



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 98

CLIENTES TEF COM STATUS CANCELADO PÓS BLOQUEIO

Significa que o serviço ainda não foi cancelado e que as faturas referentes às mensalidades continuaram a ser enviadas, independente do cliente continuar a utilizar ou não o TEF.

Se o cliente deseja cancelar o TEF

Seguir o fluxo normal do procedimento direcionando-o ao setor responsável e informando o protocolo de atendimento apenas ao setor de cancelamento.

Observação: Independente do STATUS do TEF, se o cliente deseja fazer o cancelamento do mesmo, deve-se direcioná-lo ao respectivo setor.

Se o cliente deseja regularizar a situação e continuar a utilizar o serviço

Direcione o cliente ao setor financeiro através do telefone de contato específico, para que seja verificada a regularização das pendências.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada em **PROCEDIMENTOS/ ESPECIFICAÇÕES DE PRODUTOS**