o envio do documento por lá.

Caso não consiga ver a notificação, vá até seu perfil, onde pode checar sua verificação e verá o espaço para envio do documento por lá.

Aguardamos seu retorno,

Atenciosamente.

## **SOF REJECTED E-MAIL**

## Oi XXXX!

## Agradecemos o contato.

Pelo que vejo aqui, precisamos que nos envie um documento referente à sua comprovação de renda. No entanto, o documento que você nos enviou foi recusado, já que não está dentro dos padrões necessários. Você nos enviou seu recibo de IRPF do ano de 2023, mas precisamos da declaração completa.

Você pode nos enviar:

* Recibos de pagamento (holerites) emitidos nos últimos 90 dias.
* IRPF atualizado do ano de 2023
* Extrato bancário mostrando a movimentação dos últimos 90 dias.

Assim que recebermos um desses documentos, podemos levar até 5 dias úteis para finalizar a verificação, mas manteremos contato contigo!

Atenciosamente,

## **Troubleshoot Geral**

Certo, vou pedir pra você fazer o seguinte:

1. Nas configurações do seu telefone, vá em Aplicativos
2. Em seguida, vá até o APP da AstroPay
3. Vá em "Limpar Cache" e também "Limpar os dados do APP"
4. Assim que finalizar, desinstale e instale o APP novamente.

## **SCAM pago por outro banco (após o contato do CST para o banco, e mandarem falar c a gente)**

Oi XXXX!

Agradecemos o contato, e sentimos muito pelo ocorrido.

Seu relato é muito importante para nós, pois nos ajuda a manter nosso produto cada dia mais seguro.

Note que a AstroPay não pode fazer alterações na conta para gerar quaisquer tipo de reembolso por hora, sendo assim, recomendamos que contate o suporte do banco de origem dessa transação, e informe o ocorrido à eles.

Caso a investigação do banco de origem precise da AstroPay, estaremos aqui e ajudaremos das maneiras possíveis.

Mais uma vez, sentimos muito pelos inconvenientes.

Att,

## **MÉTODOS DE PGTO**

XXXXX, as formas de pagamento disponíveis na AstroPay são determinadas diretamente pelo sistema.

Conforme seu uso, são feitas checagens constantes em sua conta, e isso faz com que métodos de pagamento fiquem disponíveis, ou não.

Com isso em mente, recomendamos que continue utilizando a plataforma e aprimorando seu nível de usuário, isso poderá liberar as formas de pagamento mencionadas novamente.

## **Astropoints (how it works)**

STANDARD

XXXX, para clientes do nível Standard, funciona da seguinte forma:   
  
- Ao adicionar valores em nossos sites parceiros usando seu saldo AstroPay você ganha 1X AstroCoins, que é o que chamamos de Pagamentos Online.

- Ao efetuar pagamentos online ou presenciais com seu cartão, você ganha 1X AstroCoins, que é o que chamamos de Pagamentos com Cartão.

## **MACRO CERTA PRA PIX FRAUDE (fraude reportada na conta AP)**

Sentimos pelo ocorrido.

Informamos que todas as sessões de login iniciadas em sua conta foram reiniciadas. O login somente poderá ser feito mediante o uso do código que é enviado via SMS/WhatsApp.

Adicionalmente a isso, seu caso foi encaminhado ao nosso time de segurança. Sendo assim, encerraremos esse chat e seguiremos seu suporte via e-mail.

Abraços.

## **Formas de pagamento**

As formas de pagamento nas contas são determinadas pelo nosso próprio sistema.

Ela leva em consideração diversos fatores, como nível da conta, movimentações realizadas, nível de confiança de verificação e outros fatores dos quais o suporte ao cliente não tem acesso.

Com isso em mente, não podemos garantir todas as formas de pagamento disponíveis aos nossos usuários.

Recomendamos que continue utilizando a plataforma, e ao longo das verificações o método pode tornar a ficar disponível.

## **Carteira Virtual (Quando pedem extrato, número da conta, e etc)**

XXXX, a AstroPay não é um banco convencional ou instituição de pagamento e sim uma carteira virtual. Sendo assim, não temos número de conta ou agência.

Para receber ou adicionar valores, você pode criar links de pagamento para que outros usuários façam-lhe o pagamento. Também pode criar uma chave PIX para recebê-los, ou, na página inicial clicar em "Adicionar Dinheiro" e seguir os passos mostrados no APP.

## **POA**

Álvaro, pelo que vejo aqui, o documento que você nos enviou não é um documento válido para verificação de endereço.

Documentos válidos são:

* Boletos de consumo, como água, luz, e internet.
* Extratos bancários que contenham endereço.
* Faturas bancárias (e não somente a parte do código de barras)

## **ASTROPOINTS EXCHANGE**

Oi XXXX! A opção de trocar seu saldo de AstroPoints para saldo em BRL não está disponível no momento.

Recomendamos que acesse a aba "Recompensas" e em seguida a aba "Loja Astro", ali terão disponíveis para ti todas as opções de troca disponíveis.

## **UNKNOWN TRANSACTIONS (from AP ACC)**

Sentimos muito pelo ocorrido!

Como você mencionou não reconhecer uma transação, encerramos o acesso da sua conta em todos dispositivos. Isso mantém sua conta mais segura.

Para que possamos ajudá-lo melhor, pedimos que responda às perguntas abaixo:

* Pode nos detalhar melhor qual transação você não reconhece?
* Quando foi que notou essa transação?
* Você acessa sua conta AstroPay por mais de um dispositivo?
* Qual seu dispositivo de acesso?

## **COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO (quando pedem o comprovante de transação, não são todas transações que o geram)**

Note que a AstroPay não é uma instituição de pagamentos, ou um banco convencional, mas sim uma carteira virtual!

Com isso, não geramos o comprovante transacional para todas as transações em sua conta.

Esse documento costuma ser gerado para transações entre contas AstroPay, ou transações que envolvam bancos externos, como o recebimento de PIX.

## **Restrição da conta 7/30/90 dias**

7 - Oi XXXX!

Agradecemos seu contato.

Informamos que sua conta foi temporariamente limitada de uso, devido às checagens de segurança da qual todos nossos usuários passam.

O bloqueio se iniciou no dia XX de XXXX de 2024, e permanecerá ativo por 7 dias. Após esse prazo, recomendamos que nos contate para verificar o status da conta.

Entendemos que o processo pode ser frustrante, mas contamos com sua compreensão.

Atenciosamente,  
  
30 - Oi XXXX!

Agradecemos seu contato.

Informamos que sua conta foi temporariamente limitada de uso, devido às checagens de segurança da qual todos nossos usuários passam.

O bloqueio se iniciou no dia XX de XXXX de 2024, e permanecerá ativo por 30 dias. Após esse prazo, recomendamos que nos contate para verificar o status da conta.

Entendemos que o processo pode ser frustrante, mas contamos com sua compreensão.

Atenciosamente,  
  
  
90- Oi XXXX!

Agradecemos seu contato.

Informamos que sua conta foi temporariamente limitada de uso, devido às checagens de segurança da qual todos nossos usuários passam.

O bloqueio se iniciou no dia XX de XXXX de 2024, e permanecerá ativo por 90 dias. Após esse prazo, recomendamos que nos contate para verificar o status da conta.

Entendemos que o processo pode ser frustrante, mas contamos com sua compreensão.

Atenciosamente,

## **Sem erro na conta**

Oi XXXX!

Agradecemos o contato.

Checamos sua conta e não conseguimos identificar quaisquer gatilhos que possam atrapalhar o uso da conta.

Pode nos detalhar melhor como podemos ajudar? Como por exemplo, parte do APP que aparece o erro ou similares. Também pode nos enviar um print do erro em anexo, assim conseguimos checar melhor como podemos ajudar.

**Atenciosamente,**

## **KYC ERROR**

XXXX,

Agradecemos o contato!

Vimos que houve uma falha no processo de sua verificação, isso pode acontecer por diversos motivos, como documentos vencidos ou sem CPF.

Sendo assim, atualizamos seu perfil para que possa tentar a verificação novamente.

Ressaltamos que pode utilizar seu RG ou CNH físicos, contanto que atualizados nos últimos 10 anos, com as informações do seu CPF e com a foto atualizada! Documentos fora desse padrão não serão aceitos.

Atualizamos seu perfil para que possa iniciar a verificação novamente com um documento válido.

Atenciosamente,

## **PHONE CHANGE**

Oi XXXX!

Agradecemos o contato.

As contas com a AstroPay estão diretamente ligadas ao seu número de telefone. Sendo assim, precisamos que crie uma nova conta utilizando seu novo número de telefone, e faça a validação de seu documento de identidade.

Assim que a validação for concluída, basta nos contatar novamente e nos informar qual conta deseja manter. Precisamos do número de telefone da conta que deseja que fique ativa.

Aguardamos seu retorno,

Atenciosamente.

## **WRONG DOB**

Oi XXXXX!  
Agradecemos o contato.

Parece que tivemos um problema em sua verificação, e isso pode ter acontecido por diversos motivos, como documentos fora de validade, documentos sem CPF ou coisas relacionadas.

No momento que seu documento for validado, sua data de nascimento será atualizada de acordo com o documento.

Atualizamos seu perfil para que possa iniciar a verificação novamente com um documento válido.

Ressaltamos que pode utilizar seu RG ou CNH físicos, contanto que atualizados nos últimos 10 anos, com as informações do seu CPF e com a foto atualizada! Documentos fora desse padrão não serão aceitos.

Att,

## **VOUCHER ERROR**

Pelo que vejo aqui na sua conta, não tem nada que possa impedir o uso.

No entanto, como mencionado na mensagem de erro, o sistema de vouchers está indisponível no momento. Geralmente, essas atualizações não duram mais que um dia.

No entanto, caso o erro permaneça até o dia de amanhã, pedimos que retorne o contato conosco!

## **PIX KEY UNABLE to add**

Oi XXXX!

Agradecemos o contato.

Pelo que vemos aqui, a criação da sua chave PIX está pendente. Possivelmente, pois a chave ainda está vinculada à outra instituição. Desse modo, é preciso que você aceite a portabilidade na outra instituição, ou exclua a chave de lá para adicioná-la aqui.

Atenciosamente,

## **PIX UNABLE TO SEND**

Oi XXXX!  
Agradecemos o contato,

Alguns de nossos usuários estão enfrentando problemas ao transferir valores a partir de sua conta AstroPay através do PIX.

Nosso time especializado já foi notificado sobre esse erro, e estamos trabalhando duro para solucioná-lo o quanto antes.

Entendemos que esse processo pode ser frustrante, mas contamos com sua compreensão.

Atenciosamente,

## **ASTROCOINS ABUSER**

Oi XXXX,

Foi reportado um abuso de AstroPoints na sua conta, em violação dos Termos e Condições do nosso programa de recompensas.

Por favor, note que não toleramos este tipo de comportamento e, como consequência, restringimos permanentemente a geração de AstroPoints na sua conta.

Pode continuar a utilizar quaisquer outros serviços na plataforma.

Obrigado pela compreensão

## **Ver completed**

Oi XXXX!  
Agradecemos o contato.

Checamos sua conta e vimos que sua verificação já foi concluída, e a conta está pronta para uso!

Caso enfrente problemas, basta nos contatar.

Atenciosamente,

## **ERA PHONE CHANGE MAS É DUPLICATE ACC**

Oi XXX!

Agradecemos seu contato.

Vimos por aqui que seu número de telefone já está vinculado à uma nova conta AstroPay. Entendemos que deseja manter a conta com final **9252**.

No entanto, como a nova conta já foi criada, teremos que tratar como contas duplicadas, e não uma troca de telefone.

Desse modo, precisamos que acesse sua nova conta, e inicie o processo de validação por lá. Assim que concluir a validação, basta nos contatar para que possamos desativar sua conta antiga.

Aguardamos seu retorno,

Atenciosamente.

## **PIX ERROR**

Oi Kawan, checamos com nosso time de suporte interno, e estamos passando por algumas atualizações no sistema do PIX, o que pode estar causando os erros que você mencionou.

Não se preocupe, encaminhamos seu caso e seu print para o time, e estamos trabalhando numa correção.

Até lá, recomendamos que utilize outros métodos de pagamento disponíveis para concluir suas transações.

Entendemos que isso pode causar um grande desconforto, mas contamos com sua compreensão.

Atenciosamente,

## **AFFILIATES**

Oi XXXXX!

Agradecemos o contato.

Nesse caso, recomendamos que entre em contato através do e-mail affiliates@astropay.com.

Atenciosamente,

## **COMPLETOU SAVINGS E NÃO RECEBEU POINTS**

Oi XXXX!

Agradecemos seu contato.

Note que é selecionado uma data "final" ao criar suas metas.

Mesmo que o valor seja adicionado por completo "antes" da data escolhida, seus pontos serão creditados 24 horas após a data final.

Atenciosamente,

## **Card blocked by fraud**

Oi Alex!  
Agradecemos o contato.

O bloqueio que houve com seu cartão é um bloqueio automático, que acontece ao tentar efetuar transações sem saldo disponível na conta.

Para desbloqueá-lo, basta adicionar saldo à sua carteira, utilizando os métodos de pagamento que não sejam PIX, ou transferência bancária.

Caso após a nova adição o erro permaneça, pedimos que nos contate novamente com um print da mensagem de erro mostrada.

Atenciosamente,