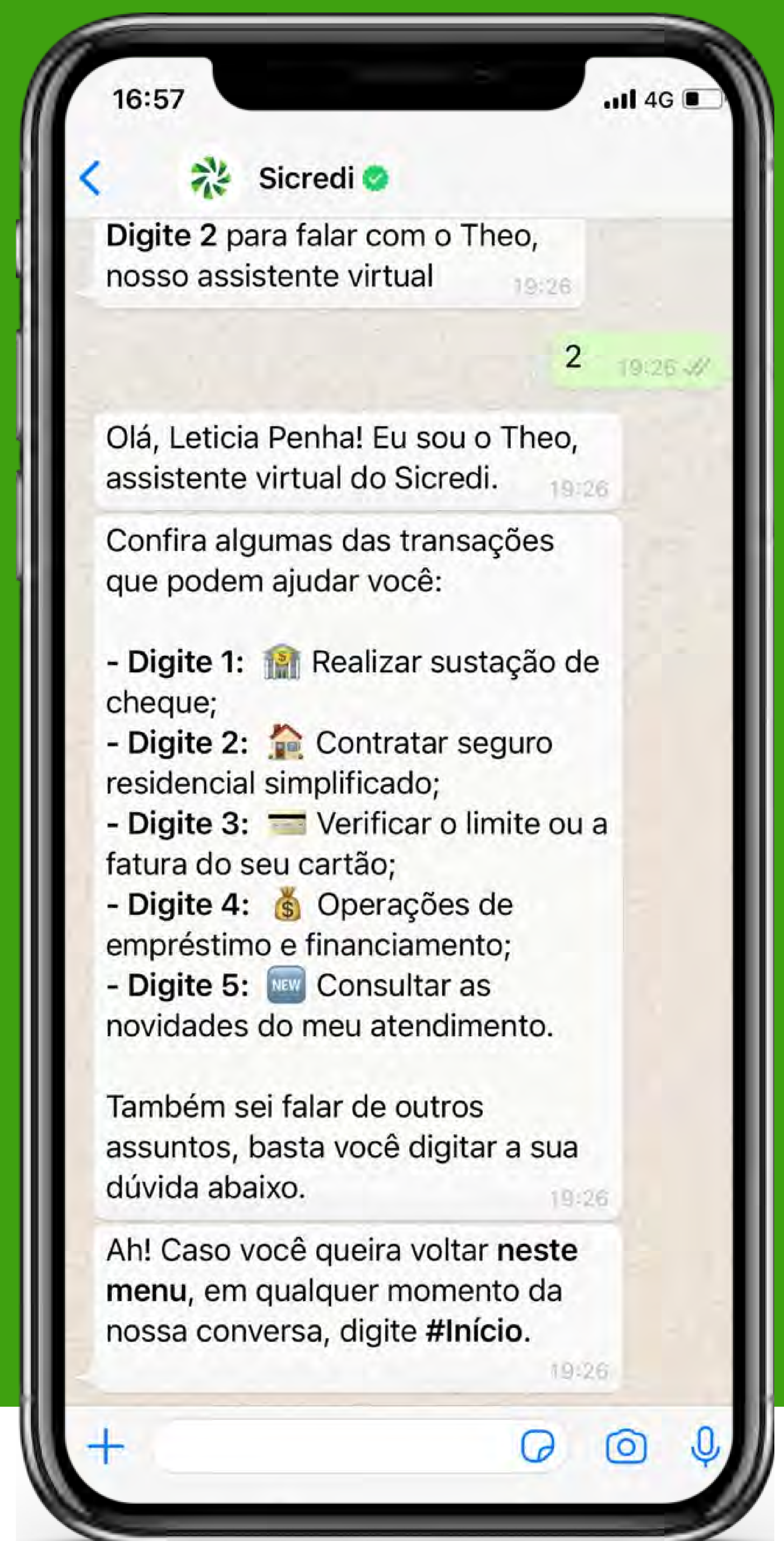


Cartilha do Theo no WhatsApp



Assuntos informacionais

As respostas informacionais se caracterizam por esclarecer dúvidas dos associados ou não associados e oferecer instruções sobre o funcionamento dos nossos produtos e serviços de forma simples e objetiva.

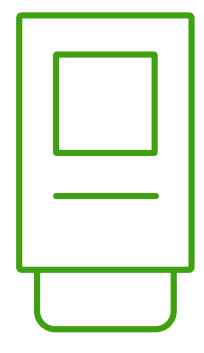
Assuntos transacionais ✓

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.

Categorias de assuntos que o Theo atende:

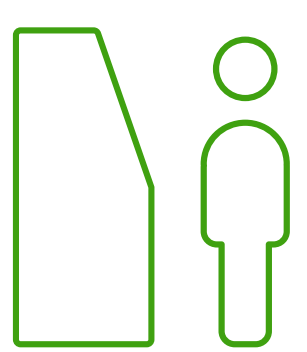
(clique em **uma** das opções abaixo para conhecer mais)

- ***Adquirência***
- ***Caixa eletrônico***
- ***Câmbio***
- ***Canais***
- ***Cartões***
- ***Cobrança***
- ***Consórcio***
- ***Conta corrente***
- ***Crédito***
- ***Crédito rural***
- ***Fraudes***
- ***Institucional***
- ***Investimentos***
- ***Open Finance***
- ***Outros assuntos***
- ***Pagamento instantâneo (Pix)***
- ***Seguros***



Adquirência (máquina Sicredi)

- Acesso ao Portal do Lojista;
- Antecipação das vendas da máquina;
- Aplicativo para usar a máquina de cartões;
- Cancelamento da máquina Sicredi;
- Cancelar venda feita na máquina Sicredi;
- **Consulta de taxa de antecipação e percentual de reserva;** ✓
- **Consulta de taxa MDR;** ✓
- Emissão do relatório anual DIRF;
- Habilitação de voucher alimentação e refeição na Máquina Sicredi;
- Informações sobre as máquinas de cartões;
- Pagamento por link;
- Pix na máquina de cartões;
- Reativação de máquina;
- Relatório das vendas;
- Senha administrativa;
- Solicitação de bobinas;
- Solicitação de manutenção de máquina;
- Solicitação de troca de máquina;
- Solicitar nova máquina de cartões.



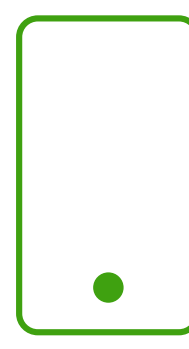
Caixa eletrônico

- Depósito de cheque no caixa eletrônico.



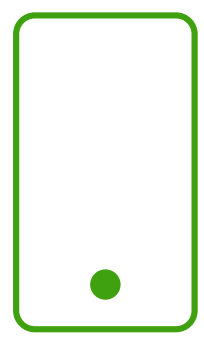
Câmbio

- Informações sobre cotação.



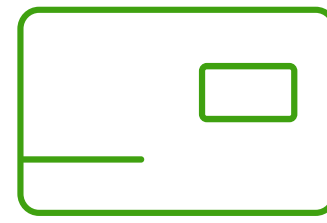
Canais

- Alteração de dados cadastrais;
- Alterar senha de acesso ao aplicativo;
- Ativação de dispositivo de segurança;
- Atualizar aplicativo Sicredi;
- Baixar o aplicativo Sicredi;
- Cadastrar novo aparelho de celular para acesso ao aplicativo do Sicredi;
- Cadastro e alteração de usuário secundário;
- Cadastro e liberação de favorecido;
- Cancelar um pagamento;
- Como encontrar agente credenciado;
- Como fazer pagamentos;
- Como incluir outra conta pelo aplicativo;
- Como retirar as notificações do aplicativo;
- Consulta de lançamento futuro na conta;
- Débitos futuros não visíveis;
- Desbloquear senha de acesso;
- Dificuldade de acesso ao aplicativo;
- Dispositivo bloqueado;
- Emissão de boletos;
- **Emissão do Informe de Rendimentos;** ✓
- Emissão dos comprovantes de pagamentos nos canais;
- Habilitação de assinatura eletrônica;



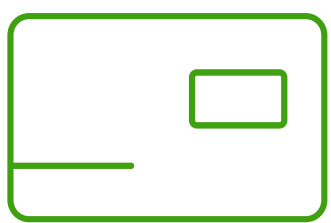
Canais

- Informações do aplicativo Sicredi X;
- Informações sobre Débito Direto Autorizado (DDA);
- Informações sobre o diagnóstico de segurança Sicredi no Internet Banking;
- Informações sobre o meu nome de usuário;
- Limites de transferências;
- **Manuais de agente credenciado;** ✓
- Orientação para acessar o aplicativo;
- Orientação para acessar o Internet Banking;
- Orientação para bloqueio do aplicativo;
- Problemas ao realizar pagamentos e transferências;
- Programar um saque;
- Recarga para o telefone;
- Transação pendente de autorização;
- Visualização de registrato;
- Visualização de senha mobile token.



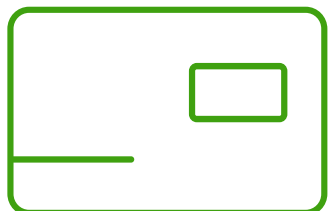
Cartões

- **Aumentar limite do cartão;** ✓
- Aviso de viagem;
- Benefícios dos cartões Sicredi;
- **Bloquear cartão roubado ou perdido;** ✓
- Cadastrar débito automático na fatura de cartão de crédito;
- Cancelamento de transação;
- Cancelamento do cartão;
- **Cancelamento ou solicitação do envio de fatura impressa;** ✓
- Cancelar débito automático da fatura do cartão de crédito;
- Cashback em fatura;
- Como cancelar anuidade do cartão;
- **Consultar bloqueio do cartão;** ✓
- **Consulta de opções de parcelamento automático da fatura;** ✓
- **Contestação de compras não reconhecidas no cartão de crédito;** ✓
- Custos de utilização no exterior;
- **Data de vencimento do cartão;** ✓
- **Desbloquear meu cartão;** ✓
- Dúvidas sobre o pagamento da fatura;
- **Emissão da fatura em PDF;** ✓
- Emissão de cartão virtual pelo aplicativo;
- Encargos cobrados na fatura;
- Envio de fatura por e-mail;
- Fatura paga duas vezes;
- Facebook pay;
- Fatura não debitada;
- Informações sobre cartões para menores de idade;



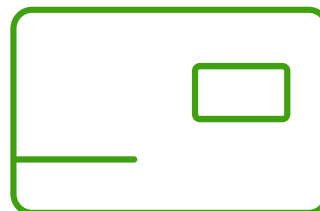
Cartões

- Alteração na data de vencimento;
- Antecipação de pagamento de fatura;
- Antecipação de parcelas do cartão;
- Alterar endereço de entrega da fatura;
- Alterar tipo do cartão;
- **Anuidade dos cartões Sicredi;** ✓
- **Ativar ou desativar o pagamento por aproximação (contactless);** ✓



Cartões

- Informações sobre pagamentos pelo Apple Pay;
- Informações para cadastrar telefone para envio de SMS de compras;
- Limite diário;
- **Limite do cartão;** ✓
- Localizar CVV do cartão Sicredi;
- **Melhor dia para compra;** ✓
- Número do cartão;
- Orientação para contestação de jogos;
- Orientação para o detalhamento de compra e saque;
- Pagamento de fatura atrasada;
- Pagamento por aproximação (contactless);
- Prazo de liberação do limite após pagamento da fatura;
- Problemas ao pagar com o cartão;
- Programa de recompensas;
- Promoção Sicredi Visa;
- **Rastreio do cartão;** ✓
- Saber se o cartão é crédito ou débito;
- **Saldo devedor do cartão;** ✓
- Samsung Pay;
- Saque a crédito;
- Saque sem cartão;
- Seguro viagem;
- Senha do cartão;
- **Solicitar um cartão;** ✓
- Solicitação de cartão adicional;
- Solicitação de fatura impressa;
- Solicitação de segunda via;
- **Tag de Passagem - Ativação;** ✓
- **Tag de Passagem - Contratação;** ✓



Cartões

- **Valor da fatura do cartão;** ✓
- **Verificar débito automático do cartão de crédito.** ✓



Cobrança

- Como proceder com a baixa de títulos;
- **Consultar a situação do boleto;** ✓
- Orientações gerais para protesto de boletos.



Consórcio

- Acesso ao canal do consorciado;
- Aumentar valor da carta de crédito;
- Como baixar aplicativo de consórcio;
- Como cancelar um consórcio;
- Como contratar um consórcio;
- Como funciona o consórcio;
- Detalhamento do cálculo da parcela;
- Detalhamento do lance;
- Documentos para aquisição de bem;
- Emissão de boletos;
- Emissão de extrato;
- Liberar garantia do consórcio;
- Parcelas do consórcio em atraso;
- Prazo para liberar carta de crédito;
- Receber valor pago de consórcio cancelado;



Consórcio

- Resgatar fundo reserva;
- Resultado da assembleia do consórcio;
- Saber o telefone para negociar meu consórcio;
- **Solicitar crédito em espécie;** ✓
- **Solicitar consórcio;** ✓
- Taxas do consórcio;
- Transferência de titularidade;
- Utilização do FGTS.



Conta corrente

- Abertura de conta corrente;
- Antecipar saque aniversário FGTS;
- **Aumentar o valor do capital social;** ✓
- Cadastramento de senha de letras;
- Cancelar uma transferência;
- Capital subscrito;
- Cesta de relacionamento;
- Cheque especial da conta;
- Como cancelar o agendamento das transferências ou pagamentos;
- Como cancelar o limite de cheque especial;
- Como fazer uma transferência;
- Como parcelar a minha dívida do cheque especial;
- Compensação de depósitos;
- **Consultar cesta de relacionamento;** ✓
- **Consultar extrato da conta;** ✓



Conta corrente

- Consulta motivo cheques devolvidos;
- **Consultar saldo da conta;** ✓
- Conta salário;
- Convênios de planos de saúde;
- Débito automático - cadastrar;
- Débito automático - cancelar;
- **Depósito de cheques;** ✓
- Depósito de forma incorreta;
- Encerramento de conta;
- Erro do saldo no aplicativo;
- Extrato da conta corrente;
- Horários permitidos para transferências;
- Informações de bloqueio judicial;
- Informações sobre auxílio emergencial;
- Informações sobre capital social;
- Informações sobre INSS;
- Informações sobre prazo para a compensação de cheques;
- Informações sobre solicitação e entrega de talão de cheques;
- Liquidação de bloqu岸tos;
- Menu de tranferência não habilitado;
- Mudar tipo de conta;
- Orientações para solicitar a microfilmagem/cópia do cheque;
- Orientações sobre prova de vida;
- **Portabilidade de salário;** ✓
- Resgatar cota capital;
- **Solicitar e aumentar o limite de crédito em cheque especial;** ✓
- **Sustação provisória e definitivas de cheques Sicredi;** ✓



Conta corrente

- Taxas cobradas para transferência;
- Taxas e juros cheque especial;
- Tempo de compensação do TED.



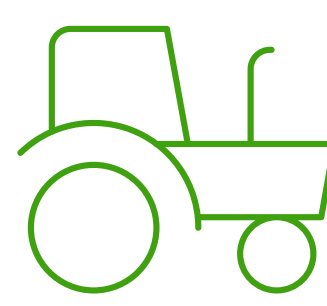
Crédito

- Antecipação de boletos;
- Antecipação de parcelas do empréstimo;
- Antecipar parcela do financiamento;
- Capital de giro;
- Consulta de parcelas restantes;
- Crédito consignado;
- Crédito fácil;
- Crédito pessoal;
- Crédito rotativo;
- Financiamento da folha de pagamento;
- Financiamento de automóvel;
- Financiamento energia solar;
- Financiamento de imóvel;
- Informações sobre avalista;
- Informações sobre veículos em garantia;
- Limites de crédito pré-aprovado;
- Linha de crédito PRONAMPE;
- Orientações para simular empréstimos e financiamentos;
- Orientações sobre cancelamento de empréstimo;
- Prazo de liberação de empréstimo;
- **Portabilidade de empréstimo;** ✓



Crédito

- Quitar financiamento;
- Recebimento de carta do Serasa;
- Refinanciamento de veículos;
- **Renegociação de dívidas;** ✓
- **Solicitação de crédito;** ✓
- Status de financiamento.



Crédito rural

- **Crédito rural;** ✓
- Informações sobre financiamento habitacional;
- Informações sobre Proagro.



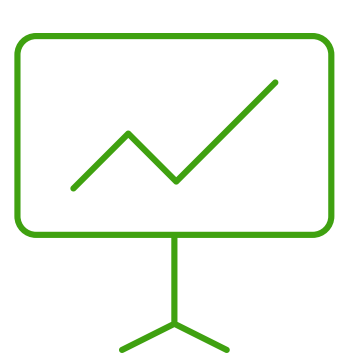
Fraudes

- Orientações sobre golpes;
- Orientações sobre pagamento de boleto falso.



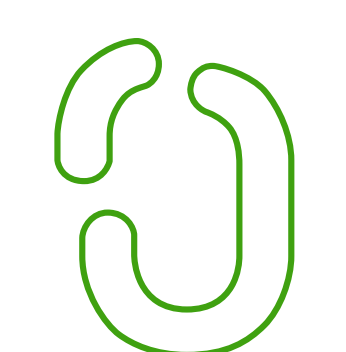
Institucional

- Assembleia do Sicredi;
- Fundo Garantidor;
- O que é cooperativismo;
- O que é o Sicredi;
- Participação nos resultados;
- Orientações para comprar no Shopping do Sicredi;
- Quem é o Theo;
- Vantagens de abrir uma conta.



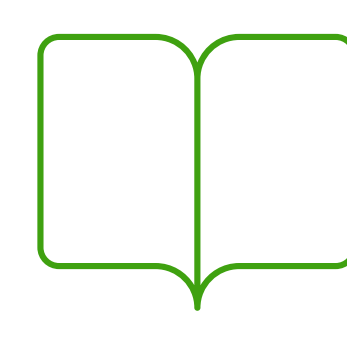
Investimentos

- Como realizar aplicação ou resgate;
- Emissão de saldo e extrato;
- Extrato de previdência;
- Informações sobre conta poupança;
- Informações sobre investimentos;
- Informações sobre SicredilInvest;
- Informações sobre previdência.



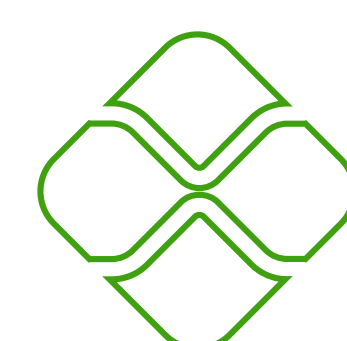
Open Finance

- Ativar o compartilhamento no Open Finance;
- Cobrança de taxas no Open Finance;
- Informações sobre Open Finance.



Outros assuntos

- Agendar atendimento na agência;
- Central de Atendimento;
- Como contatar o SAC;
- Cópia dos contratos;
- Informações para falar com humano;
- Informações para atendimento em Libras;
- **Localizar agência;** ✓
- Não possui sinal de telefone para receber o token via SMS;
- Solicitação de cópia de contratos;
- Trocar de agência.



Pagamento instantâneo (Pix)

- Alteração de limite;
- Cadastramento de chave;
- Como cancelar um Pix errado;
- Como excluir chave;
- Como reivindicar a posse de uma chave;
- Consulta de limite;
- Desbloquear celular para Pix;
- Mensagem de erro ao fazer Pix;
- O que é Pix;
- **Solicitação de comprovante Pix;** ✓
- Solicitação de portabilidade de chave.



Seguros

- Carta verde;
- Como ativar meu seguro viagem;
- Como contratar um seguro residencial;
- Contato da seguradora;
- **Contratar seguro;** ✓
- **Cotação de seguro automóvel;** ✓
- Cotação de seguros;
- **Dúvidas sobre plano odontológico e telemedicina;** ✓
- Emissão de apólice: Informações para consulta da segunda via;
- **Emissão de apólice: automóvel e residencial Mapfre;** ✓
- **Emissão da apólice: automóvel Liberty;** ✓
- **Emissão de apólice: automóvel e residencial Tokio Marine;**
- Informações gerais de seguros;
- Informações para cancelar o seguro;
- Informações sobre franquias;
- Informações sobre vigência;
- Informar e acompanhar sinistro/assistência 24h;
- Instalação de rastreador;
- Orientações para alterar o seguro (endosso);



Seguros

- Orientações para consultar as parcelas do seguro;
- Orientações para renovação de seguros;
- Orientações sobre DPVAT;
- Redução no valor do seguro;
- Seguro prestamista;
- Solicitação de assistência;
- Vistoria prévia do seguro.