



PERDA OU ROUBO DO CARTÃO: O QUE FAZER

Saiba o que fazer quando o cliente comunica perda ou roubo do cartão da loja.

Para garantir a sua segurança, é imprescindível que o cartão perdido ou roubado seja bloqueado.

Não basta pedir a segunda via. **Somente a ação de bloqueio, irá cancelar imediatamente o plástico** para que ele não transacione em hipótese nenhuma.

VEJA COMO PROCEDER:



PASSO 1 - BLOQUEIO DO CARTÃO

1. Acesse o Portal Atendimento Loja.
2. No Menu Atendimento busque o cliente por nome, CPF ou número de cartão.
3. Na aba Operações > Bloqueio, selecione o plástico e o motivo.
4. Utilize o campo Observações caso queira relatar algo sobre o atendimento.
5. Clique em Bloquear.

Bloqueio de Cartão

Dados Bloqueio de Cartão

Cliente: KARI

Plástico: 6376 - KARI

Motivo: ROUBO DE CARTÃO

Observações

Bloquear Cancelar



PASSO 2 - SOLICITAÇÃO DE 2ª VIA DE CARTÃO

1. Na aba Operações > Segunda Via Cartão, confirme o número do plástico e o nome do portador.
2. Selecione o Motivo da solicitação e o Destino para onde o novo cartão deve ser enviado. Sugira que o cliente opte pelo cartão digital e baixe o App.
3. A emissão do cartão tem custo para o portador. Caso deseje isentar o cliente dessa cobrança, selecione o item "Não Cobrar do Portador". Neste caso o valor será cobrado da loja. O Cartão digital tem custo menor.
4. Utilize o campo Observações se quiser relatar algo sobre o atendimento.
5. Clique em OK.

Segunda Via de Cartão

Em caso de perda, roubo ou extravio não esqueça de PRIMEIRO BLOQUEAR O PLÁSTICO. A 2ª via será cobrada no demonstrativo de pagamentos. Caso queira isentar o cliente dessa cobrança e assumir este custo marque a opção "NÃO COBRAR DO PORTADOR" e comunique a sua chefe.

Dados Segunda Via Cartão

Cliente: KAR

Plástico: 6376 KARI

Nome no Cartão: KAR

Motivo:

Destino:

Não cobrar do Portador

Observações

Ok Cancelar