

FAQ – Conta Avenida Digital

1. O que é a Conta Avenida Digital?

Avenida Digital é uma **conta cheia de vantagens**, veio para simplificar o seu acesso a sua vida financeira, sem burocracia, de maneira fácil, rápida e descomplicada.

Além disso, seu dinheiro vale mais com a gente: nossa conta digital fornece todos os serviços de uma conta comum, com custo mais baixo.

2. Como faço para abrir uma conta?

Você precisa de um celular Android ou iOS com câmera frontal, ser maior de 18 anos, com RG ou CNH atualizados e ter um CPF válido na Receita Federal, sem comprovação de renda, sem análise de score e sem consulta de restrições ao SPC/Serasa, facinho né!

Com o app da Avenida Digital você faz o cadastro direto no seu smartphone!

3. Preciso passar por análise de crédito para aderir a Conta Avenida Digital?

Não, a conta Avenida Digital é sem análise de crédito.

Validamos apenas os dados cadastrais abaixo:

- Ser maior de 18 anos;
- CPF regular na Receita Federal;
- RG ou CNH atualizados;
- Ter um smartphone Android ou iOS compatível com nosso app.

4. Estrangeiros podem abrir uma conta?

Por enquanto não.

5. Como faço para ativar a minha conta?

Ativar a sua conta é simples: é só fazer o depósito inicial de R\$4,99 com uma transferência ou depósito via boleto.

Assim que o valor cair na conta, você já pode movimentar seu dinheiro. Lembrando que depósito inicial é só para ativar a conta, e o dinheiro fica lá para você usar como preferir.

6. Qual é a idade mínima para abrir uma conta?

É necessário ter 18 anos.

7. O que eu posso fazer com a Conta Avenida Digital?

Pagar contas de consumo, boletos diversos, recarga de celular, saques e compras no Brasil e exterior, transferir dinheiro para outras contas e bancos, e gerar boletos para depósitos.

8. Negativados podem ter uma Conta Avenida Digital?

Sim, não é realizada consulta de restrição.

9. Como faço para depositar na minha conta?

Você pode depositar na sua conta de duas formas:

- Transferência via Lojas Avenida depósito em dinheiro em qualquer Loja Avenida ou Giovanna Calçados, TED ou DOC de outros bancos, ou transferência entre contas Avenida Digital.
- Por boleto bancário, direto no app, na opção depositar. O boleto gerado no aplicativo pode ser pago em qualquer banco ou casa lotérica, e o dinheiro cai na sua conta em até 2 dias úteis.

10. Como é feita a entrega do cartão físico após a abertura da conta?

Você só precisa comparecer em uma de nossas lojas e solicitar a retirada do cartão.

Consulte aqui a loja mais próxima de você:

<https://www.avenida.com.br/central-de-atendimento/nossas-lojas>

Você também tem disponível no aplicativo o cartão virtual de crédito pré-pago.

Só selecionar no aplicativo a opção cartão virtual. Com ele você pode fazer compras virtuais em milhões de estabelecimentos.

11. Recebi meu cartão, como faço para ativar?

Dentro do App Avenida Digital você irá visualizar um botão chamado **Ativar Cartão Físico**, clique no botão e digite os 16 dígitos do cartão que você tem em mãos (os números estão localizados no verso do cartão). Após inclusão dos números você irá cadastrar sua senha de 4 dígitos e pronto! Seu cartão já está disponível para uso em qualquer estabelecimento na função crédito.

Mas Lembre-se é um cartão que funciona com base no limite de saldo disponível em sua conta, e permite que você utilize somente o valor que está creditado em sua conta.

12. Posso parcelar compras no meu cartão da Conta Avenida Digital?

Não é possível parcelar porque é um cartão pré-pago. Ele funciona para compras na função crédito, porém o valor total é debitado na hora de sua conta, não sendo possível parcelamento.

13. Posso incluir adicionais?

Não é permitido.

14. Perdi/Roubaram meu cartão. E agora?

Basta entrar em contato com a nossa central de atendimento, através do número **4020-6150** através para capitais e regiões metropolitanas ou **0800 647 6150** para demais localidades, e se dirigir a uma loja para emissão de 2ª via.

15. Esqueci a senha do meu cartão. E agora?

No APP Avenida Digital, você consegue fazer o reset da senha, basta clicar em Menu > Conta Digital > Meu Cartão > Criar Nova Senha. Mas caso você não consiga, basta entrar em contato com a nossa central de atendimento, através do número **4020-6150** para capitais e regiões metropolitanas ou **0800 647 6150** para demais localidades.

16. Como e onde posso fazer saques?

Você pode sacar valores em qualquer loja Avenida ou Giovanna Calçados, diretamente em nossos caixas.

Com o cartão físico, você pode sacar no caixa eletrônico da rede Banco24Horas se estiver no Brasil. É só selecionar a opção de débito ou Visa Electron e saque de conta corrente. No exterior, use os caixas eletrônicos da Rede Plus. Consulte tarifas e limites para saques ao fim das perguntas.

17. Como faço uma TED?

TED é uma transferência eletrônica de valores, você pode retirar ou incluir valores em sua conta Avenida Digital através desta opção, de forma muito simples:

TED de saída (de Conta Avenida Digital para outro banco): Opção transferir - Novo contato - TED Transferir para outros bancos - Preencha as informações da conta de destino - Preencha o valor e confirme.

Tempo de processamento TED de saída:

- Transferências realizadas das 15h01 do dia anterior até 9h, são processadas às 9h;
- Transferências realizadas das 9h01 às 10h00, são processadas às 10h;
- Transferências realizadas das 10h01 às 11h00, são processadas às 11h;
- Transferências realizadas das 11h01 às 12h00, são processadas às 12h;
- Transferências realizadas das 12h01 às 13h00, são processadas às 13h;
- Transferências realizadas das 13h01 às 14h00, são processadas às 14h;
- Transferências realizadas das 14h01 às 15h00, são processadas às 15h;

TED de entrada (de outro banco para Conta Avenida Digital): Opção depositar - Depósito por TED - Copie os dados da conta Avenida Digital e cole no app do banco de origem.

Tempo de processamento TED de entrada:

- Transferências realizadas até as 11h, são processadas até 12h;
- Transferências realizadas das 11h01 às 15h30, são processadas até 16h30;
- Transferências realizadas das 15h31 às 17h30, são processadas até 18h30.
- Transferências realizadas a partir das 17h31 são processadas até 12h do próximo dia.

Consulte tarifas e limites ao fim das perguntas.

Lembrando que você também pode transferir valores entre contas Avenida Digital gratuitamente.

18. Como faço um depósito por boleto?

Você pode incluir valores na sua conta Avenida Digital através de um boleto, veja só:

1. Selecione a opção depositar;
2. Depósito por boleto;
3. Preencha o valor desejado;
4. Confirme seus dados;
5. Copie o código de barras gerado e pague em qualquer banco ou lotérica.

Pronto! O valor será creditado em sua conta Avenida Digital no prazo de até 3 dias úteis. Consulte tarifas ao fim das perguntas.

19. Como faço um pagamento de conta na Avenida Digital?

Na tela inicial do app Avenida Digital você vai encontrar a opção pagar boletos. Você pode digitar o código, ou usar o leitor de código de barras do app. Confira os dados do pagamento e confirme.

Os pagamentos de contas comuns através da Avenida Digital podem ser realizados das 7h às 20h30, e tem o prazo de até 3 dias úteis para compensação.

Os pagamentos de concessionárias de serviços - como água, energia ou telefonia - através da Avenida Digital podem ser realizados das 7:30h às 16h e tem o prazo de até 3 dias úteis para compensação.

20. Como faço saques na Conta Digital Avenida?

Você pode fazer saques gratuitamente em nossas lojas ou utilizar o banco 24 horas (Consulte tarifas).

21. Tenho um bloqueio em minha conta, o que devo fazer?

Todos os dados e transações são monitoradas conforme regulamento do Banco Central, por isso, caso seja identificado alguma inconsistência em sua conta, em seus dados ou documentos, será realizado um bloqueio para sua segurança.

Mas não se preocupe, que a nossa Central de Atendimento irá te enviar um link via SMS para que nos encaminhe os documentos e informações necessárias para regularização. É importante que envie corretamente para que sua conta seja analisada e liberada o mais breve possível.

Em caso de outras dúvidas, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

22. Tem Conta para pessoa jurídica (PJ)?

Ainda não.

23. Como faço a gestão da minha conta?

A gestão é feita por você através do app Avenida Digital. Muito legal, né?

24. Como funciona a conta remunerada?

O portador precisa ter, pelo menos, R\$100,00 de saldo por um dia para iniciar a remuneração. Após isso, precisa manter um saldo mínimo de R\$30,00 na conta para seguir remunerando.

25. Qual é o meu login no app Avenida Digital?

O login é seu número de celular e CPF, assim fica mais fácil de lembrar!

26. Esqueci minha senha do app, e agora?

Você tem duas opções para alteração da senha através do seu smartphone:

1. Se estiver logado, basta clicar em Menu > Meu perfil > Alterar senha;
2. Se não estiver logado, insira seu CPF e Telefone > Informe o token recebido via SMS > clique em esqueci minha senha. Será enviado um e-mail, no endereço cadastrado, para realizar a alteração e acessar novamente o app.

27. O que é um token?

Token é um mecanismo de segurança, disponibilizado em nosso aplicativo como forma de proteger seus dados e garantir o máximo de segurança durante suas transações. Ele será utilizado para validar todas as suas transações, como saques, compras físicas ou virtuais.

28. Se eu perder o celular, quem encontrar poderá entrar na minha conta?

O acesso a sua conta Avenida Digital é protegido por uma senha, criada por você no ato da habilitação da conta. Se o seu smartphone possui leitura biométrica ou facial, a senha é substituída pela validação biométrica ou facial. Sua conta só poderá ser acessada e movimentada com a utilização da senha ou validação biométrica. Por isso, recomendamos que não deixe suas senhas anotadas no próprio aparelho.

29. O que é MarketPlace?

MarketPlace é um local onde você tem acesso a vários serviços, com pagamento facilitado, como uma loja ou shopping de serviços.

30. Quais são os benefícios de usar o MarketPlace?

Utilizar o crédito que você já tem da melhor forma possível, deixando você livre para escolher onde e como! Com seu cartão Avenida Digital é possível fazer uma recarga de celular, pedir um motorista por aplicativo, assinar uma plataforma de música ou filmes e muito mais.

31. Como faço uma compra?

1. Escolha um dos serviços disponíveis na vitrine;
2. Selecionar o valor da compra e clique em comprar;
3. Escolha o cartão que deseja utilizar para pagar a compra;
4. Digite a sua senha numérica ou utilize sua identificação biométrica;
5. Cole o código de barras na opção pagar boletos.

Pronto! Agora é só aproveitar o serviço escolhido.

32. Como encontro o meu voucher?

Você pode visualizar o voucher (o código gerado) acessando as compras anteriores da loja em que fez a compra. Exemplo: Uber

1. Vá até o Uber;
2. Clique em Compras Anteriores;
3. Selecione a compra que você fez;
4. Pronto, o seu voucher aparecerá na tela.

33. Como utilizo o voucher do Uber?

Ao final da sua compra será gerado um voucher, que é uma sequência de letras e números. Se você já tiver o Uber no seu celular, é só clicar em Use o código direto no app Uber, então você será direcionado ao Uber, clique em adicionar na tela que abrir e pronto, você já pode fazer uma corrida.

34. Tive um problema com a compra, como solicito um estorno?

Para solicitar estorno, você pode entrar em contato pela Central de Atendimento e contar o motivo do pedido de estorno. Iniciaremos um processo interno para apurar o que houve e, caso seja comprovada alguma cobrança irregular, estornaremos o valor para você.

35. Minha compra foi negada, por quê?

Isso pode acontecer ao tentar realizar uma compra maior do que o saldo ou limite disponível. Também pode ocorrer caso haja algum problema ao validarmos sua transação, ou caso seu cadastro junto ao nosso parceiro emissor tenha sido bloqueado ou cancelado pelo emissor.

Para que possamos melhor te ajudar, é só entrar em contato pela Central de Atendimento.

36. Quais os telefones da Central de Atendimento da Conta Avenida Digital?

0800 647 6150 - Capitais e Regiões Metropolitanas

4020 – 6150 – Demais Localidades

Ouvidoria : 0800 647 6150