

Manual de Conciliação e Ajustes (DEMO)

Versão: 1.0 | Data de emissão: 06/01/2026 | ID: DEMO_Manual_Conciliação_e_Ajustes

1. Janela de conciliação

Recomenda-se conciliar em D+1 após repasse. Divergências devem ser abertas em até **5 dias úteis**.

2. Ajustes

2.1 Ajuste negativo: débito no repasse seguinte.

2.2 Ajuste positivo: crédito em até **2 dias úteis** após aprovação do ajuste.

3. Evidências

Para ajustes por duplicidade, anexar comprovantes e logs de pedido. Para chargeback, ver Política de Contests.

4. Indicadores recomendados

Indicador	Meta (DEMO)
Divergências por 1.000 transações	< 2,0
Tempo médio de resolução	< 3 dias úteis
Taxa de chargeback	< 1,0%
Cancelamentos com multa	< 0,5%