

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES 009 – MAIO/2018

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

**RELAÇÃO DOS FACILITADORES**

A relação dos facilitadores encontra-se devidamente atualizada

**ATENÇÃO!!!**

É necessário a inclusão dos facilitadores de atendimento na cópia das demandas encaminhadas pelo 2º nível. Eles sempre devem ser copiados e podem nos ajudar a cobrar as agências para nos responder nos prazos solicitados.

**NOVA ORIENTAÇÃO SOBRE PAGAMENTO DE BOLETOS**

Nos pagamentos pelo Internet Banking, seguem as possíveis mensagens apresentadas aos clientes:

* *1098 - A CIP (Câmera Interbancária de Pagamento) está em contingência (em manutenção para melhorias).*

Indica que não é possível validar o documento. O pagamento não pode ser efetivado. Testar em 02 horas

* *EDDA0526 - Boleto não localizado na base centralizada*

Indica que o boleto não está registrado na CIP. O pagamento não pode ser efetivado. Cliente deve procurar fornecedor.

Esse problema não deve ocorrer com os boletos gerados pelo Banco do Nordeste. Contudo, caso ocorra deve ser solicitado o boleto ao cliente e a tela de erro, a demanda deve ser despachada\*\*.

* *EDDA0733 - Código de barras inválido. O conteúdo do código de barras informado deve ser numérico positivo e diferente de zero.*

Indica que o operador ou cliente informou um boleto inválido. O pagamento não pode ser efetivado. Cliente deve tentar novamente.

* Não é possível realizar o pagamento do boleto. (Cód 1).

Indica um problema técnico na aplicação (\*). testar em 1 hora

\*\*Backoffice 1º nível e 2º nível deve solicitar a análise da demanda da seguinte forma:

* *Se boleto do SIAC*: Para GRUPO GEST. AMB. DE PROD. E DE SERV. BANCARIOS; MÁRIO Ibsen Costa F138622; Gerardo POMPEU Ribeiro Neto F099287; com cópia para o Gest. AMBIENTE DE CONTROLE FINAN DE OPER DE CREDITO; IVO Alexandre Lopes F107050; GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.
* *Se boleto Crediamigo*: Para GRUPO GEST. AMB. DE PROD. E DE SERV. BANCARIOS, com cópia para o GRUPO GEST. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA ESTADUAL; Francisco HERMANO Braga F145017 (FACILITADOR); CPI(BANCO); ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.; JOSE Ítalo de Oliveira Souza F148210; HENRIQUE EDUARDO Barroso Moreira F129372; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045;
* *Se boleto Cobrança*: Para GRUPO GEST. AMB. DE PROD. E DE SERV. BANCARIOS com cópia para GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

**RESOLUÇÃO Nº 4.648 DO BACEN – RECEBIMENTO DE BOLETO DE PAGAMENTO DE VALOR IGUAL OU SUPERIOR A 10MIL**

Conforme a Resolução nº 4.648, de 28 de março de 2018, do Banco Central do Brasil, ficou vedado desde o dia 28 de maio de 2018, o recebimento de boleto de pagamento em espécie através das instituições financeiras de valor igual ou superior a R$ 10.000,00 (dez mil reais), mesmo sendo do próprio Banco do Nordeste.

Para boletos de valor inferior a R$ 10 mil, as instituições financeiras somente poderão recusar pagamento em espécie, se houver indícios de tentativa de burlar a determinação contida na referida Resolução.

Para as demandas despachadas para o 2º nível, deverão ser encaminhadas à agência do cliente com cópia para GRUPO GEST. AMB. DE PROD. E DE SERV. BANCARIOS e Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários.

**MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL**

Demandas relacionadas ao Crediamigo, copiar os funcionários: LÚCIA de Fátima BARBOSA da Silva F099996; ALEXANDRE de Oliveira BARBOSA F163430; WILTON Coutinho de Sá F100323; ROSA Batista Pimentel F036072 e FRANCISCO HERMANO BRAGA F145017.

**ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES - REGIONAIS CREDIAMIGO**

Informamos que o funcionário LÁZARO Fernando Serbeto de Almeida F138266 NÃO faz mais parte do Crediamigo RN.

### *Monitoria de Produtos e Serviços*

### *012352*