

Perguntas frequentes sobre o aplicativo móvel



Gerais:

1. Qual é o nome do aplicativo móvel na loja virtual da Apple (App Store) e no Google Play?

O nome do aplicativo móvel na App Store e no Google Play é Citi® Supplier Finance. Está disponível para smartphones iOS (12+) e Android (7+). Ainda não está disponível para tablets.

2. Devo criar novo usuário e uma senha para usar o aplicativo móvel ou utilizo os dados de acesso que já tenho na plataforma web?

Para entrar no aplicativo móvel, utilize o mesmo usuário e a mesma senha da plataforma web ([Online Payment Channel](#)).

3. Como faço para criar um usuário novo no aplicativo móvel?

Novos usuários podem ser criados apenas na plataforma web ([Online Payment Channel](#)), entrando com o perfil de Administrador.

4. Como faço para trocar a senha do aplicativo móvel?

Dado que a senha é a mesma que se usa na plataforma web ([Online Payment Channel](#)), ela só pode ser modificada naquela plataforma.

5. Como posso modificar o idioma do aplicativo móvel?

Após o download, o aplicativo aceita por padrão o idioma configurado para o telefone. Para mudar o idioma, é necessário mudar o padrão do telefone.

6. Quantos dados o aplicativo móvel consome durante o download?

O aplicativo móvel consome, aproximadamente, 13 MB.

7. Enquanto não utilizo o aplicativo móvel, ele consome dados?

Não, o aplicativo móvel apenas consome dados durante seu uso.

8. Caso o aplicativo não esteja em uso, em quanto tempo se encerra a sessão?

Se o aplicativo não estiver em uso, a sessão se encerrará automaticamente em seis minutos.

9. Atualmente uso a plataforma web. O aplicativo móvel possui alguma funcionalidade adicional a esta?

Fora a criação de usuários e modificação de senhas, que podem ser feitas apenas na plataforma web, o aplicativo móvel possui as mesmas funcionalidades que a plataforma web ([Online Payment Channel](#)).

10. Qual é a diferença entre os perfis de usuário Administrador e Operador?

- Administrador: cria perfis Operadores
- Operadores: são os que desempenham papéis de "Início de transação" e "Aprovação/rejeição de transação".

11. Sou um fornecedor no Brasil e no Peru. Caso faça o download do aplicativo móvel no Brasil, posso visualizar o programa do Citi Supplier Finance no Peru e vice-versa?

Dado que cada programa possui credenciais de acesso diferentes (pois as empresas possuem diferentes identificadores fiscais), elas podem ser visualizadas separadamente no aplicativo móvel. Para verificar se o aplicativo móvel está disponível em seu país, pesquise na App Store ou no Google Play.

12. Sou um fornecedor que reside no Brasil e tenho programas do Citi Supplier Finance no Peru e na Colômbia. Posso baixar o aplicativo móvel no Brasil e visualizar os programas da Colômbia e do Peru?

Primeiro, verifique se o aplicativo móvel está disponível para download na App Store ou no Google Play no Brasil. Caso esteja, faça o download e vá à tela de início, onde pode ver os países em que está habilitado. Como cada programa possui credenciais de acesso diferentes (pois as empresas possuem diferentes identificadores fiscais), elas podem ser visualizadas separadamente no aplicativo móvel.

Funções "Início de transação" e "Aprovação/rejeição de transação":

13. Qual é o número máximo de pagamentos disponíveis para antecipação exibidos pelo aplicativo móvel?

O aplicativo móvel não tem um limite de exibição de pagamentos. Exibe todos os que estão disponíveis no sistema.

14. Qual é o número máximo de pagamentos que podem ser selecionados para antecipação?

O botão "Selecionar tudo" permite escolher 100 pagamentos de uma só vez. Uma vez realizado esse passo, pode-se continuar com a seleção dos pagamentos 101 a 300, porém um a um. É importante notar que 300 é o número máximo de pagamentos que podem ser selecionados antes de clicar em "Aceitar". Após esse passo, aparecem os outros pagamentos disponíveis para antecipação e pode-se repetir o fluxo descrito acima. Esse processo pode ser realizado múltiplas vezes, já que não existe um número máximo de pagamentos que podem ser antecipados.

15. Tenho apenas uma pessoa para lidar com a antecipação de pagamentos, é possível ter apenas a função de "Início da transação", sem a "Aprovação/rejeição de transação"?

Não, é necessário sempre ter ambas as funções.

16. É possível ter as funções de "Início de transação" e "Aprovação/rejeição de transação" em um mesmo perfil de usuário ou devem ser diferentes?

Uma mesma pessoa pode ter ambas as funções, mas dois usuários diferentes são necessários para concluir uma transação: um com a função de "iniciar" e outro com a função de "aprovar/rejeitar".

17. Como volto à tela principal de "Programas"?

Para percorrer as telas ou retornar à tela "Programas", use a seta localizada no canto superior esquerdo.

Módulo de Consulta:

18. Se um usuário deseja ver o status de pagamentos que estão em processo de antecipação, em que módulo do aplicativo móvel pode fazê-lo e que filtros de busca deveria utilizar?

Deve ir ao módulo de consulta que se encontra no menu principal e filtrar por status.

19. O aplicativo móvel tem funcionalidade para gerar relatórios? Por exemplo, posso consultar o detalhe dos pagamentos antecipados há um mês?

O aplicativo móvel tem um módulo de consulta para visualizar o status e detalhes de cada uma das transações sem limite de data, porém não gera relatórios.

Dados de contato para Clientes:

CitiService: para consultas e informações, contate o Serviço de Atendimento Corporativo. (11) 2109 2484 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 709 2484 (demais localidades). SAC - Serviço de Apoio ao Cliente: Informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamentos 0800 979 2484 (deficientes auditivos - 0800 722 2484). Das 8:00 às 18h, de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais)

Mesa de Risco Sacado: (11) 4009-8699 ou mesafornecedores@citi.com. Em dias úteis, das 9h às 18h.

Ouvidoria: Se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a Ouvidoria 0800 970 2484 (deficientes auditivos - 0800 722 2484). Das 10:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais ou na cidade de São Paulo). Fale com a Ouvidoria Citi: citi.com.br - Atendimento

Dados de contato para Fornecedores:

Suporte Técnico: (11) 2135-9510; 0800-701-8701 ou boletos@bcatendimento.com.br. Em dias úteis das 8h às 20h. Serviço de Apoio ao Fornecedor: reclamações, cancelamentos e informações (11) 4009-8699 ou mesafornecedores@citi.com. Em dias úteis das 9h às 18h.

Ouvidoria: Se não ficar satisfeito com a solução apresentada, contate a Ouvidoria 0800 970 2484 (deficientes auditivos - 0800 722 2484). Das 10:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais ou na cidade de São Paulo). Fale com a Ouvidoria Citi: citi.com.br - Atendimento

Ressalvas da Circular 230 da IRS: O Citigroup Inc. e suas afiliadas não prestam assessoria tributária ou jurídica. Qualquer discussão de questões tributárias contida nesses materiais (i) não pretende nem foi redigida para ser utilizada e não pode ser utilizada nem confiada por você com a finalidade de evitar quaisquer penalidades fiscais e (ii) pode ter sido redigida em relação à "promoção ou marketing" de qualquer transação ora contemplada ("Transação"). Assim, você deve buscar assessoria de um consultor tributário independente, que preste serviços baseado nas características particulares.

Esta comunicação é fornecida apenas para fins informativos e não pode representar as opiniões ou posições da Citigroup Inc. ou de suas afiliadas (coletivamente, "Citi"), funcionários ou executivos. As informações aqui contidas não constituem e não devem ser interpretadas como legais, consultoria tributária e/ou contábil do Citi.

O Citi não faz representação quanto à precisão, integridade ou pontualidade de tais informações. Esta comunicação e quaisquer documentos fornecidos com base no presente documento não devem ser usados ou invocados por qualquer pessoa / entidade (i) com a finalidade de tomar decisões regulatórias ou (ii) fornecer consultoria regulatória a outra pessoa / entidade com base nos assuntos discutidos aqui. Os destinatários desta comunicação devem obter orientação e/ou aconselhamento, com base em suas próprias circunstâncias particulares, junto ao seu consultor jurídico, tributário ou contábil.

Quaisquer termos aqui estabelecidos são destinados apenas para fins de discussão e estão sujeitos aos termos finais, conforme estabelecido em contratos escritos definitivos separados. Esta apresentação não é um compromisso ou uma oferta firme e não nos obriga a assumir esse compromisso, nem estamos agindo como um fiduciário para você. Ao aceitar esta apresentação, sujeito à lei ou regulamento aplicável, você concorda em manter em sigilo as informações aqui contidas e a existência e os termos propostos para qualquer Transação.

Somos obrigados a obter, verificar e registrar determinadas informações que identificam cada entidade que entra em um relacionamento comercial formal conosco. Solicitaremos seu nome completo, endereço e número de identificação de contribuinte. Também podemos solicitar documentos de formação corporativa, ou outras formas de identificação, para verificar as informações fornecidas.

Certos serviços e/ou produtos mencionados nesta comunicação podem conter disposições que se referem a uma taxa de referência ou de referência que pode mudar, deixar de ser publicada ou estar em uso habitual no mercado, tornar-se indisponível, ter seu uso restrito e/ou ser calculado de forma maneira diferente. Como resultado, as taxas de referência ou de referência que estão sujeitas a essas alterações podem deixar de ser apropriadas para os serviços e/ou produtos mencionados nesta comunicação. Incentivamos você a manter-se atualizado com os mais recentes desenvolvimentos do setor em relação ao trânsito de referência e a considerar o impacto nos seus negócios. Você deve considerar e continuar analisando o impacto potencial da transição de benchmark em qualquer serviço e/ou produto existente que você tenha com o Citi, ou em quaisquer novos serviços (que você tenha) e/ou produto que você celebre com o Citi. O Citi não fornece conselhos ou recomendações sobre a adequação do seu serviço e/ou escolha de produtos, inclusive em relação a qualquer transição de referência em qualquer serviço e/ou produto existente que você tenha com o Citi. Você deve obter aconselhamento profissional independente (tributário, contábil, regulatório, jurídico, financeiro ou outro) sobre a adequação do seu serviço e/ou produtos à luz da transição de referência, conforme considerar necessário.

© 2020 Citibank, N.A. Todos os direitos reservados. Citi e Citi e Arc Design são marcas comerciais e marcas de serviço do Citigroup Inc. ou de suas afiliadas utilizadas e registradas no mundo inteiro

© 2020 Citigroup Inc. Todos os direitos reservados. Citi e Citi e Arc Design são marcas comerciais e marcas de serviço do Citigroup Inc. ou de suas afiliadas utilizadas e registradas no mundo inteiro

© 2020 Citibank, N.A. London. Autorizado e regulamentado pelo Escritório da Controladoria da Moeda (EUA) e autorizado pela Prudential Regulatory Authority. Sujeito a regulamentação da Autoridade de Conduta Financeira e regulamentação limitada pela Autoridade de Regulação Prudencial. Detalhes sobre a extensão de nossa regulamentação pela Autoridade de Regulação Prudencial estão disponíveis por nossa solicitação. Todos os direitos reservados. Citi e Citi e Arc Design são marcas comerciais e marcas de serviço do Citigroup Inc. ou de suas afiliadas e são usadas e registradas em todo o mundo.