

## CARTÃO DE BENEFÍCIO DO

# MATERIAL ESCOLAR



Ao receber o seu **Cartão de Benefício** você já poderá utilizá-lo!

### ATENÇÃO!

-  Leia atentamente as instruções enviadas no envelope onde consta o seu cartão.
-  Fique atento à senha e à maneira de efetuar o desbloqueio.
-  Confira o Manual da Sodexo a partir da página 2.

### IMPORTANTE SABER!



#### AO EFETUAR A TRANSAÇÃO EM LOJAS FÍSICAS

Opção sempre será **CRÉDITO**.



#### REDE DE ACEITAÇÃO

Você pode fazer compras com o seu cartão em toda a rede MASTERCARD. São milhões de estabelecimentos comerciais em todo o país.



#### MEIOS DE UTILIZAÇÃO

Lojas físicas e compras online.



#### SAQUE 24 HORAS Banco24Horas

O custo de cada saque é de R\$ 9,00, descontados no saldo do cartão.



#### EM CASO DE PERDA OU ROUBO

É só ligar para a Central de Atendimento Sodexo para bloquear o cartão e solicitar a segunda via.



#### TARIFA DE INATIVIDADE

É cobrado o valor de R\$ 5,00, quando o usuário não utiliza o cartão durante um mês completo.

**O Cartão terá validade até 30/04/2021.** Após esta data, será efetuada a transferência do saldo remanescente para o Fundo de Assistência Técnica e Educacional (Fates).

### CENTRAL DE ATENDIMENTO EMPRESA SODEXO

Capitais e regiões metropolitanas: (11) 3003-5083  
Demais regiões: 0800 728 5083



sodexo

multi

I. FAQ  
APP Usuário

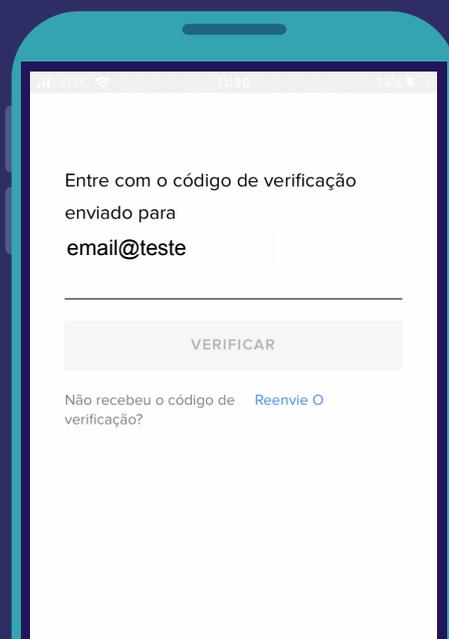
# 1- COMO FAÇO CADASTRO NO APP?



- A. Baixe o aplicativo Sodexo Multi na Google Play ou App Store
- B. A introdução vai aparecer na tela.
- C. Selecione “Iniciar”.

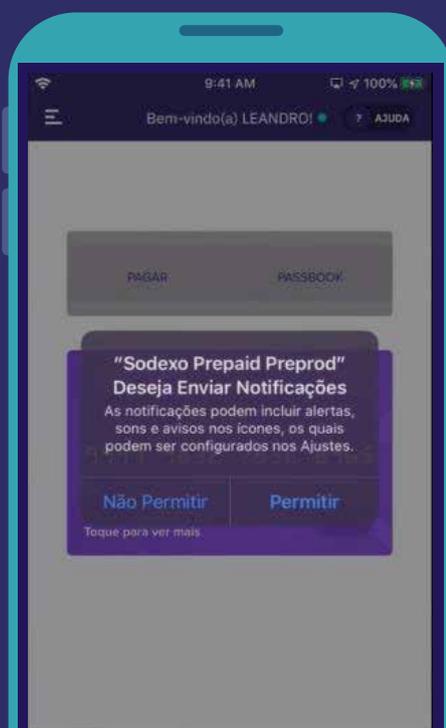
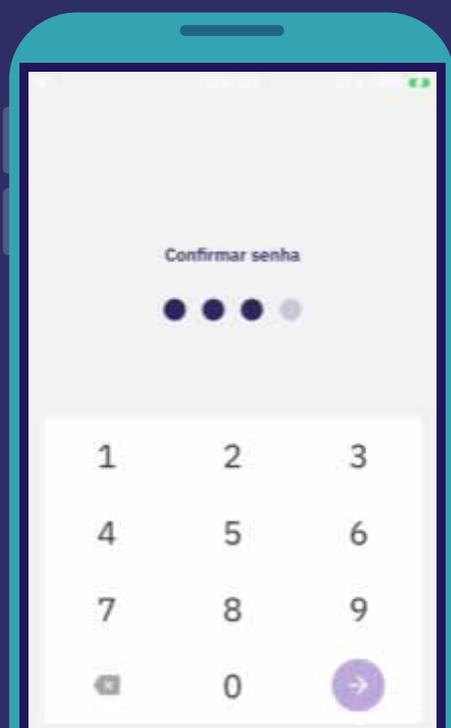
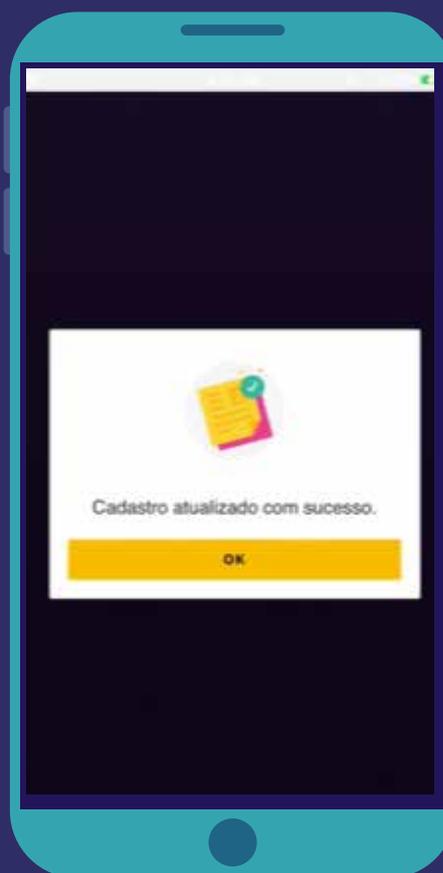
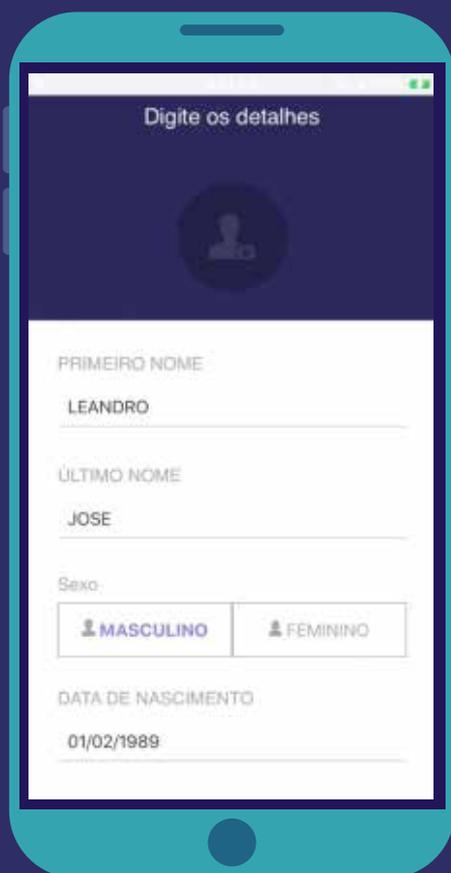


- D. Digite o seu endereço de e-mail (o mesmo cadastrado pelo seu empregador).
- E. Você receberá uma senha temporária nesse e-mail. Digite-a para continuar.
- F. Crie a senha desejada, seguindo os critérios de segurança.



- 1 **G.** Preencha os dados solicitados: nome, sexo, data de nascimento e número do CPF.
- H.** Clique em “Salvar Perfil”.
- I.** Configure uma nova senha numérica de 4 dígitos, e em seguida confirme-a.
- J.** O aplicativo pedirá sua permissão para o envio de notificações e acesso aos contatos. É importante conceder a permissão para poder acompanhar as movimentações e transferir dinheiro aos seus contatos.

Pronto! Você será direcionado para a tela inicial.

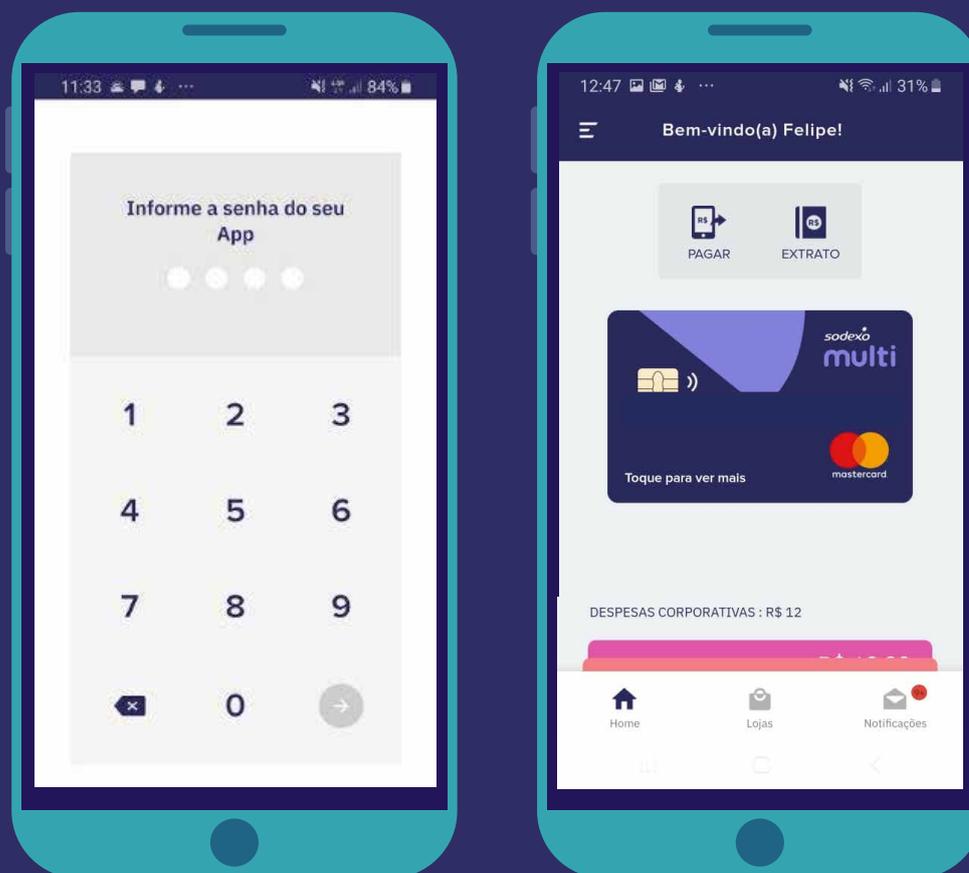


## 2- COMO FAZER LOGIN VIA APP?

- A. Abra o aplicativo Sodexo Multi.
- B. Digite a senha numérica de 4 dígitos do aplicativo ou use o “Acesso Seguro” com sua impressão digital, padrão ou senha (se você tiver ativado durante o cadastro).

Pronto! Você será direcionado para a tela inicial.

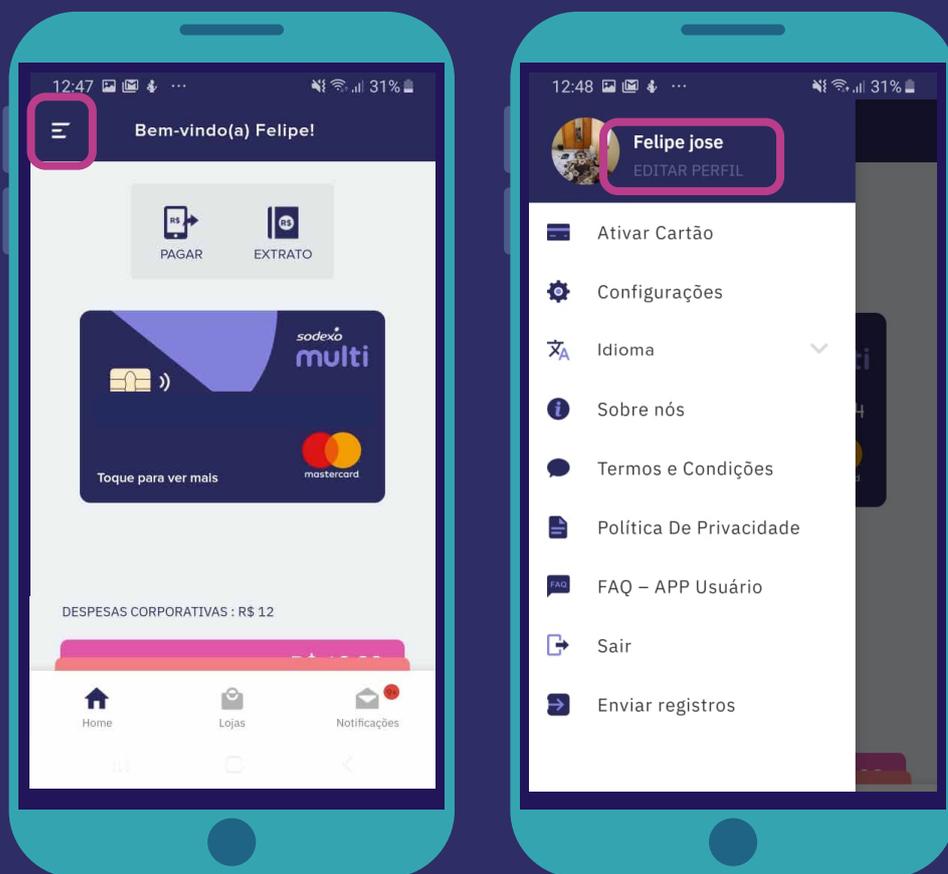
**Nota:** Pode ser necessário usar a senha numérica de 4 dígitos do aplicativo ou o “Acesso Seguro” com sua impressão digital, padrão ou senha para validar todas as ações no aplicativo.



## 3- COMO ATUALIZAR OS DADOS DO PERFIL?

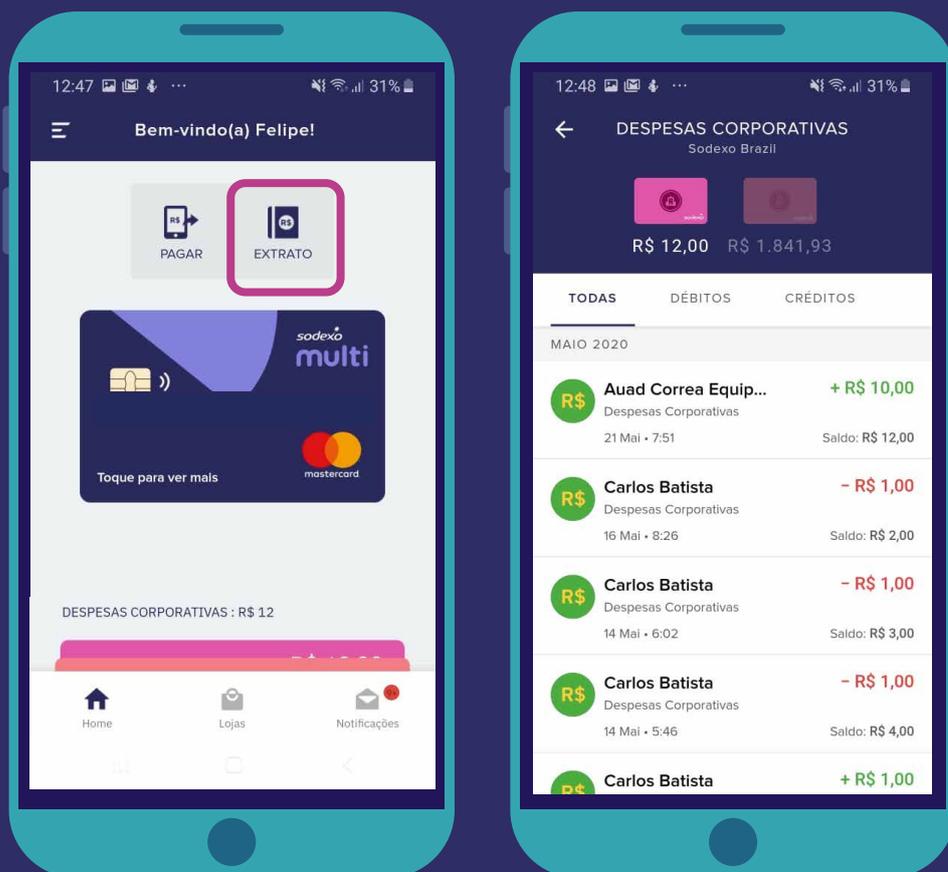
- A. Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
- B. Abra o menu na tela inicial (ícone de três linhas no canto superior esquerdo).
- C. Clique em “Editar perfil” no menu suspenso.
- D. Você pode atualizar a imagem do perfil, seu nome, gênero, data de nascimento e nome da sua mãe.

3



## 4- COMO VISUALIZAR TRANSAÇÕES?

- Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
- Selecione o botão “Extrato” no alto da tela inicial.
- Você visualizará todas as transações (valores gastos, transferências recebidas e enviadas etc.).



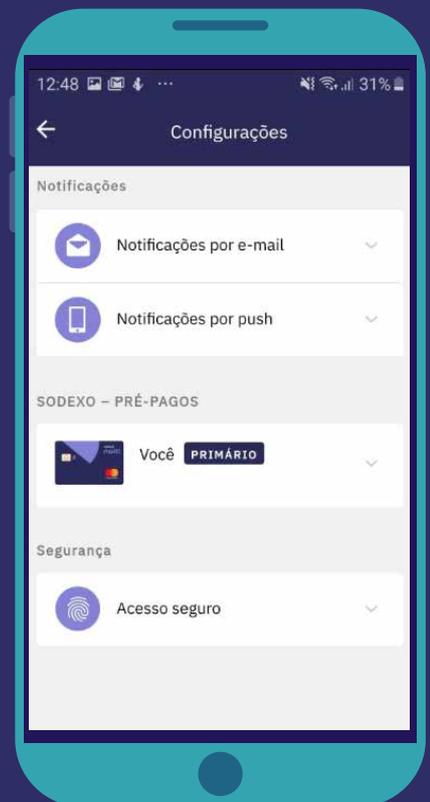
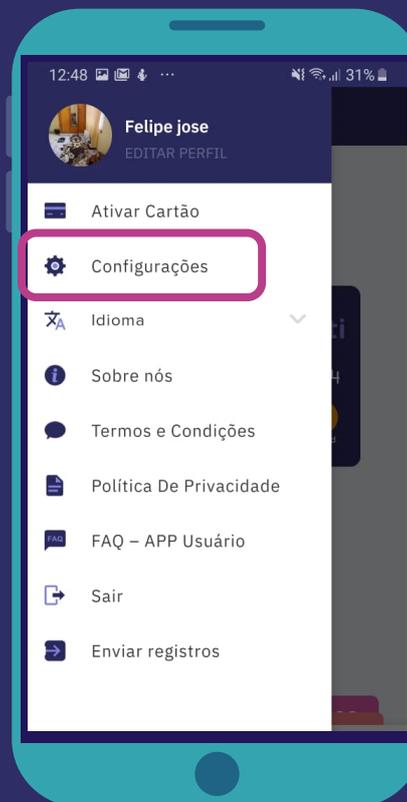
## 5- COMO USAR AS NOTIFICAÇÕES DA CAIXA DE ENTRADA?

- Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
- Selecione o ícone “Notificações” (ícone de mensagem no canto inferior direito) na tela inicial.
- Nesta tela você terá seus recibos de pagamento, recompensas, transferências e muito mais.



## 6- COMO ALTERAR AS CONFIGURAÇÕES DE NOTIFICAÇÃO?

- Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
- Abra o menu (ícone de três linhas no canto superior esquerdo) na tela inicial.
- Toque em “configurações” no menu suspenso.



## 6

**D.** A tela de notificação mostrará duas opções: "Notificações por e-mail" e "Notificações por push".

#### Notificações por E-mail:

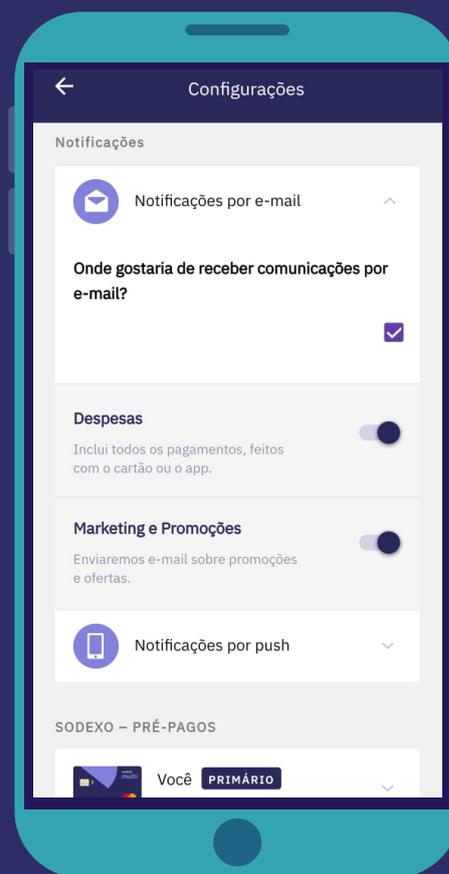
- Ative a caixa ao lado do e-mail onde deseja receber notificações.
- Nos itens "despesas" e "marketing e promoções", ligue e desligue o controle para ativar ou desativar as notificações referentes a estes assuntos.

#### Notificações via push:

- Nos itens "despesas" e "marketing e promoções", ligue e desligue o controle para ativar ou desativar as notificações referentes a estes assuntos.

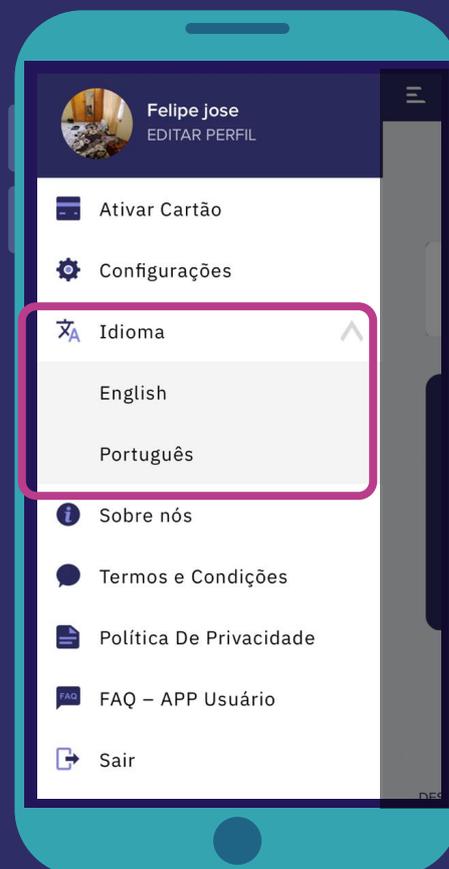
#### Acesso seguro:

- Escolha qual o método de acesso seguro que você deseja utilizar (impressão digital, padrão ou senha).



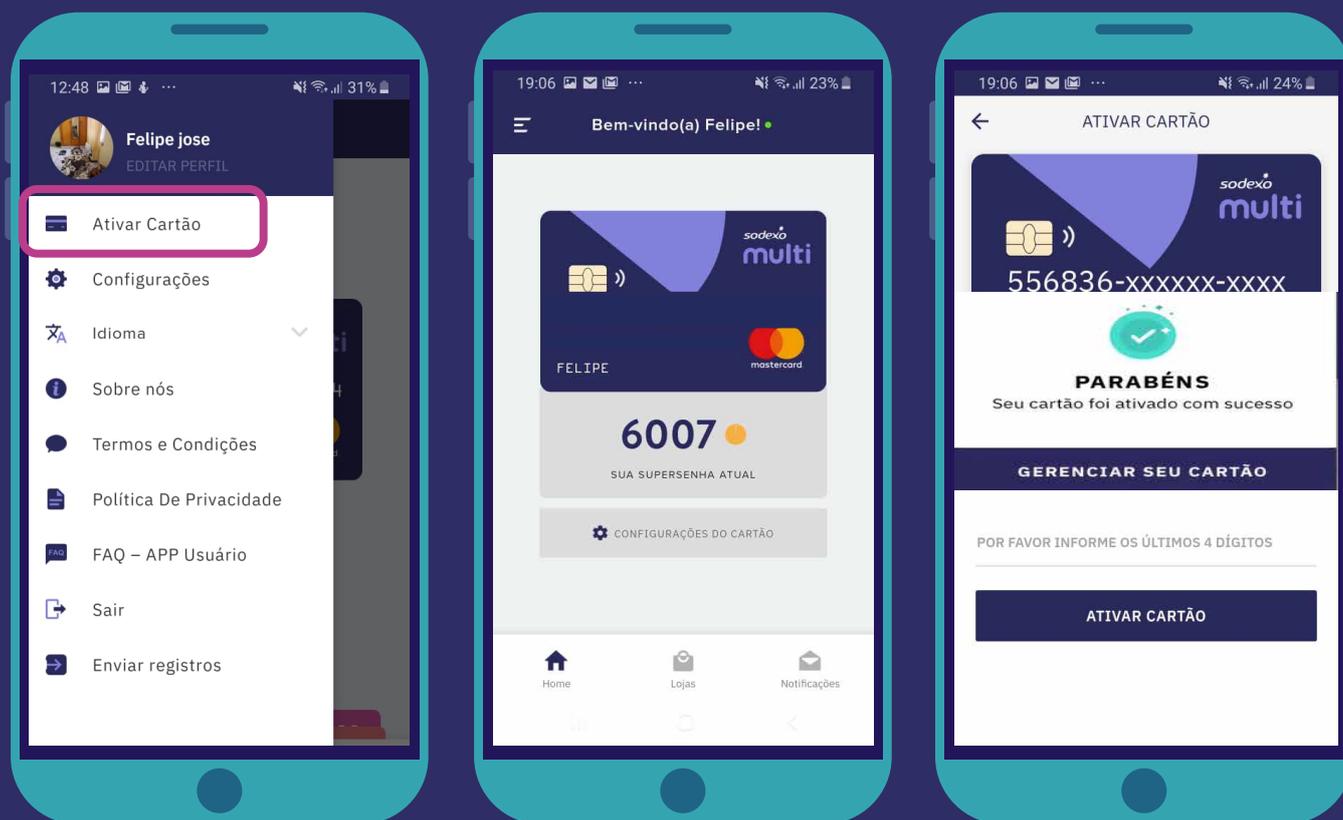
## 7- COMO MUDAR O IDIOMA NO APLICATIVO?

- Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
- Abra o menu (ícone de três linhas no canto superior esquerdo) na tela inicial.
- Selecione a opção "Idioma" no menu suspenso.



## 8- COMO ATIVAR O CARTÃO?

- Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
  - Abra o menu (ícone de três linhas no canto superior esquerdo) na tela inicial.
  - Selecione a opção “Ativar cartão”.
  - Forneça os últimos 4 dígitos do cartão.
- Pronto, seu cartão foi ativado com sucesso!



## 9- O QUE É UM PROGRAMA? COMO FAÇO PARA CRIAR UM?

- Um programa é uma carteira virtual, onde você terá valores para uso de acordo com o crédito disponibilizado pelo seu RH. Cada programa pode ter uma finalidade (ex: viagem, hotel e farmácia). Você só poderá usar verbas de cada programa em estabelecimentos compatíveis com essas atividades.

## 10- O QUE POSSO FAZER SE MEU APLICATIVO NÃO FUNCIONAR?

- Verifique a conectividade com a Internet e peça para reconectar.
- Verifique se os outros aplicativos estão funcionando no telefone.
- Faça login novamente no aplicativo Sodexo Multi.
- Se ainda assim não funcionar, entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo telefone 3003-5083 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 728-5083 para demais localidades.

## 11- A SENHA TEMPORÁRIA RECEBIDA ESTÁ SENDO RECUSADA. O QUE POSSO FAZER?

- A. Talvez a senha temporária tenha expirado. Tente gerar uma nova.
- B. Verifique se informou o e-mail correto durante o cadastro ou acesso.
- C. Se ainda assim não funcionar, entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo telefone 3003-5083 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 728-5083 para demais localidades.

## 12-COMO FAÇO SE NÃO CONSIGO ALTERAR AS CONFIGURAÇÕES DO APLICATIVO?

- A. Verifique a conectividade com a Internet e peça para reconectar.
- B. Verifique se os outros aplicativos estão funcionando no telefone.
- C. Faça login novamente no aplicativo Sodexo Multi.
- D. Se ainda assim não funcionar, entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo telefone 3003-5083 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 728-5083 para demais localidades.

## 13-O QUE FAZER QUANDO NÃO É POSSÍVEL REALIZAR O LOGIN NO APLICATIVO?

- A. Verifique se está informando o e-mail correto.
- B. Verifique se está informando a senha temporária correta.
- C. Caso tenha gerado uma senha temporária há mais de 30 minutos, gere uma senha temporária nova.
- D. Verifique a conectividade com a Internet e reconecte.
- E. Verifique se os outros aplicativos estão funcionando no telefone.
- F. Faça login novamente no aplicativo Sodexo Multi.
- G. Se ainda assim não funcionar, entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo telefone 3003-5083 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 728-5083 para demais localidades.

## 14-O QUE FAZER QUANDO NÃO RECEBO NOTIFICAÇÕES?

- A. Verifique as configurações de notificação no aplicativo, acessando o menu (ícone de 3 linhas no alto à esquerda) e depois clique em “Configurações”.
- B. Verifique a conectividade com a Internet e peça para reconectar.
- C. Verifique se os outros aplicativos estão funcionando no telefone.
- D. Verifique se as notificações estão habilitadas para o aplicativo Sodexo Multi - em configurações de notificações do aparelho.
- E. Faça login novamente no aplicativo Sodexo Multi.
- F. Se ainda assim não funcionar, entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo telefone 3003-5083 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 728-5083 para demais localidades.

## 15-QUAL FUNÇÃO DEVO USAR NO CARTÃO?

- A. Use o seu cartão sempre na função **crédito**, com pagamento à vista. O cartão não vai funcionar na função débito e não permite parcelamentos. O cartão permite pagamentos recorrentes (ex: mensalidade de assinatura de serviços).

## 16-QUAIS AS TARIFAS?

A tarifa para qualquer saque nacional é de R\$ 9,00 e internacional de R\$ 16,00 por operação, mais eventuais tributos conforme legislação do país onde ocorrer o saque, além de eventuais taxas do prestador de serviço de saque como rede de caixas eletrônicos.

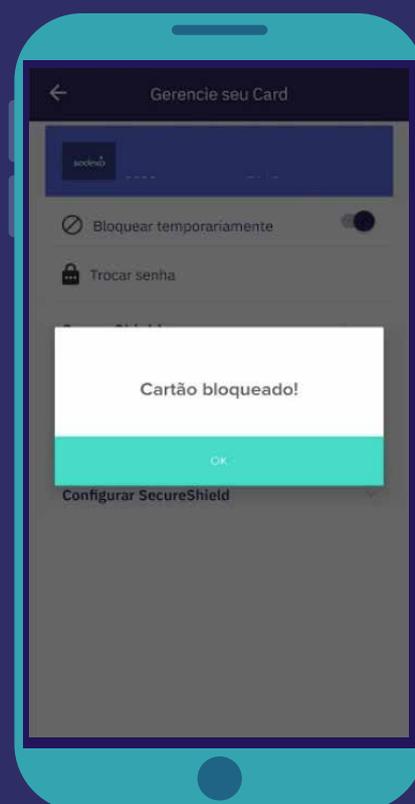
- A. Dependendo do local onde está instalado o caixa eletrônico e o horário do saque, podem haver limites mínimos e máximos para o valor e a quantidade de saques.
- B. Para saques e transações internacionais será cobrada IOF mais eventuais tributos ou taxas conforme legislação do país envolvido na transação.
- C. Tarifa de inatividade de conta, no valor de R\$ 5,00 se em 30 dias não houver novo crédito ou uso do crédito (compras presenciais, online, transferência).

## 17-COMO FAÇO SAQUE NACIONAL E INTERNACIONAL?

- A. Verificar se há disponibilidade da opção saque para o seu cartão e programa.
- B. Saque nacional e internacional deverá ser realizado na opção crédito.
- C. Para saques nacionais, por meio do caixa eletrônico do Banco 24h. O limite mínimo e máximo do saque poderá variar em função do local onde estiver instalado o caixa eletrônico e também pode variar em função do horário do saque.
- D. Para saques internacionais, incidirão tributos e/ou taxas conforme legislação do país onde o saque ocorrer.

## 18-COMO BLOQUEIO O CARTÃO E COMPRAS?

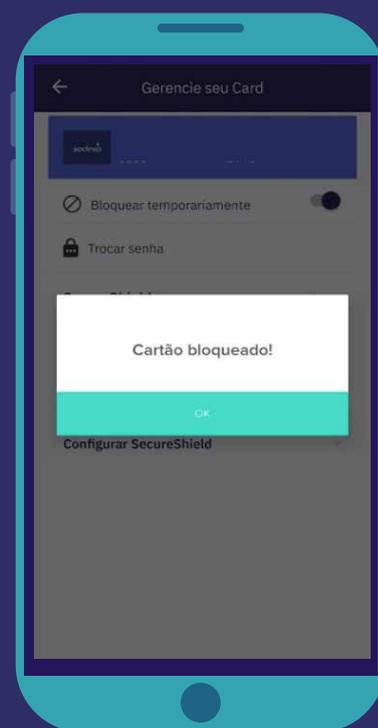
- A. Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
- B. Se você tiver vários cartões, arraste para esquerda ou direita até chegar ao cartão que deseja bloquear.
- C. Toque no cartão escolhido.
- D. Clique no botão “Configurações do Cartão”.
- E. Ao lado da função “Bloquear Temporariamente”, há um controle que pode ser ativado ou desativado. Por padrão, ele estará desativado.



18

- F. Ative "Bloquear temporariamente" para bloquear o cartão.
- G. Desative "Bloquear temporariamente" para desbloquear o cartão.

Nota: Isso bloqueará o cartão físico e não permitirá nenhuma transação presencial (com maquininha) ou online (lojas na internet).



- H. Em caso de roubo ou perda, por favor entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo telefone 3003-5083 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 728-5083 para demais localidades.

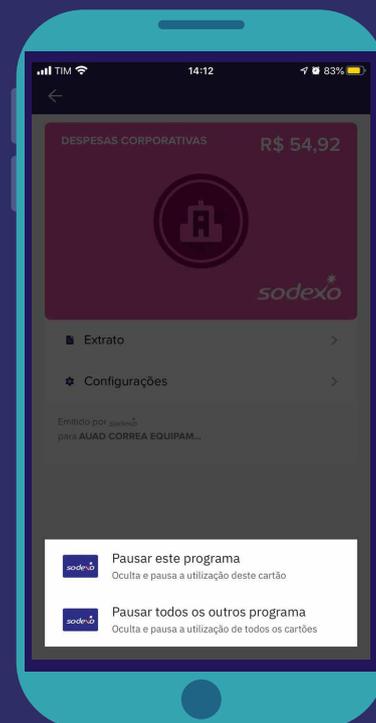
Tenha em mãos seu documento de identificação e o Boletim de Ocorrência.

## 19 - COMO EFETUO UMA COMPRA CASO O MEU SALDO NÃO SEJA SUFICIENTE?

Caso o saldo disponível seja menor que o valor da compra, ela será reprovada.

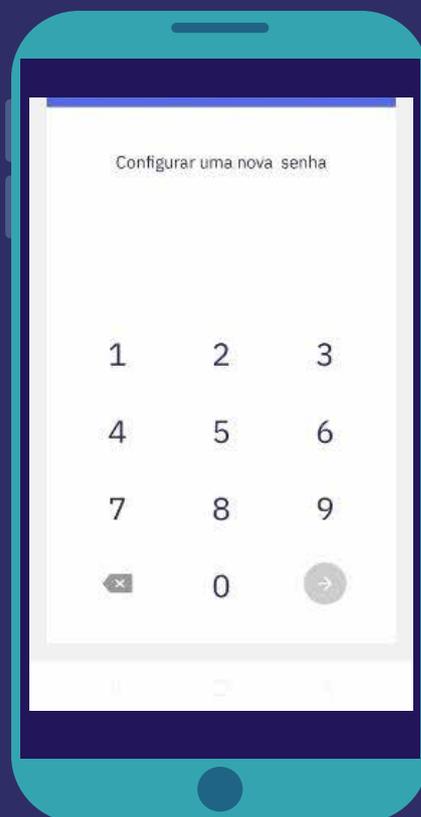
Como sugestão, nos locais que aceitarem, pague uma parte da compra com o saldo disponível (consulte o saldo atualizado no aplicativo) e complemente a compra com outra forma de pagamento.

As carteiras com tema (hotel, viagem, outros) serão usadas primeiro quando o estabelecimento for daquela categoria. E depois o valor será debitado nas carteiras abertas (despesas corporativas ou incentivo). É possível deixar a carteira em pausa e voltar quando desejar direto no aplicativo. Passo a passo: selecionar carteira, clicar em configurações e pausar este programa ou todos os outros programas.



## 20 - QUERO TROCAR A MINHA SENHA. COMO FAÇO?

- Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
- Na tela inicial toque o cartão para ver mais, selecione a opção configurações do cartão.
- Selecione a opção “Trocar senha” e configure uma nova senha de 4 dígitos.



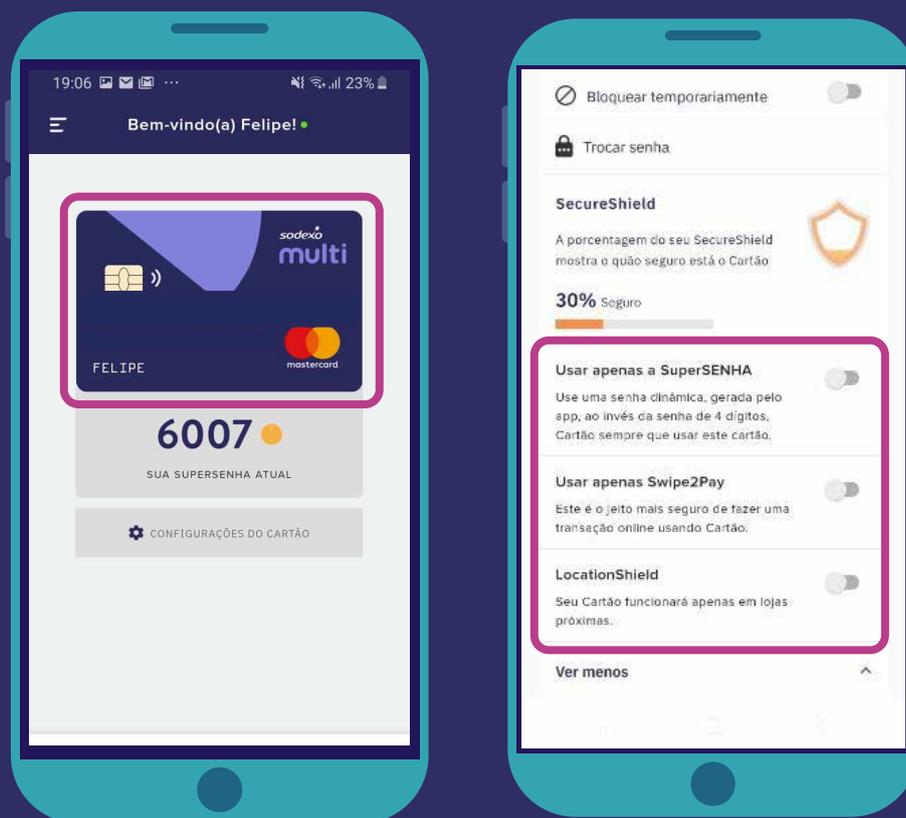
## 21 - COMO UTILIZAR A SUPERSENHA?

- Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
- Na tela inicial toque no cartão para ver mais, aparecerá os dados do cartão e a supersenha atual com indicador de tempo.
- A supersenha pode ser utilizada para toda transação e saque no lugar da senha do cartão.



## 22 - COMO CONFIGURAR O USO DA SUPERSENHA?

- Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
- Na tela inicial toque o cartão para ver mais, selecione a opção configurações do cartão.
- Selecione a opção “Configurar SecureShield”, aparecerá opções de “Usar apenas a Supersenha”, “Usar apenas Swipe2pay” e “Locationshield”.



## 23 - BLOQUEEI A MINHA SENHA. COMO RECUPERAR NOVA SENHA?

Através da Central de Atendimento, 3003-5083 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 728-5083 (demais localidades).

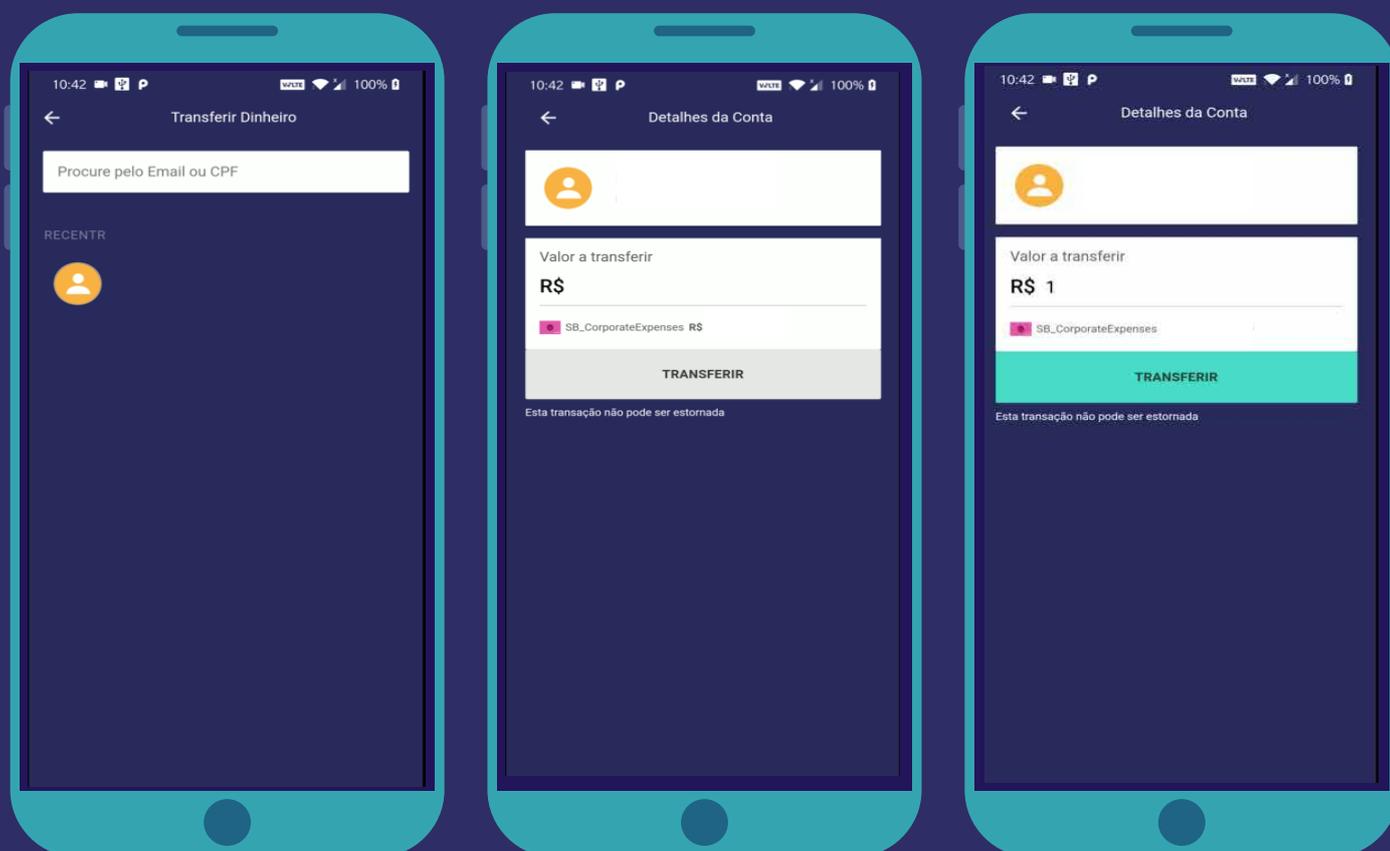
## 24 - QUAL CONFIGURAÇÃO É NECESSÁRIA PARA BAIXAR / EXECUTAR O APLICATIVO E O PAINEL NO ANDROID E APPLE (IOS)?

O aplicativo é suportado para as configurações Android: 6 e acima; iOS: 9 e acima.

# 25-COMO FAÇO UMA TRANSFERÊNCIA?

As transferências ficarão disponíveis para portadores dos cartões Sodexo Multi e Sodexo Multi Meu Presente, somente para pessoas da mesma empresa com o mesmo cartão e programa. Siga os passos abaixo:

- A. Abra o aplicativo Sodexo Multi e faça seu login.
- B. Selecione o botão “Pagar” correspondente ao cartão que pretende utilizar.
- C. Procure o contato do destinatário da transferência pelo e-mail ou CPF.
- D. Insira o valor a ser transferido – essa transação não poderá ser estornada.
- E. Clique no botão “Transferir”.



# 26-VISÃO GERAL DAS FUNÇÕES DO APLICATIVO

Editar Perfil/Configurações

Fazer transferência

Cartão Virtual

Tela inicial

Bem-vindo(a) Felipe!

PAGAR

EXTRATO

Toque para ver mais

DESPESAS CORPORATIVAS : R\$ 12

Home

Lojas

Notificações

Visualizar extrato de transações

Recibo de pagamentos, atualizações, etc

Ofertas

