**FAC FINANCEIRO**

**1-Boleto - Problema com registro do boleto - Instruções de cadastro- Boletos com registro**

**No cadastro do Lyceum, quais os campos obrigatórios para emissão de boletos com registro?**

* Nome completo
* CPF/CNPJ
* Endereço completo
* Rua
* Número
* Bairro
* Cidade
* Estado
* CEP

Todos os campos acima são obrigatórios no preenchimento do cadastro do aluno.

Nosso boleto é emitido pelo banco Santander de forma que ***não pode superar 40 caracteres nos campos obrigatórios do boleto*** incluindo espaços.

Nome do aluno até 40 caracteres.

Endereço do aluno até 40 caracteres.

Uma boa dica para isso é abreviar as palavras QUADRA ( QD ) CONJUNTO ( CJ ) CASA ( CS ) dentre outras no caso do endereço completo for muito grande.

Outro item de uma importância é o CEP que tem que ser válido.

Caso precise consultar se o mesmo é válido é só acessar o seguinte link<http://www.buscacep.correios.com.br/sistemas/buscacep/>

Abaixo segue um exemplo correto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Endereço:** | QNO 03 CJ K |
| **Número:** | 29 |
| **Complemento:** | CS |
| **Bairro:** | SETOR O |
| **CEP:** | 72250311 |
| **Cidade:** | CEILÂNDIA |

**2-Aluno Prouni pode solicitar cancelamento?**

Sim. O aluno Prouni pode solicitar o cancelamento a qualquer momento.

**3-Com o cancelamento o aluno receberá algum valor pago ao IESB de volta? (EAD/Hibrido)**

* Se for por não formação de turma terá devolução integral.
* Se for antes ao início das aulas, terá retenção da multa rescisória e o restante será devolvido.
* Se for após o início das aulas terá cobrança pró-rata e se houver crédito, será devolvido.

**4-Quero Bolsa - Quem não pode ter a bolsa**

1. Alunos **já matriculados** ou **que tenham vínculo estudantil com esta instituição**(atual);

Por exemplo: Estou matriculado na Instituição X sem bolsa e quero paralelamente me matricular no IESB. Ou já sou matriculado no IESB e quero fazer um curso paralelamente também no IESB. **Não pode.**

1. Alunos transferidos de outra instituição;
2. Alunos já matriculados nesta instituição que trancaram ou desistiram do curso;
3. Alunos que já tenham graduação completa nesta instituição (só aceitamos para segunda licenciatura).
4. Alunos que já tenham graduação completa em qualquer outra instituição (só aceitamos para segunda licenciatura).

O aluno tem que ingressar por vestibular ou ENEM (com exceção de segunda licenciatura em pedagogia) e não pode solicitar o aproveitamento de estudos.

**5-Para solicitar trancamento de matrícula, o aluno pode ter pendência financeira?**

Sim, pode. Todavia, a inadimplência permanecerá vinculada ao nome do aluno enquanto não houver a quitação do débito. E ao solicitar a reabertura, a mesma somente poderá ser realizada mediante a quitação do débito.

**6-Cancelamento solicitado após o início do curso com apenas matrícula paga**

De acordo com o contrato, o aluno deverá pagar o valor proporcional até a data da solicitação do cancelamento.

**7- Quero Bolsa - Como funciona o reembolso?**

Após o pagamento da pré-matrícula você tem um prazo de até 6 meses para:

1) Solicitar troca da bolsa por outro curso, turno ou faculdade, caso não tenha finalizado a matrícula ainda

2) Solicitar o reembolso do valor pago na pré-matrícula (o prazo é de até 30 dias úteis)

Em qualquer um desses casos é necessário que você entre em contato com Quero Bolsa por um dos nossos canais de atendimento.

<https://querobolsa.com.br/>

**8-Caso o aluno (a) já tenha pago o acordo, será aproveitado no próximo módulo?**

Exatamente, os valores que foram pagos e não utilizados serão aproveitados no próximo módulo automaticamente.

**9 - Débitos encaminhados para as empresas de cobrança**

**Débito encaminhado para ALPE:**

* Graduação Presencial IESB Norte e IESB Sul (a partir de 2010)
* Pós-Graduação Presencial

**Débito encaminhado para COBRAFIX:**

* Graduação Presencial (anterior a 2010 IESB Norte e IESB Sul)
* Graduação Presencial IESB Oeste
* Graduação EAD a partir do 2º/2015
* Pós-Graduação EAD

**10 - Quando são processadas as devoluções ?**

As devoluções só são processadas até o dia 20/mês depois desta data não são feitas devoluções, somente no próximo mês.

**11 - Proposta de negociação "renovação de matrícula"**

O financeiro analisa caso a caso, a situação de alunos que não fizeram a renovação da matrícula no prazo correto, mas possuem interesse em voltar aos estudos.

O aluno deve expor bem detalhadamente o motivo que ocasionou na não renovação no prazo correto, (prints e anexos podem ser utilizados). O financeiro irá analisar essas evidências e a proposta de pagamento do estudante.

Segue o fluxo para esta solicitação:

**Fluxo: Canal Direto** - Aluno on-line > Fale com o Financeiro > Proposta de Negociação.