



## **ARQUIVO RETORNO**

---

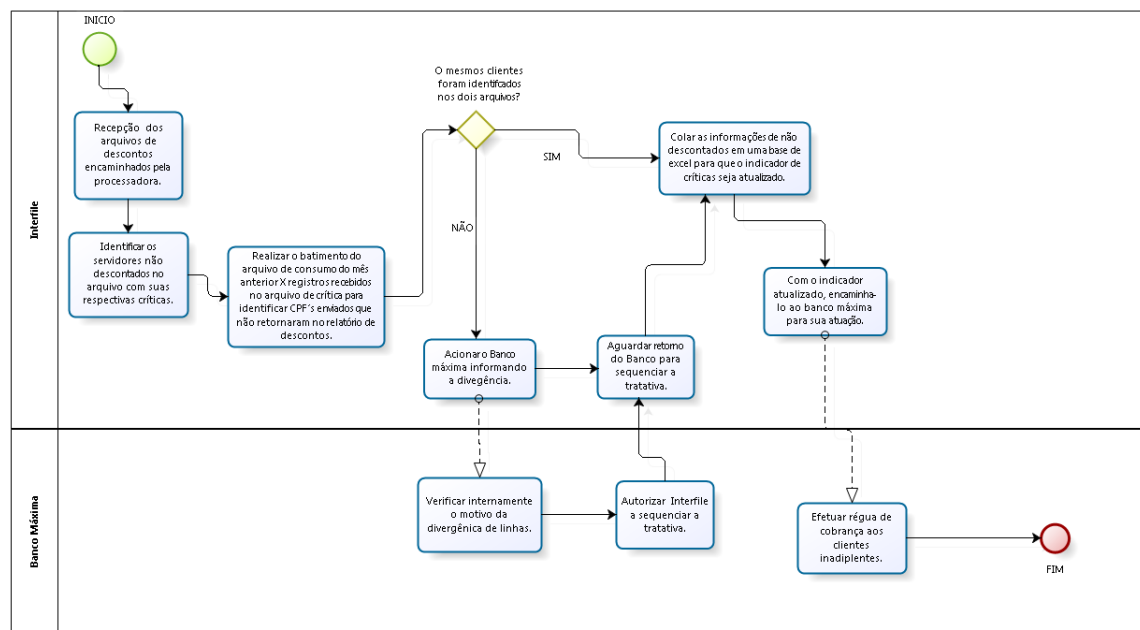
### **TRATAMENTO DE CRÍTICA**

---

# Sumário

Sumário .....	2
MACRO FLUXO DO PROCESSO .....	3
DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE .....	3
SLA .....	3
SITEMAS E SITES NECESSÁRIOS .....	3
ENTRADA .....	4
TRATATIVA.....	4
ENVIO DO INDICADOR.....	4

## MACRO FLUXO DO PROCESSO



## DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

1. Realizar o controle das críticas dos servidores não descontados no arquivo retorno encaminhado pela Consiglog e informar através de indicadores ao BANCO MÁXIMA para sua atuação conforme definição interna da regra de cobrança.

## SLA

2. Indicador será disponibilizado em D+3 após a disponibilização do arquivo retorno.

## SISTEMAS E SITES NECESSÁRIOS

- Arquivo retorno (SAEB e SUPREV)
- Site Consiglog

## ENTRADA

---

3. Através da recepção dos arquivos de descontos encaminhados pela processadora (SAEB e SUPREV), serão identificados os servidores que não foram descontados com suas respectivas críticas.

## TRATATIVA

---

4. Realizar o batimento do arquivo de consumo do mês anterior x registros recebidos no arquivo de crítica para identificar CPF's enviados que não retornaram no relatório de descontos.
5. Filtrar no arquivo retorno todos os servidores não descontados no mês com suas respectivas críticas e colar em uma base de Excel para que seja mensurado através de um indicador, a quantidade de críticas e valores que não foram descontados e informá-los ao BANCO MÁXIMA para sua atuação quanto a forma de cobrança.
6. Assim que as informações de não descontados forem inseridas no controle, o indicador será atualizado apontando os maiores ofensores, ou seja, as críticas que possuem maior volume de não descontados com os respectivos valores, além das informações abaixo:
  - a. Volume de críticas por produto (COMPRA/SAQUE).
  - b. Detalhamento dos motivos de críticas para o produto COMPRA.
  - c. Detalhamento dos motivos de críticas para o produto SAQUE.

## ENVIO DO INDICADOR

---

7. Com o indicador atualizado, será encaminhado um e-mail aos destinatários abaixo para conhecimento e providências.
  - Marcelo Marques: [Marcelo.marques@credcesta.com.br](mailto:Marcelo.marques@credcesta.com.br)
  - Francisco Cousino: [francisco.cousino@credcesta.com.br](mailto:francisco.cousino@credcesta.com.br)
  - Alan Machado: [amachado@bancomaxima.com.br](mailto:amachado@bancomaxima.com.br)
  - Caixa genérica Banco Máxima: [operacional.consignado@bancomaxima.com.br](mailto:operacional.consignado@bancomaxima.com.br)