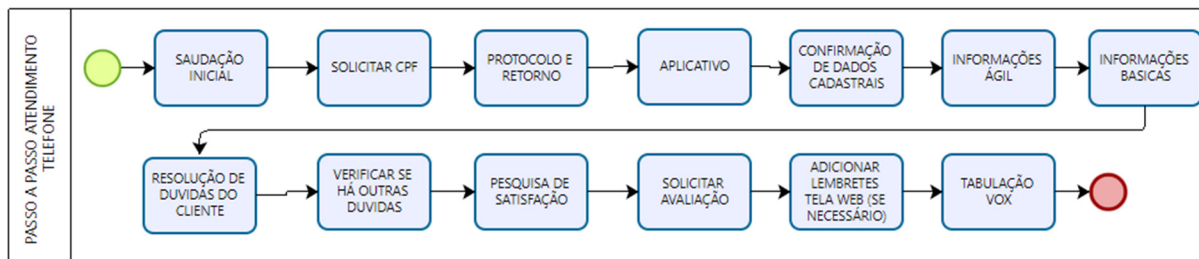


ATENDIMENTO GERAL

PASSO A PASSO ATENDIMENTO AO CLIENTE



SCRIPT DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Saudação inicial:**
"BrasilCard, bom dia/boa tarde/boa noite! Meu nome é _____. Com quem estou falando? Como posso ajudar?"
- Solicitar CPF:**
"Poderia me informar seu CPF, por favor?"
- Informar sobre protocolo e retorno:**
"Informo que esta ligação está sendo gravada e gerará um número de protocolo. Gostaria de anotá-lo? Caso a ligação caia, eu realizarei o retorno."
- Passar informações sobre o aplicativo:**
"Você já possui o aplicativo? Informo que, pelo app BrasilCard Cliente, você pode acessar informações como saldo, vencimento, melhor dia de compras e realizar operações como envio de senha, emissão de 2ª via da fatura e desbloqueio de cartão."
- Confirmar dados completos:**
(Confirmar os dados conforme a dúvida a do cliente)
- Passar informações sobre a Ágil:**
AUTÔNOMO:
"Informo que a BrasilCard tem parceria com a Ágil, que disponibiliza empréstimos pessoais. Caso tenha interesse, posso transferir sua ligação ao final do atendimento."

REGISTRADO:

"Informo que a BrasilCard tem parceria com a Ágil, que oferece empréstimos pessoais e saque do FGTS. Caso tenha interesse, posso transferir sua ligação ao final do atendimento."

APOSENTADO/PENSIONISTA:

"Informo que a BrasilCard tem parceria com a Ágil, que disponibiliza empréstimos pessoais e consignados para aposentados e pensionistas. Caso tenha interesse, posso transferir sua ligação ao final do atendimento."

7. **Passar informações básicas:**

"Enquanto o sistema carrega, informo que o vencimento da sua fatura é todo dia __. O melhor dia para compras é __, e, ao comprar nesse dia, você tem até 45 dias para pagar, um benefício exclusivo do cartão BrasilCard. Na sua cidade, você pode utilizar o cartão em locais como: (informe 3 locais de compras, ou, caso não existam, informe os sites disponíveis)."

8. **Resolver a dúvida do cliente**

9. **Questionar se o cliente teria outras dúvidas:**

"Posso ajudar com mais alguma coisa?"

10. **Fazer pesquisa de satisfação:**

"Você ficou satisfeito com o meu atendimento?"

11. **Solicitar avaliação:**

"Peço que aguarde na linha para avaliar meu atendimento, atribuindo uma nota de 1 a 5, sendo 5 a melhor nota. Posso contar com a sua ajuda?"

12. **Saudação final:**

"A BrasilCard agradece o seu contato. Tenha um bom dia e uma ótima semana!"

ATENDIMENTO GERAL

- **Cartão ativo:**
Não é necessário questionar se o cliente recebeu.
- **Cliente possui 2 cartões:**
Perguntar para qual CARTÃO o cliente deseja atendimento e confirmar os 4 **ULTIMOS DIGITOS** ou **LOCAL** que foi feito.
- **Alteração do NOME e DATA DE NASCIMENTO:**
A alteração deve ser realizada com base na consulta da **RECEITA FEDERAL**.
- **Atendimento ao Lojista:**
Preencher o lembrete com o **PDV, NOME DO LOJISTA, PROTOCOLO e a SOLICITAÇÃO DO LOJISTA**.
- **Fatura de Negociação:** É considerado histórico de pagamento.
- **Cliente em loja:** Não é necessário passar informações.
Caso não for o titular **NÃO PASSAR INFORMAÇÕES**, confirmar 3 dados **NOME ENDEREÇO e DATA DE NASCIMENTO**.
- **Cliente se ausentou da ligação:**
Aguardar até **3 MINUTOS**, após isso chamar o cliente por **3 VEZES** com o intervalo de 10 segundos, se não houver resposta, finalizar por falta de comunicação.
- Pagou a fatura e o limite não retornou:
O prazo de baixa bancária é de **24 HORAS ÚTEIS**.
Caso já tenha ultrapassado, enviar o comprovante para o email:
comprovantes@brasilcard.net ou **WHATSAPP (35) 99800-1346**.
- **Não possui locais de compra na TelaWeb:** Informar os **LOCAIS ONLINE**.
- **Se o cliente possuir Negociação ou Parcelamento Automático:**
NÃO SERÁ APROVADO outro cartão, sendo **FIDELIDADE OU PADRÃO**.
- **Cartão adicional:** Transferir para setor crediário popular
- **Cliente entra em contato de um NÚMERO RESTRITO:**
NÃO informar ao cliente que o telefone não aparece no sistema, prosseguir normalmente com a validação de dados mais completa.
- **Cliente entra em contato questionando o motivo de terem ligado para ele:**
Questionar se fez solicitação de empréstimo ou cartão, caso necessário pedir o **CPF**.

APLICATIVO

Em todos os atendimentos devem ser ofertados o App BrasilCard Cliente.

➤ **Através do aplicativo consegue:**

- **Desbloqueio:**
apenas precisa preencher o Número do cartão, data de nascimento, validade e o CVV do cartão.
- **Saldo do cartão:**
É possível visualizar somente o limite sem extra, limite com extra apenas no Teleatendimento.
- **Recarga:**
****ATUALMENTE O SERVIÇO ESTÁ INDISPONÍVEL, PORTANTO, DEVE SER REALIZADO PELA CENTRAL OU IR ATÉ A LOJA MAIS PRÓXIMA****
- **Saque:**
Através da opção Solicitar Saque, caso cliente não conseguir deverá transferir para a Ágil.
- **Locais de compras:**
Preencher **ESTADO** e **CIDADE** e clicar em **BUSCAR**.
- **Faturas:**
É possível visualizar o valor da fatura em aberto, porém só ficará disponível para pagamento quando fechar.
Também terá acesso ao histórico de faturas, sendo elas **PAGAS** ou **A PAGAR**.
- **Opção Perfil:**
Pode verificar o **NÚMERO DO CARTÃO, NOME COMPLETO, TELEFONE E EMAIL CADASTRADO** e **ALTERAÇÃO CADASTRAIS**.
- **Aba Serviços:**
Alterar a forma de recebimento das suas faturas para **EMAIL** ou **SMS**.
Também poderá assinar o **SERVIÇO DE SMS**.

AUMENTO DE LIMITE

➤ CREDIÁRIO POPULAR

- **Solicitar o CPF:**

Se o cliente estiver apto, pode ser transferido para o Crediário Popular **SEM** validar os dados.

Em caso de o cliente possuir negociação, parcelamento ou não possuir histórico de fatura, deverá realizar a validação de dados e informar que **NÃO** será possível.

- **Limite de cartão zerado:**

- Transferir ao Crediário Popular.

- Em casos **de CLIENTE RESTRITO**, o aumento de limite automático **NÃO** ocorre. **NÃO** é necessário verificar restrições.

- Aumento de limite só é realizado com o cliente, ou seja, lojista **NÃO PODE** realizar a solicitação **SEM O TITULAR PRESENTE**.

ATENDIMENTO AO LOJISTA

Sempre informar sobre as funções do site na área do lojista.

- **Lojista se responsabiliza:**

Solicitar:

- PDV
- NOME DA LOJA
- NOME COMPLETO DO CLIENTE
- PRIMEIRO NOME DO LOJISTA.

Adicionar essas informações no lembrete. (Sempre questionando sobre a responsabilidade).

- **Lojista não se responsabiliza:**

Realizar a confirmação de dados com o titular.

- **Serviços realizados com lojista:** Todos **DEVERÃO SER ADICIONADOS NO LEMBRETE** juntamente com os dados solicitados.

- **Cancelamento de cartão:**

Se o lojista se responsabilizar, pode ser realizado.

- **Casos que o lojista não pode se responsabilizar:**

ADERIR AO PLANO DA GUARDIAN, CANCELAR O SERVIÇO DE SMS, ADERIR AO PACOTE DE RECARGAS, ALTERAR A FORMA DE RECEBIMENTO DE FATURAS; SOLICITAR AUMENTO DE LIMITE.

- Caso cliente apresente dificuldade ou tenha características especiais, o lojista pode realizar os procedimentos citados acima (Sempre questionando sobre a responsabilidade).

- **É estritamente proibido informar:**

Qualquer dado cadastral do cliente para o lojista (**sempre solicitar os dados do lojista e acrescentar ao lembrete**).

- **Desbloqueio em loja:**

Apenas se o cartão tiver chegado, caso contrário será desbloqueado para passar a venda e em seguida será bloqueado novamente.

AUTORIZAÇÃO DE VENDA

Questionar o motivo do lojista está passando a venda. De acordo com a resposta do lojista, deverá tratar o problema antes de realizar a venda.

- **Dados para solicitar ao lojista:**

- PDV
- Pergunta de responsabilidade
- Nome completo do cliente
- Nome da loja
- Endereço da loja
- Primeiro nome do lojista.

Lembrando que sempre devemos informar que qualquer divergência será descontada do PDV da loja.

- **Validação correta para autorizar a venda:**

Com o cliente, **CASO** o lojista **NÃO FIQUE RESPONSÁVEL**

- Nome
- Data de nascimento
- Idade
- Endereço Completo (Rua, Número, Bairro e Cidade)
- Telefone com o DDD
- E-mail
- Nome da mãe

Verificar o histórico de pagamento, se possuir pagamento recente até 3 meses, a venda poderá ser realizada. Lembrando que o pagamento parcial também é considerado.

- **Verificar o SCPC e SPC Brasil:**

Somente na opção **Cliente/Usuário**, pois apresenta as informações mais atualizadas. -
- Consulta de restrições: **SPC - 15 DIAS SCPC - 5 DIAS**

- **Cliente com MAIS de 3 restrições em locais diferentes:** a venda não poderá ser realizada.

- **Se o cliente não estiver dentro da nova regra:** o procedimento de Autorização não poderá ser realizado.

- **Se houver redução de limite:**

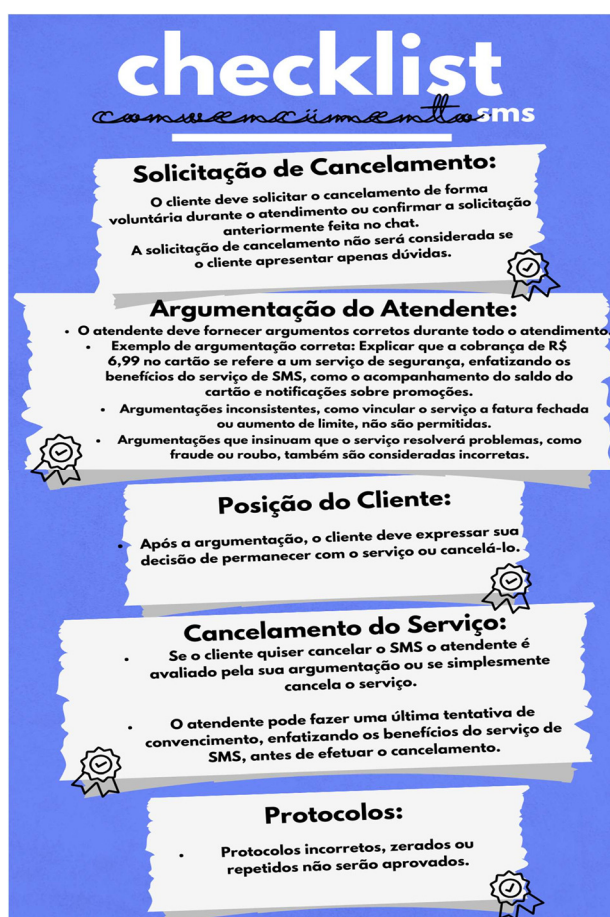
deve ser realizada antes de autorizar a venda. Se o limite do cliente for inferior ao valor da venda, **NÃO PODERÁ** ser realizada.

- **Se o cliente possuir 3 restrições:**
Independente do período, devemos realizar a redução do limite antes da autorização de venda.
 - **NORTE E NORDESTE: 100 REAIS**
 - **DEMAIS REGIÕES: 150 REAIS**
- **Após todo o procedimento ser realizado:**
VERIFICAR NA FATURA DO CLIENTE se a venda foi realizada corretamente
 - Valor e Quantidade de parcelas
- **Nunca informar ao cliente:**
Que os juros da venda é uma política interna da loja e sim um acordo entre Brasilcard e Estabelecimento.
- **Nunca devemos garantir para o cliente:**
Que ele pode realizar autorização de venda, pois nem todas as lojas realizam essa prática. Informar ao cliente que ele pode verificar a possibilidade com o lojista.

CANCELAMENTO E SERVIÇO DE SMS

O cliente recebe Sms's de promoções, movimentações no cartão de forma imediata, data de vencimento, melhor dia de compras etc.

- **VALOR: 6,99 (acrescentado no fechamento da fatura)**
- Em faturas fechadas o valor de 6,99 não será retirado, apenas nas próximas.
- **Em casos de CANCELAMENTO:**
Deve ser realizada a argumentação mostrando os benefícios do serviço.
* Vale lembrar que o valor é cobrado uma vez ao mês quando houver faturas geradas*
- **Cancelamento realizado apenas pelo titular:**
Em casos de dificuldade para confirmar dados, o lojista poderá se responsabilizar. Após o cancelamento, receberá as mensagens do serviço durante um período de 2 MESES.



CANCELAMENTO DE CARTÃO

Só poderá ser realizado se não houver débito pendente.

- **Se o cliente entrar em contato solicitando cancelamento por possuir outro cartão Brasilcard:**

Oferecer a transferência de limite de um cartão para outro (**Crediário Popular**).

- **Faturas Abertas:** Oferecer Bloqueio por Quitação de Débitos
 - Nunca devemos solicitar o cancelamento total do cartão, apenas bloquear com o motivo de "Sem interesse no Cartão - Compra à vista".
 - Cancelamento só é realizado após tentativa de argumentação.

- **DICA DE ARGUMENTAÇÃO:**

"O cartão BrasilCard não possui nenhuma taxa de anuidade; só será cobrado algum valor se for utilizado. O bom de mantê-lo ativado é que, caso surja uma necessidade, você poderá utilizá-lo normalmente. Além disso, é possível realizar saques emergenciais, o que pode ser uma ajuda importante em momentos de necessidade. Lembrando que nenhuma cobrança será feita se o cartão não for utilizado."

- **Cliente deseja o cancelamento pois não possui locais de compra na sua região:**

Deve oferecer o Saque e os sites de compras online (**Vimini, Eletrozema e Pop Calçados**)

- **Sempre que o cliente solicitar o cancelamento:**

Se ele possui a última fatura vencida, o atendente deve informar que o cliente receberá outra fatura referente aos juros.

- **Cancelamento de cartão em casos de Reprocesso Abaixo:**

Deverá ser **TRANSFERIDO** para o setor de **NEGOCIAÇÃO**.

TIPOS DE BLOQUEIO

Mesmo com o cartão bloqueado o Plano Guardian virá normalmente nas faturas

- **Cancelamento do cartão:**
"Sem interesse no cartão ou Compra à vista" não gera taxa para o cliente.
- **Pagamento em atraso e solicitação de bloqueio:**
É gerada uma fatura de juros.
- **Bloqueio por quitação de débito:**
É realizado quando cliente possui faturas em aberto e quer cancelar o cartão.
- **Bloqueio por Perda:** Perda do cartão.
- **Bloqueio por Protesto:** Após o acúmulo de 2 faturas vencidas.
- **Bloqueio por inadimplência:** Ocorre no 8º dia de atraso da primeira fatura.
- **Cliente solicita apenas o Bloqueio do cartão:**
É necessário passar informações.

DESBLOQUEIO

Nunca devemos solicitar o número do cartão para acessar o cadastro

- **Desbloqueio de cartão:**
 - Só poderá ser realizado somente se o cliente já possuir o cartão em mãos.
 - Se o cartão não tiver chegado, informar ao cliente que poderá entrar em contato novamente assim que o cartão chegar e sempre verificar o LISTAR OCORRENCIA para ver se está dentro do prazo de entrega.
 - Se o prazo estiver acima de 30 dias, tratar o caso.
- **Validação para Desbloqueio de cartão:**
 - Nome completo
 - Data de nascimento
 - Idade
 - Endereço completo (Rua, Número, Bairro e Cidade)
 - Telefone com o DDD
 - E-mail,
 - Nome da mãe
 - 4 últimos dígitos do cartão
 - Validade do cartão
- **Histórico de fatura do cliente:**

Verificar se o cliente possuir faturas pagas total ou parcial no período de 3 meses, o desbloqueio poderá ser realizado com o valor total. Se não possui, **verificar no próximo passo.**
- **Se o cliente possui até 3 restrições:**

Independente do período, podemos realizar o desbloqueio desde que o cliente não seja do RIO DE JANEIRO e possuir de 25 a 70 anos.
- **Se o cliente possuir 3 restrições em locais diferentes:**

O desbloqueio NÃO poderá ser realizado.

 - Verificar o SCPC e SPC Brasil somente na opção Cliente/Usuário, pois apresenta as informações mais atualizadas.
- **O cliente não souber informar o CPF:**

Não devemos realizar Desbloqueio de cartão.
- **Consulta de restrições:**

Quando o cliente não possuir histórico de pagamento de fatura, o prazo será:

SPC BRASIL- 15 DIAS
SCPC - 5 DIAS
- **Redução de limite:**

Se for necessário, devemos verificar se o cliente já utilizou, se sim, a redução deverá ser de acordo com o valor já utilizado pelo cliente.

EXEMPLO: Cliente com restrição, do Nordeste, reduzir o limite para 100,00 reais, se o cliente já utilizou 550,00 reais antes de desbloquear, a redução deverá ser para 550,00 e não 100,00.

CREDIÁRIO ACIMA

- **Novas propostas acima de 350,00:**
Devemos transferir para o crediário acima.
- **Transferências:**
Nunca transferir para o Crediário Acima o cancelamento do Seguro Prestamista.
- **Compras online:** Eletrozema e Vimini

CREDIÁRIO POPULAR

- **Transferências:** Motivo do Cadastro negado, pode transferir.
- **Se o cliente entra em contato:**
Se for informando sobre o seu cartão Brasilcard, e não foi possível encontrar o cadastro do cliente, pode transferir.
- **Para aumento de limite:**
É necessário ter pelo menos 2 (duas) faturas pagas. Se ele tiver menos que isso a transferência NÃO pode ser realizada.
- **Se o lojista fala que realizou a proposta do cartão do cliente:**
Se ela NÃO CONSTA em análise ou PENDENTE, devemos questionar o valor da proposta e se for menor ou igual a 350 devemos transferir para o Crediário Popular.
- **Drogaria Total:**
Não realiza transferências de limite. Sendo assim não necessita a transferência para o setor de Crediário, apenas informe ao cliente.

ENCARGOS

- **Cliente paga suas faturas em atraso:**

Os juros serão cobrados na fatura do mês seguinte.

- **Data limite para pagamento:**

É uma data em que o cliente pode pagar sua fatura antes do valor ser reprocessado para a próxima fatura.

EXEMPLO: Se o vencimento do cliente é todo dia 10, ele tem a data limite para pagamento até dia 24, porém ele pagou dia 20, neste cenário será cobrado juros referentes a 10 dias de atraso.

- **Porcentagem de juros cobrados da fatura paga em atraso:**

- 2% de multa após o vencimento
- 0,63% ao dia aproximadamente
- No 8º dia de atraso é cobrado R\$ 19,90 e o cartão é bloqueado por inadimplência.
- Taxa de 19,99% de reprocesso de fatura.
- Não podemos calcular os juros para o cliente, pois como são juros capitalizados, o valor não irá sair exato na calculadora.
- Lembrando que todas as informações de juros e encargos estão descritas na fatura do cliente.

DESCRIÇÃO DA TAXA	NOVA
TAXA DE PROTESTO	R\$ 24,90
DESPESA DE COBRANÇA	R\$ 19,90
MULTA DE LIMITE ULTRAPASSADO	R\$ 14,90
TARIFA SEGUNDA VIA DE CARTÃO	R\$ 15,99
TARIFA DE RECARGA	R\$ 2,99
TARIFA DO SAQUE	R\$ 16,99
SAQUE JUROS AO MÊS	19,99%
JUROS ROTATIVO	19,99%
JUROS FACILITADO	17,99%
FACILIDADE SMS	R\$ 6,99
UCC PADRÃO	R\$ 14,90
UCC	R\$ 10,90
UCC	R\$ 11,90
UCC	R\$ 12,90
JUROS DE PARCELAMENTO AUTOMÁTICO	
1 A 6 PARCELAS	19,99%
7 A 15 PARCELAS	12,99%

ESTORNO

- **Estorno de Venda:**

Lojista passou a venda errada ou cliente desistiu, Somente o lojista quem faz a solicitação.

Confirmação de dados: CPF:

- NOME COMPLETO DO CLIENTE
- VALOR DA COMPRA
- DATA DA COMPRA
- NÚMERO DA AUTORIZAÇÃO
- MOTIVO DO ESTORNO
- PDV
- NOME DO LOJISTA RESPONSÁVEL
- TELEFONE DA LOJA.
- Envio dos dados: estorno@brasilcard.net
- Prazo para resposta no e-mail: 48h úteis.

- **Estorno Caixa Web (Pagamento de Fatura):**

É solicitado quando o lojista passa o valor da fatura incorreto e quer corrigi-la. Somente o lojista quem faz a solicitação.

Confirmação de dados:

- CPF
- NOME COMPLETO DO CLIENTE;
- VALOR DA FATURA
- DATA DA BAIXA DA FATURA
- NÚMERO DA AUTORIZAÇÃO
- MOTIVO DO ESTORNO
- PDV
- NOME DO LOJISTA RESPONSÁVEL (nome do lojista que enviou o e-mail).
- Envio dos dados: estorno@brasilcard.net

Estorno deverá ser realizado no mesmo dia que foi dada a baixa da fatura.

LEMBRETES

Atendimento que precisam de lembretes

- **Atendimentos que houver voz divergente ou divergência na confirmação de dados:** Deve ser sinalizado em lembrete.
- **Quando houver movimentação no cadastro com o cliente:**
Deverá ser adicionado aos lembretes esses casos:
 - Desbloqueio, alteração de cadastro, 2ª via de cartão, reenvio, recarga, cancelamento de cartão, SMS, seguro prestamista e antecipação de fatura.
- **Lojista solicita alguma movimentação:**
Todos os atendimentos deverão ser adicionados ao lembrete:
 - Senha, venda, desbloqueio, alteração de cadastro, 2ª via de cartão, recarga, cancelamento e antecipação de fatura.
- **Quando a ligação cai:**
E não é possível realizar o retorno, deve ser adicionado ao lembrete.

Atendimento que não precisam de lembretes

- cliente entra em contato para saber informações básicas:
Tais como: saldo, valor de fatura, vencimentos, locais de compras e demais informações que sejam consideradas básicas
 - Quando é orientado pela supervisão que não estão passando informações.
 - Se o cliente deseja realizar alguma movimentação no cadastro, porém não foi possível ser realizado.

NEGOCIAÇÃO

- **Cartão protestado:**
Se o cliente discordar de como a Negociação foi realizada, podemos realizar a transferência para o setor de Negociação.
- **Reprocesso abaixo:** Transferir para o setor de negociação atualizar o valor da fatura.
- **Nunca transferir:**
Um cliente com faturas em conferência para o setor de Negociação.
- **O cliente deseja renegociar:**
Podemos orientar a realizar esse procedimento no Aplicativo ou no Site, porém a transferência para o setor de negociação é devida.
- **Não podemos realizar a transferência para o setor de Negociação:**
Quando o cliente solicitar saber o valor de juros atualizados, apenas devemos informar que não é possível chegar em um valor exato e que o cliente precisa aguardar a fatura fechar.
- **Negociação não dá desconto em nenhum caso:**
Se o cliente quiser saber informações sobre como a negociação foi realizada não é necessário transferir, pois no lembrete tem todas as informações sobre a Negociação.

RECARGA

Atendente deve ter bastante atenção na hora de realizar a recarga, pois se for realizado de forma incorreta, o Atendente terá que se responsabilizar.

- **Primeira recarga:**
O cliente não conseguirá fazer a primeira recarga pelo App Brasilcard, apenas pela Central de Atendimento.
- **Valor mínimo:**
O valor mínimo para recarga independentemente da operadora será de 20,00 reais.
- **Limite no cartão para realizar recarga:**
O limite é de 20%
- **Taxa de recarga:**
A taxa é de R\$ 2,99 e deve ser informado ao cliente.
- **Recargas em números com DDD diferentes:**
Proibido realizar recargas em números de DDD's diferentes do que está no cadastro, exceto se o número já estiver cadastrado no sistema, caso contrário deverá ir ao lojista.
- **Parcelamento da recarga :**
Somente recargas com valor mínimo de R\$ 50,00 podem ser parceladas em até 2 vezes. Recargas de R\$ 100,00 podem ser parceladas em até 3 vezes.

REGRAS DE RESTRIÇÃO

- **Quantidade de restrições:**

Com até 3 restrições, será possível realizar o procedimento normal com redução do limite.

- **Limite do cartão:**

- Se o cadastro vier com 50,00 de limite, não podemos aumentar para 150 ou 100, apenas reduzir se vier maior que isso.

- Se o cliente vier com o limite de 100 ou 150, devemos verificar se o cliente já está na nova regra.

- **Cliente com restrições:**

Se o cliente possuir restrições, independentemente do período, devemos realizar a redução do limite.

- **Norte e Nordeste:** R\$ 100,00

- **Demais regiões:** R\$ 150,00

- **ESTRADOS DO NORTE:** RO, TO, PA, AM, AP, RR, AC.

- **ESTADOS DO NORDESTE:** MA, PI, CE, RN, PB, PE, AL, SE, BA.

- Somente o Estado do **RIO DE JANEIRO** não entra na nova regra.

Todos os ramos de atividade entram na regra de restrição

- **Aprovação do cartão:**

Se o cliente no ato da aprovação do cartão, não possuir restrições, porém no ato do desbloqueio verificarmos que ele adquiriu uma restrição, devemos realizar a redução do limite.

- **Idade permitida:**

Se o cliente possuir menos de 25 anos e mais de 83 anos, sem histórico de pagamento e com restrições, não podemos realizar os procedimentos (**Desbloqueio e Autorização de vendas**)

- Podemos orientar o cliente a regularizar o débito, para não precisar reduzir o limite.

Não podemos orientar o cliente a realizar compras para gerar histórico. Porém se o cliente possuir faturas geradas, podemos orientar a realizar o pagamento.

2ª VIA DO CARTÃO

- A 2ª via do cartão em casos de:
Roubo, perda, cartão danificado é **COBRADO A TAXA R\$ 15,99**
 - Extravio, nunca chegou ou se chegou em endereço desconhecido, solicitar sem taxa
- **Lembrete Obrigatório:**
 - MOTIVO
 - INFORMADO DA TAXA (SIM OU NÃO)
 - POSSUI HISTÓRICO DE PAGAMENTO E/OU SE O SPC ESTÁ OK
 - PROTOCOLO
 - CÓDIGO DE RASTREIO SE TIVER.
 - FINAL DO NÚMERO DO CARTÃO
- **Dados da entrega:**
É apenas para o titular (Se chegou, quem recebeu e endereço de entrega)
- **Forms:**
Adicionar todas as solicitações no forms;\n
- **Validação de dados:**
Validar dados antes de realizar a solicitação (Rua, Número da residência, Bairro, Cidade e CEP).
- **Endereço:**
Se o endereço estiver correto e já tiverem se passados mais de 20 dias da data de entrega, o atraso poderá ser registrado na TelaWeb
- **Troca de endereço:**
Se a troca for solicitada no período da entrega (será entregue no endereço antigo)
- **O Cartão não foi entregue:**
Se o cartão não for entregue, retornará para a transportadora e se constar endereço alterado, a própria transportadora realiza o reenvio.

2ª VIA DE FATURA

- A prioridade dos envios de faturas é pelo e-mail e pelo APP, os envios de fatura no WhatsApp é EXCEÇÃO.
- Antes de finalizar o atendimento deve verificar se o cliente recebeu a fatura.

SENHA

Todo cartão com senha tem o início 6087.

- **Finalização de atendimento:**

Antes de finalizar o atendimento deve verificar se o cliente recebeu a senha 2º Deve ser feita a validação dos dados

- **Envio de Senha:**

O envio de senha é somente pelo SMS

- **Troca de senha:**

A troca pode ser feita pela central de atendimento ou através do Aplicativo Brasilcard.

- **Tela Web:**

Se no Sistema Tela Web apresentar a mensagem que o cartão do cliente não suporta senha, deverá explicar ao cliente que o seu cartão realiza compras mediante apresentação de Documentos de Identificação (RG) e Assinatura do titular.

- **Status de Inadimplente ou Protesto:**

Não enviamos senha para cliente com o Status de Inadimplente ou Protesto.

- Não é necessário pedir os dados do cartão (4 últimos dígitos e Validade) no envio de senha. Porém se o cliente errar dados ou possui mais de 1 cartão, nesse cenário devemos solicitar.

- A senha poderá ser enviada tanto para o cliente quanto para o lojista se o cartão estiver com o status de Ativo.

TRANSFERÊNCIAS

- Apenas para filas RECEPTIVO e não ATIVO.

- **CREDIARIO ACIMA RECEPTIVO:**

Dúvidas sobre compras online e cancelamento de contrato.

Novas propostas acima de 350,00

- **CREDIÁRIO POPULAR:**

Novas propostas de até R\$ 350,00.

- **ANTECIPAÇÃO:**

Antecipação de recebíveis, dúvidas sobre pagamentos e andamento de estorno.

- **ATENDIMENTO ÁGIL RECEPTIVO:**

Dúvidas sobre empréstimo ou saque.

- **GUARDIAN RECEPTIVO:**

Adesão do plano, tirar dúvidas ou cancelar Guardian.

- **EMPRÉSTIMO ÁGIL RECEPTIVO:**

Solicitação de Empréstimo ou Saque.

- **ADESÃO:**

Credenciamento e novas parcerias.

- **NEGOCIAÇÃO ÁGIL RECEPTIVO:**

Antecipação ou negociação de fatura de empréstimo

*** Não transferir nenhum atendimento para as filas Empres Ágil N1, N2, N3, N4 e Reg Ágil**

***Não é necessário realizar a confirmação de dados para efetuar a transferência para outro setor. Lembrando que isso se aplica apenas aos casos em que o cliente já solicita atendimento em outros setores. ***

VALIDAÇÃO DE DADOS

- **Dados a serem solicitados ao cliente:**

- NOME COMPLETO
- DATA DE NASCIMENTO
- IDADE, ENDEREÇO (RUA, NÚMERO, BAIRRO E CIDADE)
- TELEFONE COM O DDD
- E-MAIL
- NOME DA MÃE

- **Em caso de erro na confirmação:**

Solicitar dados adicionais:

- RG
- ONDE FEZ O CARTÃO
- ÚLTIMA COMPRA (LOCAL E DATA)
- DATA DE VENCIMENTO
- NOME DO PAI
- SITUAÇÃO DE TRABALHO (REGISTRADO OU AUTÔNOMO)
- RENDA MENSAL
- PROFISSÃO

Só devemos repassar os locais de compras após a validação de dados.

- **Endereço cadastrado no da loja:**

Não é necessário perguntar o endereço ao cliente, apenas o nome da loja e verificar se está correto. Caso não esteja, deve-se solicitar um dado adicional.

SALDO

- **Limite sem extra e limite com extra no mesmo valor:**
Tem uma Negociação, Parcelamento ativo ou ainda não possui histórico de pagamento.

- Quando utilizado o limite extra é cobrado a taxa de 10% do valor utilizado na primeira parcela e estará descrito como limite de multa ultrapassado
- Cálculo do limite extra:
 - Limite sem extra – valor da venda = resultado
 - Resultado x 10% = Valor utilizado

ALTERAÇÃO DE CADASTRO

