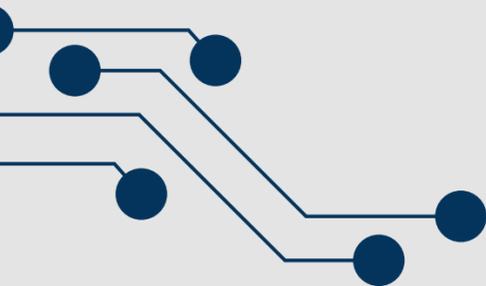


CONTIGÊNCIA PARA QUANDO O  
CLIENTE NÃO RECEBE SMS COM  
TOKEN DE EFETIVAÇÃO OU  
SENHA DO CARTÃO





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 limpá-la.
- ▲ Problemas administrativos – Para linhas de Pré-pago: o fone possui créditos? Para linhas Pós-pago: 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.

▲ NÃO ENVIAREMOS ESSAS INFORMAÇÕES A TERCEIROS.



## PASSO 1

Clicar em Lojista Cadastrado



## PASSO 2

Colocar as informações solicitadas:  
NOME COMPLETO e CPF





### PASSO 3

Clicar em SMS/SENHA ou escrever TOKEN



### PASSO 4

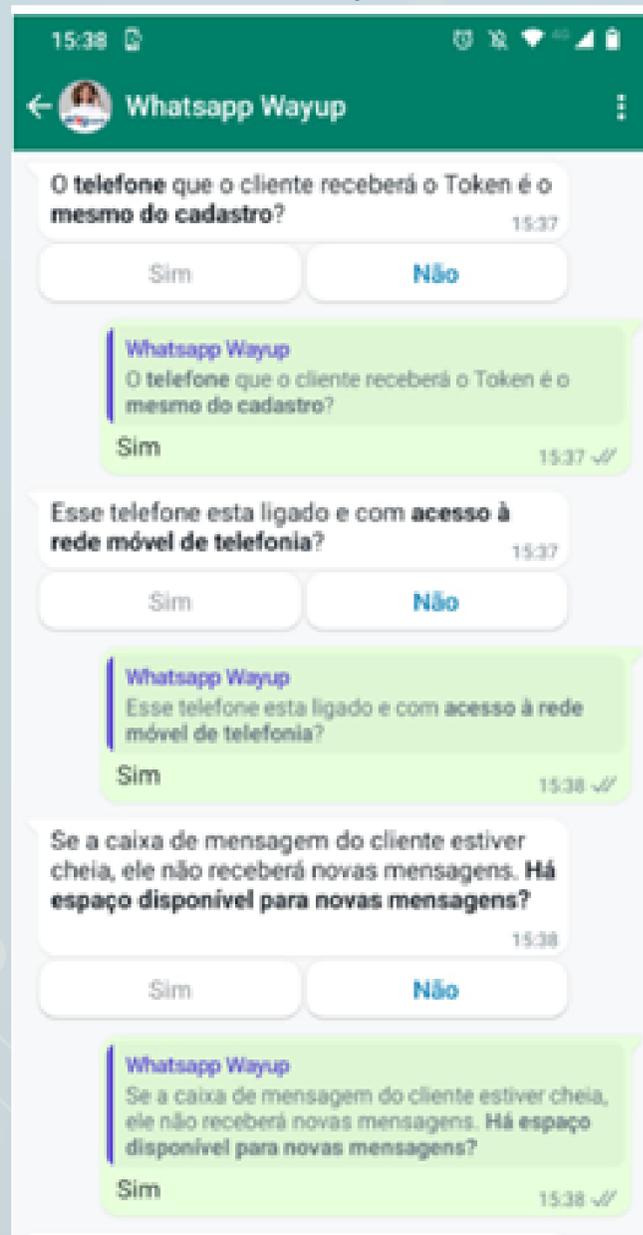
Clicar em Token efetivação Proposta





## PASSO 5

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



## PASSO 6

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



**wayup**  
BRASIL