

# Guia de Chargeback

---

Transações Web e  
Presenciais



# Introdução



**Chargeback** ou **reversão de um pagamento** pode ser um assunto complexo. Por isso, elaboramos este Guia com os esclarecimentos necessários para que você conheça mais sobre o assunto.

## AQUI VOCÊ ENCONTRARÁ INFORMAÇÕES COMO:

- Funcionamento e fluxo do Chargeback;
- Principais motivos que levam o portador a contestar um pagamento;
- Responsabilidades, boas práticas e implicações do estabelecimento em relação ao Chargeback;
- Orientações para tratativa do Chargeback.

## SE RESTAR ALGUMA DÚVIDA, VOCÊ PODE ENTRAR EM CONTATO CONOSCO PELOS SEGUINTE CANAIS:

Atendimento via Chat

**Disponível 24 horas, 7 dias por semana.**

<https://faq.pagbank.com.br/ligue-central-atendimento>



Atendimento Telefônico

Se você tem alguma dúvida, sugestão ou necessita de suporte técnico, através do link abaixo, você consegue consultar todos os canais de atendimento:

<https://faq.pagbank.com.br/ligue-central-atendimento>

## ALÉM DOS NOSSOS CANAIS DE RELACIONAMENTO, NO NOSSO SITE VOCÊ ENCONTRARÁ RESPOSTAS PARA SUAS PRINCIPAIS DÚVIDAS:



<https://faq.pagbank.uol.com.br/>

# Índice

**04**

**O que é e como funciona o Chargeback**

**05**

**Motivos que levam o portador a contestar um pagamento**

**06**

**Participantes do processo de Chargeback**

**07**

**Boas Práticas e Implicações**

**09**

**Fluxo de Chargeback e prazos**

**13**

**Reporte das Bandeiras**

**16**

**Como tratar Chargeback e Reporte das Bandeiras**

**38**

**Criação de usuário adicional e configuração de perfil**

**46**

**Responsabilidades do Estabelecimento em relação ao Chargeback e comprovantes válidos**

**51**

**Análise do PagBank**

**55**

**Links úteis**



# Definição



**Chargeback** ou contestação ocorre quando o portador entra em contato com o emissor do cartão e alega que não recebeu o produto/serviço, alega que recebeu o produto/serviço em desconformidade ao que foi ofertado pelo vendedor, ou não reconhece a compra ou o lançamento em sua fatura, ou seja, é a reversão da transação a pedido do portador junto ao emissor do cartão.

O vendedor é integralmente responsável por eventuais Chargebacks e taxas adicionais (exemplo: Taxa de MDR) sofridos nas transações comerciais, sejam elas realizadas na modalidade WEB (online) ou efetuadas por meio de dispositivos móveis PagBank.

O DETALHAMENTO DAS REGRAS CONSTAM INTEGRALMENTE EM NOSSO SITE:

<https://pagbank.com.br/sobre/regras-de-uso>



# Chargeback – Quando ocorre?



Principais motivos para abertura ou solicitação do Chargeback pelo comprador/portador:

- **NÃO RECONHECE A TRANSAÇÃO:** ocorre quando o portador do cartão identifica um lançamento na fatura ou no extrato bancário que não reconhece, entrando em contato com o emissor questionando a transação.
- **ERRO NO PROCESSAMENTO DA VENDA:** ocorre quando um pagamento é processado mais de uma vez no cartão ou com um dos pagamentos feitos por outros meios (em dinheiro ou PIX, por exemplo).
- **DESACORDO COMERCIAL:** ocorre quando os termos do contrato acordados no ato da compra não são cumpridos e os principais motivos são:
  - Não recebeu o produto ou serviço contratado;
  - Recebeu o produto ou serviço em desconformidade (com defeito ou diferente do contratado);
  - Foi cobrado um valor divergente da transação;
  - Cancelou a compra/devolveu a mercadoria junto ao vendedor, mas não recebeu o estorno do valor.



# Participantes do processo de Chargeback



O fluxo de um Chargeback (contestação) envolve:



# Boas práticas



Existe uma série de cuidados que o vendedor pode adotar para minimizar o risco de receber um Chargeback, ou ainda, se recebê-lo, ter subsídios para defesa.

## Seguem algumas dicas:

- Sempre forneça prazos de entrega e cumpra-os;
- Se houver atrasos, comunique seu comprador sobre a nova data de entrega;
- Forneça código de rastreio ao comprador e o mantenha atualizado de todas as etapas da entrega;
- Informe qual a descrição/nome que será demonstrada na fatura do cartão, evitando que o portador conteste por não reconhecer o lançamento;
- Contrate um antifraude para mitigar os pagamentos fraudulentos;
- Em vendas pela internet, desenvolva melhorias na sua plataforma de cadastro (verificação/validação de dados, histórico de compradores, etc.)
- Mantenha atualizada e de fácil localização suas Políticas de troca, devolução, cancelamentos e garantias;
- Mantenha um canal de atendimento ao comprador: isso pode diminuir reclamações e facilitará seu pós-venda;
- Se adiante providenciando reembolsos, quando aplicável;
- Recomendável que você sempre se resguarde de futuras reclamações:
  - Tenha comprovantes da venda, da entrega/prestação de serviços, dos acordos realizados com o comprador etc.;
  - Armazene comprovantes por pelo menos 1 ano;

# Boas práticas



- Investir em prevenção a Chargeback, através de adoção de protocolos de segurança de transação, tais como 3DS;
- Investir em boa experiência pós-venda pra os consumidores, de modo que problemas com a entrega ou qualidade dos produtos possam ser resolvidos sem necessidade de envolver o emissor do cartão para uma disputa;
- Garantir a padronização do nome do estabelecimento nas transações: quando o portador não reconhece a loja, pode suspeitar de fraude e abrir um Chargeback;
- Aperfeiçoar as políticas internas de tratativa de Chargeback, garantindo que as defesas fornecidas sejam suficientes e de boa qualidade;
- Quando não houver evidências suficientes para a defesa, o ideal é evitar que ela avance para as próximas etapas, optando pela aceitação já no início. Assim, o prazo de resolução para o portador fica reduzido, e os custos gerados no fluxo de disputa ficam minimizados. Em outras palavras: evitar reapresentações “automáticas” ou sem critérios;

## Implicações

Quando um estabelecimento apresenta muitos Chargebacks, ele fica sujeito a **sanções**, tanto pelo PagBank quanto pelas Bandeiras, como: **advertências, bloqueios, recebimento e repasse de multas** ou mesmo o **descredenciamento**.





Conheça o tratamento da  
contestação no **PagBank**:

## Fluxo do Chargeback



# Fluxo do Chargeback



Algumas transações não são passíveis de defesa de Chargeback, se recebidos em razão de **não reconhecimento**:

- Venda digitada;
- Tarja magnética;
- Modalidades de integração sistêmica ou interface de programação de aplicação, disponibilizadas pelo PagBank e escolhida pelo vendedor\*.



1

O portador contesta a compra junto ao emissor.

2

O emissor encaminha o Chargeback do portador do cartão.

3

As bandeiras validam e encaminham para o PagBank.

4

O PagBank debita o vendedor.\*\*

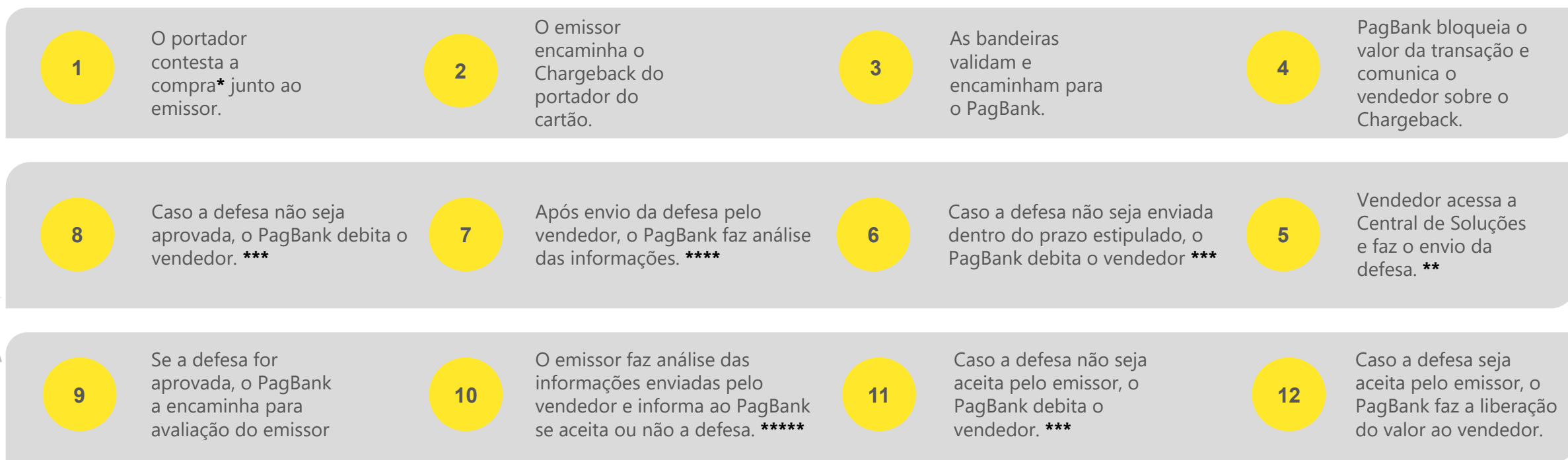
\* Na modalidade de integração sistêmica ou interface de programação de aplicação, a contestação não é passível de defesa tanto para razão de desacordo quanto não reconhecimento.

\*\* O valor contestado será debitado do saldo da sua conta. Se o saldo for insuficiente no momento do débito, o valor poderá ser debitado de créditos futuros que você venha a receber. O MDR (Merchant Discount Rate) será cobrado em todas as transações contestadas realizadas na modalidade web.

# Fluxo do Chargeback



## • QUANDO O VENDEDOR TEM DIREITO A DEFESA DE CHARGEBACK:



\*Lembrando que tanto transações web quanto presenciais são passíveis de contestação por desacordo comercial.

\*\*Optando pela tentativa de defesa para refutar o Chargeback, o vendedor deve se atentar ao motivo do Chargeback e atender as solicitações do PagBank, bem como disponibilizar as informações e documentos solicitados, dentro dos prazos informados.

\*\*\*O valor contestado será debitado do saldo da sua conta. Se o saldo for insuficiente no momento do débito, o valor poderá ser debitado de créditos futuros que você venha a receber. Poderá haver também a cobrança de taxa de MDR (*Merchant Discount Rate*) relacionada as transações contestadas (taxa e tarifa de intermediação).

\*\*\*\*O PagBank terá até **10 (dez)** dias úteis para concluir a análise, contados do recebimento de todas as informações e documentos exigidos.

\*\*\*\*\*O prazo para análise do emissor do cartão e posterior conclusão do processo pelo PagBank é de até **120 (cento e vinte)** dias corridos contados da data de aceite da defesa pelo PagBank.

# Detalhamento dos prazos



O prazo para abertura de um Chargeback pode variar de acordo com o motivo do Chargeback, em sua maioria, ocorre entre **75** e **120** dias corridos, podendo chegar a **540** dias corridos da data da transação.

## TRATAMENTO

### Prazo para resposta do estabelecimento

Quando o vendedor optar em responder o Chargeback, deverá anexar todos os comprovantes para defesa dentro do prazo informado na Central de Soluções.

### Prazo para análise do PagBank

Após responder o Chargeback e enviar os comprovantes, o PagBank tem o prazo de até **10** dias úteis para concluir análise e responder ao vendedor com o seu parecer.

### Prazo para análise do Emissor e conclusão do caso

O prazo pode variar até **120** (cento e vinte) dias corridos contados da data de aceite da defesa pelo PagBank.

### IMPORTANTE:

Acesse sua Conta PagBank regularmente, assim você evita o risco de perder os prazos de resposta e acompanha de perto suas contestações!





Conheça o bloqueio preventivo da transação no **PagBank**:

## Reporte das Bandeiras



# Reporte das Bandeiras



Em cenário de fraude, geralmente os emissores dos cartões reportam esses casos nos sistemas das bandeiras, que consolidam as informações e comunicam os respectivos adquirentes.

Esses alertas não necessariamente se tornarão um Chargeback, já que alguns casos são estornados pelo comerciante ou os próprios emissores reembolsam os portadores por tratar-se de transação de baixo valor (conforme políticas internas de cada emissor).

Esses dados geralmente são utilizados pelas bandeiras para mensurar se um comerciante apresenta uma taxa que o engloba em níveis aceitáveis ou o torna passível de monitoramento nos Programas de Fraude.

Além disso, esses reportes são relevantes para os emissores, adquirentes e estabelecimentos como insumos para políticas de prevenção a fraude e gerenciamento de riscos.

**VISA**



mastercard

*Hipercard*

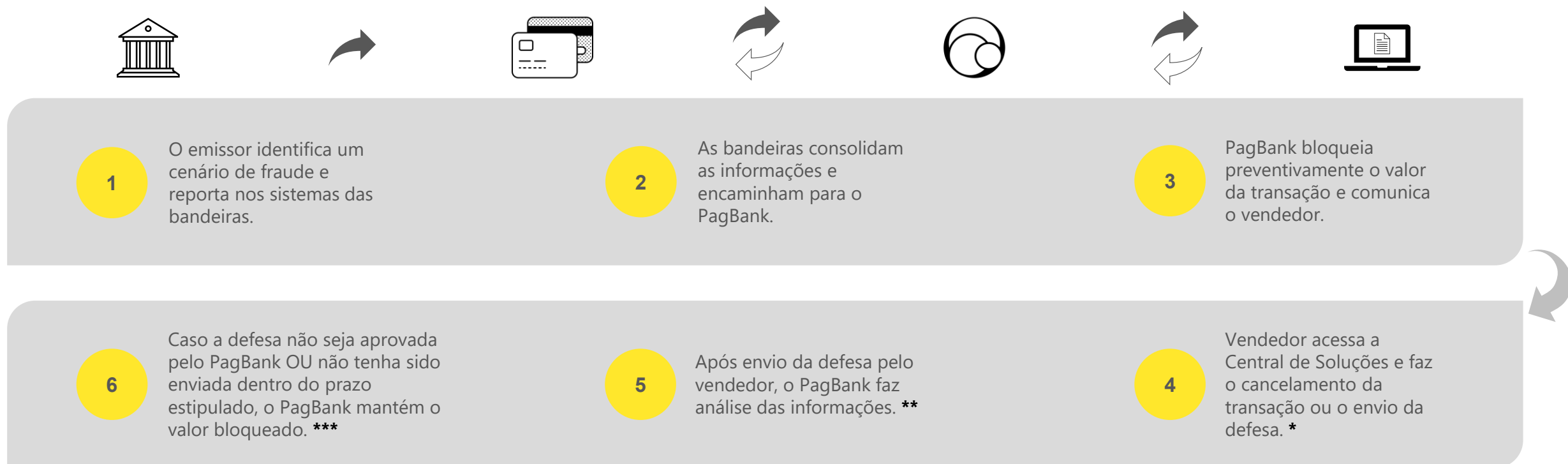


# Fluxo do Reporte das bandeiras



Ao receber os alertas das bandeiras, o PagBank faz o bloqueio preventivo do valor da transação, antecipando a tratativa do caso junto ao vendedor, para que tenha tempo hábil de cancelar a venda (se possível), evitando assim um Chargeback.

Entenda melhor sobre este processo:



\*Optando pela tentativa de defesa, o vendedor deve atender as solicitações do PagBank, disponibilizando as informações e documentos solicitados dentro dos prazos informados.

\*\*O PagBank terá até **10 (dez)** dias úteis para concluir a análise, contados do recebimento de todas as informações e documentos exigidos.

\*\*\*O valor da transação reportada permanecerá bloqueado preventivamente até que o Chargeback seja recebido.

Ao recebermos o Chargeback, o valor será debitado.

Não havendo o recebimento do Chargeback em até **130 (cento e trinta) dias corridos** da data da transação, o valor será desbloqueado.



Entenda como realizar a tratativa dos casos na Central de Soluções:

## **Tratativa dos Chargebacks e Reportes**



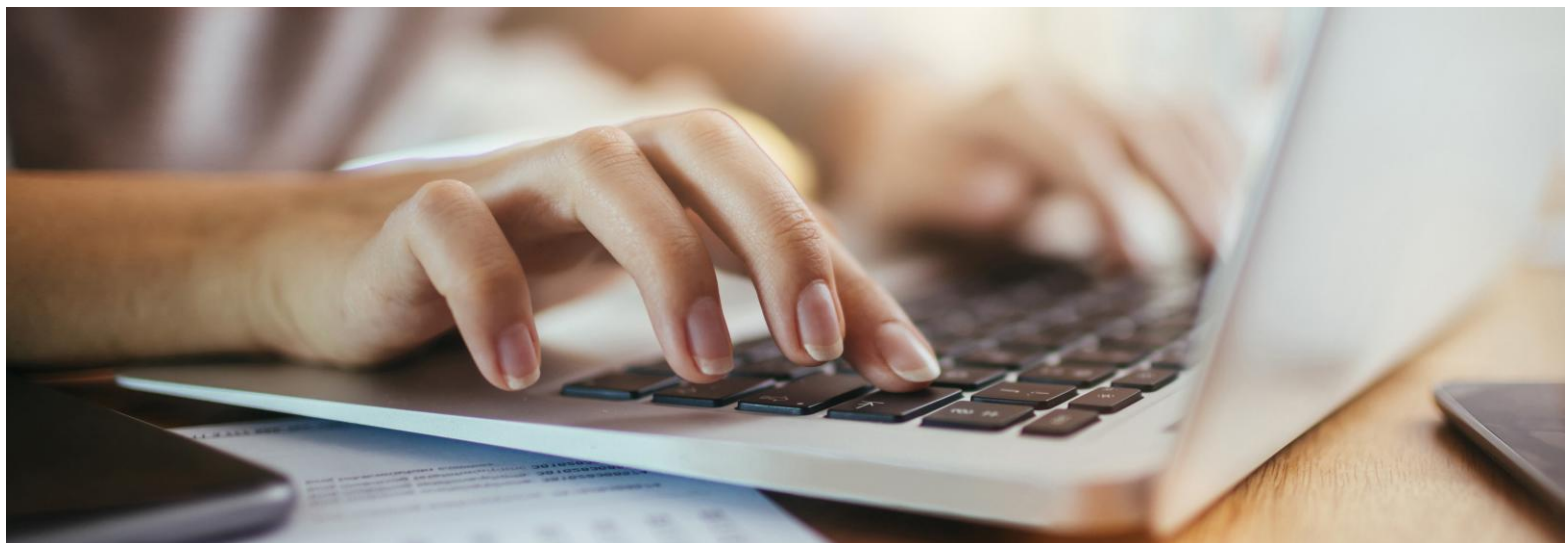
# Central de Soluções



**Central de Soluções:** área utilizada para acompanhamento e tratamento de Disputas, Contestações (Chargeback), transações bloqueadas e casos jurídicos.

Quando você é notificado, seja através da conta ou por e-mail, você deve acessar a Central de Soluções.

Para acessar, basta fazer login em sua conta PagBank pelo computador e clicar na opção Central de Soluções\*, disponível no menu Conta PagBank, à esquerda.



Através da Central de Soluções você pode analisar cada caso, entender o motivo da disputa ou do Chargeback, interagir com o comprador ou com o PagBank, enviar comprovantes e informações que refutem a reclamação etc.

\*Não disponível no App

# Acesso à Central de Soluções



Acesse a conta PagBank via iBanking\* com login e senha (6 dígitos) e realize a validação de segurança da conta:

PT ▾

Digite sua senha

Sua conta

Trocar

Entrar

Esqueceu sua senha?

Comunicar perda ou roubo de celular >

Protegido por reCAPTCHA.

Privacidade e Termos de Serviço



## Validação de Segurança

O que devo fazer?

- 1 Abra o aplicativo PagBank em seu celular.
- 2 Na tela inicial clique no símbolo do cadeado
- 3 Selecione a opção QR Code
- 4 Aponte a câmera para a tela do computador escaneie o QR Code e siga as instruções do app.

[Precisa de ajuda?](#)



\*Caso não consiga acessar a sua conta, verifique através da [FAQ](#).

# Acesso à Central de Soluções



Visualização da conta ao entrar no iBanking após autenticação e login:

The image shows the PagBank iBanking interface. The top header is green with the PagBank logo, a search bar, and notification and profile icons. The left sidebar contains a menu with 'Página Inicial' and 'MEU NEGÓCIO' (highlighted with a dashed box). Under 'MEU NEGÓCIO' are links for Vendas, Cobranças, Extratos e Relatórios, Maquininhas, Gestão e Fidelização, and Folha de Pagamento. Below this is the 'CONTA PAGBANK' section, which includes links for Pagar Contas, Extratos da Conta, Transferências, Investimentos, and Empréstimos. The main content area displays the account balance (Saldo) as 'R\$ .....', a row of six action buttons (Link de Pagamento, Pagar Contas e DDA, Antecipação FGTS, Transferência, Aplicar Meu Dinheiro, and Indique e Ganhe), and two cards. The 'Últimas vendas' card shows a message: 'Você não possui transações no momento. Falta pouco para você começar a vender. Adquirir Maquininha.' The 'Link de pagamento' card shows a message: 'Compartilhe links com seus clientes e venda muito nas redes sociais. Crie um link.' On the right, a vertical menu titled 'CONTA PAGBANK' lists: Pagar Contas, Extratos da Conta, Transferências, Investimentos, Empréstimos, Pix, Cartões, Vantagens, and Meus Dados. Below this is the 'Central de Soluções' menu (highlighted with a dashed box), which includes: Configurações, Ajuda, and Sair. A dashed line connects the 'Central de Soluções' menu to the 'MEU NEGÓCIO' section in the sidebar.

**Página Inicial**

**MEU NEGÓCIO**

- Vendas
- Cobranças
- Extratos e Relatórios
- Maquininhas
- Gestão e Fidelização
- Folha de Pagamento

**CONTA PAGBANK**

- Pagar Contas
- Extratos da Conta
- Transferências
- Investimentos
- Empréstimos

**Saldo**

R\$ ..... [Mostrar](#)

**Link de Pagamento**

**Pagar Contas e DDA**

**Antecipação FGTS**

**Transferência**

**Aplicar Meu Dinheiro**

**Indique e Ganhe**

**Últimas vendas** [Mostrar mais](#)

**Você não possui transações no momento**

Falta pouco para você começar a vender

[Adquirir Maquininha](#)

**Link de pagamento**

Compartilhe links com seus clientes e venda muito nas redes sociais.

[Crie um link](#)

**CONTA PAGBANK**

- Pagar Contas
- Extratos da Conta
- Transferências
- Investimentos
- Empréstimos
- Pix
- Cartões
- Vantagens
- Meus Dados

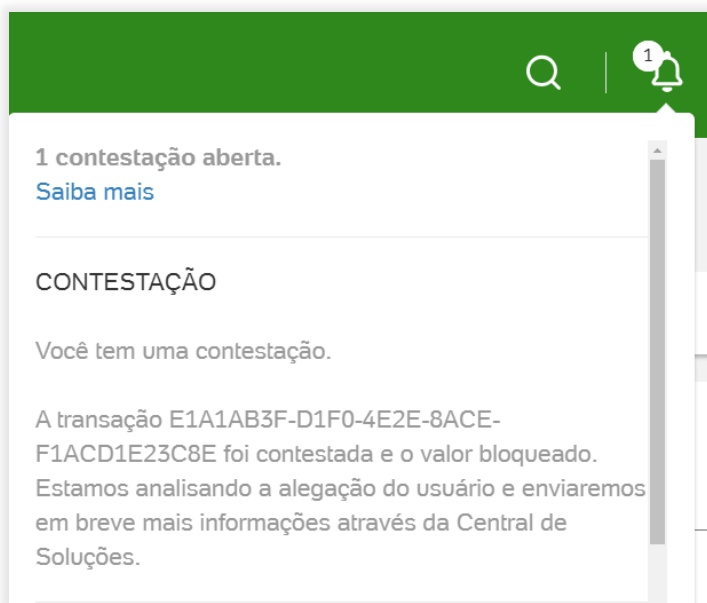
**Central de Soluções**

- Configurações
- Ajuda
- Sair

# Notificações



Para visualizar as notificações (via iBanking), poderá clicar no ícone de “sino”



Após descer com a barra de rolagem, basta clicar em **Notificações e Comunicados** para ser redirecionado.

## Notificações e Comunicados

Quando há um Chargeback, na página de Notificações e Comunicados é possível visualizar as sinalizações sobre a transação contestada, conforme demonstração:

09 de Outubro de 2024

### CONTESTAÇÃO

Você tem uma contestação.

A transação DF1963FA-876F-4387-B274-FD7E9EF38CC4 foi contestada e o valor bloqueado. Estamos analisando a alegação do usuário e enviaremos em breve mais informações através da Central de Soluções. 09/10/2024 - 17:10:16

# Nova Central de Soluções

A Central de Soluções está de cara nova.  
**Veja o que mudou!**

1

## Separação das interfaces de contestação e disputas

A separação das interfaces, permite uma navegação mais organizada e eficiente.

2

## Visualização e defesa de contestações por redes

Os usuários do tipo rede, podem centralizar a gestão das contas simplificando o processo de defesa.

3

## Classificação das contestações

A identificação da classificação das contestações: desacordo, não reconhecimento e reporte da bandeira

4

## Exportação de contestações.

Funcionalidade que permite exportar as contestações e reportes para o arquivo ".csv".

5

## Possibilidade de defesa em lote

Interface que permite a defesa de contestações em lote para todos os usuários.

### Central de Soluções

Contestações

Disputas

Acompanhe suas contestações

Data de abertura (máx 120 dias)  
01/08/24 - 28/11/24

Prazo para resposta  
Todos

Status  
Todos selecionados

Cód. da transação

Classificação do Chargeback  
Selecione

Buscar

Limpar filtros

Defesa em lote

Exportar relatório

| Prazo para resposta | Data de abertura | Bandeira                                                                              | Valor    | Classificação do Chargeback | Status    | Cod. da transação                                                                     | Ações                                                                                 |
|---------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| -                   | 09/10/2024       |    | R\$ 5,20 | Não Reconhecimento          | Expirado  |    |    |
| -                   | 09/10/2024       |    | R\$ 5,25 | Não Reconhecimento          | Expirado  |    |    |
| -                   | 09/10/2024       |   | R\$ 5,10 | Reporte Bandeira            | Estornada |   |   |
| -                   | 27/08/2024       |  | R\$ 5,00 | Não Reconhecimento          | Expirado  |  |  |
| -                   | 21/08/2024       |  | R\$ 5,00 | Não Reconhecimento          | Expirado  |  |  |



# Funções da Central de Soluções



Separação das interfaces de contestação (Chargeback) e disputa, casos jurídicos e transações bloqueadas.

Classificação do Chargeback  
Selecione

- ☐ Selecionar todos
- ☐ Desacordo Comercial
- ☐ Não Reconhecimento
- ☐ Reporte Bandeira

Central de Soluções

Contestações Disputas Casos Jurídicos Transações Bloqueadas

**Atenção!**  
Você possui Disputas abertas. Clique na aba Disputas no menu acima para acessar.

Acompanhe suas contestações

Data de abertura (máx 120 dias)  
01/08/24 - 28/11/24

Prazo para resposta  
Todos

Status  
Todos selecionados

Cód. da transação

Classificação do Chargeback  
Selecione

Loja  
Selecione

Buscar Limpar filtros

Alerta para não perder o prazo de defesa devido a separação das interfaces.

Loja  
Selecione

Buscar loja

- ☐ Selecionar todas as lojas
- ☐ Filial Jardins
- ☐ Filial Rio

Nova funcionalidade para envio de defesa de contestações em lote.

Defesa em lote

Exportar relatório

Nova funcionalidade para exportar as contestações.

Informação da bandeira do cartão da transação.

| Prazo para resposta | Data de abertura | Bandeira | Valor    | Classificação do Chargeback | Status    | Cod. da transação | Ações |
|---------------------|------------------|----------|----------|-----------------------------|-----------|-------------------|-------|
| -                   | 11/05/2024       |          | R\$ 1,00 | Desacordo Comercial         | Analisado |                   |       |
| -                   | 09/10/2024       |          | R\$ 5,25 | Não Reconhecimento          | Expirado  |                   |       |
| -                   | 09/10/2024       |          | R\$ 5,10 | Reporte Bandeira            | Estornada |                   |       |

Classificação da contestação – visualização da motivação do Chargeback.

Será apresentado código da transação.

# Visualização na Central de Soluções



Na Central de Soluções será possível realizar alguns filtros para visualização dos casos:

Os filtros apresentados,  
são pré-selecionados.

Será possível filtrar pelo  
motivo do Chargeback.

**Período de data:** 30 últimos dias;  
**Status:** Aguardando minha resposta.

Você poderá usar os filtros de acordo com sua necessidade  
de busca.



# Relatório de Chargeback



É possível a exportação de relatório contendo dados e detalhes das transações em Chargeback.

**Para exportar o relatório, siga as etapas abaixo:**

- 1 Filtre o período, assim como os status que deseja visualizar:

Central de Soluções

Contestações Disputas

Acompanhe suas contestações

Data de abertura (máx 120 dias)  
24/02/25 - 26/03/25

Prazo para resposta  
Todos

Cód. da transação

Buscar Limpar filtros

Status  
1 selecionado

- ☒ Aguardando minha resposta
- ☐ Em análise
- ☐ Expirado
- ☐ Aprovado
- ☐ Negado
- ☐ Estornado
- ☐ Encerrado / Chargeback debitado
- ☐ Analisado

Defesa em lote

| Prazo para resposta | Data de abertura | Bandeira | Valor | Classificação do Chargeback |
|---------------------|------------------|----------|-------|-----------------------------|
|---------------------|------------------|----------|-------|-----------------------------|

- 2 Clique sobre Exportar relatório

Central de Soluções

Contestações Disputas

Acompanhe suas contestações

Data de abertura (máx 120 dias)  
24/02/25 - 26/03/25

Prazo para resposta  
Todos

Status  
Selecione

Cód. da transação

Classificação do Chargeback  
Selecione

Buscar Limpar filtros

Defesa em lote

**Exportar relatório**

| Prazo para resposta | Data de abertura | Bandeira | Valor | Classificação do Chargeback | Status | Cod. da transação | Ações |
|---------------------|------------------|----------|-------|-----------------------------|--------|-------------------|-------|
|---------------------|------------------|----------|-------|-----------------------------|--------|-------------------|-------|

# Dados do relatório



Veja a seguir quais são as informações contidas no relatório:

- 
- 
1. Data da Contestação;
  2. Data Limite para Resposta;
  3. Código Customer;
  4. Razão Social;
  5. Nome fantasia;
  6. Nome da Rede;
  7. Nome do Estabelecimento;
  8. Código da Transação;
  9. Data da Transação;
  10. Valor Total da Transação;
  11. Valor Líquido da Transação;
  12. Quantidade de Parcelas;
  13. Valor da Parcela;
  14. Itens do Carrinho;
  15. Cartão Truncado;

- 
- 
16. ARN;
  17. TID;
  18. Autorização;
  19. NSU;
  20. Bandeira;
  21. Razão de Chargeback;
  22. Descrição da Razão de Chargeback;
  23. Classificação do Chargeback;
  24. Mensagem do Emissor;
  25. Código de Referência;
  26. Nome do Comprador;
  27. E-mail do Comprador;
  - 28. Status da Contestação;**
  - 29. Status da Transação;**
  30. Data de finalização do Chargeback;
  31. Motivo da reprovação.

# Status no relatório e Motivo de Reprovação



Através do relatório de Chargeback, é possível analisar diversos dados importantes, inclusive identificar se o processo foi vencido ou perdido. Para essa análise, 2 (dois) dados do relatório são fundamentais:

- **Status da Contestação:** Indica a fase atual do processo de Chargeback (contestação de uma transação).
- **Status da Transação:** Indica a situação atual da transação, sendo diretamente influenciado pelo Status de Contestação.
- **Motivo da reprovação:** Para os chargebacks com status de Contestação Negado, a justificativa estará no campo “Motivo da reprovação”

Exemplo de visualização dos status no Relatório:

| AD                        | AC                  |
|---------------------------|---------------------|
| Status da Contestação     | Status da Transação |
| Aguardando minha resposta | Retenção Temporária |

Exemplo de visualização dos motivos de reprovação:

|  | AB                    | AC                  | AD                                | AE                                                | AF | AG |
|--|-----------------------|---------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|----|----|
|  | Status da Contestação | Status da Transação | Data de finalização do chargeback | Motivo da reprovação                              |    |    |
|  | Contestação Negado    | Retenção Temporária |                                   | Produto entregue em endereço divergente           |    |    |
|  | Contestação Negado    | Retenção Temporária |                                   | Portador do cartão não tem participação na compra |    |    |

A seguir, veja quais são os status de Contestação e de Transação que poderão ser apresentados no relatório!

# Status no relatório



Na tabela abaixo, confira as definições dos *status*.  
A interpretação deve ser feita em conjunto, considerando os dois campos simultaneamente para uma análise correta.

| Status da Contestação         | Status da Transação | Definição                                                                                            |
|-------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aguardando minha resposta     | Retenção Temporária | Contestação em análise com o <b>vendedor</b> .                                                       |
| Em análise                    | Retenção Temporária | Contestação em análise com o <b>PagBank</b> .                                                        |
| Expirado                      | Debitado            | Contestação <b>perdida</b> / Vendedor não enviou documentos para defesa.                             |
| Aprovado                      | Aprovada            | Contestação <b>ganha</b> / Defesa do vendedor foi aceita pelo PagBank, conforme Regras de Uso.       |
| Negado                        | Debitado            | Contestação <b>perdida</b> / Defesa do vendedor não foi aceita pelo PagBank, conforme Regras de Uso. |
| Estornada                     | Devolvida           | <b>Vendedor encerrou a contestação</b> devolvendo o valor ao comprador.                              |
| Encerrada/Chargeback debitado | Debitado            | <b>Vendedor encerrou a contestação</b> devolvendo o valor ao comprador.                              |
| Analizado                     | Retenção Temporária | Contestação em análise com o <b>Emissor</b> .                                                        |

# Status no relatório



| Status da Contestação        | Status da Transação | Definição                                                             |
|------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Defesa aceita pelo emissor   | Debitado            | Contestação <b>ganha</b> / Emissor aceitou a defesa do vendedor       |
| Defesa recusada pelo emissor | Aprovado            | Contestação <b>perdida</b> / Emissor não aceitou a defesa do vendedor |

**Nota:** Desde 03/06/2026, transações aprovadas ou debitadas deixaram de utilizar o status "Analisado", passando a ser classificadas como "Defesa aceita pelo emissor" ou "Defesa recusada pelo emissor".

# Detalhes do Chargeback – Defesa Individual



É possível realizar a defesa caso a caso, para isso:

- 1 Clique sobre os 3 pontos no campo Ações;
- 2 Clique sobre o botão Exibir contestação.

| Prazo para resposta      | Data de abertura | Bandeira | Valor    | Classificação do Chargeback | Status                    | Cod. da transação | Ações                                                   |
|--------------------------|------------------|----------|----------|-----------------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------|
| ÚLTIMO DIA<br>18/04/2023 | 12/04/2023       | VISA     | R\$ 2,59 | Não Reconhecido             | Aguardando minha resposta |                   | <div>1</div> <div>2</div> <div>Exibir contestação</div> |

Após abrir os detalhes de um dos Chargebacks, você conseguirá:

- 1 Verificar a mensagem com os detalhes do Chargeback;
- 2 Data do Chargeback;
- 3 Nome e e-mail do Comprador;
- 4 Valor;
- 5 Código da transação;
- 6 Responder ou Encerrar o Chargeback.

## DETALHES DA CONTESTAÇÃO

Contestação de

no valor de



1 **PagBank**

O comprador informa que o recebeu a agenda com as folhas rasgadas.

Você precisa enviar ao PagSeguro os comprovantes da resolução dada para esta reclamação, conforme abaixo:

- Comprovante da troca do produto;
- Comprovante de devolução do valor ao comprador;

Caso prefira cancelar esta transação, não responda e encerre esta contestação. Com isso, o valor bloqueado em sua conta PagSeguro referente a este pagamento será debitado.

Você precisa enviar os esclarecimentos ao PagSeguro até o dia 14/07/2023. Caso não sejam enviados no prazo estipulado, o valor da transação permanecerá bloqueado para reposição desta contestação, conforme Regras de Uso do PagSeguro.

Deseja enviar esclarecimentos para esta contestação?

Responder esta contestação

Deseja encerrar esta contestação e devolver o valor ao comprador?

6 Encerrar esta contestação

### Dados da transação

Status da contestação  
Aguardando comprovante

Data da contestação  
07/10/2025 13:00

Data da compra  
06/10/2025 13:31

Nome do comprador

E-mail do comprador

Valor total da transação  
R\$ 5,00

Código da transação

Código de referência

Itens do carrinho (1):  
■ Camiseta

[Ver detalhes da transação](#)

# Detalhes do Chargeback – Notificação



## IMPORTANTE

No momento da defesa do Chargeback, é necessário que o vendedor se **atente** a mensagem recebida;

A notificação pode variar de acordo com o motivo da contestação ou alegação do portador.



## Exemplos de notificações:



**PagBank (07/07/2023 - 12:18)**

Identificamos que o arquivo enviado está corrompido.

Por favor, nos encaminhe novamente os comprovantes.

Você precisa enviar os comprovantes ao PagSeguro até o dia 14/07/2023. Caso não sejam enviados no prazo estipulado, o valor da transação permanecerá bloqueado para reposição desta contestação, conforme Regras de Uso do PagSeguro.

[Responder](#)



**PagBank (07/07/2023 - 12:14)**

O comprador informa que o valor deste pagamento foi divergente ao acordado.

Desta forma, você precisa enviar ao PagSeguro documentos que comprovem que o valor pago confere com o valor acordado.

Caso prefira cancelar esta transação, não responda e encerre esta contestação. Com isso, o valor bloqueado em sua conta PagSeguro referente a este pagamento será debitado.

Você precisa enviar os documentos ao PagSeguro até o dia 14/07/2023. Caso não sejam enviados no prazo estipulado, o valor da transação permanecerá bloqueado para reposição desta contestação, conforme Regras de Uso do PagSeguro.

[Responder](#)



**PagBank (07/07/2023 - 11:26)**

O comprador informa que o recebeu a agenda com as folhas rasgadas.

Você precisa enviar ao PagSeguro os comprovantes da resolução dada para esta reclamação, conforme abaixo:

- Comprovante da troca do produto;
- Comprovante de devolução do valor ao comprador;

Caso prefira cancelar esta transação, não responda e encerre esta contestação. Com isso, o valor bloqueado em sua conta PagSeguro referente a este pagamento será debitado.

Você precisa enviar os esclarecimentos ao PagSeguro até o dia 14/07/2023. Caso não sejam enviados no prazo estipulado, o valor da transação permanecerá bloqueado para reposição desta contestação, conforme Regras de Uso do PagSeguro.

# Resposta do Chargeback – Defesa Individual



Optando pelo envio da defesa do Chargeback, selecionando o botão “**Responder esta contestação**”, serão apresentados campos obrigatórios para preenchimento:

Pode haver a necessidade de selecionar a modalidade de transação realizada para enviar os esclarecimentos e comprovantes necessários.

### DETALHES DA CONTESTAÇÃO

Contestação de no valor de **R\$ 2,82**  
[Ver comprovantes aceitos](#)

Qual foi a transação realizada?  
Selecione  
Venda de Produto  
Prestação de serviço  
Venda de cupom  
Venda de crédito  
Disponibilização de download  
Outros

Enviar >

#### Dados da transação

Status da contestação  
Aguardando comprovante

Data da contestação  
07/10/2025 13:00

Data da compra  
06/10/2025 13:31

Nome do comprador

E-mail do comprador

Valor total da transação  
R\$ 5,00

Código da transação

Código de referência

Itens do carrinho (1):  
● Camiseta

[Ver detalhes da transação](#)

Qual foi a transação realizada?  
Venda de Produto  
[Ver comprovantes aceitos](#)

Como você enviou o produto?  
☒ Correios  
☐ Transportadora  
☐ Entregue pessoalmente

Código de rastreio: ?

Comprovante de envio:  
Exemplo: PNG, GIF, JPG ou PDF. Até 3MB  
[Adicionar arquivo](#)

Observações: (opcional)  
  
2000 caractere(s) restante(s).

[< Voltar](#) [Enviar >](#)

Exemplo de preenchimento ao selecionar “Venda de Produto”

# Resposta do Chargeback – Defesa Individual



Não havendo necessidade de escolher a modalidade da transação, não aparecerá o campo “Qual foi a transação realizada”, sendo indicado o envio somente dos esclarecimentos e documentos necessários:

### DETALHES DA CONTESTAÇÃO

Contestação de

no valor de R\$ 1,50

Esclarecimentos:

Falando como o comprador para resolver a reclamação.

1948 caractere(s) restante(s).

Comprovantes:

Exemplo: PNG, GIF, JPG ou PDF. Até 3MB

Adicionar arquivo

Comprovante obrigatório.

< Voltar

Enviar >

## IMPORTANTE

1. Atenção: evite espaços ou acentuações no título do comprovante a ser enviado, assim como, com a formatação do arquivo.
2. Antes de concluir a defesa através do botão **ENVIAR**, confira todas as informações e arquivos anexados, pois **NÃO** será possível incluir ou alterar.

Enviar informações

Após enviar as informações dessa contestação, não será possível anexar novos documentos ou outras informações.

Voltar

Enviar

# Resposta do Chargeback – Defesa Individual



## DETALHES DA CONTESTAÇÃO

Contestação

no valor de **R\$ 5,00**

17:53)

(14/10/2025 -



Sua resposta foi enviada com sucesso no dia 14/10/2025.

**Operação realizada:**

Outros

**Observações:**

Comprovante importado automaticamente

ARQUIVO ENVIADO

260912314.pdf

### Dados da transação

Status da contestação  
Em análise

Data da contestação  
07/10/2025 13:00

Data da compra  
06/10/2025 13:31

Nome do comprador

E-mail do comprador

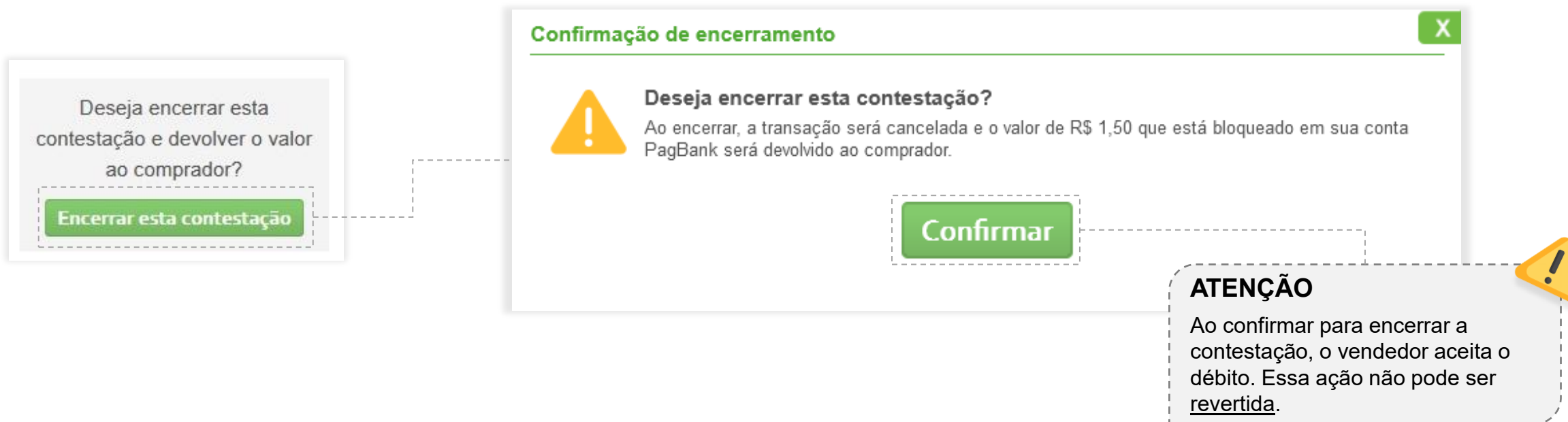
Status atual do caso.

Considerações e documentações que foram encaminhadas na defesa da contestação.

# Encerramento do Chargeback



Se optar por **encerrar o Chargeback**, uma mensagem de confirmação será exibida para que você possa validar sua ação.



# Resposta do Chargeback – Defesa em Lote



Para este método de defesa, na tela da Central de Soluções basta clicar em Defesa em lote.

### Central de Soluções

[Contestações](#) [Disputas](#)

Acompanhe suas contestações

Data de abertura (máx 120 dias)  
01/08/24 - 28/11/24

Prazo para resposta  
Todos

Status  
Todos selecionados

Cód. da transação

Classificação do Chargeback  
Selecione

Buscar

Limpar filtros

Defesa em lote

Exportar relatório

| Prazo para resposta | Data de abertura | Bandeira | Valor    | Classificação do Chargeback | Status   | Cod. da transação | Ações |
|---------------------|------------------|----------|----------|-----------------------------|----------|-------------------|-------|
| -                   | 09/10/2024       |          | R\$ 5,20 | Não Reconhecimento          | Expirado |                   |       |

# Defesa em lote – Envio de documentos



A seguir, conheça a tela para realizar o envio das documentações para mais de um Chargeback.

Defesa em lote

Conheça as políticas de chargeback

Orientações para envio de documento

Conheça as regras necessárias para evitar rejeição sistêmica na resposta de suas contestações:

- Para cada transação, é aceito apenas **1 (um) arquivo de defesa**
- Formate todas as páginas do arquivo para tamanho **A4**
- Nomeie cada arquivo no formato padrão: “< código-da-transação.pdf>”  
Exemplo: 9356C07C-F142-46D8-8494-4F353D7J608EB.pdf
- Salve o arquivo em formato “**.pdf**”
- Confirme que o arquivo não excede o limite de **4MB**
- Valide que o arquivo **não possua mais de 18 (dezoito) páginas e dados sensíveis**, tais como imagem de documentos pessoais e/ou cartão
- Antes de concluir, confira todas as informações adicionadas em cada arquivo, pois não é possível alterá-lo após envio
- Disponibilize os comprovantes dentro do prazo estabelecido pelo Pagbank

+ Adicionar defesa

Envie até 40 arquivos

PRONTO PARA ENVIO

6C11163394974231BE8D7FB7EC1BD7D3.pdf

X

PRONTO PARA ENVIO

A86CB8C327B44235AFF35065B5BDD78E.pdf

X

PRONTO PARA ENVIO

B0F758DEA31944DE9DAEA6764B212ACB.pdf

X

PRONTO PARA ENVIO

C413DCE677C842FFBE063548125D4EDA.pdf

X

PRONTO PARA ENVIO

D174C989FFA048C9992A600FF3ED8E76.pdf

X

PRONTO PARA ENVIO

DEFESA\_1.pdf

X

PRONTO PARA ENVIO

DEFESA\_2.pdf

X

Voltar

Enviar

Envio de até 40 arquivos por vez

Opção de excluir o arquivo antes de enviar.

Defesa em lote

Enviando arquivos

Aguarde o término dos uploads das suas contestações. Não saia desta página.

ENVIANDO

6C11163394974231BE8D7FB7EC1BD7D3.pdf

ENVIANDO

A86CB8C327B44235AFF35065B5BDD78E.pdf

ENVIADO

B0F758DEA31944DE9DAEA6764B212ACB.pdf

ENVIADO

C413DCE677C842FFBE063548125D4EDA.pdf

ENVIANDO

D174C989FFA048C9992A600FF3ED8E76.pdf

PRONTO PARA ENVIO

DEFESA\_1.pdf

PRONTO PARA ENVIO

DEFESA\_2.pdf

Informação em tempo real sobre o status do envio

# Orientações para envio de documento



Conheça as regras necessárias para evitar **rejeição sistêmica** nas respostas de suas contestações:

- Para cada transação, é aceito apenas **1 (um) arquivo** de defesa *(consolide todas as evidências em um único arquivo)*;
- Formate todas as páginas do arquivo para tamanho A4;
- Nomeie cada arquivo no formato padrão; “<Código-da-transação.pdf>” *(não é aceito arquivos duplicados)*:  
Exemplo: 9356C07C-F142-46D8-8494-4F353D7J608EB.pdf
- Salve o arquivo em formato “.pdf”;
- Confirme que o arquivo não excede o limite de 4MB;

- Valide que o arquivo não possua mais de 18 (dezoito) páginas e dados sensíveis, tais como imagem de documentos pessoais e/ou cartão;
- Antes de concluir, confira todas as informações adicionadas em cada arquivo, pois não é possível alterá-lo após envio;
- Disponibilize os comprovantes dentro do prazo estabelecido pelo PagBank.

# Visualização da defesa em lote



Resumo consolidando os arquivos que tiveram erro na importação.

## Defesa em lote



### Contestações sem sucesso

Verifique os erros e envie novamente os arquivos.

 Copiar lista de erros

Opção para o usuário copiar o nome de todos os arquivos que tiveram erro na importação.

Contestações fora do período de resposta.



B0F758DEA31944DE9DAEA6764B212ACB.pdf



C413DCE677C842FFBE063548125D4EDA.pdf

Os arquivos não seguem o padrão de nome estabelecido: <código-da-transação>.pdf



DEFESA\_1.pdf



DEFESA\_2.pdf

Resumo consolidando os arquivos que tiveram sucesso na importação.



### Contestações respondidas com sucesso

Serão processadas automaticamente.



6C11163394974231BE8D7FB7EC1BD7D3.pdf



A86CB8C327B44235AFF35065B5BDD78E.pdf



D174C989FFA048C9992A600FF3ED8E76.pdf

[Ir para contestações](#)

[Realizar mais defesas em lote](#)



À seguir orientaremos quanto a inclusão e configuração de perfil para que os usuários adicionais possam responder também os Chargeback recebidos.

## **Usuário Adicional**

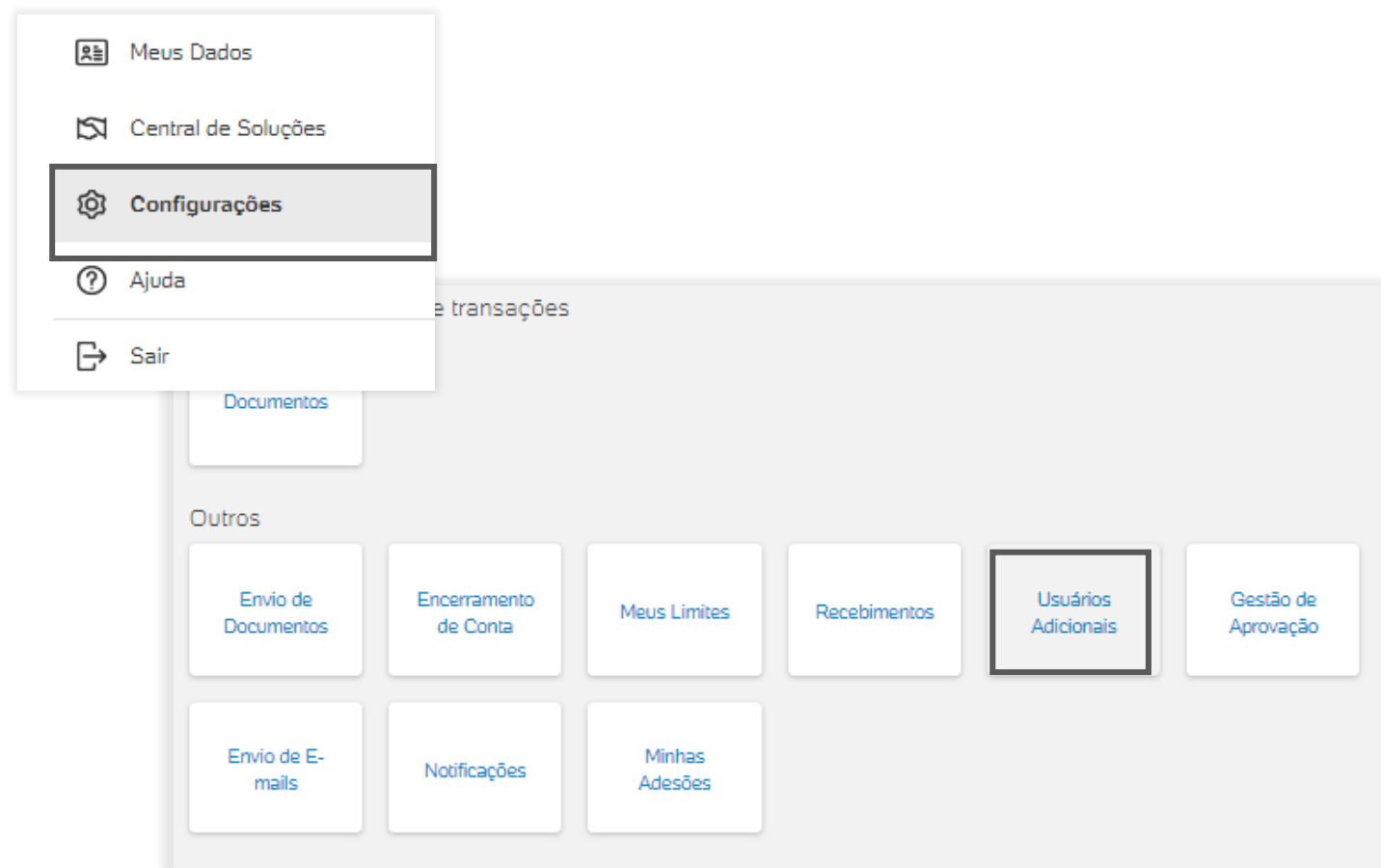


# Criação de usuário adicional



O usuário adicional é um recurso oferecido pelo PagBank para situações em que uma conta é usada não só pelo titular, mas também por seus sócios e funcionários. Com ele, é possível definir perfis\* com diferentes permissões, que variam de acordo com as responsabilidades de cada função.

1. Acesse o PagBank via **site**;
2. Faça a validação de segurança via QRCode;
3. Selecione a opção **Configurações** do menu e depois clique em **Usuários adicionais**;



\*O perfil é a configuração de permissionamento da conta PagBank para os usuários adicionais.

# Criação de usuário adicional

4. Clique em **Comece agora** para iniciar e insira e-mail do usuário desejado. Depois clique em **Continuar**;

5. Se necessário, informe os dados solicitados sobre o novo usuário e clique **Continuar**;

## Informações importantes:

- O e-mail do usuário adicional não pode estar vinculado à uma conta PagBank;
- O usuário adicionado por você receberá um e-mail com o link para confirmação do cadastro. Ele deverá seguir as instruções para concluir o processo;
- Caso uma chave de confirmação seja exibida em sua tela, ela deve ser informada ao seu usuário para que o cadastro seja finalizado;
- Se o usuário precisar enviar uma *selfie* durante a confirmação do cadastro, você deverá fazer uma nova aprovação. Fique atento à sua caixa de e-mails para autorizá-lo.

### Usuários adicionais



Cadastre usuários adicionais em sua conta  
Permita que outras pessoas possuam acesso à sua conta de forma segura!

Comece agora

### Dados do usuário adicional

Insira o e-mail que deseja adicionar à sua conta

E-mail  
t .com

Voltar

Continuar

### Dados do usuário adicional

Por segurança, informe os dados da pessoa que quer adicionar à sua conta

Nome completo

CPF

Data de nascimento

Celular

Voltar

Continuar



# Vinculação de perfil do usuário adicional



Vincule um perfil ao usuário adicional, para isso, você pode selecionar um perfil **existente** ou **criar um novo**.

## Exemplo de permissão existente

Se você já tem um perfil criado e deseja seguir com ele, basta ticar o perfil e clicar em **Continuar**

Usuários adicionais

Nome completo

E-mail

Escolha os perfis em que deseja incluir o usuário adicional

Para conferir as permissões incluídas em cada perfil, clique em "Detalhes"

[Criar novo Perfil](#)

| Nome do Perfil                             | Permissões                                       |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Vendas | 14 permissões incluídas <a href="#">Detalhes</a> |

Voltar

Continuar

## Exemplo para criação de nova permissão

Se você já tiver perfil criado, mas ainda assim deseja criar um novo perfil, clique em **Criar novo perfil**

Escolha os perfis em que deseja incluir o usuário adicional

Para conferir as permissões incluídas em cada perfil, clique em "Detalhes"

[Criar novo Perfil](#)

Se você não tem nenhum perfil criado, basta clicar em **Criar perfil**

Você ainda não possui perfis com permissões definidas

É necessário criar um perfil para incluir o usuário adicional

[Criar perfil](#)

Voltar

Continuar

# Criação de perfil do usuário adicional



Ao adicionar um usuário adicional em sua conta, é necessário definir o nível de permissões que deseja liberar para ele, desta forma, é possível criar um novo perfil.

Os perfis disponíveis indicam os grupos de pessoas que podem realizar as seguintes ações:

- Apenas consultar informações;
- Iniciar operações, como um pagamento;
- Autorizar operações já iniciadas.

Veja como configurar:

1. Na tela de criação de perfil, insira um nome para o perfil e selecione as permissões que deseja liberar para o usuário em cada seguimento: Cadastro, Financeiro, Venda, entre outros;
2. Revise as informações e clique em **Continuar**.

Para que o usuário adicional tenha acesso às informações de **Chargeback**, é necessário incluir as permissões demonstradas ao lado:

**Demais permissões ficam a critério do vendedor e conforme a necessidade do negócio!**

**Vendas**

- ☒ Todas as permissões
- ☒ Realizar tratativas de chargeback  
Permite o tratamento de chargeback.
- ☒ Visualizar pré-autorização  
Permite visualizar pré-autorização.
- ☒ Realizar cancelamento de pré-autorização  
Permite realizar cancelamento de pré-autorização.
- ☒ Visualizar e exportar extrato da conta  
Permite visualizar e exportar o extrato da conta.
- ☒ Visualizar relatório de vendas  
Permite visualizar relatório de vendas
- ☒ Simular vendas  
Permite visualizar simulador de vendas
- ☒ Administrar disputas  
Pode acessar Central de soluções, abrir e filtrar todas as disputas (incluindo o código de transação).
- ☒ Gerenciar promoções  
Configurar parcelamento e promoções.
- ☒ Acessar extrato de transações  
Visualizar extrato de transações.
- ☒ Gerenciar links de pagamento  
Criar, editar e excluir links de pagamento.
- ☒ Acesso ao envio fácil  
Compra de etiquetas para postagem das vendas realizadas na loja.
- ☒ Permite visualizar transações  
Permite visualizar os detalhes da transação
- ☒ Acesso a relatório de recarga  
Visualizar recargas de celular realizadas pelas maquininhas.

**Financeiro**

- ☒ Acessar histórico de relatório de vendas  
Visualizar histórico de arquivos exportados

# Edição de perfil do usuário adicional



É possível realizar edição do perfil para inclusão/retirada de permissionamento.  
Abaixo o passo a passo de como editar o perfil do usuário adicional:

1. No menu lateral, clique na opção **Configurações** e selecione **Usuários Adicionais**;
2. Na aba **Perfis**, clique sobre os três pontos do perfil que deseja editar;

3. Clique em **Editar**, defina as novas permissões e clique **Continuar**;

Usuários adicionais

Usuários **Perfis**

+ Criar novo Perfil

| Nome perfil | Usuários | Qtd. de Permissões | Data de criação |
|-------------|----------|--------------------|-----------------|
| Vendas      | -        | 14                 | 20/09/2023      |

Detalhes  
**Editar**  
Excluir



Lembre-se que para que o usuário adicional acesse às informações de **Chargeback**, é necessário incluir as permissões demonstradas anteriormente.

# Edição de perfil do usuário adicional



3. Um resumo será exibido. Revise as informações e aperte **Salvar**;

Editar perfil

Resumo do perfil

| Nome do perfil | Permissões inclusas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vendas         | <b>Vendas</b><br>Realizar tratativas de chargeback<br>Visualizar pré-autorização<br>Realizar cancelamento de pré-autorização<br>Visualizar e exportar extrato da conta<br>Visualizar relatório de vendas<br>Simular vendas<br>Administrar disputas<br>Gerenciar promoções<br>Acessar extrato de transações<br>Gerenciar links de pagamento<br>Acesso ao envio fácil<br>Permite visualizar transações<br>Acesso a relatório de recarga<br><b>Financeiro</b><br>Acessar histórico de relatório de vendas |

Ao adicionar ou remover permissões de usuário adicional, você declara estar de acordo com os [Termos de uso](#).

[Voltar](#) [Salvar](#)

4. Faça a validação de segurança digitando o código enviado via SMS para o seu celular.

Validação de Segurança

Evite Fraudes! Nós não entramos em contato com você solicitando código de segurança por telefone ou WhatsApp.

Digite o código de segurança enviado para o número (11) \*\*\*\*\*3

**Código de segurança**

Por favor, aguarde o código  
Você pode solicitar um novo em 01:58

O que devo fazer?

- 1 Enviamos um código de segurança para seu celular
- 2 Localize o código de 6 dígitos no seu celular
- 3 Digite o código de segurança na página e aguarde a validação

[Precisa de ajuda?](#)

# Exclusão de perfil do usuário adicional



1. Na aba **Perfis**, clique sobre os três pontos do perfil que deseja excluir;
2. Selecione a opção **Excluir**;
3. Confirme clicando novamente em **Excluir**;

Usuários **Perfis**

+ Criar novo Perfil

| Nome perfil | Usuários | Qtd. de Permissões | Data de criação |
|-------------|----------|--------------------|-----------------|
| Vendas      | -        | 15                 | 20/09/2023      |

Detalhes  
Editar  
**Excluir**

Deseja excluir o Perfil Vendas?

Ao excluir, esse Perfil deixará de existir. Crie um novo Perfil incluindo as permissões desejadas sempre que necessário.

Cancelar **Excluir**

4. Faça a validação de segurança digitando o código enviado via SMS para o seu celular.

Validação de Segurança

Evite Fraudes! Nós não entramos em contato com você solicitando código de segurança por telefone ou WhatsApp.

Digite o código de segurança enviado para o número (11) \*\*\*\*\*-3

Código de segurança

Por favor, aguarde o código  
Você pode solicitar um novo em 01:58

O que devo fazer?

- 1 Enviamos um código de segurança para seu celular
- 2 Localize o código de 6 dígitos no seu celular
- 3 Digite o código de segurança na página e aguarde a validação

Precisa de ajuda?

Lembramos que, se algum usuário estiver adicionado a um perfil que foi excluído, ficará sem perfil vinculado.





Conheça as regras aplicadas para a defesa do Chargeback.

## Defesa do Chargeback



# Defesa do Chargeback



O **VENDEDOR** deverá observar as seguintes condições ao apresentar seu processo de defesa ao PagBank:

**(a)** Enviar comprovação válida e completa de entrega do produto e/ou prestação do serviço no prazo estipulado, quando solicitado, através do canal Central de Soluções indicado pelo Grupo PagBank;

**(b)** Comprovar a participação do comprador na especificação do produto e/ou serviço. Ex.: escolha de tamanho, cor, quantidade e etc;

**(c)** Comprovar a entrega do produto através do AR (Aviso de Recebimento) assinado pelo portador do cartão ou pelo comprador;

**(d)** Informar o código de rastreamento válido de envio do produto (confirmado pelo site dos Correios ou transportadoras) nos detalhes da transação em sua Conta PagBank;

**(e)** Comprovar a entrega do produto somente nos endereços cadastrados pelo comprador no PagBank;

**(f)** Comprovar que houve esforços para resolver junto ao comprador problemas de desacordo comercial (exemplo: impossibilidade da prestação de serviços ofertados, produto indisponível ou avariado, etc.);

**(g)** Nos casos de duplicidade de pagamento, enviar comprovação válida de entrega dos 2 (dois) ou mais produto(s) e/ou da prestação dos serviços.

# Comprovantes



Exemplos de comprovantes válidos para análise do PagBank:



## Rastreamento/Aéreo

Código de rastreamento online (Correios e/ou Transportadoras), comprovante de postagem e/ou aviso de recebimento (A.R.) assinado;

Comprovante com o número de referência/conhecimento aéreo ou outro número de localização do envio, nota fiscal de entrega no endereço cadastrado pelo usuário no PagBank que contenha a assinatura, data, nome completo, número do documento legível do recebedor;



## Eventos

Tela de cadastro com dados do comprador (se possível, que comprove a data da utilização/retirada),  
Comprovante da realização do evento, Regras de Uso da oferta OU Contrato, Cópia do e-ticket disponibilizado OU comprovante de envio do ingresso pelos Correios OU recibo assinado na retirada do ingresso na bilheteria e número do documento do recebedor (se houver).

Em caso de entrega para terceiros, enviar termo assinado com expressa autorização do comprador para que seja entregue a terceiros.



## Delivery

Exclusivamente para Delivery, comprovante contendo dados completos do pedido, tais como:

- Número do pedido que identifique a Transação Comercial realizada por meio do Grupo PagBank
- Data/hora da solicitação e da entrega,
- Itens solicitados,
- Endereço e forma de entrega (em mãos ou portaria),
- Valor da compra, forma de pagamento, além dos dados do comprador (nome, número do documento legível, endereço, telefone, e-mail (se houver)).

# Comprovantes



Exemplos de comprovantes válidos para análise do PagBank:



## Cursos Presenciais

Lista de presença assinada e cópia do certificado de conclusão;



## Recibos

Protocolo de recebimento no endereço cadastrado pelo usuário no PagBank que contenha a assinatura, data, nome completo, número do documento legível do recebedor;

Nota fiscal ou Recibo que contenha a assinatura, data, nome completo, número do documento do recebedor;



## Disponibilização Virtual (Jogos, cursos online, cupons, etc)

Cópia do cupom com a imagem da oferta do serviço contendo claramente as regras, prazos de validade e dados que comprovem a disponibilização pelo vendedor e utilização pelo comprador (dados que identifiquem o usuário);

Log de acesso, imagem e dados dos créditos que comprovem a disponibilização pelo vendedor e utilização pelo comprador (dados que identifiquem o usuário).

# Comprovantes



## Chargeback POR DESCONFORMIDADE

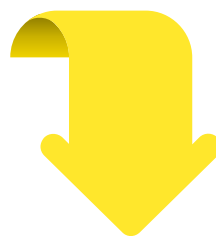
Em caso de Chargeback por desconformidade, o Vendedor deverá enviar ao PagBank os comprovantes da resolução dada para a reclamação, tais como:



- a)** Comprovante da troca do produto/serviço;
- b)** Comprovante do envio do item faltante;
- c)** Laudo de assistência técnica + comprovante de devolução do produto/serviço ao comprador;
- d)** Laudo de autenticidade da marca;
- e)** Comprovante de devolução do valor total da compra;
- f)** Imagem da oferta que confirme que o produto / serviço foi entregue conforme anunciado, entre outros.

## Chargeback POR DUPLICIDADE

Nas contestações com alegação de mais de um pagamento para uma mesma compra, o vendedor deverá enviar ao PagBank os comprovantes da resolução dada para a reclamação, tais como:



- a)** Caso tenha entregue 2 produtos/serviços, é preciso enviar ao PagBank os comprovantes;
- b)** Para vendas realizadas com Dispositivos Móveis com a impressão de comprovante de venda, é preciso enviar os comprovantes impressos digitalizados referentes às 2 (duas) transações;
- c)** Para vendas realizadas em múltiplos adquirentes, enviar o comprovante impresso digitalizado do outro adquirente.
- d)** Caso tenha efetuado a devolução do valor recebido em duplicidade, é preciso enviar ao Grupo PagBank o comprovante de devolução do valor ao comprador.

## Chargeback POR CRÉDITO NÃO PROCESSADO

Nos casos em que o comprador alega ter solicitado o cancelamento da compra mas não recebeu o estorno, o vendedor deverá enviar ao PagBank os comprovantes da resolução dada para a reclamação:



- a)** Comprovante de entrega do produto/prestação do serviço;
- b)** Comprovante de devolução do valor ao comprador;
- c)** Comprovante que não houve solicitação de cancelamento por parte do comprador;
- d)** Política de Cancelamento aceita pelo comprador (se houver);
- e)** Política de Devolução / Troca de produto aceita pelo comprador (se houver), entre outros.



Conheceremos agora um pouco da análise feita pela equipe do PagBank frente às contestações.

## **Análise do PagBank**



# Resposta não aceita



## Por quais motivos minha defesa pode ser recusada pelo PagBank?

A título exemplificativo, o Cliente Vendedor poderá ter sua defesa recusada pelo Grupo PagBank quando:

- a) Enviar AR (Aviso de Recebimento) sem assinatura do recebedor ou código de rastreamento inválido (Correios ou transportadoras);
- b) Enviar um código de rastreamento cujo status (nos Correios ou Transportadora) não demonstre que o produto foi entregue com sucesso ao destinatário (exemplo: devolvido ao remetente, extraviado, entre outros);
- c) Enviar um código de rastreamento que, na data da análise da contestação, não seja localizado nos sites de logística (Correios e/ou transportadoras);
- d) Enviar apenas imagens ou trocas de mensagens com o comprador;
- e) Enviar comprovantes rasurados, cortados, ilegíveis ou editados;
- f) Efetuar a entrega do produto em endereços divergentes dos cadastrados pelo comprador no PagBank;
- g) Realizar entrega em mãos sem recibo assinado ou com recibo sem informações que possam identificar o comprador ou a pessoa responsável pelo recebimento do produto;
- h) Efetuar o cadastro no PagBank em nome do comprador e o pagamento vir a ser contestado pelo portador do cartão;
- i) Se não efetuar o cancelamento, por solicitação do PagBank de um pagamento já aprovado e no qual foram posteriormente identificadas irregularidades;
- j) Nos casos de duplicidade de pagamento, não enviar comprovação válida de entrega dos 2 (ou mais) produto(s) e/ou da prestação de 2 (ou mais) serviços;
- k) Houver duplicidade de pagamento por múltiplos adquirentes;
- l) Exclusivamente em relação à modalidade link de pagamento, não solicitar o endereço do comprador no momento da venda;
- m) A contestação ocorrer antes da data do evento;
- n) A Transação Comercial ocorrer por uma das modalidades de integração sistêmica ou interface de programação de aplicação, disponibilizadas pelo Grupo PagBank e escolhida pelo Cliente Vendedor, que não tenha a análise de risco habilitada pelo Grupo PagBank; e
- o) Houver divergência entre a comprovação apresentada pelo Cliente Vendedor e os dados informados pelo emissor do cartão.**

# Resposta não aceita



## Por quais motivos minha defesa pode ser recusada pelo PagBank?

No caso de contestação de pagamento por problemas relacionados a prazos de entrega, condições do produto e/ou serviços prestados pelo Cliente Vendedor, não serão aceitas justificativas quando:

- a) Produtos e/ou serviços não estiverem de acordo com as especificações da oferta. Exemplo: o comprador declara que a qualidade do produto recebido não está de acordo com as informações contidas no Site do Vendedor;
- b) Cancelamento da prestação de serviços sem prévio aviso e/ou sem informação de nova data a ser realizada;
- c) As Políticas ou Termos e Condições do Site do Vendedor não estiverem claros ou onerarem excessivamente o consumidor;
- d) O comprador comprovar que efetuou a solicitação do cancelamento da compra no prazo estabelecido pelas regras de cancelamento definidas pelo próprio Cliente Vendedor;
- e) O Cliente Vendedor entregar produtos com vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam;
- f) O Comprador comprovar através de código de rastreamento que devolveu o produto ao Cliente Vendedor;
- g) O Comprador comprovar que tentou solucionar o problema com o Cliente Vendedor, mas não obteve resposta;
- h) O Cliente Vendedor recusar o recebimento do produto devolvido;
- i) O Cliente Vendedor não divulgar apropriadamente possíveis atrasos na entrega do produto e/ou serviços;
- j) O Cliente Vendedor comercializar produtos/serviços diferentes da categoria informada em sua Conta PagBank;
- k) O Cliente Vendedor desmembrar o valor do produto/serviço em mais de uma Transação Comercial e que isto seja identificado pelo comprador como duplicidade de pagamento;
- l) Realizar o envio do produto ou a prestação de serviço somente em data igual ou posterior à data do recebimento da contestação.

# Não reconhecimento de compra



Quando o portador do cartão contesta uma compra por não reconhecimento da transação, **além da avaliação dos documentos e comprovantes enviados pelo estabelecimento**, o PagBank faz algumas análises importantes para validar a veracidade da contestação.

## Entenda melhor:

Para identificar se trata-se de **auto-fraude** (portador age de má-fé), **fraude amiga** (*portador não se recorda da compra efetivada ou esta foi realizada por algum familiar/conhecido*) ou **fraude deliberada** (*realmente não houve participação do portador na compra*):

Identificamos quem é o portador do cartão informado pelo emissor ao enviar o Chargeback;

Avaliamos se há algum vínculo entre portador e comprador utilizando bases de dados, redes sociais, etc).

## Auto-fraude ou fraude amiga



- Ao identificarmos que se trata destes cenários, realizamos a rerepresentação do caso junto a Bandeira/Emissor, apontando todas as evidências, em defesa do estabelecimento.

## Fraude deliberada



- Quando **não** há evidências de que o portador do cartão tem participação na compra, o estabelecimento é debitado, pois não há subsídios para refutar a contestação, conforme regras das Bandeiras.



Caso ainda haja dúvidas, veja a seguir os principais links de suporte.

**Links Úteis**



# Links úteis



**Regras de uso:** <https://pagbank.com.br/sobre/regras-de-uso>

**Contrato de serviços:** <https://pagbank.com.br/sobre/contrato-de-servicos>

**FAQ:** <https://faq.pagbank.uol.com.br/>

**Chat:** <https://faq.pagbank.com.br/ligue-central-atendimento#atendimento-chat>



**MELHOR  
PRA QUEM  
QUER  
VENDER**

**MELHOR  
PRO SEU  
DINHEIRO  
RENDER**



**Tudo isso agora tem um nome só:**



**O BANCO COMPLETO**