

Instrução de Trabalho - Atendimento

1 - Aplicativo

1º Em todos os atendimentos devem ser ofertados o App BrasilCard Cliente

2º 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 Tele atendimento.

Recarga -> **(ATUALMENTE O SERVIÇO ESTÁ INDISPONÍVEL, PORTANTO DEVE SER REALIZADO PELA CENTRAL OU IR ATÉ A LOJA MAIS PRÓXIMA)** é possível realizar recarga através do app (menu>recarga>preenchimento dos dados)

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, onde também terá acesso ao histórico de faturas, sendo elas pagas ou a pagar.

Alterar Senha do cartão -> Na aba Cartões é possível alterar a Senha, porém o cliente precisa saber a senha antiga, se não souber, deverá solicitar através do Tele atendimento.

Opção Perfil -> pode verificar o Número do cartão, Nome completo, Telefone cadastrado e E-mail cadastrado

Aba Serviços -> Alterar a forma de recebimento das suas faturas para E-mail ou SMS, poderá também Assinar o Serviço de SMS

2 - Atendimento ao lojista

- 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

2. Todos os serviços realizados com lojista 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).

3. 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.

3 – Atendimento Geral

1° Saudação inicial Padrão: Atendimento Brasilcard, me chamo _____, bom dia (tarde ou noite), com quem eu falo?

2° Cartão ativo não é necessário questionar se o cliente recebeu

3° Cliente possui 2 cartões: perguntar para qual cartão o cliente deseja atendimento e confirmar os 4 últimos dígitos ou local que fez.

4° Alteração do nome e data de nascimento: A alteração deve ser realizada com base consulta na receita federal

5° Atendimento ao lojista: preencher o lembrete com o PDV, nome do lojista, protocolo e a solicitação do lojista.

6° Fatura de Negociação é considerado histórico de pagamento

7° Cliente em loja, não é necessário passar informações.

8° Caso não for o titular não passar informações, somente confirmar 3 dados

9° 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.

10° Pagou a fatura e seu limite não retornou: O prazo de baixa bancária é de 24h úteis. Caso já tenha ultrapassado, enviar o comprovante (comprovantes@brasilcard.net / (35) 99800-1346)

11° Não possui locais de compra na TelaWeb: Informar os locais online.

12° Se o cliente possuir Negociação ou Parcelamento Automático: não será aprovado outro cartão, sendo fidelidade ou Padrão.

13° Cartão adicional: somente no lojista

14° Cliente entra em contato de um número restrito: não informar ao cliente que o telefone não aparece no sistema, apenas prosseguir normalmente com a validação de dados mais completa.

15° Cliente entra em contato questionando o motivo de terem ligado para ele: Questionar se fez alguma solicitação de empréstimo ou cartão, caso necessário solicitar o CPF

4 - Aumento de Limite

1. CREDIÁRIO POPULAR

- Solicitar o CPF, se o cliente estiver apto, pode ser transferido para o Cred 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.

5 – Autorização de Venda

1° 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.

2° 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 descontado do PDV da loja.

3° 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 e Nome da mãe.

4° 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.

5° 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

6° Cliente com MAIS de 3 restrições em locais diferentes a venda não poderá ser realizada.

7° Se o cliente não estiver dentro da nova regra, o procedimento de Autorização não poderá ser realizado.

8° 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.

9° Se o cliente possuir 3 restrições independente do período, devemos realizar a redução do limite antes da autorização de venda. Norte e Nordeste - 100. Demais regiões - 150.

10° Após todo o procedimento ser realizado, verificar na fatura do cliente se a venda foi realizada corretamente (Valor e Quantidade de parcelas).

11° Nunca informar ao cliente que os juros da venda é uma política interna da loja e sim um acordo entre Brasilcard e Estabelecimento.

12° 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.

6 – Tipos de Bloqueio

- Cancelamento do cartão - "Sem interesse no cartão - 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 Protesto - Após o acúmulo de 2 faturas vencidas.
- Bloqueio por inadimplência - Ocorre no 8ª dia de atraso da primeira fatura.
- Cliente solicita apenas o Bloqueio do cartão é necessário passar informações.
- Mesmo com o cartão bloqueado o Plano Guardian virá normalmente nas faturas

7 – 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 (Cred. 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 algo se for utilizado. O bom de você deixar ele ativo, é que se por acaso vier uma necessidade em utilizar, você pode comprar normalmente, e além disso, você pode fazer saques emergenciais e pode ajudar você no momento preciso. Lembrando que não será cobrado nada se 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, porém possui a última fatura vencida, 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!

8 – Crediário Acima

1º Novas propostas acima de 350,00 devemos transferir para o crediário acima.

2º Nunca transferir para o crediário acima o cancelamento do seguro Prestamista.

9- Crediário Popular

1º Motivo do Cadastro negado

2º Aumento de limite independentemente do valor

3º Se o cliente entra em contato informando sobre o seu cartão Brasilcard, porém não foi possível encontrar o cadastro do cliente, podemos transferir

4º 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

5º Se o lojista fala que realizou a proposta do cartão do cliente, porém ela 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

6º Drogaria total não realiza transferências de limite. Sendo assim não necessita a transferência para o setor de crediário, apenas informe ao cliente.

10 – Desbloqueio

1º 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 Ocorrências 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 e Validade do cartão.

- Primeiro passo: Verificar o Histórico de fatura do cliente, 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.
- Não devemos realizar Desbloqueio de cartão se o cliente não souber informar o CPF
- Nunca devemos solicitar o número do cartão para acessar o cadastro!
- Referente a consulta de restrições, quando o cliente não possuir histórico de pagamento de fatura, o prazo será:

SPC BRASIL- 15 DIAS | SCPC - 5 DIAS

- Se for necessário a redução de limite, 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, devemos reduzir o limite para 100,00 reais, porém o cliente já utilizou 550,00 reais de limite antes de desbloquear, sendo assim a redução deverá ser para 550,00 e não 100,00.
- Se tiver qualquer tipo de dúvidas sobre a nova regra de Desbloqueio, verificar na aba de Regra de Restrição.

11 - Encargos

1º Sempre que o cliente paga suas faturas em atraso, os juros serão cobrados na fatura do mês seguinte

- A data limite para pagamento é uma data onde o cliente pode pagar sua fatura antes do valor ser reprocessado para a próxima fatura.
- Ex: 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 referente 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 8ª dia de atraso é cobrado R\$ 15,00 e o cartão é bloqueado por inadimplência.
- Taxa de 18,99% 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.

12 - Estorno

1. 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.

2. 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.

13 - Lembretes

1º Atendimento que precisam de lembrete

- Em todos os 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 ao lembrete (desbloqueio, alteração de cadastro, 2ª via de cartão, reenvio, recarga, cancelamento de cartão, SMS, seguro prestamista e antecipação de fatura)
- Todo atendimento com o lojista em que ele solicite alguma movimentação, deverá ser adicionado 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.

2º Atendimento que NÃO precisam de lembrete

- Se o cliente entra em contato para saber informações básicas 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 realizar

14 – Negociação

- Cartão protestado - Negociação.
- Se o cliente discordar de como a Negociação foi realizada, podemos realizar a transferência para o setor de negociação
- Não devemos nunca transferir um cliente com faturas em conferência para o setor de Negociação
- Se o cliente deseja renegociar podemos orientar a realizar esse procedimento no App 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 realizar não é necessário transferir, pois no lembrete tem todas as informações sobre a Negociação

15 – Recarga

1° A primeira recarga no número, não conseguirá pelo App Brasilcard, apenas pela Central de Atendimento.

2° Valor mínimo para recarga independentemente da Operadora será de 20,00 reais.

3° É liberado 20% do limite do cliente para recarga.

4° Toda recarga tem uma taxa de R\$ 1,99 que deve ser informado ao cliente.

5° Atendente deve ter bastante atenção na hora de realizar a recarga, pois se for realizado de forma incorreta, o Atendente terá que se responsabilizar.

6° 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.

9° Só podemos parcelar o valor da recarga com o valor mínimo de 50,00 em no máximo 2 vezes. Recargas de 100,00, podem ser parcelados em 3 vezes.

16 – Regras de Restrição

1° Até 3 Restrições, poderá realizar procedimento normal com redução de limite

- Se o cadastro vier com 50,00, 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.

2° Se o cliente possuir restrições independente do período, devemos realizar a redução do limite. Norte e Nordeste - 100. Demais regiões - 150.

- Estados 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

3° 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.

- 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.

17 – 2ª Via de Cartão

2ª via do cartão em casos de:

Roubo, perda, cartão danificado é cobrado a taxa de 9,90

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.

- Dados da entrega é apenas para o titular (Se chegou, quem recebeu e endereço de entrega)

- Adicionar todas as solicitações no forms;\n

- Validar dados antes de realizar a solicitação (Rua, Número da residência, Bairro, Cidade e CEP).

- Endereço correto e já faz mais de 20 dias da data da entrega o atraso poderá ser lançado na TelaWeb.

- Troca de endereço no período da entrega (será entregue no endereço antigo)

- Se o cartão não for entregue, retornará para a transportadora e se constar endereço alterado, a própria transportadora realiza o reenvio.

18 – 2ª Via de Fatura

- A prioridade dos envios de faturas é pelo e-mail, os envios de fatura no WhatsApp é exceção

- Antes de finalizar o atendimento deve verificar se o cliente recebeu a fatura

19 - Senha

1º Antes de finalizar o atendimento deve verificar se o cliente recebeu a senha

2º Deve ser feita a validação dos dados

3º O envio de senha é somente pelo SMS

4º A troca da senha pode ser feita pela central de atendimento ou através do App Brasilcard

5º 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.

6º Não enviamos senha para cliente com o Status de Inadimplente ou Protesto.

7º Todo cartão com senha tem o início 6087.

8º 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.

9º A senha poderá ser enviada tanto para o cliente quanto para o lojista se o cartão estiver com o status de Ativo.

20 - Serviço de SMS

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

- Valor: 5,99 (acrescentado no fechamento da fatura). - Em faturas fechadas o valor de 5,99 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 2 meses período de carência

21 - Transferências

- Apenas para filas RCP e não ATV
- Cred Acima RCP: Dúvidas sobre compras online e cancelamento de contrato
- Cred Popular: Novas propostas de até 350,00
- Suporte ao Lojista: Antecipação de recebíveis, dúvidas sobre caixa web, dúvidas sobre pagamentos, treinamento, dúvidas sobre a máquina Bolt
- Atendimento Ágil RCP: Dúvidas sobre empréstimo ou saque
- Guardian RCP: Adesão do plano, tirar dúvidas ou cancelar Guardian
- Empréstimo Ágil RCP: Solicitação de Empréstimo ou Saque
- Atendimento Ágil RCP: Dúvidas sobre empréstimo ou saque
- Adesão: Credenciamento e novas parcerias
- Negociação Ágil RCP: Antecipação ou negociação de fatura de empréstimo
- Não transferir nenhum atendimento para as filas Empres Ágil N1,N2,N3.N4 e Reg Ágil
- Não precisa realizar a confirmação de dados para realizar a transferência para outro setor. Lembrando que será somente em casos que o cliente já pede atendimento para outros setores.

22 – Validação de Dados

1° Dados a serem solicitados ao cliente: NOME COMPLETO, DATA DE NASCIMENTO, IDADE, ENDEREÇO (RUA, NÚMERO, BAIRRO E CIDADE), TELEFONE COM O DDD, E-MAIL E NOME DA MÃE.

2° 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

3° Só devemos repassar os locais de compras após a validação de dados.

4° Endereço cadastrado no da loja: não precisa perguntar o endereço para o cliente, apenas perguntar o nome da loja e verificar se está correto. Se não tiver, deve ser solicitado dado adicional.

23 - 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**