

# Manual de Atendimento e Uso – SafeBank

## 1. Introdução

### Objetivo do Manual

Este manual tem como objetivo orientar clientes e atendentes sobre o funcionamento completo do banco digital, abordando desde o acesso à conta, funcionalidades e serviços, até procedimentos de segurança, suporte e resolução de problemas. O documento também serve como material de consulta para dúvidas frequentes.

### Visão geral do banco digital

Nosso banco digital oferece serviços bancários completos de forma 100% online, por meio do aplicativo e do site. Entre os principais serviços estão conta digital gratuita, transferências via Pix, pagamento de boletos, emissão de cartões, investimentos, seguros e muito mais, sempre com foco em praticidade, segurança e transparência.

### Público-alvo

O banco digital é voltado para pessoas físicas a partir de 18 anos, que buscam soluções financeiras modernas, acessíveis e com gestão 100% digital.

---

## 2. Cadastro e Abertura de Conta

### Requisitos para abertura de conta

- Ser maior de 18 anos
- Ter documento oficial com foto (RG, CNH ou RNE)
- Possuir um smartphone com câmera
- Endereço residencial

### Etapas do processo de cadastro

1. Baixe o aplicativo ou acesse o site oficial
2. Informe dados pessoais (nome, CPF, e-mail, telefone)
3. Envie foto de documento oficial com foto
4. Grave um vídeo de reconhecimento facial
5. Confirme seu endereço e aceite os termos de uso

### Verificação de identidade (KYC)

O processo de KYC (Know Your Customer) é obrigatório para prevenir fraudes e garantir a segurança de todos os usuários. Após o envio dos documentos, nossa equipe faz a validação automática e manual dos dados.

## Prazo para ativação da conta

O processo de verificação leva até 2 dias úteis. Em casos com divergências de dados ou imagens ilegíveis, esse prazo pode se estender. O cliente será notificado por e-mail ou notificação no app.

## Problemas comuns no cadastro

- Documento vencido ou ilegível
- Foto do documento fora do enquadramento
- Não realização do vídeo de reconhecimento facial
- Dados incorretos ou divergentes com a Receita Federal

---

## 3. Acesso à Conta

**Acesso via site** - Acesse o site oficial e clique em "Entrar" no topo da página. Insira seu CPF e senha. Caso deseje, habilite a opção de lembrar o dispositivo para logins futuros.

**Acesso via aplicativo** - Abra o aplicativo no seu celular. Insira seu CPF e senha ou utilize biometria caso esteja ativada. Para maior segurança, o app solicita confirmação por código SMS ou e-mail em dispositivos novos.

**Recuperação de senha e login** - Clique em "Esqueci minha senha" na tela de login. Informe o CPF e siga as instruções enviadas por e-mail ou SMS para criar uma nova senha. Caso não receba o código, verifique sua caixa de spam ou entre em contato com o suporte.

**Habilitação de biometria e reconhecimento facial** - No app, acesse "Configurações > Segurança" e ative a opção de biometria. A função está disponível apenas em dispositivos compatíveis.

**Dispositivos permitidos e gerenciados** - Acesse "Minha conta > Dispositivos" para ver todos os dispositivos conectados. Você pode remover acessos antigos ou desconhecidos a qualquer momento.

---

## 4. Funcionalidades da Conta

**Visão geral da conta (saldos, extratos, notificações)** - Na página inicial do app ou site, é possível visualizar o saldo total, extratos dos últimos 30 dias e todas as notificações de movimentação, pagamentos e transferências.

**Conta corrente vs. conta de pagamentos** - Oferecemos conta de pagamentos com funcionalidades semelhantes à conta corrente tradicional, como transferências, boletos e cartão. Não possui cheque ou conta garantida, mas permite operações completas no meio digital.

**Limites de movimentação** - Os limites diários variam conforme o perfil do cliente e podem ser consultados em "Minha conta > Limites". É possível solicitar aumento temporário ou permanente via app.

**Configuração de notificações por e-mail e push** - Vá em "Configurações > Notificações" para ativar ou desativar alertas de movimentação, saques, recebimentos, entre outros, por e-mail ou diretamente no celular.

---

## 5. Cartões

**Solicitação de cartão (virtual e físico)** - Após a aprovação da conta, é possível solicitar o cartão virtual instantaneamente no app. Para o cartão físico, acesse "Cartões > Solicitar cartão físico" e informe o endereço de entrega.

**Ativação e desbloqueio** - Para desbloquear o cartão físico, acesse "Cartões > Desbloquear cartão", insira os 4 últimos dígitos e confirme com a senha. O cartão virtual já vem ativo.

**Cartão de crédito vs. débito** - O cartão é inicialmente emitido como débito. A função crédito pode ser solicitada via app e é sujeita a análise de crédito.

**Emissão de segunda via** - Em caso de perda, roubo ou defeito, solicite a 2ª via pelo app em "Cartões > Solicitar segunda via". A taxa de reemissão pode ser consultada no mesmo local.

**Cancelamento de cartão** - Acesse "Cartões > Cancelar cartão" para cancelar o cartão atual. Será necessário confirmar por SMS ou e-mail.

**Cartões adicionais** - Atualmente não oferecemos cartões adicionais. Essa funcionalidade está em desenvolvimento e será informada aos clientes assim que estiver disponível.

---

## 6. Transferências e Pagamentos

### **TED, DOC e Pix**

O banco digital oferece suporte às principais formas de transferência. TED e DOC estão disponíveis apenas em dias úteis, com prazos de compensação diferentes: TED geralmente

cai no mesmo dia, enquanto DOC pode levar até o dia útil seguinte. Já o Pix funciona 24h por dia, todos os dias da semana, com compensação instantânea.

### **Cadastramento de chaves Pix**

O usuário pode cadastrar suas chaves Pix (CPF, CNPJ, e-mail, número de celular ou chave aleatória) diretamente pelo app ou site. Basta acessar a área "Pix", clicar em "Minhas chaves" e seguir o passo a passo para registro, exclusão ou portabilidade.

### **Transferência via QR Code**

Transferências Pix podem ser feitas escaneando um QR Code gerado por outra pessoa ou estabelecimento. No app, basta acessar "Pix", escolher "Pagar com QR Code" e apontar a câmera. O sistema preencherá automaticamente os dados da transação.

### **Agendamentos e recorrência**

O usuário pode agendar transferências futuras (Pix, TED ou DOC) e configurar pagamentos recorrentes, como mensalidades ou prestações. A funcionalidade está disponível na tela de confirmação da transferência.

### **Pagamento de boletos e contas**

Boletos podem ser pagos escaneando o código de barras ou digitando manualmente a numeração. Também é possível configurar agendamento de pagamentos. Contas de consumo (água, luz, telefone, etc.) são reconhecidas automaticamente.

### **Pagamento por aproximação (NFC)**

Cartões físicos e virtuais compatíveis com NFC podem ser usados para pagamentos por aproximação. É necessário que o dispositivo seja compatível e que o recurso esteja ativado no app do banco.

### **Histórico de transações**

Todas as transferências e pagamentos realizados ficam registrados no extrato da conta. O histórico pode ser filtrado por data, tipo de operação e valor, tanto no aplicativo quanto no site.

---

## **7. Depósitos**

### **Depósito por boleto bancário**

O cliente pode gerar um boleto bancário com valor determinado e vencimento personalizado para realizar depósitos em sua conta. A compensação costuma ocorrer em até 2 dias úteis após o pagamento.

### **Depósito por transferência de outros bancos**

O banco aceita transferências de outras instituições via TED, DOC ou Pix. Basta informar os dados bancários ou a chave Pix para receber os valores diretamente na conta.

### **Depósito via Pix**

Para depósitos instantâneos, o Pix é o meio mais rápido. O cliente pode utilizar sua chave Pix ou gerar um QR Code de cobrança. A transferência cai na conta em segundos, mesmo fora do horário comercial.

### **Prazos de compensação**

Pix: instantâneo.

TED: até o mesmo dia, se feito em dias úteis e horário comercial.

DOC: no próximo dia útil.

Boleto: até 2 dias úteis após o pagamento.

---

## **8. Saques**

### **Saques em caixas 24h**

Os saques podem ser feitos em caixas da rede Banco24Horas usando o cartão físico. Basta inserir o cartão, digitar a senha e escolher o valor. Algumas opções permitem saque com QR Code pelo app.

### **Saques com cartão virtual**

Alguns parceiros e caixas eletrônicos oferecem saque sem cartão físico, apenas com autenticação pelo app e uso de QR Code ou senha temporária. Verifique a disponibilidade no app.

### **Limites e taxas**

O banco pode oferecer saques gratuitos limitados por mês. Após isso, pode haver cobrança por operação. O limite de valor diário e mensal pode ser consultado e ajustado no menu “Configurações” > “Limites”.

### **Como localizar caixas autorizados**

O app conta com um localizador de caixas eletrônicos e pontos autorizados. Basta acessar “Saque” > “Localizar caixa” e ativar a geolocalização.

---

## **9. Produtos e Serviços Financeiros**

### **Empréstimos e crédito pessoal**

A solicitação pode ser feita pelo app ou site, onde o cliente pode simular condições de valor, prazo e juros. A aprovação depende de análise de crédito. Em caso positivo, o valor é liberado na conta em poucos minutos.

### **Simulação, solicitação e aprovação**

No menu “Crédito”, o cliente pode realizar uma simulação personalizada, ver a

pré-aprovação (caso disponível) e seguir com a contratação. Os documentos e termos ficam disponíveis para assinatura digital.

### **Investimentos**

A plataforma oferece acesso a investimentos como CDBs, Tesouro Direto e fundos. O usuário pode comparar rentabilidades, prazos e liquidez, com simulações detalhadas e explicações sobre o perfil de risco.

### **Tipos disponíveis (CDB, Tesouro, etc.)**

Os principais produtos incluem:

- CDBs com liquidez diária e prazos fixos
- Tesouro Direto (prefixado, IPCA, Selic)
- Fundos de investimento (renda fixa e multimercado)
- Fundos com cashback ou vínculo com cartão

### **Seguros**

Oferece planos de seguro para vida, cartão, celular, entre outros. Contratação direta pelo app com cobertura básica e planos customizáveis. As apólices ficam disponíveis digitalmente.

### **Cashback e recompensas**

Alguns produtos e cartões oferecem cashback em compras qualificadas. O valor é creditado automaticamente ou acumulado. Pode haver também recompensas vinculadas a parcerias ou metas de uso.

### **Programas de fidelidade**

Clientes podem participar de programas que acumulam pontos ou cashback para trocas por produtos, milhas ou descontos em serviços parceiros.

---

## **10. Aplicativo e Site**

### **Navegação geral**

O app e o site possuem menus intuitivos divididos por funcionalidades principais: Conta, Cartões, Pix, Investimentos, Crédito, Configurações. O acesso às funções está otimizado para diferentes dispositivos.

### **Atualizações e compatibilidade**

É importante manter o app atualizado para garantir segurança e acesso às novas funcionalidades. Compatível com Android e iOS nas versões mais recentes. O site funciona nos principais navegadores.

### **Recursos exclusivos do app**

Alguns recursos estão disponíveis apenas no app, como saque por QR Code, notificações push em tempo real, login por biometria e autenticação em dois fatores via aplicativo.

### **Permissões e notificações**

O app pode solicitar permissões como localização (para encontrar caixas) e acesso à câmera (para leitura de QR Code). Notificações podem ser gerenciadas nas configurações do app e do sistema operacional.

### **Erros comuns e soluções**

Erros como “Falha na conexão” ou “Dados inválidos” costumam estar relacionados a instabilidade de internet ou versões desatualizadas. Recomenda-se verificar a conexão, atualizar o app e reiniciar o dispositivo.

---

## **11. Segurança da Conta**

### **Autenticação em dois fatores (2FA)**

O banco digital oferece autenticação em dois fatores para proteger o acesso. Ao ativar o recurso, além da senha, o usuário precisará inserir um código enviado por SMS, e-mail ou gerado por aplicativo autenticador (como Google Authenticator). Pode ser ativado nas “Configurações de Segurança”.

### **Reconhecimento de dispositivo confiável**

A conta reconhece dispositivos previamente usados pelo usuário. Ao acessar de um novo dispositivo, será exigida uma verificação adicional. O cliente pode consultar e remover dispositivos autorizados no app ou site.

### **Alteração de senha**

Para alterar uma senha no aplicativo, clique no menu 'Minha conta' e selecione 'Alterar senha'. Para alterar a senha pelo site, acesse 'Configurações' no menu do topo. Em seguida, selecione 'Minha conta' e 'Alterar senha'. O sistema exige a senha atual e, por segurança, não permite reutilizar senhas anteriores recentes.

### **Recuperação de acesso**

Caso o usuário esqueça a senha ou login, pode clicar em “Esqueci minha senha” na tela inicial. O sistema pedirá verificação de identidade por e-mail, SMS ou documento, dependendo do nível de segurança definido.

### **Dicas de segurança digital**

- Nunca compartilhe senhas ou códigos de verificação.
- Evite usar redes Wi-Fi públicas para acessar o app.

- Ative notificações de movimentações na conta.
- Mantenha o sistema do celular e o app atualizados.
- Use senhas fortes e exclusivas.

### **Fraudes mais comuns e como evitar**

- **Phishing:** e-mails ou mensagens falsas pedindo dados. Verifique sempre o remetente.
  - **Links falsos:** evite clicar em links não confiáveis.
  - **Golpe do falso atendente:** o banco nunca solicita senhas ou códigos por telefone.
  - **Clonagem de WhatsApp:** não compartilhe códigos recebidos por SMS.
- 

## **12. Gerenciamento de Dados Pessoais**

### **Como alterar dados cadastrais**

Dados como telefone, e-mail, endereço e profissão podem ser atualizados no app em “Minha conta” > “Dados pessoais”. Alterações sensíveis, como nome e CPF, exigem envio de documentação.

### **Exclusão de conta**

A exclusão pode ser solicitada no menu “Encerramento de conta” ou pelo atendimento. Após a solicitação, o banco inicia um processo que pode levar até 10 dias úteis. Durante esse período, o cliente deve estar com a conta zerada.

### **Política de privacidade**

A política detalha como os dados do usuário são coletados, utilizados e armazenados. Está disponível no rodapé do site e no menu de configurações do app. O banco segue os princípios da LGPD.

### **Consentimento de uso de dados**

O cliente pode revisar e alterar as permissões concedidas para uso de dados com fins de marketing, análise ou compartilhamento com parceiros. Essa opção está em “Privacidade e consentimentos”.

### **LGPD e direitos do usuário**

A Lei Geral de Proteção de Dados garante ao cliente:

- Acesso aos dados armazenados



- Correção de informações incorretas
  - Revogação do consentimento
  - Portabilidade de dados
  - Solicitação de exclusão
- 

## **13. Suporte e Atendimento**

### **Canais de atendimento (chat, e-mail, telefone)**

O banco oferece atendimento via:

- Chat pelo aplicativo (disponível 24h)
- E-mail: [suporte@safebank.com](mailto:suporte@safebank.com)
- Telefone: 0800-123-4567 (dias úteis, 8h às 20h)

### **Atendimento 24h e horários**

O chat virtual opera 24h. Para atendimento humano, o horário é das 8h às 20h em dias úteis. Algumas solicitações específicas, como contestação de débito, podem ter prazos adicionais.

### **Fale com um atendente humano**

Para ser atendido por uma pessoa, o usuário pode solicitar “falar com atendente” no chat. O sistema redirecionará após triagem automática. Também é possível ligar para o número de suporte.

### **Ouvidoria e resolução de conflitos**

Se o atendimento inicial não resolver a situação, o cliente pode acionar a ouvidoria pelo e-mail [ouvidoria@safebank.com](mailto:ouvidoria@safebank.com). A resposta será enviada em até 10 dias úteis.

### **Atendimento a pessoas com deficiência**

Há suporte com acessibilidade para pessoas com deficiência visual (navegação com leitor de tela) e auditiva (atendimento via Libras por videochamada agendada). Mais informações estão na seção “Acessibilidade” do site.

---

## **14. Encerramento de Conta**

### **Como solicitar encerramento**

O encerramento pode ser solicitado no app em “Minha conta” > “Encerramento”. Também é

possível via atendimento. O cliente deve estar com o saldo zerado e sem pendências financeiras.

**Prazo para efetivação**

O processo de encerramento pode levar até 10 dias úteis após a solicitação, desde que todas as condições estejam cumpridas. Um e-mail de confirmação será enviado ao término.

**Saldo remanescente**

Caso haja saldo positivo, o cliente deverá informar outra conta bancária para transferência. Se o saldo for negativo, será necessário regularizar antes do encerramento.

**Cancelamento de serviços vinculados**

Com o encerramento, todos os serviços ativos serão automaticamente cancelados, incluindo cartões, seguros, programas de fidelidade e investimentos. Recomenda-se resgatar valores aplicados antes do encerramento.

---

## 15. Problemas Técnicos e Erros Comuns

**Problemas de acesso ao app/site**

Verifique sua conexão com a internet, se o app está atualizado e se há manutenções programadas. Se o erro persistir, tente reiniciar o dispositivo. Em último caso, entre em contato com o suporte.

**Notificações que não aparecem**

Verifique se as notificações estão ativadas no app e nas configurações do sistema operacional. Reinstalar o app pode resolver falhas de push.

**Erros de transação**

Falhas podem ocorrer por saldo insuficiente, problemas no servidor do banco ou dados incorretos. Sempre verifique o status no extrato e aguarde até 30 minutos antes de tentar novamente.

**Atualizações pendentes**

Atualizações são lançadas com frequência para corrigir erros e melhorar a segurança. Mantenha o app sempre atualizado pela loja oficial (App Store ou Google Play).

**Falhas na leitura de QR Code**

Garanta que a câmera esteja com foco e que o código não esteja danificado ou fora do enquadramento. Tente limpar a lente ou ajustar a iluminação. Também é possível digitar o código manualmente.

---

## 16. Termos e Políticas

### **Termos de uso**

Define as regras e condições para utilização dos serviços. Ao abrir a conta, o cliente concorda com esses termos, que estão disponíveis no site e no app.

### **Política de privacidade**

Estabelece como os dados dos usuários são coletados, tratados e protegidos. A política está em conformidade com a LGPD e pode ser consultada a qualquer momento.

### **Política antifraude**

Define os mecanismos de prevenção, monitoramento e combate a fraudes, como análise de comportamento, autenticação reforçada e bloqueios automáticos em situações suspeitas.

### **Política de crédito**

Explica os critérios usados para concessão de crédito, análise de risco e limites. Inclui informações sobre negativação e consulta a bureaus de crédito.

### **Código de ética e conduta**

Apresenta os valores e princípios que regem o relacionamento com clientes, parceiros e colaboradores. Inclui diretrizes sobre integridade, transparência e respeito.

---

## **17. Glossário de Termos Financeiros**

### **Exemplos de termos explicados:**

- **Pix:** Sistema de pagamento instantâneo criado pelo Banco Central.
- **TED:** Transferência Eletrônica Disponível, geralmente cai no mesmo dia útil.
- **CDB:** Certificado de Depósito Bancário, investimento de renda fixa.
- **2FA:** Autenticação em dois fatores, medida adicional de segurança.
- **Liquidez:** Capacidade de um ativo ser convertido em dinheiro.
- **Anuidade:** Valor cobrado anualmente pelo uso de alguns cartões.
- **Score de crédito:** Indicador da capacidade de pagamento de uma pessoa.
- **Chargeback:** Estorno de uma transação realizada com cartão.