Pergunta	Resposta	Palavras-chave	Sinonimos	Tabulação	
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 celccin, mediante a contratação da antecipação.	Abertura de Conta Celcoln	abertura conta,cadastro,registro,criar conta,nova conta,velotax cadastro, Conta abertura		
Acompanhamento de Malha Fina	Para pendências em "malha fina", o cliente deve acompanhar a regularização pelo Portal MIRda "Receita Federal".	malha,acompanhamento, malha fina			
	A Velotax não tem controle sobre esse processo.		malha fina, acompanhamento malha, pendencias receita, suporte malha, regularizacao malha, inpl 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, encerramento positivo	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso	
ilteração 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 possivel, pois assim como		alteracao conta, trocar chave pix, atualizar pix, portabilidade pix, mudanca chave, cadastro pix		
intecipação - Bioqueio de conta	Regra para Antecipação: Para a finalidade de antecipação da restituição, a Velotax, assim como a "Receita Federal", a Não é possível utilizar ou trocar por outro tipo de chave (e-mail, telefone) para esta operação.	erro de antecipação, infelizmenete não sera possível prosseguiir com sua antecipação, infelizmenete não sera po	antecipacao bloqueio,conta bloqueada,impedimento antecipacao,erro Informeio restricao conta	Veloprime   DARFs para Investidores > Solicitação >Plano > Cancelamento de reconstrucia	
Intecipação - Cliente não concorda com o débito do valor	Argumento Principal: Todos os valores (restituição, taxas, valor liquido) foram apresentados na tela do aplicativo e aceitos pelo client	antecipação, débito, restituição, taxas, BACEN, Antecipação - Cliente não concorda com o débito do valor		recorrência	
	Processo de Débito: O débito é feito autornaticamente pela Vélotax quando a "Receita Federal" deposita a restituição, conforme pr Argumento Principal (Orientar o Cilente):	Juros, cálculo, taxa, CET, custo efetivo total, abusivo, caro, como calcula, transparência, valor final, contrato , Antecipação -	antecipacao discordancia,debito nao concorda,reclamacao debito,valor discordancia,contestacao debito		
Intecipação - Como os juros são calculados?	* Custo Efetivo Total (CET): Informe que o valor final apresentado na simulação já inclui o CET, que são os juros somados a todas as Quitação Antecipada (Manual):	заток, смесно, вяка, Сет, соизо енезно това, месилно, сито, сетто смесны, зигориметсы, чисот япы, сотивию , илтеографию -	antecipacao juros,calculo juros,taxa juros,cet antecipacao,custo efetivo, transperencia juros		
Intecipação - Como quitar	* Onde: Exclusivamente pelo aplicativo, na seção "Próximos Pagamentos".	antecipação, quitação, PDX, boleto , Antecipação - Como quitar , emprestimo, pagar	antecipacao quitacao,como pagar antecipacao,pix quitacao,boleto antecipacao,liquidar emprestimo		
Intecipação - Como saber quando o cliente recebe	Diagnóstico: O cliente se refere à Antecipação ou à Restituição? stp. Ação: Primeiro, esclareça com o cliente a qual pagamento ele se refere.	receber, quando recebe , Antecipação - Como saber quando o cliente recebe	antecipacao recebimento, quando recebe valor prazo liberacao, consulta recebimento deposito antecipacao		
ntecipação - Disponibilidade	Status Atual: A funcionalidade de antecipação pode estar temporariamente indisponível para novas contratações.	antecipação, disponibilidado, aplicativo			
	Plazzo read ha cim prazzo delimico para o resonito.		antecipacao disponivel disponibilidade valor oferta antecipacao limite antecipacao, simulacao disponivel	Empréstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Contestação contratação	
Intecipação - Documentação	[{"stite": "Objetivo: Acessar Documentos da Antacipação", "content": "Informe ao cliente que, para acessar todos os documentos rela	Antecipação - Documentação , documentação, CCB, comprovante, procuração, termos de serviço, aplicativo	antecipação documentos,ccb,comprovante,procuração,termos servico, docs antecipação	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso	
Intecipação - Erro na Abertura de Conta	[{"titie": "Diagnostico do Erro: Ação Inicial", "content": "Solicitar ao cliente a mensagem exata que aparece na tela ou, se A informação visual é crucial para o diagnostico correto."), { "titie": "Cenario 1: Mensagem de Inelegibilidade", "content":	abertura,conta,, Antecipação - Erro na Abertura de Conta	antecipação emo abertura falha cadastro problema abertura conta emo conta antecipação	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso	
Antecipação - Erro na Finalização	Cenario. O crienie recebe una mensagem de eno durante a esapa mai da contratação da antecipação.	antecipação,finalização,validação , 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 "Receita Federal".		antecipacao emo finalizacao,falha conclusao,problema finalizar,erro validacao antecipacao	Empréstimos > Antecipação > Begibilidade > Erro / Bug	
Antecipação - Liquidação	Conta de Débito: O valor é debitado da conta associada à chave PIX (CPF) do cliente.  Motivos: A negativa pode ocorrer por análise de crédito automática ou por restrições cadastrais internas.	Antecipação - Liquidação, quitação, restituição	antecipacao liquidacao, quitar antecipacao, pagamento final, liquidar debito	Empréstimos > Trabalhador > Taxas e Juros > Valor de Taxas	
Antecipação - Negativa	Comunicação: Não é possível detalhar o motivo exato da negativa, pois o sistema não fornece essa informação.	reprovação,restrição, inelegível , Antecipação - Negativa	antecipacao negativa,reprovacao,inelegivel, negado antecipacao,restricao credito	Empréstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Como contratar	
Antecipação - Per que o valor oferecido foi baixo?	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 fina- dep.		arriecipacao valor baixo oferta baixa,limite baixo porque pouco dinheiro, aumentar oferta		
Antecipação - Posso contratar com CPF irregular?				Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug	
	[{"title": 'Diagnóstico (Ação Internaj", "content": 'Verifique se a dúvida do cliente é sobre a situação cadastral do CPF dele na "Rec Como Fazer: O pagamento é feito exclusivamente pelo aplicativo.	CPF irregular, pendente de regularização, suspenso, cancelado, situação cadastral, Receita Federal, impedimento, contratar, elegibilidade	antecipacao opf irregular, opf suspenso, contratar opf pendente, situacao cadastral, impedimento opf	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Quitação do contrato	
Antecipação - Quitação Antecipada	Caminho no App: Página Inicial > Rolar para baixo > "Próximos Pagamentos" > Selecionar a antecipação.	Antecipação - Quitação Antecipada, pagamento, app	antecipacao quitacao antecipada pagamento adiantado Jiquidar antes, amortizar antecipacao	IRPF   IRPF e Restituição > Duvida > Recebimento Lote padrão > Atraso no repasse	
Antecipação - Validação de documento	Sistema de Verificação (CAF): Solicita selfie e um documento de identificação válido.  †Dr Documentos Aceitos:	CAF, Documento, RG, CNH, Validação , Antecipação - Validação de documento	antecipacao validacao doc,caf,rg,cnh,selfle validacao,documento erro	App   Cadastro e App > Duvida > App > Erro - Bug	
Antecipação - Valores	Composição da Proposta:	Antecipação - Valores, valor	antecipacao valores, valor oferecido, simulacao valores, limite valores, oferta valores	Antecipação da Restituição   Crédito > Duvida > Antecipação > Custo do serviror.	
Antecipação contratação	Valor da Restituição: O total calculado pela ""Receita Federal"".	Andread and the second and the secon		serviço	
Antecipação contratação	[{"Itle": "Passo 1: Acessar e fazer login", "content": "Acesse o aplicativo Velotax e realize o login com suas credenciais."  Requisitos para Contratação: Concordar com os valores e termos da proposta exibida no app.	Antecipação contratação, antecipar	antecipacao contratar,como contratar antecipacao,processo contratacao, simulacao contratacao		
Antecipação critérios	 br> Realizar a verificação de identidade (seifie + documento).	Antecipação critérios	antecipação critérios, requisitos antecipação, elegibilidade, regras antecipação, condições	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso	
App - Alteração de Número de Telefone	Diagnostico do Cenário: Verificação: Identificar em qual tela o cliente está enfrentando o problema com o número de tele- cipo-cipo: Fluxos de Ação: Cenário 1: Tela de Validação do GOV.BR. Causa: O número de telefone está vinculado à conta do goven-	numero, atualização, App - Alteração de Número de Telefone , trocar , telefone	app alteracao numero trocar telefone app, atualizar telefone mudanca	Conta   conta> Solicitação > conta > Fechar conta	
App - Atualizar dados	[["title": "Passo 1: Coletar informações inicials", "content": "Solicite o CPF do cliente, o novo e-mail/telefone desejado e	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, mudanca datos		
	[{ "Ities" "Passo 1: Coletar informações iniciais", "content": "Solicita o CPF do clente, o novo e-malifilateithe desejado e ; 'Valida" "Passo 4: Solicitar a alteração internamente", "content". "Com a confirmaç Caminho no Ago: Impostos (eneu inferior) "Declarações Passodas > Polas stad o final > Bollo "Abullitar".			Cadastro c APP > Aplicativo > Emo / Bug > Emo / Bug	
App - Atualizar situação	Cammon no App: Impostos (imenu minori) > Decisiançois > Hasiandas > Hasian das o final > Section > Assistantas / Requisitor. Será necessário fizar login com a contra gou bri para que o sistema posas ainscrincizar as informações maia recentes da "F Prê-requistos para Exclusado: Casto Zerado: A contra não pode ter nenhum vasior disponível.	App - Abualizar situação, impostos, gov.br	app atualizar situacao impostos situacao gov br atualizacao, status atualizacao	Dados do Usuário ( Cadastro e App > Solicitação > Conta e cadastro > Fechar conta	
App - Cancelamento de conta Celcoin	Portabilidade da Chave PIX: O cliente deve primeiro solicitar a portabilidade da chave PIX (CPF) para outro banco e con	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		Procuração, Portal MIR , App - Cancelar procuração	app cancelar procuração, revogar procuração, portal mir cancelar, cancelamento procuração		
App - Cobranga exibida	Ação: Consultar no sistema os serviços que o cliente contratou.	cobrança, valor cobrado, taxa, tarifa, débito app, cobrança aplicativo, ver cobrança, cobrança operação		Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug	
	"Passo a Passo": Acessar o aplicativo da Velotax.		app cobranca exibida,ver cobranca app,tarifa exibida,debito app,valor cobrado app	Chaves PIX   conta > Duvida > conta > Legislação e regras	
App - Como acessar a conta	Clicar no icone do conta localizado no menu inferior da tela.  Caminho no Ago: Menu "impostos" (na parte inferior). "Declarações passadas".	conta, App - Como acessar a conta , celcoin	app acessar Conta login Conta entrar conta Conta acesso Conta	Cadastro e APP > Cadastro > Atualização > Atualização	
App - Consulta de contrato	Selecionar o ano da antecipação.	contrato, consultar contrato, ver contrato, acessar contrato, documento contrato, documentos operação, contrato antecipação	app consultar contrato, ver contrato app, acessar documento, consulta operacao	conta > Conta > Movimentações > Limite de Transferência	
lpp - Excluir conta Velotax	Condição Obrigatória: Quitar todas as pendências financeiras (como antecipação) antes de solicitar a exclusão.  A exclusão não cancela dividas.	exclusão, conta, aplicativo, site, plano ativo, antecipação pendente , App - Excluir conta Velotax , excluir conta , App - Excluir			
App - Faiha na contratação	Diagnóstico: Verificar com o cliente a mensagem exata de erro.	contratação, contratar, finalizar contratação, não consigo contratar, erro contratação, problema contratar, falha contratação	app excluir velotax,deletar conta velotax,encerrar velotax,exclusao app	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso	
	Causa Provávei: Geralmente, a falha ocorre por instabilidade na conexão ou por uma versão desalualizada do aplicativo.  [{"88e": "Passo 1: Verificar Conexão", "content": "Peça para o cliente confirmar se a conexão com a internet (Wi-Fi ou 4G/SG) está o		app falha contratacao,emo contratar app.problema contratacao,falha simulacao	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso	
App - O que fazer em caso de erro ou instabilidade?	Com essas informações, siga o "torocedimento" de escalonamento para o time técnico.") 1	Erro no app, aplicativo não abre, instabilidade, falha, tenvando, lento, não funciona, limpur cache, reinstalar, ataulizar, suporte tôcnico	app erro instabilidade falha app travando app limpar cache reinstalar app	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição	
App - Problemas de login	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 , prioblema, erro , não consegue	app problemas login,erro login,nao entra app,acesso negado,senha errada	Empréstimos > Antecipação > Repasse de valores > Contestação contratação	
App - Reativar conta	Limpar o cache do aplicativo.  Cenário: Cliente exclulu a conta, mas precisa reativá-la (geralmente para fazer a portabilidade de uma chave PIX que fic  Emiar no grupo de chat B2C no formato: "(CPF)	reativar conta, reativação de conta, reativar , App - Reativar conta			
	Ação: Solicitar mais detalhes ao cliente para poder analisar o caso.		app reativar conta afivar novamente, reativacao app, conta desativada	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug	
Ausencia de ativo	Script Sugerido: "Para que eu possa verificar o que aconteceu, podería me enviar um print da tela onde você notou a aus Olá, tudo bem?	Ausencia de ativo	ausencia ativo,ativo ausente, sem ativo, falta ativo, erro ativo	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Contestação contratação	
ooas vindas	No que posso ajudar hoje?	olá, ol, ial, iae, beleza, opa, olaa, oli, Fala velotax	boas vindas, saudacao, ola, inicio atendimento, bem vindo	IRPF   IRPF e Restituição > Duvida > Recebimento Lote padrão > Atraso no repassee	
/eloprime - Cancelamento	Regra Principal: O cancelamento com estorno só é possível se o cliente não tiver utilizado nenhuma funcionalidade paga Prazo: A solicitação deve ocorrer em até 7 dias corridos da contratação.				
CB - Cédula de crédito bancario O que é?	Prazo: A solicitação deve ocorrer em até 7 dias contridos da contratação.  Definição: A CCB (Cédula de Cridito Bancário) é o contrato digital que formaliza a operação de antecipação da redifluiçã  Validade: Possul validade juridica e detálha todas as condições do crédito.	CCB , Contrato, clausula	cancelamento piano,encerrar piano,estorno piano,cancelar assinatura	Emprésimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil	
	[{"title": "Cláusula 1: Partes e definições", "content": ""Explicação:" Identifica quem empresta (credorinstituição), quem toma o cré		ccb o que e,oedula credito,contrato ccb,definicao ccb,credito bancario	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição	
CB clausulas	Este instrumento (a "CCB") é firmado entre (NOME DA INSTITUIÇÃO), pessoa jurídica, dosavante "Credor", e (NOME DO CLIENTE).	CCB clausolità	ccb clausulas, termos ccb, condicoes ccb, contrato clausulas, regras ccb	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição	
Cobrança Duplicada	Se houve cobrança duplicada, envie os comprovantes para verificação.  Confirmada a duplicidade, verifique as datas.	duplicidade,estorno, duplicada , Cobrança Duplicada	cobranca duplicada, duplicidade cobranca, estorno duplicado, cobranca dupla	Empréstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Valor de taxas	
Cobrança Indevida em Plano Gratuito		plano,gratuito,estorno , Cobrança Indevida em Plano Gratuito	cobranca indevida gratuito, tarifa plano free, estorno gratuito, cobranca errada gratuito		
	Regra: O app possul funcionalidades gratuítas e pagas.		errada gratuito		

Pergunta	Resposta	Palavras-chave		Sinonimos	Tabulactio
	Direito de Arrependimento: O cliente tem 7 días 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 , Codigo de defesa do consumidor		codico dell'esa consumidor cdc direitos consumidor arrecendimento cdc	Emprésimos > Antecisação > Licuidação > Contestação contratação
	[{"lite": "Passo 1: Iniciar a escalada do ticket", "content": "Ao identificar a necessidade de escalar para Casos Especiais, preencha o	Casos Especiais-como escalar		codigio detesa consumeor, coc, arreiros consumeor, arrependimiento coc	Empressinos > Ariscopação > Liquidação > Corriessação comistação
				escalar casos especiais,n2 escalar, suporte avancado, casos complexos	
	Limpar caché: Android: Configurações > Apps > Velotax > Armazenamento > Limpar cache. I/OS: Ajustes > Geral > Armaz Base de Cálculo: Os juros são calculados considerando a data prevista do último lote de pagamento da "Receita Federal			limpar cache, limpar dados, cache app, dados limpar, reset app	Antecipação da Restituição   Crédito > Duvida > Antecipação > Abertura de conta
Como são calculados os juros cobrados na antecipação	Motivo: Como não é possível saber em qual lote o cliente receberá, essa prática evita a cobrança de juros extras caso o principal de la companya de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de la cobrança de juros extras caso o principal de juros extras de	juros, cálculo		juros antecipacao restituicao, calculo juros restituicao, taxa restituicao, cet restituicao	conta > Conta > Movimentações > Extrato
Crédito do trabalhador - Contratação					Emprésimos > Trabalhador > Repasse de valores > Crédito Adquirido
Crédito do trabalhador - Como é descontado?	commit : Na teal initial of acts of centre what of cater "Credits on Industration" - MIT Code a least - White Falls we a uncocesse is no a Durante of Control Act parcellas Edd descendants determented da fotha de pagamento (holerna/contracheque). Em Caso de Demissão: O desconto em fotha cessa.	Crédito do trabalhador - Como é descontado?		credito trabalhador desconto, desconto parcelas trabalhador, contrachenue rissonomico.	
	Descento:				
	<ul> <li>As parcelas são descontadas automaticamente do salário ou contracheque do empregado.</li> <li>Conceito: É uma linha de crédito consignado, ou seja, as parcelas são descontadas automaticamente do salário ou beneficio.</li> </ul>	Desconto, parcelas, contracheque, salário, folha de pagamento, empregador, recolhimento, automático		credito trabalhador parcellas descorto descorto felha pagamento, automatico descorto	conta > Conta > Portabilidade Chave PIX > Remoção de chave
Crédito do trabalhador - Como funciona	Varitagens: Não há boletos ou necessidade de lembrar de pagar.  Caminho no App: Pagina Inicial > Rolar para baixo > "Próximos Pagamentos" > Selecionar "Cirédito do Trabalhador".	, Crédito do trabalhador - Como funciona , o que é		credito trabalhador como funciona, consignado trabalhador, emprestimo trabalhador	Empréstimos > Arricolpação > Elegibilidade > Erro / Bug
	Opções de Pagamento: O valor em aberto pode ser quitado via PIX ou cartão de crédito.	Crédito do Trabalhador - Como quitar, quitação, pagamento , emprestimo , pagar		credito trabalhador quitacao pagar trabalhador/iquidar 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 asé 30 minutos.	Crédito liberação do valor		credito trabalhador liberacao, valor liberado trabalhador, deposito trabalhador.	Empréstimos > Trabalhador > Produtos de Crédito > Como contratar
Crédito do Trabalhador - Limite de idade				urusematur cuedito trabalhador idade limite,faka etaria trabalhador,elegibilidade idade	
	I,	faixa etária, crédito trabalhador, limite idade, elegibilidade, homens, mulheres limite de margem, margem , Crédito do trabalhador - Limite de margem			Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug
Crédito do trabalhador - Limite de margem	"tide": "1. O que é a Margem Consignave!?", "content": "Conceito: É vister máximo do salário liquido do cliente que pode ser usado para papar a percela do empréstimo /n/n/Dt Desconto em Fobra:			credito trabalhador margem limite, margem consignavel percentual margem	Empréstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Como contratar
Crédito do Trabalhador - O que acontece se ou for demitido?	* Em caso de demissão, o desconto das parcelas em folha de pagamento cessa.	Demissão, fui demitido, perá o emprego, desconto, naldo devedor, quitar, malta rescisória, FGTS		credito trabalhador demissao, demisido trabalhador, saldo devedor demissao	conta > Conta > Pontabilidade Chave PIX > Erro / Bug
	Prazo de Pagamento: O parcelamento do Cridito 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 contr	paircelas, parcelamento, prazo, pagar, crédito trabalhador, líquidar, número de parcelas, 3 meses		cisedito trabalhador parcelas, numero parcelas trabalhador,grazo pagamento trabalhador	Empristimos > Antecipação > Liquidação > Cancelamento
	Direito de Arrependimento:			credito trahalhador cancelar,desistir trabalhador,arrependimento trahalhador.	
	Garantia:	Cancelar, arrependimento, dosistir, 7 dias, devolver disheiro, prazo de cancelamento, rescisto		trabalhador	Empréstimos > Trabalhador > Repasse de valores > Crédito Adquirido
	Prazo Legal: O cliente tem até 7 días corridos, contados a partir do recebimento do valor, para exercer o direito de arrependimento.	FGTS, garantia, saldo FGTS, usar FGTS, juros, condições, beneficio		credito trabalhador fgts garantia, usar fgts trabalhador, beneficio fgts	IRPF   IRPF e Restituição > Duváda > Restituição > Situação do pagamento
Crédito do trabalhador - Prazo para cancelamento	Condição: Para o cancelamento ser efetivado, o cliente deve devolver o valor total que foi creditado em sua conta.	Crédito, Prazo , cancelamento , Crédito do trabalhador - Prazo para cancelamento		credito trabalhador prazo cancelamento, cancelar prazo trabalhador, rescisso prazo	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição
Crédito do Trabalhador - Qual a margem consignável?	Margem:  *A margem consignável é o percentual máximo do salário que pode ser comprometido com as parcelas do empréstimo.	Margem consignivel, 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 flexivel e as parcelas são descontadas diretamente do contracheque.			credito trabalhador prazo pagamento,tempo pagar trabalhador,parcelas prazo	
Crárlito do trabalhador - Ovando á o descristo	Carência: O primeiro vencimento ocorre entre 60 e 92 dias após a contratação.	Prazo de pagamento, parcelas, tempo para pagar, quinção, simulação, flexível Crédito quando é o desconto			Empréditimos > Antecipação > Repasse de valores > Contestação contratação
	* Contratação até o dia 20: Primeira cobrança em 60 dias.			credito trabalhador quando desconto, faita desconto trabalhador, folha pagamento desconto	conta > Conta > Conta Celcoin > Abertura de conta
Crédito do Trabalhador - Quanto tempo leva para o dinheiro cair na o	c */ *Apóa a aprovação final do crédibo, o valor pode ser liberado na conta do cliente em poucos minutos ou em até 30 minutos, depande Critérico de Elegibilidade do Colaborador: Vinculo Empregaticio: Ser trabalhador com carteira assinada (CCT) há no mínimo 12 meses.	Liberação, dinheiro na conta, prazo, tempo para cair, aprovação, crédito, depósito , Crédito do Trabalhador - Quanto tempo		credito trabalhador tempo dinheiro grazo deposito trabalhador liberacao conta	conta > Conta > Movimentações > Extrato
	Ser empregado(a) doméstico(a).	Quem pode pedir, requisitos, elegibilidade, critérios, CLT, domástico, MEI, FGTS, restrições, aflastado, aviso prévio, demissă		credito trabalhador quem pode requisitos trabalhador elegibilidade cit	Empréstimos > Antecipação > Repasse de valores > Contestação contratação
Crédito pessoal - Como contratar	[{"title": "Passo 1: Acessar a área de Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo Pessoal"."), ("title": "Passo 1: Acessar a área de Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo Pessoal"."), ("title": "Passo 1: Acessar a área de Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo Pessoal"."), ("title": "Passo 1: Acessar a área de Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo Pessoal"."), ("title": "Passo 1: Acessar a área de Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content": "Acesse o aplicativo e entre na seção de "Empréstimo", "content", "content	Crédito pessoal, Open Finance, Crédito pessoal - Como contratar		credito pessoal contratar como contratar pessoal simulação pessoal	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Cancelamento
Crédito Pessoul - Como é feito o pagamento das parcelas?	Formas de Pagamento:			credito pessoal pagamento parcelas, como pagar pessoal, debito conta	
Crédito Resenal - Como miltar	Caminho no App: Página Inicial > Rolar para baixo > "Próximos Pagamentos" > Selecionar "Crédito Pessoal".	Pagamento, purcelas, como pagar, dibito em conta, Pris Automático, boleto, forma de pagamento Crédito Pessoal - Como quitar, quitação, pagamento , emprestimo , pagar		pessoal	Empréstimos > Antecipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas
	Oppões de Pagamento: O valor em aberto pode ser quitado via PIX ou cartão de crédito.			credito pessoal quitacao, pagar pessoal, liquidar pessoal	Emprénismos > Antecipação > Liquidação > Contestação contratação
	Prazo: Após a aprovação final, o dinheiro é creditado na conta do diente em poucos minutos.  Tecnologia: A análise é baseada em Open Finance.	Crédito Plassoal - Crédito Após Aprovação, aprovação, tempo		credito pessoal apos aprovacao, credito aprovado pessoal tempo credito pessoal	IRPF   IRPF e Restituição > Duvida > Entrega IRPF > Situação da entrega
	Autorização: O cliente precisa autorizar a conexão com o banco onde possui a chave PIX (CPF) cadastrada.	Crédito Pessoal - Critérios		credito pessoal criterico, yequisitos pessoal, elegibilidade pessoal	conta > Conta > Conta Celcoin > Abertura de conta
	Parceiro: A conexão Open Finance é feita através do nosso parceiro Belvo.  Esclarecimento: O cliente está conectando seus dados com a Velótax; o Belvo é apenas o intermediário tecnológico que garante a se	Crédito Pessoal - Empresa de Conexão, Open Finance, Belvo, conexão		credito pessoal conexao,open finance conexao,belivo conexao,empresa	Colonia ACCO Addustra Fra (Day Fra (Day
	Politica de Crédito:				Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug
	*As porticas de citedito da verotax sao asuarizadas dianamente e podem ocasionar musanças na oterta de credito.	Simulação, oferta sumiu, não consigo contratar, política de crédito, disponibilidade, madou a oferta, sumiu o empeistimo		credito passoal simulacao sumiu, ofierta sumiu pessoal, nao contratar mais, portica credito pessoal	Empréstimos > Antocipação > Elegibilidade > Inologivel / Fora do perfil
	Obstantial data	faka etária, orédito pessoal, limite idade, elegibilidade		credito pessoal idade limite faixa etaria pessoal elegibilidade idade pessoal	IRPF   IRPF e Restituição > Duváda > Restituição > Situação do pagamento
Crédito Pessoal - O consentimento do Open Finance é obrigat	* Sim, o consentimento do Open Finance é uma etapa obrigatória para a análise de crédito do Crédito Pessoal.	Open Finance, consentimento, obrigatório, compartithar dados, análise de crédito, avaliação, opcional, recusar		credito pessoal open finance obrigatorio, consentimento obrigatorio, compartihar diados obrigatorio	Emprésimos > Amécipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas
Crédito Pessoal - O dinheiro pode cair em uma conta diferente		Outra conta, conta diferente, receber em outro banco, fitularidade, mesma conta, Open Finance, depósito, crédito, chave PI	0	credito pessoal conta diferente, deposito outra conta, titularidade conta pessoal	
Crédito Pessoal - O que acontece se eu atrasar o pagamento	Consequências do Afraso: - Sim, o atraso no pagamento gera a cobrança de multa e encargos sobre o valor da parcella.	Atraso, multa, juros, encargos, pagar atrasado, parcela vencida, negativação, SPC, Serasa, nome sujo		cuedio pessoal alvaso pagamento,multa alvaso pessoal,encargos atraso, nome sujo pessoal	
	Contratação Opcional:	Seguro prestamista, seguro, opcional, obrigatório, cobertura, apólice, proteção, tranquilidade, quitação			Empelatimos > Trabalhador > Liquidação > Quitação do contrato
	* Não, o seguro prestamista é um produto opcional e sua contratação não é obrigatória para a liberação do empréstimo. Data de Vencimento:		Empréstimos > Pessoal > Repusse de valores > Crédito Adquirido	oradito passoal seguro prestamista seguro obrigatorio pessoal apolice prestamista	Empoistimos > Pessoal > Repusse de valores > Crédito Adquirido
	<sup>6</sup> * Não, a data de vencimento das parcelas é definida automaticamente pelo sistema durante a análise do seu fluxo financeiro (via Opel Elegibilidade.	Afferair vencimento, mudar data, data de pagamento, escolher dia, vencimento da parcella, postergar, adiar , outra data	Empréstimos > Pessoal > Produtos de Crédito > Como contratar	credito pessoal alterar vencimento,mudar data parcela,adiar vencimento pessoal	Empóritimos > Pressoal > Produtos de Cródito > Como contratar
Crédito Pessoal - Pesso contratar se eviver negativado?	* A elegibilidade para a operação pode ser consultada diretamente no aplicativo Velotax.	Negativado, nome sujo, SPC, Sezasa, restrição, contratar com divida, elegibilidade, simulação	Empréstimos > Pessoal > Produtos de Crédito > Como contratar	credito pessoal negativado, nome sujo contratar restricao credito pessoal	Emprésimos > 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 II	Crédito pessoal, outro produto, crédito trabalhador, antecipação IRPF, elegibilidade, contratar junto, múltiplos empréssimos,	Empelotimos > Pessoal > Taxas e Juros > Valor de Taxas	credito pessoal outros produtos,contratar junto pessoal,multiplos emprestimos pessoal	Empoloimos > Pessoal > Taxas e Ausos > Valor de Taxas
	Pagamento com Cartão:	Cartão de crédito, pagar com cartão, quitação, parcelas, atraso, inadimplência, forma de pagamento, opção		empresanos pessoal credito pessoal pagar cartao, quitacao cartao credito forma pagamento cartao	
	* Sim, a possivet pagar o empresento com cartao de criedito.  Garantie:		Empréstimos > Pessoal > Produtos de Crédito > Como contratar		Empoistimos > Pessoal > Produtos de Cródito > Como contratar
	Banops Aceitos:	Gazatia, sem gazatia, imóvel, veixulo, bens, avalista, fiança, segaro	Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil	credito pessoal garantia, sem garantia pessoal, avalista pessoal franca pessoal	Emprésimos > P
Crédito Pessoal - Quais bancos são aceitos para a análise?	* 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, Nubanik, Inter, compatível, lista de bar	Empréstimos > Pensoal > Produtos de Crédito > Como contratar	credito pessoal bancos aceitos instituicoes permitidas itau bradesco santander bo nubank inter	Empointimos > Pressatl > Produtos de Criditos > Como contratar
Crédito Pessoal - Quais documentos são necessários para contratação	Documentos:  Você precisa ter uma conta na Velotax.	Documentos, contratação, necessário, selfie, CPF, RG, CNH, Open Finance, conta Velotax	Empréssimos > Pessoal > Liquidação > Quitação do contrato	credito pessoal documentos, selfie opf rg orih open finance docs pessoal	Emortolimos > P
	Taxas:  *As taxas de juros variam conforme o perfil do cliente, o valor solicitado e o prazo de pagamento.				Compressions > F
	ни мине не умние напати сиптеття о разти от саятия, о накот зовобаво е о prazo de pagamento.	Taxas de juros, juros, custo, quanto custa, simulação, perfil de crédito, valor solicitado, praro	Emprésimos > Pessoal > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil	credito pessoal taxas juros, juros pessoal, custo simulacao perfil credito	Emprésimos > P

Pergunta	Resposta	Palavras-chave		Sinonimos	Tabulação	
Crédito Pessoal - Qual a validade da proposta após a aprova	Validade da Proposta: ap * Após a aprovação do crédito, a proposta de emprésimo fica valida por 10 dias.	Proposta, validade, prazo, expira, tempo para aceitar, oferta, aprovação, 10 dias, contratação	Empoistimos > Pessoal > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil	credito pessoal validade proposta prazo aceltar oferta,expira aprovacao pessoal		Empréstimos > Pessoul > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil
Crédito Pessoal - Qual o prazo para pagar?	Prazo:	Prazo de nazamento, tempo nusa nusar, rorcelas, sirrulacio, disrenislidade, nerfil de cridito		roudito pessoal prazo pagar;tempo pagamento pessoal parcelas prazo passoal		
Crédito Pessoal - Qual o valor mínimo e máximo que posso solicita	Valores:  ser - O vator mínimo e máximo que pode ser solicitado depende do seu perfil de crédito. 2Como Verificar:			possoal rocedita possoal valor min max,limite solicitar pessoal, quanto pedir sirmulaceo		
	Proceeds & December 1	Valor máximo, valor máximo, quanto posso pedir, limite, simulação, disposibilidade, perfil de crédito Roceber dinheiro, liberação, prazo, tempo para cair, depósito, crédito em conta, aprovação , Crédito Pessoal - Quanto temp	Emprésimos > Pessoal > Liquidação > Quitação do contrato			Emprésimos > P
	* Após a aprovação final do crédito, o valor pode ser liberado em até 30 minutos, dependendo do banco.  Contesto: A política do crédito do ciliado poro o Crédito Respondencial por uma popular.		Emprésimos > Pessoal > Produtos de Crédito > Como contratar	credito pessoal tempo receber prazo deposito pessoal liberacao dinheiro pessoal		Emprésimos > P
Crédito Pessoal - Resultado Negativo	Comunicação ao Cliente: Menagem Principal: "No momento, não há uma oferta de crédito disponível para o seu perfil." "Importante Quitação Anteigadas:	Crédito Pessoal - Resultado Negativo, negativa, ofenta	Emprésémos > Pessoal > Taxas e Juros > Valor de Taxas	credito pessoal resultado negativo, negativa oferta pessoal, reprovado pessoal		Emprésémos > P
Crédito Pessoal - Se eu quitar antes, tenho desconto?	* 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, abalimento, redução de juros, amortizar, liquidar, valor para quitar		credito pessoal quitar antes desconto, abatimento juros pessoal, amortizar desconto		
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 "Aguarde".	Crédito Pessoal - Tempo de Análise , aguarde		credito pessoal tempo analise prazo aprovacao pessoal aguarde analise		
O que é DARF?	O que é: Documento de Arrecadação de Receitas Federais, usado para pagar impostos ao Governo Federal.	darf , O que é , O que é DARF?				
Declaração/IRPF - 31/10/2025	Status Atual: A funcionalidade de antecipação pode estar temporariamente indisponível para novas contratações.	realihuição, CCB., quebra de contrato, outubro , 31/10/2025 , Declaração/1RPF - 31/50/2025	Emprésimos > Pessoal > Produtos de Crédito > Critérios	imposto darf pagamento darf,emissao darf		Empréstimos > Pessoel > Produtos de Crédito > Critérios
	Onde Consultar: Diretamente no portal MIR da "Receita Federal".		Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Inclegivel / Fora do perfil	declaracao irpf 2025,data irpf 2025,prazo declaracao 2025		Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Inclegivel / Fora do perfil
Declaração/IRPF - Como consultar pendências	"Passo a Passo". Acessar Pontal 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.	pendencias, Portal MIR, consulta , Declaração/IRPF - Como consultar pendências		declaracao irpf consultar pendencias portal mir pendencias,consulta pendencias irpf	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil	
Declaração/IRPF - Erro no Plano IRPF PLUS	Análise: Verificar a data de contratação.	plano,valor , Dedaração/IRPF - Erro no Plano IRPF PLUS , IRPF PLUS		declaracao irpf erro plus, falha plano irpf plus, problema irpf plus	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição	
Declaração/IRPF - Malha Fina	Causa: A declaração possui alguma pendência ou inconsistência identificada pela "Recetta Federal".  Ação do Cliente: Acossar 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	Dafas dos Lotes de 2025:  1º Lote: 30/05 (48 pago)	Declaração/IRPF - Numero de lotes , numero , quantos lotes				
Declaração/IRPF - Omisso	Significado: A "Receita Federal" Identificou que o contribuinte tinha a obrigação de declarar o imposto de Renda (prov	omisso, status omisso, Status omisso, IRPF , Declaração/IRPF - Omisso		declaracao irpf numero lotes, quantos lotes irpf) otes irpf	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil	
	O que é: É o processo de corrigir erros ou omissões em uma declaração de IRPF já enviada.	retificação, correção , IRPF , Declaração, retificar , Declaração/IRPF - Retificar	Empelstimos > Pessoal > Liquidação > Quitação do contrato	declaracao irpf omisso,status omisso irpf,declaracao omissa		Empréstimos > Pessoal > Liquidação > Quitação do contrato
Declaração/IRPF - Retificar	Quando Fazer: Sempre que forem identificados dados incorretos (rendimentos, deduções, bens) ou omissões.	retincação, correção , IHPF , Deciaração, retincar , Deciaração/IHPF - Hetincar		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 Cálculo: A taxa é calculada proporcionalmente ao valor da restituição estimada no envio da declaração, alinhando o custo ao volume	Declaração, IRPF, taxa acompanhamento, monitoramento, Receita Federal, restituição, pendências	Empréstimos > Trabalkador > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil	declaracao irpf taxa acompanhamento,monitoramento taxa irpf, pendencias taxa		Empréstimos > Trabalhador > Elegibilidade > Inclegivel / Fora do perfil
Declaração/IRPF- Cancelamento		cancelamento,irpf,retificação , Declaração/IRPF- Cancelamento		declaracao irpf cancelamento,cancelar declaracao irpf,refificacao	Emonéstimos > 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			Cast A. Andrews (Page 10)	Empresamos > Pessona > Produitos da Credito > Como consular	
dinheiro de bet	Quitação Antecipada: Mesmo em caso de pagamento antecipado, o contrato estabelece um valor mínimo a ser pago, que Responsabilidade: O pagamento de prêmios de plataformas de apostas (bets) é de responsabilidade da própria plataform		Empréstimos > Trabalhador > Repusse de valores > Crédito Adquirido	descente proporcional proporcional descente, abatimente proporcional		Empréstimos > Trabalhador > Repusse de valores > Crédito Adquirido
	Responsabilidade: O pagamento de prétincio de platiaformas de apostas (feets) é de responsabilidade da própria plataforma. Possiviel Causa: A plataforma de apostas pode não ter o banco parceiro da Velotax (Celcoin) cadastrado em seu sistema Verificação interna: Conferir o valor devido no Octadesk en a CCB do cilente.	он, родо не вроити, свят не вроити, учиническия не родом		dinheiro bet,aposta dinheiro,plataforma jogos,casa aposta	Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil	
Divergência em Cobrança	Argumento: O valor a ser quitado é o mesmo que consta no contrato (CCB) assinado pelo cliente no momento da contrat	cobrança,divergência	Empréstimos > Trabalhador > Produtos de Crédito > Como contratar	divergencia cobranca, discrepancia tarifa, erro cobranca, contestacao cobranca		Empréstimos > Trabalhador > Produtos de Crédito > Como contratar
Divergência em Valores de Antecipação	Se ele falar sobre a data de vencimento do contrato, diga que é uma base para os cálculos, mas que os valores são fixos	Cliente questionou o debito integral da restituição	Empréstimos > Trabulhador > Taxas e Juros > Valor de Taxas	divergencia valores antecipacao, discrepancia oferta antecipacao, erro valores antecipacao		Empréstimos > Trabalhador > Taxas e Juros > Valor de Taxas
e se o cliente entrar em atrito?	Postura: Manter a calma e um tom respeitoso.  Ação: Tentar explicar a situação de forma clara.	atrito, atritado, atritar, atrita, bravo, irritado		cliente atrito irritado cliente bravo cliente atrifiado atendimento	conta > Conta > 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.	procuração, email			cons > Coss > Poissonade Crave PA > E107 aug	
Encerramento Positivo	Essa autorização é algo comum em serviços contábeis e fiscalis e serve apenas para facilitar o acompanhamento da sua "Agradeço a sua compreensão, [Nome do Cliente].	Encerramento Positivo	Empoistimes > Trabalhador > Produtos de Crédito > Como contratar	email procuracao, envío procuracao, documento email procuracao		Empréstimos > Trabalhador > Produtos de Crédito > Como contratar
	O Velotax está à disposição para qualquer outra dúvida." • "Ficamos à disposição para esclarecer qualquer dúvida adicior (Guia Interno) Diagnóstico Inicial: Solicitar ao cliente detalhes do erro e, se possível, um print da tela.		Empolistimos > Timbulbador > Liquidação > Cancelamento	encerramento positivo, despedida positiva, fechamento atendimento positivo.		Empréstimos > Trabalhador > Liquidação > Cancelamento
Erro no Aplicativo	Verificação Interna: Checar no Octadesk se há algum erro registrado no processamento daquele cliente.  Diagnóstico do Erro: Confirmação: Verifique com o cliente se a mensagem exata exibida no aplicativo é "FALHA NA TRAI	aplicativo, sistema, suporte		erro aplicativo,falha app,problema app,erro sistema		
Erro no Envio de Declaração	Ação a ser Tomada: Cenário 1 (Orientação ao Cliente): Causa Provável: A falha geralmente ocorre por algum dado diverg	envio,declaração, transmissão	Empréstimos > Trabalhador > Liquidação > Quitação do contrato	erro enviro declaracao, falha transmissao declaracao, problema enviar irpf		Empréstimos > Trabalhador > Liquidação > Quitação do contrato
estorno negado	Motivo da Negativa: O estorno foi negado porque o cliente utilizou uma funcionalidade paga da plataforma (ex: gerou uma Regra Contratual: O direito de arrependimento (cancelamento em 7 diaz) só é válido se nenhum serviço pago tiver sido u	pagada astorno		estorno negado, reembolso negado, devolucao recusada	Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil	
Ferramentas do GOV.BR	Cenário: O cliente não recebe um código de verificação e na tela aparece a marca "GOV.BR".	gov.br. GOV.BR. GOV			Empression - 1 teacher - Englandera - Intergreta / 1 tris du press	
Frases de Apoio e Encerramento	Orientação: O problema está na conta do GOV BR. não na Velotax.  " Empatia: "Compreendo sua preocupação", "Entendo que essa situação pode ser frustrante".	Frases de Apolo e Encerramento	Emprésimos > Trabalhador > Produtos de Crédito > Créérios	ferramentas gov br.portal gov br.acesso gov br.e-cac gov		Empréstimos > Trabelhador > Produtos de Crédito > Critérios
	Enceramento: "Agradeço pera sua compreensao.  Definicão: É um tributo federal cobrado sobre os ganhos (renda) de pessoas e empresas.			frases apoio, encerramento frases, suporte frases, despedida apoio	Empréstimos > Pessoal > Elegibilidade > Erro / Bug	
mposto de Renda?	Incidência: Aplica-se a salários, aluguéis, investimentos, entre outros.  Como Funciona: O link de indicação é enviado por notificação de forma aleatória para a base de clientes.	imposto de renda		imposto renda,irpf,declaracao ir;imposto ir	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug	
ndicação e Promoções	Orientação: Se o cliente não recebeu, deve aguardar.	indicação, benefício, promoção		Indicacao promocoes, beneficio indicacao, promo indicacao, codigo promo	Empréstimos > Antecipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas	
ndisponibilidade de Antecipação	Status Atual: A funcionalidade pode estar temporariamente indisponível para novas contratações.  Prazo: Não há um prazo definido para o retorno.	indisponivel, indisponibilidade	Empoistimos > Trabalhador > Repasse de valores > Crédito Adquirido	indisponibilidade antecipacao,nao disponivel antecipacao,erro disponibilidade		Empréstimos > Trabalhador > Repusse de valores > Crédito Adquirido
Metodos de pagamento da antecipação	Opções de Quitação (Dividas em Aberto):	Quitação, cartão, parcelamento		metrodos pagamento antecipacao, formas pagar antecipacao, pix bolisto		, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
Numero de contato Velotax	Canais Oficials de Atendimento:	Telefone, contato, atendimento , Numero de contato Velotax , horario , telefone velotax		атосуваю	Cadastro e APP > Cadastro > Reativação > Restivação	
	* Capitais e regiões metropolitanas: 3003-7293 Definição: A Octadesk é uma plataforma brasileira de atendimento omnichannel no modelo SaaS, acessada pela internet sem necess			numero contato velotax, telefone velotax, suporte telefone; horario altendimento	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil	
O que é a Octadesk?	Funcionalidades: Centraliza canais como WhatsApp, Instagram, chat, e-mail e chatbot em um único painel, automatizando processos	Octadesk, plataforma, omrichannel, SaaS, atendimento, WhatsApp, Instagram, chat, e-mail, chatbot Alivos no exterior , O que são alivos no exterior?	Anotação Interna br>-br>-Solicitação: -br>-Contexto: -br>-Ação: -br>-Decisão do cliente:	octadesk o que e, ptataforma octadesk,omnichannel octadesk, atendimento octadesk	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição	Anotação interna
O que são ativos no exterior?	Exemplos: Ações, títulos, fundos, imóveis ou contas bancárias em outros países.			ativos exterior investimentos exterior ativos fora, declaracao ativos exterior		
D VeloPrime é do Velotax?	Relação: Sim, o VeloPrime é uma marca do grupo Velotax.  Objetivo: Criado para atender clientes com investimentos em renda variável, simplificando a declaração de impostos.	VeloPrime, Velotax, declaração impostos, atendimento personalizado		veloprime velotax velopro velotax relacao veloprime velotax	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil	
Onde vejo se o cliente está devendo?	(Gula Interno) Octadesk (Visão Rápida):  "Verificar a seção" Situação do cliente" no perfil.	Devendo, Débito em aberto, pendente de quitção				
Pagamento de DARF	Tempo de Processamento:			cliente devendo,debilo aberto,pendente quitacao,consulta debito	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Contestação contratação	
	"Recebimento do Válor: O pagamento é recebido pela "'Receita Federal" quase que instantaneamente.  Para que a portabilidade da antecipação seja concluida corretamente, é "'obrigatório" que a chave Pix do diente esteja.			pagamento darf, como pagar darf, darf pagamento	Empréstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Contestação contratação	
Pix - Cadastro na Celcoin	Não é possível associar outras chaves que não sejam CPF.	cadastramento, abertura de conta bancaria, portabilidade para celcoin, Pix - Cadastro na Celcoin, OUTRAS CH portabilidade, Pix - Como fazer portabilidade, cliente quer fazer a portabilidade, retirar, como fazer		pix cadastro celcoin abertura celcoin, portabilidade celcoin, chaves pix celcoin		
Pix - Como fazer portabilidade	"""Conta"" A portabilidade da chave PIX é um processo simples, mas que exige Responsabilidade: A devolução de um PIX enviado por engano deve ser negociada distanmente entre o cliente e a pessoalinstituição			pix portabilidade,como portar pix,transferir chave pix,mudanca pix	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegível / Fora do perfil	

Pergunta	Resposta	Palavras-chave		Sinonimos	
PIX - Limite	Limite Padrão: O limite para transações PIX na conta Velotax é de R\$	limite, limite de pix, limite de pix na celocin , PIX - Limite , aumentar limite , qual o limite			
T IN - Little	1.500.			pix limite,limite valor pix,celcoin limite pix	Empréstimos > Antecipação > Repasse de valores > Depósito da restituição
PIX - O cliente se compromete a manter a chave PIX C	Oriente o cliente que a vinculação da chave PIX é realizada no momento da contratação da antecipação, pois a Receita o P. Explique que o cliente pode retirar a chave PIX após a contratação, mas, sem a quitação do débito, isso configura uma q			pix opf vinculada,chave pix quitacao,compromisso chave pix	Cadastro e APP > Cadastro > Atualização > Atualização
PIX - Retirada com divida em aberto	Contexto: Cliente com antecipação em aberto solicita a portabilidade da chave PIX.	PIX - Retirada, divida, quebra de contrato, portabilidade , Cliente quer fazer a portabilidade		hor che autrementionant hor desaurantions duminate hin	Consisted to Perin Consisted - Polisinal System
PIX - Retriada com omda em abeno	Consequência: A retirada da chave configura quebra de contrato.		Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug	pix retirada divida, portabilidade divida, quebra contrato pix	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erno / Bug
Problemas com PIX na Caixa	Contexto: Houve uma instabilidade específica com chaves PIX provenientes da Calxa Econômica Federal.  Orientação: Sem citar diretamente o nome do banco, orientar o cliente a tentar cadastrar sua chave PIX em outra instituiç	catxa, incompatibilidade		problemas pix caixa,incompatibilidade pix caixa,erro pix caixa	Empristimos > 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 apli			ргозитых ріх сызы, постірывонными ріх сызы, ето ріх сызы	Empresamos / Amecipação / Esquasação / Esquasação
quas sao as taxas de antecpação?	Fatores: O calculo é baseado nos dados da operação, como o valor da restituição e o prazo previsto para o pagamento.			taxas antecipacao juros antecipacao,custo antecipacao	IRPF   IRPF e Restituíção > Duváda > Restituíção >Situação do pagamento
Quando é necessário emitir o DARF?	20 000 00 destro do mesmo mês	Emissão, imposto		quando emitir darf,necessario darf,emissao imposto darf	Cadasto e APP > Aplicativo > Emo / Bug > Erno / Bug
Recibo de Declaração	Onde Encontrar: O número do recibo da declaração do cliente está disponível no Octadesk, ao consultar as informações			quanto enter dan, necessario dan emissario mposto dan	Cassino e Art > Apicano > Eno / Big > Eno / Big
Recibo de Deciaração	Status da Entrega: Se o cliente questionar se a declaração foi entregue, verificar o status no Octa.	recibo		recibo declaracao,comprovante declaracao,recibo irpf	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug
Reclamação sobre Taxas do Contrato	Argumento: Os juros e taxas aplicados foram detalhados de forma transparente e acordados pelo cliente no contrato (CCC	contrato, taxa, reclamação			
	Seja no primeiro contato, ou em contatos posteriores, ao averiguar que o atendimento precisa escalar para o N2, você de			reclamacao taxas contrato, contestacao taxas, erro taxas contrato	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso
Relatório de Investimentos no Exterior	Alterar o campo Escalar chamado para a opção N2	exterior, relatório, investimento		relatorio investimentos exterior, declaracao exterior/investimento fora relatorio	Cadastro e APP > Cadastro > Exclusão > Exclusão
Resgate de Restituição	Caso o cliente questione onde sua restituição foi depositada, informe a macro de restituição presa no BB e verifique para	conta, resgate			Extrato e Movimentações I conta > Antecipação ou Crédito do trabalhador ou
	[ ("title": "Passo 1: Iniciar o resgate no site do BB", "content": "Acesse o site oficial de resgate do BB (www49.bb.com.br/r			resgate restituicao,conta resgate,restituicao resgate	Extrato e Movimentações   conta > Antecipação ou Crédito do trabalhador ou Crédito pessoal > Duvida > Situação do pagamento
Restituição - Banco do Brasil	[ 1 186* "Passo 1: Iniciar o respate no site do BB", "content" "Accesse o site oficial de resgate do BB (www.49.bb.com.br/ É preferivel escolber agência e conta em vez de PIX se a chave alinda estiver na Celcoin."), { "tille". "Passo 3: Inserir o ni Code Tronco Total respecta de conta MID de "Tibrocke Enders".	Restituição não creditada , Restituição - Banco do Brasil , Banco do Brasil		restituicao banco brasil, bo restituicao, nao creditada bib	Empréstimos > Antacipação > Liquidação > Contestação contratação
Restituição - Como trocar conta para recebimento de restitui-	Onde Trocar: Diretamente no portal MIR da "Receita Federal".  Ga "Passo a Passo": Acessar Portal MIR > "Meu Imposto de Renda" > "Serviços IRPF" > "Consultar e Alterar Conta para Crédito de Re				
	Consulta de Lotes: Felta no site oficial da "'Receita Federal" ("Consulta Resthucão") com CPF e data de pascimento			restituicao trocar conta, mudanca conta restituicao, portal mir conta	conta > Conta > Movimentações > Extrato
Restituição - Consulta	Status 'Em Fila de Restituição': Significa que a declaração foi processada e está correta, apenas aguardando a data do i	Restituição - Consulta, consulta		restituicao consulta, verificar restituicao, status restituicao	Empréstimos > Antecipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas
Restituição - Data dos lotes	Liberação dos Pagamentos: O pagamento da restituição do IRPF é feito pela "Receita Federal" em lotes.	data dos lotes , Restituição - Data dos lotes, receita			
,	A ordem dos lotes segue critérios de prioridade definidos pela própria Receita (ex: idade, professores, etc.).			restituicao data lotes,recelta lotes,quando lotes	Cadastro e APP > Aplicativo > Erro / Bug > Erro / Bug
Restituição - Em fila	É possivel localizar a informação do lote do cliente no site da receita (Consulta restituição), la quando preenchido com CR	flia de restituição, Restituição - Em flia		restituicao file, file restituicao, aguardando file	Emptéstimos > Pessoal > Repasse de valores > Crédito Adquirido
Restituição - Não creditada	Verificação ""Essencial" (Ação Interna): Primeiro Passo: Antes de tudo, verifique se o cliente realmente estava incluido e	Restituição - Não depositada , não calu			
Hestituição - Não creditada	Como Verificar: Acesse o site oficial da "Receita Federal" ("Consulta Restituição") usando o CPF e a data de nasciment	неятицаю - нао оеровтава , пао саш		restituicao nao creditada, nao depositada restituicao, erro credito restituicao	Empréstimos > Pessoal > Liquidação > Quitação do contrato
Restituição - Não está no lote	Cenário: O cliente consulta o lote de restituição e descobre que não foi incluido no pagamento atual  Orientação ao Cliente: Mensagem Principal: "Sua restituição não foi contemplada neste lote de pagamento." Próximos Pa	Restituição - Não está no lotte ,			
				restituicao nao lote, fora lote restituicao, 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	Restituição - No lotte , retido		restituicao no lote, lote incluida, retido lote	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Quitação do contrato
Restituição - Retida	[{"tite": "Situação: Restituição de 2024 Retida", "content": "Explique ao cliente que, em alguns casos, a restituição referente à anteci				
	Contexto: O chargeback é uma contestação da compra feita diretamente com a operadora do cartão de crédito.		Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil	restituicao retida, retencao restituicao, portal mir retida	Empréstimos > Antecipação > Elegibildade > Inelegível / Fora do perf
se o cliente entrou em chargedback	Orientação: Informar ao cliente que, como a solicitação foi feita diretamente junto ao banco, o caso já está sendo tratado	chargedback	Empréstimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Valor de taxas	cliente chargedback, estorno chargedback, devolucao chargedback	Empolisimos > Antecipação > Produtos de Crédito > Valor de taxas
Status de Declaração	Verificação: Consultar o status da declaração do cliente no Octadesk.	web,status,documentação			
	Status Possíveis:  Para que possamos analisar seu caso de forma mais aprofundada e encontrar a melhor solução, vou encaminhar sua so			status declaracao, verificacao status, web status declaracao	IRPF   IRPF e Restituição > Duvida > Entrega IRPF > Situação do pagamneto
Terceiro lote III	Ele(a) 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	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição
Validação de Settle e Documento	Se o App Ainda Permite o Envio:	selfie, validação, documento			
	Orientações: A foto deve ser tirada em local bem iluminado, com o rosto totalmente visivel e o documento legivel. Reora: O valor cobrado pela entrega da declaração (sem antecipação) é alustado de acordo com o valor da restituição o:			validacao setile documento,setilie rg cnh,emo validacao doc	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Erro / Bug
Valor de entrega da declaração	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 declaracao,custo declaracao,preco declaracao irpf	conta > Corta > Portabilidade Chave PIX > Inclusão de chave
conta - Bioqueio Judicial	Sinais de Alerta: Cliente alega que recebeu um valor que não aparece no extrato, ou que um valor sumiu.	conta, bloqueio judicial, extrato, transferência, erro		vasor terrega caccas acaso, cosas o occas acaso, precio decessariano a pr	CATES - CORES - F CHISCHICAGO CHISTO F INCLUSED DE CHISTO
COTTAL - DISQUEST COLUMN	A mensagem de erro "HOUVE UM ERRO AO BUSCAR DETALHES DA TRANSFERÊNCIA" também pode indicar isso.  Causa Provável: Erro de sincronização no aplicativo (o saldo existe, mas o app não o exibe corretamente).	corres, proquest posterior, extraere, aminimistraes, erro		Conta bioqueio judicial judicial bioqueio Conta,extrato bioqueado	Cadastro e APP > Aplicative > Emo / Bug > Emo / Bug
conta - Saldo Insuficiente	Solução Imediata: Orientar o cliente a limpar o cache e os dados do aplicativo (ou reinstalar).	Velotax - Saldo Insuficiente, transferência, sincronização			
Veloprime - Ações no Exterior		Ações no exterior, stocks, internacional, GCAP, ganho de capital, dividendos, camê-leão, câmbio, dólar, tributação, imposto,		Conta saldo insuficiente,transferencia insuficiente,sincronizacao saldo	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restinação
Veloprime - Agoes no Extenor	Consolidação: O Veloprime consolida automaticamente movimentações de ativos no exterior em plataformas integradas, como a War	Agois no extenor, stocks, internacional, UCAY, gamo de capital, dividendos, came-leao, cambio, dolar, tributação, imposto,		veloprime acces exterior, stocks internacional, gcap dividendos, tributacao exterior	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso
Veloprime - Bolsa de Valores (B3)	Regra de Isenção:  * A isenção de imposto sobre o lucro se aplica apenas se o valor total das vendas de ações em operações comuns for inferior a RS	Ações, B3, Bovespa, tributação, imposto , 15%, 20%, day trade operações comuns, isenção, 20 mil, ganho de capital, merc			
	FC*88C**1.			veloprime bolsa b3, bovespa tributacao, day trade b3, imposto acces	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição
Veloprime - Como cancelar a recorrencia	Entendendo o Modelo de Planos Velotax*, "content": "Conceito do Plano: Os planos são um serviço único anual, cujo valor total é divi	Cancelar recorrência, renovação automática, cobrança automática, alterar pagamento, dados do plano, assinatura, parcelar	Empréstimos > Antecipação > Taxas e Juros > Valor de Taxas	veloprime cancelar recorrencia,renovacao automatica cancelar, assinatura cancelar	Empoistimos > 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 investig "Procedimento"" de Escalonamento: Passo 1 (No Ticket): No menu "Escalar Chamado", selecione a occão "N2	Escalar, escalonamento, N2, suporte técnico, erro desconhecido, investigação, análise técnica, abrir chamado, time de prod			
	Tributação sobre Rendimentos (Aluguéis): Regra: Os rendimentos mensais distribuidos pelos Filis são isentos de Imposto de Renda p			veloprime escalar n2, suporte tecnico n2, escalonamento veloprime	Empréstimos > Antecipação > Predutos de Crédito > Contestação contratação
Veloprime - Fundos Imobiliários (Fils)	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 , Ve		veloprime fils fundos imobiliarios, rendimentos fils, tributacao fils	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso
Veloprime - Não reconhece a cobrança	Contexto: O cliente questiona uma cobrança que ele acredita ser da "Veloprime".	Veloprime, plano , Veloprime - Não reconhece a cobrança			
	Diagnóstico e Ação: Verificação Interna: Consulte no sistema os detalhes do plano que o cliente contratou.  [{"tite": "1.	*		veloprime nao reconhece cobranca,cobranca desconhecida veloprime	Cadastro e APP > Aplicativo > Acesso > Acesso
Veloprime - Opções	Que são Opções? (Conceito Fundamental?, "content": "Definição: Opções são contratos que dão ao comprador (titular) o direito de	Occões, mercado de cocões, derivativos, call, out, strike, prêmio, exercício, titular, lancador, virar nó, venda notesta tributa.		veloprime velopro, o que e velopro, descricao velopro	Empréstimos > Antecipação > Liquidação > Depósito da restituição
Veloprime - O que é Velopro	Delingao. E a versao da verdax volada para comadores e assessores de investimentos.	Opposes, mercano de opposes, derivarivos, cais, por, servie, premio, exercicio, inuae, senjador, visar po, venida codena, indicas Velopro		weapmine weappin, or quit a reduption, accident weappin or appropriate propose, and a reduption of the proposes, durinatives, and just athirties, premise, exercicies, fitular, lancades, viera po, vienda coberna, fitolistacies, day frances de justicion propriate prop	,
	Função: Permite que esses profissionais gerenciem as obrigações fiscais de seus clientes de forma centralizada.			sensarou, viner pu , vernue couvera), tributacao, day trade, dart, imposto, ganno capital	Empréstimos > Antecipação > Elegibilidade > Inelegivel / Fora do perfil
/eloprime - Pagamento	**Explicação**: Os planos	encolor elima, valentina, astrono aver consolor		uskonime one smeath agent unlessing former pagements along	
trianing Plans		cancelar plano , veloprime , estorno , quer cancelar		veloprime pagamento pagar veloprime formas pagamento plano	
/eloprime - Planos	[{"filte": "Plano Basic", "content": "Valor: R\$ 25,90 por mês no plano anual ininideal para quem começou a investir agora inininclui/in	Veloprime, planos, Basic, Premium, Concierge, preço, anual, IR , investimentos, notificações		veloprime planos, basic premium concierge preco planos, assinatura planos	
	L				
	Orientar o cliente da seguinte forma: • Informar que o cliente pode testar o Veloprime gratultamente, sem custo inicial. • Explicar que,	veroprime, gratuto, gratis, praino básico, emissão darf, teste gráfis, experimentar, solução fiscal			
Veloprime - Gratuito	Orientar o cliente da seguinte forma: • Confirmar que é possivel calcular DARFs de anns anteriores, a nartir de				
	Orientar o cliente da seguinte forma: - Confirmar que é possivel calcular DARFs de anos anteriores, a partir de 2020 Informar que o cliente pode importar os clados da B3 de anos passados para realizar a apuração Reforçar que a funcionalid	darf anos anteriores, calcular darf, apuração retroativa, darf 2020, importar b3, anos passados			
Posso calcular DARF de anos anteriores?	2020 Informar que o cliente pode importar os dados da 83 de anos passados para realizar a apuração Reforçar que a funcionalid				
Veloprime - Ciratuito  Posso calcular DARF de anos anteriores?  Qual a diferença prática entre CDB, LCI e LCA?					
Posso calcular DARF de anos anteriores?  Qual a diferença prática entre CDB, LCI e LCA?	2020 Informar que o cliente pode importar os dados da 83 de anos passados para realizar a apuração Reforçar que a funcionalid	CDB, LCI, LCA, diferença, tributação, isenção			
Posso carcular DARF de anno arrieriores?  Dual a diferença prática entre CDB, LCI e LCA?  Multimencados realmente diversificam, ou só replicam bolia -	2000 - Informar que o diserte pode importar na dadas da 15 de area passados para resiltar a apunação Refurpar que a funcionalida Orientar o diserte da sequiente forma- COSE el titulo de rende fina emitido por bancos, com tributação de IR - LCI e LCA bandam ado er a Orientar o diserte da sequiente forma- Fundas multimenzado baccam diversificação aplicando em offerentes classes de alfons (juno, co	CCRI. CO. LCA, offennya, sibulgala, kenyala tundos multimercasto, densificação, risco, esticateja			
Posso calcular DARF de anos anteriores?  Dual a diferença prática entre CDB, LC1 e LCA?  Multimercados realmente diversificam, ou só replicam bolia-	2000 - Informar que o diverte pode importer na debas de 10 de unos passados para melitar a apunação Reforqar que a funcionalió Oferniar o diverse da seguirinte forma- CCBB difido de renda fina emitido por famoras, com tribulaçõe de 18-1.CE e LCA sendam são en Oferniar o diverse da seguirinte forma- Fundos multimencado buscom divensitaçõe aplicandos em oferentes cassasse de altivira (pora, K. Oferniar o diverse da seguirinte forma- Fundos de lorgo pozas somem tribulaçõe de 18 represence 22.DH sid 10 das e via calmos ado	CCRI. CO. LCA, offennya, sibulgala, kenyala tundos multimercasto, densificação, risco, esticateja			

Pergunta	Resposta	Palavras-chave	Sinonimos	Tehrando
O que acontece se eu esquecer de declarar uma aplicação p	e Orientar o cliente da seguinte forma: • Mesmo valores pequenos precisam ser declarados se obrigatórios por regra. • O esquecimento	declaração, omissão, aplicação pequena, IR		
Como funciona a tributação para ETFs de bolsa americana o	o Orientar o cliente da seguinte forma: • ETFs listados na B3 e que replicam índices americanos são tributados como fundos de investir	rtributação, bolsa americana, bdr, imposto , ETF		
	Renda fixa é um tipo de investimento em que as regras de rentabilidade são conhecidas no momento da aplicação.  Exemplos: Tesouro Direto, CDB, LCI, LCA.			
O que é renda fixa?	Renda variável são investimentos em que o retorno não é garantido e pode osoitar conforme o mercado.	senda fixa, O que é renda fixa?		
O que é renda variável?	Literapine appear, randos mutemarios, L. H. a.	O que é renda variávei? , RENDA VARIAVEL		
	Tesouro Selic acompanha a taxa Selic, indicado para reserva de emergência.			
Qual a diferença entre Tesouro Selic, Prefixado e IPCA?	Tesouro Prefixado tem taxa fixa, bom se a Selic cair no futuro.  Liquidez significa a facilidade de transformar o investimento em dinheiro disponível.	Qual a diferença entre Tesouro Selic, Prefixado e IPCA?		
O que é liquidez?		liquidez, resgate, facilidade, prazo		
	Diversificação é distribuir os investimentos em diferentes tipos de ativos para reduzir riscos. "Não colocar todos os ovos na mesma co			
O que é diversificação?	Combina renda fixa, renda variável e até ativos no exterior.  Perfil mostra o nivel de tolerância ao risco do investidor: Conservador, Moderado ou Arrojado.	diversificação, risco, carteira, proteção		
O que significa perfil de investidor?		perfil investidor, conservador, moderado, arrojado		
	Valor guardado para imprevistos, equivalente a 6 a 12 meses de gastos mensais.			
O que é reserva de emergência?	Deve ficar em investimentos seguros e líquidos, como Tesouro Selic ou CDS com liquidez diária. Fundos reúnem recursos de vários investidores para serem aplicados de forma conjunta.	reserva emergência, segurança, liquidez		
O que são fundos de investimento?	Cada cotista possui uma fração do fundo.	fundos, cotas, gestores, multimercado	carteira coletiva, pool de investimentos, fundos geridos	
	ETF é um fundo negociado em bolsa que replica um índice de mercado, como o lbovespa ou o S&P			
O que é um ETF?		O que é um ETF?	fundos de índice, investimentos coletivos, exchange traded fund	
Como funciona a inflação nos investimentos?	A inflação corrói o poder de compra do dinheiro ao longo do tempo. Investimentos atrelados ao IPCA ou que superam a inflação ajudam a preservar o valor real do patrimônio.	inflação, poder de compra , Como funciona a inflação nos investimentos?	alta de preços, custo de vida, perda monetária	
,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	Juros compostos acontecem quando os rendimentos de um investimento passam a render também, gerando efeito de "juros sobre ju			
O que são juros compostos?	É a base do crescimento no longo prazo.  Curto prazo: até 2 anos, indicado para liquidez e segurança.	juros compostos, rentabilidade, longo prazo	capitalização, acúmulo, crescimento exponencial	
Qual a diferença entre curto, médio e longo prazo?	Middle graves earlier 2 o E noon para objektions plannindes	prazo, investimentos, objetivos	horizonte de tempo, planejamento, metas financeiras	
O que é CDI?	CDI é a taxa usada como referência para empréstimos entre bancos e serve de base para calcular o rendimento de vários investimes Selic é a taxa básica de juros da economia definida pelo Banco Central.	O que é CDI? , CDI , o que é	certificado depósito interbancário, taxa interbancária, benchmark renda fixa	
Qual a diferença entre Selic e CDI?		selic e cdi, taxa juros , Qual a diferença entre Selic e CDI?	taxa básica, taxa interbancária, benchmark	
	É o principal indice da Bolsa brasileira, que reúne as ações mais negociadas e representativas do mercado.			
O que é IBOVESPA?		ibovespa, indice, bolsa , O que é IBOVESPA?	b3, indice ações, mercado acionário	
O que é um Fil?	Fundos Imobilários permitem investir em imóveis por meio da bolsa, recebendo aluguéis ou participando da valorização dos ativos. São negociados em cotas como ações.	5. fundos imobilários, imóveis , O que é um FII?	fundos de tijolo, fundos de papel, renda passiva	
O que é alocação de ativos?	Alocação é a estratégia de distribuir investmentos entre diferentes classes (renda fixa, variável, exterior) conforme perfil e objetivos,  Dividendos são parcelas do lucro das empresas distribuidas aos acionistas, peraimente em dinheiro.	talocação ativos, O que é alocação de ativos?, alocar	portfólio, mix de ativos, distribuição	
O que são dividendos?		dividendos, proventos, lucros distribuidos, renda passiva, ações	participação nos lucros, distribuição de resultados, rendimento acionário , dividendo	
	Day trade é a compra e venda de ativos no mesmo dia, buscando ganhos rápidos com variação de preço.			
O que é day trade?	Exige alto conhecimento e tem risco elevado.	day trade, operações curtas, especulação, trading, renda variável	negociação intradiária, operações rápidas, compra e venda no mesmo dia	
O que é swing trade?	Swing trade é uma estratégia de curto/médio prazo em que o investidor mantém ativos por dias ou semanas para capturar moviment	swing trade, operações prazo curto, especulação moderada, análise técnica	operações intermediárias, estratégia de oscilação, negociação de tendência	
O que é buy and hold?	Buy and hold é uma estratégia de longo prazo em que o investidor compra apões ou fundos e mantém por anos, focando no crescim	buy and hold, longo prazo, estratégia conservadora, valorização, dividendos	comprar e manter, investimento de paciência, acumulação de capital	
O que é carteira recomendada?	Carteira recomendada é uma lista de ativos superida por analistas ou corretoras, com base em estudos de mercado, para orientar in-	carteira recomendada, relatórios de análise, selecão de ativos, estratégia quiada	porticiio superido. Iista de investimentos, curadoria financeira	
	Mercado futuro envolve contratos padronizados para compra ou venda de ativos em data futura.			
O que é mercado futuro?	Usado para hedge ou especulação.  Primário é ouando ativos são emitidos cela orimeira vez (ex.: IPO).	mercado futuro, contratos futuros, derivativos, proteção cambial, especulação	negociação antecipada, operações futuras, mercado derivativo	
O que é mercado primário e secundário?		mercado primário, mercado secundário, ipo, negociações, bolsa	emissão inicial, mercado de revenda, negociação entre investidores	
O que é IPO?		ipo, ofienta inicial, abertura capital, botsa, ações debênture, divida corporativa, renda fixa privada, captação de recursos , O que é debênture? , debentures	listagem inicial, lançamento na bolsa, oferta primária	
O que é debênture?	Debenture e um tituro de divida emisso por empresas para captar recursos.  O investidor empresta dinheiro e recebe juros em troca.	detenture, divida corporativa, renda tixa privada, captagao de recursos , O que e detenture? , detentures	títulos privados, obrigação corporativa, empréstimo a empresa	
	Private equity são investimentos em empresas que não têm capital aberto.			
O que é private equity?	Geralmente, fundos compram participação para expandir e depois vender.  Câmbin é a trong de mondos entre nafase	private equity, capital privado, fundos de investimento, participação societária	investimentos privados, capital fechado, aporte estratégico	
O que é câmbio?		câmbio, moedas estrangeiras, forex, dólar, euro	troca de divisas, mercado cambial, negociação de moedas	
	Hedge é uma estratégia de proteção usada para reduzir riscos de variações em ativos, câmbio ou juros.			
O que é hedge?	Pode ser feito com derivativos.  S&P 500 é um indice da bolsa americana que reúne as 500 maiores empresas dos EUA.	hedge, proteção, derivativos, gestão risco, contratos futuros	cobertura financeira, blindagem de carteira, proteção cambial	
O que é indice S&P 500?	Serve como termômetro do mercado global.	s&p500, indice americano, bolsa EUA, benchmark global, empresas listadas	índice internacional, mercado americano, principal referência	
O que é benchmark?	Benchmark é um índice de referência usado para comparar a rentabilidade de um investimento ou fundo.  Taxa de administração é cobrada por fundos para remunerar a gestão e custódia dos ativos.	benchmark, referência, indice comparativo, desempenho, mercado	indicador de comparação, parâmetro de rentabilidade, indice guia	
O que é taxa de administração?		taxa administração, custos fundos, gestão profesional, despesas financeiras	tarifa de gestão, custo operacional, taxa de custódia indireta	
O que é taxa de performance?	Taxa de performance é cobrada quando o fundo supera um indice de referência, como CDI ou Ibovespa.  Custódia é o serviço de guarda e controle dos ativos financeiros de um investidor.	taxa performance, fundos, rentabilidade extra, incentivo gestor	prêmio de resultado, taxa adicional, remuneração variável	
O que é custódia?	E feita por corretoras ou bancos.	custódia, guarda ativos, corretoras, controle financeiro	depósito de ativos, administração de investimentos, registro de valores	
O que é home broker?	Home broker é a plataforma online oferecida por corretoras para comprar e vender ativos pela internet.	home broker, plataforma investimentos, corretora, bolsa digital	sistema de negociação, plataforma de trade, ferramenta online	
O que é taxa Selic?	Selic é a taxa básica de juros da economia brasileira, definida pelo Banco Central, que influencia todos os demais juros.	taxa selic, juros básicos, banco central, política monetária , O que é taxa Selic?	taxa de referência, índice de juros, meta Selic	
O que é mercado de capitais?	Mercado de capitais é onde empresas captam recursos emitindo ações e titulos, e investidores aplicam seu dinheiro buscando retorn Volatifidade mede a intensidade das oscilações de preço de um ativo em determinado período.	mercado capitais, bolsa valores, ações, títulos	mercado financeiro, ambiente de captação, mercado de investimentos	
O que é volatilidade?	Quanto maior a volatifidade, mais instável é o investimento.	volatilidade, oscilações, risco de mercado, variação preço	instabilidade, flutuação, variação financeira	
O que é liquidez diária?	Liquidez diária significa que o investidor pode resgatar o dinheiro todos os dias úteis, com disponibilidade rápida do recurso.  Patrimônio liquido é o valor total do fundo, calculado sella soma dos ativos menos as despesas.	liquidez diária, resgate imediato, disponibilidade, fundos curtos	saque rápido, acesso ao capital, conversão imediata	
O que é patrimônio líquido de um fundo?		patrimônio líquido, fundos, valor total, cota, ativos	valor consolidado, base patrimonial, recursos do fundo	

Pergunta	Resposta	Palavras-chave		Sinonimos	Tahulando	
	Rentabilidade nominal é o retorno bruto, sem descontar inflação.					
O que é rentabilidade nominal e real?	Rentabilidade real é o retorno líquido após descontar a inflação.	rentabilidade nominal, rentabilidade real, inflação, retorno		ganho bruto, ganho ajustado, rentabilidade efetiva		
O que é correlação entre ativos?	Correlação mostra o quanto dois ativos se movimentam em conjunto.  Pode ser positiva (andam iguais), negativa (andam opostos) ou neutra.	correlação, ativos, diversificação, risco, relação		interfenentièrria vinnula de mercada accordada estatística		
O que e consesção entre autor	т осне вет ролития (вполет привид, терретия (вполет орогиолу) со своим.	CONTERNATION, CONTENTION TO CONTENTION OF THE PROPERTY OF T		mandepersonida, virculo de marcado, acadeação esastenda		
O que é capitalização?	Capitalização é o processo de reinvestir juros ou rendimentos, fazendo o valor crescer ao longo do tempo por efeito composto.	capitalização, juros compostos, crescimento, reinvestimento		acumulação, efeito bola de neve, expansão patrimonial		
O que é duration em renda fixa?	Duration mede o prazo médio de recebimento dos fluxos de um título de renda fixa, indicando sensibilidade a variacões de juros.	duration, renda fisa, sensibilidade, prazos, iuros		prazo médio, tempo de retorno, indicador de risco		
	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,					
O que é margem de garantia?	Margem de garantía é o valor exigido para operar derivativos ou contratos futuros, servindo como caução em caso de perdas.	margem garantia, derivativos, contratos futuros, risco, bolsa		colateral, depósito de segurança, exigência financeira		
O que é spread bancário?	Spread bancário é a diferença entre a taxa que o banco cobra ao emprestar e a taxa que paga ao captar recursos.	spread bancário, diferença taxas , O que é spread bancário?		margem financeira, diferencial de juros, custo de crédito		
O que é governança corporativa?	Governança corporativa é o conjunto de práticas de gestão que asseguram transparência, equidade e responsabilidade na adminis Mudança Legal: A partir de 2024, a Lei nº	trs governança corporativa, gestão, transparência, mercado acionário		boas práticas, compliance, gestão empresarial		
Veloprime - DARF Exterior	14.754/23 alterou o pagamento do DARF para investimentos no exterior, passando de mensal para anual, devido à nova Lei das O	Mail DARF, OFFSHORE , Veloprime - DARF Exterior				
	LCI (Letra de Crédito Imobiliário) é um título de renda fixa emitido por bancos para financiar o setor imobiliário.					
O que é LCI?	Possui isenção de Imposto de Renda para pessoa física.	lci, letra crédito imobiliário, banco emissor , O que é LCI?		título imobiliário, investimento isento, papel bancário		
O que é LCA?	LCA (Letra de Crédito do Agronegócio) é um titulo de renda fixa emitido por bancos para financiar o setor do agronegócio.  Também conta com isenção de IR para pessoa física.	Ica, letra crédito agronegócio, isenção ir, banco emissor , O que é LCA?		título agricola, papel do agronegócio, investimento isento		
	CDB (Certificado de Depósito Bancário) é um título de renda fixa emitido por bancos para captação de recursos.					
O que é CDB?	Pode ter rentabilidade prefixada, pós-fixada ou atrelada à inflação, e é tributado pelo IR. Cálculo Tributação: A receita é somada mensalmente, com tributação baseada no valor total:	cdb, certificado depósito bancário, inflação , O que é CDB?		título bancário, aplicação em banco, investimento tributado		
Veloprime - Tributação Apostas	* AM RS	Veloprime, tributação, apostas, loterias, Lei 14.790/2023, receita, isenção, renda variável, exterior				
		tesouro direto, governo federal, títulos públicos, investimento seguro, plataforma online , O que é Tesouro Direto?				
O que é Tesouro Direto?	Tesouro Direto é um programa do Governo Federal que permite a investidores pessoas fisicas comprarem títulos públicos de forma	si tesouro selic. O que é Tesouro Selic?		programa tesouro, aplicação governamental, título nacional		
O que é Tesouro Selic?	É um título público atrelado à taxa básica de juros (Selic). Indicado para investimentos de curto prazo, com baixa volatilidade e alta			título selic, investimento seguro, aplicação líquida		
O que é Tesouro IPCA+?	É um título público indexado à inflação (IPCA) mais uma taxa fixa. Protege o poder de compra do investidor no longo prazo.	, O que é Tesouro IPCA+?		título ipca, papel indexado, investimento real		
O que é Tesouro Prefixado?	È um titulo público com taxa de retorno definida no momento da compra. A rentabilidade é fixa, ideal para quem acredita na estabil	da tesouro prefixado, O que é Tesouro Prefixado?		título prefixado, papel de taxa fixa, investimento previsível		
O que é IPCA?	O IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) é o príncipal indicador oficial da inflação no Brasil, calculado pelo IBGE.	El IPCA, O que é IPCA?		índice de inflação, indicador econômico, indice oficial de preços		
Ainda temos parceria com a XP?	Status: Nossa parcería com a XP Investimentos foi encerrada no início de 2025. Não ternos mais acesso à base de dados da corre	tor parceria, XP, encerramento, Octadesk, ativos , Ainda temos parceria com a XP?				
Quais corretoras parceiras a Veloprime possui?	Parcerias: Atualmente, a Velotax possui integração apenas com a Warren (ativos no exterior) e com a Mynt (criptomoedas). Outras	co corretoras, Warren, Mynt, criptomoedas, integração , Quais corretoras parceiras a Veloprime possui? forex, Warren, derivativos, DARF, relatórios , Trabalhamos com mercado forex?				
Trabalhamos com mercado forex?	Compatibilidade: Nosso serviço para ativos no exterior é compativel apenas com a corretora Warren. Operações em outras correto					
O que são Informes de Rendimento?	Definição: Documentos fornecidos por bancos e corretoras no firm do ano, detalhando rendimentos, dividendos e posições em 31/1	2. informes, rendimento, IR, dividendos, PDF, Premium, Concierge				
O que é uma Corretora?	Definição: Ponte entre investidor e mercado, oferecendo plataforma de compra/venda e custódia de ativos, alám de enviar informe:	d corretora, investidor, custódia, Warren, informes , O que é uma Corretora?				
	L	l <u> </u>				
O que são Relatórios anuais e auxiliares?	Definição: Conjunto de documentos incluíndo informes de rendimento, notas de corretagem, extrato da B3 e informes de dividendo	AU restornos, anuais, notas corretagem, B3, dividendos, JCP , O que são Relatórios anuais e auxiliares?				
O que é Custo de compra e venda?	Definição: Preço médio de aquisição, incluindo taxas, que reduz o lucro tributável. Atenção: Cálculos incorretos podem gerar impos	to compensar , imposto , prejuizo , O que é Custo de compra e venda?				
O que são Prejuízos a compensar?	Definição: Perdas acumuladas que reduzem impostos futuros. Regra: 86 podem ser compensadas dentro da mesma categoria (da	the component of the projection of the projectio				
O der wo - relation is combined i.	ь-контуры, г начина възличнива que неоздани пиравков полита. гведик со розени мет compensadas delifro da mesma categoria (da	a compenses , to que and a registros a cumpations a, gragistros				
Para que serve a calculadora de investimentos?	Função: Organiza automaticamente operações, calcula lucros, prejuízos e impostos, gera DARFs e relatórios prontos para a decla	aç calculadora, investimentos, o que é				
Possuimos integração com a B3?	Status: Sim, o Veloprime integra diretamente com a B3, importando automaticamente posições, extratos e notas de corretagem pa	a integração, B3, posicões, extratos, notas corretagem. Possuimos integração com a B3?				
		y , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,				
O que são dividendos ou proventos?	Definição: Valores distribuidos por empresas aos acionistas, como parte do lucro (dividendos) ou outros créditos (JCP, rendimentos	di dividendos, proventos, JCP, Fils, lucros				
Como declarar doações e herança?	Processo: Informe na ficha "Bens e Direitos" da declaração com o código correspondente ao bem recebido. Lançar também em "R	ini doações, herança, bens, ITCMD, IR , declara , declarar				
	and the state of t	Annual and managed a managed				
O que é subscrição e incorporação?	Subscrição: Direito de comprar novas ações emitidas por uma empresa, geralmente a um preço vantajoso, proporcional à participa	çă subscrição, incorporação, ações, investidor , o que é				
Empréstimo Pessoal - Erros	* EKD1: Que penal No momento não temos crédito disponível para voob. Tente novamente em X dias. * ED01: Opal Houve um em	a erros, empréstimo passoal, coen finance, vinculo empregaticio, idade, renda, nome conta, SCR BACEN, SPC, protesto, ch	e Emprésimos > Emprésimo Pessoal > Erros			
HTMLTEST	-strong-isso é apenas um teste de formatação na hora das respostas-vistrong-str- veremos se o bot responde formatado em trati-tar-	HTMLTEST	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,			
	bia bia bia					