

## PERGUNTAS FREQUENTES BOLETOFLEX

### **O que é o boleto parcelado BoletoFlex?**

É uma opção de pagamento digital para compras que partem de R\$100,00. Este método pode gerar parcelamento em até 24x iguais ao consumidor, no boleto ou Pix sem taxas surpresas.

### **Para quem o boleto parcelado BoletoFlex é indicado?**

É indicado para o consumidor que busca flexibilidade na hora de comprar, podendo pagar a prazo, parcelado e sem utilizar cartão de crédito. As taxas de juros são a partir de 1,99% ao mês.

### **Como utilizar o boleto parcelado BoletoFlex?**

Para parcelar uma compra o consumidor precisará:

- Escolher produtos em uma loja parceira e selecionar a BoletoFlex no checkout no momento de finalizar a compra;
- O consumidor informa seus dados seguindo o passo a passo até finalizar, nesta etapa é importante que ele informe os seus próprios dados e não inclua informações de terceiros;
- Aguardar a nossa aprovação;
- Ao ser aprovado, é só acompanhar a liberação do produto. Pronto! É simples e rápido.

### **Quais são os requisitos para o consumidor ser aprovado?**

É preciso ter pelo menos 18 anos e possuir CPF ativo. Algumas informações básicas serão solicitadas e o consumidor precisará conectar sua conta Facebook, Google, Outlook ou Yahoo para iniciar a jornada.

Nosso sistema utiliza algumas variáveis para efetuar a análise de crédito, é possível que uma dessas variáveis não esteja de acordo com nossas regras ou validações. Informações adicionais poderão ser solicitadas para análise. Sempre oriente o consumidor a utilizar um número com WhatsApp válido para podermos enviar as solicitações prontamente.

Para evitar erros, todas as informações dispostas são necessariamente referentes a pessoa que está efetuando a compra. As informações de identidade são verificadas para evitar fraudes.

### **Em quantas vezes é possível parcelar a compra?**

Com a BoletoFlex é possível parcelar as compras em até 24x iguais. O consumidor terá acesso ao valor total com as taxas do contrato. Basta selecionar o número de parcelas fixas que seja mais conveniente e avançar. Lembrando que a parcela mínima para pagamento é de 50 reais.

### **Qual é a taxa de juros?**

A taxa de juros da BoletoFlex é personalizada para cada perfil e competitiva junto ao mercado. O conceito é simples: quanto melhor o histórico de crédito, menor será a sua taxa de juros. Na finalização mostramos o valor total de juros, que partem de 1,99% ao mês.

### **É cobrado um valor de entrada?**

Assim como a composição da taxa de juros é personalizada para cada perfil, a necessidade ou não de pagamento de entrada via Pix também. Em alguns casos poderá ser solicitada a entrada que terá o mesmo valor das demais parcelas do contrato.

### **Status de pedido CRIADO, o que isso significa?**

O status de pedido CRIADO não significa que o pagamento foi APROVADO.

É preciso enviar todas as informações solicitadas até o final da jornada de contratação.

Após o envio da selfie entraremos em contato pelo WhatsApp para informar o consumidor se o seu pagamento parcelado foi aprovado ou rejeitado.

Caso tenha ocorrido o abandono da página durante o envio das informações, é preciso refazer o pedido na loja para enviar todas as informações e ter o financiamento avaliado.

### **Status de pedido APROVADO, o que isso significa?**

O status APROVADO significa que o consumidor já pode conferir a página de boletos para pagá-los de acordo com os vencimentos. Ele receberá esse link pelo whatsapp.

Todos nossos boletos vencem dia 05 e podem ser pagos até o dia 10 sem multas e juros (a isenção não é válida para o próximo dia útil, caso dia 10 seja feriado ou final de semana).

Pagando os boletos em dia, o consumidor garante limite de crédito para realizar novas compras futuras com a Boletoflex e evita ter o CPF negativado.

### **Pagamento REJEITADO. Por quê?**

A mensagem de pedido REJEITADO significa que neste momento não poderemos aprovar o pagamento parcelado.

Nosso sistema considera diversas variáveis para oferecer o valor que melhor se enquadra ao perfil do consumidor, mas a Boletoflex não aprova 100% dos pedidos. Caso o consumidor realizou compras recentemente, teve pedidos cancelados ou teve seu CPF negativado, são algumas das variáveis que impactam na aprovação de um novo parcelamento. Dentro de algumas semanas o consumidor poderá tentar novamente.

### **Quanto tempo dura o processo de verificação dos dados para aprovação?**

Após enviar todos os dados solicitados e finalizar o pedido com a Boletoflex, o processo para verificar os dados e aprovar o financiamento é bem rápido, geralmente de 5 a 10 minutos.

Para garantir maior agilidade na análise dos dados, verifique se as imagens das fotos enviadas estão nítidas. É importante utilizar um número de celular com WhatsApp válido, pois entraremos em contato através dele para comprovar os dados enviados.

## **PAGAMENTO DOS BOLETOS**

### **Como o consumidor receberá os boletos?**

Cada consumidor recebe um link personalizado assim que o pedido for aprovado. Este link levará para um portal onde ele terá acesso a todos os boletos e poderá acessá-los de qualquer lugar. Não enviaremos o boleto fisicamente, por isso é muito importante que o cliente mantenha seu número de celular com acesso ao WhatsApp e e-mail sempre atualizados para receber nossos lembretes de vencimento.

### **Como reconhecer se os boletos são da BoletoFlex?**

Todos nossos boletos são gerados pelo BMP MONEY PLUS SOCIEDADE DE CRÉDITO S.A em nome da BOLETOFLEX FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS FINANCEIRO e possuem os seguintes dados: nome completo do consumidor, CPF, o número da parcela e quantidade de parcelas, o número do pedido e o nome da loja onde realizou a compra.

### **Onde pagar os boletos?**

O pagamento deverá ser feito até a data de vencimento em qualquer estabelecimento autorizado, como lotéricas, bancos, Pix ou internet banking. Se ocorrer qualquer problema em relação ao pagamento, o consumidor pode solicitar ajuda através do nosso WhatsApp.

### **Um dos boletos já venceu. O que fazer?**

O vencimento de todos os boletos é até o dia 05 de cada mês, mas poderá ser pago até o dia 10 sem multas e sem juros por atraso. Mas atenção: caso dia 10 caia em finais de semana ou feriados, a isenção de multas e juros não é válida para o próximo dia útil. Não é possível alterar a data de vencimento, é padrão da BoletoFlex. Todos os boletos que utilizamos são registrados e não é necessário gerar segunda via para pagamento. Assim que ele for lançado, os encargos se atualizam automaticamente.

### **O que acontece caso um boleto não seja pago?**

Sabemos que imprevistos sempre acontecem e é muito importante que ao esquecer de pagar um boleto ou perceber que precisará atrasar, que o consumidor entre em contato conosco, informe o motivo e uma nova previsão para quitação. Vamos orientá-lo e juntos encontraremos a melhor solução. Os contratos são encaminhados a negativação e cartório, por isso é muito importante que mantenha contato conosco.

### **Há desconto se pagar parcelas antecipadas?**

Não há desconto no pagamento antecipado de parcelas. O desconto só será aplicado se o consumidor efetuar uma quitação total e antecipada do contrato.

## **PROBLEMAS COM A COMPRA**

Recomendamos que os próximos pontos da nossa FAQ sejam incluídos no seu site, com as próprias instruções de cancelamento padrão da loja. Assim, deixamos o cliente mais seguro para realizar compras de valores maiores e sanamos boa parte das dúvidas que recebemos no atendimento:

### **Como cancelar uma compra?**

Se ocorreu um problema com a compra e for necessário cancelar, o consumidor deve solicitar o cancelamento total ou parcial junto ao SAC da loja que efetuou a compra e nos comunicar na sequência. Assim que a loja nos formalizar o pedido, faremos as alterações ou cancelamento total, seguido de reembolso das parcelas pagas. O tempo para ocorrer essa formalização varia de loja para loja, dependendo de seus processos internos.

### **E em caso de troca de produto?**

O consumidor deve entrar em contato com o SAC da loja que efetuou a compra. O processo de trocas e devoluções varia de acordo com cada parceiro. Se ocorrer qualquer modificação no contrato do consumidor, a loja deve nos formalizar.

### **Como funciona o estorno da entrada por PIX após o cancelamento da compra?**

Na BoletoFlex, com cada aprovação, o lojista recebe em até dois dias úteis o valor total da compra. Após o cancelamento do pedido com a loja, é necessário aguardar a loja nos devolver esse valor para que o contrato seja cancelado e a entrada seja reembolsada ao consumidor.

### **Como funciona o reembolso da BoletoFlex?**

Em caso de reembolso o valor será pago ao consumidor via transferência TED. O prazo é de até 5 dias úteis após a loja ter repassado o valor a BoletoFlex.