

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES DA REVISÃO		

SCRIPT

DEMORA NO RECEBIMENTO DO E-MAIL VISA

**OBS.: PARA UM COMPLETO ENTENDIMENTO E EFICÁCIA NO ATENDIMENTO PRESTADO, DEVEMOS SEGUIR O PASSO A PASSO:**

**1. DEVEMOS FAZER AS SEGUINTE INDAGAÇÕES AO CLIENTE**

1.1 PONTUAR AO FORNECEDOR QUE O NAVEGADOR UTILIZADO DEVERÁ SER MOZILLA OU CHROME, JAMAIS O INTERNET EXPLORER;

1.2 QUESTIONAR SE CLIENTE FEZ A PRÉ-AUTORIZAÇÃO DE VENDA (CONSISTE NA VALIDAÇÃO DO TOKEN QUE CLIENTE REPASSA PARA O FORNECEDOR);

1.2.1 SIM (FEZ A PRÉ-AUTORIZAÇÃO DE VENDA )

**IR PARA O ÍTEM 1.3**

1.2.2 NÃO (NÃO FEZ A PRÉ-AUTORIZAÇÃO DE VENDA )

INFORMAR O CLIENTE QUE É NECESSÁRIO SOLICITAR O TOKEN AO SEU CLIENTE PARA QUE POSSA FAZER A PRÉ-AUTORIZAÇÃO DE VENDA, VALIDANDO ASSIM O TOKEN, E ORIENTAR O PASSO A PASSO ATÉ O RECEBIMENTO DO E-MAIL DA VISA PARA CONCLUSÃO DE SUA VENDA.

1.3 QUESTIONAR SE CLIENTE FEZ A DIGITALIZAÇÃO E ENVIO DA NOTA FISCAL;

1.3.1 SIM (FEZ A DIGITALIZAÇÃO E ENVIO DA NOTA FISCAL)

**IR PARA O ÍTEM 1.4**

1.3.2 NÃO (NÃO FEZ A DIGITALIZAÇÃO E ENVIO DA NOTA FISCAL)

INFORMAR AO CLIENTE QUE É NECESSÁRIO APÓS A CONFIRMAÇÃO DA PRÉ AUTORIZAÇÃO DA VENDA O FORNECEDOR POSSUI 02 DIAS ÚTEIS PARA EMITIR E CAPTURAR (DIGITALIZAR) A NOTA FISCAL NO PORTAL DO CARTÃO BNB. PARA REALIZAR O PROCEDIMENTO O FORNECEDOR CLICARÁ EM INÍCIO E ESCOLHERÁ A ABA ENVIAR NOTA FISCAL, E INFORMAR O PASSO A PASSO ATÉ O RECEBIMENTO DO E-MAIL DA VISA PARA CONCLUSÃO DE SUA VENDA.

**OBS.: ENFATIZAR QUE A DATA DE EMISSÃO DA NOTA FISCAL DEVERÁ SER A DATA IGUAL OU POSTERIOR A DATA DA PRÉ-AUTORIZAÇÃO DE VENDA;**

1.4 QUESTIONAR SE O FORNECEDOR RECEBEU E-MAIL DO BANCO INFORMANDO QUE A NOTA FORA APROVADA;

**1.4.1 SIM (RECEBEU E-MAIL DO BANCO)**

INFORMAR QUE APÓS O FORNECEDOR RECEBER O E-MAIL DE APROVAÇÃO DA NOTA FISCAL, O E-MAIL DA VISA CHEGARÁ DENTRO DE UM PRAZO DE 3 A 5 DIAS ÚTEIS.

**( CASO O PRAZO ESTEJA EXTRAPOLADO, ENCAMINHAR DEMANDA PARA 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO )**

**1.4.2 NÃO (NÃO RECEBEU E-MAIL DO BANCO)**

PEDIR PARA FORNECEDOR VERIFICAR NO SPAM DO SEU E-MAIL, LIXEIRA.

**1.4.2.1 SIM (LOCALIZOU E-MAIL DO BANCO)**

INFORMAR QUE O E-MAIL DA VISA CHEGARÁ DENTRO DE UM PRAZO DE 3 A 5 DIAS ÚTEIS, E QUE POR GENTILEZA REALIZE O MESMO PROCEDIMENTO DE VERIFICAR NO SPAM DO SEU E-MAIL, LIXEIRA E SE CERTIFICAR QUE A CAIXA DE ENTRADA ESTÁ LIMPA, HAJA VISTA SE ESTIVER LOTADA, O E-MAIL RETORNARÁ. PONTUAR QUE O SISTEMA DE SEGURANÇA OU ANTIVÍRUS DE SUA MÁQUINA PODERÁ ESTAR BLOQUEANDO O E-MAIL.

**(CASO O PRAZO ESTEJA EXTRAPOLADO, ENCAMINHAR DEMANDA PARA 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO)**

**1.4.2.2 NÃO (NÃO LOCALIZOU E-MAIL DO BANCO)**

PEDIR QUE SE CERTIFIQUE QUE A CAIXA DE ENTRADA ESTÁ LIMPA, HAJA VISTA SE ESTIVER LOTADA, O E-MAIL RETORNARÁ. PONTUAR QUE O SISTEMA DE SEGURANÇA OU ANTIVÍRUS DE SUA MÁQUINA PODERÁ ESTAR BLOQUEANDO O E-MAIL, E QUE IRÁ SOLICITAR AO AMBIENTE RESPONSÁVEL PARA QUE SEJA FEITO O REENVIO.

PONTUAR QUE O MESMO PROCEDIMENTO DEVERÁ SER REALIZADO QUANTO AO RECEBIMENTO DO E-MAIL DA VISA QUE O FORNECEDOR RECEBERÁ EM UM PRAZO DE 3 A 5 DIAS ÚTIL APÓS O RECEBIMENTO DO E-MAIL DO BANCO (PEDIR PARA O FORNECEDOR VERIFICAR NO SPAM DO SEU E-MAIL, LIXEIRA E SE CERTIFICAR QUE A CAIXA DE ENTRADA ESTÁ LIMPA, HAJA VISTA SE ESTIVER LOTADA, O E-MAIL RETORNARÁ. PONTUAR QUE O SISTEMA DE SEGURANÇA OU ANTIVÍRUS DE SUA MÁQUINA PODERÁ ESTAR BLOQUEANDO O E-MAIL.)

O remetente do e-mail Visa é [notifications@visapayablesautomation.com](mailto:notifications@visapayablesautomation.com)