

CARTILHA

LOTÉRICO RESOLVE

SUMÁRIO

1. ATENDIMENTO

1.1 Sistema	06
1.1.1 Sistema Indisponível	06
1.1.2 Senha Proprietário	06
1.2 Sinistro	07

2. JOGOS

2.1 Sistema	08
2.1.1 Estorno de Aposta	08
2.1.2 Volante Rejeitado	09

3. SERVIÇOS

3.1 Boletos	10
3.1.1 Dados Divergentes	10
3.1.2 Regime Contingência	11
3.1.3 Estorno de Boleto	11
3.1.4 Código de Barras Anotado	12
3.1.5 Boleto Fraudado	12
3.1.6 Mensagem de Protesto	13
3.1.7 Boleto Vencido	14
3.1.8 Pagamento com CAIXA Tem	15
3.1.9 Boleto Rejeitado	16

SUMÁRIO

3.1.10	Recebimento em Cheque	18
3.2	PEC	19
3.3	Tributos	20
3.3.1	Recebimento em Cheque	20
3.3.2	DARF	20
3.3.3	GPS	21
3.4	Depósito e Saque	22
3.4.1	Valor não creditado	22
3.4.2	Cédula danificada	22
3.4.3	Depósito em cheque	23
3.4.4	Saque pelo não titular	23
3.5	Benefícios Sociais	24
3.5.1	Estorno de Pagamento	24
3.5.2	Vias dos comprovantes	24
3.5.3	Bolsa Família Conta Inexistente	25
3.5.4	Token CAIXATem	26
3.5.5	Benefício bloqueado	27
3.6	Abertura de Conta	28
3.6.1	Nome	28
3.6.2	Endereço	29

SUMÁRIO

4. PRODUTOS

4.1 Consignado	30
4.1.1 Tipo de Cartão	30
4.1.2 Restrição Cadastral	30
4.2 Seguridade	31
4.2.1 Amparo	31
4.2.2 Residencial Fácil	31
4.2.3 SuperXcap	32

Prezado(a) Lotérico(a)

Pensando em você, a CAIXA elaborou este material com objetivo de entregar um guia claro e direto para a solução das maiores dúvidas relatadas pela Rede Lotérica por todo o Brasil.

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.

Leia, pratique e compartilhe!



1.1 SISTEMAS



1.1.1 COMO PROCEDER QUANDO O SISTEMA ESTIVER INDISPONÍVEL

O cliente deverá ser gentilmente informado que o sistema está momentaneamente indisponível e que a CAIXA já foi notificada do problema.

ATENÇÃO

O empresário lotérico deverá abrir chamado pelo 0800-724-5555 ou pelo Expresso Parceiro <https://expressoparceiros.caixa.gov.br> no ícone “Gestão de chamados”  para registro da indisponibilidade e comunicar sua agência de vinculação.



1.1.2 COMO SOLICITAR NOVA SENHA PARA O PROPRIETÁRIO

O empresário lotérico deve solicitar a geração de nova senha à agência de vinculação.



1.2 SINISTRO



1.2.1 COMO PROCEDER DIANTE DE SINISTRO

Deve ser registrado o boletim de ocorrências na instância policial competente.

O empresário lotérico deve informar a ocorrência à seguradora, caso tenha seguro contratado, para providências.

ATENÇÃO

A CAIXA também deve ser informada e, caso a Lotérica tenha garantia na forma de caução, o empresário lotérico solicita a utilização do valor para cobertura da prestação de contas.





2.1 SISTEMAS



2.1.1 COMO PROCEDER QUANDO FOR NECESSÁRIO O ESTORNO DE APOSTA

O atendente deve ligar para a Central de Atendimento, no 0800 724 5555, responsável pela autorização, geração e fornecimento da:

- Senha de estorno quando demandada pela Lotérica;
- Numeração do dígito verificador do NSB no caso de reimpressão de bilhete.

ATENÇÃO

O estorno de aposta simples e de Bolão somente pode ser realizado para bilhete de valor superior a R\$ 10,00, no mesmo dia e no mesmo TFL em que a aposta foi registrada, até uma hora antes dos sorteios.

Apenas a última aposta realizada no TFL pode ser reimpressa.



2.1 SISTEMAS



2.1.2 COMO PROCEDER QUANDO O VOLANTE FOR REJEITADO

○ cliente deve ser informado do ocorrido, mediante o esclarecimento de que este erro ocorre, normalmente, pelo fato do volante estar amassado ou com alguma falha que impeça a leitura das informações e, posteriormente, deve ser solicitado ao cliente o preenchimento de outro volante.

ATENÇÃO

○ atendente deve evitar preencher o volante para o cliente e sempre orientá-lo a conferir o bilhete impresso pelo terminal, pois o referido bilhete é o único comprovante válido para o recebimento do prêmio a que o cliente fizer jus.



3.1 BOLETOS



3.1.1 COMO PROCEDER SE OS DADOS DO BENEFICIÁRIO ESTIVEREM DIVERGENTES NO BOLETO

Não receber o pagamento e orientar ao cliente procurar o emissor do boleto para sua adequação.

ATENÇÃO

Se houver divergência no nome/razão social ou no CPF/CNPJ do pagador, estando as demais informações do boleto corretas, a Lotérica poderá receber o pagamento, assim como se a diferença no CNPJ for somente nos números após a barra (/0001-00).

DICAS

Para os boletos que permitem a digitação do valor e da data de vencimento, não é permitido o seu recebimento duas ou mais vezes no mesmo dia.



3.1 BOLETOS



3.1.2 COMO TRATAR BOLETOS EM REGIME DE CONTINGÊNCIA

Quando não é possível consultar os dados no sistema, o atendente confere todos os dados do boleto, inclusive efetuar os cálculos de desconto, juros e multas, se existir esta determinação.

ATENÇÃO

Nesse caso, boleto de outros bancos com status vencido não podem ser recebidos.

No recebimento em contingência é exigida ratificação e registro dos dados de contato do cliente no verso do boleto.



3.1.3 QUANDO POSSO ESTORNAR O RECEBIMENTO DE UM BOLETO

Os estornos de Boleto de Cobrança deverão ser realizados somente no dia de sua autenticação, até o final do dia.

3.1 BOLETOS



3.1.4 COMO PROCEDER QUANDO O CLIENTE APRESENTA CÓDIGO DE BARRAS ANOTADO EM PAPEL

O boleto impresso deve ser apresentado, pois quando há problema de processamento do pagamento, a UL deverá apresentar à CAIXA o título para confirmação dos dados junto ao emissor.

ATENÇÃO

O recebimento nunca deve ocorrer sem a apresentação de documento impresso!



3.1.5 COMO PROCEDER QUANDO O CLIENTE PAGA BOLETO FRAUDADO

O cliente deve registrar Boletim de Ocorrência (B.O.) na instância policial competente e se dirigir à alguma agência da CAIXA em posse do boleto, comprovante de pagamento original e B.O., para tratamento da situação.



3.1.6 COMO PROCEDER COM BOLETO VENCIDO QUE POSSUI MENSAGEM DE PROTESTO

É permitido receber o boleto com mensagem de protesto. Para cálculo do prazo de pagamento:

- Considerar apenas dias úteis quando informado no boleto prazo de até 5 dias;
- Considerar dias corridos quando informado no boleto prazo de 6 ou mais dias.

Caso não atenda os requisitos de prazo acima, orientar o cliente a procurar uma agência.



3.1 BOLETOS



3.1.7 BOLETO VENCIDO COM MENSAGEM “APÓS O VENCIMENTO SOMENTE NO BANCO EMISSOR”

O recebimento de boleto vencido pode ser realizado normalmente, independente do banco emissor, visto que serão aplicados aos títulos as regras de multa e juros de forma automática sobre o valor do boleto.

Caso o título não possa ser pago após o vencimento, o próprio sistema vai recusar o recebimento.

ATENÇÃO

Se o sistema estiver em contingência, o boleto de outro banco com status de vencido não pode ser recebido e o cliente deve ser orientado a procurar uma agência bancária.



3.1 BOLETOS



3.1.8 COMO PROCEDER PARA PAGAMENTO POR MEIO DO APP CAIXA TEM

Os clientes de Poupança Social Digital e Poupança Digital podem realizar pagamento de boletos de cobrança ou arrecadação, basta seguir os passos:

- ☐ UL soma contas apresentadas pelo cliente;
- ☐ Cliente acessa o APP CAIXA Tem e gera o **Token** para o pagamento;
- ☐ UL solicita documento de identificação ao cliente e acessa as opções no TFL: **Outros Serviços Financeiros > Pagamento CAIXA Tem**;
- ☐ Insere no TFL o CPF do cliente e os valores das contas a serem pagas e confirma;
- ☐ Digita o Token informado pelo cliente e confirma os dados na tela;
- ☐ Cliente confirma transação no Pin Pad;
- ☐ Após confirmação do cliente, UL realiza a operação de recebimento das contas.

ATENÇÃO

Essa transação não permite estorno!

3.1 BOLETOS

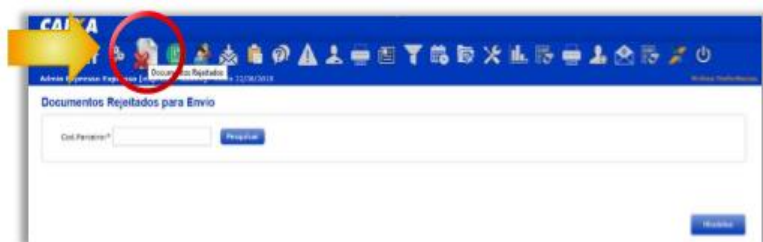


3.1.9 COMO TRATAR BOLETOS REJEITADOS

O tratamento de boletos e demais documentos rejeitados são regularizados na ferramenta EXPRESSO PARCEIROS, acessada pelo link: <https://expressoparceiros.caixa.gov.br/login.php>.

A ocorrência de documentos rejeitados pode ser verificada em D+2, em média, a partir da data da arrecadação.

A pesquisa é simples, basta clicar no ícone “Documentos Rejeitados” e inserir o código da UL conforme imagem abaixo:



O sistema apresentará a data do pedido, data da arrecadação, tipo do documento, descrição e o valor do documento.



3.1 BOLETOS

É possível salvar a lista de documentos em planilha ou PDF para facilitar sua busca.

Procedimentos:

- Passo 1: Identificar os documentos;
- Passo 2: Digitalizar via de posse da UL;
- Passo 3: Fazer upload pelo Expresso.

ATENÇÃO

O empresário lotérico deverá consultar no Expresso Parceiros os Documentos Rejeitados, diariamente, visando o tratamento tempestivo das ocorrências.

DICAS

- Cada documento precisa ser digitalizado e enviado individualmente, basta clicar no botão ao lado dos dados para efetuar os carregamentos das imagens;
- Em situações de envio errôneo, é preciso entrar em contato com o Gerente de Varejo da sua agência de vinculação.



3.1 BOLETOS



3.1.10 COMO RECEBER PAGAMENTO DE BOLETO EM CHEQUE

Este pagamento é classificado como recebimento em cheque e deve ser observado o valor estabelecido como limite de recebimento para esse meio de pagamento.

ATENÇÃO

O cheque deve ser de emissão do pagador cujo nome está constando no boleto e nominal ao beneficiário também informado no documento, não sendo permitido usar um cheque para pagamento de vários boletos.



DICAS

Deve ser anotado no verso do cheque:

- Nome, código e número do beneficiário;
- Nome, endereço e telefone do Pagador.



3.2 PEC



3.2.1 PAGAMENTO VIA PEC SEM LOCALIZAÇÃO DO PAGAMENTO PELO CEDENTE

○ atendente deve orientar o cliente a procurar sua agência de preferência, levando o comprovante do pagamento para que seja feita a apuração da ocorrência.

3.3 TRIBUTOS



3.3.1 POSSO ACEITAR CHEQUE EM RECEBIMENTO DE GRF, GRRF e GRDE

Não, esses documentos são recebidos somente em dinheiro e com código de barras padrão FEBRABAN. Estes devem ser emitidas pelo SEFIP, versão 4.1 ou posterior.

ATENÇÃO

Não é permitido receber o documento fora do prazo e não é permitido estorno.



3.3.2 POSSO RECEBER O DARF - DOCUMENTO DE ARRECAÇÃO DA RECEITA FEDERAL

Só é possível ao lotérico receber DARF com código de barras.

ATENÇÃO

Não é possível estornar DAE e DARF.



3.3.3 COMO RECEBER GPS

A Guia de Previdência Social é permitida aos clientes pessoa física e jurídica.

Deve ser recebida apenas em dinheiro, podendo ser dentro ou fora do prazo de emissão.



ATENÇÃO

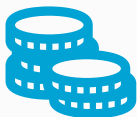
A transação não permite estorno.

Não é permitido o recebimento de GPS com código de pagamento 6106 (Pagamento de Dívida Ativa Parcelamento).

Se houver alguma inconsistência no pagamento ou pagamento duplicado, a Lotérica poderá solicitar a exclusão para agência até às 9h do dia seguinte, encaminhando as 2 vias do pagamento e a justificativa do ocorrido.



3.4 DEPÓSITO E SAQUE



3.4.1 COMO ORIENTAR O CLIENTE DIANTE DE AUSÊNCIA DE CRÉDITO DE VALOR DEPOSITADO EM CONTA

Nestes casos o cliente deverá ser encaminhado à agência da CAIXA mais próxima, a fim de esclarecer ou solucionar, o mais rápido possível, a ocorrência apresentada.



3.4.2 O QUE FAZER SE O CLIENTE APRESENTA UMA CÉDULA DANIFICADA

A Rede Lotérica não é obrigada a receber cédulas rabiscadas, rasgadas, coladas ou faltando pedaço e nesse caso o cliente deve ser orientado a procurar uma agência bancária.

Toda célula danificada só vale para ser depositada, trocada ou utilizada em pagamentos nas agências de qualquer banco.



3.4 DEPÓSITO E SAQUE



3.4.3 COMO PROCEDER SE O CLIENTE DESEJA DEPOSITAR VALOR EM CHEQUE

Não é permitido depósito em cheque na Rede Lotérica.



3.4.4 UM CLIENTE SOLICITOU SAQUE NA CONTA DA MÃE (ELE POSSUI CARTÃO E SENHA). POSSO REALIZAR A OPERAÇÃO?

Não, o saque deve ser feito apenas pelo titular da conta. Para efetuar o saque de conta de Pessoa Física, além do cartão magnético, o cliente deve apresentar, obrigatoriamente, documento oficial de identificação e o atendente deve conferir o nome que aparece no visor com a documentação apresentada pelo cliente.



3.5 BENEFÍCIOS SOCIAIS



3.5.1 COMO PROCEDER SE FOR NECESSÁRIO ESTORNAR O PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS SOCIAIS

Nestes casos, o estorno do pagamento dos benefícios sociais deve ser realizado no mesmo dia da transação.

ATENÇÃO

O pagamento de FGTS não admite estorno.



3.5.2 O QUE FAZER COM A VIA IMPRESSA DO COMPROVANTE DE PAGAMENTO DO INSS E FGTS

A via deve ser destinada ao beneficiário, não havendo necessidade de reimpressão para arquivo pelo atendente.



3.5 BENEFÍCIOS SOCIAIS



3.5.3 COMO PROCEDER QUANDO O SISTEMA NÃO PERMITE O PAGAMENTO DO PIS

Nestes casos o comprovante é impresso com a mensagens impeditiva, que pode ser: “pagamento já efetuado”, “PIS inexistente ou sem saldo”, “conta bloqueada”, “pagamento efetuado empresa” e “pagamento efetuado conta”.

O trabalhador deve dirigir-se a uma agência para esclarecimentos.



DICAS

- Se a mensagem impeditiva for: “Existe Transação Pendente”, o atendente deve efetuar novas tentativas de saque.
- Caso a mensagem seja: “Existe Abono de Exercícios Anteriores” o trabalhador deve dirigir-se a qualquer agência/PA da CAIXA para recebimento do valor.

3.5 BENEFÍCIOS SOCIAIS



3.5.4 AO FINALIZAR PAGAMENTO DO BOLSA FAMÍLIA, SURGE A MENSAGEM "CONTA INEXISTENTE"

Nestes casos, ao fazer o pagamento do benefício no TFL, será necessário inserir o token de saque informado pelo cliente.

ATENÇÃO

O token de saque do cliente deve ser inserido no TFL após o atendente digitar o CPF do beneficiário e o valor a ser sacado.



3.5.5 COMO ORIENTAR O CLIENTE A GERAR O TOKEN NO CAIXA TEM

O cliente acessa o aplicativo nas opções: "Saque sem cartão > Gerar código para saque > Gerar código"

Ao digitar a senha, aparecerá o token de saque



3.5 BENEFÍCIOS SOCIAIS



3.5.6 COMO PROCEDER QUANDO SURGIR A MENSAGEM “PAGAMENTO BLOQUEADO CRÉDITO EM CONTA” AO FINALIZAR O PAGAMENTO DO BOLSA FAMÍLIA CREDITADO NO CARTÃO SOCIAL

Nestes casos, o beneficiário deve inserir novamente o cartão no PIN PAD e na sequência confirmar o valor do saque e digitar sua senha.



ATENÇÃO

A mensagem “Pagamento bloqueado crédito em conta” aparece somente no 1º dia do pagamento.



4.1 ABERTURA DE CONTAS



4.1.1 COMO PREENCHER O NOME DO CLIENTE PARA ABERTURA DE CONTAS

O campo “Nome Reduzido” deve ser preenchido com até 25 caracteres. Caso possua mais que 25 caracteres, observar:

- Não abreviar o 1º nome e o último sobrenome;
- As abreviações são feitas iniciando pelo penúltimo nome até o segundo nome;
- As expressões Filho, Sobrinho, Neto, Júnior não são consideradas como último nome, podendo ser abreviadas ou não, a critério do titular, caso não existam posições disponíveis para cadastramento;
- Não desprezar as preposições “da”, “de”, “dos” e a conjunção aditiva “e”, vinculadas ao sobrenome.

ATENÇÃO

Não é permitida a abertura de conta para estrangeiro ou menor de 18 anos.



4.1 ABERTURA DE CONTAS



4.1.2 COMO PREENCHER O ENDEREÇO DO CLIENTE PARA ABERTURA DE CONTAS

O campo “Endereço Reduzido” possui 30 caracteres e possibilita a abreviatura adequada do endereço do cliente.

As informações inseridas neste campo serão utilizadas para o envio do cartão, via Correios, à residência do cliente.



ATENÇÃO

É importante lembrar que caso o cliente apresente comprovante de residência e este for encaminhado à conformidade na agência de vinculação, o documento deverá estar em nome do cliente e ter sido emitido em até 90 dias.



4.2 CONSIGNADO



4.2.1 QUAL CARTÃO UTILIZAR PARA CONTRATAR CONSIGNADO PELO TFL

É necessário inserir no TFL o cartão da conta da CAIXA (corrente ou poupança) que o cliente recebe o benefício INSS. Se o cliente recebe o benefício pelo cartão de benefício, não será possível contratar o produto na Lotérica. A Cartilha Consignado no TFL e o vídeo com passo a passo estão disponíveis na Universidade da Rede Parceira:

<http://ead.canaisparceiros.caixa.gov.br/>



4.2.2 COMO PROCEDER QUANDO O CLIENTE APRESENTA RESTRIÇÃO CADASTRAL

Para contratar crédito consignado o cliente pode possuir restrição cadastral, desde que não seja dívida com a CAIXA. Se o cliente tiver dívidas com a CAIXA, o TFL apresentará mensagem de erro.



4.3 SEGURIDADE



4.3.1 COMO RELIZAR A VENDA DO SEGURO AMPARO

A contratação é feita via TFL, por meio de PEC (Pagamento Eletrônico CAIXA) ou por meio do endereço:

<http://www.caixaseguros.com.br/lotericos>.

Para acessar o site caixa seguros, o login é o código da Lotérica (sem dígito) e a senha inicial padrão é “loterico” (sem acento), que deve ser alterada no primeiro acesso.



4.3.2 ONDE CONSULTAR INFORMAÇÕES SOBRE O SEGURO FÁCIL RESIDENCIAL (PEC)

Informações operacionais estão disponibilizadas no Expresso Parceiros (SUPORTE PARCEIROS > Arquivos - Suporte > Produtos Seguridade).

O produto é contratado nas Unidades Lotéricas com o PEC número 30912110.



4.3 SEGURIDADE



4.2.1 COMO SOLICITAR O RESGATE DO SUPERXCAP

O produto SuperXcap pode ser resgatado antecipadamente, exclusivamente nas Unidades Lotéricas, após 12 meses contados a partir do início da vigência, mediante pagamento ao titular do saldo da provisão de capitalização/capital.

O resgate é solicitado pelo titular, portando o título e cartão, sendo o pagamento do valor do resgate efetuado imediatamente após a solicitação, mediante apresentação e retenção do título original e identificação do titular.

Cartilha
LOTÉRICO RESOLVE

GEMEV/GERLO

AGO/2021

VICE-PRESIDÊNCIA
REDE DE VAREJO

CAIXA
O BANCO DE TODOS OS BRASILEIROS