

## FAQ – Perguntas Frequentes

### Poupança Social Digital CAIXA

### Público Bolsa Família – Plataforma social

#### **INFORMAÇÕES GERAIS**

**1. O que é a Poupança Social Digital?**

A Poupança Social Digital Caixa é uma modalidade de poupança aberta para beneficiários de programas governamentais.

**2. Qual o público do Programa Bolsa Família que terá conta Poupança Digital Caixa?**

Os beneficiários do Programa Bolsa Família que recebem o benefício por meio da Plataforma Social terão a Poupança Social Digital aberta automaticamente, e passarão a receber o benefício exclusivamente por meio dessa conta.

**3. Como será realizada a abertura da Poupança Social Digital?**

Será aberta automaticamente pela Caixa, desde que o cidadão preencha as regras necessárias descritas no item 7.

**4. Ainda haverá beneficiários recebendo por meio da plataforma social?**

Sim, caso não seja possível a abertura de Poupança Social Digital para estes beneficiários.

**5. Caso não queira receber via crédito em conta, posso continuar recebendo por meio da plataforma social?**

Sim, o serviço de oposição ao crédito em conta pode ser solicitado nas agências e Telesserviços, através do 0800-726-0207.

#### **CARACTERÍSTICAS DA CONTA (Abertura e movimentação)**

**6. Como faço para realizar a abertura da Poupança Social Digital Caixa?**

Não é necessário realizar nenhum procedimento. A abertura da conta será realizada de forma automática pela CAIXA.

**7. Quais são as regras para que o beneficiário tenha a conta Poupança Social Digital aberta?**

- Possuir CPF Regular;
- Possuir dados mínimos cadastrais;

- Ser maior de 18 anos;
- Não possuir conta elegível na CAIXA – (Contas simplificadas 013 fácil, 023, 014 e 018).

**8. É necessário apresentação de documentos?**

Não é necessário apresentar nenhum documento.

**9. Quais são as características da conta e como funciona sua movimentação?**

- Prioritariamente realizada pelo aplicativo CAIXA Tem;
- Recebe créditos de Programas Sociais, Depósitos e Transferências;
- Realiza Pagamentos;
- Saque Digital em ATM, Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui;
- Compras com Cartão de Débito Virtual ELO;
- Compras em maquininhas com QR Code;
- Créditos e débitos, desde que limitados a R\$ 5.000,00 por mês.

**10. Quais serviços eu posso realizar com a Poupança Social Digital?**

É isenta de tarifa mensal de manutenção e conta com os seguintes serviços básicos gratuitos:

- Realização de até 02 (dois) saques por mês, em terminal de autoatendimento e unidades lotéricas, em breve, pelo Saque Digital sem cartão;
- Realização de 03 (três) transferências, por mês, para conta de depósitos para outros bancos;
- Realização ilimitada de transferências para contas da Caixa;
- Fornecimento de até 02 (dois) extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos trinta dias;
- Realização de consultas por meio digital, sem número máximo, através de site ou aplicativos disponibilizados pela Caixa.

**11. Vou poder continuar utilizando o cartão social para movimentar a Poupança Social Digital Caixa?**

Sim, o cartão social poderá ser utilizado para movimentar a conta e realizar saque nos canais de atendimento da Caixa.

**12. Haverá emissão de cartão físico?**

Não serão emitidos cartões físicos para a movimentação da Poupança Social Digital Caixa. Você poderá continuar utilizando seu cartão social ou movimentar a conta por meio do App CAIXA Tem.

**13. Como é feito o cadastramento de senha para a Poupança Social Digital?**

A senha da Poupança Social Digital é a mesma senha de acesso ao aplicativo Caixa Tem.

#### **14. Quais tarifas eu pago pela Poupança Social Digital?**

A Poupança Social Digital é isenta de tarifa mensal de manutenção e tem como franquia gratuita os serviços discriminados no item 10.

As movimentações que ultrapassarem os serviços básicos são cobradas conforme Tabela de Tarifas vigente.

### **PAGAMENTO**

#### **15. Como será o pagamento do Bolsa Família para o público que vai receber pela Poupança Digital Caixa?**

O pagamento será realizado na Poupança Social Digital Caixa, por escalonamento, conforme calendário de pagamento do Programa Bolsa Família, da mesma forma como já ocorre atualmente.

#### **16. Como vou poder movimentar e realizar o saque das parcelas creditadas na Poupança Digital Caixa?**

A movimentação deverá ser realizada prioritariamente pelo App CAIXA Tem. No entanto, ainda será possível a utilização do cartão social nos canais de pagamento da Caixa.

#### **17. Quais são as regras para o crédito seja realizado na Poupança Sociais Digital Caixa?**

- Não possuir marca impeditiva, como por exemplo bloqueio judicial ou bloqueio por fraude;
- Não possuir saldo negativo.

#### **18. Quais serão os canais disponíveis para saque?**

O saque estará disponível nos terminais de autoatendimento, Correspondentes CAIXA AQUI, Lotéricos, Agências e Postos de pagamento e App CAIXA Tem, respeitado o horário de funcionamento de cada canal e as regras do produto.

No entanto, para saques por meio do App CAIXA Tem, será necessário gerar o código de segurança por meio do aplicativo, conforme orientações descritas na página da Caixa <https://www.caixa.gov.br/atendimento/aplicativos/caixatem/Paginas/default.aspx>

#### **19. Com o crédito das parcelas na Poupança Social Digital, preciso sacar o valor integral?**

Não é necessário o saque do valor integral. A Poupança Social Digital Caixa é uma conta onde você poderá movimentar o valor da forma que achar melhor, sacando o valor integral ou parcial.

**20. Os créditos dos pactos (municipais e estaduais, para aqueles que recebem), vinculados ao Bolsa Família, também serão creditados na Poupança Social Digital?**

Neste momento os pactos vão continuar sendo creditados na plataforma social, com saque realizado com o cartão social. A previsão de crédito em conta para todos os pactos é até dezembro do corrente ano.

**21. Quando eu for realizar o saque do pacto e do Bolsa Família no autoatendimento, os procedimentos serão diferentes?**

Sim, o saque em crédito em conta, conforme cronograma estabelecido para o Bolsa Família será realizado pelo botão *“saque conta caixa fácil/ saque poupança caixa fácil”*.

Já para saque do benefício dos pactos, deverá acionado o botão *“saque benefício social”*.

**22. Como será o calendário de pagamento na Poupança Social Digital?**

Será conforme calendário de pagamento do Programa Bolsa Família, por escalonamento, por final de NIS, como já acontece atualmente.

**23. Será possível continuar realizando saques em Lotéricas e CCA?**

Sim, tanto com o cartão social como com o App CAIXA Tem.

**24. Será possível utilizar o App CAIXA Tem para movimentação da conta?**

Sim, a movimentação da conta Poupança Social Digital deverá ser realizada preferencialmente pelo App Caixa TEM.

**25. Que movimentações poderão ser realizada pelo App CAIXA Tem?**

Por meio do App CAIXA Tem será possível realizar o pagamento de contas, realizar transferências de valores para outras contas, inclusive outros bancos, e geração de token para saque em ATM, CCA e Lotéricas.

Será possível, também, a utilização do cartão digital.

**26. Como me cadastro para ter acesso ao App CAIXA Tem?**

As informações referentes ao cadastramento no App CAIXA Tem podem ser obtidas no site da caixa: <https://www.caixa.gov.br/atendimento/aplicativos/caixatem/Paginas/default.aspx>

## **27. Onde posso encontrar informações sobre a utilização do App CAIXA Tem?**

As informações referentes ao App CAIXA Tem podem ser obtidas no site da caixa: <https://www.caixa.gov.br/atendimento/aplicativos/caixatem/Paginas/default.aspx>

## **28. Como funciona o Cartão Digital?**

O Cartão Digital é um cartão de débito virtual, que permite somente compras eletrônicas pela internet ou em aplicativos que aceitem pagamentos com cartão de débito da bandeira Elo.

Ele possui os mesmos dados de um cartão de plástico, com a diferença que o Código de Segurança (3 números) é trocado a cada compra ou consulta, tornando o seu uso ainda mais seguro.

Assim, o cliente deve consultar o Código de Segurança antes de cada transação, não devendo anotá-lo ou tirar foto.

O Cartão Digital permite apenas compras à vista e desde que haja saldo disponível na Poupança Social Digital; não são permitidas compras parceladas, mesmo com saldo disponível.

## **29. Posso fazer ou receber depósitos na Poupança Social Digital?**

Sim, é uma conta de livre movimentação. Não há restrição quanto à origem dos créditos, desde que respeitado o valor total mensal descrito no item 9.

Caso esse valor seja ultrapassado, a conta é bloqueada; se ultrapassado pela segunda vez, a conta deixa de ter o caráter de social, e existe a opção de transformá-la em Poupança Azul, com cesta de tarifas de acordo com a opção do cliente.