

CARTILHA

CAIXA TEM NA LOTÉRICA

PROCEDIMENTOS, ORIENTAÇÕES,
PADRÃO DE ATENDIMENTO E CONDUTA



ABR 2021 | VIRED

SUMÁRIO

1 Introdução.....	03
2 O que é Token?.....	04
3 Ativação CAIXA Tem.....	05
4 Saque CAIXA Tem.....	15
4.1 Jornada do Cliente no CAIXA Tem.....	21
5 Pagamento de Contas CAIXA Tem.....	23
5.1 Jornada do Cliente no CAIXA Tem.....	28

1 Introdução

Este material é destinado ao fornecimento de instruções ao Parceiro Lotérico quanto à forma de atuação no atendimento ao cliente CAIXA Tem.

Importante reforçar que em todos os atendimentos realizados na Lotérica, a prestação de informações deve se dar de forma clara, precisa e tempestiva, alinhada à Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA e à Resolução CMN nº 4.539 de 24/11/2016.

A inobservância de medidas e procedimentos solicitados pela CAIXA que mitiguem riscos relacionados a fraude podem acarretar na aplicação de sanções administrativas podendo ensejar na suspensão temporária das atividades e na revogação da permissão, conforme Circular CAIXA 942/2021.

2 O que é *token*?



O *token* é um código que pode ser utilizado para realização de Saque ou Pagamento de Contas pelo cliente CAIXA Tem.

Cada *token* pode ser utilizado uma única vez e expira após um determinado tempo, de forma a conferir mais segurança ao atendimento.

O *token* é gerado pelo próprio cliente em seu celular por meio do App do CAIXA Tem sem necessidade da utilização do cartão da conta.

3 Ativação CAIXA Tem



A partir de agora, os clientes da Poupança Social Digital que nunca usaram o aplicativo ou que estão com ele bloqueado podem efetuar a **ATIVAÇÃO** do CAIXA Tem na Lotérica, que consiste em:

- Atualização do número de telefone e cadastramento de Senha CAIXA Tem
- Saque da Conta com Código via SMS

A Ativação permitirá ao cliente o uso do aplicativo CAIXA Tem para acesso e realização de serviços da conta poupança social digital.

A funcionalidade está disponível para clientes que estejam de posse do celular cadastrado no CAIXA Tem.

Com o novo serviço implantado no TFL, o operador poderá ativar o CAIXA Tem a partir da confirmação do telefone pelo cliente, seguindo os seguintes passos:

1

O Cliente apresenta documento de identificação original



Os clientes da conta Poupança Social Digital podem efetuar a **ATIVAÇÃO** do CAIXA Tem na Lotérica apresentando apenas **Documento de Identificação, CPF e Celular Cadastrado**.

O fluxo é bem simples, basta proceder conforme detalhado nas próximas páginas.

Atenção: Solicite sempre o documento de identidade! A identificação do cliente e a conferência dos dados em tela são responsabilidades suas e garantem a segurança do processo.

Você é responsável pela análise documental, fique atento com indícios de fraude!

Lembre-se: o não cumprimento pelo lotérico e seus colaboradores de todos os procedimentos e medidas solicitados pela CAIXA pode gerar suspensão temporária das atividades e até a revogação da permissão. Pratique segurança, sempre!

O Operador seleciona no TFL a opção: **Outros Serviços Financeiros**



Em seguida, seleciona a opção: **CAIXA Tem**



4

Depois seleciona a opção: **Ativação e Saque CAIXA Tem**



5

Informa o **CPF** do cliente:



O Operador confirma a identificação do cliente, conferindo se os **dados da tela estão de acordo com os dados informados no documento original**

The screenshot shows the Loterias CAIXA terminal interface. At the top, there is a header with the logo and several status indicators: BSB - 07/04/2021 17:15:03, OPERADOR: L014692 - YUMI OP 176, Terminal: 020156, LOTÉRICA: 000176, GATEWAY, DNS, and HTTP. Below the header, there are buttons for MEGA-SENA (4709 - 0:44:57), QUINA (6039 - 0:44:57), LOTOFÁCIL (676 - 0:44:57), and LOTOMANIA (4229 - 0:44:57). A 'VALOR DO CLIENTE' field shows R\$ 0,01. There are also navigation buttons (+, -, X) and an 'Ajuda' button. The main screen displays the text 'Confirme o nome do cliente com o documento apresentado:' followed by the client's details: 'Nome do Cliente: João da Silva', 'Data de Nascimento: 22/12/1969', and 'Nome da Mãe: Maria da Silva'. At the bottom, there is a message: 'Em caso de divergência de dados, clique em CANCELAR e oriente o cliente a buscar atendimento na agência mais próxima'. Two buttons, 'CANCELAR' and 'CONFIRMAR', are visible at the bottom of the screen.

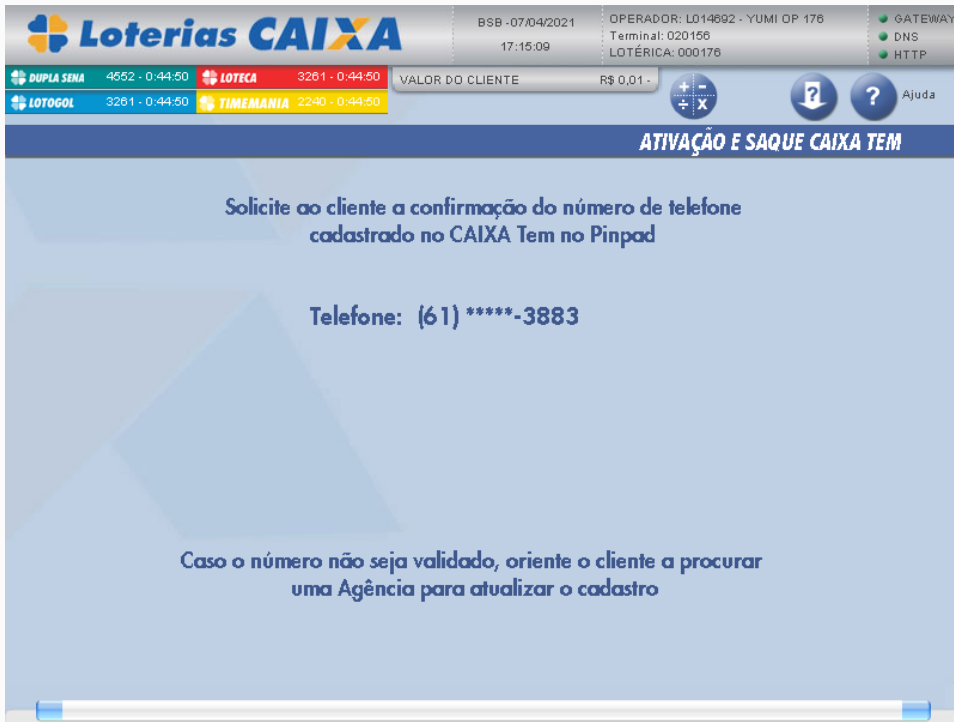
Alerta: Em caso de divergência de dados, direcione o cliente a buscar atendimento na agência mais próxima (conforme mensagem na tela do TFL).

Atenção: Lembre-se da importância quanto à correta identificação do cliente durante a conferência dos dados em tela.

Esse procedimento é de sua responsabilidade e garante a segurança do processo.

7

O Operador solicita que o cliente confirme o número de telefone no PINPAD



O Cliente confirma o telefone no PINPAD

SMS enviado

Alerta: Em caso de divergência de dados, direcione o cliente a buscar atendimento na agência mais próxima (conforme mensagem na tela do TFL).

Cliente recebe SMS e **digita no PINPAD**

PINPAD

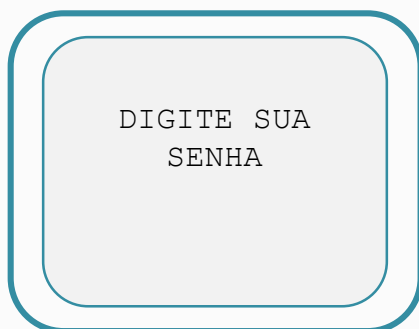
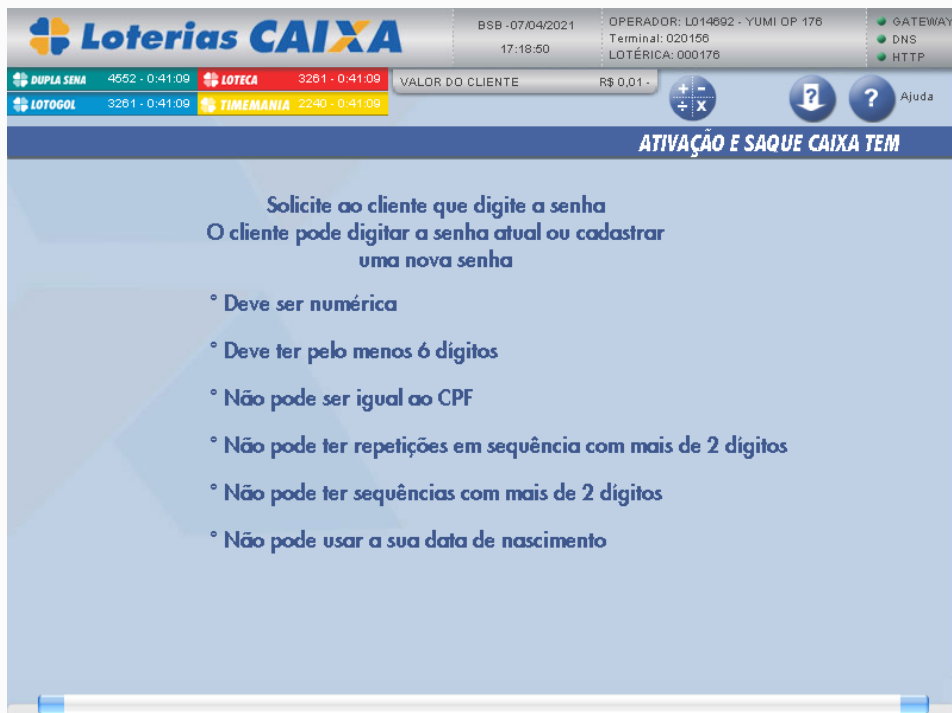


Se o cliente não receber o SMS dentro de 60 segundos, o operador seleciona a opção **SMS Não Recebido** no TFL e segue para o **PASSO 11**.

Pergunta ao cliente se deseja **Ativar CAIXA Tem** ou **Realizar Saque** e seleciona a opção no TFL:



O operador solicita que o cliente **digite a senha** no PINPAD e tecle “ENTRA”. A senha deve ser digitada novamente pelo cliente.



O Cliente digita e confirma a senha no PINPAD

Atenção: Para os clientes que não tenham recebido o SMS o passo final será o **12**, pois os demais serviços precisarão ser feitos através do aplicativo CAIXA Tem.

No TFL, aparecerá a mensagem **Senha cadastrada com sucesso**. Se a conta possuir saldo, clica em **Fazer Saque**.



Para os clientes que receberam SMS, o operador solicita que **consulte o valor disponível** no PINPAD e informe o **valor desejado** para saque.



13

Cliente **consulta o saldo disponível para saque** no PINPAD.

SALDO TOTAL
R\$387,58
SALDO DISPONÍVEL
R\$10,00

O **Saldo total** da conta é a soma do valor disponível para saque mais o eventual valor bloqueado

14

Cliente informa o valor desejado ao operador e **confirma o valor do saque** no PINPAD

CONFIRME VALOR
DO SAQUE
R\$ 10,00

15

Operação finalizada.

O operador entrega o valor sacado e os comprovantes emitidos pelo TFL



4 Saque CAIXA Tem

Os clientes da conta Poupança Social Digital podem realizar saque sem cartão na Lotérica apresentando apenas **Documento de Identificação, CPF e Código de Saque (token)**.

O Código de Saque é gerado pelo cliente no CAIXA Tem. O fluxo é bem simples, basta proceder conforme detalhado a seguir:



O Cliente apresenta documento de identificação original

1

Atenção: Solicite sempre o documento de identidade! A identificação do cliente e a conferência dos dados em tela são responsabilidade sua e garantem a segurança do processo.

Você é responsável pela análise documental, fique atento com indícios de fraude!

Lembre-se: o não cumprimento pelo lotérico e seus colaboradores de todos os procedimentos e medidas solicitados pela CAIXA pode gerar suspensão temporária das atividades e até a revogação da permissão. Pratique segurança, sempre!

2

O Operador seleciona no TFL a opção: **Outros Serviços Financeiros**



3

Depois seleciona a opção: **Saque Poup. Social Digital**



4

Operador informa o **CPF** do cliente e o **valor** do saque desejado

Loterias CAIXA BSB - 08/04/2020 PROPRIETÁRIO: L005586 - ROMULO GATEWAY
 17:34:46 Terminal: 000557 DNS
 LOTÉRIKA: 011004 HTTP

VALOR DO CLIENTE R\$ 0,00 + - ? Ajuda
 + X

Saque Auxílio Emergencial

SOLICITE AO CLIENTE QUE INFORME CPF DO BENEFICIÁRIO E VALOR.

CPF

VALOR

7 8 9
 4 5 6
 1 2 3
 < 0 >
 TAB LIMPAR

CANCELAR CONFIRMAR

5

Solicita ao cliente que **acesse o CAIXA Tem** e gere o **Código de Saque (token)**

Loterias CAIXA BSB - 08/04/2020 PROPRIETÁRIO: L005586 - ROMULO GATEWAY
 17:34:52 Terminal: 000557 DNS
 LOTÉRIKA: 011004 HTTP

VALOR DO CLIENTE R\$ 0,00 + - ? Ajuda
 + X

Saque Auxílio Emergencial

SOLICITE AO CLIENTE QUE ACESSE O APLICATIVO E GERE O TOKEN DE SAQUE.

TOKEN DE SAQUE

7 8 9
 4 5 6
 1 2 3
 < 0 >
 TAB LIMPAR

CANCELAR CONFIRMAR

6

Operador digita o **Código de Saque (token)**

The screenshot shows the 'Saque Auxílio Emergencial' interface. At the top, there is a header with the 'Loterias CAIXA' logo and system information: BSB - 08/04/2020 17:35:05, PROPRIETARIO: L005586 - ROMULO, Terminal: 000557, LOTÉRICA: 011004. On the right, there are status indicators for GATEWAY, DNS, and HTTP. Below the header, a 'VALOR DO CLIENTE' field shows 'R\$ 0,00'. The main area contains the instruction 'SOLICITE AO CLIENTE QUE ACESSE O APLICATIVO E GERE O TOKEN DE SAQUE.' and a 'TOKEN DE SAQUE' input field with the value '672471'. To the right of the input field is a numeric keypad with buttons for digits 0-9, a backspace key (<), a forward key (>), and 'TAB' and 'LIMPAR' buttons. At the bottom, there are 'CANCELAR' and 'CONFIRMAR' buttons.

Atenção: Importante reforçar que em todos os atendimentos realizados na Lotérica, a prestação de informações deve se dar de forma clara, precisa e tempestiva, alinhada à Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA e à Resolução CMN 4.539 de 24/11/2016.

Operador **confere** o nome apresentado na tela do TFL com o documento original do cliente.



Atenção: Lembre-se da importância quanto à correta identificação do cliente durante a conferência dos dados em tela.

Esse procedimento é de sua responsabilidade e garante a segurança do processo.

8

Operador solicita que **Cliente confirme o valor do saque** no PINPAD

VALOR
R\$: 10,00
CONFIRME/CANCELE



O Cliente confirma o valor no PINPAD

9

Operação finalizada.

O operador entrega o valor sacado juntamente com o comprovante emitido pelo TFL

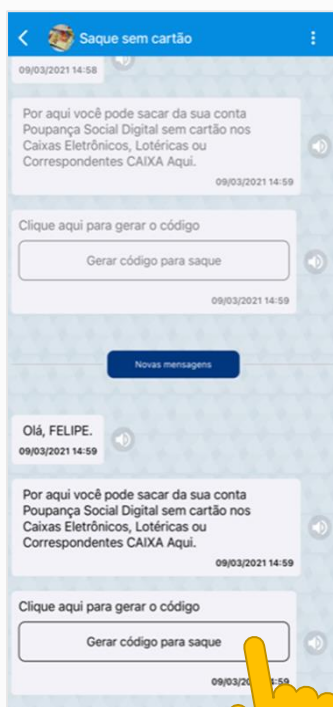


4.1 Jornada do Cliente no CAIXA Tem



Cliente seleciona no CAIXA Tem a opção: **Saque sem Cartão**

1



2

Depois, selecionar a opção **Gerar Código para Saque**

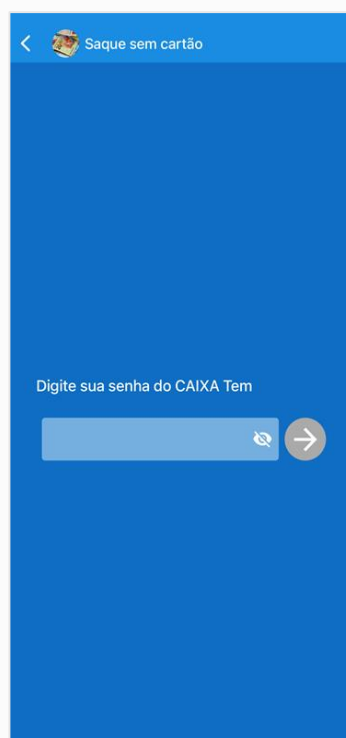


Selecionar novamente a opção **Gerar Código de Saque**

3

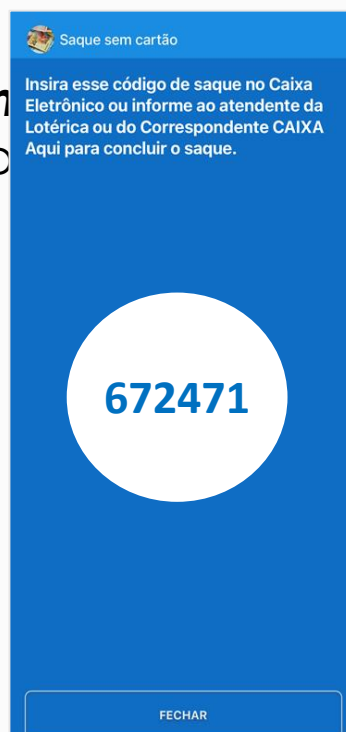
4

Cliente digita a **Senha do CAIXA Tem**



5

O App apresentará o **código de saque (token)** que deve ser informado ao atendente



5 Pagamento de Contas na Lotérica com CAIXA Tem

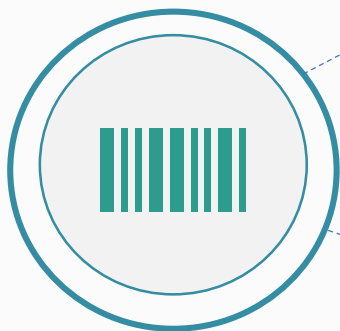
Também está disponível no TFL o serviço de pagamento de contas via CAIXA Tem.

É bem simples: basta digitar o Código de Pagamento (*token*) informado pelo cliente no TFL e depois realizar a transação de recebimento.

Basta seguir os passos detalhados a seguir:

1

O Cliente deseja pagar contas na UL utilizando os valores da sua Conta Social Digital CAIXA Tem

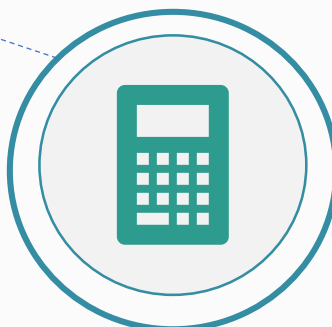


O cliente repassa a(s) conta(s) que tem interesse em pagar ao Operador da Lotérica

2

3

O Operador soma os valores das contas a serem pagas



4

O Operador seleciona no TFL a opção: **Outros Serviços Financeiros**



5

Depois seleciona a opção: **CAIXA Tem**



6

O Operador seleciona no TFL a opção **Pagamento CAIXA Tem** e solicita que o cliente acesse o APP CAIXA Tem e **gere o Código de Pagamento (token)**



7

No TFL, o operador insere o **CPF** do cliente e o **valor total** das contas a serem pagas



8

O operador digita o **Código de Pagamento (token)** informado pelo cliente



9

O Operador **confirma a identificação do cliente** com os dados da tela



10

VALOR
R\$: 100,00
CONFIRME/CANCELE

O Cliente **confirma**
a transação no
PINPAD

11

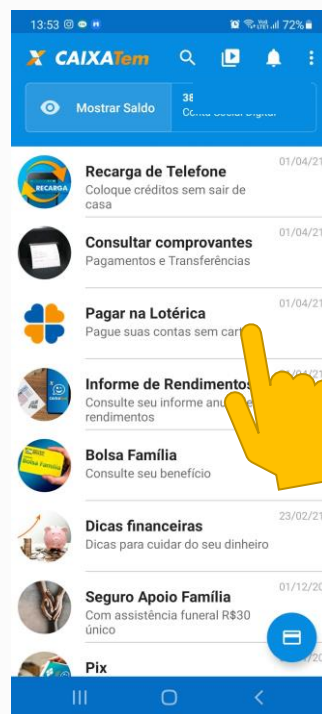
Em seguida, o operador realiza normalmente a **transação de recebimento das contas** de Arrecadação de convênios, boletos, taxas ou tributos, conforme valor debitado



5.1 Jornada do Cliente no CAIXA Tem

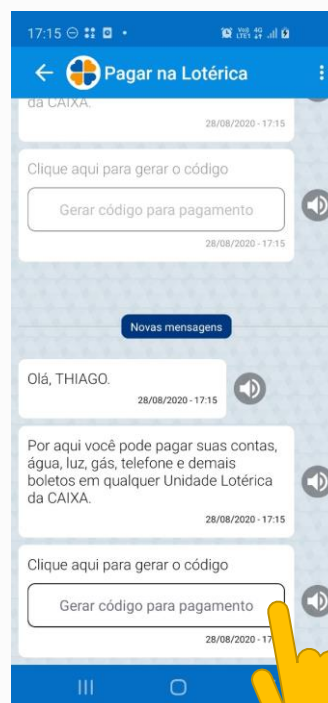
1

Cliente seleciona no CAIXA Tem a opção **Pagar na Lotérica**



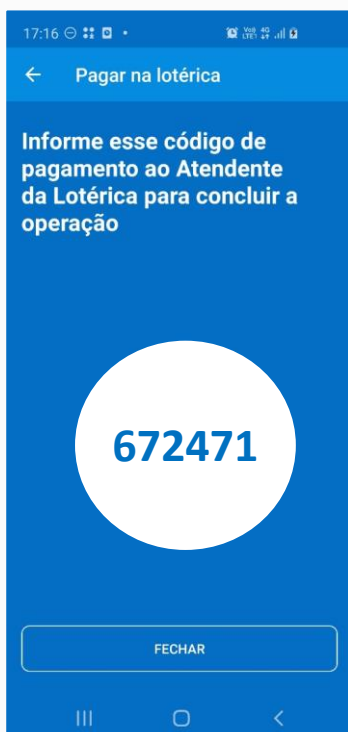
2

Depois, selecionar a opção **Gerar Código para Pagamento**



3

Selecionar novamente a opção **Gerar Código (token)**



O App informará o **Código de Pagamento (token)** gerado que deve ser informado ao operador

4

Essa opção

Não pode

ser utilizada para:

- ▶ Saques
- ▶ Trocos
- ▶ Depósitos
- ▶ Vendas de jogos



Lembre-se: o não cumprimento pelo Lotérico e seus colaboradores de todos os procedimentos e medidas solicitados pela CAIXA pode gerar suspensão temporária das atividades e até a revogação da permissão, conforme detalhado na Circular CAIXA 942/2021 vigente.



Cartilha

CAIXA TEM NA LOTÉRIA

ABR 2021 | VIRED
1.0 V