

Cartilha do Theo no SCO Legado e Plataforma Digital



Legado x Plataforma Digital

Ao longo dessa cartilha você vai encontrar famílias de atendimento com as identificações: **Unificado** e **Legado**.

O acesso as famílias que foram **unificadas** na Plataforma Digital, será pelo Portal de Ajuda > Atendimento Online > Atendimento Plataforma Digital > Escolha se o atendimento é Legado ou Plataforma.

As famílias sinalizadas como **Legado** serão acessadas no Portal de Ajuda > Atendimento Online > Atendimento Legado.

Demais famílias, acesse o Portal de Ajuda > Atendimento Online > Atendimento Plataforma Digital.

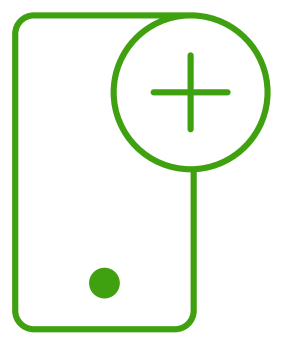
Assuntos transacionais ✓

É quando o Theo, através de integrações com os nossos sistemas, realiza consultas e transações de forma automatizada para o usuário. O conteúdo com os assuntos de abrangência transacional estarão sinalizados ao longo da cartilha.

Assuntos informacionais

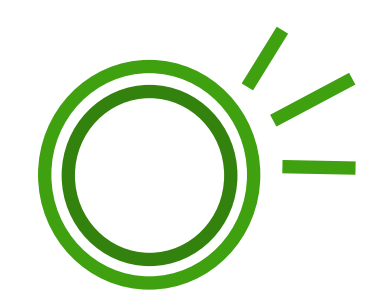
As respostas informacionais se caracterizam por esclarecer dúvidas dos associados e são fornecidas instruções sobre o funcionamento de produtos e serviços do Sicredi, de forma simples e objetiva.

#DicadoTheo: Você pode procurar por um assunto específico digitando Ctrl+F.



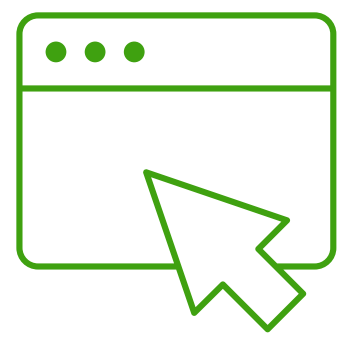
Abertura de contas

- Abertura de conta com restrição;
- Acessar relatório de abertura de conta;
- Acompanhar pedido de abertura de conta;
- Acompanhar pedido de encerramento de abertura de conta;
- Alteração cadastral;
- Alteração de agência;
- Alteração de representante;
- Alterar integralização;
- Análise de segurança com pendência;
- Assinatura de contratos para abertura de conta;
- Como abrir uma conta;
- Como alterar o valor da cota capital;
- Consultar número da conta;
- Devolução de capital social;
- Emissão de contrato assinado;
- Encerramento de conta;
- Finalizar pedido em aberto;
- Integralizar cota capital;
- Prazo para análise de segurança;
- Reenvio de documentos;
- Regras de abertura de conta;
- Regras de plano cooperativista;
- Restrição na abertura de conta.



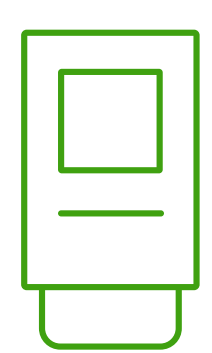
Acesso Inteligente - Legado

- Acesso ao Fluid;
- Acesso ao HGV;
- Acesso ao Hyperion Analyzer;
- Acesso ao Portal de Compras;
- Acesso ao SIS;
- Ajuste de perfil funcional;
- Alteração de gestor;
- Código de acesso do 8000;
- Consulta de aprovador de solicitação de acesso;
- Consultar status da solicitação de acesso;
- Consultar usuário de grupo de e-mail;
- Criação de grupo de e-mail;
- Delegar aprovações de acesso;
- Dúvida de acesso Sales Force;
- Dúvidas de acesso ao Sesusite;
- Dúvidas de acesso ao Sicredi Aprende;
- Erro de acesso ao sistema on-line;
- Informações de acesso ao Novo Caixa;
- Licença do Pacote Office;
- Orientação para alteração de lotação;
- Primeiro acesso ao sistema on-line;
- **Reset de senha;** ✓
- Reset de senha Sisbacen;
- Revogação de acesso;
- Solicitação de acesso ao Consórcio;
- Solicitação de acesso ao SGC;
- Solicitação de acesso ao sistema on-line;
- Solicitação de acesso ao USD;
- Solicitação de acesso compartilhado;
- Solicitação SAP;
- Usuário de acesso ao sistema on-line;
- Visualizar acessos do perfil.



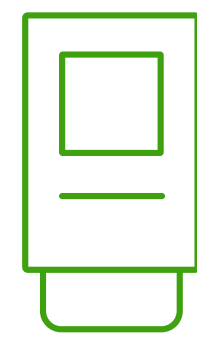
Administrativo 3C e MUA - Legado

- Abrir conta em lote;
- Ajuste de capital social;
- Cadastrar cônjuge;
- Cadastrar/inserir chassi;
- Cadastrar regras de titularidade;
- Cartão autógrafo;
- Cartão transação;
- Consulta de caixa de entrada;
- Efetivação de solicitação;
- Erros ao cadastrar pessoa;
- Excluir restitutos;
- Exclusão de conta ou produto;
- Geração de contrato;
- Informação sobre retaguarda;
- Portabilidade de salário;
- Regras de representante;
- Status de solicitações.



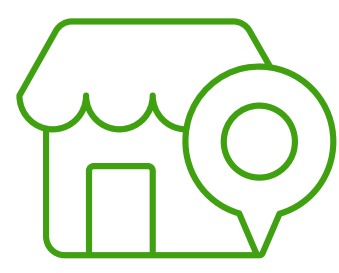
Adquirência - Legado

- Alteração cadastral;
- Alteração de domicílio;
- Cancelamento de máquina Sicredi compacta;
- Cancelamento de um credenciamento;
- **Consulta de credenciados inativos;**
- Consulta de status de credenciamento;



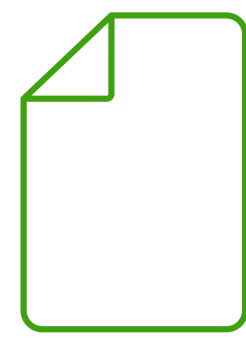
Adquirência - Legado

- **Consulta de taxa de antecipação;**
- **Consulta de taxa MDR;**
- Consultar aluguel;
- Emissão de DIRF;
- Habilitação de pagamento por link;
- Habilitação do auxílio emergencial;
- Informações gerais sobre adquirência;
- Informações sobre alteração de valor de aluguel;
- Informações sobre cancelamento de vendas;
- Informações sobre cobrança de aluguel;
- Informações sobre máquina compacta;
- Informações sobre venda recorrente e digitada;
- Informações sobre prazo de entrega da máquina Sicredi;
- Portal de máquinas;
- Reativação de cadastro de estabelecimento;
- **Solicitação de bobinas;**
- Solicitação de manutenção de máquina.



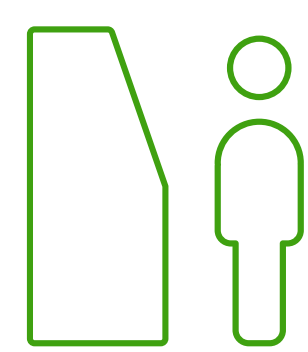
Agente credenciado - Legado

- Autorização de transporte;
- Cadastro de Agente;
- Canais de suporte ao Agente Credenciado;
- Descredenciamento de Agente;
- Desbloqueio de usuário de Agente;
- Estorno de pagamentos;
- Geração de boleto do ciclo;
- Horário de funcionamento;
- Informações sobre alíquota;
- Informações sobre bobina;
- Informações sobre CNAE;
- Informações sobre custos;
- Informações sobre dashboard;
- Informações sobre remuneração média;
- Informações sobre status da remuneração;
- Limite de transação;
- Localização de comprovantes;
- Número lógico de equipamentos;
- Prazo de instalações;
- Reativação de agente;
- Remuneração automática;
- **Repasse de boleto;** ✓
- Solicitação de acesso ao backoffice;
- Solicitação de equipamentos;
- Solicitação de leitor avulso.



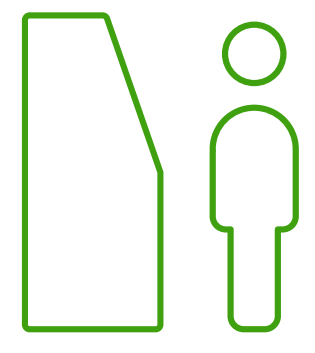
Cadastro - Legado

- Alteração de aplicador e pessoa;
- Alteração de conta para não correntista;
- Alteração de CPF/CNPJ;
- Cadastro de devedor solidário;
- Cadastro de veículos no MUA;
- Encerramento de relacionamento;
- Orientações para abertura de conta.



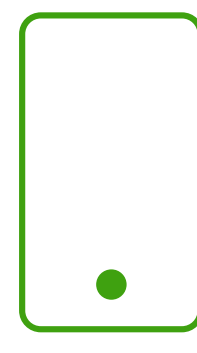
Caixa eletrônico - Legado

- **Agendamento de visita técnica;** ✓
- Ajustar problema no painel operador;
- Botão de senha cartão operador;
- **Consulta de contratação de crédito;** ✓
- **Consulta de depósito por envelope;** ✓
- **Consulta de saque atual;** ✓
- **Consulta sobre pagamento de boleto;** ✓
- Diferença financeira no cash;
- Erro para transbordo de atendimento;
- **Geração de comprovante de depósito;** ✓
- Informações de depósito offline;
- Informações sobre Anti Skimming;
- Informações sobre backoffice;
- Informações sobre cartão operador;
- Informações sobre falta de conexão de rede;
- Informações sobre impressor offline;



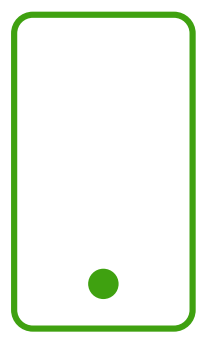
Caixa eletrônico - Legado

- Informações sobre leitora de cartões offline;
- Informações sobre teclado offline;
- Limites e horários;
- Mensagem de temperatura alta no Caixa Eletrônico;
- Monitoramento grafana;
- Orientação para cancelamento de um chamado;
- Problemas no painel operador;
- Reinicialização de Caixa Eletrônico;
- Saque indisponível.



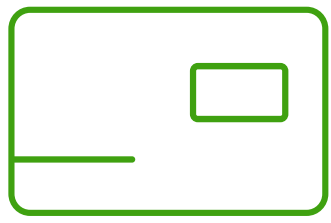
Canais - Legado

- **Informações sobre agendamento não efetivado;** ✓
- Informações sobre aplicativo Sicredi para tablet;
- Informações sobre bloqueio de transação;
- Informações sobre leitora do Internet Banking;
- Informações sobre limite padrão;
- Informações sobre pagamento e recebimento com QR code;
- Informações sobre recarga de celular;
- Informações sobre requisitos mínimos para acesso com segurança ao aplicativo Sicredi;
- Informações sobre termo de adesão;
- Informações sobre TED para outra Instituição Financeira;
- Instalação Warsaw;
- Liberação de dispositivo para App e Internet Banking;
- Liberação de token;
- Movimentação de conta poupança;
- Orientação sobre erro ao baixar aplicativo Sicredi;
- Procedimento de extorno;
- Regularização de pendências;
- Relatório de liberação de dispositivo;
- Solicitação de limites especiais;
- Transacionar autorização de usuário secundário;
- Visualização de senha do cartão no aplicativo.



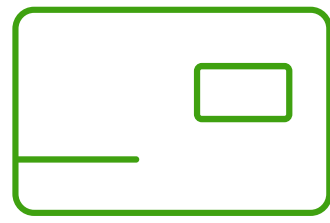
Canais - Legado

- Associação de diferentes CNPJs;
- Ativação de nova conta no aplicativo Sicredi;
- Ativação de um usuário;
- Criação de usuário secundário;
- Cadastro de agregado;
- Cadastro de DDA;
- Cancelamento de agendamento;
- Emissão de comprovante;
- Exclusão de DDA;
- Exclusão de usuário;
- **Exportação de boleto;** ✓
- Falha na autenticação do aplicativo;
- Fluxo emergencial do produto;
- Horário das rotinas de agendamento;
- Identificação de fraude;
- Informações sobre a aba cobrança no Internet Banking;



Cartões

- Agendar pagamento;
- Agilizar entrega do cartão;
- Alterar anuidade do cartão;
- Alterar limite do cartão de crédito;
- Antecipar fatura do cartão de crédito;
- Cadastrar débito automático;
- Cálculo de fatura;
- Cancelamento de compra;
- Cancelamento do cartão;
- Cancelar débito automático;
- Como alterar o vencimento da fatura do cartão de crédito;
- Configurar a senha no aplicativo Sicredi X;
- Consultar andamento de um chamado de contestação de compras;
- Consultar AR do pedido de cartão;
- Consultar débito em conta do cartão;
- Consultar dossiê de crédito;
- **Consultar o bloqueio do cartão;** ✓
- **Data de vencimento e corte da fatura;** ✓
- Desbloqueio inicial;
- Emissão e reemissão de carta senha;
- Informações sobre saque com cartão;
- Limite diário para compra no débito;
- **Limite do cartão de crédito;** ✓
- **Motivo da dificuldade de transacionar no crédito;** ✓
- **Motivo da dificuldade de transacionar no débito;** ✓
- Notificação SMS de compras do cartão;
- Orientações sobre ativação, desativação e funcionamento do contactless;



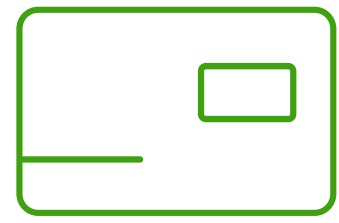
Cartões

- Orientações sobre senhas;
- Prazo de desbloqueio do cartão após o pagamento da fatura em atraso;
- Prazo para restaurar limite do cartão de crédito;
- Procedimento para Apple Pay;
- Procedimento para parcelar a fatura do cartão;
- Procedimento para Samsung Pay;
- Procedimento para solicitação de contestação de compras;
- Programa de recompensas;
- Regras para alteração da fatura do cartão de crédito;
- Renegociar fatura do cartão de crédito;
- Reversão de pagamento com fatura em duplicidade;
- **Saldo devedor do cartão;** ✓
- Solicitação de cartão;
- Solicitação de segunda via do cartão;
- Status do pedido do cartão;
- Tag de passagem - solicitação;
- **Valor da fatura fechada;** ✓
- Upgrade do produto.



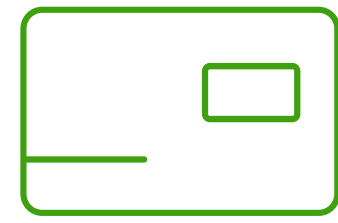
Cartões - Legado

- **Aceleração de saldo;** ✓
- Agilização de entrega de cartão;
- Ajuste de senha;
- Alteração de embossamento;



Cartões - Legado

- Alteração de limite de cartão de crédito;
- Alteração de número para envio de SMS;
- Alterar limite com pendência;
- Aviso de viagem;
- Bloqueio de cartão por perda ou roubo;
- Cancelamento de cartão;
- Cancelamento de cartão operador;
- Cancelar débito em conta de fatura;
- Cancelar envio de fatura física;
- **Consulta de bloqueio de cartão;** ✓
- **Consulta de data de vencimento da fatura;** ✓
- **Consulta de data de corte da fatura;** ✓
- Consulta de fatura antiga;
- **Consulta de limite de cartão;** ✓
- Consulta de limite diário de compras;
- **Consulta de opções de parcelamento;** ✓
- Como Extrair e obter acesso a relatórios;
- **Consulta de saldo devedor;** ✓
- Consultar AR;
- Consultar cópia do AR;
- **Dificuldade de transacionar no débito;** ✓
- **Dificuldade de transacionar no crédito;** ✓
- Dúvidas sobre cálculo da fatura;
- Dúvidas sobre parcelamento de fatura;
- Emissão de cartão virtual;
- Erro de agendamento da fatura;



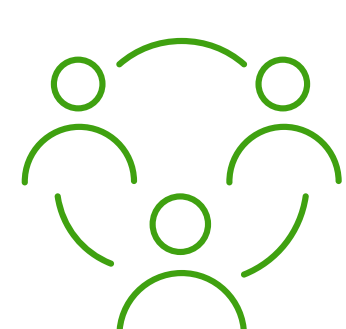
Cartões - Legado

- Inclusão de portador e adicional de cartão;
- Informação sobre substituição de produto;
- **Informações sobre anuidade;** ✓
- Informações sobre benefícios da bandeira;
- Informações sobre BNDES;
- Informações sobre contactless;
- Informações sobre contestação de compra;
- Informações sobre dificuldade de pagamento;
- Informações sobre distribuição de limite entre portadores;
- Informações sobre encargos e IOF;
- Informações sobre fatura que não debitou;
- Informações sobre programa de recompensas;
- Informações sobre repique de pagamento de fatura por débito em conta;
- **Localização de usuário no SGC;** ✓
- Migração de cartão de agência;
- Orientação para reversão de pagamento;
- Pagamento de fatura não processado;
- Prazo de processamento de pagamento;
- Procedimento de adesão de parcelamento;
- Procedimento para zeramento de saldo devedor;
- Saldo de autorizações pendentes;
- Solicitar baixa do manual de pagamento;



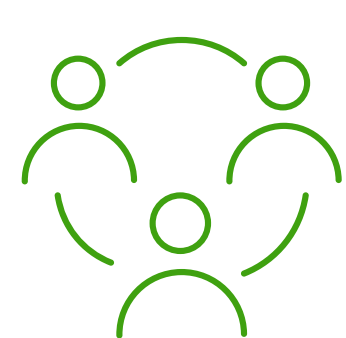
Cartões - Legado

- Solicitação de cartão corporativo;
- Solicitação de estorno de débito indevido;
- Solicitação de segunda via de cartão;
- Samsung Pay e demais carteiras digitais;
- Tag de passagem - ativar;
- Tag de passagem - características do produto;
- Tag de passagem - solicitar;
- Troca de funcionalidade de cartão;
- Verificação de lançamentos futuros na fatura;
- Verificação de proposta de adesão.



CRM - Unificado

- Acesso ao CRM;
- Encarteiramento da conta;
- Refletir uma conta no CRM;
- Replicar uma agência no CRM;



CRM - Unificado

- Acesso ao Novo CRM (Salesforce);
- Alterar gestor;
- Encarteiramento de um novo associado;
- Desativar usuário na Salesforce;
- Regras de encarteiramento;



Cobrança - Legado

- Alterar vencimento de duplicata;
- Antecipar cobrança de duplicata;
- Cadastro de beneficiário;
- Consulta de arquivo de remessa;
- Consulta de arquivo de retorno;
- Consulta de cartão de anuência;
- Consulta de espécie de documento;
- Consulta de liquidação e crédito em conta;
- Consulta de protesto de título;
- Consulta de tarifas de custas de protesto;
- Consulta de relatório de títulos;
- Consulta de títulos rejeitados;
- Consulta de usuários;
- Consulta do processo de homologação;
- Crítica para liquidação de título;
- Encerramento de beneficiário de conta corrente;
- Informações sobre liquidação de título em duplicidade;
- Procedimento online e-commerce;
- Procedimento para protestar um título;
- Título aguardando confirmação de entrada;
- Verificação de pedido de baixa.



Concessão de crédito

- Cadastro de Inelegíveis;
- Cancelamento de proposta;
- Consultar restritivos;



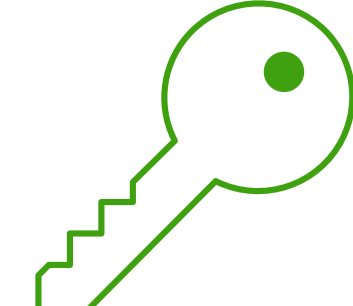
Concessão de crédito

- Consultar voto pendente na proposta;
- Emitir dossiê da proposta;
- Localizar prosta;
- Regras de parametrização;
- Regras gerais de concessão de crédito;
- Transferência de tarefa;



Consórcios - Legado

- Ajuste de valor de lance;
- Alteração de vencimento da parcela;
- Alteração ou cancelamento de débito em conta;
- Antecipação de pagamento;
- Autorização de pagamento para terceiros;
- Cancelamento de instância;
- Checklist de documentos;
- Consulta de data de parcelas no extrato;
- Consulta de lance ofertado;
- Consulta de laudo de vistoria;
- Consulta de repique de débito em conta;
- **Consulta de status do processo de consórcio;** ✓
- Consulta de venda nos grupos em andamento;
- Consulta prazo de pagamento do boleto de adesão;
- Critério de aquisição de imóveis;
- Critério de aquisição de móveis;
- Critério de aquisição de serviços;



Consórcios - Legado

- Critério para junção de cotas;
- Critério para não contemplação do lance;
- Critérios de aceitação de CND para móveis;
- Critérios de alienação;
- Critérios para oferta de lance;
- Critérios para quitação de consórcio;
- Critérios para RSA;
- Critérios sobre ano de fabricação;
- Detalhes sobre vistoria;
- Emissão de documentos;
- Emissão de extrato;
- Emissão de GAD-E;
- Emissão de modelo DPS;
- Emissão de segunda via de boleto;
- Formalística para início de processo de contemplação;
- Funções de representante de grupo;
- Identificação de crédito na conta;
- Informações sobre canal do consorciado;
- Informações sobre como fazer transferência de cota;
- Informações sobre composição das parcelas;
- Informações sobre comprovante de pagamento;
- Informações sobre comprovantes de conta corrente;
- Informações sobre contrato de compra e venda;
- Informações sobre crédito em espécie;
- Informações sobre descontemplação;
- Informações sobre diferença de valor em parcela;



Consórcios - Legado

- Informações sobre estorno de parcela em duplicidade;
- Informações sobre fundo de reserva;
- Informações sobre guia ITBI;
- Informações sobre lance para redução de parcela;
- Informações sobre liberação de garantia;
- Informações sobre o plano de fidelidade;
- Informações sobre parcela de reforço;
- Informações sobre procedimento de desistência;
- Informações sobre procuração;
- Informações sobre reconhecimento de firma e assinaturas;
- Informações sobre renda para aquisição;
- Informações sobre rentabilidade da carta;
- Informações sobre risco de contratação e transferência;
- Informações sobre seguro prestamista;
- Informações sobre sinistro do bem;
- Informações sobre sinistro em caso de óbito do consorciado;
- Isenção de tarifa de transferência;
- Orientações sobre grau de parentesco para compra e venda de bens;
- Orientações sobre reembolso;
- Orientações sobre seguro com cláusula beneficiária;
- Perfil de aprovação para transferência;
- Prazo de análise de processo;
- Prazo de confirmação de lance;



Consórcios - Legado

- Prazo de devolução de valores;
- Prazo de inclusão e exclusão do Serasa;
- Prazo de liberação de garantia;
- Priorização em análise de documentos;
- Reabertura de fase de processo;
- Reativação de cota excluída;
- Renegociação de parcelas;
- Renegociação de parcelas;
- Sobra de crédito;
- Substituição de garantia;
- Tarifa de transferência;
- Termo de opção;
- Transferência com substituição de garantia;
- Troca de cota de agência ou cooperativa;
- Troca do bem objeto;



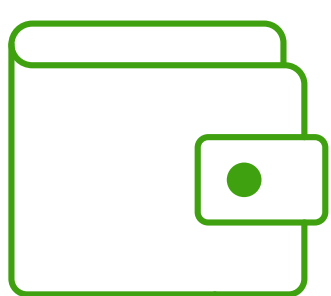
Conta corrente - Legado

- Ajuste na compensação de cheque;
- Ausência de agendamento;
- Baixa de pagamento de conta capital;
- Bloqueio e desbloqueio de talão de cheques;
- Cadastrar custódia de cheque;
- Cadastro de depósito identificado;
- Cadastro de portabilidade de salário;
- Cancelamento de cheque especial;
- Cancelamento de depósito identificado;



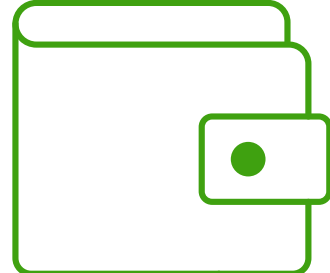
Conta corrente - Legado

- Como efetuar a sustação de cheque;
- Como efetuar baixa de custódia de cheque;
- Como emitir relatório de adiantamento;
- Consulta de bloqueio judicial;
- Consulta de câmbio para transações;
- Consulta de microfilmagem de cheques;
- Consulta de relatório FTP;
- **Consulta de saque atual;** ✓
- Consulta do motivo de devolução de DOC;
- Consultar baixa da conta capital;
- Consultar cheque sustação;



Contas e cheques

- Alterar data de cobrança cesta de relacionamentos;
- Alterar tarifas da cesta de relacionamento;
- Cadastrar cartão autógrafo;
- Cadastrar portabilidade de salário;
- Cesta de relacionamento do associado;
- Consultar CCF do associado;
- Consultar imagem do cheque;
- Consultar limite de transferências entre contas Sicredi e TED;



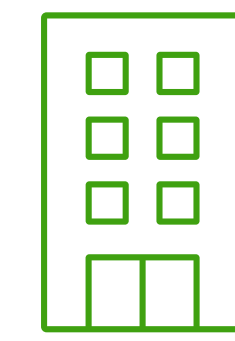
Contas e cheques

- Consultar motivo de saldo bloqueado;
- **Consultar TED enviada;** ✓
- **Consultar TED recebida;** ✓
- **Consultar transferências entre contas Sicredi;** ✓
- Contestação de transações desconhecidas;
- Devolução de cheque;
- Depósito de cheque digital;
- Enviar ou gerar extrato de conta corrente;
- Isenção da cesta de relacionamentos;
- **Motivo de devolução da TED;** ✓
- **Motivo do saldo bloqueado em conta;** ✓
- Motivos de bloqueio judicial;
- Motivos de devoluções de cheque;
- Prazo de emissão do talão de cheques;
- Prazo de portabilidade de salário;
- Procedimento para realizar custódia;
- Procedimento para realizar estornos;
- Procedimento para sustar cheque;
- Processo de câmbio;
- Rastrear talão de cheque;
- Realizar entrega do talão de cheques;
- Regularizar CCF;
- Relatória de cheque devolvido;
- Senha do extrato da conta corrente;
- Solicitar talão de cheque;
- Status portabilidade de salário.



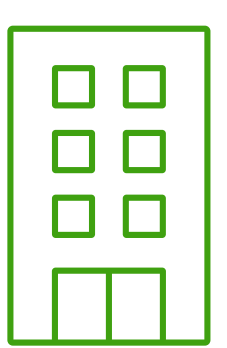
Convênios - Legado

- Benefício de INSS em conta poupança;
- Benefício do INSS bloqueado;
- Cadastrar agendamento de débito;
- Cadastrar folha de pagamento SCI;
- Cadastrar pagamento fornecedor SCI;
- Cancelar débito automático para encerramento de conta corrente;
- Comprovante débito automático;
- Consulta de usuário de cadastramento e cancelamento de débito automático;
- Procedimento homologação de folha;
- Procedimento para débito indevido;
- Recebimento de benefício INSS;
- Validação de lançamentos SCI.



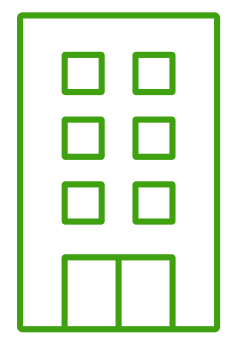
Crédito comercial - Legado

- Critérios para avalistas;
- Critérios de seguro prestamista;
- Critérios para alienação de veículos;
- Critérios para financiamento de veículos;
- Critérios para garantias em operações de crédito;
- Critérios para liquidação de parcela;
- Critérios sobre as operações de crédito comercial;
- Critérios sobre desconto de recebíveis;
- Data de repasse do seguro prestamista;
- Disponibilidade de desconto de recebíveis;
- Emissão de extratos e demonstrativos;
- Estorno de IOF;
- Exclusão de título;
- Exportação de seguro prestamista;
- Impeditivos para operações de crédito;
- Inclusão de avalista;
- Informações gerais sobre aval de garantia;
- Informações gerais sobre fiança;
- Informações para anexar documentos;
- Informações sobre comprometimento de limite;
- Informações sobre IOF;
- Informações sobre relatórios;



Crédito comercial - Legado

- Ajustar contrato de solicitação de crédito;
- Alteração de avalista;
- Alteração de composição de contrato;
- Alteração de taxa de juros de cheque especial;
- Alteração de vencimento;
- Cancelar seguro prestamista;
- Checklist para operações de crédito;
- Consulta de ausência de limite;
- Contratação de prestamista após emissão do contrato;
- Critérios de idade para crédito comercial;



Crédito comercial - Legado

- Informações sobre reprovação de proposta;
- Informações sobre seguro prestamista;
- Informações sobre seguro prestamista em caso de óbito;
- Linhas de crédito comercial;
- Linhas de crédito empresarial;
- Orientação para substituição de garantia;
- Orientação sobre alienação guarda-chuva;
- Orientações para baixar o gravame de veículos;
- Parcelamento de cheque especial;
- Precificação de taxa para energia solar;
- Priorização em análise de crédito;
- Procedimento operacional para contratação;
- Procedimento para alienação de veículos;
- Procedimento para liquidação de parcela;
- Procedimento para operações de crédito comercial;
- Renegociação de operação de crédito;
- Reversão de liquidação de parcela;
- Saldo devedor de liquidação de parcela;
- Substituição e gestão de garantias.



Crédito consignado - Unificado

- Antecipação de parcelas;
- Averbação na contratação de consignado;
- Cadastrar convênio;
- Cadastro incompleto;
- Comprovante de averbação;
- Contratação de crédito consignado;
- Contratação de crédito consignado via INSS;
- Esteira de crédito - como localizar proposta;
- Esteira de crédito - consultar ata de aprovação;
- Impressão de contrato;
- Identificar depósito de cheque;
- Lançamentos manuais;
- Plataformas para assinatura de contrato;
- Portabilidade de crédito consignado;
- Regras de aprovação de crédito;
- Retirar vínculo empregatício;
- Solicitação de refinanciamento.



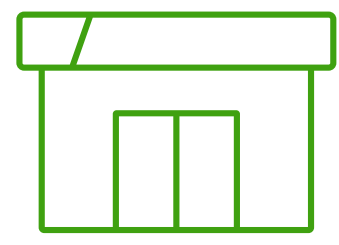
Crédito consignado - Unificado

- Alteração de ente consignante;
- Antecipação de saque aniversário FGTS;
- Cancelamento de proposta do INSS;
- Concessão de crédito para procuradores;
- Consulta de cabine JDCTC de portabilidade;
- Divergência de valores na portabilidade;
- Erro na planilha de portabilidade;
- Impressão de contrato;
- Liquidação de INSS;
- Manual de crédito consignado;
- Orientações para encerramento de conta com crédito consignado;
- Orientações para portabilidade de crédito;
- Prazo para liberação de crédito consignado;
- Registro de aguardo retorno do INSS;
- Regras de aprovação de crédito;
- Retenção de portabilidade;
- Saldo devedor de portabilidade;
- Taxa de consignado INSS;
- Tipos de benefícios INSS.



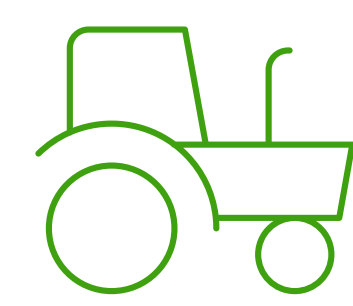
Crédito direcionado - Legado

- Aditivo ao instrumento de crédito;
- Carta anuência BNDES;
- Cartão consultar parcela;
- Checklist BNDES;
- Consulta de posição de liquidação;
- **Consulta de processo;** ✓
- Consulta simulador de parcelas;
- Dúvidas sobre exclusão de operação;
- Exclusão de operação;
- Geração de tarefa na rede colaborativa;
- Geração de termo de quitação;
- Inclusão de gravame em alienação fiduciária;
- Identificar e localizar aditivos;
- Manual de linha ABC;
- Manual de seguro obrigatório;
- Modelo de projetos;
- Orientação para liquidação antecipada;
- Orientações para a baixa de garantia e gravame;
- Orientador de crédito;
- Reimpressão de contrato;
- Solicitação de prazo adicional checklist pos.



Crédito imobiliário - Legado

- Acompanhamento pós venda;
- Amortização com recurso próprio;
- Andamento da operação;
- Cancelar proposta de crédito imobiliário;
- Contratação de segundo financiamento pelo associado;
- Declaração do imposto de renda;
- Fonte de recursos;
- Imóvel em processo de inventário;
- Início da contratação;
- Liquidação de parcela;
- Localização da checklist;
- Localização de contrato;
- Obrigatoriedade de seguro;
- Patrimônio afetação;
- Prazo de tarefas;
- Proprietário terreno em construção;
- Solicitar prioridade de análise;
- Simulação de quitação de saldo;
- Utilização do FGTS para amortização;
- Termo de quitação.



Crédito rural - Legado

- Acesso ao geocrédito;
- Alteração de data de colheita;
- Cadastramento de coordenadas geodésicas;
- Cadastramento de perito no portal agro;
- Custeio liberação de parcela;
- Manual de zoneamento;
- Prorrogação de parcela.



Gestão de pessoas - Legado

- Adesão a assistência odontológica;
- Adesão a previdência privada colaborador;
- Adesão ao benefício creche/babá e filho especial;
- Alteração de beneficiário da previdência privada colaborador;
- Alteração de dependente no cadastro;
- Alteração de endereço no cadastro;
- Alteração de endereço no cadastro;
- Alteração de estado civil no cadastro;
- Alteração de foto no sistema;
- Alteração de percentual da previdência privada colaborador;
- Alteração do fundo da previdência privada colaborador;
- Alterar idade de aposentadoria da previdência privada colaborador;



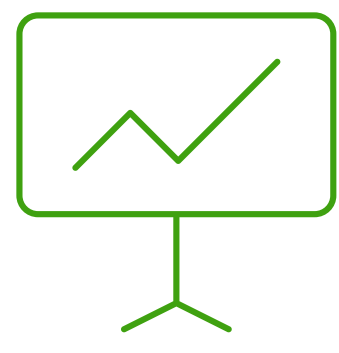
Gestão de pessoas - Legado

- Atualização de escolaridade;
- Atualização de nome no cadastro;
- Cadastrar abono no ponto;
- Cadastrar atestado no ponto;
- Cadastrar feriado no ponto;
- Cadastrar férias no Quiosque do colaborador;
- Cancelamento da asssitência odontológica;
- Configurar coletor ponto;
- Consultar saldo banco de horas;
- Descontos no recibo de salário;
- Dúvidas no recibo salarial referente ao mês de férias;
- Dúvidas sobre cálculo de férias;
- Dúvidas sobre empréstimo consignado de colaborador;
- Dúvidas sobre FAPI;
- Dúvidas sobre fracionamento de férias;
- Dúvidas sobre hora extra;
- Dúvidas sobre licença maternidade;
- Dúvidas sobre licença paternidade;
- Dúvida sobre matrícula no sistema;
- Emitir declaração de vínculo;
- Emitir informe de rendimento da previdência privada colaborador;
- Emitir informe de rendimentos Sicredi;
- Extrato da previdência privada colaborador;
- Marcações no ponto;
- Não recebimento do adiantamento salarial;



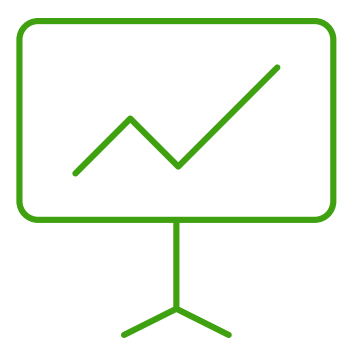
Gestão de pessoas - Legado

- Orientações comprovação do benefício creche/babá e filho especial;
- Orientações sobre acesso a ferramentas;
- Portabilidade da previdência privada colaborador;
- Problemas no acesso ao Gestão Ponto;
- Reabertura do ponto após o prazo;
- Recibo de férias;
- Recibo de salário;
- Reembolso creché/babá e filho especial;
- Regras gerais de férias;
- Regras gerais do benefício creche/babá e filho especial;
- Resgate da previdência privada colaborador;
- Saldo de férias;
- Solicitação de crachá;
- Solicitar abono pecuniário de férias;
- Solicitar antecipação de 13º nas férias;
- Solicitar segunda via do cartão odontológico;
- Suspensão da previdência privada colaborador;
- Suspensão do benefício creche/babá e filho especial;
- Verificar incidente no ponto;
- Tempo mínimo de intervalo.



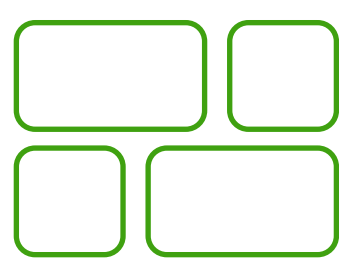
Investimentos- Unificado

- Alterar parâmetros;
- Aplicar ou resgatar valores;
- Dúvida sobre transação poupança a pagar;
- Poupança programada;
- Procedimento para consultar transação;
- Solicitação de extrato da poupança.



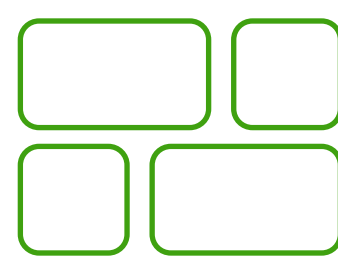
Investimentos- Unificado

- Alterar parâmetros;
- Aplicar ou resgatar valores;
- Dúvida sobre transação poupança a pagar;
- Poupança programada;
- Procedimento para consultar transação;
- Solicitação de extrato da poupança.



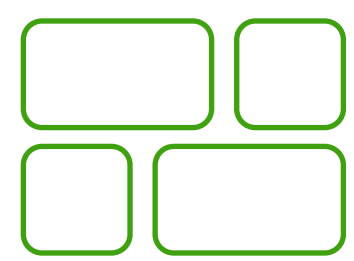
Novo Caixa

- Acesso privilegiado;
- Ajustar duplicidade de pagamento de boleto;
- Ajuste de ATM;
- Ajuste de divergência de depósito de cheque;
- Ajuste de duplicidade de cheque;



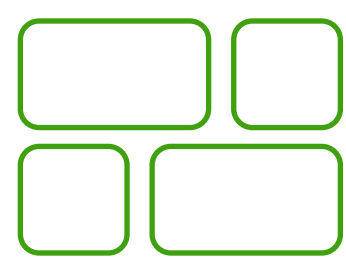
Novo Caixa

- Ajuste de impressora;
- Alterar e consultar parâmetros do Backoffice;
- Atualização da prova de vida;
- Cadastrar agência;
- Cadastrar provisionamento de saque;
- Cadastrar transportadora;
- Cadastrar usuário;
- Código de barras inválido;
- Conferência de depósito de envelopes;
- **Consulta de cheque depositado;** ✓
- Consulta de cheque devolvido;
- Consulta de CMC7;
- Consulta de imagem de cheque depositado;
- Consulta de informações de depósito;
- Consulta de limite de TED;
- **Consulta depósito em dinheiro;** ✓
- **Consulta de saque;** ✓
- **Consulta de TED enviada;** ✓
- **Consulta de TED recebida;** ✓
- Consulta do monitor de saldos;
- Consultar inconsistência de caixa;
- **Consultar operador;** ✓
- **Consultar transferências entre contas Sicredi;** ✓
- Correção de inconsistência de caixa;
- Corrigir divergência de cheque;
- Devolução de cheque;
- Devolução de cheque conta digital;
- Diferença de custódia;
- Diferença no depósito de cheques;
- Emissão de relatório de posição de caixa;
- Emissão de termo de conferência;



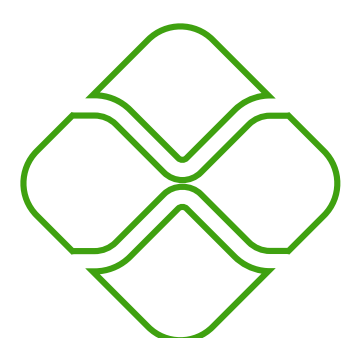
Novo Caixa

- Entregar talão;
- Estorno de boleto;
- Estorno de cheque;
- Estorno de saque;
- Estorno de TED e transferência;
- Estorno de tributo, guia e imposto;
- Habilitar tesouraria compartilhada;
- Impressão da fita de caixa;
- Informações para fechamento de caixa;
- Informações sobre abertura de agência;
- Informações sobre depósito;
- Informações sobre mensagem “erro no dispositivo”;
- Informações sobre mensagem “sem cheques a exibir”;
- Informações sobre saque;
- Integralização de Capital;
- Orientação para acessar o caixa e BackOffice;
- Orientação sobre transferência de acessos;
- Orientações para abertura de caixa;
- Orientações para instabilidade no sistema;
- Orientações para problemas com leitor de cartões/cheque;
- Orientações sobre como fazer uma TED;
- Orientações sobre problemas na leitora de cheques de cartões;
- Pagamento de boletos;
- Pagamento de cheques;
- Pagamento ou recebimento de custódia;
- Problema na comunicação com a CIP;



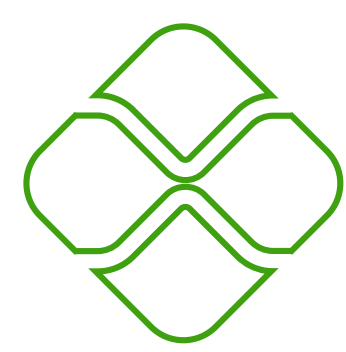
Novo Caixa

- Problema na integralização de capital;
- Problema no depóstido do cheque no ATM;
- Procedimento para alteração de posto;
- Procedimento para emissão de segunda via de comprovante;
- Reabrir agência;
- Regularização de cheque;
- Regularização de diferença de caixa;
- Regularização de diferença de cofre;
- Regularizar recebimento pendente;
- Retirada de cheque;
- Saque da cota capital;
- Saque do limite do cartão;
- Saque de beneficiário;
- Solicitação usuário autorizador;
- Transferência de numerário;
- Transportar o resultado da calculadora;



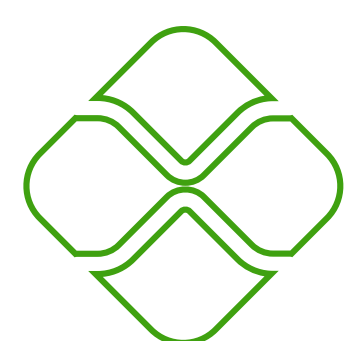
Pagamentos instantâneos (Pix)-Unificado

- Cancelar agendamento;
- **Confirmação de pagamento;** ✓
- **Consulta de chaves cadastradas;** ✓
- Consultar limite diário;
- Consultar usuário secundário;
- Emitir relatórios;
- **Erro ao movimentar;** ✓



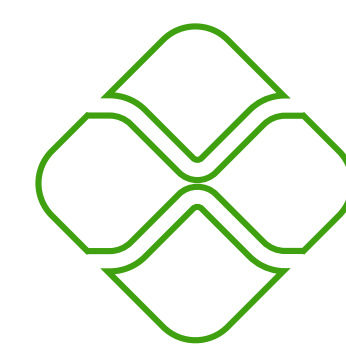
Pagamentos instantâneos (Pix)- Unificado

- Estorno de pagamento;
- Excluir chave cadastrada;
- Fraudes no PIX;
- Função cobrança;
- Identificação de movimentação;
- Informações sobre notificações de pagamento e recebimento de PIX;
- Informações sobre portabilidade;
- Limites de agendamento;
- Orientações sobre cadastro;
- Recebimento sem chave cadastrada;
- Solicitação de limite especial;
- Usuário secundário;
- Utilizar TEF em sistema próprio;
- Verificar pagamentos em análise.



Pagamentos instantâneos (Pix)- Unificado

- Cadastro no Internet Banking;
- **Confirmação de pagamento;** ✓
- Confirmação de PIX;
- **Consulta de chaves cadastradas;** ✓
- Consultar usuário secundário;
- Emitir relatórios;
- Erro ao movimentar;
- Estorno de pagamento;
- Excluir chave cadastrada;
- Fraudes no PIX;



Pagamentos instantâneos (Pix)- Unificado

- Função cobrança;
- Identificação de movimentação;
- Informações sobre alteração na razão social;
- Informações sobre chave aleatória;
- Informações sobre custo;
- Informações sobre notificações de pagamento e recebimento de PIX;
- Informações sobre PIX para conta conjunta;
- Informações sobre portabilidade;
- Mensagem de confirmação;
- Orientações sobre cadastro;
- PIX para poupança;
- Recebimento sem chave cadastrada;
- Solicitação de limite especial;
- Usuário secundário;
- Utilizar TEF em sistema próprio;
- Verificar pagamentos em análise.



Recuperação de crédito - Legado

- Acessos PRC;
- Cancelamento de proposta;
- Cancelamento de proposta no PRC;
- Cobrança judicial;
- Estorno de boleto;
- Informações sobre o produto BNDU;
- Orientações para cadastro Assunção de Dívidas;



Recuperação de crédito - Legado

- Orientações para emissão de CET;
- Orientações para emissão de boleto PRC;
- Orientações sobre cadastro de acordo judicial;
- Orientações sobre IOF em renegociação;
- Prazo de negativação;
- Regras de negativação;



Riscos - Legado

- Ajuste de proposta em esteira de crédito;
- Bloqueio e desbloqueio de limites;
- Cancelamento de proposta;
- Cessão fiduciária;
- Consulta de liberação para análise de crédito;
- Consulta de limite no gestão de limites;
- Consulta de severidade no Bureau;
- Critérios e procedimento de consulta no Bureau;
- Critérios para análise de crédito;
- Critérios para enquadramento de uma operação no crédito automatizado;
- Gesgara - informações gerais;
- Informações sobre ata de aprovação da proposta;
- Informações sobre fluxo de aprovação da esteira de crédito;



Riscos - Legado

- Informações sobre manual da esteira de crédito;
- Informações sobre tarifa da esteira de crédito;
- Informações sobre restritivo CCF;
- Informações sobre restritivo SCR;
- Liberação de custeio;
- Localização de proposta na esteira de crédito;
- Solicitação de acesso a esteira de crédito;
- Solicitação de aumento de limite no gestão de limites.



Seguros - Legado

- Alteração da data de vencimento da parcela;
- Alteração de assistência;
- Alteração de beneficiário;
- Alteração de capital segurado;
- Alteração de conta de débito de apólice;
- Alteração de forma de pagamento;
- Alteração de franquia;
- Antecipação de pagamento de parcelas;
- Aviso de sinistro;
- Cancelamento de apólice;
- Cancelamento de proposta;
- Carência para seguro de vida;
- Cobertura de seguro porteira fechada;
- Conclusão de contratação de seguro;



Seguros - Legado

- Condições gerais sobre um seguro;
- Consulta de status de apólice;
- Consulta status de parcela;
- Contratação de carta verde;
- Contratação de seguro para órgão público;
- Correção de dados de seguro efetivado;
- Cotação para reboque;
- Emissão de relatórios;
- Identificação de número da sucursal;
- Impressão de segunda via de proposta;
- Informação de seguro para placa de energia solar;
- Informações sobre acesso ao sistema de seguros;
- Informações sobre cláusula de valor novo;
- Motivos de crédito e débito de seguro na conta;
- Informações sobre débito em conta de terceiros;
- Informações sobre indenização;
- Informações sobre prazo para emissão do seguro;
- Informações sobre restituição de valores;
- Risco restrito ou sem aceitação;
- Informações sobre seguro fiança;
- Informações sobre seguro para pessoa não alfabetizada;
- Informações sobre validade de DPS;
- Instalação de rastreador em veículo;
- Orientação de preenchimento no multicálculo;



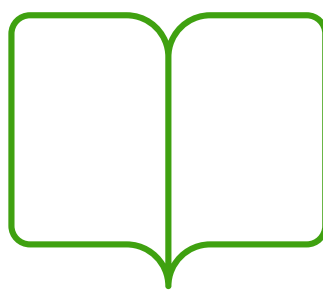
Seguros - Legado

- Orientação para débito de apólice em duplicidade;
- Orientação para realizar endosso;
- Orientação sobre mensagem de endosso provisório;
- Orientação sobre motivo de recusa;
- Orientação sobre negociação de valores de seguro;
- Orientação sobre termo de devolução de seguro;
- Orientação sobre uso de aplicativo;
- Portabilidade de seguro;
- Redução de comissão de um cálculo;
- Regra de bônus de seguro;
- Regra de pagamento de seguro;
- Regra de principal condutor;
- Regra para solicitação de vistoria;
- Renovação de espólio;
- Renovação garantida;
- Reprogramação de parcelas;
- Resgate de previdência de associado;
- Segunda via de boleto de carta verde;
- Solicitação de reanálise de sinistro ou proposta recusada;
- **Solicitação de segunda via de apólice;** ✓
- Solicitação de segunda via de boleto da apólice ou endosso;
- Telefone de seguradoras;
- Validade de cotação.



Suporte de TI - Legado

- Instalação de módulo de UA;
- Liberação de acesso a sites ou sistemas na internet;
- Permissão de acesso a VPN.



Outros assuntos - Legado

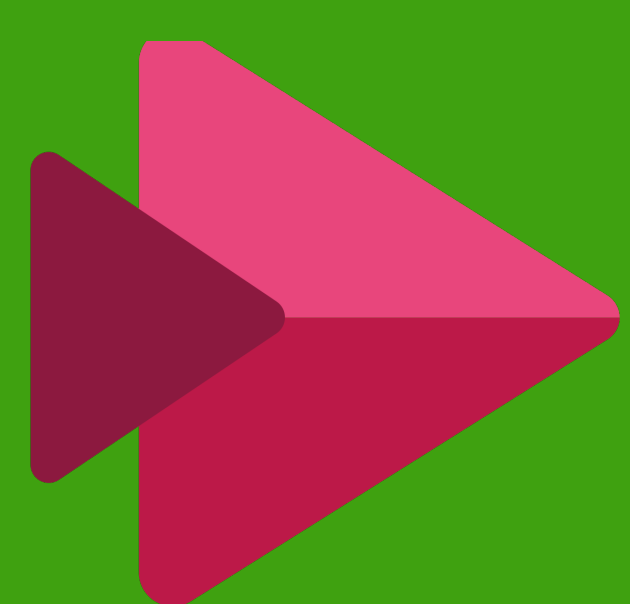
- **Consulta de chamado no USD;** ✓
- Emissão de informe de rendimentos;
- Registro de incidente.



Fale com o Theo

Acesse sicrediprod.service-now.com/sicredi

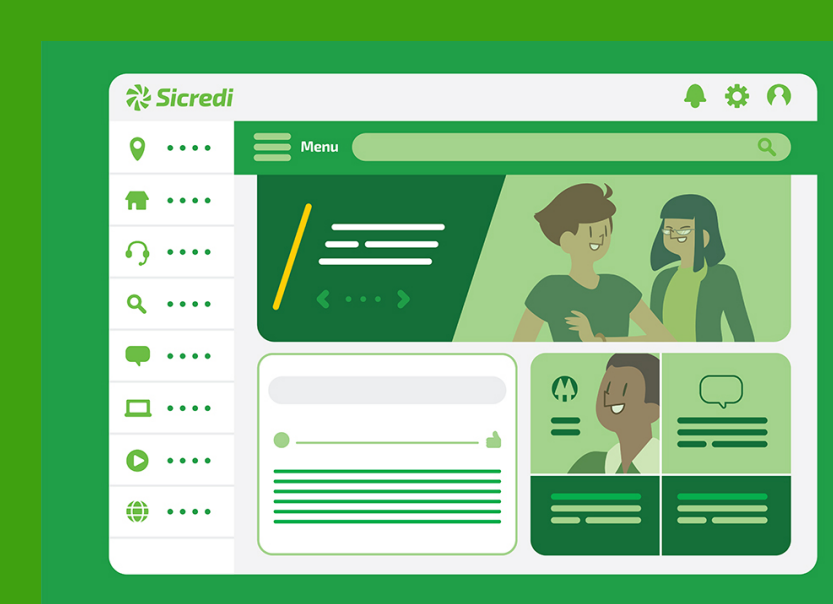
Fique por dentro das novidades



[Stream](#)



[Yammer](#)



[Rede colaborativa](#)