

Perguntas e Respostas

- Quem tem direito ao benefício?

Tem direito ao benefício o cidadão **maior de 18 anos** que atenda a todos os seguintes requisitos:

- Pertença à família cuja **renda mensal por pessoa não ultrapasse meio salário mínimo** (R\$ 522,50), ou cuja **renda familiar total seja de até 3 (três) salários mínimos** (R\$ 3.135,00); e
- Que **não esteja recebendo benefício previdenciário ou assistencial**, seguro- desemprego ou outro programa de transferência de renda federal, exceto o Bolsa Família;
- Que **não tenha recebido em 2018 rendimentos tributáveis acima de R\$ 28.559,70** (vinte e oito mil, quinhentos e cinquenta e nove reais e setenta centavos);
- **Esteja desempregado ou exerça atividade** na condição de:
 - **Microempreendedores individuais (MEI);**
 - **Contribuinte individual da Previdência Social;**
 - **Trabalhador Informal**, de qualquer natureza, inclusive o intermitente inativo.

Não tem direito ao Auxílio Emergencial o cidadão que:

- Pertence à família **com renda superior a três salários mínimos** (R\$ 3.135,00) ou cuja renda mensal por pessoa da família seja maior que meio salário mínimo (R\$ 522,50);
- **Tem emprego formal;**
- Está **recebendo Seguro Desemprego;**
- Está **recebendo benefícios previdenciários**, assistenciais ou benefício de transferência de renda federal, com exceção do Bolsa Família;
- Recebeu **rendimentos tributáveis acima do teto de R\$ 28.559,70 em 2018**, de acordo com declaração do Imposto de Renda.

Estou com dúvidas sobre os critérios para concessão do benefício e se tenho direito de receber, o que faço?

É preciso ligar no 111.

PAGAMENTO DO BENEFÍCIO:

1. Já estou cadastrado, como faço para saber se meu benefício foi liberado?

Basta **consultar no site auxilio.caixa.gov.br ou pelo aplicativo para celular CAIXA | Auxílio Emergencial** informando o seu CPF.

Acessar o aplicativo, **clicar em “Realizar Solicitação”**, informar os 4 dados básicos para consulta para receber a informação se o benefício encontra-se em Análise, Aprovado ou Reprovado.

2. Estou no Cadastro Único, vou receber automaticamente?

O cidadão **inscrito no CadÚnico até 20/03/2020, que cumpra os requisitos legais**, será automaticamente avaliado e verificado se possui os critérios para recebimento. A avaliação dos critérios é feita pela DATAPREV com a homologação pelo Ministério da Cidadania.

Basta consultar no APP pelo CPF em Acompanhe sua Solicitação. Também é possível ligar para a central 111.

3. Beneficiários do Bolsa Família:

Vai receber um dos dois benefícios, e isso vai depender do valor do seu benefício Bolsa Família.

Se recebe menos do que R\$ 600,00 (seiscentos reais) no Programa Bolsa Família, receberá o Auxílio Emergencial de R\$ 600,00 automaticamente por três meses, desde que cumpra os critérios da lei. Seu benefício do Bolsa Família ficará suspenso esse período.

4. Posso receber via cartão cidadão ou preciso abrir conta na CAIXA?

Para receber o Auxílio Emergencial **não é necessário abertura de conta**. Se não for identificada conta para o beneficiário, **será aberta a Poupança Digital Social**.

5. Como faço para sacar o benefício?

Se sua **família for beneficiária do Programa Bolsa Família**, receberá o auxílio de todos os membros elegíveis da sua família (até o limite de dois auxílios) **por meio do cartão do Programa Bolsa Família ou por crédito em conta da CAIXA**.

Se está **inscrito no Cadastro Único**, mas não é Beneficiário do Programa Bolsa Família, e cumprir os critérios para receber o auxílio, **o crédito se dará** de umas das três formas abaixo:

- Crédito em **poupança da CAIXA**;
- Crédito em **conta do Banco do Brasil**;
- Ou será aberta automaticamente **uma conta digital na CAIXA** para crédito.

6. Tenho conta na CAIXA, por que meu benefício não caiu na conta?

Sua conta deverá atender aos critérios para que o valor seja pago em conta como, por exemplo, **não ter nenhum tipo de bloqueio e ter movimentação nos últimos 90 dias**.

Caso a conta não atenda aos critérios de crédito, será aberta uma poupança social digital em seu nome, e o seu benefício será automaticamente creditado nessa nova conta.

7. Vou receber um cartão para sacar o benefício?

Não. Você não receberá um cartão para esse saque.

Se você já recebe Bolsa Família com Cartão Cidadão ou Cartão Bolsa Família, o saque do Auxílio Emergencial poderá ser realizado com estes cartões.

Se você não é beneficiário do Programa Bolsa Família, e o **crédito foi realizado na sua conta Poupança CAIXA, o saque poderá ser realizado por meio do seu cartão da conta**.

Caso o pagamento seja **realizado em conta do tipo poupança social digital**, aberta em seu nome para recebimento desse benefício, **o saque poderá realizado sem cartão nas lotéricas e salas de autoatendimento da CAIXA**, seguindo **calendário** de escalonamento específico.

8. Estou com saldo negativo na minha conta bancária, ao ter creditado o benefício, o banco poderá retê-lo para cobertura da dívida?

Não, os bancos firmaram acordo para que o benefício não seja debitado das contas para esse fim.

9. Se o valor cair na conta e tiver alguma tarifa ou prestação descontado mesmo assim? Como proceder?

Lançamentos provisionados de **prestações pendentes não serão debitados do Auxílio**

Emergencial.

A CAIXA disponibiliza o **SAC 0800 726 0101** para registro de reclamações acerca do crédito do **Auxílio Emergencial** que serão sanadas prioritariamente.

10. Calendário para saque dos valores do Auxílio Emergencial:

Beneficiário do Programa Bolsa de acordo com o último dígito do NIS:		Beneficiários do CadÚnico que nasceram em:		Saque em espécie de poupança digital, sem cartão, nos canais de autoatendimento e lotéricas:	
FINAL	DATA CRÉDITO	MÊS	DATA CRÉDITO	MÊS	DATA CRÉDITO
1	16/abr	JAN	14/abr	JAN	27/abr
2	17/abr	FEV		FEV	
3	20/abr	MAR	15/abr	MAR	28/abr
4	22/abr	ABR		ABR	
5	23/abr	MAI		MAI	29/abr
6	24/abr	JUN	16/abr	JUN	
7	27/abr	JUL		JUL	30/abr
8	28/abr	AGO		AGO	
9	29/abr	SET		SET	04/mai
0	30/abr	OUT	17/abr	OUT	
		NOV		NOV	05/mai
		DEZ		DEZ	

Segunda Parcela

Cidadão Cadastrado no Cadastro Único e Cidadão Cadastrado no Site ou APP

Nascidos em:	Crédito em conta
Janeiro	26/mai
Fevereiro	
Março	
Abril	27/mai
Maio	
Junho	
Julho	28/mai
Agosto	
Setembro	
Outubro	29/mai
Novembro	
Dezembro	

11. Quais os canais digitais disponíveis hoje para atendimento, incentivando o cliente a fazer suas operações da sua própria casa?

Internet Banking e Mobile Banking e foi ampliado o atendimento em canais remotos, como a **Agência Digital, telesserviço e SMS**.

R\$ 5 mil o limite de transferências eletrônicas entre contas da CAIXA em todos os canais, além da possibilidade de aumento do limite das transações através do Mobile Banking para até R\$10 mil.

A Agência Digital Caixa está disponível para atendimento 14 horas por dia, das 08 às 22h.

O cliente pode entrar em **contato com o gerente por e-mail ou pelos telefones 3004 8104** (capitais e regiões metropolitanas) e **0800 208 8104** (demais regiões). **No exterior, é preciso ligar**

a cobrar para 61 2107 5700.

Serviços disponíveis no Internet Banking CAIXA - Internet e celular



Serviços disponíveis na Agência Digital

- ✓ Alteração de limites para transações e canais digitais
- ✓ Cadastramento e desbloqueio de assinatura eletrônica
- ✓ Credenciamento de estabelecimentos
- ✓ Aplicações/resgate de investimentos
- ✓ Contratação de cartão de crédito
- ✓ Contratação e manutenção de produtos de crédito e seguridade
- ✓ Solicitação de pausa nos contratos PF, PJ e Habitação
- ✓ 2ª via de boletos, inclusão de débito automático

O banco ampliou, ainda, o rol de serviços disponíveis em aplicativos para acesso a informações e transações de cartões de crédito, FGTS, benefícios sociais e habitação.



Respostas às principais dúvidas dos colegas:

Os lotéricos receberam as informações para o atendimento aos clientes por meio do Expresso Parceiros. O gerente geral de rede deve contatar cada parceiro para esclarecer dúvidas.

Muitos não tem internet - O APP CAIXA está com navegação gratuita. Mesmo que a pessoa não tenha crédito no celular, o APP navega.

Para os casos em que o cliente estiver sem celular, poderá ser adotado o processo de contingência de **geração do Token (código de acesso)** na agência.

A prioridade é a instalação do aplicativo CAIXA Tem e orientação ao cliente para geração do token via aplicativo. Caso o cliente não possua acesso ao aplicativo pode ser adotada a solução contingencial.

A contingência é para ser utilizada pela agência. O GGR coordenará o atendimento, priorizando a geração da senha pelo app CAIXA Tem. Se houver necessidade, poderá utilizar o fluxo de geração do token por empregado da agência conforme fluxo estabelecido e divulgado.

Grande parte dos nossos **clientes não estão com o celular, não tem acesso a celular ou a celular**

que tenha o aplicativo, eles utilizaram “do amigo ou família”. **Para esses casos, pode ser adotada a rotina de contingência.**

Se gerar o token pela agência, o código será entregue pelo empregado da agência ao cliente.

O Token **teve o prazo de validade estendido para 2 horas.** O prazo será de 120 minutos, tanto para o token gerado na agência quanto para o token gerado no app CAIXA Tem. **Atenção: o app CAIXA Tem quando gerar o TOKEN amanhã vai mostrar um relóginho demonstrando 5 minutos.**

Apesar disso, o TOKEN terá validade de 120 minutos. Em próxima versão a ser lançada ao longo da semana, esse relóginho será limado.

O Token de saque do CAIXA Tem pode ser gerado conforme a necessidade do cliente. Não existe limitação de quantidade de Tokens gerado pelo App.

Empregados que registrarem intenção de trabalhar pelo queroatender.caixa - um grupo já poderá iniciar nesta segunda (27). A DERED enviou a lista para os SUVs neste domingo. Os demais poderão iniciar na terça ou quarta, a depender das providências normativas necessárias a serem adotadas.

Todos os voluntários são para além da cota de 30%. Exatamente por isso que há o consentimento expresso do voluntário de querer trabalhar na agência, mesmo estando no período de home office, dentro da cota de 70%. Reforçamos que todos que se voluntariarem, devem fazer por uma decisão de foro íntimo e por quererem genuinamente contribuir na agência. Não devem, sob nenhuma hipótese, serem instados para tal.

Quem se voluntariar, poderá se arrepender e voltar pro home office/rodízio.

Clientes que esqueceram a senha do CAIXA Tem - O cliente deve ser orientado a utilizar o CAIXA Tem para realizar o Saque. Nesse caso, deve ser demonstrada a opção de cadastrar nova senha no APP. A geração de Token por empregado da agência deve ser utilizado de forma contingencial.

Em caso de **geração do token por empregado CAIXA** será necessária a digitalização do MO e do documento de identificação do cliente. A digitalização pode ocorrer em momento posterior ao atendimento (ao final do dia), porém a digitalização deve ocorrer para todos os clientes para os quais forem gerados token por empregado CAIXA. **Documentos a serem digitalizados:** Documento de Identificação e o MO 38.344.

O **acesso ao Siset** será automático para os empregados com função gerencial e caixa. Deverá ser solicitado via acessologico.caixa (sistema Siset e perfil SET_SEGAUTDISP), para os demais empregados, conforme a conveniência e atendidas as exigências normativas.

Cliente foi aprovado, informou conta já encerrada e não foi aberta Poupança Digital - Para todos os casos em que houve problema no primeiro crédito (contas encerradas / DOCs devolvidos / contas bloqueadas, etc) a CAIXA está abrindo uma poupança social digital e efetuará o crédito ao longo desta semana.

Todos os cidadãos aprovados e com recebimento até 25 ABR estão com a Poupança Social Digital aberta.

Casos de **clientes que recebem bolsa família em valor inferior ao auxílio emergencial** e que o valor disponibilizado foi o menor - Nem todos beneficiários do Bolsa Família se enquadram nos critérios da Lei 13.982/2020. A elegibilidade ao Auxílio Emergencial é realizada pela Dataprev.

Erro no cadastro - para os cidadãos que realizaram o cadastro pelo app ou site, podem consultar esses canais para verificar o status do seu pedido. Há duas possibilidades:

Dados inconclusivos: poderá fazer nova solicitação para corrigir dados equivocados;

Reprovados: estes foram reprovados por não atenderem um ou mais requisitos da lei 13.982/2020. Nesse caso, o cidadão pode contestar o requisito apontado, ou fazer nova solicitação para corrigir os dados.

Pra quem ainda aparece no APP Auxílio Emergencial em análise, só pode realizar correções de dados após o retorno com as respostas acima citadas.

Clientes que tem a conta aberta no NSGD, mas o APP CAIXA TEM diz que o cliente não possui conta digital aberta - A mensagem ocorre quando o cliente informa CPFs diferentes durante o processo de acesso e login/cadastramento no App CAIXA Tem.

Gerar nova senha de acesso ao APP se o cliente esqueceu - na tela onde é solicitada a digitação da senha, o próprio cliente recupera a senha no App clicando na Opção “Recuperar Senha” e segue o fluxo de recuperação.

O App CAIXA Tem permite a transferências para diferente titularidade em qualquer banco.

O foco principal é a geração do Token no CAIXA Tem e na realização dos saques nos ATM, lotéricos e CCA.

Automatizar a autorização do App para acesso ao telefone ou perguntar quando da instalação - O app já tem as autorizações necessárias. Não há necessidade de interação do usuário para tal.

Os empregados NÃO poderão fazer TEV para outra conta na Caixa (mesma titularidade), via SISAG.

O **MO38344** e documentos passarão por conformidade reativa por amostragem. A **digitalização deverá ser realizada Dossiedigital.caixa**, menu Dossiê do cliente.

As contas digitais foram abertas centralizadamente na agência digital de varejo de São Paulo, 3880.

A **CE SUCAS/SUREP/SUMEV 002** trata sobre autorização de movimentação de poupança social digital, e retifica a CE 01 informando que a liberação deve ser com acesso ao SISDC.MZ.CAIXA. O procedimento trata da **liberação de acesso ao CAIXA Tem**, com atribuição de nível 12 no SSO.

O processo divulgado nesta segunda (27) é para **gerar o token para saque** e deverá ser feito no **login.prd.caixa/segurança**.