



## Cancelamento Tutorial

Como meu cliente recupera o valor?

1



Para transações via “Cartão de Crédito”, o estorno será efetuado de acordo com a data de fechamento da fatura do portador do cartão, podendo acontecer na fatura em aberto, ou se a fatura já estiver fechada, apenas na próxima. Caso queira efetuar cancelamentos em lote, acione nossa central de atendimento.



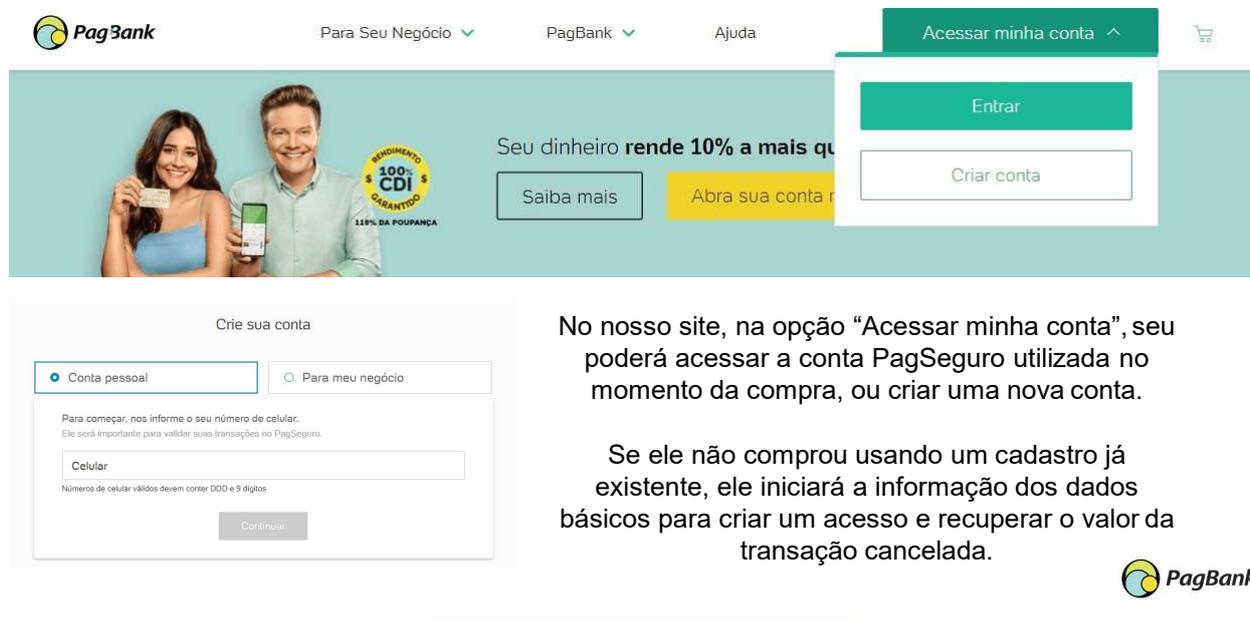
Já para pagamentos via “Boleto”, é indispensável que o portador do cartão abra uma conta no PagSeguro, **utilizando o mesmo e-mail informado no processo de compra**. Isto também se aplica para casos em que o cliente paga o boleto com valor incorreto. Ao finalizar o cadastro, o valor já estará disponível para **saque**.



2

1

## Como o seu comprador cria uma conta PagSeguro?



Para começar, nos informe o seu número de celular. Ele será importante para validar suas transações no PagSeguro.

Celular

Números de celular válidos devem conter DDD e 9 dígitos

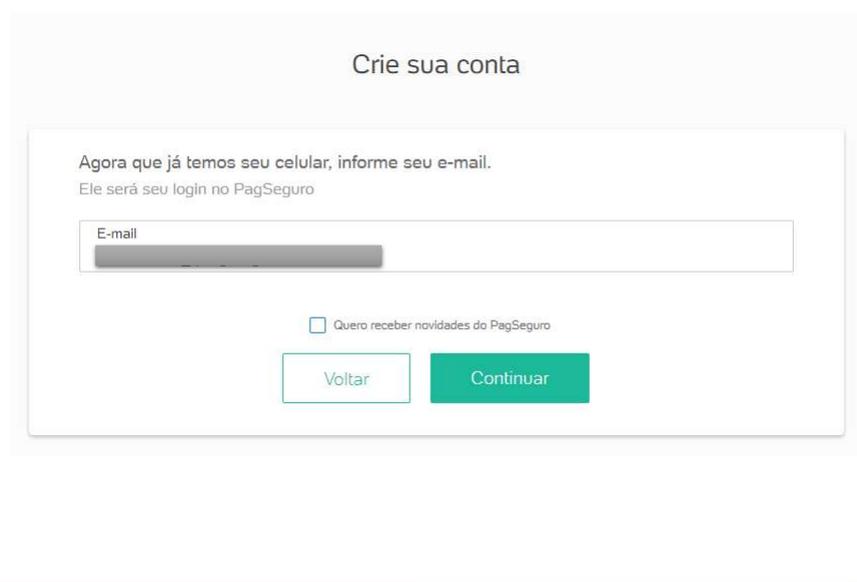
Continuar

No nosso site, na opção “Acessar minha conta”, seu poderá acessar a conta PagSeguro utilizada no momento da compra, ou criar uma nova conta.

Se ele não comprou usando um cadastro já existente, ele iniciará a informação dos dados básicos para criar um acesso e recuperar o valor da transação cancelada.

3

## Como o seu comprador cria uma conta PagSeguro?



Crie sua conta

Agora que já temos seu celular, informe seu e-mail. Ele será seu login no PagSeguro

E-mail

Quero receber novidades do PagSeguro

Voltar Continuar

### IMPORTANTE

É indispensável que seu cliente informe nesta etapa do cadastro, logo após de informar um número de celular, o mesmo e-mail utilizado no momento da compra. O valor do boleto cancelado fica atrelado ao e-mail informado no processo de checkout, sendo assim, a única maneira de recuperá-lo.



4

2

## Validação de segurança

**IMPORTANTE**

A validação é imprescindível para que possa efetivar seu saque com segurança, siga o passo a passo indicado para prosseguir.

Complete seu cadastro no super app PagBank para ter acesso a todas as funcionalidades da sua conta

- Clique no link de confirmação enviado no seu e-mail
- Baixe grátis o super app PagBank!
- Selecione a opção "Já sou cliente" e faça seu login
- Envie fotos do seu RG ou CNH
- Agora é só aguardar seus documentos serem aprovados para ter acesso a:



Transferências (TEDs)  
Faça TEDs gratuitas e ilimitadas



Pagamento de contas  
Pague contas e boletos grátis e sem filas



CDB PagBank  
Aplique seu dinheiro com segurança



5

The screenshot shows the PagSeguro app interface. At the top, there's a green header with the PagSeguro logo and a notification bell. Below the header, there's a user profile section with a 'K' icon and a greyed-out name. A sidebar menu on the left includes options like 'MINHA CONTA', 'Resumo', 'Empréstimo', 'Aplicar Meu Dinheiro', 'Carteira PagSeguro', 'Central de Soluções', 'Taxas e Tarifas', 'Ofertas', and 'Indique e Ganhe'. Below the sidebar, there are expandable sections for 'TRANSFERÊNCIAS' and 'EXTRATOS E RELATÓRIOS'. The main content area is divided into three sections: 'Saldo' (Balance) showing R\$ 24,48 with a 'Transferir saldo para:' section containing 'Cartão Pré-Pago' and 'Conta bancária' options; 'Próximas liberações' (Next releases) showing a release on 21.05/2020 for R\$ 4,85 and a 'Total a receber' of R\$ 4,85; and 'Acesso rápido' (Quick access) with buttons for 'Extrato de Transações', 'Meus Dados', 'Taxas e Tarifas', 'Link de Pagamento', 'Simular Parcelamento', and 'Meus Dispositivos'.

Assim que seu cliente confirmar o cadastro e realizar o primeiro acesso, poderá visualizar o valor disponível como saldo a recuperar

**Importante!**

Seu cliente poderá optar por utilizar o cadastro como conta avançada e ser um cliente PagBank ou poderá pedir que o valor seja transferido para qualquer conta bancária de sua titularidade, clicando no menu "Transferências", opção "Conta Bancária"



3

6

### TRANSFERÊNCIA PARA CONTA BANCÁRIA

Informe os dados
Confirmação
Conclusão

**Dados da conta bancária**

Nome:  CPF:  Data de nascimento:

O CPF do titular da conta bancária deve ser o mesmo CPF cadastrado em sua conta PagSeguro.

Selecione abaixo o banco onde possui a conta:

Voltar para contas cadastradas

Valor da transferência:

R\$

Saldo disponível: R\$ 24,48

Confira os limites e tarifas de transferência

Continuar

Nesta tela, seu cliente poderá inserir os dados do domicílio bancário aonde quer receber o valor disponível, apenas digitando os dados bancários, confirmando o valor da transferência e depois clicando em “Continuar”.

7

### Dúvidas Frequentes:

- Caso o cliente tenha digitado o e-mail errado na hora da compra. O que fazer?

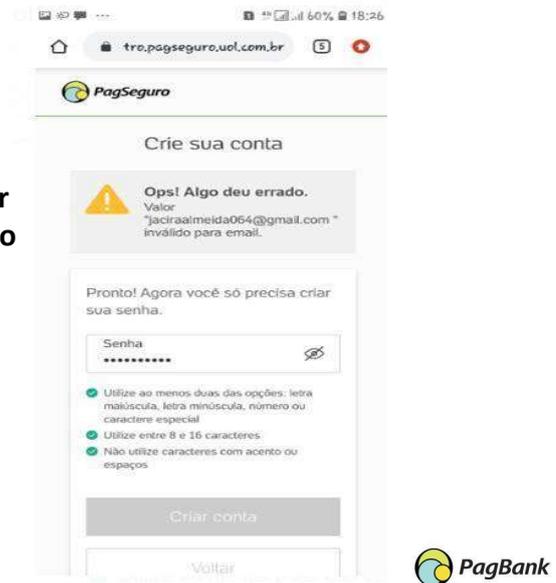
**Comprador não tem opção de alterar e-mail, caso tenha cadastrado errado, o que podemos fazer é sugerir a criação de um novo e-mail e o cliente acionar a central de atendimento (SAC <https://faq.pagueseguro.uol.com.br/duvida/qual-e-o-telefone-de-contato/459>) e pedir a movimentação financeira do valor. Nós não podemos divulgar, a orientação é acionar o atendimento.**

4

8

- Quando o comprador for criar o cadastro dele para resgatar o saldo e se deparar com esta mensagem abaixo, qual o procedimento?

**Esse e-mail não tem cadastro ainda, conta “Não cadastrada”. O comprador deve tentar fazer o cadastro de um desktop e se der erro novamente acionar o SAC.**



9

- Caso o comprador na hora do cadastro não tenha recebido a mensagem de confirmação de e-mail, como ele solicita o reenvio?

**Acionando o atendimento SAC podemos reenviar o e-mail.**

- Como recupero minha senha?

**Recuperar a senha é possível através do link <https://sac.uol.com.br/pagseguro/#/recuperarsenha>**

- O comprador consegue transferir o valor que foi devolvido em sua conta PagSeguro para outra conta?

**O comprador consegue transferir o valor para qualquer outra conta digital do PagSeguro. Caso queira transferir para uma conta bancária, é necessário que a conta bancária seja de mesma titularidade da conta digital PagSeguro.**



5

10

Estamos à disposição para atendê-lo em  
[meugerente@pagseguro.com.br](mailto:meugerente@pagseguro.com.br)  
OU  
**(11) 3004-2000**

