



## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 54

### **ERRO EMV - ATUALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO**

Caso o cliente entre em contato e o erro EMV seja constatado, o analista n1 do TEF deve fazer os seguintes procedimentos:

- Verificar no Servidor PAY e GO a última versão instalada (que deve ser a Instalador 160426). Se a versão for essa, encaminhar a ligação para o nível 2 e dizer que mesmo já está atualizado, mas o erro persiste.
- Caso esteja em uma versão anterior, encaminhar ao n2 informando que o TEF não está atualizado para a versão 160426 e que o cliente solicita a correção do erro mediante à atualização.

### **IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO - Monitoria zerada por Falta de Conhecimentos em TEF**

Fica claro que a não realização dos procedimentos acima esclarecidos será passível de aplicação de medida disciplinar por implicar em condução incorreta do atendimento ao cliente.

**ATENTO**