



**CREFISA**

Crédito Bolsa Família

**ROTEIRO OPERACIONAL**

# O QUE É O PRODUTO

## Crédito Pessoal Baixa Renda

### DEFINIÇÃO

Modalidade de empréstimo pessoal oferecida pela Crefisa a **beneficiários do programa governamental Baixa Renda (Bolsa Família)**.

O desconto das parcelas é feito via débito em conta na mesma data de recebimento do auxílio.

Não há consulta a órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa) e o cliente não precisa justificar o uso do dinheiro.



#### **Sem consulta ao SPC/Serasa**

Acesso facilitado ao crédito



#### **Débito automático em conta**

Desconto na data do auxílio



#### **Uso livre do crédito**

Sem necessidade de justificar

# PÚBLICO ELEGÍVEL

Quem pode contratar o produto

Grandino



## QUEM PODE CONTRATAR

- Responsável familiar que esteja recebendo o benefício Baixa Renda (Bolsa Família);
- Titular do benefício OU Representante Legal devidamente habilitado;
- Benefício recebido em **conta Poupança Caixa Tem** ou Poupança Digital Mais;
- Valor mínimo do auxílio: **R\$ 400,00;**
- Idade mínima: 18 anos (sem idade máxima);



## RESTRIÇÃO GEOGRÁFICA

Não são aceitas propostas para **clientes do sexo masculino** cujos benefícios foram concedidos nos estados:

**Alagoas**

**Amazonas**

**Rio de Janeiro**

**Rio Grande do Sul**

Restrição aplica-se apenas ao sexo masculino.  
Para beneficiárias do sexo feminino, não há restrição por estado.

# REGRAS DO NEGÓCIO

Parâmetros definidos pela Crefisa

| PARÂMETRO                              | CONDIÇÃO                             |
|----------------------------------------|--------------------------------------|
| Forma de crédito                       | Até 2 dias úteis após formalização   |
| Forma de cobrança                      | Débito em conta na data do auxílio   |
| Prazo máximo                           | Até 12 parcelas                      |
| Prazo máximo p/ clientes com +100 anos | Até 6 parcelas                       |
| Idade mínima                           | 18 anos                              |
| Idade máxima                           | Sem limite (seguir regras de perfil) |

# REGRAS DO PRODUTO — BAIXA RENDA

## Valores e limites de crédito (Crefisa)

### Sobre o Limite de Crédito

O limite de crédito é baseado no perfil de cada cliente, não ultrapassando o valor estabelecido abaixo (valor principal tomador):

### Valores de crédito por CPF

**Mínimo novo:** **R\$ 101,00**

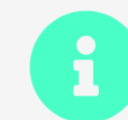
**Mínimo refinanciamento:** **R\$ 61,00**

**Máximo:** **R\$ 750,00**

### Valor da parcela

**Máximo:** **R\$ 159,00**

### Sem cálculo de margem



Os valores são tabelados para quem recebe auxílio do governo. Não há cálculo de margem consignável.

### Produtos disponíveis



- Crédito Pessoal (novo)
- Refinanciamento



**Valores tabelados — não há negociação de margem**

# REGRAS DO PRODUTO — BAIXA RENDA

Conta aceita e valor mínimo do auxílio (Crefisa)



**ATENÇÃO:** o valor mínimo de recebimento do auxílio é R\$ 400,00.



## Conta bancária obrigatória para contratação

Para contratar o produto Crédito Pessoal, o cliente precisa receber o seu auxílio em uma conta da Caixa Econômica Federal, sendo ela do tipo:

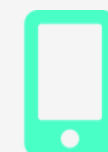
**Poupança Caixa Tem**

**Poupança Digital Mais**

## Caso o cliente receba em outro tipo de conta

Por exemplo: Poupança Social Digital.

O cliente pode verificar a possibilidade de mudança para uma conta aceita.



## Como migrar de conta

O cliente precisa ir até uma agência da Caixa Econômica Federal ou acessar o app Caixa Tem.

# MUDANÇA DE TIPO DE CONTA — APP CAIXA TEM

## Passo 1: como acessar o aplicativo

O cliente que precisa mudar o tipo de conta deve acessar o app Caixa Tem e seguir os passos abaixo:

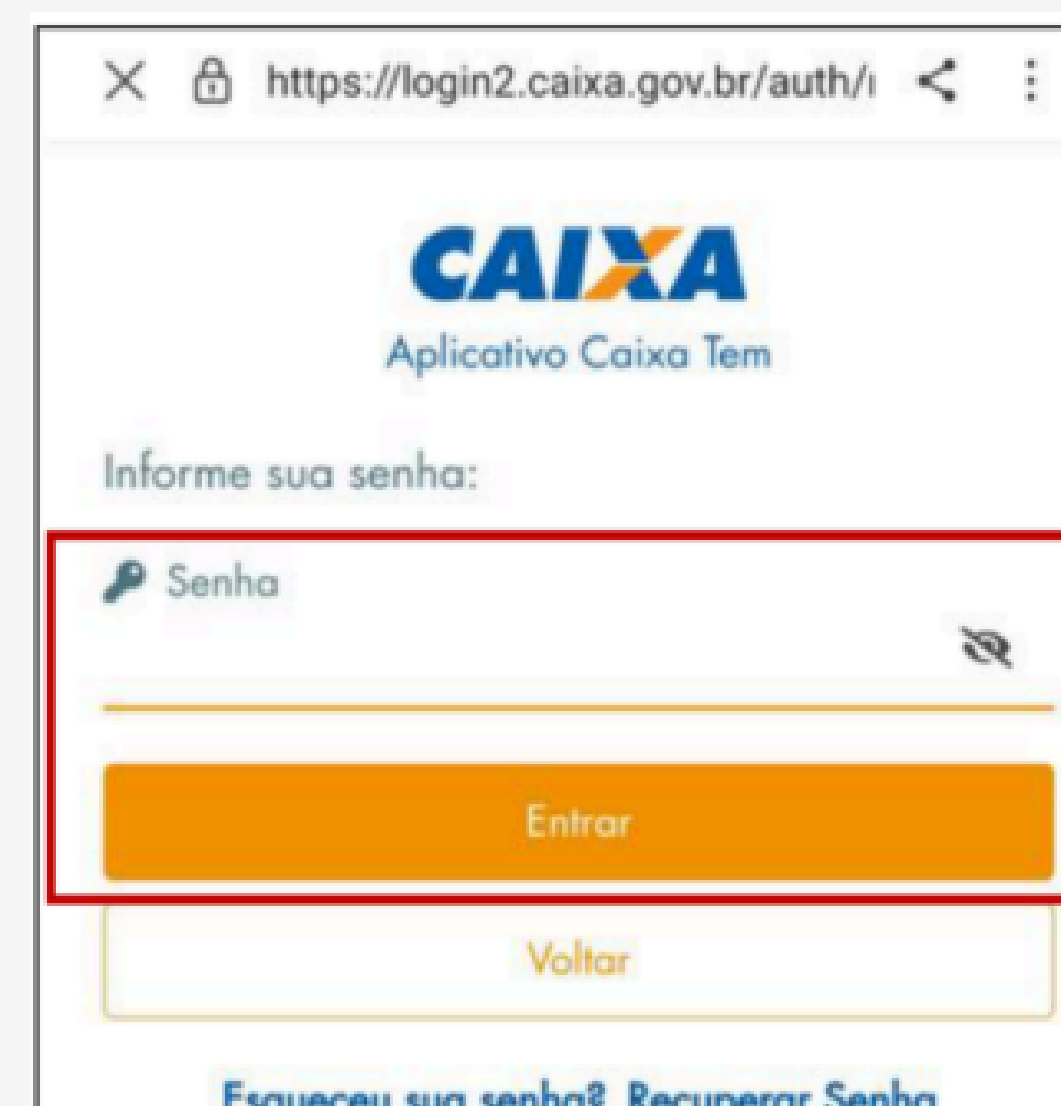
- 1 Abrir o Caixa Tem e toque em "Entrar no CAIXA Tem"



- 2 Informar o CPF e clicar em "Próximo"



- 3 Informar a senha e clicar em "Entrar"



# MUDANÇA DE TIPO DE CONTA — APP CAIXA TEM

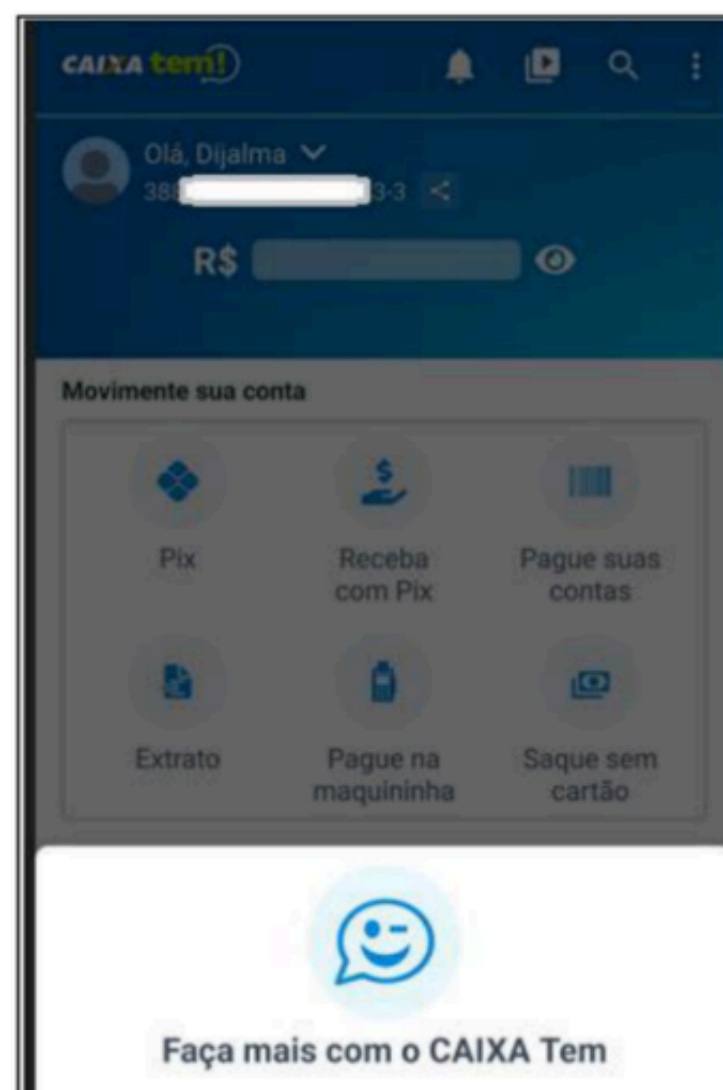
## Passo 2: atualizar cadastro e verificar tipo de conta

Após entrar no app, o cliente deve atualizar o cadastro e verificar se o tipo de conta é Poupança Caixa Tem ou Poupança Digital Mais:

**4** Tocar em "Atualizar meu cadastro"

**5** Acessar "Serviços e Produtos" e tocar em "Atualizar cadastro"

**6** Em "Receber por depósito" verificar o Produto/Operação: deve ser 1288 — Poupança Caixa Tem ou Poupança Digital +



| ← Receber por depósito                                       |                                                   |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Olá, seguem os dados para depósito na minha conta CAIXA Tem. |                                                   |
| <input type="text" value="Ju...a"/>                          | NOME<br><input type="text" value="M...io"/>       |
| Agência 3880                                                 | Agência<br>3880                                   |
| <b>\$ Produto/Operação 1288 - Poupança Caixa Tem</b>         | <b>Produto/Operação 1288 - Poupança Digital +</b> |
| Conta 873...83-5                                             | Conta<br>84...-2                                  |

# DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Varia conforme status do Portal da Transparência

## PORTAL ATUALIZADO (Verde)

- Documento de identificação com foto (frente e verso - exceto CTPS e Passaporte)
- Extrato da conta com o último recebimento do auxílio visível

## PORTAL DESATUALIZADO / NÃO ENCONTRADO (Amarelo)

Se durante a operação aparecer a solicitação para colocar o número do NIS, copie o link, envie ao cliente e peça para ele concluir a autorização:

### Simulação

Valor solicitado

R\$ 675,74

Comissão (X%) R\$ XX,XX

Matrícula

XXXXXXXXXXXX

Dígito

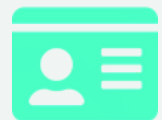
X

Esse cliente precisa fazer o consentimento:

 Copiar link do consentimento

# DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO

## Documentos aceitos para contratação



### Documentos aceitos

são aceitos todo tipo de documento de identificação com foto que possua fé pública.

**Exceto CTPS ou passaporte.**

### Obs.: documentação digital

Aceita somente com o QR code para garantir a legitimidade do documento.

### Exemplos de documentos válidos:

- RG (físico ou digital com QR code)
- CNH (física ou digital com QR code)
- CIN (físico ou digital com QR code)
- RNE físico, CRNM físico

### Exemplo — RG (frente e verso)



QR code — obrigatório em documentos digitais

# EXTRATO — CAIXA TEM

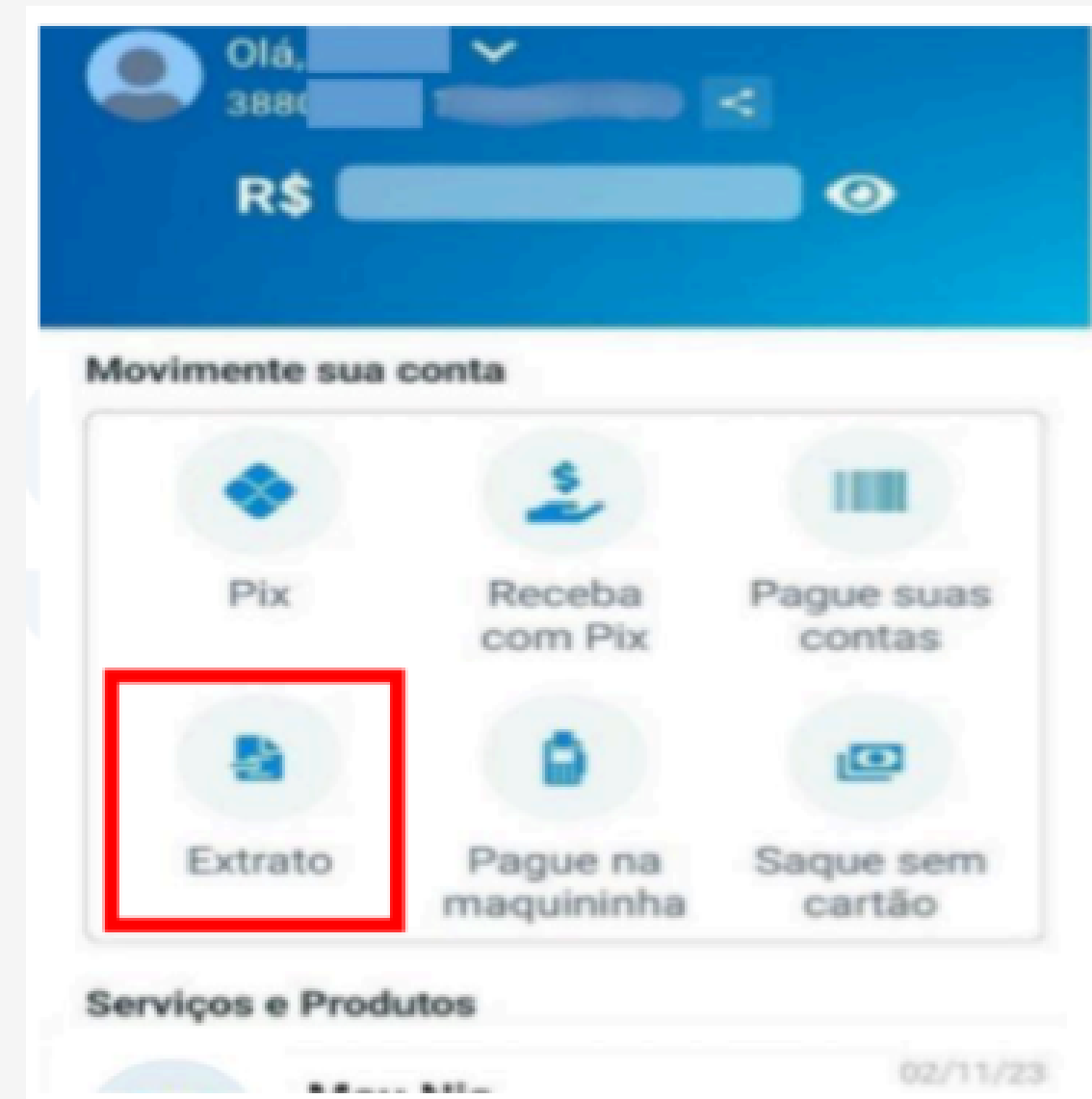
## Passo 1: como acessar o extrato no aplicativo

O extrato deve constar a data do último recebimento do auxílio. Na tela inicial, clique na funcionalidade "Extrato".

### Instruções

- 1 Abra o app Caixa Tem e faça login com CPF e senha.
- 2 Na tela inicial, localize a seção "Movimente sua conta".
- 3 Toque na funcionalidade "Extrato" (destacada em vermelho na imagem ao lado).

### Tela do app Caixa Tem



# EXTRATO — CAIXA TEM

## Passo 2: selecionar período e salvar

Selecione o período desejado e clique na opção "Salvar e compartilhar" para gerar o arquivo do extrato.

### Instruções

- 1** Dentro do Extrato, escolha o período que inclua a data do último recebimento do auxílio.
- 2** Verifique se o extrato exibe a linha "BOLSA FAM" com o valor e a data do recebimento.
- 3** Role até o final da tela e toque em "Salvar ou compartilhar" (botão destacado em vermelho).

### Tela do extrato — Caixa Tem



## Exemplo de extrato válido (Caixa Tem)

- 1

**Nome e CPF**

Confirme que o nome e CPF do extrato correspondem ao cliente que está contratando.
- 2

**Dados da conta**

Verifique: número da conta, unidade (agência) e Nome do produto — deve ser "Conta poupança CAIXA Tem".
- 3

**Recebimento do auxílio**

Localize a linha "Programa Bolsa Família" com data e valor do último recebimento visível.

⚠️ Caso não conste o tipo de conta no extrato, é necessário enviar a tela de compartilhamento separadamente.

# ORIENTAÇÕES EXTRATO — CAIXA TEM

Antes de anexar o extrato, valide as informações abaixo:



- Verifique se a fonte do celular do cliente está configurada como a fonte padrão. Caso tenha sido alterada, será necessário retornar à configuração padrão para encaminhar para a análise da Mesa de Crédito.
- Confira o tamanho da fonte do celular; fontes com tamanho acima de 100% podem cortar a visualização do extrato, o que inviabiliza sua aceitação na análise da Mesa de Crédito.
- É obrigatório o envio do extrato constando a data de recebimento do último auxílio visível.
- Preferencialmente, enviar extrato através do compartilhamento de dados, mantendo em único padrão, evitando, assim, pendências por divergência de fonte ou layout fora dos padrões.

# ALTERAÇÃO DA FONTE

Para alterar o tamanho ou estilo da fonte do celular, identifique o sistema operacional (Android ou iOS) e siga os passos abaixo:

## Alterar o tamanho da fonte:

### Android

1. Na tela inicial, localize e abra "Configurações".
2. Toque em "Tela" ou "Visor".
3. Acesse "Tamanho e estilo da fonte".
4. Arraste o controle deslizante para a esquerda para diminuir a fonte.

### iOS

1. Na tela inicial, localize e abra "Ajustes".
2. Toque em "Acessibilidade".
3. Acesse "Tela e brilho".
4. Em seguida, localize "Tamanho do texto".
5. Arraste o controle deslizante para ajustar.

## Alterar o estilo da fonte:

### Android

1. Abra "Configurações".
2. Toque em "Tela" ou "Visor".
3. Entre em "Tamanho e estilo da fonte".
4. Em "Estilo da fonte", selecione Padrão ou Padrão do sistema.

### iOS

1. Vá em "Ajustes".
2. Toque em "Acessibilidade".
3. Entre em "Tela e tamanho do texto".
4. Localize "Texto Maior" e desative Tamanhos Maiores.

 **Grandino**