

FAQ GST– POUPANÇA SOCIAL DIGITAL

Sumário

1.	O que é a poupança social digital do Bolsa Família?	2
2.	Qual é a legislação da Poupança Social Digital do Bolsa Família?	2
3.	O que muda no pagamento do PBF com a poupança social digital?	2
4.	O beneficiário ainda vai conseguir sacar com o cartão Bolsa Família?.....	2
5.	Quando os beneficiários passam a utilizar os serviços da Poupança Digital Social?	2
6.	Como os beneficiários serão comunicados?	3
7.	Como o gestor poderá identificar os beneficiários que recebem pela Poupança Social Digital?	3
9.	O beneficiário precisa apresentar alguma documentação para ter acesso a poupança social digital?4	
10.	Quais são os dados mínimos que o beneficiário precisa ter para que sua conta Poupança Social Digital seja aberta automaticamente?	4
11.	Será cobrado algum valor do beneficiário pela poupança social digital?	5
12.	O beneficiário vai receber outro cartão, um específico da poupança social digital?	5
13.	Como o beneficiário irá acessar a poupança social digital?	5
14.	O beneficiário pode realizar transferências da poupança social digital para outra conta? Haverá cobrança de taxa?.....	6
15.	O beneficiário pode fazer compras pela conta digital?	6
16.	O beneficiário pode sacar o benefício do Bolsa Família diretamente pela poupança social digital?6	
17.	Mesmo com a poupança social digital o beneficiário pode continuar sacando o benefício com o cartão Bolsa Família?	6
18.	Quais serviços o beneficiário pode acessar na poupança social digital pelo aplicativo CAIXA Tem? 6	
19.	O que o beneficiário deve fazer em caso de dificuldades em utilizar o aplicativo CAIXA Tem para acessar a poupança social digital?	7
20.	O beneficiário é obrigado a receber o benefício do Programa Bolsa Família na conta Poupança Social Digital? Ele pode pedir o cancelamento?	7
21.	Os beneficiários que já recebem o benefício do Bolsa Família em contas simplificadas (conta Caixa Fácil e conta Poupança Caixa Fácil) vão receber pela conta Poupança Social Digital?	7
22.	Com a Poupança Social Digital, o beneficiário precisa sacar o valor integral do benefício?	7
23.	Caso o beneficiário informe algum problema ou uso indevido de sua Poupança Social Digital por terceiros, como orientar?	8
24.	Como o beneficiário pode fazer pagamento de conta com a Poupança Social Digital?	8
25.	Como o beneficiário pode utilizar o cartão de débito virtual da Poupança Social Digital?	8
26.	Como o beneficiário pode fazer pagamento com maquininhas com a Poupança Social Digital?	8

1. O que é a poupança social digital do Bolsa Família?

É um meio de pagamento do Programa Bolsa Família, que ampliará serviços das modalidades existentes. A modalidade oferece facilidades de uma conta bancária, mantém a possibilidade de saque do benefício pelo cartão Bolsa Família e possibilita utilizar uma série de serviços digitais para uso do benefício.

2. Qual é a legislação da Poupança Social Digital do Bolsa Família?

A Poupança Social Digital foi criada por meio da Lei 14.075/20.

No PBF, a nova modalidade de pagamento está em fase de regulamentação e será disciplinada pela Portaria n. 204/2011, que trata sobre procedimentos relativos ao pagamento e aos cartões de benefícios do Programa Bolsa Família, atualmente em fase de atualização.

3. O que muda no pagamento do PBF com a poupança social digital?

Para os beneficiários do Bolsa Família continua a possibilidade sacar com o Cartão Bolsa Família ou Cartão Cidadão. A mudança é que o responsável familiar passa a usufruir dos serviços da Poupança Social Digital, como sacar o benefício no valor integral ou parcial da sua parcela mensal do benefício, receber e fazer transferências, movimentar a conta pelo app CAIXA TEM, ter rendimento mensal sobre o valor poupado e ter uma conta digital.

4. O beneficiário ainda vai conseguir sacar com o cartão Bolsa Família?

Sim, o beneficiário segue sacando seus benefícios com o Cartão Bolsa Família ou cartão Cidadão. Os beneficiários também vão poder optar por movimentar sua conta pelo aplicativo CAIXA TEM.

5. Quando os beneficiários passam a utilizar os serviços da Poupança Digital Social?

Os beneficiários serão habilitados a utilizar os serviços da Poupança Social Digital de acordo com um cronograma, que passa a valer a partir de dezembro de 2020, e foi organizado de acordo com o final do Número de Identificação Social (NIS), conforme tabela abaixo.

Grupos	Final de NIS	Mês de início do funcionamento dos serviços da Poupança Social Digital
G1	9 e 0	Dezembro/2020
G2	6, 7 e 8	Janeiro/2021
G3	3, 4 e 5	Fevereiro/2021
G4	1, 2 e Famílias GPTE	Março/2021

GPTE: Grupos Populacionais Tradicionais e Específicos.

6. Como os beneficiários serão comunicados?

A comunicação direta às famílias será realizada via mensagem no extrato de pagamentos do Programa Bolsa Família, no mês anterior ao início do funcionamento dos serviços para a família.

Todo o processo será realizado de forma escalonada, utilizando-se o dígito final do Número de Identificação Social (NIS) para definir o cronograma. Dessa forma, a partir de novembro o 1º grupo de famílias beneficiárias começa a ser comunicado, conforme quadro a seguir:

Grupos	Final de NIS	Mês de Comunicação aos beneficiários
G1	9 e 0	Novembro/2020
G2	6, 7 e 8	Dezembro/2020
G3	3, 4 e 5	Janeiro/2021
G4	1, 2 e Famílias GPTE	Fevereiro/2021

GPTE: Grupos Populacionais Tradicionais e Específicos.

A mensagem no extrato de pagamentos de benefícios será enviada a partir de novembro e seguirá o cronograma indicado acima. Confira a mensagem que os beneficiários receberão:

VOCE TEM UMA MENSAGEM BOLSA FAMILIA
- POUPANCA SOCIAL DIGITAL -
A PARTIR DO PROXIMO MES SEU BENEFICIO
SERA DEPOSITADO NA POUPANCA SOCIAL
DIGITAL. SEU CARTAO BOLSA FAMILIA
CONTINUARA FUNCIONANDO NORMALMENTE PARA
SAQUE DO BENEFICIO. A POUPANCA DIGITAL
SERA ABERTA AUTOMATICAMENTE PELA CAIXA.
VOCE PODE USAR O APLICATIVO CAIXA TEM
PARA PAGAR CONTAS FAZER TRANSFERENCIAS
OU COMPRAS. PARA MAIS INFORMACOES LIGUE
0800 726 0207 OU ACESSE WWW.CAIXA.GOV.BR
COD. 04

Toda a rede de pagamento da CAIXA está sendo capacitada para orientar os beneficiários sobre a ampliação dos serviços aos beneficiários do PBF e estará preparada para orientar sobre o funcionamento da Poupança Social Digital e do app CAIXA TEM.

7. Como o gestor poderá identificar os beneficiários que recebem pela Poupança Social Digital?

No SIBEC, as famílias terão a marcação “P” de poupança no campo “Bancarizado”.

8. Como será o pagamento do Bolsa Família para o público que vai receber pela Poupança Social Digital?

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

Os beneficiários do PBF continuam realizando o saque com o cartão Bolsa Família, e terão a possibilidade de ter acesso serviços bancários digitais.

9. O beneficiário precisa apresentar alguma documentação para ter acesso a poupança social digital?

Não. Todo o processo será realizado de forma automática, não sendo exigido do beneficiário nenhuma providência adicional ou comprovação. Para a abertura automática da Poupança Social Digital, o responsável familiar deve atender aos seguintes requisitos:

- Ser maior de 18 anos;
- Ter CPF em situação regular; e
- Possuir dados cadastrais mínimos completos.

10. Quais são os dados mínimos que o beneficiário precisa ter para que sua conta Poupança Social Digital seja aberta automaticamente?

Serão utilizados dados das bases cadastrais do Cadastro NIS, Cadastro Único e Cadastro Pessoas Físicas da Receita Federal, sendo elas as seguintes:

Para identificação do Responsável Familiar

- CPF;
- NIS
- Nome Completo;
- Data de nascimento;
- Nome da Mãe;
- Nome do Pai;
- Sexo;
- Nacionalidade;
- Naturalidade.

Documentação do Responsável Familiar

- Tipo de documento de identidade;
- Número de identificação do Documento;
- Órgão Emissor do documento de identificação;
- UF de emissão do documento de identificação;
- Data de expedição do documento de identificação.

Endereço /contato

- Tipo de logradouro;

- Logradouro;
- Número;
- Complemento;
- Bairro;
- Nome da localidade;
- Código Localidade;
- UF;
- CEP;
- Tipo telefone;
- DDD Telefone;
- Número de telefone.

Renda/Ocupação

- Renda Pessoal (quando possuir renda, deverá ser informada a ocupação);
- Ocupação Comercial (obrigatório se for informado Renda).

11. Será cobrado algum valor do beneficiário pela poupança social digital?

Não. A Poupança Social Digital é isenta de tarifa mensal de manutenção e de taxa para abertura da conta. Além disso, são oferecidos os seguintes serviços sem cobrança:

- Até 02 (dois) saques gratuitos por mês;
- Até 03 (três) transferências por mês, para contas de depósito de outros bancos;
- Até 02 (dois) extratos por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 (trinta) dias;
- Acesso a serviços bancários via app CAIXA TEM;
- Realizar transferências ilimitadas para contas da Caixa;
- Realização de consultas ilimitada por meio digital, site ou aplicativos disponibilizados pela Caixa;
- Receber Depósitos e Transferências; e
- Realizar compras com Cartão de Débito Virtual ELO.

Superados do limite de saques e transferências, a CAIXA cobrará tarifa conforme tabela vigente.

12. O beneficiário vai receber outro cartão, um específico da poupança social digital?

Não. O responsável familiar continuará utilizando o cartão Bolsa Família. A Poupança Social Digital não emite cartão.

13. Como o beneficiário irá acessar a poupança social digital?

O acesso é realizado por meio do aplicativo CAIXA TEM. Esse aplicativo está disponível na loja virtual de aplicativos de celulares.

Todas as informações sobre o aplicativo CAIXA TEM estão disponíveis no site: <https://www.caixa.gov.br/atendimento/aplicativos/caixatem/Paginas/default.aspx>

14. O beneficiário pode realizar transferências da poupança social digital para outra conta? Haverá cobrança de taxa?

Sim. Através do aplicativo CAIXA TEM o beneficiário pode realizar transferências para outras contas.

As transferências realizadas para contas da CAIXA são ilimitadas, contudo, o beneficiário deve ficar atento, pois as transferências feitas para outros bancos são gratuitas até o limite de três transferências eletrônicas por mês. Depois disso, haverá cobrança para realização de transferências pela CAIXA, conforme tabela vigente do banco.

15. O beneficiário pode fazer compras pela conta digital?

Sim. No aplicativo CAIXA TEM o beneficiário pode usar o cartão de débito virtual para fazer compras pela internet em sites e aplicativos que aceitam. A cartão de débito virtual é gratuito e o valor das compras é descontado diretamente na poupança digital.

O beneficiário também pode fazer compras nos estabelecimentos habilitados pelo aplicativo CAIXA Tem.

16. O beneficiário pode sacar o benefício do Bolsa Família diretamente pela poupança social digital?

Sim. Com o código gerado no aplicativo CAIXA TEM no celular, o beneficiário pode realizar até dois saques gratuitos em um caixa eletrônico, lotérica ou correspondente CAIXA aqui. Superado o limite de dois saques mensais, a CAIXA aplicará a tarifa conforme tabela vigente do banco.

17. Mesmo com a poupança social digital o beneficiário pode continuar sacando o benefício com o cartão Bolsa Família?

Sim. O cartão Bolsa Família continuará funcionando normalmente para saque do benefício, possibilitando que o responsável familiar (RF) mantenha o saque sem intercorrências.

18. Quais serviços o beneficiário pode acessar na poupança social digital pelo aplicativo CAIXA Tem?

Com a poupança social digital os beneficiários podem realizar os seguintes serviços:

- Até 02 (dois) saques por mês* (pelo Cartão Bolsa Família ou pelo app CAIXA TEM);
- Realização de 03 (três) transferências por mês*, para conta de depósitos para outros bancos (pelo app CAIXA TEM);
- Realização ilimitada de transferências para contas da Caixa (pelo app CAIXA TEM);
- Emissão de até 02 (dois) extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos trinta dias (pelo app CAIXA TEM);
- Realização de consultas por meio digital, site ou aplicativos disponibilizados pela Caixa;

- Receber Depósitos e Transferências; e
- Realizar compras com Cartão de Débito Virtual ELO.

** Superados do limite de saques e transferências, a CAIXA cobrará tarifa conforme tabela vigente do banco.*

19.O que o beneficiário deve fazer em caso de dificuldades em utilizar o aplicativo CAIXA Tem para acessar a poupança social digital?

No caso de dúvidas, o beneficiário pode entrar em contato com o atendimento da CAIXA no 0800 726 0207 ou acessar o site

<https://www.caixa.gov.br/atendimento/aplicativos/caixatem>.

No site ele encontra o passo a passo para utilização do CAIXA Tem.

20.O beneficiário é obrigado a receber o benefício do Programa Bolsa Família na conta Poupança Social Digital? Ele pode pedir o cancelamento?

Não, o beneficiário não é obrigado a receber o benefício na conta Poupança Social Digital. Após a abertura da conta, caso o beneficiário não deseje receber o benefício do PBF nessa modalidade de pagamento, ele poderá solicitar o cancelamento da conta, ligando para o telefone 0800 726 0207 ou diretamente em uma agência da CAIXA.

21.Os beneficiários que já recebem o benefício do Bolsa Família em contas simplificadas (conta Caixa Fácil e conta Poupança Caixa Fácil) vão receber pela conta Poupança Social Digital?

Não, os beneficiários que já recebem o benefício do PBF em contas simplificadas da Caixa (conta Corrente CAIXA Fácil e conta Poupança CAIXA Fácil) continuarão recebendo regularmente os pagamentos nas modalidades de conta que já possuem. Logo, não terão abertura automática de conta Poupança Social Digital, não receberão as mensagens, nem terão alterada a modalidade de pagamento.

22.Com a Poupança Social Digital, o beneficiário precisa sacar o valor integral do benefício?

Não, o beneficiário não precisará mais sacar o valor integral. Com a Poupança Social Digital o beneficiário poderá sacar até duas vezes por mês, de forma gratuita, além de poder movimentar o valor da parcela via aplicativo CAIXA TEM, realizando transferências e pagamentos.

23. Caso o beneficiário informe algum problema ou uso indevido de sua Poupança Social Digital por terceiros, como orientar?

Oriente ao beneficiário que entre em contato com a ouvidoria da CAIXA através do número no número 0800 725 7474.

24. Como o beneficiário pode fazer pagamento de conta com a Poupança Social Digital?

Para utilizar a conta Poupança Social Digital, não é preciso gerar nova senha. O beneficiário poderá usar a mesma senha do cartão social.

O beneficiário poderá realizar o pagamento de contas de água, luz, telefone, gás e boletos em geral pelo próprio aplicativo ou nas casas lotéricas através da opção “Pagar na Lotérica” do CAIXA Tem, além de poder realizar saques da conta com o cartão do Programa Bolsa Família ou Cartão Cidadão.

25. Como o beneficiário pode utilizar o cartão de débito virtual da Poupança Social Digital?

Para utilizar o cartão, o beneficiário precisa gerá-lo, entrando no aplicativo e acessando o ícone Cartão de Débito Virtual. Feito isso, o beneficiário deverá digitar a senha do CAIXA Tem.

Em seguida, aparecerão os seguintes dados: nome do cidadão, número e validade do cartão, além do código de segurança. Ao lado do código, é preciso clicar em “gerar”. Pronto. O cartão está disponível. O código de segurança vale para uma compra ou por alguns minutos.

Para realizar uma nova compra é preciso gerar um novo código. Com o Cartão de Débito Virtual CAIXA é possível fazer compras pela internet, aplicativos e sites de qualquer um dos estabelecimentos credenciados.

26. Como o beneficiário pode fazer pagamento com maquininhas com a Poupança Social Digital?

O CAIXA Tem oferece a opção “Pague na maquininha”, forma de pagamento digital que pode ser utilizada nos estabelecimentos físicos habilitados. É uma funcionalidade por leitura de QR Code gerado pelas maquininhas dos estabelecimentos e que pode ser escaneado pela maioria dos telefones celulares equipados com câmera.

Quando o beneficiário seleciona a opção “Pague na maquininha”, no aplicativo, automaticamente a câmera do celular é aberta. O usuário deve então apontar o telefone para leitura do QR Code gerado na maquininha do estabelecimento.

