

Pergunta	Resposta	Palavras-chave	Sinônimos	Tradução
Abertura de Conta Celcoin	Para abrir uma conta, verifique se toda a documentação foi enviada e os termos aceitos. No momento só é possível a abertura da conta celcoin, mediante a contratação da antecipação.	Abertura de Conta Celcoin	abertura conta, cadastro, registro, criar conta, nova conta, veloxa, cadastro, veloxa, abertura	
Acompanhamento de Malha Fina	Para pendências em "malha fina", o cliente deve acompanhar a regularização pelo Portal MRda "Receta Federal". A Veloxa não tem controle sobre esse processo.	malha, acompanhamento, malha fina	malha fina, acompanhamento malha, pendências recata, suporte malha, regularização malha, qf malha	Empréstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Como contratar
Agradecimentos	Eu que agradeço, se tiver mais dúvidas é só me perguntar!!	obrigado, valeu, tmj	agradecimento obrigado, valeu, feedback positivo, encorajamento positivo	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso
Ateração de Conta ou Chave PIX	Se caso o cliente quiser trocar a chave pix na celcoin para outro tipo de chave diga que não é possível, pois assim como	alteração da chave	alterar conta, trocar chave, pix, atualizar pix, portabilidade pix, mudança chave, cadastro pix	
Antecipação - Bloqueio de conta	Regra para Antecipação: Para a finalidade de antecipação da restituição, a Veloxa, assim como a "Receta Federal", ac Não é possível utilizar ou trocar por outro tipo de chave (e-mail, telefone) para esta operação.	erro de antecipação, infelizmente não será possível prosseguir com sua antecipação, infelizmente não será po	antecipação bloqueio, conta bloqueada, impedimento antecipação, erro bloqueio, restituição conta	
Antecipação - Cliente não concorda com o débito do valor	Argumento Principal: Todos os valores (restituição, taxa, valor líquido) foram apresentados na tela do aplicativo e aceitos pelo cliente. Processo de Débito: O débito é feito automaticamente pela Veloxa quando a "Receta Federal" deposita a restituição, conforme pr	antecipação, débito, restituição, taxa, BACEN, Antecipação - Cliente não concorda com o débito do valor	antecipação discordância, débito não concorda, reclamação débito, valor discordância, contratação, débito	
Antecipação - Como se jure não calculado?	Argumento Principal (Orientar o Cliente): * Custo Efetivo Total (CET): Informe que o valor final apresentado na simulação já inclui o CET, que são os juros somados a todas as	juros, cálculo, taxa, CET, custo efetivo total, abrenco, custo, custo calcula, transparente, valor final, contrato	antecipação jure, calcular jure, taxa jure, cet, antecipação, custo efetivo, transparente jure	
Antecipação - Como quitar	* Onde: Exclusivamente pelo aplicativo, na seção "Problemas Pagamentos".	antecipação, quitação, PIX, boleto - Antecipação - Como quitar - emprestado - pagar	antecipação quitacao, como pagar, antecipacao, pix, quitacao, boleto, antecipacao liquidar, emprestado	
Antecipação - Como saber quando o cliente recebe	Diagnóstico: O cliente se refere à Antecipação ou à Restituição? Apço: Primeiro, esclareça com o cliente a qual pagamento ele se refere. Status Atual: A funcionalidade de antecipação pode estar temporariamente indisponível para novas contratações. Prazo: Não há um prazo definido para o retorno.	receber, quando recebe - Antecipação - Como saber quando o cliente recebe	antecipação recebimento, quando recebe, valor prazo, liberação, consulta recebimento, depósito, antecipação	
Antecipação - Disponibilidade		antecipação, disponibilidade, aplicativo	antecipação disponível, disponibilização valor, oferta, antecipação, limite, antecipação, simulação, disponível	Empréstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Contratação contratação
Antecipação - Documentação	[ "Tela": "Objetivo: Acessar Documentação da Antecipação"; "content": "Informe ao cliente que, para acessar todos os documentos (Antecipação - Documentação, documentação, CCB), comprovante, procuração, termos de serviço, aplicativo		antecipação documentos, ccb, comprovante, procuração, termos de serviço, docs, antecipação	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso
Antecipação - Erro na Abertura de Conta	[ "Tela": "Diagnóstico do Erro Ação Inicial"; "content": "Solicitar ao cliente a mensagem exata que aparece na tela ou, se a informação visual é crucial para o diagnóstico, comento: "]. [ "Tela": "Condição 1: Mensagem de indisponibilidade"; "content": "Condição: O cliente recebe uma mensagem de erro durante a etapa final da contratação da antecipação	abertura conta, Antecipação - Erro na Abertura de Conta	antecipação erro abertura, falha conclusão problema, abertura conta, erro conta, antecipação	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso
Antecipação - Erro na Finalização	Significado do Erro: Causa: Este erro geralmente não é técnico. Método de Quitação: A liquidação padrão é automática, feita com o depósito da restituição pela "Receta Federal". Conta de Débito: O valor é debitado da conta associada à chave PIX (CPF) do cliente.	antecipação, finalização, validação - Antecipação - Erro na Finalização	antecipação erro finalizacao, falha conclusao, problema finalizar, erro validacao, antecipacao	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Erro / Bug
Antecipação - Liquidação	Motivos: A negativa pode ocorrer por análise de crédito automática ou por restrições cadastrais internas. Comunicação: Não é possível detalhar o motivo exato da negativa, pois o sistema não fornece essa informação.	reprovação, restrição, ineligível - Antecipação - Negativa	antecipacao negativa, reprovação, ineligivel, negado, antecipacao, restricao, credito	Empréstimos > Trabalhador > Taxas e Juros > Valor de Taxas
Antecipação - Negativa	Argumento Principal (Orientar o Cliente): * Análise de Crédito: Explique que o valor oferecido é resultado de uma análise de crédito automática, que leva em conta o perfil fin		antecipacao valor baixo, oferta baixa, limite baixo, porque pouco dinheiro, aumentar oferta	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug
Antecipação - Por que o valor oferecido foi baixo?		Valor baixo, pouco dinheiro, oferta mais, aumentar valor, limite, oferta, análise de crédito, porcentual, contratação, simulação	antecipacao qf, irregular qf, suspender, contratar qf, pendente, situacao, cadastro, impedimento qf	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Quitação do contrato
Antecipação - Posso contratar com CPF irregular?	[ "Tela": "Diagnóstico Ação Inicial"; "content": "Verifique se a dúvida do cliente é sobre a situação cadastral do CPF dele na "Receta CF irregular, pendente de regularização, suspensa, cancelada, situação cadastrol, Receita Federal, impedimentos, contratos, elegibilidade, como fazer o pagamento é feito exclusivamente pelo aplicativo.	Antecipação - Quitação Antecipada, pagamento, app	antecipacao quitacao, antecipada, pagamento, adiantado, liquidar, antes, amortizar, antecipacao	RPF / RPF e Restituição > Dúvida > Recebimento Lota padrão > Atraso no repasse
Antecipação - Quitação Antecipada	Caminho na App: "Pagara liquidar" > Retar para fazer o "Problemas Pagamentos" > Seleccionar a antecipação.		antecipacao validacao, doc, cat, rg, cnh, selfie, validacao, documento, erro	App   Cadastro e App > Dúvida > App > Erro - Bug
Antecipação - Validação de documento	Sistema de Verificação (CAF): Solicita selfie e um documento de identificação válido. Documento Aceitos: Composição da Proposta:	CAF, Documento, RG, CNH, Validação - Antecipação - Validação de documento	antecipacao valores, valor oferecido, simulacao, valores, limite, valores, oferta, valores	Antecipação da Restituição   Crédito > Dúvida > Antecipação > Custo do serviço
Antecipação - Valores	* Valor da Restituição: O total calculado pela "Receta Federal".	Antecipação - Valores, valor	antecipacao contratar, como contratar, antecipacao, processo, contratação, situação, contratação	
Antecipação contratação	[ "Tela": "Passo 1: Acessar e fazer login"; "content": "Acesse o aplicativo Veloxa e realize o login com suas credenciais"	Antecipação contratação, antecipar	antecipacao criterios, requisitos, antecipacao, elegibilidade, regras, antecipacao, condicoes	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso
Antecipação critérios	Requisitos para Contratação: Concordar com os valores e termos da proposta exibida no app. Realizar a verificação de identidade (selfie + documento).	Antecipação critérios	app, alterar numero, trocar, telefone, app, atualizar, telefone, mudança, numero	Conta   Conta   Solicitação > conta > Fechar conta
App - Alteração de Número de Telefone	Diagnóstico do Cenário: Verificação: Identificar em qual tela o cliente está enfrentando o problema com o número de telef Fluxo de Ação: Cenário 1: Tela de Validação do GOV.BR Causa: O número de telefone está vinculado a conta do govern	numero, atualização, App - Alteração de Número de Telefone - trocar, telefone	app, atualizar, dados, alterar, dados, atualizar, dados - App - Atualizar dados, trocar, numero, trocar, numero, email	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug
App - Atualizar dados	[ "Tela": "Passo 1: Coletar informações iniciais"; "content": "Solicite o CPF do cliente, o novo e-mail/telefone desejado e p - Validação com foto para o cliente." ], [ "Tela": "Passo 4: Solicitar a alteração internamente"; "content": "Com a confirmaç	Dados do cliente, alterar dados, atualizar dados - App - Atualizar dados, trocar, numero, trocar, numero, email	app, atualizar, dados, alterar, dados, app, trocar, email, atualizar, info, mudança, dados	Conta do Usuário   Cadastro e App > Solicitação > Conta e cadastro > Fechar conta
App - Atualizar situação	Caminho no App: Impostos (menu inferior) > Declarações Passadas > Retirar até o final > Botão "Atualizar". Requis: Será necessário fazer login com a conta gov.br para que o sistema possa sincronizar as informações mais recentes da "R	App - Atualizar situação, impostos, gov.br	app, atualizar, situacao, proposta, situacao, gov, br, atualizacao, status, atualizacao	
App - Cancelamento de conta Celcoin	Pré-requisitos para Excluir: Sendo Zeroado a conta não pode ter nenhum valor disponível. Portabilidade da Chave PIX: O cliente deve primeiro solicitar a portabilidade da chave PIX (CPF) para outro banco e confir O que é: A procuração autoriza a Veloxa a consultar informações fiscais na "Receta Federal".	App - Cancelamento de conta Celcoin - excluir conta	app, cancelar, celcoin, exclusao, celcoin, encerrar, conta, celcoin, cancelamento, celcoin	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Erro / Bug
App - Cancelar procuração	Como Cancelar: O processo é feito pelo cliente no portal MR com a conta gov.br.	Procuração, Portal MR - App - Cancelar procuração	app, cancelar, procuracao, renegar, procuracao, portal, mr, cancelar, cancelamento, procuracao	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug
App - Cobrança exibida	Ação: Consultar no sistema os serviços que o cliente contratou. Confirmar a origem do débito (antecipação, tarifa, plano, etc.).	cobrança, valor, cobrança, taxa, tarifa, débito app, cobrança aplicativo, ver, cobrança, cobrança, operação	app, cobranca, exibida, ver, cobranca, app, tarifa, exibida, debito, app, valor, cobrado, app	Chaves PIX   conta > Dúvida > conta > Legislação e regras
App - Como acessar a conta	"Passo a Passo": Acessar o aplicativo da Veloxa. Clicar no ícone do conta localizado no menu inferior da tela.	conta, App - Como acessar a conta - celcoin	app, acessar, velobank, login, velobank, entrar, conta, velobank, acesso, velobank	Cadastro e APP > Cadastro > Atualização > Atualização
App - Consulta de contrato	Caminho no App: Menu "Impostos" (na parte inferior) "Declarações passadas". Selecionar o ano da antecipação.	contrato, consultar contrato, ver, contrato, acessar contrato, documento contrato, documentos operação, contrato, antepçã	app, consultar, contrato, ver, contrato, app, acessar, documento, consulta, contrato	conta > Conta > Movimentações > Limite de Transferência
App - Excluir conta Veloxa	Condição Obrigatória: Quitar todas as pendências financeiras (como antecipação) antes de solicitar a exclusão. A exclusão não é onerosa (divida).	exclusão, conta, aplicativo, site, plano ativo, antecipação, pendente - App - Excluir conta Veloxa - excluir conta - App - Excluir	app, excluir, veloxa, deletar, conta, veloxa, encerrar, veloxa, exclusao, app	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso
App - Falha na contratação	Diagnóstico: Verificar com o cliente a mensagem exata de erro. Causa Provável: Geralmente, a falha ocorre por instabilidade na conexão ou por uma versão desatualizada do aplicativo.	contratação, contratar, finalizar contratação, não consegue contratar - erro contratação, problema contratar, falha contratação	app, falha, contratacao, erro, contratar, app, problema, contratacao, falha, simulacao	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso
App - O que fazer em caso de erro de instabilidade?	[ "Tela": "Passo 1: Verificar Conexão"; "content": "Pergunte para o cliente confirmar se a conexão com a internet (Wi-Fi ou 4G/5G) está e	Erro no app, aplicativo não está, instabilidade, falha, travando, lento, falhas, tempo, conexão, tempo, conexão, instabilidade, suporte técnico	app, erro, instabilidade, falha, app, travando, app, limpar, cache, reinstalar, app	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição
App - Problemas de login	Com essas informações, siga o "procedimento" de escaneamento para a última versão. ] Passos de Resolução: Verificar se o aplicativo está atualizado para a última versão. Limpar o cache do aplicativo.	login, acesso - App - Problemas de login - acessar - problema, erro - não consegue	app, problemas, login, erro, login, não, entra, app, acesso, negado, sem,ha, entrada	Empréstimos > Antecipação > Repasse de valores > Contratação contratação
App - Realizar conta	Cenário: Cliente exclui a conta, mas precisa reativá-la (geralmente para fazer a portabilidade de uma chave PIX que foi Enviar no grupo de chat B2C no formato: "TCPF"	realizar conta, reativação de conta, reativar - App - Realizar conta	app, reativar, conta, ativar, novamente, reativacao, app, conta, desativada	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug
Ausencia de ativo	Ação: Solicitar mais detalhes ao cliente para poder analisar o caso. Script Sugerido: "Para que eu possa verificar o que aconteceu, poderia me enviar um print da tela onde você notou a ausê	Ausencia de ativo	ausencia ativo, ativo, ausente, sem ativo, falta, ativo, erro, ativo	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Contratação contratação
boas vindas	Olá, tudo bem? No que posso ajudar hoje?	olá, oi, lá, lá, beleza, opa, olá, oi, Falta veloxa	boas vindas, saudacao, ola, inicio atendimento, bem vindo	RPF / RPF e Restituição > Dúvida > Recebimento Lota padrão > Atraso no repasse
Velogime - Estorno de plano	Regra Principal: O cancelamento com estorno só é possível se o cliente não tiver utilizado nenhuma funcionalidade para Prazo: A solicitação deve ocorrer em até 7 dias corridos da contratação.	plano, cancelamento, estorno - Velogime - Estorno de plano	cancelamento plano, encerrar plano, estorno plano, cancelar assinatura	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
CCB - Cédula de crédito bancário O que é?	Definição: A CCB (Cédula de Crédito Bancário) é o contrato digital que formaliza a operação de antecipação da restituição Validade: Possui validade jurídica e deslida todas as condições do crédito.	CCB - Contrato, cláusula CCB - Cédula de crédito bancário O que é?	ccb o que é, cedula, credito, contrato, ccb, definicao, ccb, credito, bancario	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição
CCB cláusulas	[ "Tela": "Cláusula 1: Partes e Definições"; "content": "Explicação: Identifica quem empresa (prestador/instituição), quem toma o cred Este instrumento (a "CCB") é firmado entre [NOME DA INSTITUIÇÃO], pessoa jurídica, doravante "Credor", e [NOME DO CLIENTE],	CCB cláusulas	ccb, clausulas, termos, ccb, condicoes, ccb, contrato, clausulas, regras, ccb	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição
Cobrança Duplicata	Se houve cobrança duplicada, envie os comprovantes para verificação. Confirmada a duplicidade, verifique as datas.	duplicidade, estorno, duplicata - Cobrança Duplicata	cobrança duplicada, duplicidade, cobranca, estorno, duplicado, cobranca, dupla	Empréstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Valor da taxa
Cobrança Indevida em Plano Gratuito	Diagnóstico: Verificar a qual serviço a cobrança se refere. Regra: O app possui funcionalidades gratuitas e pagas.	plano, gratuito, estorno	cobranca indevida, gratuito, tarifa, plano, free, estorno, gratuito, cobranca, estorno, gratuito	

Pergunta	Resposta	Palavras-chave	Sinonimos						
Código de defesa do consumidor	Direito de Arrependimento: O cliente tem 7 dias corridos, a partir da contratação ou recebimento do serviço, para solicitar. Condições: Válido para contratações fora de estabelecimento físico (internet, app).	Cancelamento, arrependimento, prazo, CDC, Código de defesa do consumidor	código defesa consumidor;cdo;direitos consumidor;arrependimento cdo	Empéstimos > Antecipação > Liquidação > Contestação contratação					
Como escalar para casos especiais	[ "file", "Passo 1: Iniciar a escalada do ticket", "context", "Ao identificar a necessidade de escalar para Casos Especiais, preencha o	Casos Especiais-como escalar	escalar casos especiais;n2 escalar;suporte avançado;casos complexos						
como limpar o cachê ou os dados	Limpar cachê: Android: Configurações > Apps > Vêlotox > Armazenamento > Limpar cache. iOS: Ajustes > Geral > Armaz limpar dados, limpar cachê		limpar cache;limpar dados;cache;app;dados;internet;reset app	Antecipação da Restituição > Crédito > Dúvida > Antecipação > Abertura de conta					
Como são calculados os juros cobrados na antecipação	Base de Cálculo: Os juros são calculados considerando a data prevista do último lote de pagamento da ""Recicla Federal"" Motivo: Como não é possível saber em qual lote o cliente receberá, essa prática evita a cobrança de juros extras caso o f	juros, cálculo	juros;antecipacao;restituiçao;calcula;juros;justificativas;taxa;restituiçao;cot;restituiçao	conta > Conta > Movimentações > Extrato					
Crédito do trabalhador - como contratar	[ "file", "Passo 1: Acesso ao Produto", "context", "Na tela inicial do app, o cliente verá o card "Crédito do Trabalhador""> ""Use a aba ""Meu"" para ver a proposta e só durante o Contrato. As parcelas são descontadas diretamente da folha de pagamento (holerite/contracheque)	Crédito do trabalhador - como contratar	credito trabalhador contratar;como contratar;trabalhador;simulacao;trabalhador	Empéstimos > Trabalhador > Repasse de valores > Crédito Adquirido					
Crédito do trabalhador - Como é descontado?	Em Caso de Demissão: O desconto em folha cessa. Desconto:	Crédito do trabalhador - Como é descontado?	credito trabalhador desconto;desconto parcelas;trabalhador;contracheque;desconto						
Crédito do Trabalhador - Como é feito o desconto das parcelas?	* As parcelas são descontadas automaticamente do salário ou contracheque do empregado. Conceito: É uma linha de crédito consignado, ou seja, as parcelas são descontadas automaticamente do salário ou benefício.	Descont, parcela, contracheque, salário, folha de pagamento, empregado, recolhimento, automático	credito trabalhador parcelas;desconto;desconto;folha;pagamento;automatico;desconto	conta > Conta > Portabilidade Chave PIX > Remoção de chave					
Crédito do trabalhador - Como funciona	Vantagem: Não há boletos ou necessidade de lembrete de pagar. Caminho no App: Página Inicial > Rodar para baixo > "Próximos Pagamentos" > Selecionar "Crédito do Trabalhador". Opções de Pagamento: O valor em aberto pode ser quitado via PIX ou cartão de crédito.	Crédito do trabalhador - Como funciona	credito trabalhador como funciona;consignado;trabalhador;emprestimo;trabalhador	Empéstimos > Antecipação > Elegibilidade > Erro / Bug					
Crédito do Trabalhador - Como quitar	Prazo: Após a aprovação final da análise, o crédito é liberado na chave PIX (CPF) do cliente em até 30 minutos.	Crédito do Trabalhador - Como quitar, quitação, pagamento - emprestimo - pagar	credito trabalhador quitar;como pagar;trabalhador;liquidar;trabalhador	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso					
Crédito do trabalhador - Liberação do valor	Prazo: Após a aprovação final da análise, o crédito é liberado na chave PIX (CPF) do cliente em até 30 minutos.	Crédito liberação do valor	credito trabalhador liberacao;valor;liberado;trabalhador;deposito;trabalhador	Empéstimos > Trabalhador > Produtos de Crédito > Como contratar					
Crédito do Trabalhador - Limite de idade	Faixa etária: A faixa etária para o crédito do trabalhador é de 18 e 62 anos para homens e 18 e 65 anos para mulheres. [ "file", "1"	faixa etária, crédito trabalhador, limite idade, elegibilidade, homens, mulheres	credito trabalhador idade;limite;faixa;etaria;trabalhador;elegibilidade;idade	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug					
Crédito do trabalhador - Limite de margem	O que é a Margem Consignável?, "context": "Conceito: É o valor máximo do salário líquido do cliente que pode ser usado para pagar Desconto em Folha: Em caso de demissão, o desconto das parcelas em folha de pagamento cessa.	Crédito do trabalhador - Limite de margem	credito trabalhador margem;limite;margem;consignavel;percentual;margem	Empéstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Como contratar					
Crédito do Trabalhador - O que acontece se eu for demitido?	* Em caso de demissão, o desconto das parcelas em folha de pagamento cessa. Prazo de Pagamento: O parcelamento do Crédito do Trabalhador é fixo, em até 3 meses. Visualização: O cliente pode visualizar o plano de pagamento detalhado durante a simulação no aplicativo, antes de confirmar a compra	Demissão, foi demitido, perdi o emprego, desconto, saldo devedor, quitar, multa rescisão, FGTS	credito trabalhador demissao;demitido;trabalhador;saldo;devedor;demissao	conta > Conta > Portabilidade Chave PIX > Erro / Bug					
Crédito do trabalhador - Parcelas	Visualização: O cliente pode visualizar o plano de pagamento detalhado durante a simulação no aplicativo, antes de confirmar a compra	parcelas, parcelamento, prazo, pagar, crédito trabalhador, liquidar, número de parcelas, 3 meses	credito trabalhador parcelas;numero;parcelas;trabalhador;prazo;pagamento;trabalhador	Empéstimos > Antecipação > Liquidação > Cancelamento					
Direito de Arrependimento:	* Sim, o cliente tem até 7 dias corridos, contados a partir do recebimento do valor, para exercer o direito de arrependimento.	Cancelar, empreendimento, desistir, 7 dias, devolver dinheiro, prazo de cancelamento, rescisão	credito trabalhador cancelar;desistir;trabalhador;arrependimento;trabalhador	Empéstimos > Trabalhador > Repasse de valores > Crédito Adquirido					
Crédito do Trabalhador - Posso usar o FGTS como garantia?	Garantia: * Sim, é possível utilizar parte do saldo do FGTS como garantia para o Crédito do Trabalhador.	FGTS, garantia, saldo FGTS, usar FGTS, juros, condições, benefício	credito trabalhador fgs;garantia;usar;fgts;trabalhador;beneficio;fgts	RPF   RPF e Restituição > Dúvida > Restituição > Situação do pagamento					
Crédito do trabalhador - Prazo para cancelamento	Prazo Legal: O cliente tem até 7 dias corridos, contados a partir do recebimento do valor, para exercer o direito de arrependimento. Condição: Para o cancelamento ser efetivado, o cliente deve devolver o valor total que foi creditado em sua conta.	Crédito Prazo para cancelamento	credito trabalhador prazo;cancelamento;cancelar;prazo;trabalhador;resciao;prazo	Empéstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição					
Crédito do Trabalhador - Qual a margem consignável?	* A margem consignável é a percentual máximo do salário que pode ser comprometido com as parcelas do empréstimo.	Margem consignável, limite, percentual, salário, contracheque, comprometimento, 35%	credito trabalhador margem;consignavel;percentual;consignavel;comprometimento;salario	Antecipação da Restituição   Crédito > Reclamação > Antecipação > Custo do serviço					
Crédito do Trabalhador - Qual o prazo para pagamento?	Prazo: * O prazo de pagamento é flexível e as parcelas são descontadas diretamente do contracheque.	Prazo de pagamento, parcela, tempo para pagar, quitação, simulação, flexível	credito trabalhador prazo;pagamento;tempo;pagar;trabalhador;parcelas;prazo	Empéstimos > Antecipação > Repasse de valores > Contestação contratação					
Crédito do trabalhador - Quando é o desconto	Carência: O primeiro vencimento ocorre entre 60 e 92 dias após a contratação. * Contratação até o dia 20: Primeira cobrança em 60 dias.	Crédito quando é o desconto	credito trabalhador quando;desconto;data;desconto;trabalhador;folha;pagamento;desconto	conta > Conta > Conta Calção > Abertura da conta					
Crédito do Trabalhador - Quanto tempo leva para o dinheiro cair em c	Liberação: * Após a aprovação final do crédito, o valor pode ser liberado na conta do cliente em poucos minutos ou em até 30 minutos, dependendo da situação.	Liberação, dinheiro na conta, prazo, tempo para cair, aprovação, crédito, depósito - Crédito do Trabalhador - Quanto tempo i	credito trabalhador tempo;dinheiro;prazo;deposito;trabalhador;liberacao;conta	conta > Conta > Movimentações > Extrato					
Crédito do trabalhador - Quem pode solicitar	Crédito do Trabalhador - Quem pode solicitar Ser empregado(a) doméstico(a).	Quem pode pedir, requisitos, elegibilidade, critérios, CLT, doméstico, MEI, FGTS, restrições, afastado, aviso prévio, demissão	credito trabalhador quem;pode;requisitos;trabalhador;elegibilidade;clt	Empéstimos > Antecipação > Repasse de valores > Contestação contratação					
Crédito pessoal - Como contratar	[ "file", "Passo 1: Acesso à área de Empréstimo", "context", "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo Pessoal" ]. [ "file"Crédito pessoal, Open Finance, Crédito pessoal - Como contratar	Crédito pessoal, Open Finance, Crédito pessoal - Como contratar	credito pessoal contratar;como contratar;pessoal;simulacao;pessoal	Empéstimos > Antecipação > Liquidação > Cancelamento					
Crédito Pessoal - Como é feito o pagamento das parcelas?	Formas de Pagamento: * O pagamento das parcelas pode ser feito por débito em conta, Pix Automático ou boleto bancário. Caminho no App: Página Inicial > Rodar para baixo > "Próximos Pagamentos" > Selecionar "Crédito Pessoal". Opções de Pagamento: O valor em aberto pode ser quitado via PIX ou cartão de crédito.	Pagamento, parcela, como pagar, débito em conta, Pix Automático, boleto, forma de pagamento	credito pessoal pagamento;parcelas;como;pagar;pessoal;debito;conta;pessoal	Empéstimos > Antecipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas					
Crédito Pessoal - Como quitar	Caminho no App: Página Inicial > Rodar para baixo > "Próximos Pagamentos" > Selecionar "Crédito Pessoal". Opções de Pagamento: O valor em aberto pode ser quitado via PIX ou cartão de crédito.	Crédito Pessoal - Como quitar, quitação, pagamento - emprestimo - pagar	credito pessoal quitar;como pagar;pessoal;liquidar;pessoal	Empéstimos > Antecipação > Liquidação > Contestação contratação					
Crédito Pessoal - Crédito Após Aprovação	Prazo: Após a aprovação final, o dinheiro é creditado na conta do cliente em poucos minutos.	Crédito Pessoal - Crédito Após Aprovação, aprovação, tempo	credito pessoal apos;aprovacao;credito;aprovado;pessoal;tempo;credito;pessoal	RPF   RPF e Restituição > Dúvida > Entrega RPF > Situação da entrega					
Crédito Pessoal - Critérios	Tecnologia: A análise é baseada em Open Finance. Autorização: O cliente precisa autorizar a conexão com o banco onde possui a chave PIX (CPF) cadastrada.	Crédito Pessoal - Critérios	credito pessoal criterios;requisitos;pessoal;elegibilidade;pessoal	conta > Conta > Conta Calção > Abertura da conta					
Crédito Pessoal - Empresa de Conexão	Parceiro: A conexão Open Finance é feita através do nosso parceiro Belfin. Estabelecimento: O cliente está conectando seus dados com a Velotax, o Belfin é apenas o intermediário tecnológico que garante a se	Crédito Pessoal - Empresa de Conexão, Open Finance, Belfin, conexão	credito pessoal conexao;open;finance;conexao;belfin;conexao;empresa;conexao	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug					
Crédito Pessoal - Foi uma simulação e não consigo mais contratar	* As políticas de crédito da Velotax são atualizadas diariamente e podem ocasionar mudanças na oferta de crédito.	Simulação, oferta semio, não consigo contratar, política de crédito, disponibilidade, mudou a oferta, semio e empréstimo	credito pessoal simulacao;simulao;oferta;semio;pessoal;nao;contratar;mais;politica;credito;pessoal	Empéstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inadimplência > Fim de perfil					
Crédito Pessoal - Limite de idade	Faixa etária: A faixa etária para o crédito pessoal é de 18 e 75 anos para todos os clientes.	faixa etária, crédito pessoal, limite idade, elegibilidade	credito pessoal idade;limite;faixa;etaria;pessoal;elegibilidade;idade;pessoal	RPF   RPF e Restituição > Dúvida > Restituição > Situação do pagamento					
Crédito Pessoal - O consentimento do Open Finance é obrigat	Obrigatório: Para o consentimento do Open Finance é uma etapa obrigatória para a análise de crédito do Crédito Pessoal.	Open Finance, consentimento, obrigatório, compartilhar dados, análise de crédito, avaliação, opcional, resuar	credito pessoal open;finance;obrigatorio;consentimento;obrigatorio;compartilhar;dados;obrigatorio	Empéstimos > Antecipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas					
Crédito Pessoal - O dinheiro pode cair em uma conta diferente	Regra de Seguranga: * Não, o dinheiro pode cair em uma conta diferente.	Outra conta, conta diferente, receber em outra conta, titularidade, mesma conta, Open Finance, depósito, crédito, chave PO	credito pessoal conta;conta;diferente;deposito;outra;conta;titularidade;conta;pessoal						
Crédito Pessoal - O que acontece se eu atrasar o pagamento?	Consequências do Atraso: * Sim, o atraso no pagamento gera a cobrança de multa e encargos sobre o valor da parcela.	Atraso, multa, juros, encargos, pagar atrasado, parcela vencida, negativação, SPC, Serasa, nome sujo	credito pessoal atraso;pagamento;multa;atraso;pessoal;encargos;atraso;nome;sujo;pessoal	Empéstimos > Trabalhador > Liquidação > Quitação do contrato					
Crédito Pessoal - O seguro prestamista é obrigatório?	Contratação Opcional: * Não, o seguro prestamista é um produto opcional e sua contratação não é obrigatória para a liberação do empréstimo.	Seguro prestamista, seguro, opcional, obrigatório, cobertura, aplicação, proteção, tranquilidade, quitação	credito pessoal seguro;prestamista;seguro;obrigatorio;pessoal;aplicao;prestamista	Empéstimos > Pessoal > Repasse de valores > Crédito Adquirido					
Crédito Pessoal - Posso alterar a data de vencimento de parcel	Data de Vencimento: * Não, a data de vencimento das parcelas é definida automaticamente pelo sistema durante a análise do seu fluxo financeiro (via App	Alterar vencimento, mudar data, data de pagamento, escolher dia, vencimento da parcela, postergar, adiar, outra data	credito pessoal alterar;vencimento;mudar;data;parcela;adiar;vencimento;pessoal	Empéstimos > Pessoal > Produtos de Crédito > Como contratar					
Crédito Pessoal - Posso contratar se estiver negativado?	Elegibilidade: * A elegibilidade para a operação pode ser consultada diretamente no aplicativo Velotax.	Negativado, nome ruim, SPC, Serasa, restrição, contrato sem dívida, elegibilidade, simulação	credito pessoal negativado;nome;sujo;contratar;restricao;credito;pessoal	Empéstimos > P					
Crédito Pessoal - Posso contratar tendo outros produtos?	Regra de Elegibilidade: * Clientes que já possuem outros produtos de crédito ativos com a Velotax, como Crédito do Trabalhador ou débitos de Antecipação e	Crédito pessoal, outro produto, crédito trabalhador, antecipação RPF, elegibilidade, contratar junto, múltiplos empréstimos, i	credito pessoal outros;produtos;contratar;junto;pessoal;multiplos;emprestimos;pessoal	Empéstimos > Pessoal > Taxas e Juros > Valor de Taxas					
Crédito Pessoal - Posso pagar com cartão de crédito?	Pagamento com Cartão: * Sim, é possível pagar o empréstimo com cartão de crédito.	Cartão de crédito, pagar com cartão, quitação, parcelas, atraso, inadimplência, forma de pagamento, opção	credito pessoal pagar;cartao;quitar;cartao;credito;forma;pagamento;cartao	Empéstimos > Pessoal > Produtos de Crédito > Como contratar					
Crédito Pessoal - Posso de garantia para contratar?	Garantia: * Não, o Crédito Pessoal da Velotax é um empréstimo sem garantia.	Garantia, sem garantia, imóvel, veículo, bens, análise, fiança, seguro	credito pessoal garantia;sem;garantia;pessoal;avaliado;pessoal;fiança;pessoal	Empéstimos > P					
Crédito Pessoal - Quais bancos são aceitos para a análise?	Bancos Aceitos: * Neste momento, a análise de crédito para o Crédito Pessoal aceita contas dos seguintes bancos: Itaú, Bradesco, Santander, Banco	Bancos, instituições, aceitos, permitidos, Itaú, Bradesco, Santander, Banco do Brasil, Nubank, Inter, comprovati, lista de ban	credito pessoal bancos;aceitos;instituiçoes;permitidas;Itaú;bradesco;santander;do;brasil;nubank;inter	Empéstimos > Pessoal > Produtos de Crédito > Como contratar					
Crédito Pessoal - Quais documentos são necessários para contratar?	Documentos: * Você precisa ter uma conta na Velotax.	Documentos, contratação, necessário, CPF, RG, CNH, Open Finance, conta Velotax	credito pessoal documentos;seff;cpf;rg;n;open;finance;docs;pessoal	Empéstimos > P					
Crédito Pessoal - Quais são os taxas de juros?	Taxas: * As taxas de juros variam conforme o perfil do cliente, o valor solicitado e o prazo de pagamento.	Taxas de juros, juros, custo, quanto custa, simulação, perfil de crédito, valor solicitado, prazo	credito pessoal taxas;juros;pessoal;custo;simulacao;perfil;credito	Empéstimos > P					

Pergunta	Resposta	Palavras-chave	Sinonimos	Tabelação
Crédito Pessoal - Qual a validade da proposta após a aprovação?	Validade da Proposta: * Após a aprovação do crédito, a proposta de empréstimo fica válida por 10 dias.	Proposta, validade, prazo, expirar, tempo para aceitar, oferta, aprovação, 10 dias, contratação	credito pessoal validade proposta.prazo aceitar oferta.expira aprovacao pessoal	
Crédito Pessoal - Qual o prazo para pagar?	Prazo: * O prazo para pagamento das parcelas também depende do seu perfil de crédito. 2Como Verificar:	Prazo de pagamento, tempo para pagar, parcelas, situação, disponibilidade, perfil de crédito	credito pessoal prazo pagamento pagamento pessoal.parcelsa prazo pessoal	Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
Crédito Pessoal - Qual o valor mínimo e máximo que posso solicitar?	Valores: * O valor mínimo e máximo que pode ser solicitado depende do seu perfil de crédito. 2Como Verificar:	Valor mínimo, valor máximo, quanto posso pedir, limite, situação, disponibilidade, perfil de crédito	credito pessoal valor min max.limite solicitar pessoal.quanto pedir situacao	Empréstimos > P
Crédito Pessoal - Quanto tempo demora para receber o dinheiro?	Prazo de Liberação: * Após a aprovação final do crédito, o valor pode ser liberado em até 30 minutos, dependendo do banco. Conteúdo: A análise de crédito do cliente para o Crédito Pessoal resultou em uma negativa.	Receber dinheiro, liberação, prazo, tempo para sair, depósito, crédito em conta, aprovação	credito pessoal tempo receber.prazo deposito pessoal.liberacao dinheiro pessoal	Empréstimos > P
Crédito Pessoal - Resultado Negativo	Comunicação ao Cliente Mensagem Principal: "No momento, não há uma oferta de crédito disponível para o seu perfil."**Importante:	Crédito Pessoal - Resultado Negativo, negativa, oferta	credito pessoal resultado negativo.negativa oferta pessoal.aprovado pessoal	Empréstimos > P
Crédito Pessoal - Se eu quitar antes, tenho desconto?	Quitação Antecipada: * Sim, ao antecipar o pagamento de parcelas ou quitar o saldo devedor total, você tem direito à redução proporcional dos juros.	Quitar, quitação antecipada, pagar antes, desconto, abatimento, redução de juros, amortizar, liquidar, valor para quitar	credito pessoal quitar antes desconto.abatimento juros pessoal.amortizar desconto	Empréstimos > P
Crédito Pessoal - Tempo de Análise	Duração: A análise de crédito via Open Finance leva cerca de 2 minutos. No App: O cliente acompanha o processo na tela "Aguardar". O que é: Documento de Arrecadação de Receitas Federais, usado para pagar impostos ao Governo Federal.	Crédito Pessoal - Tempo de Análise, Aguardar	credito pessoal tempo analise.prazo aprovacao pessoal.aguarda analise	
O que é DARF?	O que é: Documento de Arrecadação de Receitas Federais, usado para pagar impostos ao Governo Federal. Obrigatoriedade: Para Pessoas Físicas e Jurídicas que se enquadram nas regras. Status Atual: A funcionalidade de antecipação pode estar temporariamente indisponível para novas contratações.	darf, O que é, O que é DARF?	imposto darf.pagamento darf.emissao darf	Empréstimos > Pessoal > Produtos de Crédito > Critérios
Declaração IRPF - 31/10/2025	Prazo: Não há um prazo definido para o retorno. Onde Consultar: Documento no portal MIR da "Receta Federal".	retificação, CCB, quitação de contrato, outubro, 31/10/2025, Declaração IRPF - 31/10/2025	declaracao irpf 2025.data irpf 2025.prazo declaracao 2025	Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
Declaração IRPF - Como consultar pendências	""Passos a Passar"": Acesse o Portal MIR > "Meu Imposto de Renda" > Selecionar o ano da declaração. Cenário: Cliente contratou o plano IRPF PLUS, mas um erro no app impediu a entrega da declaração.	pendências, Portal MIR, consulta, Declaração IRPF - Como consultar pendências	declaracao irpf consultar pendencias.portal mir pendencias consulta pendencias irpf	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
Declaração IRPF - Erro no Plano IRPF PLUS	Análise: Verificar a data de contratação. Causa: A declaração possui alguma pendência ou inconsistência identificada pela "Receta Federal".	plano,valor, Declaração IRPF - Erro no Plano IRPF PLUS, IRPF PLUS	declaracao irpf erro falta,plano irpf plus.problema irpf plus	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição
Declaração IRPF - Malha Fina	Ação do Cliente: Acessar o portal MIR para verificar o motivo exato da pendência e, se necessário, fazer uma ""declaração	regularização.pendência, Portal MIR	declaracao irpf malha fina.pendencia malha irpf.regularizacao malha	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição
Declaração IRPF - Numero de lotes	Dados dos Lotes de 2025: * 1º Lote: 30/05 (4º pago)	Declaração IRPF - Numero de lotes, numero, quantos lotes	declaracao irpf numero lotes.quantos lotes irpf lotes irpf	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
Declaração IRPF - Omissão	Significado: A ""Receta Federal"" identificou que o contribuinte tinha a obrigação de declarar o imposto de Renda (grau	omissao, status omissao, Status omissao, IRPF, Declaração IRPF - Omissão	declaracao irpf omissao.status omissao irpf.declaracao omissao	Empréstimos > Pessoal > Liquidação > Quitação do contrato
Declaração IRPF - Retificar	O que é: É o processo de corrigir erros ou omissões em uma declaração de IRPF já enviada. Quando Fazer: Sempre que forem identificados dados incorretos (rendimentos, deduções, bens) ou omissões.	retificação, correção, IRPF, Declaração, retificar, Declaração IRPF - Retificar	declaracao irpf retificar.correcao irpf.retificacao declaracao	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Liquidação antecipada
Declaração IRPF - Taxa de acompanhamento	Definição: Taxa de acompanhamento da declaração é um serviço adicional que garante o monitoramento completo do processo junto	Declaração, IRPF, taxa acompanhamento, monitoramento, Receita Federal, restituição, pendências	declaracao irpf taxa acompanhamento.monitoramento taxa irpf	Empréstimos > Trabalhador > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
Declaração IRPF - Cancelamento	Cálculo: A taxa é calculada proporcionalmente ao valor da restituição estimado no envio da declaração, alinhando o custo ao volume	cancelamento.irpf.retificacao, Declaração IRPF - Cancelamento	declaracao irpf cancelamento.cancelar declaracao irpf.retificacao cancelamento	Empréstimos > Pessoal > Produtos de Crédito > Como contratar
desconto proporcional	Regra do Contrato: O valor dos juros e o saldo devedor são fixados no momento da contratação e acordados pelo cliente	desconto proporcional, desconto	desconto proporcional.proporcional desconto.abatimento proporcional	Empréstimos > Trabalhador > Repasse de valores > Crédito Adquirido
dinheiro de bet	Quitação Antecipada: Mesmo em caso de pagamento antecipado, o contrato estabelece um valor mínimo a ser pago, que	bet, jogo de aposta, casa de aposta, plataforma de jogos	dinheiro bet.aposta dinheiro.plataforma jogos.casa aposta	Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
Divergência em Cobrança	Responsabilidade: O pagamento de prêmios de plataformas de apostas (bets) é de responsabilidade da própria plataforma	divergencia,divergência	divergencia cobranca.discrepancia tarifa.erro cobranca.confirmaacao cobranca	Empréstimos > Trabalhador > Produtos de Crédito > Como contratar
Divergência em Valores de Antecipação	Positivo! Causa: A plataforma de apostas pode não ter o banco parceiro da Velox (Celcoin) cadastrado em seu sistema	Cliente questionou o débito integral da restituição	divergencia valores antecipacao.discrepancia oferta antecipacao.erro valores antecipacao	Empréstimos > Trabalhador > Taxas e Juros > Valor de Taxas
e se o cliente entrar em atraso?	Verificação Interna: Conferir o valor devido no Octadesk e na CCB do cliente.	atraso, atrasado, atrasar, atrasa, bravo, irritado	cliente atraso.irritado cliente.bravo cliente.atrasado atendimento	contas > Contas > Portabilidade Chave PIX > Erro / Bug
E-MAIL DA PROCURAÇÃO, e-mail da procuração	A intenção do envio do e-mail foi justamente reforçar nosso compromisso com a transparência. Essa autorização é algo comum em serviços contábeis e fiscais e serve apenas para facilitar o acompanhamento da sua	procuração, email	email procuracao.envio procuracao.documento email procuracao	Empréstimos > Trabalhador > Produtos de Crédito > Como contratar
Encerramento Positivo	"Agradeço a sua compreensão, [Nome do Cliente]. O Octadesk está à disposição para qualquer outra dúvida." * "Trocamos à disposição para esclarecer qualquer dúvida adicional	Encerramento Positivo	encerramento positivo.despedida positiva.fechamento atendimento positivo	Empréstimos > Trabalhador > Liquidação > Cancelamento
Erro no Aplicativo	(Guia Interno) Diagnóstico: Iniciar: Solicitar ao cliente: detalhar do erro e, se possível, um print da tela. Verificação Interna: Checar no Octadesk se há algum erro registrado no processamento daquela cliente.	aplicativo,sistema,suporte	erro aplicativo.falha app.problema app.erro sistema	
Erro no Envio de Declaração	Diagnóstico do Erro: Confirmação: Verifique com o cliente se a mensagem exata exibida no aplicativo é "FALHA NA TRAN	envio,declaração, transmissão	erro envio.declaracao,falha transmissao declaracao.problema enviar irpf	Empréstimos > Trabalhador > Liquidação > Quitação do contrato
estorno negado	Ação a ser Tomada: Cenário 1 (Orientação ao Cliente): Causa Provável: A falha geralmente ocorre por algum dado diverg	negado, estorno	estorno negado,negadobloco negado.devolucao recusada	Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
Ferramentas do GOV.BR	Motivo da Negativa: O estorno foi negado porque o cliente utilizou uma funcionalidade paga da plataforma (ex: gerou uma	gov.br, GOV.BR, GOV	ferramentas gov.br.portal gov.br.acesso gov.br-cai.gov	Empréstimos > Trabalhador > Produtos de Crédito > Critérios
Frases de Apoio e Encerramento	Regra Contratual: O direito de arrendimento (cancelamento em 7 dias) só é válido se nenhum serviço pago tiver sido u	Frases de Apoio e Encerramento	frases apoio.encerramento frases.suporte frases.despedida apoio	Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Erro / Bug
Imposto de Renda?	Cenário: O cliente não recebe um código de verificação e na tela aparece a mensagem "GOV.BR". Orientação: O problema está na conta do GOV.BR, não na Velox.	imposto de renda	imposto renda.irpf.declaracao i/imposto ir	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug
Indicação e Promoções	* Empatia: "Compreendo sua preocupação...". "Entendo que essa situação pode ser frustrante...". * Encerramento: "Agradeço pela sua compreensão.	indicacao,beneficio,promocão	indicacao promocoes.beneficio indicacao.promo indicacao.codigo promo	Empréstimos > Antecipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas
Indisponibilidade de Antecipação	Definição: É um tributo federal cobrado sobre os ganhos (renda) de pessoas e empresas. Incidência: Aplica-se a salários, aluguéis, investimentos, entre outros.	indisponível,indisponibilidade	indisponibilidade antecipacao.nao disponivel antecipacao.erro disponibilidade	Empréstimos > Trabalhador > Repasse de valores > Crédito Adquirido
Metodos de pagamento da antecipação	Como Funciona: O link de indicação é enviado por notificação de forma aleatória para a base de clientes.	Quitação, cartão, parcelamento	metodos pagamento antecipacao.formas pagar antecipacao.pix boleto antecipacao	Cadastro e APP > Cadastro > Realização > Realização
Numero de contato Velox	Orientação: Se o cliente não recebeu, deve aguardar. Status Atual: A funcionalidade pode estar temporariamente indisponível para novas contratações.	Telefone, contato, atendimento, Numero de contato Velox, horário, telefone velox	numero contato velox.telefone velox.suporte telefone.horario atendimento	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
O que é a Octadesk?	Prazo: Não há um prazo definido para o retorno. Opções de Quitação (Dividas em Aberto):	Octadesk, plataforma, omichannel, Saas, atendimento, WhatsApp, Instagram, chat, e-mail, chatbot	octadesk o que e plataforma octadesk.omichannel octadesk, atendimento octadesk	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição
O que são ativos no exterior?	Definição: Qualquer tipo de investimento ou recurso financeiro mantido fora do país de residência do investidor.	Ativos no exterior, O que são ativos no exterior?	ativos exterior.investimentos exterior.ativos fora.declaracao ativos exterior	Anulação Interna
O VelaPrime é da Velox?	Exemplos: Ações, títulos, fundos, imóveis ou contas bancárias em outros países. Relação: Sim, o VelaPrime é uma marca do grupo Velox.	VelaPrime, Velox, declaração impostos, atendimento personalizado	veloprime velox,velopri velox,relacao veloprime velox	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
Onde vejo se o cliente está devendo?	Objetivo: Criado para atender clientes com investimentos em renda variável, simplificando a declaração de impostos.	Devendo, Débito em aberto, pendente de quitação	cliente devendo.debito aberto.pendente quitacao.consulta debito	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Contratação contratação
Pagamento de DARF	* Verificar a seção " Situação do cliente" no perfil. Tempo de Processamento: * Realizemento do valor: O pagamento é recebido pela "Receta Federal" quase que instantaneamente.	pagamento, darf, como pagar, darf,darf pagamento	pagamento darf.como pagar,darf,darf pagamento	Empréstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Contratação contratação
Pix - Cadastro na Celcoin	Para que a portabilidade da antecipação seja concluída corretamente, é "obrigatório" que a chave Pix do cliente esteja i	cadastro, abertura de conta bancaria, portabilidade para celcoin, Pix - Cadastro na Celcoin, OUTRAS CH	pix cadastro celcoin.abertura celcoin.portabilidade celcoin.chaves pix celcoin	
Pix - Como fazer portabilidade	Não é possível associar outras chaves que não sejam CPF.	portabilidade, Pix - Como fazer portabilidade, cliente quer fazer a portabilidade, retirar	pix portabilidade.como portar.pix transferir chave.pix.mudanca pix	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil
PIX - Envio por engano	Responsabilidade: A abertura de um PIX enviado por engano deve ser registrada diretamente entre o cliente e a portabilidade	PIX - Envio por engano, transferência, comprovante, erro	pix envio engano.transferencia errada.pix comprovante engano.erro pix	Empréstimos > Trabalhador > Liquidação > Cancelamento

Pergunta	Resposta	Palavras-chave	Sinonimos	Tabelação					
PIX - Limite	Limite Padrão: O limite para transações PIX na conta VeioTax é de R\$ 1.500.	limite, limite de pix, limite de pix na carteira, PIX - Limite, aumentar limite, qual o limite		pix limite, limite valor pix, carteira limite pix	Emprestimos > Antecipação > Repasse de valores > Depósito da restituição				
PIX - O cliente se compromete a manter a chave PIX	Oriento o cliente que a vinculação da chave PIX é realizada no momento da contratação da antecipação, pois a Receita e Explique que o cliente pode retirar a chave PIX após a contratação, mas, sem a quitação do débito, isso configura uma consequência. Cliente com antecipação em aberto solicita a portabilidade da chave PIX.	Chave PIX CPF, quitação, contrato		pix rpf vinculada, chave pix quitacao, compromisso chave pix	Cadastro e APP > Cadastro > Atualização > Atualização				
PIX - Retirada com dívida em aberto	Consequência: A retirada da chave configura quitação do contrato.	PIX - Retirada, dívida, quitação do contrato, portabilidade - Cliente quer fazer a portabilidade		pix retirada, dívida, portabilidade, dívida, quitação, contrato pix					Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug
Problemas com PIX na Caixa	Contexto: Houve uma instabilidade específica com chaves PIX provenientes da Caixa Econômica Federal. Orientação: Sem clari diretamente o nome do banco, oriento o cliente a tentar cadastrar sua chave PIX em outra instituição.	caixa, incompatibilidade	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug	pix retirada, caixa, incompatibilidade, pix caixa, erro pix caixa	Emprestimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição				
quais são as taxas de antecipação?	Cálculo das Taxas: As taxas e os juros da antecipação são calculados dinamicamente pelo sistema no momento da simulação no app. Fatores: O cálculo é baseado nos dados da operação, como o valor da restituição e o prazo previsto para o pagamento.			taxas antecipação, juros antecipação, custo antecipação	RPF   RPF e Restituição > Dúvida > Restituição > Situação do pagamento				
Quando é necessário emitir o DARF?	Regra de Isenção para Vendas: Limite Mensal: O investidor é isento de pagar imposto de Renda sobre o lucro se o valor for 20.000,00 dentro do mesmo mês.	Emissão, imposto		quando emitir darf, necessário darf, emissão imposto darf	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug				
Recibo de Declaração	Onde Encontrar: O número do recibo da declaração do cliente está disponível no Octadesk, ao consultar as informações. Status da Entrega: Se o cliente questionar se a declaração foi entregue, verificar o status no Octa.	recibo		recibo declaração, comprovante declaração, recibo rpf	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug				
Reclamação sobre Taxas do Contrato	Argumento: Os juros e taxas aplicados foram detalhados da forma transparente e acordados pelo cliente no contrato (CC).	contrato, taxa, reclamação		reclamação taxas contrato, contestação taxas, erro taxas contrato	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso				
Relatório de Investimentos no Exterior	Seja no primeiro contato, ou em contatos posteriores, ao averiguar que o atendimento precisa escalar para o N2, você deve alterar o campo Escalar chamado para a opção N2	relatório, relatório investimento		relatório investimentos exterior, declaração exterior, investimento fora relatório	Cadastro e APP > Cadastro > Excluído > Excluído				
Resgate de Restituição	Caso o cliente questione onde sua restituição foi depositada, informe a macro de restituição presa no BBI e verifique para conta resgate.			resgate restituição, conta resgate, restituição resgate	Extrato e Movimentações   Conta > Antecipação ou Crédito do trabalhador ou Crédito pessoal > Dúvida > Situação do pagamento				
Restituição - Banco do Brasil	[ "title": "Passo 1: Iniciar o resgate no site do BB", "content": "Acesse o site oficial de resgate do BB (www.bb.com.br/n) É preferível escolher agência e conta em vez de PIX se a chave ainda estiver na Carteira." ], [ "title": "Passo 3: Inserir o RPF" ] Onde Trocar: Diretamente no portal MIR da "Receita Federal".	Restituição não creditada - Restituição - Banco do Brasil - Banco do Brasil		restituição banco brasil, bb restituição, não creditada bb	Emprestimos > Antecipação > Liquidação > Contestação contratação				
Restituição - Como trocar conta para recebimento da restituição	"Passo 1 - Passos": Acesse Portal MIR > "Meu Imposto de Renda" > "Serviços RPF" > "Consultar e Alterar Conta para Crédito de Renda".	Portal MIR, restituição, Restituição - Como trocar conta para recebimento da restituição		restituição trocar conta, mudança conta restituição, portal mir conta	conta > Conta > Movimentações > Extrato				
Restituição - Consulta	Consulta de Lotes: Feita no site oficial da "Receita Federal" ("Consulta Restituição") com CPF e data de nascimento. Status "Em Fila de Restituição": Significa que a declaração foi processada e está correta, apenas aguardando a data do lançamento dos pagamentos. O pagamento da restituição do RPF é feito pela "Receita Federal" em lotes.	Restituição - Consulta, consulta		restituição consulta, verificar restituição, status restituição	Emprestimos > Antecipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas				
Restituição - Data dos lotes	<a href="#">Liberar dos Pagamentos - O pagamento da restituição do RPF é feito pela "Receita Federal" em lotes.</a> <a href="#">A ordem dos lotes segue critérios de prioridade definidos pela própria Receita (por idade, profissões, etc.).</a>	data dos lotes, Restituição - Data dos lotes, receita		restituição data lotes, receita lotes, quando lotes	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug				
Restituição - Em fila	É possível localizar a informação do lote do cliente no site da receita (Consulta restituição), lá quando preenchido com CF.	fila de restituição, Restituição - Em fila		restituição fila fila restituição, aguardando fila	Emprestimos > Pessoal > Repasse de valores > Crédito Adquirido				
Restituição - Não creditada	Verificação "Essencial" (Ação Interna): Primeiro Passo: Antes de tudo, verifique se o cliente realmente estava incluído e Como Verificar: Acesse o site oficial da "Receita Federal" ("Consulta Restituição") usando o CPF e a data de nascimento.	Restituição - Não depositada, não caiu		restituição não creditada, não depositada restituição, erro crédito restituição	Emprestimos > Pessoal > Liquidação > Quitação do contrato				
Restituição - Não está no lote	Contexto: O cliente consulta o lote de restituição e descobre que não foi incluído no pagamento atual. Orientação ao Cliente: Mensagem Principal: "Sua restituição não foi contemplada neste lote de pagamento." Prováveis Causas: O cliente estava no lote de restituição, mas o valor não caiu na conta.	Restituição - Não está no lote, restituição		restituição não lote, fora lote restituição, ausente lote	Chaves PIX   Conta > Portabilidade Chave PIX > Remoção de chave				
Restituição - No lote	Causa Provável: Ocorreu um problema no momento do pagamento pela "Receita Federal", e o valor foi enviado para o lote de restituição.	Restituição - No lote, retido		restituição no lote, lote incluído, retido lote	Emprestimos > Antecipação > Liquidação > Quitação do contrato				
Restituição - Retida	[ "title": "Situação: Restituição de 2024 Retida", "content": "Explique ao cliente que, em alguns casos, a restituição referente a antecipação retida. Portal MIR, chave PIX, antecipação 2024, débito		Emprestimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil	restituição retida, retenção restituição, portal mir retida	Emprestimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil				
se o cliente entrou em chargeback	Contexto: O chargeback é uma contestação da compra feita diretamente com a operadora do cartão de crédito. Orientação: Informar ao cliente que, como a solicitação foi feita diretamente junto ao banco, o caso já está sendo tratado.	chargeback	Emprestimos > Antecipação > Produto de Crédito > Valor de taxa	cliente chargeback, sistema chargeback, devolução chargeback	Emprestimos > Antecipação > Produto de Crédito > Valor de taxa				
Status de Declaração	Verificação: Consultar o status da declaração do cliente no Octadesk.	web, status, documentação		status declaração, verificação status, web status declaração	RPF   RPF e Restituição > Dúvida > Entrega RPF > Situação do pagamento				
Tercero lote !!!	Para que possamos analisar seu caso de forma mais aprofundada e encontrar a melhor solução, vou encaminhar sua solicitação. Elejajá entrará em contato com você o mais breve possível para entender melhor a situação e verificar as possibilidades.			terceiro lote, lote 3, consulta lote terceiro	Emprestimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição				
Validação de Selfie e Documento	Se o App Ainda Permite o Envio: * Orientações: A foto deve ser tirada em local bem iluminado, com o rosto totalmente visível e o documento legível.	selfie, validação, documento		validação selfie, documento selfie, rpf, erro validação doc	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Erro / Bug				
Valor de entrega da declaração	Regra: O valor cobrado pela entrega da declaração (sem antecipação) é ajustado de acordo com o valor da restituição caso a declaração seja aprovada. Aviso: A tabela de valores é apenas para consulta interna dos agentes e não deve ser divulgada aos clientes.	custo de entrega, custo de entrega da declaração, valor de entrega R\$149,90 R\$179,90 R\$199,90 R\$249,90		valor entrega declaração, custo declaração, preço declaração rpf	conta > Conta > Portabilidade Chave PIX > Inclusão de chave				
conta - Bloqueio Judicial	Sinale de Aviso: Cliente alega que recebeu um valor que não aparece no extrato, no qual um valor sumiu. Mensagem de erro "HOUVE UM ERRO AO BUSCAR DETALHES DA TRANSFERÊNCIA" também pode indicar isso.	conta, bloqueio judicial, extrato, transferência, erro		velobank bloqueio judicial, judicial bloqueio velobank, extrato bloqueado	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug				
conta - Saldo Insuficiente	Causa Provável: Erro de sincronização no aplicativo (o saldo existe, mas o app não o exibe constantemente). Solução Imediata: Orientar o cliente a limpar o cache e os dados do aplicativo (ou reinstalar).	Velobank - Saldo Insuficiente, transferência, sincronização		velobank saldo insuficiente, transferencia insuficiente, sincronização saldo	Emprestimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição				
Veloprime - Ações no Exterior	O Veloprime consiste automaticamente as movimentações de ativos no exterior em plataformas integradas, como a Warren, gerando a tributação sobre Lucro na Venda (Ganhos de Capital). Atuação: A Veloprime centraliza automaticamente as movimentações aqui.	Ações no exterior, stocks, internacional, GCAI, ganho de capital, dividendos, câmbio, dólar, tributação, imposto.		veloprime ações exterior, stocks internacional, ganho dividendos, tributacao exterior	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso				
Veloprime - Bolas de Valores (B3)	Regra de Isenção: [ "title": "1. B3", "content": "A isenção do imposto sobre o lucro se aplica apenas se o valor total das vendas de ações em operações comuns for inferior a R\$ 150.000,00 por mês." ]	Ações, B3, Bovespa, tributação, imposto, 15%, 20%, taxa trade, operações comuns, isenção, 20 mil, ganho de capital, mais		veloprime bolsa b3, bovespa, tributacao day trade b3, imposto ações	Emprestimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição				
Veloprime - Como cancelar a recorrência	Entendendo o Modelo de Planos Veloprime, "content": "Conceito do Plano: Os planos são um serviço único anual, cujo valor total é dividido em 12 parcelas mensais. O cancelamento automático ocorre no dia 15 de cada mês, exceto se o cliente optar por manter o plano ativo. Como Cancelar: O cliente deve acessar o aplicativo Veloprime e seguir as instruções para cancelar o plano antes do dia 15 de cada mês. Se o cliente não cancelar antes do dia 15, o plano será renovado automaticamente no mês seguinte."	Cancelar recorrência, renovação automática, cobrança automática, alterar pagamento, dados do plano, assinatura, parcelas	Emprestimos > Antecipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas	veloprime cancelar recorrência, renovação automática cancelar, assinatura cancelar					Emprestimos > Antecipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas
Veloprime - Escalar para N2	Cenário de Aplicação: Utilize este processo para erros de origem desconhecida ou qualquer problema que necessite de uma investigação mais profunda. "Procedimento": Passo 1 (No Ticket): No menu "Escalar Chamado", selecione a opção "N2".	Escalar, escalonamento, N2, suporte técnico, erro desconhecido, investigação, análise técnica, abrir chamado, time de prod		veloprime escalar n2, suporte tecnico n2, escalonamento veloprime	Emprestimos > Antecipação > Produto de Crédito > Contestação contratação				
Veloprime - Fundos Imobiliários (FIIs)	Tributação sobre Rendimentos (Aluguéis): Regra: Os rendimentos mensais distribuídos pelos FIIs são isentos de imposto de Renda. Exceção: A tributação sobre o lucro na venda das cotas. Regra: Não há isenção.	Fundos imobiliários, rendimentos, aluguéis, isenção, venda de cotas, lucro, 20%, ganho de capital, tributação, imposto, Vel		veloprime fis, fundos imobiliarios, rendimentos fis, tributacao fis	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso				
Veloprime - Não reconhece a cobrança	Contexto: O cliente questiona uma cobrança que ele acredita ser da "Veloprime". Diagnóstico e Ação: Verificação Interna: Consulte no sistema os detalhes do plano que o cliente contratou.	Veloprime, plano, Veloprime - Não reconhece a cobrança		veloprime não reconhece cobrança, cobrança desconhecida veloprime	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso				
Veloprime - Opções	[ "title": "1. O que são Opções?", "content": "Definição: Opções são contratos que dão ao comprador (titular) o direito de comprar ou vender um ativo (como uma ação ou uma moeda) a um preço específico antes ou no vencimento da opção." ]	Opções, mercado de opções, derivativos, call, put, strike, prêmio, exercício, titular, langabar, valor p/ venda, cobertura, tributação		veloprime veloprime o que é veloprime, descrição veloprime	Emprestimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição				
Veloprime - O que é Veloprime	Definição: É a venda de Vendas voltada para controladores e assessores de investimentos. Função: Permite que esses profissionais gerenciem as obrigações fiscais de seus clientes de forma centralizada.	Veloprime		opções mercado opções, derivativos, call put strike, prêmio exercício titular, langabar, valor p/ venda, cobertura, tributacao day trade, darf, imposto, ganho capital	Emprestimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil				
Veloprime - Pagamento	"Explicação": Os planos	cancelar plano, veloprime, estorno, quer cancelar		veloprime pagamento, pagar veloprime, formas pagamento plano					
Veloprime - Planos	[ "title": "Plano Basic", "content": "Valor: R\$ 25,00 por mês no plano anual. Inclui: Acesso a todas as funcionalidades do Veloprime, suporte prioritário, análise técnica, abertura de chamado, time de produção." ]	Veloprime, planos, Basic, Premium, Concierge, preço, anual, R\$, investimentos, notificações		veloprime planos, basic premium concierge, preço planos, assinatura plano					
Veloprime - Gratuito	Orientar o cliente da seguinte forma: "Informar que o cliente pode testar o Veloprime gratuitamente, sem custo inicial." Explicar que o Veloprime é gratuito, grátis, plano básico, emissão darf, teste grátis, experimental, solução fiscal	veloprime, gratuito, grátis, plano básico, emissão darf, teste grátis, experimental, solução fiscal							
Possou calcular DARF de anos anteriores?	Orientar o cliente da seguinte forma: "Confirmar que é possível calcular DARFs de anos anteriores, a partir de 2000." Informar que o cliente pode importar os dados da B3 de anos passados para realizar a apuração. "Ratificar que a funcionalidade de cálculo de DARF de anos anteriores, calculador darf, apuração retroativa, darf 2020, importar b3, anos passados								
Qual a diferença prática entre CDB, LCI e LCA?	Orientar o cliente da seguinte forma: CDB é título de renda fixa emitido por bancos, com tributação de IR + LCI e LCA também são em CDB, LCI, LCA, diferença, tributação, isenção								
Multimercados realmente diversificam, ou só replicam bolsa?	Orientar o cliente da seguinte forma: Fundos multimercado buscam diversificação aplicando em diferentes classes de ativos (juros, ações, commodities, etc.), enquanto os fundos replicam a performance da bolsa.	juros, fundos multimercado, diversificação, risco, estratégia							
Como funciona a tributação em fundos de longo prazo?	Orientar o cliente da seguinte forma: Fundos de longo prazo sofrem tributação de IR regressiva: 22,9% até 180 dias e vai caindo até 15% após 180 dias. O cliente deve considerar a tributação de IR regressiva em fundos de longo prazo.	regressão, fundos longo prazo, IR, como cotar							
Operações em bolsa com prejuízo compensam automaticamente	Orientar o cliente da seguinte forma: Não, a compensação não é automática. O investidor precisa informar os prejuízos acumulados.	prejuízo bolsa, compensação IR, Operações em bolsa com prejuízo compensam automaticamente no IR?							



