

Bancos e pagamentos



6

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

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 \[4\]: 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 \[5\]: Consumidor.gov.br — Apresentação e participação das empresas.](#)

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. 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.
- [5] 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: 23 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: 23 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.