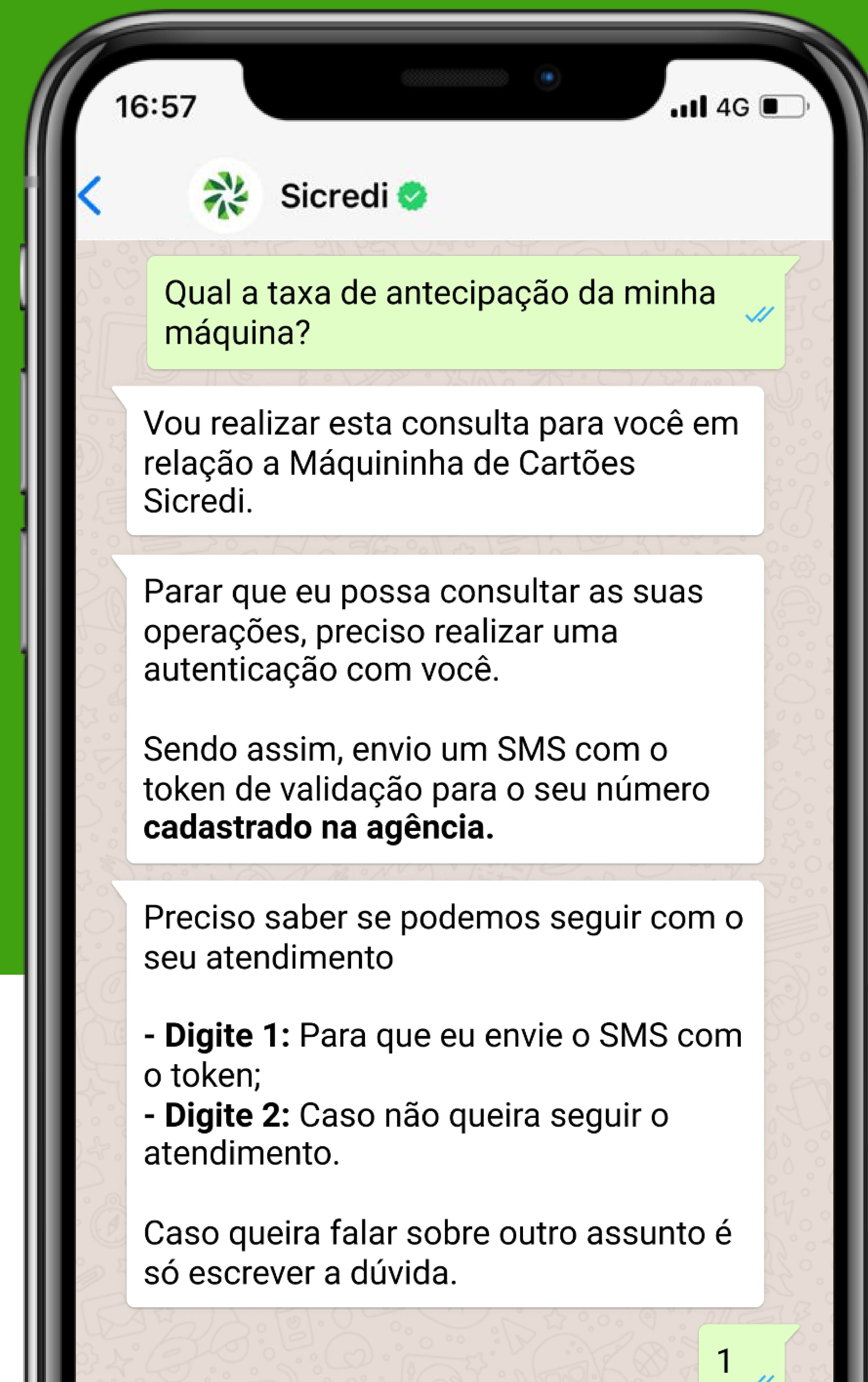


Cartilha **transacionais** do Theo no WhatsApp



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
<p>Agendamento de atendimento na agência*</p> <p>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.</p> <p>Obs.: Em caso de cancelamento por parte do colaborador solicitamos que seja efetuado o contato com o associado para evitar transtorno;</p>	<p>Solicitar no Portal Ajuda.</p>	<p>Acessar.</p>
<p>Ativação Tag de Passagem</p> <p>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.</p> <p>Obs.: Após a ativação a Tag ficará disponível para uso em até 8 horas corridas.</p>	<p>Não</p>	<p>Acessar.</p>
<p>Ativação/desativação do pagamento por aproximação (contactless)</p> <p>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.</p> <p>Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	<p>Não</p>	<p>Sem vídeo</p>

*Sem autenticação por Token.

Descrição do serviço transacional	Necessita de adesão	Vídeo
<p><i>Bloquear por perda ou roubo</i></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><i>Cancelamento ou solicitação do envio de fatura impressa</i></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><i>Captação de interesse em seguro automóvel</i></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><i>Captação de interesse de crédito*</i></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><i>Crédito rural*</i></p> <p>A funcionalidade permite que os associados do público agro demonstrem 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.

*Sem autenticação por Token.

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
<p>Consulta de taxa MDR</p> <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. 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
<p>Consulta do valor 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 informa o valor total da última fatura fechada do associado. Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Consulta saldo devedor do 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 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 loja, parcelado emissor, autorizações pendentes, juros e dias de atraso, se houver. Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Consultar data de vencimento e melhor dia de compra</p> <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. Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Consultar o limite do 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 (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. Obs.: No momento é possível fazer a consulta apenas para cartões de pessoa física.</p>	Não	Sem vídeo
<p>Consultar o rastreio do 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 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. 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><i>Depósito de cheques</i></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 cadastradase no portal de aplicações para ativar os parâmetros, depois no mesmo portal ativar a conta do associado para permitir o deposito 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 omo 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. 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. Lembramos que o fundo (base) onde o cheque estará apoiado precisa estar em constraste com o documento. Após isso, as informações serão enviados para o parceiro sicnronica 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 sao 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 tambem estão localizadas na FAQ disponível no documento KB0054775.</p>	<p>Solicitar no Portal de Aplicações</p>	<p>Acessar.</p>
<p><i>Emissão da fatura do cartão em PDF</i></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>	<p>Não</p>	<p>Acessar.</p>
<p><i>Emissão de Informe de Rendimentos</i></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>	<p>Não</p>	<p>Acessar.</p>

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. 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. 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. 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. 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 recuperadoreas 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 chamdo 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><i>Segunda via de seguro de automóvel Liberty</i></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><i>Solicitar crédito em espécie</i></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><i>Sustação provisória e definitivas de cheques Sicredi*</i></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.</p> <p>Cheques com sustação provisória não podem ser sustados definitivamente via Theo.</p>	Não	Sem vídeo

***Sem autenticação por Token.**