

# Guia de Chargeback 2023

---

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://ibanking.api.pagseguro.uol.com.br/chats/open>



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.uol.com.br/duvida/como-faco-para-falar-com-o-pagbank-pagseguro/459#rmcl>

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



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

# Índice

---

01

O que é e como funciona o Chargeback

02

Motivos que levam o portador a contestar um pagamento

03

Participantes do processo e o fluxo do Chargeback

04

Boas Práticas e Implicações

05

Prazos

06

Como tratar um Chargeback

07

Criação de usuário adicional e configuração de perfil

08

Responsabilidades do Estabelecimento em relação ao Chargeback

09

Comprovantes válidos

10

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 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://pagseguro.uol.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 uma chargeback (contestação) envolve:



# Boas práticas



Existe uma série de cuidados que você 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 anti-fraude 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;

## 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;
- Chip sem senha;
- Contactless chip sem senha;
- 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.

# Fluxo do Chargeback



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



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

PagBank bloqueia o valor da transação e comunica o vendedor sobre o chargeback.

8

Caso a defesa não seja aprovada, o PagBank debita o vendedor. \*\*\*

7

Após envio da defesa pelo vendedor, o PagBank faz análise das informações. \*\*\*\*

6

Caso a defesa não seja enviada dentro do prazo estipulado, o PagBank debita o vendedor \*\*\*

5

Vendedor acessa a Central de Soluções e faz o envio da defesa. \*\*

9

Se a defesa for aprovada, o PagBank a encaminha para avaliação do emissor

10

O emissor faz análise das informações enviadas pelo vendedor e informa ao PagBank se aceita ou não a defesa. \*\*\*\*\*

11

Caso a defesa não seja aceita pelo emissor, o PagBank debita o vendedor. \*\*\*

12

Caso a defesa seja aceita pelo emissor, o PagBank faz a liberação do valor ao vendedor

\*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 contestado poderá ser debitado de créditos futuros que você venha a receber.

\*\*\*\*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 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, podendo chegar a **540** dias 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 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!

# 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

# Como tratar um chargeback



Acesse a sua conta PagBank via iBanking e realize a validação de segurança da conta:

**CDB que rende muito mais que a poupança + cartão de crédito grátis.**

Enquanto seu dinheiro rende, você usa o limite no cartão de crédito e resgata quando quiser. Sem análise de crédito, inclusive para negativados.

Digite sua senha

Sua conta .com Trocar

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha?

Protegido por reCAPTCHA. [Privacidade e Termos de Serviço](#)

Baixe o aplicativo PagBank

DISPONÍVEL NA **App Store**

DISPONÍVEL NO **Google Play**

**PagBank**

← Voltar

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 e escaneie o QR Code e siga as instruções do app.

Precisa de ajuda?

ACESSE SUA CONTA PAGBANK

# Como tratar um chargeback



Visualização de sua conta ao entrar no iBanking após autenticação e login:

O que está procurando?

**Saldo**  
**R\$ 10,52**

Vendas a receber  
R\$ 0,55  
Antecipar

Bloqueado  
R\$ 1,03

Próximas liberações

05/09/2025 R\$ 0,55

Alterar planos de recebimento

Meus Favoritos

Pagar Contas Poupar Automático Link de Pagamento Relatório de Vendas Meus Dispositivos Taxas e Tarifas

É banco, é dinheiro na hora, é completo.

Turbine seu negócio com as vendas por Pix QR Code no PagBank: você agiliza suas cobranças, consegue mais clientes e recebe sua grana na hora.

Eu quero

Últimas transações

22/08/2025 - 09:19	Cobrança	Rebeca	Aprovada	R\$ 1,00
--------------------	----------	--------	----------	----------

Ver extrato completo

CONTA PAGBANK

Pagar Contas Extratos da Conta Transferências Investimentos Empréstimos Pix Cartões Vantagens Meus Dados Central de Soluções Configurações Ajuda Sair

Meus Favoritos

Pagar Contas Poupar Automático Link de Pagamento Relatório de Vendas Meus Dispositivos Taxas e Tarifas

É banco, é dinheiro na hora, é completo.

Turbine seu negócio com as vendas por Pix QR Code no PagBank: você agiliza suas cobranças, consegue mais clientes e recebe sua grana na hora.

Eu quero

Últimas transações

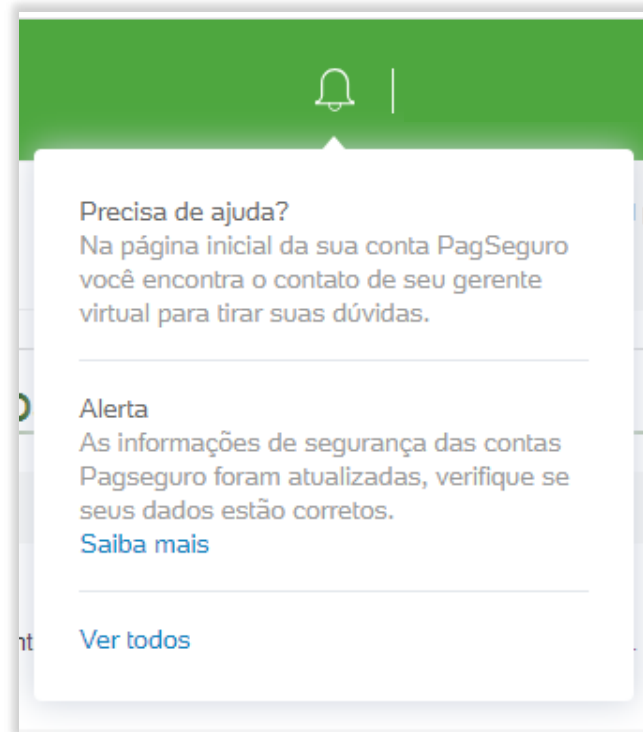
22/08/2025 - 09:19	Cobrança	Rebeca	Aprovada	R\$ 1,00
--------------------	----------	--------	----------	----------

Ver extrato completo

# Notificações

Para visualizar as notificações (via iBanking), o usuário pode clicar no ícone de “sino” e na sequência clicar em “**Ver todos**”, desta forma, é redirecionado para a página de “**NOTIFICAÇÕES E COMUNICADOS**”.

Quando há um chargeback, na página de Notificações e Comunicados é possível visualizar as sinalizações sobre a transação contestada, conforme demonstrado ao lado:



## NOTIFICAÇÕES E COMUNICADOS

07 de Julho de 2023

### CONTESTAÇÃO

Você tem uma contestação. [REDAZIDA]

A transação 828088DD-85F7-4207-BDE4-65A6A72E20E4 foi contestada e o valor bloqueado. Estamos finalizando a alegação do usuário e enviaremos em breve mais informações através da Central de Soluções. 07/07/2023 - 10:50:26

# Dentro da Central de Soluções

Os chargebacks são listados na Central de Soluções, sendo buscados no período de **120 dias** e com status pré-selecionados.

Como:

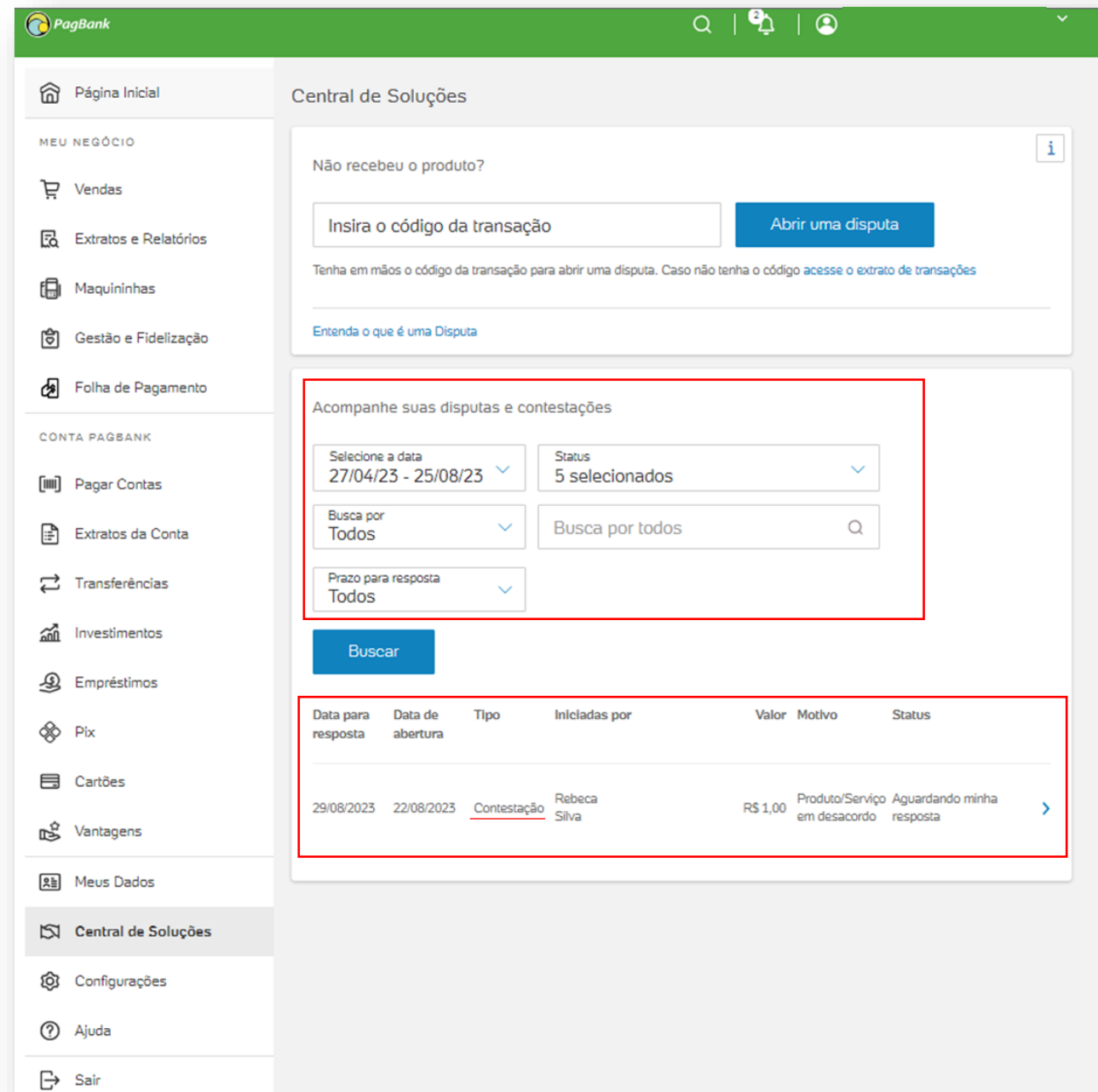
## Disputa:

- Aguardando outra parte
- Aguardando minha resposta
- Moderador aguardando outra parte
- Moderador aguardando minha resposta

## Contestação:

- Aguardando minha resposta

Poderá usar os filtros de acordo com sua necessidade de busca.



PagBank

Central de Soluções

Não recebeu o produto?

Insira o código da transação

Abrir uma disputa

Tenha em mãos o código da transação para abrir uma disputa. Caso não tenha o código [acesse o extrato de transações](#)

[Entenda o que é uma Disputa](#)

Acompanhe suas disputas e contestações

Selecione a data  
27/04/23 - 25/08/23

Status  
5 selecionados

Busca por  
Todos

Busca por todos

Prazo para resposta  
Todos

Buscar

Data para resposta	Data de abertura	Tipo	Iniciadas por	Valor	Motivo	Status
29/08/2023	22/08/2023	<u>Contestação</u>	Rebeca Silva	R\$ 1,00	Produto/Serviço em desacordo	Aguardando minha resposta





# Detalhes do chargeback



Nesta área você consegue:

## Visualizar os detalhes da transação contestada:

- Mensagem com os detalhes do Chargeback;
- Data do Chargeback;
- Nome e e-mail do Comprador;
- Valor;
- Código da transação, etc.

## Tratar a contestação:

Responder ou Encerrar o chargeback.

### DETALHES DA CONTESTAÇÃO

Contestação de

no valor de R\$ 1,50



**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.

Deseja enviar esclarecimentos para esta contestação?

[Responder esta contestação](#)

Deseja encerrar esta contestação e devolver o valor ao comprador?

[Encerrar esta contestação](#)

#### Dados da transação

Status da contestação  
Aguardando comprovante

Motivo da contestação  
Produto/Serviço em desacordo

Data da contestação  
07/07/2023 11:26

Data da compra  
17/04/2023 11:47

Nome do comprador

E-mail do comprador

Valor total da transação  
R\$ 1,50

Código da transação  
828088DD-85F7-4207-BDE4-

Código de referência  
referencia da cobrança

Itens do carrinho (1):  
● Agenda brinde I

[Ver detalhes da transação](#)

# Dentro da Central de Soluções



## IMPORTANTE

O vendedor deve **atentar-se** a mensagem recebida.

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



## Exemplos:



**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.

# Dentro da Central de Soluções



Se o **vendedor** desejar enviar a defesa do chargeback, selecionando o botão “Responder esta contestação”, haverá duas formas de visualização.

Deseja enviar esclarecimentos para esta contestação?

[Responder esta contestação](#)

Pode haver a necessidade de selecionar a modalidade de transação realizada para enviar os esclarecimentos e comprovantes necessários, como no exemplo ao lado:

### DETALHES DA CONTESTAÇÃO

Contestação de no valor de R\$ 2,82

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

Selecione

- 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

Motivo da contestação  
Não recebeu o produto ou serviço

Data da contestação  
07/07/2023 14:00

Data da compra  
17/04/2023 11:45

Nome do comprador

E-mail do comprador

Valor total da transação  
R\$ 2,82

Código da transação  
60A4F4C9-E8F6-4AA9-A663-CFBE68C96F62

Código de referência  
referencia da cobrança

Itens do carrinho (1):  
● Agenda brinde I

[Ver detalhes da transação](#)

Exemplo de preenchimento ao selecionar “Venda produto”:

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

Venda de Produto

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 >](#)

# Dentro da Central de Soluções



Para o exemplo abaixo, não irá aparecer 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 >](#)


Após o preenchimento de todos campos, clicar em 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](#)


# Dentro da Central de Soluções


Confirmado o envio, o **vendedor** visualizará a mensagem: "**documentação** foi enviada e será **analisada** pelo PagBank".



### DETALHES DA CONTESTAÇÃO

Contestação de \_\_\_\_\_ no valor de **R\$ 1,50**


 **A documentação foi enviada e será analisada pelo PagBank.**

**12:09** (07/07/2023 - )  
Sua resposta foi enviada com sucesso no dia 07/07/2023.

**Observações:**  
Não concordo com a reclamação, trabalhamos com produto de qualidade.

ARQUIVO ENVIADO

4130971A7CE16E7AC1D7\_Mastercard.pdf

 **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.

**Dados da transação**

Status da contestação  
**Em análise**

Motivo da contestação  
**Produto/Serviço em desacordo**

Data da contestação  
07/07/2023 11:26

Data da compra  
17/04/2023 11:47

Nome do comprador

E-mail do comprador


Valor total da transação  
**R\$ 1,50**

Código da transação  
**828088DD-BDE4-65A6**

Código de referência  
**referencia da cobrança**

Itens do carrinho (1):  
• **Agenda brinde I**

[Ver detalhes da transação](#)

 **Chat**  
Atendimento 24h

# Dentro da Central de Soluções



Se o **vendedor** desejar encerrar o chargeback, visualizará a informação para confirmar sua ação.

Deseja encerrar esta  
contestação e devolver o valor  
ao comprador?

Encerrar esta contestação



## Confirmação de encerramento



### Deseja encerrar esta contestação?

Ao encerrar, a transação será cancelada e o valor de R\$ 1,50 que está bloqueado em sua conta PagBank será devolvido ao comprador.

Confirmar

**ATENÇÃO:** ao encerrar,  
o vendedor aceita o débito.



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

## **Usuário Adicional**

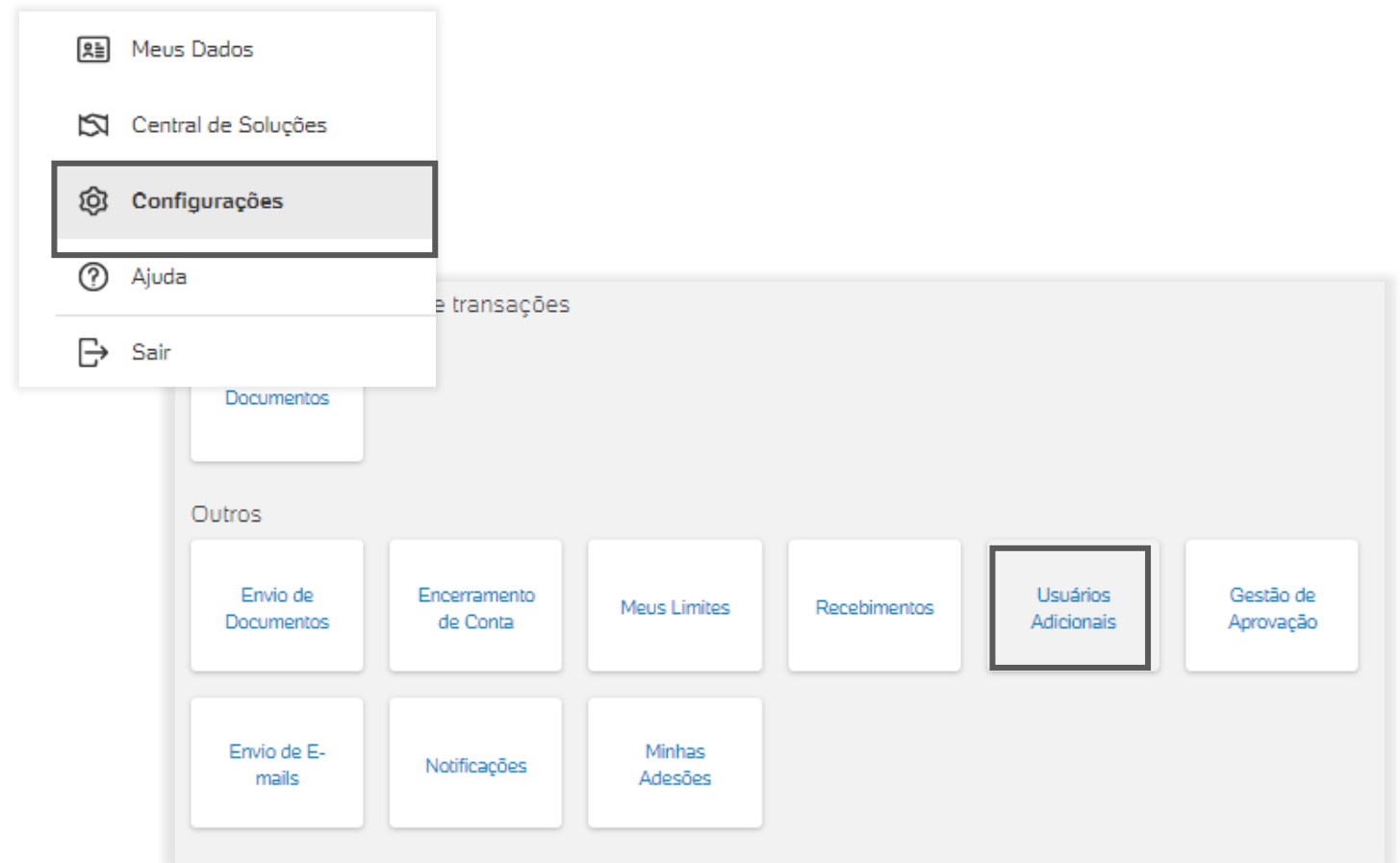


# Criação de usuário adicional



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
L	

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

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

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

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 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)** Efetuar 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 (ou mais) produto(s) e/ou prestação do serviço.



# 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 PagSeguro
- 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 PagSeguro 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 em dispositivos móveis com impressão de comprovante de venda, é preciso enviar os comprovantes impressos digitalizados referentes as 2 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 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;

# Resposta não aceita



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

A título exemplificativo, o Vendedor poderá ter sua defesa recusada pelo 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 do chargeback, 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) O chargeback 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 PagBank e escolhida pelo vendedor, que não tenha a análise de risco habilitada pelo PagBank;

# Resposta não aceita



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

### (o) Houver divergência entre os dados do comprador e os dados do portador do cartão informados pelo emissor;

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

- (p) 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;
- (q) Cancelamento da prestação de serviços sem prévio aviso e/ou sem informação de nova data a ser realizada;
- (r) As Políticas ou Termos e Condições do site do VENDEDOR não estiverem claros ou onerarem excessivamente o consumidor;
- (s) O comprador comprovar que efetuou a solicitação do cancelamento da compra no prazo estabelecido pelas regras de cancelamento definidas pelo próprio vendedor;
- (t) O VENDEDOR entregar produtos com vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam;
- (u) O COMPRADOR comprovar através de código de rastreamento que devolveu o produto ao VENDEDOR;

(v) O COMPRADOR comprovar que tentou solucionar o problema com o vendedor, mas não obteve resposta;

(x) O VENDEDOR recusar o recebimento do produto devolvido;

(w) O VENDEDOR não divulgar apropriadamente possíveis atrasos na entrega do produto e/ou serviços;

(y) O VENDEDOR comercializar produtos/serviços diferentes da categoria informada em sua conta PagBank;

(z) O VENDEDOR desmembrar o valor do produto/serviço em mais de uma transação e que isto seja identificado pelo comprador como duplicidade de pagamento; (aa) Realizar o envio do produto ou a prestação de serviço somente em data igual ou posterior à data do recebimento do chargeback;



Conheça os principais status de Chargeback.

## Status de chargeback



# Principais status de chargeback



## Aguardando minha resposta

Chargeback está no prazo de tratamento pelo vendedor;

## Em análise

Chargeback foi respondido pelo vendedor e aguarda avaliação do PagBank – Prazo 10 dias úteis;

## Expirado

Vendedor não enviou resposta para chargeback no prazo estipulado;

## Negado

Comprovantes e informações enviadas pelo vendedor não foram aceitas pelo PagBank;

## Estornado/ Encerrado/ Chargeback debitado

Vendedor aceitou o débito da contestação;

## Analisado

Vendedor enviou resposta, que foi aceita pelo PagBank e a defesa foi enviada ao emissor do cartão:

- Caso a defesa seja aceita pelo emissor, a transação passará de Retenção Temporária para Disponível;
- Caso a defesa não seja aceita pelo emissor, a transação passará de Retenção Temporária para Debitado;



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

**Links Úteis**





# Links úteis



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

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

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

**Chat:** <https://ibanking.api.pagseguro.uol.com.br/chats/open>



**MELHOR  
PRA QUEM  
QUER  
VENDER**

**MELHOR  
PRO SEU  
DINHEIRO  
RENDER**



**Tudo isso agora tem um nome só:**



**O BANCO COMPLETO**