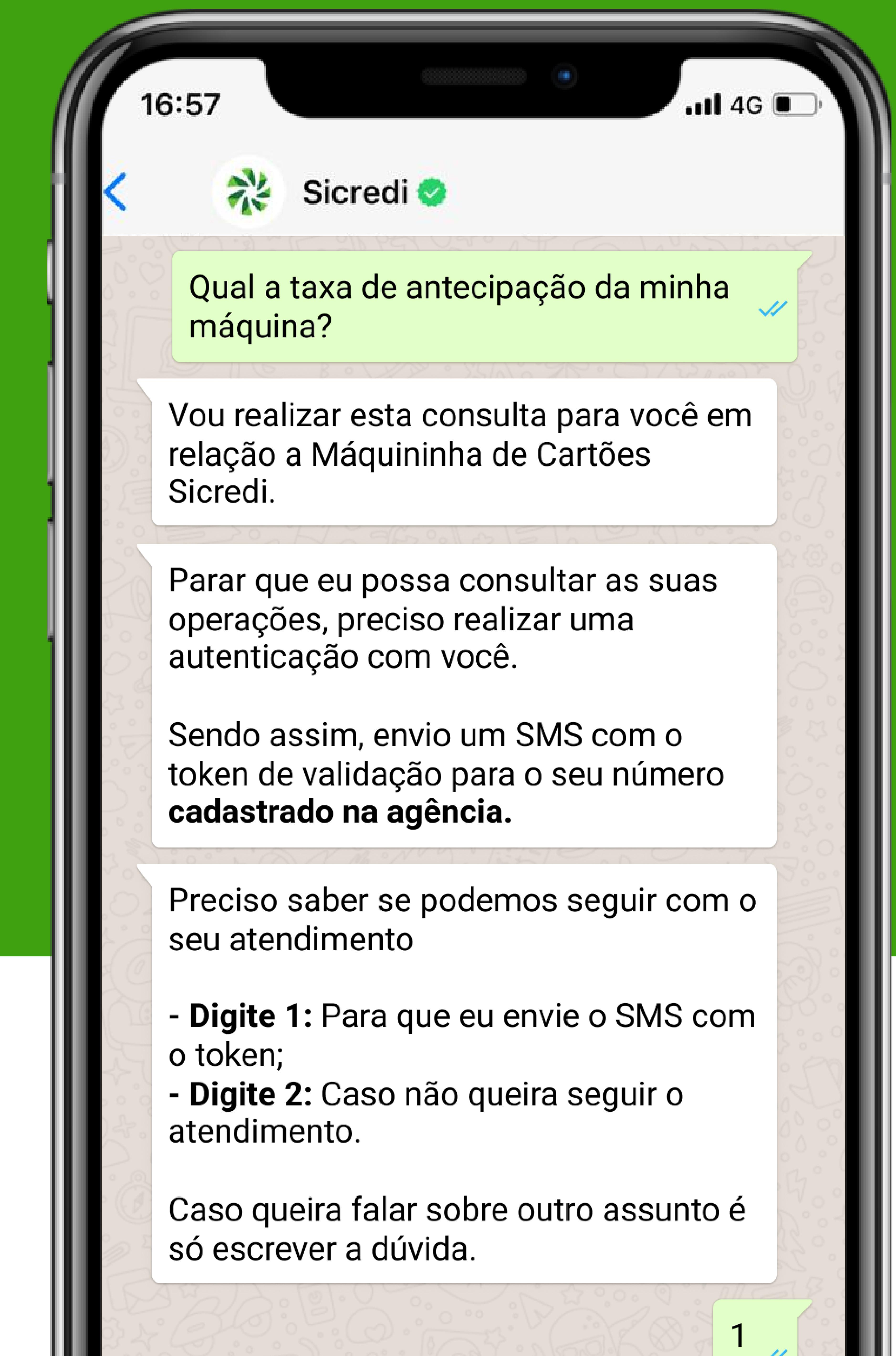


Cartilha transacionais do Theo no WhatsApp



Assuntos Transacionais

É quando o Theo, através de integrações com os nossos sistemas, realiza consultas e transações de forma automatizada para o usuário. O conteúdo com os assuntos de abrangência transacional estarão sinalizados ao longo da cartilha.

Descrição do serviço transacional	Necessita de adesão	Vídeo
Agendamento de atendimento na agência* Após o associado manifestar interesse em falar com o gerente ou solicitar agendamento de atendimento com o gerente, caso a cooperativa esteja habilitada para o agendamento, o Theo questiona se o associado deseja agendar o atendimento e pelo cadastro do associado busca o gerente responsável pela conta e com integração no Outlook oferece os 2 próximos dias úteis e a partir da escolha do associado e disponibilidade da agenda do gerente, apresenta até 3 horários. Após o associado escolher o horário desejado Theo já grava a solicitação na agenda do gerente com os dados necessários. Obs.: Em caso de cancelamento por parte do colaborador solicitamos que seja efetuado o contato com o associado para evitar transtorno;	Solicitar no Portal Ajuda.	Acessar.
Ativação Tag de Passagem Após o recebimento da Tag de Passagem, o associado pode solicitar a ativação diretamente pelo WhatsApp. O Theo dará a opção do associado rever a forma de cobrança da Tag e prosseguir com a solicitação. Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o associado precisará digitar o número da Tag que deseja ativar, a placa do veículo em que será instalada a Tag e o melhor dia para débito das tarifas. O Theo apresentará as informações ao associado para confirmação e após isso é feita a ativação da Tag. Obs.: Após a ativação a Tag ficará disponível para uso em até 8 horas corridas.	Não	Acessar.
Ativação/desativação do pagamento por aproximação (contactless) Essa funcionalidade permite ao associado bloquear ou desbloquear o contactless do cartão. Ao entrar no diálogo solicitando a ativação ou desativação da funcionalidade de pagamento por aproximação do cartão e selecionar a opção referente ao bloqueio ou desbloqueio do contactless, será feita a autenticação de CPF e do envio do token por SMS. Se o associado tiver mais de um cartão, será necessário selecionar um. Após isso o Theo consultará o status do contactless (se ativo ou não) e pedirá a confirmação do associado para continuar com a ação de ativação ou desativação. Neste cenário o Theo também é capaz de identificar se o cartão não possui a tecnologia ativa e nesse caso orienta como faz para solicitar a nova via, caso o associado queira. Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.	Não	Sem vídeo

*Sem autenticação por Token.

Descrição do serviço transacional	Necessita de adesão	Vídeo
<p>Bloquear por perda ou roubo</p> <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (se tiver mais de um) e o associado seleciona. Após o Theo inclui um bloqueio temporário como garantia que o cartão não seja utilizado e orienta o associado a caso não encontre o cartão ir até a agência ou ligar na Central para efetivar o bloqueio por perda ou roubo e solicitar nova via.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Cancelamento ou solicitação do envio de fatura impressa</p> <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (caso tenha mais de um) para que o associado selecione. Após isso o Theo consulta o status da fatura, se está ativado o envio ou não, e questiona se o associado deseja mudar o status para parar ou voltar a receber a fatura física no seu endereço.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Captação de interesse em seguro automóvel</p> <p>Neste fluxo o associado manifesta interesse em fazer uma cotação se seguro automóvel no WhatsApp Enterprise pelo Theo, assistente virtual do Sicredi. O Theo solicita se pode coletar alguns dados do veículo, faz algumas perguntas, entre elas a Placa e o CEP de pernoite. Após coletar as informações, envia os dados conforme modalidade (Sede ou CRM) determinada pela cooperativa para que prossigam com a cotação e posterior contato com o associado. Funcionalidade liberada por solicitação de adesão.</p>	Colocar onde.	Acessar.
<p>Captação de interesse de crédito*</p> <p>Essa funcionalidade possibilita que se o associado tiver um crédito disponível para contratação no app do Sicredi, apareça como opção no fluxo, mostrando o nome do crédito e o valor, dando as orientações de como realizar a contratação através do aplicativo. Caso uma das opções de crédito disponível que apareceu para o associado não esteja disponível para contratação no app, ele será direcionado para o LEAD, onde após o Theo coletar essas informações, envia um e-mail para o gerente da conta para que prossiga com a negociação. Para tal funcionalidade não é aberto um chamado no USD é sempre considerado um ponto focal da cooperativas para cadastrarmos como um backup, ou seja, recebe gerente de conta + ponto focal.</p>	Não	Acessar.
<p>Crédito rural*</p> <p>A funcionalidade permite que os associados do público agro demostrem interesse em contratar um custeio nas safras futuras. O fluxo em questão serve como uma captura de lead (interesse do associado) em fazer algum custeio no futuro.</p> <p>Após a entrada do associado no fluxo será efetuada algumas perguntas, por exemplo, qual é a cultura/cultivo, valor solicitado etc. Todas estas informações após finalizado o preenchimento das perguntas, são enviadas para o Portal do Agro + na aba oportunidades para que o gerente possa dar andamento na proposta por dentro da própria ferramenta. Este fluxo sempre vai enviar um e-mail para o gerente da conta do associado informando que uma oportunidade foi gerada através do WhatsApp. Esta funcionalidade precisa ser ativada por cooperativa.</p>	Solicitar no Portal Ajuda.	Acessar.

Descrição do serviço transacional	Necessita de adesão	Vídeo
<p>Consulta de anuidade dos cartões Sicredi</p> <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (caso tenha mais de um) para que o associado selecione. Após isso o Theo consulta a anuidade do cartão do associado e informa o valor total, quantidade de parcelas, desconto, isenção e dispensa, caso possua.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Consulta de bloqueio de cartão</p> <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (se tiver mais de um) e o associado selecione um para ser atendido. Após, o Theo informa o status do cartão. Se estiver com bloqueio "M" oferece o desbloqueio do cartão mediante digitação do CVV. Para os outros tipos de bloqueio ele informa como proceder para desbloquear.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Consulta de débito automático nos cartões</p> <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (caso tenha mais de um) para que o associado selecione. Após isso o Theo consulta o status do pagamento da fatura do associado, informando se está em débito em conta ou não e orienta como cadastrar ou cancelar o débito automático.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Consulta de opções de parcelamento automático da fatura</p> <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (caso tenha mais de um) para que o associado selecione. Após isso, o Theo verifica se o associado possui oferta de parcelamento ou financiamento para a fatura, e dá as orientações sobre como o associado pode aderir, de acordo com o vencimento da fatura, data de corte e data da consulta e já disponibiliza a linha digitável para pagamento.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Acessar.
<p>Consulta de taxa de antecipação e percentual de reserva</p> <p>Nesta funcionalidade, após ser feita a validação de segurança através da autenticação de CPF/CNPJ e do envio do token por SMS, o Theo valida a quantidade de EC's (Estabelecimento Comercial) que o associado possui e retorna os percentuais referentes a taxa de antecipação e percentual reserva das Máquinas Sicredi que estão ativas.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas quando o associado possuir apenas um EC. Para mais de um não é possível consultar ainda.</p>	Não	Sem vídeo

Descrição do serviço transacional	Necessita de adesão	Vídeo
Consulta de taxa MDR <p>Após a validação de segurança através da autenticação de CPF/CNPJ e do envio do token por SMS o Theo valida a quantidade de EC's (Estabelecimento Comercial) que o associado possui e retorna quais os percentuais de taxa de transação das Máquinas Sicredi que estão ativas.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para associados que possuem somente um EC e que não seja Máquina Compacta.</p>	Não	Sem vídeo
Consulta do valor da fatura <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (caso tenha mais de um) para que o associado selecione. Após isso, o Theo informa o valor total da última fatura fechada do associado.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
Consulta saldo devedor do cartão <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (se tiver mais de um) e o associado seleciona. Após, o Theo informa o saldo devedor do associado no dia da consulta juntamente com o detalhamento do saldo contendo o saldo em aberto, parcelado lojista, parcelado emissor, autorizações pendentes, juros e dias de atraso, se houver.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
Consultar data de vencimento e melhor dia de compra <p>Após a autenticação de CPF/CNPJ e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (caso tenha mais de um) para que o associado selecione. Após isso o Theo informa a data do vencimento da fatura do associado e a data do próximo corte, além do melhor dia de compra.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
Consultar o limite do cartão <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (caso tenha mais de um) para que o associado selecione. Após isso, o Theo informa o limite total, o disponível para uso e para saque.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
Consultar o rastreio do cartão <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (se tiver mais de um) e o associado seleciona. Após, o Theo identifica o status do envio do cartão (cartão solicitado, impresso, enviado, código de AR para rastreio, e cartão recebido) e oferta o desbloqueio caso o associado já tenha recebido o cartão, mediante digitação do CVV.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo

Descrição do serviço transacional	Necessita de adesão	Vídeo
<p>Contestação de compras não reconhecidas no cartão de crédito</p> <p>Nesse fluxo é possível o associado solicitar contestação de compras não reconhecidas no cartão de crédito no período inferior a 4 meses. Após a autenticação de CPF e do envio de token por SMS, o Theo realiza a consulta dos cartões vinculados a conta do associado (apenas cartões do titular da conta) e apresenta o final do cartão para seleção (caso tenha mais de um). Se a compra que o associado deseja contestar foi feita no cartão de débito, o Theo oferta um bloqueio temporário preventivo e direciona para a agência.</p> <p>Sendo uma compra a crédito, Theo dá início a solicitação, questionando o valor exato da compra. Na sequência, o Theo questiona se o associado reconhece a compra, e de acordo com a forma que a compra foi realizada (presencialmente com senha, aproximação, internet...) direciona o associado conforme o retorno da consulta. Somente se a compra foi feita pela internet seguirá com a contestação, fazendo mais alguns questionamentos de segurança. É feito um bloqueio definitivo no cartão com solicitação de nova via, caso o associado queira e se endereço de envio do cartão que o associado informar esteja de acordo com o endereço do cadastro.</p> <p>A contestação é enviada para análise e o retorno é em até 10 dias úteis por SMS ou ligação como já acontece hoje na contestação via Central de Atendimento. Caso a compra seja passível de contestação (constatação de fraude) haverá o crédito em confiança na fatura do associado.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Acessar.
<p>Contratação de seguro residencial simplificado Mapfre</p> <p>Este fluxo tem como objetivo atender os associados que tem interesse em assegurar suas residências. Neste caso, o Theo faz algumas perguntas e durante o fluxo orienta os comandos que o associado precisa fazer para dar seguimento na contratação deste produto.</p> <p>O aceite da negociação é feito por autenticação de CPF/CNPJ e envio de token via SMS e a finalização do fluxo é sinalizada pela mensagem no WhatsApp, neste momento também é enviado o certificado com informações da contratação para o associado e simultaneamente para o gerente.</p> <p>Obs.: este produto é caracterizado como bilhete, ou seja, possui coberturas e planos pré-definidos e algumas restrições de utilização, as informações são apresentadas de forma transparente para decisão e interação dos associados durante o diálogo.</p>	Não	Acessar.
<p>Contratação de Tag de Passagem</p> <p>Associado demonstra interesse na contratação Tag de Passagem e é feita autenticação de CPF e do envio do token por SMS. Após, o Theo explica ao associado sobre as tarifas e formatos de cobrança e envia o termo de adesão, se o associado desejar prosseguir, ele deverá inserir o CPF como assinatura digital para confirmar e dar continuidade. Após esse momento o Theo consulta o endereço do cadastro do associado e solicita confirmação para solicitar a Tag e enviar para aquele endereço. Se for necessário alterar o endereço o Theo orienta a procurar o gerente. Se o associado prosseguir, o Theo finaliza o processo e informa uma data prevista da chegada da Tag na residência do associado. Importante manter o endereço de cadastro atualizado. Nas contratações pelo canal WhatsApp não há isenção da Tag. A isenção precisa ser feita pelo gerente.</p>	Não	Acessar.

Descrição do serviço transacional	Necessita de adesão	Vídeo
<p>Depósito de cheques</p> <p>O depósito de cheques é uma funcionalidade que oportuniza os associados a realizarem os seus depósitos de cheques nas suas respectivas contas de forma virtual no WhatsApp com o Theo. A solução consiste em receber as informações dos depósitos e as imagens da frente e do verso do cheque para enviar ao processamento com o parceiro Sincronica.</p> <p>Importante lembrar que para as cooperativas que desejarem ativar esta funcionalidade precisam estar devidamente cadastradas no portal de aplicações para ativar os parâmetros, depois no mesmo portal ativar a conta do associado para permitir o depósito por tal canal.</p> <p>Quando o associado estiver devidamente cadastrado ele poderá entrar no WhatsApp para depositar os seus cheques. O Theo realizará junto com o associado a autenticação quando entrar no fluxo e após isso, na primeira interação com a funcionalidade o associado precisará ler um termo que será enviado na conversa com os termos e condições do produto e concordando com o termo digita #Prosseguir como forma de assinatura para seguir com o depósito. Após isso, o associado informar o valor do cheque, tira a foto da frente e do verso, confirma os dados e envia para o processamento.</p> <p>Vale ressaltar que as imagens precisam estar com uma nitidez mínima para aceite, bem como um ambiente bem iluminado e centralizar o cheque no momento da captura, deixando bordas na base onde o cheque está apoiado a mostra, para facilitar o recorte do cheque.</p> <p>Lembramos que o fundo (base) onde o cheque estará apoiado precisa estar em contraste com o documento. Após isso, as informações serão enviadas para o parceiro Sincronica que vai avaliar as questões de formalística do cheque. Caso houver falta de algum item ou algum problema com esse processamento o parceiro enviará um SMS para o associado avisando o problema e o que precisa ser feito.</p> <p>O cheque fica em processamento no parceiro e após ser processado vai para a Compe (inclusive os cheques da mesma cooperativa, que hoje são pagos na boca do caixa, se efetuados pelo WhatsApp serão enviados para a Compe). O Associado acompanha o crédito através do extrato e depois do crédito, após vinte dias ele pode eliminar o cheque. Todas as informações também estão localizadas na FAQ disponível no documento KB0054775.</p>	Solicitar no Portal de Aplicações	Acessar .
<p>Emissão da fatura do cartão em PDF</p> <p>Após a autenticação de CPF e do envio do token por SMS, o Theo faz a consulta dos cartões vinculados a conta do associado, apresentando o final do cartão (caso tenha mais de um) para que o associado selecione. Após isso o Theo questiona qual a fatura que o associado deseja emitir (sendo possível emitir dos últimos 12 meses) e envia a fatura em PDF na conversa.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Acessar .
<p>Emissão de Informe de Rendimentos</p> <p>Essa funcionalidade permite que os associados emitam o informe de rendimentos através do WhatsApp com o Theo de um modo fácil e descomplicado. Após solicitar a emissão de informe de rendimentos, o associado selecionando conta corrente, poupança ou crédito será direcionado para a consulta. Após o fluxo de autenticação de envio de token por SMS ao telefone de cadastro, o Theo pede a confirmação do associado e gera o informe de rendimentos 2020 em PDF. Essa função ainda não está disponível para anos anteriores.</p>	Não	Acessar .

Descrição do serviço transacional	Necessita de adesão	Vídeo
<p>Informações contatos da seguradora</p> <p>Nesta funcionalidade, após ser feita a validação de segurança através da autenticação de CPF/CNPJ e do envio do token por SMS, o Theo apresenta as opções disponíveis (seguros vigentes de acordo com as importações de dados no SIS – Sistema Integrado de Seguros), dos produtos residencial e/ou automóvel existentes na base. Ao selecionar uma das opções, o Theo irá apresentar: os telefones úteis, site, Apps da Seguradora em questão. Para os demais produtos, seguem as orientações informacionais padrões já existentes.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Informações da vigência do seguro automóvel e residencial</p> <p>Nesta funcionalidade, após ser feita a validação de segurança através da autenticação de CPF/CNPJ e do envio do token por SMS, o Theo apresenta as opções disponíveis (seguros vigentes de acordo com as importações de dados no SIS – Sistema Integrado de Seguros), dos produtos residencial e/ou automóvel existentes na base. Ao selecionar uma das opções, o Theo irá apresentar: o número da apólice, o período de proteção do bem e as orientações de telefones úteis, site, Apps da Seguradoras. Para os demais produtos, seguem as orientações informacionais padrões já existentes.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Informações para avisar sinistro e solicitar assistência 24h do seguro automóvel e residencial</p> <p>Nesta funcionalidade, após ser feita a validação de segurança através da autenticação de CPF/CNPJ e do envio do token por SMS, o Theo apresenta as opções disponíveis (seguros vigentes de acordo com as importações de dados no SIS – Sistema Integrado de Seguros), dos produtos residencial e/ou automóvel existentes na base. Ao selecionar uma das opções, o Theo irá apresentar: o número da apólice, o período de proteção do bem e as orientações de telefones úteis, site, Apps da Seguradoras. Para os demais produtos, seguem as orientações informacionais padrões já existentes.</p>	Não	Acessar.
<p>Informações para consulta da segunda via da apólice Automóvel e Residencial</p> <p>Nesta funcionalidade, após ser feita a validação de segurança através da autenticação de CPF/CNPJ e do envio do token por SMS, o Theo apresenta as opções disponíveis (apólices vigentes de acordo com as importações de dados no SIS – Sistema Integrado de Seguros), dos produtos residencial e/ou automóvel existentes na base. Quando for a seguradora Mapfre a apólice será apresentada em PDF. Para as demais seguradoras e/ou Mapfre sem retorno da consulta de apólice na Cia, o Theo vai apresentar: o número da apólice, o período de proteção do bem e as orientações de telefones úteis, site, Apps da Seguradoras. Para os demais produtos segue as orientações informacionais padrões já existentes.</p>	Não	Acessar.
<p>Localizar agência*</p> <p>Aqui o associado manifesta interesse em localizar uma agência mais próxima e envia sua localização fixa pelo WhatsApp e o Theo retorna as agências mais próximas da localização.</p>	Não	Sem vídeo

*Sem autenticação por Token.

Descrição do serviço transacional	Necessita de adesão	Vídeo
<p>Manuais de agente credenciado</p> <p>Essa funcionalidade traz ao agente credenciado informações sobre os seguintes assuntos: senha bloqueada, manuais em PDF, pagamento da remuneração, como realizar estorno de pagamentos e prazo para liberação de limites no fechamento de ciclo.</p> <p>Após escolher sobre qual desses assuntos deseja falar, o agente credenciado recebe um texto com a informação desejada. Caso a informação escolhida seja "manuais em pdf", também recebe o documento solicitado.</p> <p>Os manuais disponíveis são: lgpd, pos (maquininha) e do front administrativo.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Negociação de operações inadimplentes</p> <p>Neste fluxo, o associado após demonstrar o interesse em renegociar suas dívidas com o Sicredi realiza a autenticação de CPF/CNPJ e do envio do token por SMS e o Theo consulta todas os seus valores em aberto atrasados.</p> <p>Aqui vale lembrar que existem algumas situações no estágio da cobrança que não se faz possível negociar através do WhatsApp, deste modo orienta-se a procurar a área de recuperação de crédito para poder entender todos os títulos passíveis de negociação ou não através do Theo.</p> <p>Após o Theo consultar as dívidas do associado, ele oferta um desconto para pagamento à vista ou parcelado conforme a tabelas que as cooperativas hoje trabalham para dar descontos junto as recuperadoras de valores parceiras do Sicredi. Caso o associado concorde com o valor, em poucos minutos poderá confirmar a operação e o Theo gerará o boleto para pagamento.</p>	Solicitar no Portal Ajuda.	Acessar.
<p>Portabilidade de crédito*</p> <p>Associados podem iniciar a solicitação da portabilidade do seu crédito em outra IF através do WhatsApp. Após o associado entrar no fluxo, serão solicitadas algumas informações que após serão gravadas em um chamado no USD. O chamado abrirá em nome do gerente da conta do associado no qual vai receber paralelamente um e-mail com o aviso desta solicitação. Após o gerente de conta receber o e-mail, ele continuará com a negociação, simulando a operação e entrando em contato com o associado para retorno. Caso o associado feche o negócio, o gerente usará o mesmo chamado aberto que estará pendente com o usuário para inserir o restante de documentação e devolver o chamado para o CAS.</p> <p>Após isso a área que trata do processo operacional dará continuidade e o processo após esse ponto segue conforme hoje já ocorre na portabilidade através da cooperativa. Lembrando que o que apenas muda é a solicitação, ou seja, associado pode iniciar a solicitação pelo canal, mas precisa que o gerente dê continuidade e contate o associado. Se o negócio não fechar, é só devolver o chamado no USD pedindo fechamento. Importante salientar que cadastramos um ponto focal também como medida de segurança para receber esses e-mails e chamados caso falhe a abertura do chamado no nome do gerente.</p>	Não	Acessar.
<p>Portabilidade de salário*</p> <p>O Theo faz alguns questionamentos ao associado referente aos dados do recebimento do salário na outra instituição financeira, tipo de conta que ele possui, dados do empregador e envia o interesse ao gerente via e-mail. Também é aberto um chamado no nome do gerente no USD com as informações coletadas e direcionado automaticamente para a área de negócios que efetiva a solicitação do associado e retorna ao gerente via USD.</p>	Não	Acessar.

*Sem autenticação por Token.

Descrição do serviço transacional	Necessita de adesão	Vídeo
<p>Segunda via de seguro de automóvel Liberty</p> <p>Nesta funcionalidade, após ser feita a validação de segurança através da autenticação de CPF/CNPJ e do envio do token por SMS, o Theo apresenta as opções disponíveis (apólices vigentes de acordo com as importações de dados no SIS – Sistema Integrado de Seguros), dos produtos residencial e/ou automóvel existentes na base. Quando for a seguradora Liberty Automóvel, a apólice será apresentada em PDF. O serviço fornece somente a primeira apólice, caso o associado encontre divergência orientamos falar com o gestor da conta. Para as demais seguradoras e/ou Liberty sem retorno da consulta de apólice na Cia, o Theo vai apresentar: o número da apólice, o período de proteção do bem e as orientações de telefones úteis, site, Apps da Seguradoras. Para os demais produtos segue as orientações informacionais padrões já existentes.</p>	Não	Acessar.
<p>Solicitar crédito em espécie</p> <p>Essa funcionalidade permite que o associado solicite o seu crédito em espécie do consórcio através do WhatsApp com o Theo. O associado só poderá solicitar o crédito em espécie se a cota estiver contemplada há mais de 180 dias. Depois de passar pelo fluxo de autenticação por CPF/CNPJ e pelo envio do token por SMS, nós verificamos se existe alguma cota ativa, então exibimos apenas as cotas que já foram contempladas, ao selecionar a cota verificamos se o associado já pode solicitar o crédito, se for esse o caso também verificamos se o associado possui crédito para solicitar. Caso o associado possua algum saldo de devedor e valor para receber, só será possível solicitar o valor se o saldo devedor for abatido, se não houver saldo devedor o associado receberá todo o valor. Quando o associado decide solicitar o crédito é aberto um chamado no USD informando o gerente sobre a solicitação.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Sustação provisória e definitivas de cheques Sicredi*</p> <p>Neste fluxo, o associado que tem a necessidade de efetuar a sustação do cheque devido a um desacordo comercial ou perda/roubo pode fazer diretamente com o Theo. Neste caso, será solicitada a série, folha e o motivo da sustação para que seja localizado o cheque vinculado a conta de acesso ao WhatsApp, após identificação positiva o Theo irá informar o associado se ocorreu a sustação definitiva/provisória, caso negativo ele informa o motivo.</p> <p>Lembramos que cheques de desacordo comercial são sustados definitivamente, podendo ser cobrada uma taxa de até R\$ 12 de acordo com os serviços da cesta de relacionamento. Os cheques de perda/roubo (cheque em branco ou preenchido) são sustados somente provisoriamente (valido por 2 dias), sem cobrança de taxa e é necessário que o associado entregue o B.O. ao gerente. Cheques com sustação provisória não podem ser sustados definitivamente via Theo.</p>	Não	Sem vídeo

*Sem autenticação por Token.