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

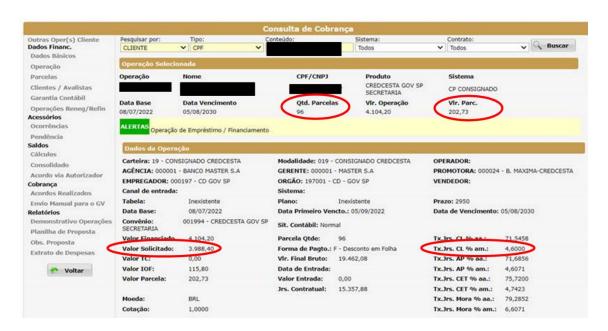
## TABULAÇÃO TP CLIENT => ATENDIMENTO PARCEIRO

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.



### 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 <u>Fale</u> 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.



### 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 <u>Fale Conosco</u>.

### 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.



# TABULAÇÃO TP CLIENT => ATENDIMENTO PARCEIRO

• CANCELAMENTO PARCEIROS