

Perguntas e Respostas – CREDCESTA

SOBRE O CARTÃO CREDCESTA

1. O que é o cartão Credcesta?

O cartão Credcesta é um meio de pagamento para compras nos estabelecimentos Cesta do Povo (restrito ao estado da Bahia) e realização de saques. O cartão oferece um clube de benefícios, seguro e programa de pontos.

2. Quem tem direito ao cartão Credcesta?

Servidores e empregados públicos, ativos ou aposentados, e pensionistas da Administração direta e indireta do Estado da Bahia.

3. Onde posso usar o meu cartão Credcesta?

O cartão Credcesta pode ser usado para compras em toda a rede de lojas “Cesta do Povo” e para saque em casas Lotéricas ou via TED para a sua conta bancária.

4. Onde posso consultar o meu limite para saque?

O limite disponível e o limite consumido podem ser consultados em todos os nossos canais, APP, Website e SAC.

5. Onde posso consultar o meu limite para compras?

O limite disponível e o limite consumido podem ser consultados em todos os nossos canais, APP, Website e SAC.

6. Tenho um limite para saque Lotérica e outro para Saque Fácil?

Não. O limite é único. O Saque Lotérica e o Saque Fácil sensibilizam o mesmo limite.

ATIVACÃO/ BLOQUEIO

1. O que devo fazer para ativar (desbloquear) meu cartão?

O cartão pode ser desbloqueado através de nossos canais, APP, Website ou SAC. Basta seguir os passos indicados em cada canal.

2. Onde posso ativar o meu cartão Credcesta?

O cartão poderá ser ativado através de nossos canais, APP, Website ou SAC. Caso você precise de ajuda com a ativação, procure a loja do Credcesta localizada no Shopping Piedade e fale com um de nossos atendentes.

3. Quais informações eu preciso ter em mãos para ativar o cartão?

Você deve ter em mãos o número do seu CPF, os 04 últimos números do cartão, data de nascimento e o código da matrícula de servidor.

4. Como será gerada a senha eletrônica do cartão para utilização nos aplicativos?

Na ativação, você deverá escolher a forma de recebimento da senha do cartão, que pode ser via e-mail ou mensagem no celular. Você receberá uma senha provisória que deve ser digitada no

www.credcesta.com.br

Central de atendimento – SAC: 4003-3920 – Grande Salvador

0800 729 0660 – Demais localidades

aplicativo para criar a sua senha definitiva, com 06 dígitos. Essa é a senha você usar em todos os nossos canais, APP, Website ou SAC.

5. Como será gerada a senha para compras no cartão?

Após criar a nova a senha eletrônica, você deve confirmar as informações cadastrais, informar o valor do seu patrimônio (R\$), escolher o tipo de utilização do cartão, ler o regulamento e o termo de adesão e dar o aceite caso esteja em concordância. Por fim, deve-se criar a senha do cartão através de nossos canais, APP, Website ou SAC. Esta senha de 04 dígitos e será utilizada para compras nas lojas da rede Cesta do Povo.

6. O que devo fazer em caso de perda ou o roubo?

Em caso de perda ou roubo você deve bloquear o seu cartão ligando para a nossa Central de Atendimento (SAC).

SAQUE TED

1. Como posso fazer um Saque Fácil?

Para efetuar um saque Fácil via TED, escolha uma de nossas plataformas APP, Website ou SAC e solicite o saque informando o valor que você deseja transferir para a conta de sua titularidade, exclusivamente. Este valor será transferido para a conta que você recebe o seu salário, e deve estar dentro do seu limite disponível. O saque fácil não tem custo.

2. O Saque Fácil tem custo?

Nenhum valor será cobrado para efetuar o Saque Fácil.

3. Em quanto tempo o dinheiro estará disponível na minha conta?

As solicitações do Saque Fácil via TED que forem recebidas até as 12 horas nos dias úteis, serão processadas no mesmo dia e o valor estará disponível na conta indicada até às 18h deste mesmo dia.

As solicitações do Saque Fácil via TED que forem recebidas após as 12 horas dos dias úteis serão processadas no próximo dia útil e o valor estará disponível na conta indicada até às 12 horas.

4. Tem limite para o Saque Fácil?

O valor disponível para o Saque Fácil via TED é igual ao limite para saque disponível no seu Cartão.

5. É possível escolher a conta de destino da TED?

Não. No saque fácil, a TED é feita para a conta corrente em que você recebe o salário.

6. Saque Lotérica e Saque Fácil: Qual é a diferença?

No saque Lotérica, os recursos são retirados de forma presencial em casas lotéricas de sua preferência. O Saque Fácil é realizado via TED.

SAQUE LOTÉRICA

1. Como posso fazer um saque na Lotérica?

Para efetuar um saque via Lotérica, escolha uma de nossas plataformas, APP, Website ou SAC e solicite o saque Lotérica informando o valor que você deseja sacar. Em seguida, será gerada uma senha, que deverá ser apresentada na Lotérica que você escolher para sacar o seu dinheiro.

2. Como funciona o saque Lotérica?

Se disponível em seu cartão, você pode realizar saques nas Lotéricas. Escolha uma de nossas plataformas, APP, Website ou SAC e solicite o saque Lotérica informando o valor que você deseja sacar e será gerada uma senha, que deverá ser apresentada na Lotérica que você escolher para buscar o seu dinheiro. Esse tipo de saque custa R\$ 14,00 por saque realizado e esse valor não será descontada do valor a ser sacado e sim do limite disponível para o saque, portanto o limite disponível deve ser igual a soma do valor desejado mais o custo do saque.

3. O saque Lotérica tem custo?

Sim. O saque Lotérica tem custo de R\$ 14,00 por saque.

4. O custo do saque Lotérica é descontado do valor que eu desejo sacar?

Não. Esse custo é descontado do limite disponível que restará no seu cartão após o último saque efetuado. Portanto, a cada solicitação de saque Lotérica, considere que o valor utilizado do limite disponível será o valor que foi sacado mais o custo de R\$ 14,00.

5. Após solicitar o saque Lotérica, quanto tempo eu tenho para sacar?

Após solicitado o saque via Lotérica, o valor ficará disponível por 06 (seis) dias corridos. Caso esse prazo seja ultrapassado, o valor será estornado e seu limite será restabelecido para novas solicitações.

6. O custo do saque Lotérica é descontado do meu limite mesmo sem ter retirado o dinheiro na Lotérica?

Não. O custo de R\$ 14,00 referente ao saque Lotérica, somente é descontada se o dinheiro for retirado.

7. Qual é o limite para Saque Lotérica?

O limite por saque via Lotérica é de R\$ 1.000,00, mas você pode fazer mais de um saque via Lotérica se tiver limite disponível.

2ª VIA DO CARTÃO

1. Como solicitar a 2ª via do meu cartão?

Caso seja necessário solicitar a segunda via do seu cartão, você deve entrar em contato com a nossa Central de Atendimento (SAC).

2. A 2ª via do cartão tem algum custo?

Sim. A segunda via do cartão tem um custo de R\$ 30,00.

www.credcesta.com.br

Central de atendimento – SAC: 4003-3920 – Grande Salvador
0800 729 0660 – Demais localidades

FATURA

1. Por onde vou receber a minha fatura?

A sua fatura será enviada via SMS e e-mail. Além disso, você também pode consultar a sua fatura através de nosso APP e da plataforma website.

DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES DE CADASTRO

Caso você se declare PPE ou tenha outra cidadania além da brasileira, visto de residente permanente em outro país ou green card, domicílio fiscal nos Estados Unidos da América, possui endereço ou telefone em outro país ou se você permaneceu no exterior mais do que 30 dias nos últimos 12 meses, você deve preencher o formulário disponível no link:

<https://goo.gl/forms/KJUkxtnodupQJ1IG3>

DICAS DE SEGURANÇA

1. Sempre preserve o sigilo das suas informações pessoais, especialmente a matrícula funcional, mesmo que para amigos e parentes.
2. Não transmita por e-mail a sua senha de acesso aos canais digitais e central de atendimento, senha do cartão ou ainda o número do seu cartão.
3. Não anote a sua senha em papéis, rascunhos ou no próprio cartão. Caso seja necessário anotar a senha, nunca guarde o cartão e a senha no mesmo lugar.
4. Ao escolher a senha, não utilize dados previsíveis, como por exemplo data de nascimento, número de telefone e etc.
5. Em caso de assalto, furto ou roubo, registre a ocorrência em alguma delegacia e comunique o fato no nosso SAC para que seu cartão seja bloqueado.
6. Ao digitar a senha, mantenha seu corpo próximo à máquina, assim evita que outras pessoas possam vê-la.
7. Nunca empreste seu cartão ou forneça a senha a outras pessoas, mesmo que para amigos e familiares.
8. Nunca aceite ajuda de estranhos ou pessoas não identificadas ou não autorizadas.
9. Não pague qualquer valor que lhe seja cobrado condicionado a realização de alguma operação, por exemplo, taxa de serviço ou comissão. A taxa do saque nas Lotéricas será descontada do seu limite. Se houver dúvidas, entre em contato com a nossa central de atendimento.
10. Se alguém for procurar você em sua casa ou escritório se identificando como funcionário do Credcesta e pedir para você informações pessoais ou pedir para digitar a senha em algum equipamento eletrônico, não passe as informações e não digite sua senha. Comunique o fato ao Credcesta imediatamente.

www.credcesta.com.br

Central de atendimento – SAC: 4003-3920 – Grande Salvador
0800 729 0660 – Demais localidades