

Logística e Atendimento

The background features several thick, abstract lines in teal, purple, and blue. These lines are composed of multiple segments connected by smooth, rounded corners, creating a modern, geometric aesthetic. The lines are positioned primarily in the top-right and bottom-left corners, leaving the central area clear for the text.

Faça a sua pergunta!



Operações

Cadastro
Credenciamento

Gestão de
Insumos

Gestão de
Equipamentos



Fluxo de aquisição

1

VENDA

Nova Proposta
BDK

Aceite Digital – App
Portal de Assinatura
Assinatura Física

2

CADASTRO

BackOffice
D+0

E-mail de
confirmação

3

LOGÍSTICA

Arquivos
D+0

Roteiro de
visitas

4

BOAS VINDAS

Relacionamento
D+1

WhatsApp

5

VISITA TÉCNICA

Campo
D+1

Inicia os
prazos de
atendimento

6

RELACIONAMENTO

Acompanhamento

Entrega Realizada
e Não Realizada
(NOK)



Atendimento Vero

**14 mil
atendimentos
por mês**

**70% dos atendimentos
em 1 dia útil**



Prazos

Cidades do RS

- ✓ **Porto Alegre:**
 - Manutenção: chamado até às 12h – mesmo dia (D+0)
 - Instalação: D+1
- ✓ Região **metropolitana** e sedes de **Sureg** e entorno: D+1 (30 cidades)
- ✓ Cidades **acima de 50 mil** habitantes e entorno: D+2 (50 cidades)
- ✓ **Interior RS:** D+3

Cidades de SC

- ✓ **Florianópolis:** D+1
- ✓ Região **metropolitana** e sedes de **Agência:** D+2
- ✓ **Interior SC:** D+3

*Demais estados: até 10 dias úteis

Cadastro



É de suma importância **cadastrar corretamente** as informações de **contato do cliente**.

Cadastro Credenciamento

- ✓ **CNPJ:** o endereço do cliente **igual** ao **cadastro da Receita**;
- ✓ **CPF:** endereço “**Instalação Vero**” diferente do residencial;
- ✓ **Dias e horários** de atendimento e **ponto de referência**:

Entrega, manutenção e recolhimento de máquina, entrega de bobinas;

- ✓ Informar telefones de contato com **WhatsApp**;
- ✓ Não esqueça de fazer a **Aprovação da proposta**.



Insumos

Bobinas

- ✓ As máquinas são **entregues** com **3 bobinas**;
- ✓ O cliente recebe um **kit de bobinas** (12 un.) **após 10 dias úteis**;
- ✓ Os envios seguintes **são automáticos** e conforme consumo na **máquina da Vero**;
- ✓ Solicitação por **demanda adicional** (R\$ 29,90 por kit).

Importante:

- A agência pode acompanhar as solicitações via sistema BSR - Fornecimento de Insumos;
- Máquinas Vero Up Bluetooth, Chip + WiFi e PINPads não recebem bobinas;
- **As máquinas são configuradas previamente para não imprimir.**



A **entrega** de bobinas ocorre de **segunda à sábado**.



Entrega

Gestão de Equipamentos

Vero Smart e PINPads

- ✓ Cedidas em **comodato**;
- ✓ O cliente é responsável pela **guarda e devolução**;
- ✓ Os casos de **insucesso são encaminhados** para a agência para que possam tratar e conduzir o reenvio.

Vero Up Bluetooth e Chip + WiFi

- ✓ Mediante **adesão** e não há devolução.



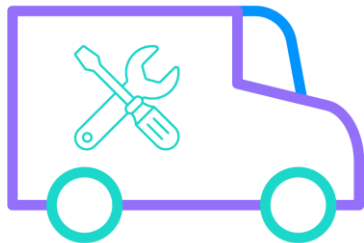
A equipe Vero **entra em contato direto com o cliente**. Os telefones de contato oficial estão no site sejavero.com.br



Manutenção

Gestão de Equipamentos

- ✓ Pode ser em **endereço diferente** do cadastro;
- ✓ Garantia **vitalícia** para Vero Smart e PINPad;
- ✓ Garantia de **24 meses** para **Vero Up** (Bluetooth e Chip+WiFi).



Recolhimento



O recolhimento pode ocorrer por 3 motivos:

- ✓ **A pedido do cliente:** precisa solicitar para iniciar o recolhimento;
- ✓ **Pendência financeira:** 45 dias com a máquina inativa / sem uso;
- ✓ **Baixa do CNPJ na Receita:** o cadastro é desativado automaticamente.

Importante:

- Prazo de até 5 dias úteis;
- **Cobrança em caso de não devolução** (valor integral do POS e/ou PINPad).



45 dias com a **máquina inativa** gera o **recolhimento** do equipamento.



Canais de Atendimento ao Cliente

Suporte Técnico



WhatsApp
(51) 3215-1800



WhatsApp
(51) 4042-1109

Central de Relacionamento



Chat



**POA e Região
Metropolitana**
(51) 3213-0551



Outras localidades:
0800 5410551



Os contatos estão no site sejaver0.com.br/ajuda

Contato da Vero com o Cliente

Recebi um contato da Vero, posso confiar?

- O remetente do SMS Vero é o mesmo do Banrisul: **92700**.
- Nossa equipe **faz contatos** com os clientes



pelo fone **(51) 4004-4979**

ou



WhatsApp **(51) 4042-1110**.



Os contatos estão no site sejaver0.com.br/ajuda

Régua de Comunicação Vero

Abandono carrinho (Lead)

Vero: a solução que seu negócio precisa.

Recebemos seu interesse em nossas máquinas! ❤️

Para prosseguir com seu atendimento, selecione uma das opções abaixo.

📧 **Aguardamos sua resposta!**

14:05

➡ **Vender pela Vero**

➡ **Acompanhar pedido**

➡ **Outros assuntos**

Lead recebido através de formulário de interesse nas máquinas Vero, disponível no site **@SejaVero**.

Boas Vindas

❤️ Bem-vindo(a) à Vero!

Seu cadastro foi aprovado e o último passo para vender é baixar o app Vero Gestão!



Com ele você pode emitir link de pagamento;
Antecipar suas vendas de forma rápida e prática, sem IOF, sem burocracia;
Acompanhar suas vendas e muito mais.

🔔 Fique tranquilo(a), vamos te manter atualizado(a) por aqui com todas as novidades para o seu negócio.

? Precisa de ajuda? Fale com nosso suporte oficial pelo WhatsApp:
👉 <https://wa.me/5140421109>

✅ Confirme nosso número acessando:
🌐 www.sejavero.com.br → Ajuda → Atendimento Vero ou fale com sua agência Banrisul.

14:30

📲 **Baixar App Vero Gestão**

Mensagem enviada em D+1 após credenciamento do cliente.

Entrega Realizada

Sua máquina Vero chegou!

👋 Olá, NOME.
CPF/CNPJ: CPF/CNPJ.
Agora você está pronto para começar a vender com a gente!

🌟 Com a Vero, você conta com as melhores soluções para impulsionar o seu negócio:

💳 Receba via Pix (Vero X) direto na maquininha — rápido, seguro e sem complicação.

📄 Aceite Banricompras nas modalidades à vista, pré-datado e parcelado.

📱 App Vero Gestão: consulte extratos, gere links de pagamento, cancele vendas e acompanhe tudo em tempo real.

🔗 Link de pagamento em até 18x, com opção de antecipação para melhorar seu fluxo de caixa.

🌟 Comece agora e aproveite todos os benefícios que só a Vero oferece!

📞 Este número é oficial.
Você pode confirmar acessando:
🌐 www.sejavero.com.br → Ajuda → Atendimento Vero
Ou fale com sua agência Banrisul de relacionamento.

14:26

Mensagem enviada em D+1 após entrega da máquina ao cliente.

Tutoriais Vero

Tudo para usar sua Vero com facilidade!

Já conhece nossos vídeos tutoriais? 📺

- ♦ Gerar link de pagamento.
- ♦ Vender com PIX na maquininha (Vero X).
- ♦ Como vender com Vero TAP.
- ♦ Como resolver problemas de conexão ... e muito mais!

📺 Confira esses e outros conteúdos nas nossas redes sociais: @sejavero

💬 Precisa de ajuda? Fale com nosso suporte oficial pelo WhatsApp:
<https://wa.me/5140421109>

18:12

📺 **Vídeos e tutoriais**

Mensagem enviada em D+7 após credenciamento do cliente.
<https://sejavero.com.br/bod/link/guias-manuais.html>

Régua de Comunicação Vero

Ativação Bandeiras

Venda agora com a Vero!

Oii! Tudo bem? 💙

Percebemos que você ainda não realizou sua primeira venda com a Vero. Comece agora e veja como é fácil vender com segurança e praticidade!

E se você já estiver transacionando, aproveitar todas as vantagens que temos a oferecer. 🌟

Com a Vero, você pode:

- ✅ Aceitar Banricompras a vista, pré-datado e parcelado.
- ✅ Antecipar suas vendas, sem IOF!
- ✅ Acompanhar suas vendas pelo App Vero Gestão.
- ✅ Link de pagamento em até 18x, com opção de antecipação.

📩 Mensagem enviada por um canal oficial Vero

Confirme em: www.sejavero.com.br → Ajuda → Atendimento Vero

Posso te ajudar agora? 😊

15:33

👉 Quero atendimento!

Mensagem enviada em D+14 após entrega do equipamento do cliente.

Ativação Vero X

Venda com mais agilidade usando o Vero X, o PIX da VERO!

📄 Receba seus pagamentos via Pix diretamente na máquina Vero.

É rápido, seguro e sem complicação!

✅ Para ativar acesse o App Vero Gestão > vá em Menu Vender > Vero X (Pix) > escolha Conta Banrisul ou chave Pix previamente cadastrada em qualquer instituição financeira para receber suas vendas!

💡 Pronto! Com Vero X, você oferece mais praticidade para seus clientes e recebe na hora!

📈 Visualize todas as suas vendas em um único extrato. Simplifique sua rotina!

👉 Ative agora e comece a vender com Pix pela Vero!

📄 Precisa de ajuda? Fale com a gente no Vero Suporte: <https://wa.me/5140421109>

13:51

📲 Baixar o App Vero Gestão!

Mensagem enviada em D+21 após credenciamento do cliente.

Manutenção Realizada

Oii! Passando para avisar que a manutenção da sua máquina Vero foi concluída com sucesso. 😊

Caso ainda tenha alguma pendência ou algo não tenha ficado como esperado, é só falar com a gente pelo WhatsApp: (51) 4042-1109.

Estamos à disposição para o que precisar!



📄 Este número é oficial.

Você pode confirmar acessando:

🌐 www.sejavero.com.br → Ajuda →

Atendimento Vero

Ou fale com sua agência Banrisul de relacionamento.

17:07

Mensagem enviada em D+1 após conclusão da Manutenção.

Antecipação de recebíveis

Está com o caixa apertado? Antecipe com a Vero!

O caixa apertou? Resolva hoje.

👉 Você tem vendas que pode antecipar agora mesmo.

📄 Que tal colocar esse dinheiro no caixa hoje? Antecipando até às 15h, receba no mesmo dia!

📄 É fácil, seguro, sem burocracia e com menor custo!

⚠ Simule e contrate agora mesmo: Abra o app Vero Gestão e acesse: Menu Serviços > Antecipação > Contratação.

Se tiver alguma dúvida, nos chame no Vero Suporte:

📄 <https://wa.me/5140421109>

Este número é oficial. Confirme em www.sejavero.com.br.

13:39

Mensagem enviada mensalmente. (1º dia útil envio do mailing – disparos em até 3 dias).

Régua de Comunicação Vero

Troca Vero Max

Olá! Uma nova máquina da Vero está a caminho!

Nos próximos dias, vamos substituir sua máquina Vero Max por um modelo mais rápido e moderno: a Vero Smart.

⚠ Para realizar o atendimento, confirme endereço e horário para a visita.

Endereço:

Horário:

✅ Importante: a Vero Max não receberá novas atualizações, o que pode afetar suas vendas.

📦 A troca é gratuita e segura, realizada pela nossa equipe técnica diretamente no seu estabelecimento.

📞 Avise sua equipe sobre a substituição!

📞 Este número é oficial.

Você pode confirmar acessando:

[www.sejavero.com.br → Ajuda →

Atendimento Vero] ou falando com sua agência Banrisul.

18:48

Mensagem enviada para cliente + e-mail + e-mail com lista de clientes para as agências.

Régua de Comunicação Vero

Entrega não realizada

Não conseguimos realizar a entrega de sua máquina Vero!

Para que seja efetuada nova tentativa, precisamos confirmar o HORÁRIO e ENDEREÇO COMPLETO. Você poderá indicar um ponto de referência mais próximo.

- ⚠ A entrega é feita dentro do horário informado. Não é realizado agendamento.
- ⚠ Para CNPJ o endereço deve ser o mesmo da Receita Federal.

14:32

 Confirmar Dados

Confirme, por favor: DIAS|HORÁRIO e ENDEREÇO COMPLETO.

Intervalo de Dias da Semana (ex: seg a...)

Intervalo de Horário (ex: 08:00 às 18:00)

Endereço Completo (ex: Rua das Flores...)

Continue

Gerenciada pela empresa. Saiba mais

Manutenção não realizada

Olá! Somos do time Vero ❤️

⚠ Atenção: Não foi possível realizar a visita técnica para manutenção de sua máquina Vero. 😞

★ Para que seja efetuada nova tentativa, precisamos confirmar DIAS|HORÁRIO e ENDEREÇO COMPLETO. Você poderá indicar um ponto de referência mais próximo.

⚠ A manutenção é feita no horário informado.

⚠ Não é realizado agendamento.

🔒 Este número é oficial.

Você pode confirmar acessando:

 www.sejavero.com.br → Ajuda →

Atendimento Vero

Ou fale com sua agência Banrisul de relacionamento.

17:47

 View Flow

Manutenção

Confirme, por favor: DIAS|HORÁRIO e ENDEREÇO COMPLETO do local onde está a máquina. Você pode indicar um ponto de referência próximo.

⚠ A manutenção é feita no horário informado.

Intervalo de Dias da Semana (ex: seg a...)

Intervalo de Horário (ex: 08:00 às 18:00)

Endereço Completo (ex: Rua das Flores...)

Continue

Gerenciada pela empresa. Saiba mais

Mensagem enviada em D+1 após entrega da máquina não efetivada.

Mensagem enviada em D+1 após Manutenção não realizada.

Régua de Comunicação Vero

Recuperação de Ativos

Olá, Nome

⚠ Não conseguimos realizar o recolhimento da sua máquina Vero devido à: Motivo NOK.

Para que seja efetuada nova tentativa, precisamos confirmar DIAS | HORÁRIO e ENDEREÇO COMPLETO onde a máquina está. Nos informe o nome de seu estabelecimento na fachada ou um ponto de referência mais próximo.

⚠ Atenção: se a máquina não for recolhida, o valor do equipamento será cobrado.

Para confirmar a veracidade deste número acesse www.sejavero.com.br > Ajuda > Atendimento Vero ou contate sua agência Banrisul de Relacionamento.

14:25

 Ver fluxo

Confirme, por favor: DIAS|HORÁRIO e ENDEREÇO COMPLETO.

Intervalo de Dias da Semana (ex: seg a...)

Intervalo de Horário (ex: 08:00 às 18:00)

Endereço Completo (ex: Rua das Flores...)

Continue

Gerenciada pela empresa. Saiba mais

Mensagem enviada em D+1 após NOK Recolhimento de Ativos (máquinas ou PINPAD).

Domicilio Bancário Inválido

Olá NOME ! Somos do time Vero ❤️

⚠ Atenção: Identificamos que a conta cadastrada para receber suas vendas está inválida.

Para garantir o recebimento correto, a conta bancária deve ser do mesmo CPF/CNPJ: CPF/CNPJ

✦ Por favor, envie os seguintes dados: Banco (pode ser Banrisul ou outro autorizado):

Agência:

Conta:

 Você pode verificar os valores devolvidos no App Vero Gestão ou diretamente na sua agência Banrisul.

Este número é oficial. Confirme em www.sejavero.com.br

18:00

 Ver fluxo

×

Informar Dados

⋮

Banco

Agência

Conta

Done

Gerenciada pela empresa. Saiba mais

Mensagem enviada em D+1 após valores devolvidos por conta inválida.

Régua de Comunicação Vero

Pendência Aluguel/Franquia

Olá, Nome!
CPF/CNPJ: CPF/CNPJ.
Notamos que a mensalidade da sua maquininha ainda não foi identificada como paga neste mês 📅.

💡 **Dica importante:** a tarifa será abatida das vendas realizadas! Não emitimos link ou boleto para pagamento.

Para regularizar, basta voltar a vender com sua maquininha. 📄

⚠️ **Atenção:** caso a pendência não seja regularizada, seu equipamento poderá ser desativado e recolhido nos próximos dias.

🙏 Se o pagamento já foi feito, por favor, desconsidere esta mensagem.

Em caso de dúvidas ou se precisar de ajuda, fale com a nossa Central de Relacionamento Vero Whatsapp:
📞 <https://wa.me/5140421109>

🏠 **Este número é oficial.**
Você pode confirmar acessando:
🌐 www.sejavero.com.br → Ajuda → Atendimento Vero
Ou fale com sua agência Banrisul de relacionamento.

14:25

Mensagem enviada em D+30 após pendência de pagamento da tarifa de aluguel.

Canais de Atendimento Interno

Agência

Suporte ^

Agro Chat
Banriponto e
Correspondente de Negócios
Cartão de Crédito Suporte
Chat Acionistas Banrisul
Chat Ajuda Online
Chat Banricard (Acessar com
Chrome)
Chat Cadastro (Acessar com
Chrome)
Chat Canais Digitais (Bah)
Acessar com Edge
Chat Consórcio
Chat Contabilidade
Chat Corretora de Valores
(Acessar com Chrome)
Chat Crédito Comercial
(Acessar com Chrome)
Chat de Tarifas
Chat Vero (Acessar com
Chrome)

CHAT!

Seg a sex
10h às 16h

e-mails
Banrisul Pagamentos

Vero Vendas
(Venda e Negociação)

Vero Relacionamento
(Pós Venda)



Faça a sua pergunta!

