

## **CAPÍTULO 9**

---

### **FORMAS DE PAGAMENTO DA FILON**

---

9.1 Dinheiro

9.2 Cartão de Crédito e Débito

9.3 Dolar e Euro

---



## CAPÍTULO 9

### FORMAS DE PAGAMENTO

Oferecemos aos nossos clientes diversas opções de pagamento. Este serviço dá possibilidade de o cliente escolher, de acordo com o seu orçamento, como comprar ou financiar as suas compras.

Verifique quais as formas de pagamento do período vigente junto á supervisão e/ou gerência:

- Dinheiro
- Cartões de crédito da Empresa ou de terceiros: American Express, Credicard, Diners, Visa, Sollo, Hipercard.

**Nota:** *O não-cumprimento dos procedimentos listados a seguir, e dos que poderão ser acrescentados através de circulares/memorandos, poderá ocasionar ações corretivas, incluindo pagamento do prejuízo causado ou até mesmo demissão.*

#### 9.1 DINHEIRO

Ao receber dinheiro:

- Conferir o valor recebido.
  - Guardar no caixa.
  - Verificar se há troco a ser dado.
  - Caso exista a necessidade de troco, conferir o valor e entregá-lo ao cliente.
  - Verificar se a nota não é falsificada, especialmente notas de R\$ 50,00.
-

## 9.4 CARTÃO DE CRÉDITO

As normas de recebimento de cartão de crédito variam em função de cada empresa, logo devemos ler as instruções de recebimento (vias, anotações especiais) nas capas dos boletins de cancelamento. De maneira geral, para recebermos um cartão é necessário:

- *Sistema Manual: NÃO USADO MAIS*

- Conferir a validade do cartão: mês e ano.
  - Caso esteja vencido, sugerir ao cliente outra forma de pagamento.
  - Se estiver OK, consultar a lista negra do cartão, independentemente do valor da compra. As instruções de manuseio estão na própria lista negra.
  - Se o número do cartão estiver na lista negra, ele não poderá ser aceito.
  - Atenção: verifique sempre a data de atualização da lista negra.
  - Se o valor for acima do limite de crédito do cartão, ligar para o próprio cartão e solicitar autorização. Vale ressaltar que o Caixa deve estar sempre atualizado sobre os telefones e limites de crédito dos cartões.
  - Se estiver OK, passar, na frente do cliente, o comprovante de compra (*voucher*) junto com o cartão na máquina correspondente.
  - Preencher à caneta, na presença do cliente, os campos do comprovante de compra.
  - Verificar, na frente do cliente, se todas as vias estão legíveis. Se não estiverem, refazer o comprovante de compra, anulando o primeiro.
-

- Solicitar a assinatura do cliente.
- Conferir esta assinatura com a do cartão de crédito. Caso a assinatura provoque dúvidas, rasgue o comprovante de compra (*voucher*) na frente do cliente, preencha-o novamente e solicite nova assinatura.
- Solicitar também o telefone do cliente.
- Entregar a via do cliente.
- Guardar a(s) outra(s) via(s) no caixa.

- *Sistema Eletrônico (P.O.S.):*

- Verificar se a máquina utilizada é a correta.
  - Passar o cartão no terminal.
  - A máquina indicará a aprovação ou não do cartão.
  - Caso esteja vencido, sugerir ao cliente outra forma de pagamento.
  - Quando o cartão de crédito for recusado pelo P.O.S., FILON deve confirmar sua validade e limite de crédito por telefone.
  - Se for aprovado, devemos passar o cartão na maquina manual, preencher os dados da compra, anotar o código da aprovação, verificar, na frente do cliente, se todas as vias do comprovante de compra (*voucher*) estão legíveis. Se não estiverem, refazer o comprovante de compra, anulando o primeiro.
  - Após preenchimento do *voucher*, solicitar a assinatura do cliente.
-

- Conferir esta assinatura com a do cartão de crédito. Caso a assinatura provoque dúvidas, rasgue o comprovante de compra na frente do cliente, preencha-o novamente e solicite nova assinatura.
- Anotar também o telefone do cliente no comprovante de compra.
- Entregar a via do cliente.
- Guardar a outra via no caixa.

**Nota:** *Informe-se com a sua Gerência sobre as condições em vigor de parcelamento nos cartões. Não daremos troco para compras realizadas com cartão de crédito.*

## **9.6 DÓLAR E EURO**

Aceitamos pagamento em dólar, exceto cédulas de US\$100,00. O Gerente deve:

- Conferir o valor dado.
  - Verificar a legitimidade do dólar. Se for confirmada, devemos seguir os passos descritos abaixo. Caso contrário, não afirmaremos que ele é falso, mas também não o aceitaremos, devemos apenas pedir desculpas e:
    - solicitar outra cédula e/ou,
    - sugerir outra forma de pagamento e/ou,
    - sugerir e, se possível, ir com o cliente à casa de câmbio mais próxima para fazer a conversão para reais.
  - Fazer a taxa de conversão de acordo com o valor informado pelo Escritório.
-

- Para informarmos o preço da mercadoria em dólar, devemos dividir o valor em reais pela cotação do dólar.
  
- No momento do pagamento, devemos multiplicar o valor em dólar recebido pela sua cotação e agir como no pagamento em real, ou seja:
  - dar entrada no caixa,
  - verificar se há troco a ser dado e
  - caso exista necessidade do troco, conferir o valor em reais e entregá-lo ao cliente.

Segue abaixo um exemplo de como fazer a conversão de dólar para real:

Valor da mercadoria – R\$140,00

Cotação do dólar paralelo de compra – R\$1,00

Se o cliente der 150 dólares, devemos:

- multiplicá-lo pela cotação:  $US\$150 \times R\$1,00 = R\$150,00$ ,
  - subtrair o valor da mercadoria (R\$140,00) e
  - dar o troco (R\$10,00).
-