

CONTIGÊNCIA PARA QUANDO O CLIENTE NÃO RECEBE SMS COM TOKEN DE EFETIVAÇÃO OU SENHA DO CARTÃO







Para que um telefone celular não receba uma mensagem via SMS, uma das 5 situações abaixo pode estar acontecendo: Celular fora da área de cobertura – Verificar se o aparelho está com sinal e dentro da área de cobertura da operadora; 🔺 Caixa de mensagens lotada – Verificar se a caixa de entrada das mensagens de SMS está lotada. Nesse caso a providência é limpa-la. Problemas administrativos – Para linhas de Pré-pago: o fone possui créditos? Para linhas Póspago: o pagamento da fatura pode estar pendente; Alguma pane no aparelho – nesse caso, experimente DESLIGAR e RELIGAR o aparelho – Realizar o envio de um novo SMS. Também é adequado testar o envio de SMS de um outro telefone qualquer;

Trocar o chip de aparelho – em alguns casos, os chips apresentaram problemas com a operadora de telefonia, forçando o usuário a trocar de chip.



Caso os testes não tenham feito o portador receber as informações via SMS, será possível acionar a contingência via nossa Assistente Virtual CLÉO, pelos seguintes canais:

https://www.wayupbrasil.com/ ou WhatsApp (51) 2112-2942



IMPORTANTE

- O envio de SMS com o token de ATIVAÇÃO DO CARTÃO ou com a SENHA DO CARTÃO é uma etapa do processo de validação dos clientes.
- Quando um cliente tem problema para receber SMS também pode significar uma fraude, ou alguém tentando assumir o lugar do verdadeiro titular para se apropriar dos dados dele e realizar compras.
- Tanto a ATIVAÇÃO quanto a SENHA pode ser enviada através do e-mail, que deve ser o mesmo do cadastro do cliente.
- Não havendo segurança com clientes que não tenham acesso a mensagens via rede de telefonia móvel e nem pacote de dados para receber via e-mail, é melhor não efetivar o cartão.

A NÃO ENVIAREMOS ESSAS INFORMAÇÕES A TERCEIROS.



Colocar as informações solicitadas: NOME COMPLETO e CPF

| atsapp Wayup | |
|--|---|
| ender como lojista, preciso de nformações: 15:36 | |
| eu nome completo: 15:36 | |
| Mayara da | |
| eu CPF: 15:37 | 1 |
| 865 | |
| ida pelas informações!! 😒 🗸 | |
| 15:37 | |

PASSO 3

Clicar em SMS/SENHA ou escrever TOKEN

| 🕂 🧶 Whatsapp | Wayup : | | |
|-----------------------|------------------------|--|--|
| 🍯 Obrigada pela | s informações!! 😏 🗸 | | |
| Mayara ajudar? 🚽 😏 | como posso te 15:37 | | |
| | ACORDO | | |
| SI | MS/SENHA | | |
| PAGAMENTO DE FATURA | | | |
| Whatsapp Wa Mayara | como posso te ajudar? | | |
| SMS/SENHA | 4 15:37 √/ | | |



PASSO 4



O cliente nã SENHA?

Selecione un

S

To

Clicar em Token efetivação Proposta

| | UX 💎 🗠 🖌 🛙 |
|------------|---|
| tsapp W | /ayup |
| io está re | cebendo qual tipo de 15:37 |
| ma das c | pções: |
| enha do | cartão |
| oken Efet | tivação |
| | Whatsapp Wayup Selecione uma das opções: 👇 |
| | Token Efetivação 15:37 🛷 |
| | |



PASSO 5

Aparecerá uma pergunta por vez. Clicar na opção desejada (Sim ou Não):

| 15:38 🖸 ଅଧିକ 🗠 🖌 | Ê |
|---|----|
| ← 🥙 Whatsapp Wayup | : |
| O telefone que o cliente receberá o Token é o mesmo do cadastro? 15:37 | |
| Sim Não | |
| Whatsapp Wayup O telefone que o cliente receberá o Token é o mesmo do cadastro? | |
| Sim 15:37 | 11 |
| Esse telefone esta ligado e com acesso à rede móvel de telefonia? 15:37 | |
| Sim Não | |
| Whatsapp Wayup Esse telefone esta ligado e com acesso à rede móvel de telefonia? | |
| Sim 15:38 | 11 |
| Se a caixa de mensagem do cliente estiver cheia, ele não receberá novas mensagens. Há espaço disponível para novas mensagens? 15:38 | |
| Sim Não | |
| Whatsapp Wayup Se a caixa de mensagem do cliente estiver chei ele não receberá novas mensagens. Há espaço disponível para novas mensagens? | a, |

PASSO 6

Se todas as respostas forem SIM, será solicitado o CPF e deverá aguardar ser atendido:



