

# Cliente que pulou boleto - pagou boleto errado

## IMPORTANTE

Identificamos alguns clientes que estão suspensos há aproximadamente 2 a 3 meses por falta de pagamento do boleto. Caso esses clientes tivessem recebido acompanhamento adequado, poderiam ter evitado essa suspensão.

Um exemplo disso é a cliente Grasielle, que foi destacada nas imagens. Ela entrou no relatório de suspensos em 13/07 e ainda permanece suspensa (de forma correta) porque pagou o mês de JULHO, mas ainda possui débito referente ao mês de JUNHO.

No dia 05/08, será possível cancelar o boleto referente a junho e compensar o valor pelo débito de julho, que foi pago indevidamente, devido à suspensão praticamente integral da vigência de 20/07 a 05/08.

Diante dessas situações, solicito que, ao receber a ficha que vem do relatório de suspensos, informem a Monique imediatamente, para que ela possa tentar contato com o cliente e informá-lo sobre o débito pendente enquanto ainda é devido.

Uma outra medida que adotaremos é que, caso a Monique não consiga contato com o cliente naquele momento, irei agendar o cancelamento do boleto em débito e compensar o valor através do boleto que será gerado futuramente, evitando assim prejuízos indevidos ao cliente e possibilitando a liberação do serviço.

Nosso objetivo é garantir um melhor atendimento aos clientes e evitar suspensões desnecessárias.

 image.png and or type unknown

 image.png and or type unknown

**Contamos com a colaboração de todos.**

---

Revision #2

Created 27 July 2023 13:41:10 by Admin

Updated 27 July 2023 14:17:21 by Admin