



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 91

ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE “CANCELAMENTO DE TEF”

1. Caso o cliente entre em contato solicitando o cancelamento do TEF, entender com o cliente se o cancelamento é PARCIAL ou TOTAL:

PARCIAL: Quando o estabelecimento possui mais de um terminal, mas o cliente quer cancelar apenas parte dos terminais (*Ex: “Tenho 3 terminais mais quero cancelar só 1”*).

TOTAL: Quando o estabelecimento possui mais de um terminal e quer cancelar todos, ou tem apenas um terminal e quer cancelá-lo. (*Ex: tenho 3 terminais e quero cancelar todos/Tenho 1 terminal só e quero cancelá-lo*).

2. Clientes BLOQUEADOS/ FAT CENTRALIZADO

Se o cliente estiver com status "**BLOQUEADO**" ou "**FAT CENTRALIZADO**" e quer cancelar o TEF, não direcionar ao setor financeiro e sim para o setor de cancelamento, seguindo o fluxo normal do procedimento.

Observação: Nesses casos NÃO será gerado protocolo no AGENTE TEF, somente no CRM (lembrando que não se deve informar o protocolo do CRM e do AGENTE TEF ao cliente, somente ao setor de cancelamento).

3. CANCELAMENTO DE TEF EM VÁRIOS CNPJ'S

Em caso de cancelamento do TEF em vários CNPJ'S, deve-se fazer a confirmação dos dados e geração de protocolos diferentes, referentes a cada CNPJ. (*Ex: Se forem 3 CNPJ'S, serão 3 protocolos de atendimento a serem gerados, com os respectivos dados.*)

Mas se por exemplo o cliente possui um CNPJ apenas e 3 PINPADS/TERMINAIS e quer cancelar todos, separar os números de série por ponto e vírgula (tanto em solicitação diretamente pelo CRM, como pelo Book em caso de insucesso na tentativa de contato com o setor de cancelamento).

4. INSUCESSO NO CONTATO COM O SETOR DE CANCELAMENTO

Se o analista não conseguir contato com o setor de cancelamento (fila de atendimento/ligação minutos antes de encerrar o expediente) é necessário enviar o Book para a área específica e informar o cliente através de fraseologia sugerida no Book: **“Peço que aguarde o contato de até 24 horas do setor específico para finalizar o processo de cancelamento.”**

5. CLIENTE NÃO RECEBE O RETORNO APÓS 24 HORAS ÚTEIS

Operador deve contatar o setor de cancelamento e verificar porque a solicitação do cliente não foi atendida. Caso não consiga contato, enviar um Book à área específica cobrando a resposta.

6. CLIENTE JÁ SOLICITOU CANCELAMENTO, MAS NÃO RECEBE E-MAIL DO SETOR PARA CONCLUIR O PROCESSO

Se em até uma semana após a solicitação do cancelamento ter sido processada pelo setor não enviar o e-mail referente à finalização do processo, contatar o setor de cancelamento e verificar. Caso não consiga contato, enviar um Book à área específica cobrando a resposta.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO - Monitoria será zerada no quesito **“Procedimentos/Especificações de Produtos”**