

Código 4 (Reversível):

Motivo: Refazer a transação (emissor solicita retentativa) | VISA E MASTER - FRAUDE CONFIRMADA CONTATO

Assunto: Importante - Atraso no Pagamento com Cartão de Crédito (Fraude Confirmada - Contato Necessário)

Olá [Nome do Aluno], espero que esteja bem. Sou (INFORMAR SEU NOME), da Motion fit academia. O Motivo do meu contato é que identificamos um problema relacionado ao pagamento com o cartão de crédito vinculado à sua conta.

De acordo com nossos registros, ao tentar realizar a cobrança de sua mensalidade, a transação foi marcada pela operadora de cobrança, como "emissor solicita retentativa" pela operadora, e foi confirmada como uma possível fraude, pois a última compra que fez com seu cartão foi apontada como suspeita. Dessa forma não conseguimos realizar a cobrança da parcela em seu cartão.

Diante disso, é indispensável que entremos em contato para esclarecimentos e para garantir a segurança da sua conta, e evitar atrasos que podem gerar juros e multa. Vou lhe passar algumas informações importantes sobre os detalhes da transação.

- Bandeira do Cartão: VISA/MasterCard (INFORMAR A BANDEIRA CORRETA)
- Motivo do Atraso: Emissor solicita retentativa - CLIENTE verificar possível tentativa de fraude anterior (de outra empresa/operadora)
- Status: Fraude Confirmada - Contato Necessário

Recomendamos que entre em contato com a sua operadora, para verificar, garantir a segurança e autorizar a transação pendente.

Se preferir posso fazer a alteração do seu cartão agora mesmo, lhe envio o link de cadastro de cartão e você pode realizar o cadastro, ou pode nos retornar por esse mesmo Número (INFORMAR NÚMERO DA UNIDADE) para fornecer informações adicionais ou esclarecimentos sobre a transação ta bom?

SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você, tem algo a mais que eu posso ajudar a melhorar sua experiência aqui na Motion fit? (ANOTAR E ENCAMINHAR SOLICITAÇÃO DO ALUNO PARA SETOR RESPONSÁVEL INFORMANDO PRAZO ATÉ 7 DIAS PARA RETORNO). Muito Obrigado pelo seu tempo, Motion fit agradece tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua compreensão e cooperação.

Atenciosamente, (SEU NOME) (FUNÇÃO)
MOTION FIT ACADEMIA

Código 5 (Reversível):

Motivo: Não autorizada - Saldo/Limite Insuficiente

Assunto: Importante - Atraso no Pagamento com Cartão de Crédito (Saldo Insuficiente)

Olá [Nome do Aluno], desejo que seu dia seja fantástico, sou (seu nome), da academia Motion fit academia, meu contato é rápido pois sei que seu tempo é precioso.

Nosso sistema apontou que ao processar o pagamento referente à sua mensalidade, a cobrança foi negada pela operadora do cartão. E entendemos que situações inesperadas podem ocorrer, e eu estou aqui para te assegurar que estamos aqui para ajudar a resolver qualquer inconveniente que possa ter surgido para garantir que sua experiência conosco seja a melhor possível.

Detalhes do Atraso: Código 5 recusa do pagamento pela operadora - (saldo insuficiente)/ outros bloqueios no cartão pela operadora

E gostaria de saber como podemos lhe ajudar a resolver essa questão para que evite cobrança de juros e multa. Algumas soluções são:

1. Verificar com a operadora algum erro ou bloqueio indevido para liberar a cobrança
2. Realizar o pagamento da fatura anterior para liberar o crédito
3. Alterar o cartão através do link que posso te encaminhar

Alguma dessas opções podem te ajudar?

Caso nenhuma das soluções acima ajude, posso verificar com meu gerente a possibilidade da alteração da data de vencimento para até dia 26 DESSE MÊS AINDA. Ou se o senhor preferir pode alterar a data de vencimento para o mês que vem (pagando a diferença da pro rata - dias a mais).

Se precisar de suporte adicional, nossa equipe está aqui para resolver, basta entrar em contato conosco pelo (inserir NÚMERO TELEFONE DA UNIDADE).

SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você, tem algo a mais que eu posso ajudar a melhorar sua experiência aqui na Motion fit? (ANOTAR E ENCAMINHAR SOLICITAÇÃO DO ALUNO PARA SETOR RESPONSÁVEL INFORMANDO PRAZO ATÉ 7 DIAS PARA RETORNO). Muito Obrigado pelo seu tempo, Motion fit agradece tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for

Agradeço pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 6 (Reversível):

Motivo: Consultar credenciador - Lojista, contate o adquirente RECUSA ADQUIRENTE

Olá [Nome do Aluno], desejo que seu dia seja fantástico, sou (seu nome), da academia Motion fit academia, meu contato é rápido pois sei que seu tempo é precioso. Nosso sistema apontou que ao processar o pagamento referente à sua mensalidade, a cobrança foi negada pela operadora do cartão. Retornando com o Código 6 Consultar credenciador - Lojista, contate o adquirente RECUSA ADQUIRENTE

Ação recomendada: indicando que é necessário que o proprietário do cartão entre em contato com a operadora do cartão, e libere a cobrança em nosso estabelecimento, neste caso de recusa da cobrança somente a operadora do cartão pode resolver para você. Eles poderão fornecer assistência direta para resolver essa situação.

Outra alternativa pode ser a alteração do cartão de crédito, posso te enviar um link de cadastramento de cartão por mensagem, se desejar. Assim já evita que sua mensalidade atrase e posteriormente pode realizar alteração para seu cartão de preferência.

SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você, tem algo a mais que eu posso ajudar a melhorar sua experiência aqui na Motion fit? (ANOTAR E ENCAMINHAR SOLICITAÇÃO DO ALUNO PARA SETOR RESPONSÁVEL INFORMANDO PRAZO ATÉ 7 DIAS PARA RETORNO). Muito Obrigado pelo seu tempo, Motion fit agradece tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar.

Agradeço pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 7 (Irreversível):

Motivo: Fraude Confirmada

Olá [Nome do Aluno], aqui é [Seu Nome], da Motion Fit Academia. Espero que seu dia esteja fantástico. Estou entrando em contato rapidamente para resolver uma questão relacionada ao seu pagamento mensal.

Ao processar o pagamento da sua mensalidade, identificamos que a transação foi negada pela operadora do cartão, retornando com o Código 7 (Irreversível) devido à "Fraude Confirmada" por tentativa de cobrança de estabelecimento anterior, mas estamos aqui para ajudar a resolver essa situação da melhor maneira possível.

Ação Recomendada:

É necessário que o proprietário do cartão entre em contato diretamente com a operadora do cartão para liberar a cobrança em nosso estabelecimento. Infelizmente, nesse caso de recusa por fraude, apenas a operadora pode resolver a situação.

Se preferir, oferecemos uma alternativa conveniente: a possibilidade de alterar o cartão de crédito. Posso enviar um link de cadastramento por mensagem para facilitar o processo e evitar futuros contratemplos.

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 12 (Irreversível):

Motivo: Erro no cartão - Verifique os dados do cartão

Olá [Nome do Aluno], Sou (seu nome) da Motion fit academia, Espero que você esteja super bem!

Entrei em contato, pois ao tentar efetuar a cobrança de sua mensalidade recebemos o retorno da operadora do cartão com o código 12, que traduzindo seria "Erro no cartão - Verifique os dados do cartão". Não se preocupe, isso acontece, e estamos aqui para te ajudar a resolver da maneira mais leve possível.

Ação recomendada:

Para corrigir, posso enviar um link cadastro de forma de pagamento por mensagem, dessa forma você mesmo atualiza seus dados, ou pode até mesmo cadastrar um novo cartão de crédito, é super fácil! Ou se preferir, podemos te ajudar com essa alteração diretamente no balcão da academia. Me diz, qual seria a melhor solução para você?

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 13 (Irreversível):

Motivo: Valor da transação inválida - Valor da transação não permitido - Não tente novamente

Olá [Nome do Aluno], Espero que seu dia esteja incrível! Aqui é [Seu Nome], da Motion Fit Academia. Estou entrando em contato rapidamente para resolver uma questão referente ao seu pagamento mensal.

Ao processar a transação, notamos que a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 13 (Irreversível) devido ao "Valor da transação não permitido". Queremos te ajudar a resolver essa situação da forma mais tranquila possível.

Ação Recomendada:

Nesse caso, é crucial que você entre em contato diretamente com a operadora do seu cartão. Eles podem fornecer assistência para liberar a transação e permitir o pagamento da sua mensalidade na Motion Fit Academia. É importante mencionar que a recusa ocorreu devido a um valor não permitido, e sua operadora poderá orientar sobre como autorizar essa transação.

Além disso, para evitar juros e multas, oferecemos a opção de alterar a forma de pagamento. Posso enviar um link de cadastramento por mensagem, tornando o processo mais simples e garantindo que sua mensalidade seja processada sem problemas.

Estou aqui para auxiliar no que for necessário e garantir que sua experiência conosco seja sempre positiva. Caso tenha alguma dúvida ou precise de suporte, estamos à disposição.

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 14 (Irreversível):

Motivo: Número do Cartão não pertence ao emissor / Número do Cartão Inválido

Olá [Nome do Aluno], desejo que seu dia seja fantástico, sou (seu nome), da academia Motion fit academia, meu contato é rápido pois sei que seu tempo é precioso. Nosso sistema apontou que ao processar o pagamento, notamos que a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 14 (Irreversível) devido ao "Número do Cartão não pertence ao emissor / Número do Cartão Inválido". Queremos te ajudar a resolver essa situação.

Ação Recomendada:

Nesse caso, é crucial que você entre em contato diretamente com a operadora do seu cartão. Eles podem fornecer assistência para liberar a transação e permitir o pagamento da sua mensalidade na Motion Fit Academia. É importante mencionar que a recusa ocorreu devido a um número de cartão inválido, e sua operadora poderá orientar sobre como autorizar essa transação.

Além disso, para evitar juros e multas, oferecemos a opção de alterar a forma de pagamento. Posso enviar um link de cadastramento por mensagem, tornando o processo mais simples e garantindo que sua mensalidade seja processada rapidamente. E se por ventura futuramente quiser alterar para o cartão anterior após solucionado com a operadora anterior pode realizar a alteração novamente sem problemas para o cartão de sua preferência, o que acha ?

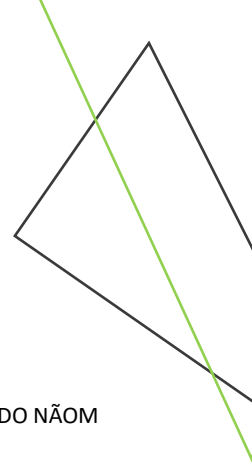
Estou aqui para auxiliar no que for necessário e garantir que sua experiência conosco seja sempre positiva. Caso tenha alguma dúvida ou precise de suporte, estamos à disposição.

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.



Código 19 (Irreversível):

Motivo: Problema no adquirente - Erro no cartão – Não tente novamente Versão 0.1/2023

PASSAR AO GERENTE PARA FINANCEIRO ENTRAR EM CONTATO COM ADQUIRENTE DE COBRANÇA E ENTENDER O MOTIVO DO NÃOOM
PROCESSAMENTO DA COBRANÇA

Código 23 (Irreversível):

Motivo: Valor da parcela inválida - Parcelamento inválido - Não tente novamente

Olá [Nome do Aluno], Espero que seu dia esteja incrível! Aqui é [Seu Nome], da Motion Fit Academia. Estou entrando em contato rapidamente para resolver uma questão referente ao seu pagamento mensal.

Ao processar a transação, notamos que a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 13 (Irreversível) devido ao "Valor da transação não permitido". Queremos te ajudar a resolver essa situação da forma mais tranquila possível.

Ação Recomendada:

Nesse caso, é crucial que você entre em contato diretamente com a operadora do seu cartão. Eles podem fornecer assistência para liberar a transação e permitir o pagamento da sua mensalidade na Motion Fit Academia. É importante mencionar que a recusa ocorreu devido a um valor não permitido, e sua operadora poderá orientar sobre como autorizar essa transação.

Além disso, para evitar juros e multas, oferecemos a opção de alterar a forma de pagamento. Posso enviar um link de cadastramento por mensagem, tornando o processo mais simples e garantindo que sua mensalidade seja processada sem problemas.

Estou aqui para auxiliar no que for necessário e garantir que sua experiência conosco seja sempre positiva. Caso tenha alguma dúvida ou precise de suporte, estamos à disposição.

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 30 (Irreversível):

Motivo: Erro de formato (mensageria) - Erro no cartão - Não tente novamente

Olá [Nome do Aluno],

Espero que esteja bem. Sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia. O sistema apontou que ao processar o pagamento, a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 30 (Irreversível) devido a "Erro de formato (mensageria) - Erro no cartão Não tente novamente". Quero te ajudar a resolver essa situação da forma mais tranquila possível.

Ação Recomendada:

Nesse caso, é recomendável verificar se as informações do seu cartão estão corretas, incluindo número, data de validade e código de segurança. Se estiver usando um método online para pagamento, certifique-se de que não há problemas técnicos no processo.

Caso as informações estejam corretas, sugerimos entrar em contato com a operadora do seu cartão para obter mais detalhes sobre a recusa e verificar se há algum problema específico relacionado ao formato da mensagem. Eles poderão oferecer assistência direta para resolver essa situação.

Se preferir, podemos facilitar o processo de atualização das informações do seu cartão. Posso enviar um link de cadastramento por mensagem para tornar esse procedimento mais simples.

Estou aqui para auxiliar no que for necessário e garantir que sua experiência conosco seja sempre positiva. Caso tenha alguma dúvida ou precise de suporte, estamos à disposição.

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 38 (Reversível):

Motivo: Excedidas tentativas de senha/compras - Excedidas tentativas de senha. Contate a central do seu cartão

Olá [Nome do Aluno], Sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia, espero que seu dia seja excelente. Estou entrando em contato pois o sistema apontou que a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 38 (Reversível) devido a "Excedidas tentativas de senha/compras - Excedidas tentativas de senha. Contate a central do seu cartão".

Ação Recomendada:

Para resolver a recusa devido a excedidas tentativas de senha, sugerimos que entre em contato imediatamente com a central de atendimento do seu cartão. Eles poderão fornecer informações específicas sobre as tentativas de senha e orientações sobre como desbloquear ou resolver esse problema.

Se preferir, podemos facilitar o processo de cobrança desse mês, posso enviar um link de cadastramento de novo cartão por mensagem para tornar esse procedimento mais simples, e quando resolver essa questão com a operadora, podemos retornar ao cartão de sua preferência.

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 41 (Irreversível):

Motivo: Cartão perdido - Transação não permitida - Não tente novamente

Olá [Nome do Aluno], sou (seu nome) da Motion fit academia. Estou entrando em contato pois ao tentar realizar a tentativa de cobrança de sua mensalidade o sistema apontou que cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 41 (Irreversível) devido a "Cartão perdido - Transação não permitida - Não tente novamente".

Ação Recomendada:

Para lidar com a recusa devido ao cartão perdido, é importante que você entre em contato imediatamente com a operadora do seu cartão. Eles poderão fornecer assistência para resolver a situação, seja bloqueando o cartão perdido e orientando sobre como proceder para autorizar futuras transações.

Em contrapartida, precisamos que atualize os dados do cartão de crédito para evitar que seja cobrado juros e multa em sua mensalidade. Se preferir, eu posso enviar um link de cadastramento de novo cartão por mensagem para tornar esse procedimento mais simples, e quando resolver essa questão com a operadora, podemos retornar ao cartão de sua preferência, o que acha?

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 43 (Irreversível):

Motivo: Cartão roubado - Transação não permitida - Não tente novamente

Olá (Nome do Aluno), sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia. De acordo com nossos registros, ao tentar realizar a cobrança de sua mensalidade, a transação foi marcada pela operadora com o Código 43 (Irreversível) devido a "Cartão roubado - Transação não permitida ". Compreendemos que esta situação pode ser desconfortável, mas estamos aqui para te auxiliar na resolução.

Ação Recomendada:

Para lidar com a recusa devido ao cartão roubado, é crucial que você entre em contato imediatamente com a operadora do seu cartão. Eles poderão orientar sobre os procedimentos adequados, como o bloqueio do cartão roubado e as medidas de segurança necessárias.

Enquanto isso podemos enviar um link de cadastramento de cartão, assim você pode realizar o cadastro de um outro cartão temporário e evitar qualquer cobrança de juros e multa, o que acha ?

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 54 (Irreversível):

Motivo: Cartão vencido / Data de expiração inválida - Verifique os dados do cartão

Olá [Nome do Aluno], sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia, espero que seu dia esteja excelente!

De acordo com nossos registros, ao tentar realizar a cobrança de sua mensalidade, a transação foi marcada pela operadora com o Código 54 (Irreversível) devido a "Cartão vencido / Data de expiração inválida - Verifique os dados do cartão". Compreendemos que isso pode ocorrer, e estamos aqui para te ajudar a resolver.

Ação Recomendada:

Para solucionar a recusa devido ao cartão vencido ou data de expiração inválida, basta atualizar seus dados do cartão no link que vou te encaminhar por mensagem agora mesmo, é super rápido. Isso ajudará a garantir que sua mensalidade seja processada sem problemas e evite cobrança de juros ou multa por atraso, o que acha ?

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 55 (Reversível):

Motivo: SENHA INVÁLIDA

Olá [Nome do Aluno], sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia, espero que seu dia seja fantástico.

De acordo com nossos registros, ao tentar realizar a cobrança de sua mensalidade, a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 55 (Reversível) devido a "Senha Inválida". Entendemos que isso pode ser um inconveniente, mas estamos aqui para te ajudar a resolver.

Ação Recomendada:

Para resolver a recusa devido à senha inválida, sugerimos que verifique cuidadosamente os dados cadastrados para a cobrança e confira juntamente a sua operadora de cartão alguma alteração que pode ter sido realizada por segurança. Para atualizarmos sua forma de pagamento, vou enviar um link de cadastramento por mensagem para que você possa atualizar os dados do cartão, evitando juros e multa por atraso no pagamento do cartão.

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 56 (Irreversível):

Motivo: Número do Cartão não pertence ao emissor / Número do Cartão Inválido

Olá [Nome do Aluno], sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia, espero que seu dia seja fantástico.

De acordo com nossos registros, ao tentar realizar a cobrança de sua mensalidade, a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 56 (Reversível) *Número do Cartão não pertence ao emissor / Número do Cartão Inválido*. Entendemos que isso pode ser um inconveniente, mas estamos aqui para te ajudar a resolver.

Ação Recomendada:

Para resolver a recusa devido dados inválidos do cartão, vou enviar um link de cadastramento por mensagem para que você possa atualizar os dados do cartão, evitando juros e multa por atraso no pagamento do cartão.

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 57 (Reversível):

Motivo: Transação Não Permitida para o Cartão - Não tente novamente

Olá [Nome do Aluno], espero que esteja bem. Sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia, e estou entrando em contato pois ao processar a transação, notamos que a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 57 (Reversível) devido a "Transação Não Permitida para o Cartão, mas estamos aqui para te ajudar.

Ação Recomendada:

Para superar essa recusa, sugerimos que entre em contato com a central de atendimento da operadora do seu cartão. Eles poderão fornecer informações específicas sobre a razão da transação não ser permitida para o seu cartão e orientações sobre como proceder.

Em contrapartida, precisamos que atualize os dados do cartão de crédito para evitar que seja cobrado juros e multa em sua mensalidade. Então vou enviar um link de cadastramento de novo cartão por mensagem para tornar esse procedimento mais simples, e quando resolver essa questão com a operadora, podemos retornar ao cartão de sua preferência, o que acha?

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 58 (Irreversível):

Motivo: Comerciante Inválido - Transação não permitida - Não tente novamente

Olá [Nome do Aluno], espero que esteja bem. Sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia, e estou entrando pois percebemos que a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 58 (Irreversível) devido a "Comerciante Inválido - Transação não permitida.

Ação Recomendada:

Para resolver essa recusa, sugerimos que entre em contato com a central de atendimento da operadora do seu cartão. Eles poderão fornecer informações específicas sobre a razão pela qual a transação foi considerada não permitida para o nosso estabelecimento e orientações sobre como proceder.

Além disso, para evitar juros e multas, oferecemos a opção de alterar a forma de pagamento. Posso enviar um link de cadastramento por mensagem, tornando o processo mais simples e garantindo que sua mensalidade seja processada rapidamente. E se por ventura futuramente quiser alterar para o cartão anterior após solucionado com a operadora anterior pode realizar a alteração novamente sem problemas para o cartão de sua preferência, o que acha ?

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 59 (Reversível):

Motivo: Suspeita de Fraude - Contate a central do seu cartão

Olá [Nome do Aluno], espero que esteja bem. Sou (INFORMAR SEU NOME), da Motion fit academia. O Motivo do meu contato é que identificamos um problema relacionado ao pagamento com o cartão de crédito vinculado à sua conta.

De acordo com nossos registros, ao tentar realizar a cobrança de sua mensalidade, a transação foi marcada pela operadora de cobrança, com o código 59 – Suspeita de fraude - pela operadora, e foi confirmada como uma possível fraude, pois a última compra que fez com seu cartão foi apontada como suspeita. Dessa forma não conseguimos realizar a cobrança da parcela em seu cartão.

Diante disso, é indispensável que entremos em contato para esclarecimentos e para garantir a segurança da sua conta, e evitar atrasos que podem gerar juros e multa. Vou lhe passar algumas informações importantes sobre os detalhes da transação.

- Bandeira do Cartão: VISA/MasterCard (INFORMAR A BANDEIRA CORRETA)
- Motivo do Atraso: Emissor solicita retentativa - CLIENTE verificar possível tentativa de fraude anterior (de outra empresa/operadora)
- Status: Fraude Confirmada - Contato Necessário

Recomendamos que entre em contato com a sua operadora, para verificar, garantir a segurança e autorizar a transação pendente.

Se preferir posso fazer a alteração do seu cartão agora mesmo, lhe envio o link de cadastro de cartão e você pode realizar o cadastro, ou pode nos retornar por esse mesmo Número (INFORMAR NÚMERO DA UNIDADE) para fornecer informações adicionais ou esclarecimentos sobre a transação ta bom?

SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você, tem algo a mais que eu posso ajudar a melhorar sua experiência aqui na Motion fit? (ANOTAR E ENCAMINHAR SOLICITAÇÃO DO ALUNO PARA SETOR RESPONSÁVEL INFORMANDO PRAZO ATÉ 7 DIAS PARA RETORNO). Muito Obrigado pelo seu tempo, Motion fit agradece tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua compreensão e cooperação.

Atenciosamente, (SEU NOME) (FUNÇÃO)
MOTION FIT ACADEMIA

Código 63 (Irreversível):

Motivo: Violação de Segurança / suspeita de fraude - Verifique os dados do cartão

Olá [Nome do Aluno], espero que esteja bem. Sou (INFORMAR SEU NOME), da Motion fit academia. O Motivo do meu contato é que identificamos um problema relacionado ao pagamento com o cartão de crédito vinculado à sua conta.

De acordo com nossos registros, ao tentar realizar a cobrança de sua mensalidade, a transação foi marcada pela operadora de cobrança, com o código 63 – suspeita de fraude- "emissor solicita retentativa" pela operadora, e foi confirmada como uma possível fraude, pois a última compra que fez com seu cartão foi apontada como suspeita. Dessa forma não conseguimos realizar a cobrança da parcela em seu cartão.

Diante disso, é indispensável que entremos em contato para esclarecimentos e para garantir a segurança da sua conta, e evitar atrasos que podem gerar juros e multa. Vou lhe passar algumas informações importantes sobre os detalhes da transação.

- Bandeira do Cartão: VISA/MasterCard (INFORMAR A BANDEIRA CORRETA)
- Motivo do Atraso: Emissor solicita retentativa - CLIENTE verificar possível tentativa de fraude anterior (de outra empresa/operadora)
- Status: Fraude Confirmada - Contato Necessário

Recomendamos que entre em contato com a sua operadora, para verificar, garantir a segurança e autorizar a transação pendente.

Se preferir posso fazer a alteração do seu cartão agora mesmo, lhe envio o link de cadastro de cartão e você pode realizar o cadastro, ou pode nos retornar por esse mesmo Número (INFORMAR NÚMERO DA UNIDADE) para fornecer informações adicionais ou esclarecimentos sobre a transação ta bom?

SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você, tem algo a mais que eu posso ajudar a melhorar sua experiência aqui na Motion fit? (ANOTAR E ENCAMINHAR SOLICITAÇÃO DO ALUNO PARA SETOR RESPONSÁVEL INFORMANDO PRAZO ATÉ 7 DIAS PARA RETORNO). Muito Obrigado pelo seu tempo, Motion fit agradece tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua compreensão e cooperação.

Atenciosamente, (SEU NOME) (FUNÇÃO)
MOTION FIT ACADEMIA

Código 65 (Reversível):

Motivo: Quantidade de saques excedido - Quantidade de saques excedida. Contate a central do seu cartão

Assunto: Importante - Atraso no Pagamento com Cartão de Crédito (Saldo Insuficiente)

Olá [Nome do Aluno], desejo que seu dia seja fantástico, sou (seu nome), da academia Motion fit academia, meu contato é rápido pois sei que seu tempo é precioso.

Nosso sistema apontou que ao processar o pagamento referente à sua mensalidade, a cobrança foi negada pela operadora do cartão apresentou o Código 65 recusa do pagamento pela operadora - (*Quantidade de saques excedida. Contate a central do seu cartão*)

E gostaria de saber como podemos lhe ajudar a resolver essa questão para que evite cobrança de juros e multa. Algumas soluções são:

1. Verificar com a operadora algum erro ou bloqueio indevido para liberar a cobrança
2. Realizar o pagamento da fatura anterior para liberar o crédito
3. Alterar o cartão através do link que posso te encaminhar

Alguma dessas opções podem te ajudar?

Caso nenhuma das soluções acima ajude, posso verificar com meu gerente a possibilidade da alteração da data de vencimento para até dia **26 DESSE MÊS AINDA**. Ou se o senhor preferir pode alterar a data de vencimento para o mês que vem (pagando a diferença da pro rata - dias a mais).

Se precisar de suporte adicional, nossa equipe está aqui para resolver, basta entrar em contato conosco pelo (inserir NÚMERO TELEFONE DA UNIDADE).

SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você, tem algo a mais que eu posso ajudar a melhorar sua experiência aqui na Motion fit? (ANOTAR E ENCAMINHAR SOLICITAÇÃO DO ALUNO PARA SETOR RESPONSÁVEL INFORMANDO PRAZO ATÉ 7 DIAS PARA RETORNO). Muito Obrigado pelo seu tempo, Motion fit agradece tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for

Agradeço pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 75 (Reversível):

Motivo: Excedidas tentativas de senha - Excedidas tentativas de senha. Contate a central do seu cartão

Olá [Nome do Aluno], sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia, espero que seu dia seja fantástico. De acordo com nossos registros, ao tentar realizar a cobrança de sua mensalidade, a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 75 (Reversível) devido a "Senha inválida". Entendemos que isso pode ser um inconveniente, mas estamos aqui para te ajudar a resolver.

Ação Recomendada:

Para resolver a recusa devido à senha inválida, sugerimos que verifique cuidadosamente os dados cadastrados para a cobrança e confira juntamente a sua operadora de cartão alguma alteração que pode ter sido realizada por segurança. Para atualizarmos sua forma de pagamento, vou enviar um link de cadastramento por mensagem para que você possa atualizar os dados do cartão, evitando juros e multa por atraso no pagamento do cartão.

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 76 (Irreversível):

Motivo: Conta destino inválida ou inexistente - Conta destino inválida - Não tente novamente

Olá [Nome do Aluno],Sou (seu nome) da Motion fit academia, Espero que você esteja super bem!

Entrei em contato, pois ao tentar efetuar a cobrança de sua mensalidade recebemos o retorno da operadora do cartão com o código 76 - *Conta destino inválida*, que traduzindo seria "Erro no cartão - *Cartão inválido (criptograma)* Verifique os dados do cartão". Não se preocupe, isso acontece, e estamos aqui para te ajudar a resolver da maneira mais leve possível.

Ação recomendada:

Para corrigir, posso enviar um link cadastro de forma de pagamento por mensagem, dessa forma você mesmo atualiza seus dados, ou pode até mesmo cadastrar um novo cartão de crédito, é super fácil! Ou se preferir, podemos te ajudar com essa alteração diretamente no balcão da academia. Me diz, qual seria a melhor solução para você?

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 77 (Irreversível):

Motivo: Conta origem inválida ou inexistente - Conta origem inválida – Cartão Inválido - Não tente novamente

Olá [Nome do Aluno],Sou (seu nome) da Motion fit academia, Espero que você esteja super bem!

Entrei em contato, pois ao tentar efetuar a cobrança de sua mensalidade recebemos o retorno da operadora do cartão com o código 77 - *Conta destino inválida*, que traduzindo seria "Erro no cartão - *Cartão inválido (criptograma)* Verifique os dados do cartão". Não se preocupe, isso acontece, e estamos aqui para te ajudar a resolver da maneira mais leve possível.

Ação recomendada:

Para corrigir, posso enviar um link cadastro de forma de pagamento por mensagem, dessa forma você mesmo atualiza seus dados, ou pode até mesmo cadastrar um novo cartão de crédito, é super fácil! Ou se preferir, podemos te ajudar com essa alteração diretamente no balcão da academia. Me diz, qual seria a melhor solução para você?

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 78 (Reversível):

Motivo: Cartão novo sem desbloqueio - Desbloqueie o cartão

Olá [Nome do Aluno], espero que esteja bem! Sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia. Estou entrando em contato rapidamente, pois identificamos que a cobrança de sua mensalidade foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 78" *Cartão novo sem desbloqueio - Desbloqueie o cartão* ".

Ação Recomendada:

Recomendamos que entre em contato com a operadora do cartão para garantir que o novo cartão seja desbloqueado corretamente. Se o cartão não estiver desbloqueado, todas as transações, incluindo a mensalidade da Motion Fit Academia, serão recusadas. Após o desbloqueio, você pode nos fornecer as informações atualizadas do cartão ou, se preferir, podemos enviar um link de cadastramento por mensagem para facilitar essa atualização.

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 82 (Irreversível):

Motivo: Cartão inválido (criptograma)

Olá [Nome do Aluno],Sou (seu nome) da Motion fit academia, Espero que você esteja super bem!

Entrei em contato, pois ao tentar efetuar a cobrança de sua mensalidade recebemos o retorno da operadora do cartão com o código 82, que traduzindo seria "Erro no cartão - *Cartão inválido (criptograma)* Verifique os dados do cartão". Não se preocupe, isso acontece, e estamos aqui para te ajudar a resolver da maneira mais leve possível.

Ação recomendada:

Para corrigir, posso enviar um link cadastro de forma de pagamento por mensagem, dessa forma você mesmo atualiza seus dados, ou pode até mesmo cadastrar um novo cartão de crédito, é super fácil! Ou se preferir, podemos te ajudar com essa alteração diretamente no balcão da academia. Me diz, qual seria a melhor solução para você?

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 83 (Irreversível):

Motivo: Senha vencida / Erro de criptografia de senha - Senha inválida - Não tente novamente

Olá [Nome do Aluno], Sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia, espero que seu dia seja excelente. Estou entrando em contato pois o sistema apontou que a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 83 (Reversível) devido a " *Senha vencida / Erro de criptografia de senha* ". Contate a central do seu cartão".

Ação Recomendada:

Para resolver a recusa devido a senha vencida, sugerimos que entre em contato imediatamente com a central de atendimento do seu cartão. Eles poderão fornecer informações específicas sobre as tentativas de senha e orientações sobre como desbloquear ou resolver esse problema.

Se preferir, podemos facilitar o processo de cobrança desse mês, posso enviar um link de cadastramento de novo cartão por mensagem para tornar esse procedimento mais simples, e quando resolver essa questão com a operadora, podemos retornar ao cartão de sua preferência.

❖ SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 91 (Reversível):

Motivo: Emissor fora do ar - Falha de comunicação - Tente mais tarde

VERIFICAR COM O GERENTE SE A ADQUIRENTE ESTÁ FORA DO AR – TENTE COBRAR AMANHÃ NOVAMENTE

Código 92 (Irreversível):

Motivo: Não localizado pelo roteador - Contate a central do seu cartão - Não tente novamente

Olá [Nome do Aluno], desejo que seu dia seja fantástico, sou (seu nome), da academia Motion fit academia, meu contato é rápido pois sei que seu tempo é precioso. Nosso sistema apontou que ao processar o pagamento, notamos que a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 92 (Irreversível) devido ao " *Não localizado pelo roteador - Contate a central do seu cartão* ". Queremos te ajudar a resolver essa situação.

Ação Recomendada:

Nesse caso, é crucial que você entre em contato diretamente com a operadora do seu cartão. É recomendável verificar se as informações do seu cartão estão corretas, incluindo número, data de validade e código de segurança. Se estiver usando um método online para pagamento, certifique-se de que não há problemas técnicos no processo.

É importante mencionar que a recusa ocorreu devido a um número de cartão inválido, não localizado, e sua operadora poderá orientar sobre como autorizar essa transação.

Além disso, para evitar juros e multas, oferecemos a opção de alterar a forma de pagamento. Posso enviar um link de cadastramento por mensagem, tornando o processo mais simples e garantindo que sua mensalidade seja processada rapidamente. E se por ventura futuramente quiser alterar para o cartão anterior após solucionado com a operadora anterior pode realizar a alteração novamente sem problemas para o cartão de sua preferência, o que acha ?

Estou aqui para auxiliar no que for necessário e garantir que sua experiência conosco seja sempre positiva. Caso tenha alguma dúvida ou precise de suporte, estamos à disposição.

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 94 (Irreversível):

Motivo: Erro Valor do tracing data duplicado - Contate a central do seu cartão - Não tente novamente –

Espero que esteja bem. Sou [Seu Nome], da Motion Fit Academia. O sistema apontou que ao processar o pagamento, a cobrança foi recusada pela operadora do cartão, retornando com o Código 94 (Irreversível) devido a "Erro Valor do tracing data duplicado - Contate a central do seu cartão ". Quero te ajudar a resolver essa situação da forma mais tranquila possível.

Ação Recomendada:

Nesse caso, é recomendável verificar se as informações do seu cartão estão corretas, incluindo número, data de validade e código de segurança. Se estiver usando um método online para pagamento, certifique-se de que não há problemas técnicos no processo.

Caso as informações estejam corretas, sugerimos entrar em contato com a operadora do seu cartão para obter mais detalhes sobre a recusa e verificar se há algum problema específico relacionado ao formato da mensagem. Eles poderão oferecer assistência direta para resolver essa situação.

Se preferir, podemos facilitar o processo de atualização das informações do seu cartão. Posso enviar um link de cadastramento por mensagem para tornar esse procedimento mais simples.

Estou aqui para auxiliar no que for necessário e garantir que sua experiência conosco seja sempre positiva. Caso tenha alguma dúvida ou precise de suporte, estamos à disposição.

❖ **SE FOR LIGAÇÃO FINALIZAR COM:**

Foi um prazer falar com você! Existe algo mais com o qual eu possa ajudar para melhorar sua experiência na Motion Fit? Anotarei sua solicitação e a encaminharei ao setor responsável, informando que você aguarda retorno em até 7 dias. Muito obrigado pelo seu tempo. A Motion Fit agradece! Tenha um excelente dia!

❖ **SE FOR MENSAGEM FINALIZAR COM:**

Entendemos que situações como essas podem ser desconfortáveis, mas é crucial resolvermos essa questão para garantir a integridade da sua conta. Estamos à disposição para ajudar no que for necessário. Agradecemos pela sua atenção e colaboração para a resolução desta questão. Estamos aqui para ajudar.

Atenciosamente SEU NOME
Motion fit Academia

Código 96 (Reversível):

*Motivo: Falha do sistema - Falha de comunicação - Tente mais tarde Versão 0.1/2023 - *Código Padrão (Irreversível):* - Bandeira: Todas - Motivo: Código não encontrado.*

AVISAR AO GERENTE E TENTAR A COBRANÇA NOVAMENTE NO DIA SEGUINTE

INADIMPLÊNCIA

A Inadimplência é nosso principal indicador, nele aponta se todos os setores estão funcionando. Esse manual tem o passo a passo de todas as tratativas, detalhadamente para que você bata Record de adimplência na sua unidade.

OS 3 INDICADORES DE INADIMPLÊNCIA

1. Indicador de inadimplência

QUALIDADE DA VENDA Se a venda for feita corretamente o cliente terá seu cartão cadastrado e debitado na primeira cobrança, seu contrato estará assinado o que vai nos garantir uma cobrança jurídica com proteção judicial.

2. Indicador de inadimplência

FREQUÊNCIA NAS ATIVIDADES Um aluno frequente nas aulas não quer ser barrado na entrada, então quanto maior a participação do aluno nas aulas coletivas e a continuidade dos treinos de musculação ATUALIZADOS, maior aderência do aluno que não quer ficar devendo as mensalidades.

3. Indicador de inadimplência

CADÊNCIA DE COBRANÇAS DIARIAS As cobranças diárias são indispensáveis para manter a inadimplência em no máximo 6%. Os consultores devem seguir a rotina de chegar e realizar as tratativas dos clientes no horário programado DIARIAMENTE.

Deve ser filtrado por:

- ✓ Vencimentos de hoje
- ✓ Vencimentos de ontem
- ✓ Todos os demais vencimentos sem pagamento

1º Filtrar Ciclotime (seguindo cadência de tratativas)

2º conferir EVO se está pago

3º aluno PAGO dar baixa no Status – após mudar o status de todos os alunos do dia Iniciar a tratativa dos alunos a tratar.

4º Alunos a tratar – 1º Verificar modalidade de pagamento (drcc – débito recorrente cartão de crédito)

Quando o cliente estiver nesse status na EVO, se o motivo for:

- Saldo insuficiente

FORÇAR A COBRANÇA MANUAL

Caso não cobre – Ligar para o aluno e informar que não estamos conseguindo realizar a cobrança, se o aluno deseja alterar o cartão para evitar a cobrança de juros e multa por atrasado no pagamento da mensalidade.

- Caso a forma de pagamento for outra que não cartão de crédito, exemplo:
Transferência, pix, boleto, débito dentre outras que não sejam cartão de crédito recorrente, deve entrar em contato com o aluno NO MESMO DIA DA COBRANÇA e enviar link de pagamento para o aluno.
- Qualquer outro motivo, verificar no nosso app de código de negação de cobrança

CÓDIGOS E TRATATIVAS

* Em digite o código: colocar o código que aparece na EVO de recusa da cobrança, e clicar em buscar. Á baixo aparecerá o motivo de não conseguirmos realizar a cobrança do aluno.

<https://codcartaomotion.netlify.app/>

- Após verificar o motivo seguir cada código confirme o script antes de entrar em contato com o aluno.

Todas as tratativas tem casos reversíveis e casos irreversíveis.

REVERSÍVEIS – Em casos reversíveis, deve realizar a tentativa de cobrança antes de entrar em contato com o aluno. Caso não consiga efetivar a cobrança, deve seguir a seguinte ordem de Contato:

1° LIGAÇÃO

2° MGS WHATSAPP

3° E-MAIL

4° SMS

As tratativas devem ser únicas por

Após realizar as tratativas CLIENTE POR CLIENTE, deve conferir e registrar TUDO o que foi tratado com o cliente na planilha um a um dos clientes caso a caso, respeitando o ciclitime.

| Consultor | STATUS | Tentativa de conta | agendamento de conta | Forma pa | Força cobrança drcc a | what | Ligaça | SM | Dispar |
|---------------------------|---------------------|--------------------|----------------------|----------|-----------------------|---------|-----------------|----|--------|
| SABRINA DE OLIVEIRA FACIO | Paga | | | | | | | | |
| SABRINA DE OLIVEIRA FACIO | Paga | | | | | | | | |
| SABRINA DE OLIVEIRA FACIO | Paga | | | | | | | | |
| SABRINA DE OLIVEIRA FACIO | Paga | | | | | | | | |
| SABRINA DE OLIVEIRA FACIO | Contato sem sucesso | 2 Tentativa | número incorreto | cartao | 51 | nao tem | numero invalido | | |
| SABRINA DE OLIVEIRA FACIO | Paga | | | | | | | | |
| JULIANA DE SOUZA DOMINGOS | Paga | | | | | | | | |
| JULIANA DE SOUZA DOMINGOS | Paga | | | | | | | | |

O primeiro registro que deve ser incluído é o de STATUS

As alternativas são:

| | STATUS | Tentati |
|----------|---------------------|---------|
| RA FACIO | Paga | |
| RA FACIO | Paga | |
| RA FACIO | Paga | |
| RA FACIO | Paga | |
| RA FACIO | Sem acordo | 2 |
| RA FACIO | Contato sem sucesso | |
| OMINGOS | A tratar | |
| OMINGOS | Tratando | |
| OMINGOS | Coordenador | |
| OMINGOS | Paga | |
| OMINGOS | Tratando | 2 |

PAGA – Após entrar no site da EVO e conferir que o cliente está pago deve dar baixa em todos os pagamentos

um a um, selecionando PAGA em STATUS.

TRATANDO – Os contatos devem ter uma ordem:

1. LIGAÇÃO
2. WHATSAPP
3. EMAIL
4. SMS

Essa opção deve ser marcada quando estiver em tratativa com o cliente e o cliente tiver passado uma data para possível pagamento ou solução conforme o seu código. Lembre-se sempre de planilhar as tratativas realizadas com os alunos

- **CONTATO SEM SUCESSO** – O primeiro contato deve se. entrou em contato somente 1x com o cliente – toda vez que estiver realizado uma tratativa deve estar registrado na planilha, ATÉ COMPLETAR 4 TENTATIVAS.

SEM ACORDO – Os clientes que não estão pagos, devem ser tratados um a um, essa opção de sem acordo só pode ser marcada após as 4 tentativas de contato sem sucesso.

- O que foi tratado com o cliente deve ser registrado na planilha

CADÊNCIA DAS TRATATIVAS

As Tratativas devem ser realizadas conforme a cadência do ciclotime.

À baixo segue uma legenda para melhor compreensão do período do Ciclotime:

Ciclotime 2 – REFERENTE A DIA ANTERIOR

Ciclotime 1 – REFERENTE A DIA DE HOJE

Ciclotime 0 – REFERENTE A DIA DE AMANHÃ

Ciclotime negativo – DIAS QUE NÃO VENCERAM AINDA

Ciclotime maior que 2 – REFERENTE A DIAS EM ATRASO SUPERIORES A 2 DIAS

Ciclotime menor que 0 – REFERENTE A MENSALIDADES QUE AINDA VÃO VENCER

Como vimos na introdução, as cobranças diárias são indispensáveis para manter a inadimplência em no máximo 6%. Os consultores devem seguir a rotina de chegar no seu turno e realizar as tratativas dos clientes no horário programado DIARIAMENTE.

A primeira coisa que o consultor deve fazer é identificar qual a sua meta do dia e seu déficit do período anterior.

Ex. ontem no meu Ciclotime eu tinha 30 alunos para cobrar

Meta é sempre 92% sendo assim vamos fazer a conta para descobrir quantos alunos eu teria que cobrar

$$\begin{aligned} 30 \text{ (total)} / 100 &= 0,30 \text{ (1\%)} \\ 0,30 \times 92 \text{ (minha meta)} &= 27,6 \end{aligned}$$

Ou seja hoje eu tenho que receber e registrar na planilha 27 clientes para atingir minha meta de 92%

A META DIÁRIA DO CONSULTOR DE PARCELAS PAGAS NO DIA É DE 90% **ELE PRECISA ATINGIR**

ROTINA

Ligar o computador

Logar na EVO – seu login

Abrir a tela de pesquisa de alunos

Abrir a planilha de inadimplentes no computador

Iniciar filtro por Ciclotime

Deve ser filtrado por:

✓ Vencimentos de hoje (CLICLOTIME 1)

1° Filtrar Ciclotime (CICLOTIME 1 - HOJE)

2° Conferir EVO se está pago

3° aluno PAGO dar baixa no Status – após mudar o status de todos os alunos do dia, Iniciar a tratativa dos alunos a tratar.

4° Alunos a tratar

1° Verificar modalidade de pagamento (drcc – débito recorrente cartão de crédito)

2° Caso de cartão de crédito identificar o código de recusa

3° Caso de cartão de crédito forçar a cobrança, caso paga (marcar na planilha como paga) caso negada identificar o código de recusa no app. Inicia tratativa conforme descrito no app.

4° Ligar para aluno (somente se aluno não atender você vai para o próximo passo)

5° Mandar msg para aluno (e registrar as tratativas na planilha) como 1TENTATIVA.

DO PRIMEIRO AO ÚLTIMO DO CICLOTIME 1

Vencimentos de ontem (CICLOTIME 2)

Nesse Ciclotime você já tem alunos que foram tratados com 1TENTATIVA deve tratar todos e atualizar as tentativas de contato.

1° Filtrar Ciclotime (CICLOTIME 2 – ONTEM)

2° conferir EVO se está pago

3° aluno PAGO dar baixa no Status – após mudar o status de todos os alunos do dia Iniciar a tratativa dos alunos a tratar e com tentativas de tratativa anteriores.

4° Alunos a tratar

1° Verificar modalidade de pagamento (drcc – débito recorrente cartão de crédito)

2° Caso de cartão de crédito identificar o código de recusa

3° Caso de cartão de crédito forçar a cobrança, caso paga (marcar na planilha como paga) caso negada identificar o código de recusa no app. Inicia tratativa conforme descrito no app.

4° Ligar para aluno (somente se aluno não atender você vai para o próximo passo)

5° Mandar msg para aluno (e registrar as tratativas na planilha) como 2TENTATIVA.

DO PRIMEIRO AO ÚLTIMO DO CICLOTIME 2

Todos os demais vencimentos sem pagamento (CICLOTIME = > 3)

1° Filtrar Ciclotime (seguindo cadência de tratativas)

2° conferir EVO se está pago

3° aluno PAGO dar baixa no Status – após mudar o status de todos os alunos do dia Iniciar a tratativa dos alunos a tratar.

4° Alunos a tratar – 1° Verificar modalidade de pagamento (drcc – débito recorrente cartão de crédito)

1° Verificar modalidade de pagamento (drcc – débito recorrente cartão de crédito)

2° Caso de cartão de crédito identificar o código de recusa

3° Caso de cartão de crédito forçar a cobrança, caso paga (marcar na planilha como paga) caso negada identificar o código de recusa no app. Inicia tratativa conforme descrito no app.

4° Ligar para aluno (somente se aluno não atender você vai para o próximo passo)

5° Mandar msg para aluno (e registrar as tratativas na planilha) como 3TENTATIVA ou 4TENTATIVA.

DO PRIMEIRO AO ÚLTIMO DO CICLOTIME =>3

TODOS OS CLIENTES DEVEM SER TRATADOS =>1 NENHUM CLIENTE PODE FICAR SEM TRATATIVA

TRATATIVA DO LIDER

As Tratativas devem ser realizadas conforme a cadência do Ciclotime.

É de responsabilidade do **LIDER** garantir que o consultor fez todas as tratativas basta realizar o filtro no nome do consultor no Ciclotime de =>1 e verificar as tratativas.

09:30 precisa entregar o resumo de tratativas de Inadimplência no grupo de comercial

O Lider ao termino da tratativa do consultor, deve entrar em pelo menos 3 conversas que o consultor registrou como tratada:

COM STATUS

❖ *sem acordo*

❖ *tratando*

❖ *contato sem sucesso*

Verificar se houve tentativa de contato anterior,

Se houve tentativa de ligação

Qual retorno do aluno

O Lider precisa entregar ao termino do turno a base com 85% de adimplência **COM TODOS OS ALUNOS TRATADOS DE SEUS CONSULTORES.**

Os clientes sem tratativas devem ser pontuados no grupo do comercial, registrando todas as demandas não realizadas, e o consultor deve se retirar da recepção **PERDENDO VENDAS** para realizar as tratativas.

O COLABORADOR QUE NÃO CUMPRIR COM

O PROCESSO DEVE RECEBER:



UMA ADVERTÊNCIA VERBAL
A PRÓXIMA ADVERTENCIA POR ESCRITO
3 ADVERTENCIAS LEVAM A 1 SUSPENSÃO
E A REINCIDÊNCIA LEVA A JUSTA CAUSA

TRATATIVA DO GERENTE

É responsabilidade do Gerente que o LIDER realize as tratativas na cadência e conferência. E apresente conferido ao Gerente as tratativas de cada um dos líderes.

As 09:00 Gerente verifica os números de inadimplência e se certifica se a equipe esta ou não tratando os clientes, e pontua o Lider nas estratégias a seguir.

CONSULTOR QUE ESTÁ A BAIXO DA META DE INADIMPLÊNCIA

Fica na sala cobrando até atingir a meta mínima diária de 85%

CONSULTOR QUE ESTÁ A CIMA DA META DE INADIMPLÊNCIA

Fica na RECEPÇÃO e pode efetuar vendas e tratativas pelo Chat.

todos os dias as 09:30 o líder deve apresentar ao gerente os resultados da equipe, de meta de vendas e meta de inadimplência e atingido até o dia anterior. E nesse momento será decidido as estratégias do dia.

Os clientes que tiverem mais de 7 dias em atraso o Lider deverá apresentar ao gerente as tratativas realizadas pelos seus consultores, o gerente deve escolher um desses clientes e entrar nas conversas com o aluno, chamar o consultor e coloca-lo para ligar ao seu lado do líder para esses clientes.

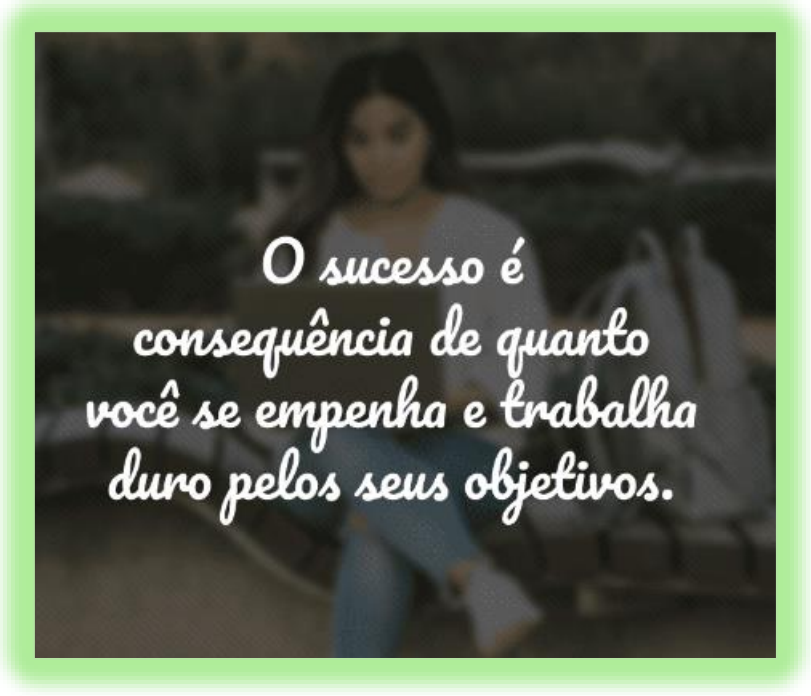
Os clientes com 11 dias de atraso, o Lider terá que ligar na frente do gerente para esses clientes um.

Os clientes com 14 dias ou mais, O Gerente vai retirar os consultores da operação de vendas para ligar JUNTO COM ELE na sala. E no termino do dia tanto consultores como Gerente terão que prestar conta das tratativas.

SE O GERENTE NÃO COBRAR, Vai subir para Erika, para Raquel e Para Adriano.

A Responsabilidade do não cumprimento dos processos é DO GERENTE, que deve garantir que o Lider realize os processos corretamente, e que a equipe siga o exemplo do líder.

A meta de inadimplência é a mais importante, então sigam todos os processos um a um que conseguirão chegar ao resultado.



*O sucesso é
consequência de quanto
você se empenha e trabalha
duro pelos seus objetivos.*