CashWay

FAQ

1. Existe um termo de uso específico para o cartão?
   Resposta: **Não temos. No caso de quando habilitar, você deve atualizar o termo de uso do APP informando o produto de cartão também.**

2. A Dock tem algum tipo de atendimento ao nosso cliente ou está totalmente sobre responsabilidade da Instituição Financeira/Instituição de Pagamento? Por exemplo, o cartão parou de funcionar ou há a necessidade de emissão de segunda via? **A DOCK não atende as Instituições Financeiras/Instituições de Pagamento e nem o cliente final, no caso de problemas técnicos com o cartão, o cliente final (correntista/cooperado/sócio) deve contatar a Instituição Financeira/Instituição de Pagamento e repassar para a Cashway verificar. Importante pontuar que por exemplo, se o cartão tiver algum problema de falha na liberação a Instituição Financeira/Instituição de Pagamento vai verificar direto com a emboçadora contratada, pois é a emboçadora que responde pela parte técnica de liberação. A DOCK é apenas responsável por liberar o BIN junto a VISA.**

3. O cartão de débito da DOCK tem função de débito por aproximação? Se sim, quem determina o limite e esta informação estará disponível no aplicativo? **Sim, o cartão tem a função aproximação por padrão, e o valor autorizado vocês definem nas configurações do sistema cashway sendo aplicado a todos os usuários.**

4. No caso de bloqueio do cartão após 3 tentativas indevidas, o termo de uso diz que a senha é automaticamente desbloqueada após 24 horas. Este procedimento é padrão? Existem cooperativas que exigem o desbloqueio no aplicativo ou via SAC? **Após o bloqueio do cartão, a Instituição Financeira/Instituição de Pagamento entra no gerencial e desbloqueia para o usuário.**