

## Vivo POP

Procedimento Operacional Padrão

### Canal

Lojas Próprias

### Segmento

Crédito

### Abrangência

Nacional

# Compra Planejada

Este documento tem como objetivo orientar os canais como o Cliente pode seguir com a compra de um Smartphone e Eletrônicos através de um novo meio de pagamento.

## Resumo

**Versão:** 01

**Item:** Criação do POP

**Alteração:** -

**Data:** 25/07/2024

- Procedimentos realizados em desacordo com as instruções de trabalho podem configurar CRIME. Essas ações podem causar graves consequências para o cliente, para a Vivo e para o responsável pelo login que realizou o movimento nos sistemas da Vivo. As pessoas envolvidas em procedimentos realizados em desacordo com os documentos poderão sofrer consequências nas esferas administrativa, trabalhista e criminal. Por isso, caso identifique qualquer procedimento comercial em desacordo, comunique imediatamente ao seu gestor ou aos canais oficiais de denúncia da empresa, os quais asseguram o direito ao anonimato do denunciante e sigilo das informações fornecidas.

## ● DEFINIÇÕES

Um jeito simples e acessível do cliente adquirir o aparelho que deseja através de um consórcio. Sendo seus pontos **diferenciais**:

- Contratar sabendo quando vai ser contemplado;
- Parcelas atrativas, com pagamento via boleto ou Pix.

Diferente dos consórcios tradicionais, o cliente contrata a Compra Planejada sabendo que **na metade dos pagamentos vai poder comprar seu celular**.

**Exemplo:** Em uma contratação de 24 meses, no 12º mês.

**Importante:** O cliente pode ainda optar por antecipar as últimas parcelas para **acelerar a sua compra a partir do 6º mês**.

**Exemplo:** Em uma contratação de 24 meses, a partir do 6º mês desde que tenha 12 parcelas pagas.

## Glossário

**Carta de Crédito:** valor total que o cliente terá acesso para comprar seu celular no momento do resgate.

**Taxa de Serviço:** valor nominal e fixo, definido de acordo com o valor da carta de crédito escolhida e que é pago na parcela mensal.

**Parcela mensal:** valor mensal pago pelo cliente composto pela reserva (valor da carta de crédito / prazo) acrescida da taxa de serviço. O vencimento é sempre dia 10.

**Antecipação de parcela:** o cliente pode optar por pagar mais de uma parcela por mês, acelerando a contemplação.

**Contemplação:** elegibilidade do cliente para o resgate, que deve atender dois critérios: 01. Metade das parcelas pagas e 02. Mínimo de 6 meses de adesão.

**Liberação para o Resgate:** aprovação do crédito do cliente após a contemplação.

## ● DEFINIÇÕES

**Resgate:** compra do celular usando a carta de crédito. É nesse momento que devemos usar todos os atributos e diferenciais da Vivo para conquistar esses clientes e realizar as compras dos celulares e eletrônicos em nossas lojas.

**Administradora de consórcio:** é o Klubi, parceiro da Vivo, autorizado pelo Bacen a operar como administradora de consórcios. É responsável pela gestão financeira do produto, pela geração dos boletos e recebimento dos pagamentos, aprovação de crédito, atendimento aos clientes e intermediação do processo de resgate.

### Características

#### Crédito pré-aprovado de R\$ 1 mil até R\$ 10 mil

O cliente simula e escolhe qual o melhor valor para contratar.

#### Contratação simplificada

Para contratar basta o cliente realizar o pagamento da primeira parcela, gerado no final da simulação.

#### Sem taxa de juros ou seguros embutidos

O cliente paga uma taxa de serviço mensal que varia de acordo com o crédito escolhido.

#### O cliente pode escolher qualquer modelo de aparelho

O cliente é livre para escolher o modelo de celular que desejar.

#### Válido para compra de qualquer eletrônico

Além de celulares o cliente pode optar por comprar qualquer eletrônico, como smartwatches, tablets, notebooks, videogame etc.

## ● DEFINIÇÕES

A Compra Planejada é para quem:

- Precisa de disciplina para se planejar;
- Não tem pressa para aquisição;
- Não quer comprometer o limite do cartão;
- Quer um aparelho de última geração;
- Sempre degusta os aparelhos em exposição;
- Tem dificuldades de obter crédito;
- Cliente ou não da Vivo.

## Composições Disponíveis

Estão disponíveis duas opções de prazo para o cliente: 24 ou 36 meses. **As parcelas são fixas e não sofrem reajustes.**

Valor do Crédito	Quantidade de Parcelas	Valor das Parcelas/ mês	Taxa de Serviço Incluída/ mês
R\$ 1.000	24	R\$ 78,67	R\$ 37,00
R\$ 2.000	24	R\$ 142,33	R\$ 59,00
R\$ 3.000	24	R\$ 184,00	R\$ 59,00
R\$ 4.000	24	R\$ 225,67	R\$ 59,00
R\$ 5.000	24	R\$ 277,33	R\$ 69,00
R\$ 6.000	24	R\$ 329,00	R\$ 79,00
R\$ 7.000	24	R\$ 380,67	R\$ 89,00
R\$ 8.000	24	R\$ 432,33	R\$ 99,00
R\$ 9.000	24	R\$ 484,00	R\$ 109,00
R\$ 10.000	24	R\$ 535,67	R\$ 119,00

## DEFINIÇÕES

Valor do Crédito	Quantidade de Parcelas	Valor das Parcelas	Taxa de Serviço Incluída
R\$ 1.000	36	R\$ 58,78	R\$ 31,00
R\$ 2.000	36	R\$ 114,62	R\$ 59,00
R\$ 3.000	36	R\$ 142,38	R\$ 59,00
R\$ 4.000	36	R\$ 170,11	R\$ 59,00
R\$ 5.000	36	R\$ 207,89	R\$ 69,00
R\$ 6.000	36	R\$ 245,61	R\$ 79,00
R\$ 7.000	36	R\$ 283,50	R\$ 89,00
R\$ 8.000	36	R\$ 318,45	R\$ 99,00
R\$ 9.000	36	R\$ 358,94	R\$ 109,00
R\$ 10.000	36	R\$ 396,78	R\$ 119,00

### Entendendo a Parcela

Assim como em outros consórcios, na Compra Planejada não existe taxa de juros, é cobrado uma taxa de serviço que é utilizada para gestão e administração dos recursos.

Na Compra Planejada esse valor é nominal e fixo, e varia de acordo com o valor contratado.

### Como é calculada a parcela?

**Valor do Crédito / Prazo + Taxa de Serviço = Valor da Parcela**

$R\$ 4.000,00 / 24 \text{ meses} + \text{Taxa de Serviço}^*$

$R\$ 166,67 + R\$ 59,00^* = 225,67$

**Importante:** A primeira parcela é paga no momento de contratação. **As parcelas vencem no dia 10 de cada mês.**

## ● DEFINIÇÕES

### Como funciona um consórcio

Compra Planejada é uma modalidade de compra de **celulares e eletrônicos** baseada na união de pessoas com esse objetivo de compra.

**Todos os meses os participantes** desses grupos **realizam os pagamentos** das suas parcelas e de acordo com as **regras estabelecidas** os participantes recebem autorização para **utilizar o valor contratado** para realizar sua compra.

A gestão desse processo é feita por uma **Administradora de Consórcio** autorizada e fiscalizada pelo Banco Central.

O Klubi é **parceiro da Vivo** e a administradora de consórcio responsável pela financeira da Compra Planejada.

### Fluxo



Todo mês  
cliente paga  
uma parcela

Atingida a  
elegibilidade o  
cliente já pode  
comprar seu  
celular

Sujeito à análise  
de crédito

Continua  
pagando suas  
parcelas até o  
final do prazo

### Oferta de Lançamento

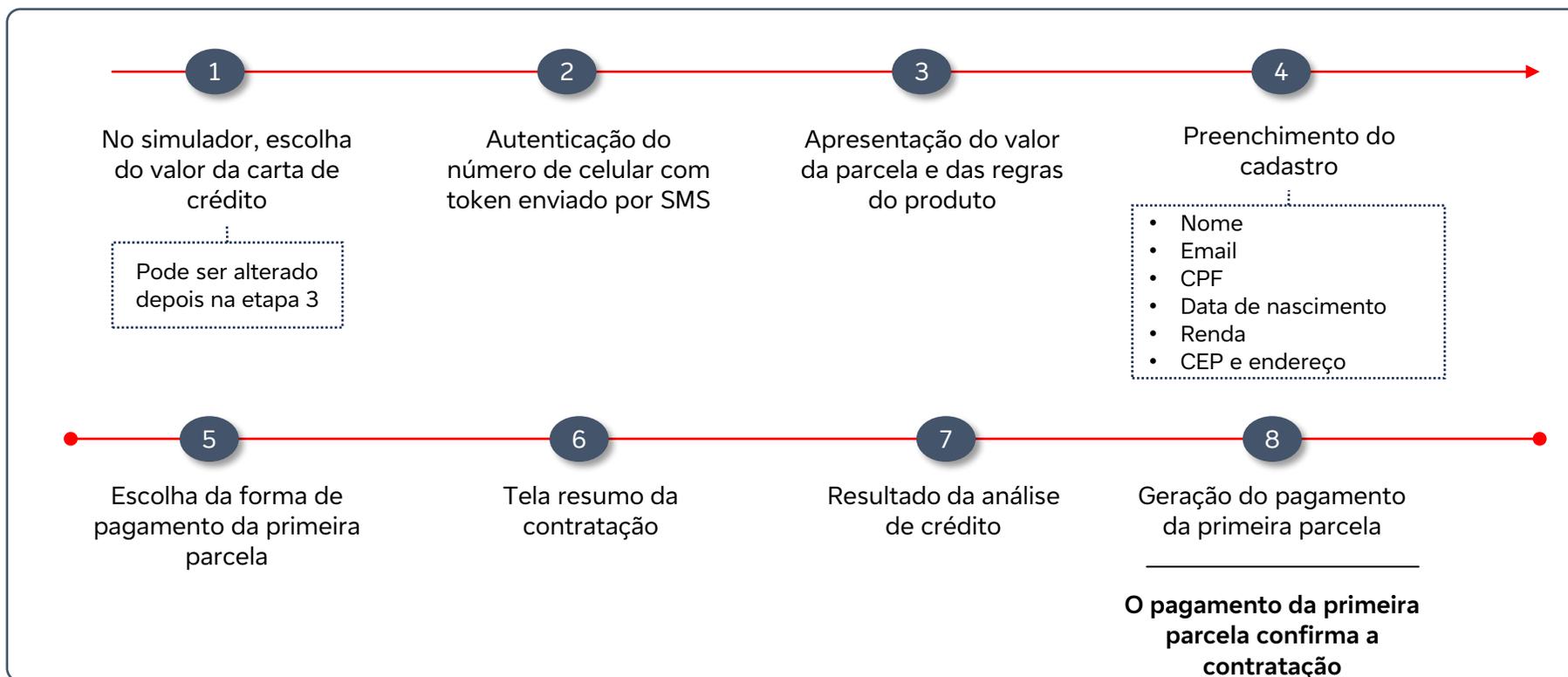
#### 30% desconto na primeira parcela

Desconto gerado de forma automática no carrinho para as novas contratações.

## DEFINIÇÕES

### Como contratar

A contratação pode ser feita diretamente no site do produto: <https://consorcio.vivo.com.br/>.



## ● LIBERAÇÃO DO USO DO CRÉDITO

### Liberação do Crédito

#### Critérios de elegibilidade

- Metade das parcelas pagas;
- Mínimo de 6 meses de adesão;
- Crédito Aprovado.

A liberação do uso do crédito é submetida a análise de crédito.

#### O que pode influenciar a análise de crédito?

- Restrições;
- Comprometimento da renda;
- Pontualidade nos pagamentos.

### Antecipação de parcelas

Para acelerar a elegibilidade para liberação do crédito, o cliente pode optar por antecipar parcelas.

As parcelas antecipadas reduzem o prazo de contemplação (são antecipadas as últimas parcelas). Como não há juros, não há desconto aplicado na antecipação de parcelas.

**Exemplos:** Pagando duas parcelas por mês, a do mês vigente + a do último mês (exemplo, a 2ª e a 24ª parcela).

Pagando as parcelas restantes para acelerar o resgate, a do mês vigente + soma das parcelas necessárias para atingir a elegibilidade (exemplo, no 6º mês, pagar a 6ª + a soma da 7ª, 8ª, 9ª, 10ª, 11ª e 12ª parcelas).

## ● LIBERAÇÃO DO USO DO CRÉDITO

### Resgate do Crédito

Depois de meses pagando mensalmente suas parcelas, chega o momento de realizar a compra do celular ou eletrônico.

É o **momento mais importante da jornada do cliente** da Compra Planejada. A compra do seu celular ou eletrônico na Vivo é sugerida, mas o cliente pode optar usar o crédito em outro estabelecimento.

**Aproveite a oportunidade para encantar e conquistar o cliente.**

### Fica a Dica

Muitos clientes da Compra Planejada são clientes Controle, é uma oportunidade para refidelizar ou sugerir upgrade de plano.

#### Vivo Renova

O celular atual do cliente pode ajudar a elevar ainda mais o potencial da compra do cliente.

#### Seguro de Celular

Ofereça o serviço de seguro para o cliente sair da loja com o novo celular protegido.

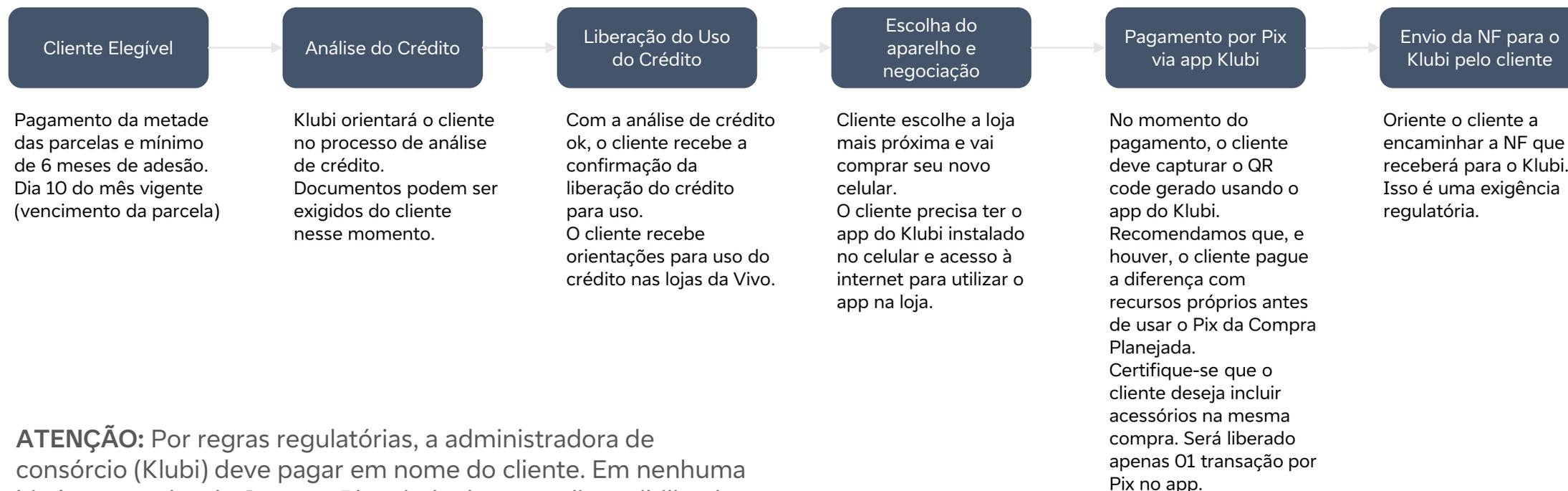
#### Consultoria na Escolha

Ajude o cliente na escolha do melhor aparelho para seu uso e sugeria que ele saia da loja com seu aparelho funcionando.

## ● LIBERAÇÃO DO USO DO CRÉDITO

Lojas Próprias e Parceiras estão aptas para receber o pagamento com a Compra Planejada.

O pagamento é realizado via Pix, usando o app do Klubi.

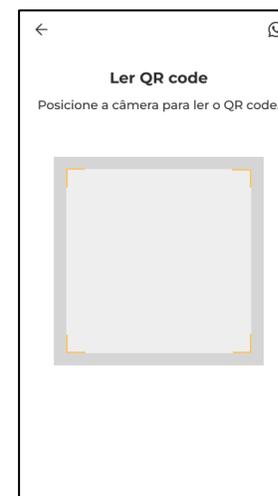
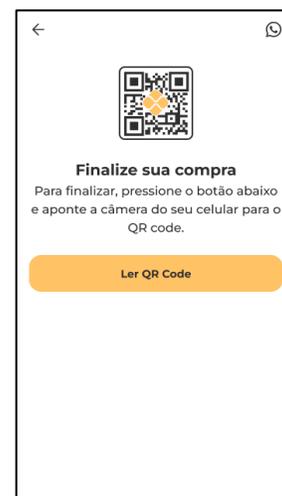
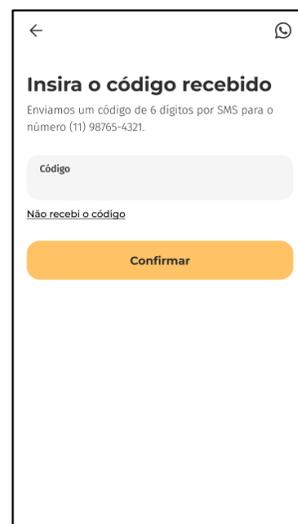
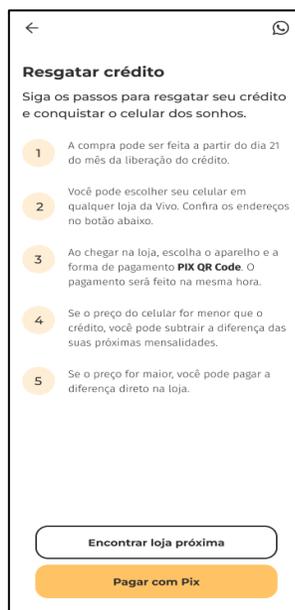


**ATENÇÃO:** Por regras regulatórias, a administradora de consórcio (Klubi) deve pagar em nome do cliente. Em nenhuma hipótese o valor da Compra Planejada deve ser disponibilizado para uso livre do cliente.

## ● LIBERAÇÃO DO USO DO CRÉDITO

### Jornada no app do Klubi

1. Toque em “Pagar com Pix”;
2. Insira o código recebido por SMS;
3. Leia o QR code apresentado;
4. Confirme o Pagamento.



## ● LIBERAÇÃO DO USO DO CRÉDITO

### Cenários Possíveis

#### 1. Crédito menor que o valor da compra

**R:** O cliente pode complementar o valor da compra com recursos próprios.

Recomendamos que o cliente realize o pagamento da diferença antes do pagamento com o Pix da Compra Planejada.

#### 2. Crédito maior que o valor da compra

**R:** Caso a compra seja menor que o valor do crédito da Compra Planejada, o cliente pode usar o saldo para reduzir o valor das próximas parcelas.

#### 3. Loja não autorizada a receber o pagamento

**R:** No momento somente Lojas Próprias estão autorizadas a receber a Compra Planejada da Vivo como meio de pagamento na venda de celulares.

Caso essa mensagem de erro aconteça mesmo em uma Loja Própria, entre em contato com o Klubi.

#### 4. Erro no pagamento

**R:** Problemas de conectividade ou no sistema de pagamento podem impedir que o Pix da Compra Planejada seja realizado.

Repita a operação caso ela não seja concluída.

#### 5. Compra cancelada

**R:** Caso o cliente deseje cancelar a compra realizada, o valor do pagamento realizado com o Pix da Compra Planejada pode ser estornado. O valor será devolvido para o Klubi, oriente o cliente a procurar o Klubi para reutilizar o crédito.

Por questões regulatórias, em nenhuma hipótese o valor deve ser devolvido para conta do cliente.

#### 6. Crédito não disponível

**R:** O cliente precisa ter o crédito liberado para uso. Oriente o cliente a buscar orientação com o Klubi.

**O crédito poderá ser usado uma única vez.**

## ● KLUBI

### Klubi: a administradora de consórcio da Compra Planejada

- Autorizada pelo Banco Central para operar como administradora de consórcio.
- Inovadora e digital é reconhecida pela excelência na qualidade do atendimento aos clientes.
- Responsável financeira pela Compra Planejada.
- Faz o atendimento aos clientes da Compra Planejada, a geração de pagamentos, as cobranças e o processo de análise e liberação do crédito.

**Importante:** Consultas, problemas e dúvidas sobre a Compra Planejada contratada devem ser direcionadas para o canal de atendimento do Klubi:

#### Central de Atendimento ao Cliente Klubi

(11) 95225-0527 | WhatsApp

Segunda à Sexta, das 09h às 18h.



#### App Klubi

- Consulta pagamentos;
- Consulta contrato;
- Uso do Pix para pagamento em Loja;
- Orientações de acesso enviados pelo Klubi ao cliente logo após a contratação.

## ● FAQ

### 1. Qual o público que pode contratar?

**R:** Clientes e não clientes Vivo podem contratar.

### 2. As contratações sendo realizadas por quais canais de Venda?

**R:** No momento as contratações estão sendo feitas pelo site ([clique aqui](#)) ou nas lojas selecionadas para o piloto.

### 3. Quais as formas de pagamentos aceitas pela Compra Planejada?

**R:** Pix ou boleto. A primeira parcela também pode ser paga com cartão de crédito (à vista).

### 4. Qual a data de vencimento das parcelas?

**R:** Sempre dia 10 do mês vigente.

### 5. Quais os valores o cliente pode contratar?

**R:** Estão disponíveis cartas de crédito entre R\$1.000,00 e R\$10.000,00, sempre em múltiplos de mil.

### 6. Quando o cliente pode resgatar o celular?

**R:** Quando realizar o pagamento da metade das parcelas e mínimo de 6 meses de adesão o cliente está elegível para usar o crédito para comprar seu celular. Nesse momento, será submetida uma nova análise de crédito (prazo de 10+1D após o pagamento da parcela do mês (exemplo: pagamento no dia 10, liberação no dia 21).

### 7. Onde o cliente pode comprar o celular?

**R:** Por regra do BACEN, o cliente pode comprar o celular em qualquer loja, desde que atendidos os requisitos de comprovação exigidos (**exemplo:** Nota Fiscal). Aproveite a oportunidade para no momento da contemplação conquistar o uso da carta de crédito na Vivo.

### 8. O cliente pode comprar qualquer modelo de celular?

**R:** Sim, o cliente é livre para escolher o modelo de aparelho que desejar, podendo complementar o valor da carta com recursos próprios. É permitido também usar a carta de crédito para comprar outros eletrônicos como videogames, notebook, smartwatches, casa inteligente etc.

## ● FAQ

### 9. O que acontece se o cliente atrasar o pagamento das parcelas?

**R:** É importante manter o pagamento das parcelas em dia. Se atrasar duas parcelas, o contrato será cancelado.

### 10. O cliente pode cancelar ou desistir da contratação?

**R:** Até o momento da liberação do crédito o cliente pode desistir a qualquer momento. Nesse caso o valor já pago será devolvido ao cliente subtraído da taxa de serviço.

### 11. Qual o canal de suporte para os clientes que contratam a Compra Planejada?

**R:** Os consorciados tem o canal de atendimento do Klubi: **WhatsApp (11) 5225-0527**. Será construída uma estrutura de atendimento para a loja, no momento dúvidas e problemas podem ser direcionadas para o time de Inovação e Desenvolvimento de Novos Negócios.