



VR Conta Digital

FAQ – VR Conta Digital

PRODUTO CARTÃO COMPRAS:

- 1. Como posso aderir às novas funcionalidades do VR Compras?**
 - Primeiro garanta que o seu VR Compras esteja desbloqueado.
 - Depois, faça o seu login no Portal VR e clique na imagem "Temos Novidades no seu VR Compras".
 - Siga o passo-a-passo e aceite o termo de adesão.
 - Em seguida, uma senha temporária aparecerá, anote-a e baixe o aplicativo.
 - No seu primeiro acesso, digite seu e-mail, o mesmo utilizado para entrar no Portal VR e a sua senha temporária, cadastre uma nova senha e pronto! Suas funcionalidades estarão disponíveis.
- 2. Perdi minha senha temporária, o que eu faço?**

No próprio aplicativo clique em "Esqueci minha senha" e uma nova senha temporária será enviada para o seu e-mail. Abra o aplicativo VR Conta Digital, digite seu e-mail, utilizado para entrar no Portal VR e a senha temporária, cadastre uma nova senha e pronto! Suas funcionalidades estarão disponíveis
- 3. Não recebi meu e-mail de redefinição de senha, o que faço?**

Verifique primeiro se o e-mail que você está acessando é o mesmo utilizado para fazer o login no Portal VR. Se não encontrar a mensagem, verifique se o e-mail não está na sua caixa de spam ou lixo eletrônico. Caso tenha problemas, entre em contato conosco pelo email suporteestabelecimento@vr.com.br indicando o seu problema, o CNPJ da empresa e um telefone para contato.
- 4. O que é o cartão VR Compras? Como faço para solicitar o cartão VR Compras?**

O VR Compras é uma nova alternativa para receber o seu reembolso da VR, diretamente em um cartão, sem custo algum na solicitação ou utilização.

Quer conhecer mais sobre o cartão? [Clique aqui](#). Depois de clicar no link, faça seu login, vá até o Menu e selecione "VR Compras". Caso queira solicitar o seu, clique em "Solicite agora".

Caso você ainda não tenha cadastro no portal, aproveite para se [cadastrar aqui](#).
- 5. Quais as vantagens do cartão VR Compras?**

São muitas! Com o VR Compras, você pode fazer as compras para o seu estabelecimento de forma prática e segura, com mais controle do seu fluxo de caixa. Além disso, você pode utilizá-lo em uma ampla rede credenciada com mais de 110 mil estabelecimentos em diversos setores de atuação.



6. Preciso ter o cartão VR Compras para utilizar as novas funcionalidades?

Sim, o cartão é seu modo de acesso ao aplicativo e é preciso que ele esteja desbloqueado além de ter acesso no Portal da VR.

7. Para empresas com mais de um sócio, como solicito o cartão?

Apenas o representante legal do estabelecimento pode solicitar o cartão VR Compras.

CADASTRO:

8. Qual é o prazo para ativação do VR Conta Digital ?

A criação da conta é feita automaticamente após o aceite do termo no Portal da VR

9. Como gero meu Token ou Senha para transações?

O Token é a senha que você utilizará para confirmar cada transação. Para gerá-la basta entrar em seu perfil, ir em "Segurança e Login" depois clicar em "Criar novo token" e digitar a senha de 4 números que preferir. Caso queira alterar o token novamente, efetuar o mesmo processo.

10. Como acesso ao VR Conta Digital pelo celular? Terá aplicativo?

Sim, há um aplicativo disponível na loja de aplicativos de seu celular, basta procurar por "VR Conta Digital", baixar, fazer seu login e pronto!

11. Vai ser preciso enviar fotos de documentos para abertura da conta do VR Digital?

Não é necessário. Você só precisa ter um estabelecimento credenciado na VR Benefícios, possuir um cartão VR Compras e ter acesso ao Portal VR.

12. Como altero a minha senha do App?

Para alterá-la basta entrar em seu perfil da conta, ir em "Segurança e Login" depois em "Trocar senha", digite sua senha antiga e coloque a nova senha com 6 caracteres tendo uma letra e um número obrigatoriamente.

13. Esqueci minha senha do App. Como faço para recuperá-la?

No próprio aplicativo clique em "Esqueci minha senha" e uma nova senha temporária será enviada para o seu e-mail. Abra o aplicativo VR Conta Digital, digite seu e-mail utilizado para entrar no Portal VR e a senha temporária, cadastre uma nova senha e pronto! Suas funcionalidades estarão disponíveis.

14. Não recebi meu e-mail de redefinição de senha, o que faço?

Verifique primeiro se o e-mail que você está verificando é o mesmo utilizado para o login do Portal VR. Depois, verifique se o e-mail não está na sua caixa de spam ou lixo eletrônico. Caso tenha problemas entre em contato conosco via e-mail



suporteestabelecimento@vr.com.br indicando o seu problema, o CNPJ da empresa e um telefone para contato .

15. Quais são os canais de atendimento para o VR Conta Digital?

Você pode entrar em contato conosco através do e-mail:

suporteestabelecimento@vr.com.br e via Chat dentro do seu Portal VR.

UTILIZAÇÃO do VR Conta Digital:

16. Quais são as novas funcionalidades do cartão VR Compras, utilizando o VR Conta Digital?

- a. Consulta de saldo e extrato de seu cartão VR Compras;
- b. Depósito por boleto;
- c. Pagamento de contas;
- d. Transferências entre VR Compras e conta – e vice-versa;
- e. Transferências para outros bancos;

17. Quais são as novas tarifas do cartão VR Compras?

Não haverá nenhuma tarifa nova.

18. Como adiciono dinheiro no meu App?

Fazendo um depósito por boleto ou transferindo dinheiro do VR Compras para Conta **VR Digital**.

19. Posso fazer um saque com o VR Compras?

Funcionalidade ainda não disponível

SALDO E EXTRATO:

20. Como vejo meu saldo ou extrato do cartão VR Compras?

Ao fazer o login no aplicativo, logo na página inicial você poderá ver seu saldo da conta e do seu cartão VR Compras.

Para o extrato da conta basta clicar em "Extrato", escolher o mês que desejar visualizar e pronto.

Para extrato do cartão VR Compras basta ir em "Cartão" e verificar seu extrato.

DEPÓSITO POR BOLETO:

21. Como faço um depósito por boleto?

Basta fazer o login no App, clicar em "Depositar", depois em "Depositar por Boleto", escolher o valor que deseja inserir na Conta VR Digital, e pronto seu boleto foi gerado! Basta compartilhar ou pagar para que o dinheiro caia em sua conta em até 3 dias úteis.

22. Qual a taxa por boleto gerado?

Não há nenhum custo para utilizar este serviço.

23. Qual o valor limite para realizar um depósito por boleto?

O valor total máximo é de R\$ 5.000 reais por dia.



24. Possui um valor mínimo para realizar um depósito por boleto?

Sim, o valor mínimo é de R\$ 20 reais, por boleto.

25. Quais os horários limites para gerar um boleto?

Você pode gerar o boleto das 07h às 22h (apenas em dias úteis) e ele estará disponível na hora para compartilhar ou efetuar um pagamento.

26. Quais os locais de pagamento do boleto da Conta Digital VR?

Qualquer banco (inclusive digital) ou casa lotérica.

PAGAMENTO DE CONTAS:

27. Como fazer para Pagar uma Conta?

Basta fazer o Login no App clicar em "Pagar", depois em "Pagar um Boleto" escolher se prefere ler o código de barras com a câmera do seu celular ou digitá-lo. Confirme os dados, clique em "Pagar" e digite o seu Token.

28. Quais os horários limites para realizar pagamento de contas?

Você pode pagar suas contas entre as 07h às 20h dos dias úteis. Caso você tente realizar um pagamento fora do horário, ele não será efetivado. Seu dinheiro será estornado para a Cota VR Digital e você poderá realizar a transação novamente em um horário válido. Em caso de pagamentos efetuados dentro do horário limite e na data de vencimento, não haverá multa.

29. Qual o valor limite para realizar pagamento de contas?

O valor total máximo é de R\$ 5.000 reais por dia.

30. Quais dados eu uso para fazer um pagamento de contas?

Você precisa apenas do boleto para o pagamento ou do número do código de barras.

31. Posso pagar qualquer boleto?

Sim, basta verificar nessa lista se sua concessionária está entre nossos parceiros, [clcando aqui](#).

32. Posso pagar boleto vencido?

Sim, porém dependerá do tipo de boleto que está pagando. Verifique com o emissor ou no próprio boleto se ele pode ser pago após o vencimento e em qual instituição será permitido.

TRANSFERÊNCIAS PARA OUTROS BANCOS

33. Como faço para fazer uma transferência para outros bancos?

Basta fazer o Login no App clicar em "Transferir", depois em "Transferir para outro banco", preencher os dados necessários, escolher o valor, confirmar com seu Token e pronto! Uma mensagem de sucesso aparecerá.

34. Qual o valor limite para realizar transferências para outros bancos ?



O valor máximo é de R\$ 5.000 reais por dia.

35. Posso transferir para qualquer banco transferências para outros bancos?

Sim, desde que seja um banco nacional.

36. Quais são os prazos de transferências para outros bancos ?

As transferências só podem ser realizadas em dias úteis das 7h às 16h e ficam disponíveis em até 2 dias úteis

Aproveite: diferente do prazo para conta bancária, as transferências de saldo do o Cartão VR Compras para a Conta VR Digital (ou vice-versa) ficam disponíveis a qualquer momento!

37. Quais os horários limites para realizar transferências para outros bancos?

Você pode realizar suas transferências das 07h às 16h dos dias úteis. Caso você realize uma transferência fora do horário, ela não será efetivada. Seu dinheiro será estornado para a Conta VR Digital e você poderá realizar a transação novamente em um horário válido.

38. Quais dados eu uso para fazer uma transferências para outros bancos?

Nome, CPF, Banco, Agência e Conta.

39. Terá a possibilidade de transferência automática ou agendamento de transferência?

Funcionalidade ainda não disponível.

40. Posso cancelar uma transferência?

Uma vez realizada uma transferência, esta não poderá ser cancelada e o valor não será estornado.

TRANSFERÊNCIAS DE VALORES DO VR COMPRAS PARA A CONTA VR DIGITAL

41. Como faço uma transferência do meu cartão VR Compras para minha Conta VR Digital?

Basta fazer o Login no App clicar em "Transferir", depois em "Transferir para conta", escolher o valor, confirmar com seu Token e pronto! Uma mensagem de sucesso aparecerá.

42. Qual o valor limite para realizar transferências do VR Compras para a Conta VR Digital?

O valor máximo é o saldo no VR Compras.

43. Quais os horários limites para realizar transferências entre o VR Compras e a Conta VR Digital?

Você pode realizar sua transferência entre **VR Compras e Conta VR Digital ou da Conta VR Digital para o VR Compras**, em qualquer horário e o dinheiro cairá na mesma hora.

44. Quais dados eu uso para fazer transferências entre VR Compras e Conta VR Digital?



Apenas o valor e sua senha cadastrada no aplicativo.

TRANSFERÊNCIAS DA CONTA VR DIGITAL PARA O VR COMPRAS

45. Qual o valor limite para realizar transferências da Conta VR Digital para o VR Compras?

O valor máximo é o saldo da Conta VR Digital.

46. Como faço uma transferência da minha Conta para o cartão VR Compras?

Basta fazer o Login no App clicar em "Transferir", depois em "Transferir para cartão", escolher o valor, confirmar com seu Token e pronto! Uma mensagem de sucesso aparecerá.

47. Quais dados eu uso para fazer transferências entre a Conta VR Digital e VR Compras?

Apenas o valor e sua senha cadastrada no aplicativo.

48. Meu pedido de transferência foi cancelado/devolvido. E agora? O que pode ter acontecido?

- Dados informados errados - verificar os dados.
- Agência e/ou conta do favorecido inválidas;
- CNPJ ou CPF do favorecido diferente do cadastrado no banco;
- Conta Poupança do favorecido encerrada ou inválida;
- Código do banco incorreto;
- Cadastramento de contas salário, que não são aceitas.

Nos casos acima, é necessário confirmar os dados e efetuar a transação novamente.

49. Posso cancelar uma transferência?

Uma vez realizada uma transferência, esta não poderá ser cancelada e o valor não será estornado...

CANCELAMENTO:

50. O que acontece se eu não utilizar a conta por mais de 6 meses?

Caso não utilize a Conta VR Digital por mais de 6 meses, sua Conta VR Digital será inativada.

51. Como encerro/cancelo minha Conta VR Digital?

Para cancelar sua Conta VR Digital, verifique se você tem saldo nesta conta, caso tenha: retire o dinheiro por meio de transferência para o cartão VR Compras, para outro banco ou pague uma conta. Depois que sua Conta VR Digital estiver sem saldo, entre em contato conosco pelo e-mail suporteestabelecimento@vr.com.br e peça seu cancelamento.

52. O que acontece com a minha Conta VR Digital caso eu queira cancelar o VR Compras?

Sua Conta VR Digital será cancelada juntamente com o VR Compras.



Caso tenha saldo em Conta, retire o dinheiro por meio de transferência para o cartão VR Compras, para outro banco ou pagando uma conta.

Depois que sua conta estiver sem saldo entre em contato conosco pelo e-mail suporteestabelecimento@vr.com.br e peça o cancelamento.

53. Estou sendo descredenciado na VR Benefícios ou estou me descredenciando, o que vai acontecer com a minha Conta VR Digital?

Caso o seu Estabelecimento seja descredenciado da VR Benefícios, sua Conta **VR Digital** será automaticamente cancelada.

Importante: Mantenha seus dados cadastrais de sua conta bancária atualizada, pois todo saldo disponível da Conta **VR Digital** será depositada dentro da conta cadastrada.