

Bancos e pagamentos



8

temas para entender
e participar com consciência

Entender o serviço, conferir registros e escolher o canal de atendimento

Antes de começar

Uma cobrança no extrato e uma suspeita de fraude pedem providências diferentes. Este guia começa pelo serviço contratado e pelo registro do problema. Não escolhe banco ou produto para o leitor.

O que você vai encontrar

- 01 Qual conta e qual serviço?
- 02 Tarifa merece uma explicação identificável
- 03 Agendar não é comprovar pagamento
- 04 Conta parada não é conta encerrada
- 05 Não reconheço um lançamento: o que registrar?
- 06 Reclamação e fiscalização têm funções diferentes
- 07 Pix enviado por engano pede contato com a instituição
- 08 Pix inesperado deve ser conferido na operação original

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01 Qual conta e qual serviço?

O nome no aplicativo não explica todo o contrato.

Conta	Qual é a modalidade?
Serviço	O que foi contratado?
Crédito	Qual valor gera dívida?

Conta-corrente, conta-poupança e crédito são conceitos diferentes no glossário do Banco Central. Antes de comparar custos, identifique o tipo de conta e quais serviços foram contratados. Um valor disponível pode incluir crédito, que será uma dívida se utilizado.

Peça uma cópia das condições, localize a tabela de tarifas e separe o serviço desejado de ofertas adicionais. Este roteiro ajuda a formular perguntas; não recomenda instituição nem produto. Registre o que foi explicado, principalmente quando a oferta verbal parece diferente do documento.

Exemplo hipotético: Nara vê um valor alto como disponível e pergunta quanto é dinheiro próprio e quanto é crédito oferecido.

Identifique conta, serviços contratados e eventual crédito disponível.

[Acessar a fonte \[1\]: Glossário financeiro — Verbetes Conta-corrente, Conta-poupança e Saldo disponível, pp. 22, 23 e 63.](#)

02 Tarifa merece uma explicação identificável

Serviços essenciais têm regras específicas de gratuidade.

Gratuidade	Serviços definidos na norma
Pacote	Contrato específico
Cobrança	Serviço e base identificados

A Resolução nº 3.919 proíbe tarifas pelos serviços bancários essenciais nela definidos para pessoas naturais. Nas contas de depósitos à vista e de poupança, há serviços e quantidades estabelecidos na norma. Isso não significa gratuidade ilimitada de toda operação nem a mesma regra para qualquer modalidade de conta.

Compare seu uso real com o pacote contratado e com os serviços essenciais aplicáveis. A contratação de pacote exige contrato específico. Peça a identificação de uma tarifa desconhecida, sua base e a data da contratação; não aceite uma explicação genérica de que toda conta exige pacote pago.

Exemplo hipotético: João usa poucos serviços e pede a comparação entre seu pacote e as opções previstas na regulamentação.

Confira a modalidade da conta antes de comparar tarifas e pacotes.

[Acessar a fonte \[6\]: Resolução nº 3.919 — Arts. 1º, 2º, 8º e 9º.](#)

03 Agendar não é comprovar pagamento

Confira a situação no canal da sua própria instituição.

Agendamento	Operação futura
Pagamento	Resultado da transação
Recebimento	Conferência no próprio extrato

O manual do Pix diferencia o comprovante de agendamento do comprovante de pagamento e identifica agendamentos ainda não liquidados como lançamentos futuros. Uma imagem enviada por outra pessoa não permite concluir, sozinha, que o dinheiro entrou na sua conta.

Ao pagar, confira destinatário, valor, data e resultado da operação no aplicativo oficial. Ao receber, consulte a entrada efetiva em seu próprio extrato. Se houver divergência, peça esclarecimento à instituição com os registros da transação, sem divulgar senhas ou códigos de autenticação a terceiros.

Exemplo hipotético: Ana recebe uma imagem de Pix agendado e verifica a própria conta antes de tratar o valor como recebido.

Distinga agendamento, operação concluída e crédito efetivamente recebido.

[Acessar a fonte \[3\]: Manual do Pix — Requisitos gerais e capítulos Extrato e Pix Agendado.](#)

04 Conta parada não é conta encerrada

Deixar de movimentar uma conta não resolve sozinho seu contrato.

Uso	Há movimentação?
Contrato	Qual é a situação?
Registro	Existe confirmação de encerramento?

O glossário do Banco Central distingue uma conta sem movimentação de uma conta encerrada. A ausência de uso não elimina, por si, cobranças previstas no contrato. Essa explicação não torna válida qualquer tarifa: a cobrança precisa ser examinada conforme o serviço e a regra aplicável.

Como organização prática, localize o contrato e anote quando deixou de usar a conta. Peça à instituição a situação atual e o procedimento de encerramento, se essa for sua decisão. Guarde a resposta; não trate o simples abandono do aplicativo como confirmação de término.

Exemplo hipotético: Lia troca de instituição e só depois percebe cobranças na conta antiga. Ela pede o histórico e a confirmação da situação contratual.

Confira a situação da conta pelo canal oficial e preserve o protocolo.

[Acessar a fonte \[1\]: Glossário financeiro — Verbete Conta inativa, p. 23.](#)

05 Não reconheço um lançamento: o que registrar?

Contestar começa por descrever o fato e proteger o acesso.

Fato	Data e lançamento
Pedido	Esclarecimento e providência
Registro	Protocolo e resposta

Compare extrato, contrato e comprovantes para identificar o lançamento. Anote data, valor, nome exibido e o que você não reconhece. Suspeita de acesso indevido exige contato imediato com a instituição pelos canais oficiais; não espere organizar um dossiê completo para comunicar o problema.

Peça orientação para proteção da conta e apuração da operação, guardando protocolo e resposta. Não execute uma nova transferência porque alguém prometeu cancelar a anterior. Este volume organiza a contestação; não determina que toda cobrança seja fraude nem promete bloqueio, devolução ou indenização.

Exemplo hipotético: Lia encontra um débito desconhecido, abre o canal oficial do banco e registra o fato sem repassar sua senha.

Comunique o problema ao canal oficial e guarde o protocolo.

[Acessar a fonte \[2\]: Reclamação ao Banco Central — O que é?; atendimento e ouvidoria da instituição.](#) • [Acessar a fonte \[1\]: Glossário financeiro — Verbetes Extrato e Débito, pp. 32 e 27.](#)

06 Reclamação e fiscalização têm funções diferentes

O canal escolhido precisa corresponder ao pedido.

Instituição	Esclarecimento do serviço
Consumidor	Tratamento da reclamação
Regulador	Supervisão com limites

O serviço oficial do Banco Central esclarece que sua atuação de supervisão não substitui a solução de um caso individual. Atendimento da instituição, ouvidoria e defesa do consumidor têm funções próprias; não são promessa de indenização nem uma fila obrigatória para qualquer providência.

Descreva o lançamento, a data, o valor e o esclarecimento desejado. No Consumidor.gov.br, confira se a empresa participa e os requisitos da conta de acesso. Use os canais oficiais e compartilhe somente o necessário para identificar o caso.

Exemplo hipotético: Rui quer compreender uma tarifa e registra o pedido na instituição. Ele distingue essa resposta de uma eventual manifestação ao regulador.

Identifique o pedido e a competência do canal antes de enviar documentos.

[Acessar a fonte \[2\]: Reclamação ao Banco Central — O que é? e canais.](#) • [Acessar a fonte \[7\]: Consumidor.gov.br — Apresentação e participação das empresas.](#)

07 Pix enviado por engano pede contato com a instituição

Erro de destinatário não é o mesmo caso que fraude.

Erro	Destinatário diferente
Fraude	Suspeita a comunicar
Retorno	Protocolo e resposta

Se o dinheiro saiu, confira no comprovante e no extrato a operação realizada, o valor e o destinatário. O Banco Central orienta buscar a instituição quando o pagador não conhece quem recebeu. Use o atendimento oficial, explique o erro e guarde o protocolo; não publique dados da outra pessoa nem faça ameaças para tentar recuperar o valor.

O Mecanismo Especial de Devolução (MED) não se aplica ao simples erro do pagador, como enviar à pessoa errada. Fraude e falha operacional têm tratamento próprio, e desacordo comercial não vira fraude automaticamente. A instituição deve esclarecer o procedimento cabível; não há garantia de retorno só porque você abriu uma reclamação. Se a divergência persistir, organize os registros e procure defesa do consumidor ou assistência jurídica conforme o caso.

Exemplo hipotético: Rui percebe um destinatário diferente no comprovante e informa o erro ao banco, sem anunciar que o MED garante a devolução.

Confira a transação e descreva corretamente o ocorrido no canal oficial.

[Acessar a fonte \[4\]: Devolução de dinheiro com Pix — Orientação ao pagador que enviou por engano.](#) • [Acessar a fonte \[5\]: O que é e como funciona o Mecanismo Especial de Devolução \(MED\)? — Hipóteses excluídas: erro, desacordo comercial e terceiro de boa-fé.](#)

08 Pix inesperado deve ser conferido na operação original

Devolver pela função própria evita criar outra transferência.

Extrato	Crédito real
Devolução	Operação original
Dúvida	Atendimento oficial

Uma mensagem ou imagem de comprovante não prova que o valor entrou. Abra o aplicativo da instituição por acesso conhecido e confira o extrato. Se identificar um Pix recebido por engano, a orientação do Banco Central é usar a função de devolução ligada àquela transação, em vez de fazer um novo Pix. Assim, a restituição fica associada à operação que a originou.

Não siga um link recebido nem envie dinheiro para uma conta diferente indicada por quem entrou em contato. Se não localizar a função, houver bloqueio ou dúvida sobre o lançamento, procure o atendimento oficial antes de agir. Guarde o registro do crédito, da orientação e da eventual devolução. A função de devolução do recebedor e o MED não são o mesmo procedimento; nenhum deles justifica compartilhar senha ou código.

Exemplo hipotético: Lena recebe mensagem pedindo envio a outra chave. Confere o extrato e pede ao banco orientação sobre a devolução da operação original.

Confirme o crédito e use o recurso vinculado ao Pix recebido.

[Acessar a fonte \[4\]: Devolução de dinheiro com Pix — Devolução pelo recebedor; não realizar novo Pix.](#)

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

- [1] BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Glossário simplificado de termos financeiros**. BANCO CENTRAL DO BRASIL, [s.d.]. Trechos conceituais consultados. Passagens sobre teto do cartão e margens consignáveis não foram adotadas; exigem confronto normativo próprio. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/glossario_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 23 out. 2026.
- [2] BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Reclamar contra bancos e outras instituições**. BANCO CENTRAL DO BRASIL, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/registrar-reclamacao-contrainstituicao-supervisionada-pelo-banco-central>. Acesso em: 23 out. 2026.
- [3] BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Requisitos mínimos para a experiência do usuário: versão 7.3**. Brasília, DF: BANCO CENTRAL DO BRASIL, [s.d.]. Requisitos gerais; Extrato; Pix Agendado. Documento consultado identifica versão 7.3. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/IV_RequisitosMinimosparaExperienciadoUsuario.pdf. Acesso em: 23 out. 2026.
- [4] BRASIL. Banco Central do Brasil. **Devolução de dinheiro com Pix**. Brasília, DF: Banco Central do Brasil, 2025. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/devolucao-de-dinheiro-com-pix>. Acesso em: 27 out. 2026.
- [5] BRASIL. Banco Central do Brasil. **O que é e como funciona o Mecanismo Especial de Devolução (MED)?** Brasília, DF: Banco Central do Brasil, 2026. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>. Acesso em: 27 out. 2026.
- [6] BRASIL. Conselho Monetário Nacional. **Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010**. Brasília, DF: BRASIL. Conselho Monetário Nacional, 2010. Versão consolidada consultada; arts. 1º, 2º, 8º e 9º. Disponível em: https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/49514/Res_3919_v6_P.pdf. Acesso em: 23 out. 2026.
- [7] BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. **Conheça o Consumidor.gov.br**. BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor, [s.d.]. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 23 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

- 1 QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?**
Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.
- 2 QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?**
Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.
- 3 QUAL É A AVALIAÇÃO?**
Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

Não recomenda produto, não calcula indenização e não garante devolução. Tipo de conta, contrato e regras vigentes precisam ser conferidos. Exemplos fictícios. Conferência documental pelo agente em 23/10/2026, sem revisão profissional independente. Não substitui atendimento nem análise individual. Regras, fluxos e serviços podem mudar; confirme os canais oficiais.

Recorte editorial: 27 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 27 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

[Conheça os demais volumes da coleção](#)

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br



Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.