



TUTORIAL DE UTILIZAÇÃO

MAXXII *Card*

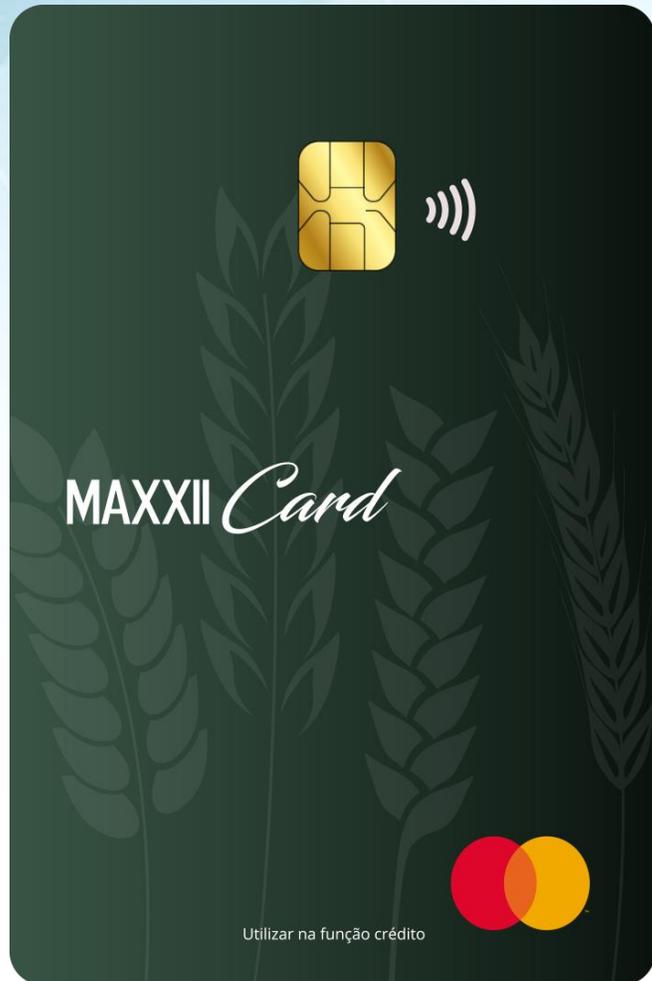


BEM-VINDO AO MAXXII CARD!

Veja aqui as principais regras de uso,
valores e limites disponíveis no seu
MAXXII CARD.

CENTRAL DE ATENDIMENTO:

11 4003 9452



PARA SOLICITAR:

Para cartões novos quanto a substituição, basta ir no internet banking, na área “Meu Cartões” e fazer a solicitação.

Importante: Checar se o nome e endereço do cadastro está ok para a emissão, caso contrário, precisará solicitar a correção antes da solicitação.

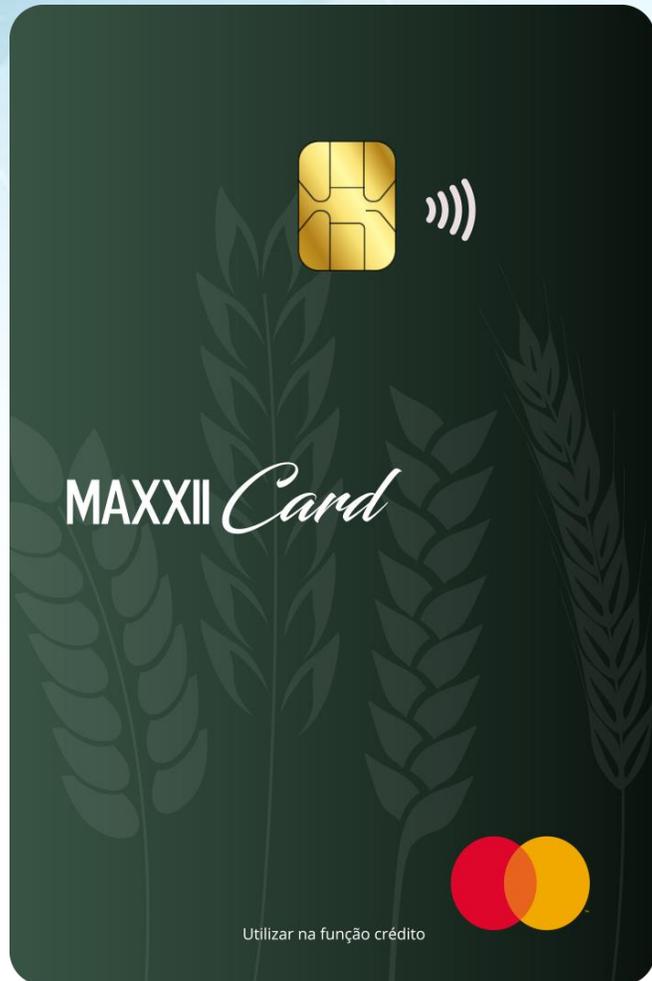
Caso haja 3 tentativas, não havendo ninguém para receber o cartão, o mesmo será incinerado e deverá ser emitido um novo.

TIPOS DE CARTÃO:

VIRTUAL: Você emite na hora, e já pode usar, para compras online.

FÍSICO:

- Cartão da Bandeira MASTERCARD.
- Internacional.
- Contact Less.
- Pré-Pago. Para utilizar, o usuário deverá escolher a opção **crédito** no momento da compra/pagamento.



TARIFAS E LIMITES:

REGIÃO	CARTÃO NOVO	TAXA DE ENVIO	PRAZO ENTREGA
Todo Brasil	R\$ 25,00	20,00	Até 10 dias úteis.

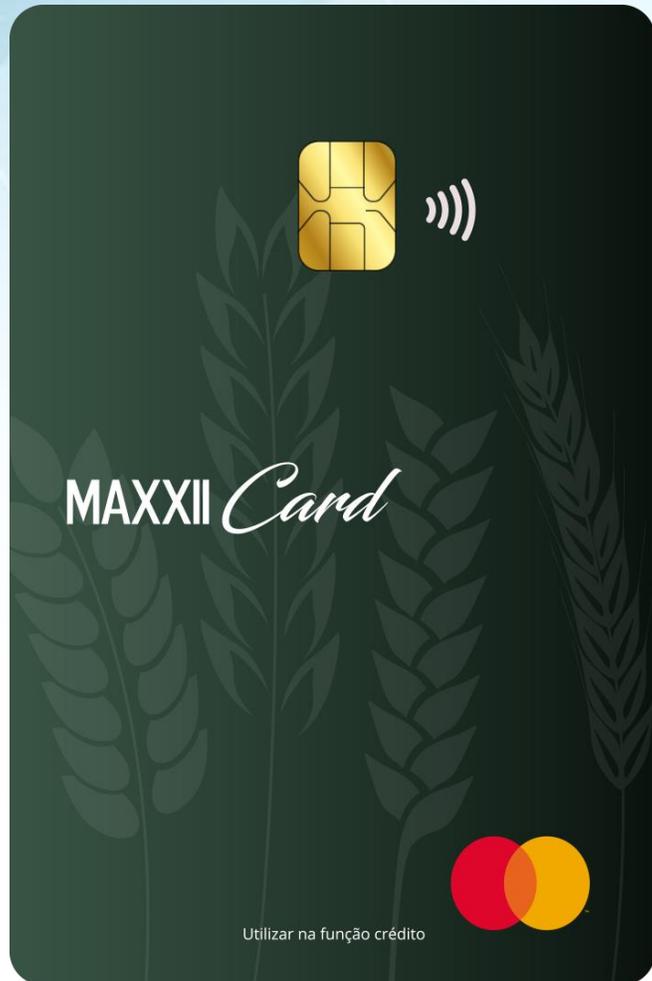
REGIÃO	CARTÃO SUBSTITUTO	TAXA DE ENVIO	PRAZO ENTREGA
Todo Brasil	R\$ 25,00	20,00	Até 10 dias úteis.

CUSTO PARA SAQUES	VALOR
Rede Cirrus e Saque Pague	R\$ 9,90

LIMITES DIÁRIOS	VALOR (R\$)	QDE. TRANS. POR DIA.
Saques	1.500,00	5
Compras – Lojas Físicas	15.000,00	5
Compras - Online	10.000,00	5

LIMITE USANDO O CONTACT LESS (NFC)	VALOR
Limite Máximo	R\$ 200,00*

*Para ativar, a primeira compra deverá ser feita por chip e senha.



UTILIZANDO MODO INTERNACIONAL:

Por segurança, este modelo irá permanecer desativado, até a solicitação do portador. Para isso, o portador deverá entrar em contato com a MAXXII pelo canal do SUPORTE, alguns dias antes, e informar:

1. DADOS DO PORTADOR DO CARTÃO
 (Nome, CPF e os 4 últimos números do cartão)
1. PERÍODO DA VIAGEM COM DATA INICIAL E DATA FINAL.
2. PAÍSES E CIDADES DE DESTINO.

TARÍFAS DE UTILIZAÇÃO INTERNACIONAL

Custo de IOF de câmbio internacional.	6,38%
Tarifa de Variação Cambial	5,00%
Tarifa de Saque ATM - Fixa	R\$ 15,00



ATENDIMENTO AO CLIENTE:

O cliente poderá entrar em contato com nosso CANAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, pelo Whatsapp: 11 99689 2201, ou pelos canais descritos na carta-berço, e pelo SAC no Internet Banking. Todavia, para facilitar, abaixo segue algumas situações onde o cliente poderá atuar diretamente:

TROCA POR MOTIVO PERDA E ROUBO: Cliente poderá solicitar o cancelamento e a reemissão através do internet banking, ou pela Central de Atendimento da MasterCard, no telefone 4004 constado na Carta-berço.

PORTADOR NÃO RECONHECE TRANSAÇÃO: Cliente deverá abrir uma solicitação através do nosso canal de atendimento ou através do 4004 para análise de Suspeita de fraude . Nessa solicitação deverá conter as seguintes informações :

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

- Nome do Portador.
- CPF ou CNPJ.
- 4 dígitos finais do cartão.
- Data da Transação.
- Valor da Transação.
- Estabelecimento Comercial.
- Cópia do cartão usado na Compra.
- Cópia do RG do Portador.
- Preencher Termo de Responsabilidade (Fornecido pelo Canal de atendimento.)

TRANSAÇÃO EM DUPLICIDADE NO CARTÃO: Cliente abrir uma solicitação por meio de nossos canais de atendimento, informando:

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

- Nome do Portador.
- CPF ou CNPJ.
- 4 dígitos finais do cartão.
- Data da Transação.
- Valor da Transação.
- Estabelecimento Comercial.
- Horário das Transações.

Apenas será considerado duplicidade se:

- Mesmo Estabelecimento.
- Mesma Data.
- Horário não poderá ultrapassar 10 minutos entre a primeira e segunda transação.



MOTIVOS DE RECUSA DE TRANSAÇÕES:

SAQUE NÃO REALIZADO, PORÉM FOI SENSIBILIZADO O SALDO DA CONTA DITITAL:

Caso esse tipo de problema ocorra o Portador deverá ser informado que o Banco 24 tem o prazo de até 7 dias úteis para realizar a devolução do valor para sua conta digital . Porém poderá abrir uma solicitação de Saque não Realizado para o Fale Conosco. Nessa solicitação deverá constar as seguintes informações :

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS:

- Nome do Portador.
- CPF ou CNPJ.
- 4 dígitos finais do cartão.
- Data da Transação.
- Valor da Transação.
- Estabelecimento Comercial.
- Horário das Transações.

SALDO INSUFICIENTE: Checar o saldo disponível na conta, somando a tarifa de uso, caso houver, antes de realizar a transação. Caso não tenha o valor, a transação será recusada.

CARTÃO NÃO ATIVO: O portador deverá verificar e realizar sempre ativação do cartão via Web para realizar a transação, mantendo seu status “ativo”.

EXECIDO NÚMEROS DE TENTATIVAS DE SENHA ou SENHA INCORRETA: Se o Portador digitar de 2 a 3 vezes consecutivas a senha incorretamente a transação será recusada e a senha bloqueada , após 24 horas será desbloqueado. Caso o Portador entre em contato, poderá realizar o processo de reset de senha, permitindo que o Portador entre na conta via WEB para a criação de uma nova senha.

MAU FUNCIONAMENTO DO SISTEMA: Se o Portador tentou realizar uma transação em um POS, o qual não esta conectado ou configurado corretamente a Bandeira, a transação será recusada por esse motivo. Neste caso deverá apenas informar ao portador que o problema não esta em seu cartão, e sim no POS o qual tentou realizar a transação.

TIME OUT: Ou seja, caso demore muito a aprovação, e acontecer algumas vezes, contatar nossa área de cliente informando que o tempo de aprovação excede e não finaliza. Assim possamos analisar junto a processadora o motivo.



OBRIGADO.

www.maxxiiagrobank.com.br
contato@maxxiiagrobank.com.br
11 9 42859685