

Segue estratégia definida pelo banco para os casos onde o cliente solicita o cancelamento da proposta.

SAC/CR/Ouvidoria

Script de Comunicação e Retenção

Prezado(a) Sr.(a), bom dia / boa tarde / boa noite!

Agradecemos o seu contato.

Informamos que, devido a uma inconsistência sistêmica, o valor da simulação realizada com nosso correspondente foi creditado em sua conta. Comunicamos que as parcelas referentes ao Saque Fácil Credcesta, são descontadas diretamente em seu contracheque, evitando a necessidade de realizar o pagamento manual e contando com menores taxas. Além disso, o Sr. poderá contar também com nosso cartão benefício Credcesta Visa, sem cobrança de anuidade por tempo indeterminado.

Script de Aceitação

TABULAÇÃO TP CLIENT => ATENDIMENTO PARCEIRO

- TABULAR EM – RETENÇÃO PAREIROS

Cliente confirma a operação:

Acessar o função na opção Dados Financ. > Operação, consultar os dados da operação e confirmar com o cliente em linha:

Valor solicitado;

Quantidade de parcelas;

Valor da Parcela;

Taxa de Juros.

Consulta de Cobrança				
Outras Oper(s) Cliente	Pesquisar por:	Tipo:	Conteúdo:	Sistema:
Dados Financ.	CLIENTE	CPF		Todos
Dados Básicos				
Operação				
Parcelas				
Clientes / Avalistas				
Garantia Contábil				
Operações Reneg/Refin				
Acessórios				
Ocorrências				
Pendência				
Saldo				
Cálculos				
Consolidado				
Acordo via Autorizador				
Cobrança				
Acordos Realizados				
Envio Manual para o GV				
Relatórios				
Demonstrativo Operações				
Planilha de Proposta				
Obs. Proposta				
Extrato de Despesas				
Operação Selecionada				
Operação	Nome	CPF/CNPJ	Produto	Sistema
			CREDCESTA GOV SP	CP CONSIGNADO
Data Base	Data Vencimento	Qtd. Parcelas	Vir. Operação	Vir. Parc.
08/07/2022	05/08/2030	96	4.104,20	202,73
ALERTAS Operação de Empréstimo / Financiamento				
Dados da Operação				
Carteira: 19 - CONSIGNADO CREDCESTA		Modalidade: 019 - CONSIGNADO CREDCESTA		OPERADOR:
AGÊNCIA: 000001 - BANCO MASTER S.A		GERENTE: 000001 - MASTER S.A		PROMOTORA: 000024 - B. MAXIMA-CREDCESTA
EMPREGADOR: 000197 - CD GOV SP		ORGÃO: 197001 - CD - GOV SP		VENDEDOR:
Canal de entrada:		Sistema:		
Tabela: Inexistente		Plano: Inexistente		Prazo: 2950
Data Base: 08/07/2022		Data Primeiro Venc.: 05/09/2022		Data de Vencimento: 05/08/2030
Convênio: 001994 - CREDCESTA GOV SP		Sit. Contábil: Normal		
Valor Financiado: 4.104,20		Parcela Qtd: 96		Tx.Jrs. CL % aa.: 71,5458
Valor Solicitado: 3.988,40		Forma de Pagto.: F - Desconto em Folha		Tx.Jrs. CL % am.: 4,6000
Valor IC: 0,00		Vir. Final Bruto: 19.462,08		Tx.Jrs. AP % aa.: 71,6856
Valor IOF: 115,80		Data de Entrada: 0,00		Tx.Jrs. AP % am.: 4,6071
Valor Parcela: 202,73		Valor Entrada: 0,00		Tx.Jrs. CET % aa.: 75,7200
		Jrs. Contratual: 15.357,88		Tx.Jrs. CET % am.: 4,7423
				Tx.Jrs. Mora % aa.: 79,2852
				Tx.Jrs. Mora % am.: 6,6071
Moeda: BRL				
Cotação: 1,0000				

Script de Cancelamento

Cliente solicita o cancelamento

Para seguirmos com o cancelamento da operação contratada, será necessária a devolução do valor integral creditado, dentro do prazo de até **2 dias úteis** contados da data do recebimento do valor, para a conta abaixo indicada:

CREDCESTA

Banco Master – 243

CNPJ 33.923.798/0001-00

Agência 0001

Conta 4990575-0

Lembrando que para efetivação **de PIX, a chave a ser inserida é: Agência e Conta**

Agência 0001

Conta 4990575-0

Salientamos que o cancelamento da operação está condicionado ao recebimento do respectivo comprovante, que deverá ser enviado por meio do nosso formulário no link [Fale Conosco](#).

Se for CR:

Expert deverá abrir a ocorrência na Orbitall, atividade: **“contestação”**, ocorrência: “contestação de saques” conforme tela abaixo: Informar ao cliente o número da ocorrência aberta, para que possa enviar o comprovante de transferência pelo formulário de atendimento no link: [Fale Conosco](#) na opção de cancelamento/reactivação de cartão.

Atividade*	CONTESTACAO
Ocorrência*	CONTESTACAO DE SAQUES
Modalidade*	
Canal*	TELEFONE
Comentário*	
Observação*	Observação

Script de Cancelamento com Devolução Parcial ou sem Devolução (Saldo negativo)

Para que seja analisada sua solicitação, será necessário que envie o extrato da conta em que o valor foi creditado, destacando o saldo atual e os últimos lançamentos após a realização do crédito.

O valor restante deverá ser devolvido dentro do prazo de até **2 dias úteis** contados da data do recebimento do valor, para a conta abaixo indicada.

CREDCESTA
Banco Master – 243
CNPJ 33.923.798/0001-00
Agência 0001
Conta 4990575-0

Lembrando que para efetivação de PIX, a chave a ser inserida é: Agência e Conta

Agência 0001
Conta 4990575-0

Salientamos que o cancelamento da operação está condicionado ao recebimento do respectivo comprovante e o extrato da conta, que deverá ser enviado por meio do nosso formulário no link [Fale Conosco](#).

Se for CR:

Expert deverá abrir a ocorrência na Orbitall, atividade: “contestação”, ocorrência: “contestação de saques” conforme tela abaixo: Informar ao cliente o número da ocorrência aberta, para que possa enviar o comprovante de transferência pelo formulário de atendimento no link: [Fale Conosco](#) na opção de cancelamento/reativação de cartão.

Atividade*	CONTESTACAO
Ocorrência*	CONTESTACAO DE SAQUES
Modalidade*	
Canal*	TELEFONE
Comentário*	
Observação*	Observação

TABULAÇÃO TP CLIENT => ATENDIMENTO PARCEIRO

- **CANCELAMENTO PARCEIROS**