

CLIENTES INOPERANTES BOLSÃO

Serão considerados inoperantes, todos os Clientes que **não realizarem** operações por um período de 90 dias ou mais. Nessa condição devem ser adotadas providências imediatas para a recuperação do movimento de operações ou a retirada do equipamento.

Com todos os recursos de acompanhamento diário da movimentação dos Clientes; Agendor, Power BI e demais ferramentas, disponibilizados atualmente para toda a Área Comercial, seja da Venda Direta ou Representações, a falta de movimentação pode ser acompanhada e providências devem ser adotadas muito antes do prazo de 90 dias aqui estabelecido. Até porque uma baixa movimentação financeira já será indício de que esse Cliente precisa ser visitado e apuradas as necessidades para ampliação dos negócios.

Caso essas providências não sejam realizadas antecipadamente, completados 90 dias sem movimentação, o Cliente será registrado em um controle específico que chamamos de "**BOLSÃO**". Bolsão de recuperação de Clientes ou Equipamentos. E a funcionalidade a partir desse ponto tem normas específicas, que devem ser respeitadas e cumpridas.

Para facilitar a objetividade do texto deste normativo, passaremos a chamar os Consultores Comerciais e Representantes Comerciais, apenas de "**Comerciais**".

B O L S Ã O

1. Registro no Bolsão: Após 90 dias Sem Operação:

O sistema bloqueia os clientes de forma que estes não conseguem operar nos equipamentos físicos. O link de pagamento ou webdespachantes não possuem esse bloqueio.

2. Regras para a Recuperação do Cliente ou Equipamento:

2.1. Clientes com receita média superior a R\$300 e média de parcelamentos mensais superior a R\$10.000,00: Apresentando essas médias mínimas nos últimos 90 dias anteriores a data da última movimentação, estarão enquadrados no perfil mínimo exigido e disponíveis para pesca por outros Comerciais.

2.2. Clientes com receita média inferior a R\$300: Apresentando essa condição nos últimos 90 dias anteriores a data da última movimentação, somente será permitida a Recuperação do Equipamento. O Comercial atual terá ainda, mais 30 dias para recuperar os equipamentos da sua carteira. Totalizados 120 dias, sem solução, estarão disponíveis para outros Comerciais.

3. Reserva de Clientes listados no Bolsão:

- 3.1. Para reserva do Cliente, o Comercial deverá acessar o Power BI, escolher o Cliente e enviar o formulário de reserva, o qual será aprovado automaticamente. Lembrando que essa reserva deverá ser feita após verificação da localidade que permita a visita presencial com a frequência necessária para um bom atendimento.
- 3.2. O Comercial que perdeu o Cliente não será comunicado.
- 3.3. A reserva tem a validade de 30 dias.
- 3.4. Se o Comercial responsável pelo cliente desejar mantê-lo em sua carteira e tem justificativa para tal, **antes do bloqueio de 90 dias** deverá enviar os dados do Cliente em um email para a equipe de pós-venda explicando o motivo da não movimentação no período em questão.
- 3.5. A recuperação do Cliente será concluída com a efetivação da migração pela área de cadastro. E a aprovação da migração só se dará após análise dos dados atualizados do Cliente e informados, obrigatoriamente, pela CCP.

4. Recuperação de Equipamento:

- 4.1. A Recuperação de Equipamento efetuada pelo Comercial atual, será feita sem ônus de qualquer desconto e sem qualquer premiação, já que faz parte de suas atividades e responsabilidades a administração desses Clientes.
- 4.2. Após 120 dias, os clientes que não tiveram o equipamento retirado e comunicado a área de cadastro e expedição para devidos registros, estarão disponibilizados no Power BI para que outros Comerciais pesquem e retirem os equipamentos, através do formulário de reserva.
- 4.3. A reserva tem a validade de 30 dias.
- 4.4. Para cada máquina recuperada, considerados os modelos: POS, PinPad e MPOS, o comercial receberá:
 - Consultor Comercial Pinpag = R\$ 35,00
 - Parceiro/Representante Pinpag = R\$ 50,00
- 4.5. Será descontado da comissão do Comercial atual, o valor referente ao custo pago ao outro Comercial para recuperação do equipamento, conforme especificado no parágrafo anterior.
- 4.6. Os equipamentos POS recuperados deverão obrigatoriamente ser enviados para Expedição para revisão técnica e gravação de chaves PINPAG.
- 4.7. Os equipamentos PINPADS devem ser retornados, mas o Comercial sempre deve preservar um estoque mínimo em seu poder, obviamente em perfeito estado, objetivando a conquista de novos clientes.

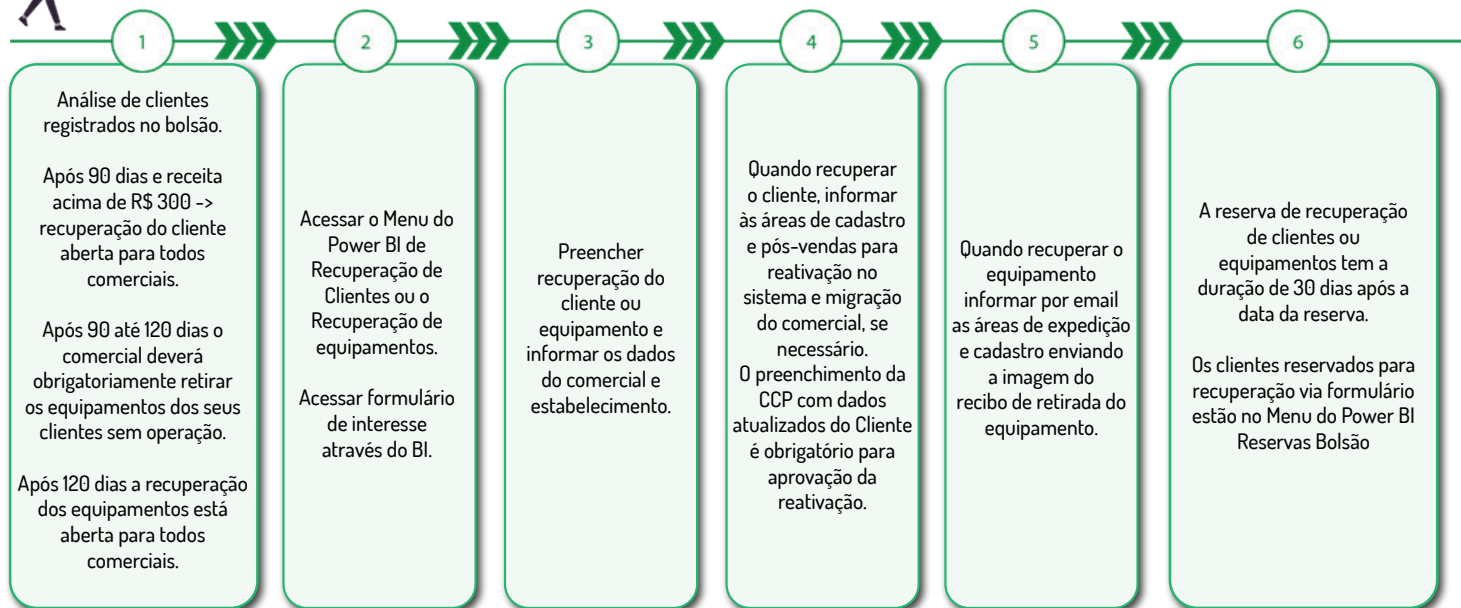
5. Recibo de Retirada de Equipamento:

- 5.1. A retirada do equipamento deve ser formalizada com o preenchimento do formulário "Recibo de Retirada de Equipamento" em duas vias, disponibilizado na página de apoio comercial: site.pinpag.com.br/area-comercial
- 5.2. No caso da POS o equipamento recolhido deverá estar completo, com bateria e fonte; impressora, se fornecido ao Cliente, deve acompanhar a devolução da máquina;

5.3. Com o Recibo de Retirada de Equipamento devidamente preenchido em detalhes, uma via deve ser entregue ao Responsável pelo Estabelecimento Comercial como comprovante da retirada e a segunda remetida para a Logística/Expedição, junto ao equipamento devolvido;

5.4. A Área de Logística/Expedição, avaliará as condições do equipamento, realizará manutenção e atualização, antes de serem reativados e destinados a outro cliente.

6. Resumo dos Procedimentos:



7. Acesso ao Bolsão e ao Formulário de Reserva no Power BI: <https://app.powerbi.com>

7.1. No menu lateral, busque o item "BOLSÃO". Expanda "V" e faça seleção da posição de interesse:

a. Recuperação Cliente - Posição de Clientes Inoperantes, porém com histórico de rentabilidade dentro dos padrões definidos que possibilitam o trabalho de recuperação. Acesso ao Formulário de Reserva.

Power BI | PINPAG - Regionais e Parceiros | BOLSÃO | Dados atualizados em 20/01/23

Recuperação de Clientes

REGIONAL: Todos | Loja / Nicho: Todos

PARCEIRO: Todos | SERENTE: Todos | COLABORADOR: Todos | CPF / CNPJ: Todos

Loja (De - Até): 88 47575 | Nome Loja: Todos | Nome Fantasia: Todos

Estado: Todos | Cidade: Todos | Bairro: Todos | Zona: Todos | Endereço: Todos

MCC: Todos

Quantidade a Recuperar: 305

FORMULÁRIO RESERVAS BOLSÃO

Recuperação de Clientes

# Loja	Nome	Nome Fantasia	CPF / CNPJ	Dias sem Operar	Receita/MediaBolsao	Otde Egpto	Data Cadastro	Data Última Operação	Data Link Pagamento	Status	Regional	F
--------	------	---------------	------------	-----------------	---------------------	------------	---------------	----------------------	---------------------	--------	----------	---

b. Recuperação Equipamento - Posição de Clientes Inoperantes, com histórico de rentabilidade fora dos padrões definidos e que devem ter o equipamento recuperado.



b.1 - Acesso ao Formulário de Reserva.

c. Reservas Bolsão - Relatório detalhado das reservas efetuadas e aprovadas para trabalho de recuperação.



8. Acesso ao Formulário de Reserva no Bolsão

8.1. Todos os dados no formulário devem ser fornecidos para a perfeita identificação da reserva.

Click aqui para acessar o formulário.

Ao acessar o link preencha todos os campos:

- E-mail do comercial
- CPF / CNPJ Comercial
- Nome Completo Comercial
- Data prevista da visita ao cliente
- Tipo de Recuperação: Cliente ou Equipamento
- Idloja (consta no Bolsão do Power BI)
- CPF / CNPJ do Cliente (consta no Bolsão do Power BI)
- Nome Cliente (consta no Bolsão do Power BI)
- Nome Fantasia (consta no Bolsão do Power BI)

Após preenchido selecione "Enviar"

8.2. Após o encaminhamento se o Comercial tiver necessidade de corrigir alguma informação, basta acionar os campos: "Edite a sua resposta" para abrir novamente o questionário, e "Enviar outra resposta".

9. Procedimentos a Serem Observados Após a Remessa do Formulário de Reserva

Para evitarmos qualquer tipo de constrangimento, tanto do Consultor Comercial/Representante quanto do Cliente que será visitado, as atualizações das consultas cadastrais serão realizadas de forma antecipada a partir de 28.12.2023.

9.1. Aguardar a reavaliação cadastral é uma decisão que levou em consideração fatos históricos, onde ficou evidenciado o desconforto de eventualmente termos um resultado de pesquisa “negativo”, gerando constrangimento de um retorno ao cliente informando da negatificação e recolhimento do equipamento;

9.2. A data da visita ao cliente deve ser programada após a conclusão da avaliação cadastral que deve acontecer em um período de até 2(dois) dias úteis após o encaminhamento do Formulário de Reserva, podendo se este der caso ainda existam dúvidas que necessitem de consultas complementares. O resultado da pesquisa será informado por e-mail pelo Setor de Pós-Venda.

9.2.a. Sendo Positivo, a visita pode ser programada para negociação da reativação da conta, que em caso favorável devem ser seguidos os procedimentos de informações através da CCP;

9.2.b. Sendo Negativo, a visita pode ser programada para o recolhimento do equipamento;

9.3. Este regramento beneficia a imagem de nossa empresa e preserva o relacionamento da área comercial da PinPag. Portanto, não cabem solicitações de exceção e o período necessário para a reavaliação cadastral antecipada deve ser respeitado por todos.

As dúvidas, que ainda existirem, poderão ser sanadas com a Área de Pós-Venda: posvenda@pinpag.com.br