

COMUNICADO À REDE DE CORRESPONDENTES
MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES
23/03/2020

Amigo Correspondente,

A Rede Mais Você vem a público externar a sua preocupação com a atual situação epidêmica causada pelo novo coronavírus. Estamos atentos às recomendações sanitárias das autoridades competentes do país, que devem ser respeitadas e seguidas como forma de mitigar a disseminação do vírus, mas que não devem impedir o nosso funcionamento.

O Decreto Federal de nº 10.282, de 20 de março de 2020, que define os serviços públicos e as atividades essenciais, **que não vão parar durante o combate à epidemia**, insere a nossa atividade nesse contexto.

Em relação aos cuidados que você deve ter ao atender seus clientes, orientamos que evite aglomerações, controlando a entrada de pessoas no seu estabelecimento, mantenha o seu ambiente limpo e arejado e disponibilize aos seus funcionários álcool em gel.

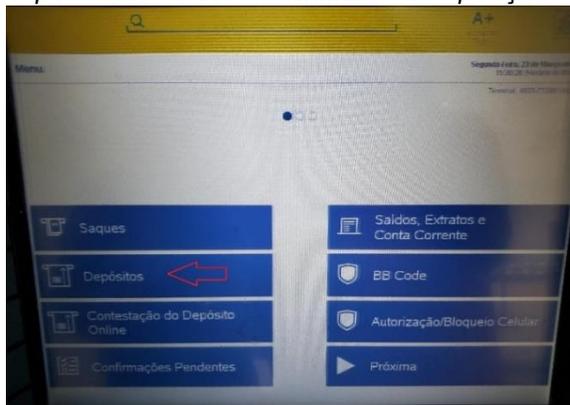
Em relação à sua operação de Correspondente, atenção às seguintes orientações:

1) O atual cenário pode dificultar a realização de alívio, fundamental para a manutenção das suas atividades. Veja todos os formatos de Alívio de Numerário existentes:

a. Soluções nas dependências do BB:

- i. **Tradicional:** Se a agência BB estiver aberta, você pode utilizar o formato tradicional, direto na boca do caixa. Vá até o caixa, diga que deseja fazer um alívio de numerário (transação 337), informe número do COBAN, loja e CNPJ. **Caso a agência esteja fechada para atendimento ao público, tente conversar com o seu gerente. Você é um parceiro do Banco e não deve ser considerado como público geral, devendo ser atendido para a realização de alívios.**
- ii. **Terminal Eletrônico (TAA) – Depósito em dinheiro direto para alívio:** Busque um terminal que receba envelopes. Obs: prazo de até 48 horas para compensar o alívio feito via depósito em TAA. **Passo a passo no Terminal Eletrônico:**

Passo 1: Insira o cartão da conta da sua empresa no terminal. Selecionar: Depósito (*atenção: dependendo do terminal a posição da opção depósito pode mudar*).

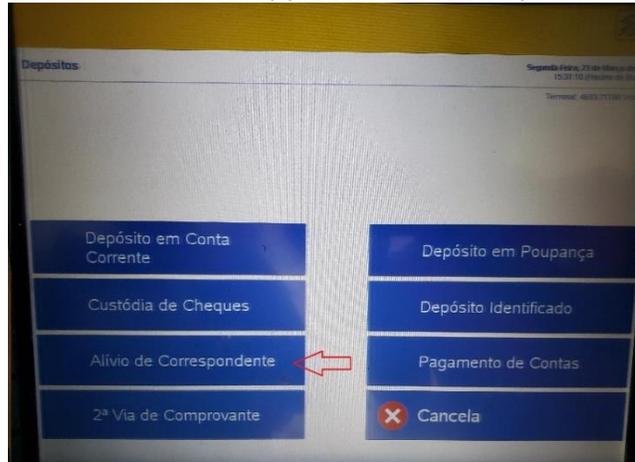


Rede Mais Você

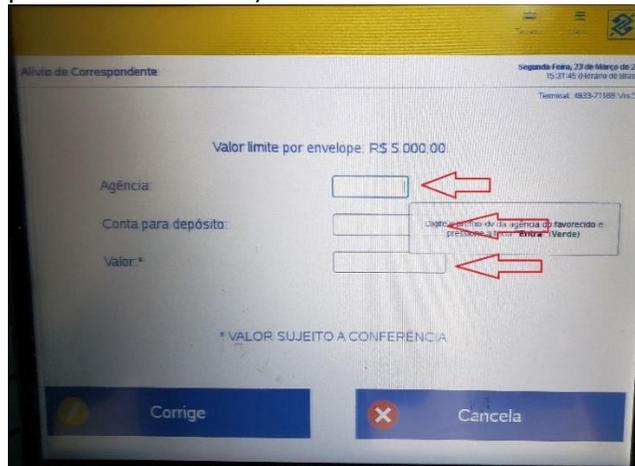
Rua Jundiáí, 555. Tirol. Natal/RN.

CEP: 59.020-120

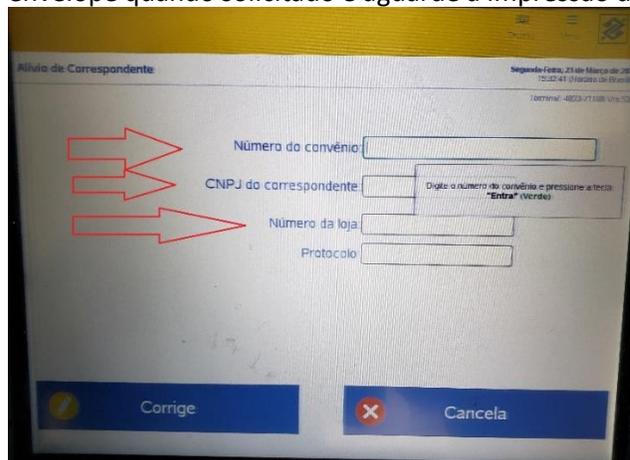
Passo 2: Selecione a opção Alívio de Correspondente.



Passo 3: Preencha os campos agência (sua agência), conta para depósito (conta 100, fornecida pela Rede Mais Você) e valor. Pressione a tecla Enter (verde) para continuar.



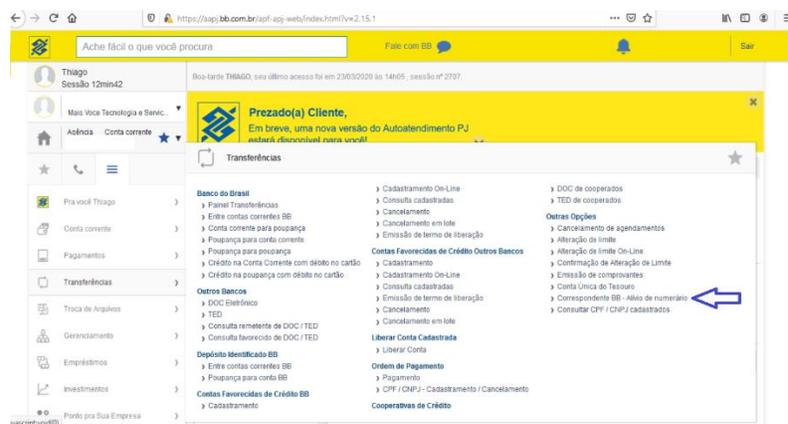
Passo 4: Preencha os campos número do convênio (COBAN), CNPJ e loja. **Não precisa preencher o campo Protocolo.** Pressione a tecla Enter (verde) para continuar. Insira o envelope quando solicitado e aguarde a impressão do seu comprovante.



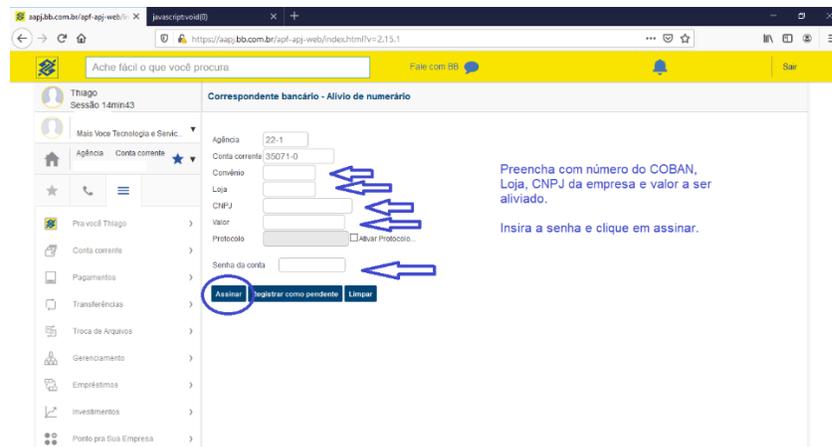
- iii. **Terminal Eletrônico (TAA) – Transferência da conta da sua empresa para alívio:** Opção de transferir o valor da sua conta PJ para o Correspondente. O caminho é similar ao do gerenciador financeiro. Inserindo seu cartão de conta PJ nos terminais de autoatendimento, selecione a opção “Transferência”, em seguida “Correspondente bancário – Alívio de numerário”, informe o número do seu COBAN, loja, CNPJ da matriz, valor e senha da conta. Clique em “Assinar” para confirmar. **Obs. Não precisa ativar o protocolo.**
- iv. **Terminal Eletrônico (TAA) - Depósito na conta da sua empresa (conta PJ) e alívio via gerenciador financeiro:** deposite o numerário na sua conta pessoa jurídica normalmente, utilizando envelope, e alivie via gerenciador financeiro. **Passo a passo no Gerenciador Financeiro:**

Passo 1: Acesso o gerenciador financeiro (https://aapj.bb.com.br/apf-api-acesso/index.html?tipoCliente=empresa&segmento=emp&&pk_vid=06d1b14e1530f46415849853224451bf#/transacao/acesso-api/1);

Passo 2: Selecione **Transferências**. Dentro de transferências vá para **Outras Opções** e selecione a penúltima opção, **Correspondente BB – Alívio de Numerário**.



Passo 3: Insira as informações pedidas pelo site (número de COBAN, loja, CNPJ e valor). Digite a senha e clique em assinar.



b. Soluções fora da Dependência do BB:

- i. **Alívio via Gerenciador Financeiro:** Caso já tenha o valor disponível em conta, você pode realizar o alívio imediatamente. Basta seguir o passo a passo acima.
- ii. **Boleto bancário, com a possibilidade de pagamento em diversas instituições:** É possível emitir o boleto através do canal digital: No Canal Digital selecione as opções **Atendimento > Alívio > Solicitar boletos**. Informe o valor a aliviar e o valor máximo por cada boleto, selecione “*calcular quantidade*”, confira e se estiver tudo certo clique em “*enviar solicitação*”. Acompanhe a resposta em **Atendimento > Alívio > Solicitar boletos**. Quando o status tiver “*Autorizado*” é só imprimir o boleto para pagamento.

Caso não esteja liberado: Mesmo procedimento acima, porém ao acompanhar a solicitação o status alterará para “*Aguardando autorização*” preencha com o motivo e distância para a agência. Nossa equipe solicitará a liberação ao BB e quando tiver autorizados retornaremos o contato informando.

Importante: compensação na virada do dia.

- iii. **Saque para Correntistas BB (corrente e poupança):** estimule e realize saques. Essa transação alivia o seu caixa;
- iv. **Saque para beneficiários do INSS:** estimule e realize saques do INSS. Essa transação alivia o seu caixa;
- v. **Recebimento de contas via “débito em conta” para clientes BB:** realize o saque do cliente no valor da conta que ele deseja pagar, em seguida receba a conta. Dessa forma não precisará movimentar numerário e poderá manter o seu caixa sempre zerado.

Se mesmo com todas as opções apresentadas não for possível realizar alívios, favor entrar em contato (**utilize o canal digital, opção Atendimento >>> Contatos, abra a demanda e aguarde retorno**) que analisaremos uma forma de zerar o seu saldo, mantendo as suas atividades.

2) Nesse momento de contingência, em que teremos redução de equipe, utilize os nossos canais de atendimento, seguindo uma ORDEM DE PRIORIDADE, definida para que o seu atendimento seja mais célere:

- a. **Primeira Opção (a melhor):** Utilize o canal digital (<https://canaldigital.redemaisvoce.com.br/>). Acesse e abra as suas demandas por ele. A sua demanda será atendida tempestivamente. Chamados abertos até às 17:00 serão atendidos no mesmo dia;
- b. **Segunda Opção:** Caso o contato por voz seja imprescindível, entre no canal digital, opção Atendimento >>> Contatos, abra a sua demanda e aguarde o nosso contato. Ligaremos para você. Demandas abertas até às 17:00 serão atendidas no mesmo dia;
- c. **Terceira Opção:** Nos envie um e-mail (atendimento@redemaisvoce.com.br). Informe número de COBAN e motivo do contato. E-mail’s recebidos até às 17:00 serão atendidos no mesmo dia;
- d. **Quarta Opção:** Se nenhuma das opções acima for suficiente, ligue para a nossa Central de Atendimento (0800 007 2000);
- e. **Quinta Opção (em caráter de exceção):** fale com um gestor local da RMV. Ele irá direcionar a sua demanda para as nossas equipes.

Rede Mais Você

Rua Jundiaí, 555. Tirol. Natal/RN.

CEP: 59.020-120

A Rede Mais Você tem consciência da importância do papel social que desempenha e da sua importância diante da sua comunidade. Levamos, em parceria, serviços e produtos essenciais à população brasileira, especialmente a mais carente. A manutenção das nossas atividades é importante para muitos desses brasileiros.

O MOMENTO É DE DESAFIOS, DE CULTIVO DA SERENIDADE, PACIÊNCIA E PERSEVERANÇA. O ESPÍRITO DE COOPERAÇÃO E SOLIDARIEDADE NOS UNE EM TORNO DO CUMPRIMENTO DO DEVER, COM TODA A DETERMINAÇÃO E ZELO.

UM POR TODOS E TODOS POR UM!

Atenciosamente,

Diretoria – REDE MAIS VOCÊ.