



Canais de Atendimento

Saiba como fazer as operações bancárias em qualquer lugar e em horários diferenciados

 **FEBRABAN** FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS

Canais de Atendimento

Sumário



1 / Introdução

2 / Canais digitais

- Internet banking
- Apps bancários
- Redes sociais
- Caixas eletrônicos

3 / Canais telefônicos

- Centrais de atendimento
- SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor)
- Ouvidorias

4 / Canais presenciais

- Correspondentes
- Agências

5 / Serviços

- Débito Automático
- Débito Direto Autorizado
- Boletos de pagamento
- PIX

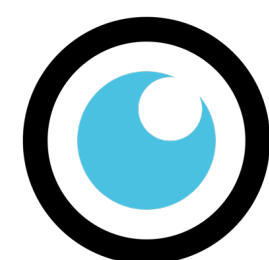
6 / Nova plataforma da cobrança

7 / Dicas de segurança

- Fraudes bancárias e como evitá-las

Rápido, prático e em qualquer lugar!

Com o objetivo de facilitar o seu dia a dia, os bancos disponibilizam diversos canais de atendimento como internet banking, aplicativos, caixas eletrônicos, telefone e correspondentes disponíveis em todo território nacional, para que você possa realizar suas operações bancárias de qualquer lugar, mesmo fora do horário de atendimento das agências, com toda comodidade e segurança.



Conheça as principais vantagens e as operações que você pode realizar em cada canal de atendimento.





Cadastre sua senha

Antes de aproveitar todas as facilidades dos canais de atendimento, verifique com seu banco o procedimento para cadastrar a sua senha de acesso.

Conveniente

Você sempre precisa fazer um pagamento, olhar seu saldo ou verificar em quanto está a fatura do cartão de crédito. Você pode fazer esses procedimentos em casa, de forma muito mais confortável. Os canais de atendimento oferecem esta facilidade.

Seguros e fáceis de usar

Com uma variedade de opções, os canais de atendimento são seguros, muito fáceis de usar e vão te ajudar a solucionar qualquer problema.



2 / Canais digitais



Internet Banking

Acesse a página do seu banco na Internet para realizar operações como pagamentos de faturas, contas e tributos, consultas a saldo e extratos, aplicação e resgate de investimentos, recarga de celular, entre outros. Verifique com o seu banco qual o procedimento para cadastrar a sua senha e utilizar todos os serviços disponibilizados pelo Internet Banking.



Redes sociais

As redes sociais estão cada vez mais presentes na vida das pessoas e os bancos não poderiam deixar de utilizar estas ferramentas como forma de relacionamento com os clientes. Facebook, LinkedIn, X e Instagram, são alguns exemplos das mídias usadas para levar informação e manter o cliente conectado com a Instituição. Funcionam como um canal de relacionamento, para esclarecimento de dúvidas ou envio de sugestões, e em alguns bancos também atendem reclamações. Lembre-se, as redes sociais não são um canal para realizar operações bancárias. Nunca forneça seus dados bancários de forma pública, como número da conta e CPF, caso o banco precise dos seus dados entrará em contato em mensagem privativa, mas nunca pedirá sua senha. #ficaadica



Apps bancários

A maioria dos bancos disponibilizam aplicativos para smartphones e tablets. Por meio desses aplicativos você pode realizar operações como consultas a saldos e extratos, pagamentos de contas, transferências, entre outros. Você faz suas operações bancárias num toque. Acesse as lojas de aplicativos e verifique a disponibilidade deste serviço.



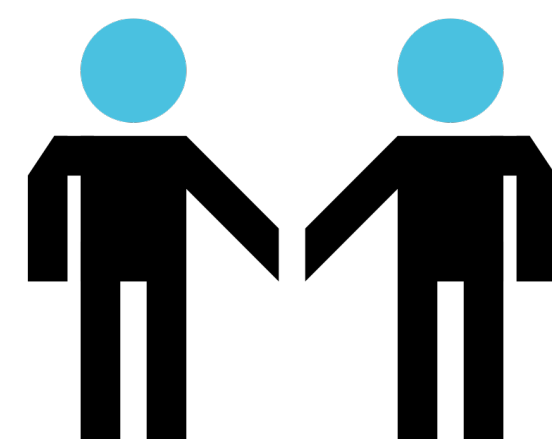
Caixas Eletrônicas

O Caixa Eletrônico é um canal que permite realizar operações bancárias mesmo quando a agência está fechada, em qualquer dia da semana. Você encontra os Caixas Eletrônicos não só em agências, mas também em pontos espalhados pelas cidades como supermercados, shoppings e lojas de conveniência. Informe-se na Central de Atendimento do seu banco sobre os horários para realizar as operações bancárias nos caixas eletrônicos. A rede BANCO 24 HORAS (atende mais de 40 bancos) consiste em Caixas Eletrônicos, distribuídos por todo país, que atendem com as mesmas vantagens e facilidades e não cobram tarifas adicionais para realização de operações bancárias. Para localizar o equipamento mais próximo, acesse www.banco24horas.com.br ou baixe o App “Banco 24 Horas” disponível para android, IOS e Windows.



3 / Canais telefônicos

Verifique com seu banco qual o procedimento para cadastrar a sua senha e utilizar todos os serviços disponibilizados pelo telefone.



Centrais de Atendimento

Por meio das Centrais de Atendimento podem ser realizadas diversas operações bancárias como consultas a saldo e a extrato, transferências, pagamentos de contas e tributos, aplicação e resgate de investimentos, pedidos de talões de cheque, tirar dúvidas sobre produtos e serviços e obter todas as informações sobre sua conta corrente.

SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor)

O SAC é um canal exclusivo para reclamações, cancelamentos e informações gerais sobre produtos e serviços. Nesse canal, não são realizadas operações bancárias.

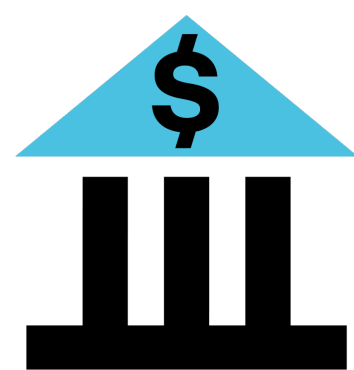
Ouvidorias

Um canal exclusivo para demandas não solucionadas nos demais canais de atendimento. Quando necessário ligue para a Ouvidoria do seu banco e solicite uma reavaliação do seu caso.





4 / Canais presenciais



Correspondentes

São estabelecimentos credenciados pelos bancos, como casas lotéricas, supermercados e postos dos Correios, que realizam operações bancárias. As operações mais comuns que podem ser realizadas nos correspondentes são pagamentos de contas e tributos.

Operações mais específicas podem também ser realizadas, como saques de conta corrente e poupança com cartão magnético, além do recebimento dos benefícios de programas sociais, INSS, seguro desemprego, PIS e FGTS com o Cartão Cidadão. Verifique na sua região onde estão os correspondentes e a disponibilidade dos serviços.

Agências

Nas agências você poderá realizar suas operações bancárias, sejam elas depósitos, abertura de conta corrente ou poupança, transferência de dinheiro para outras pessoas ou empresas, pagamentos ou abertura de contas entre outras operações bancárias. Os bancos têm uma ampla rede de agências, procure sempre a mais próxima de você.





5 / Serviços

Além de todos esses Canais de Atendimento, os bancos contam com importantes serviços que facilitam a sua vida e a programação dos pagamentos de suas contas. Tudo para proporcionar mais agilidade, segurança e conveniência.



Débito Automático

O Débito Automático pode ser utilizado para que os pagamentos de seus compromissos sejam feitos no dia certo e de forma segura. Contas de energia, gás, água, telefone, TV por assinatura, assinaturas de revistas, cartões de crédito, entre outras, serão debitadas automaticamente da conta, sendo necessário apenas o cadastramento prévio. Fácil, seguro e sem taxas adicionais.



Débito Direto Autorizado

O Débito Direto Autorizado (DDA) é um serviço prestado pelos bancos para facilitar o dia a dia de seus clientes (pessoa física ou empresa). Você recebe eletronicamente as informações contidas nos boletos e poderá realizar o pagamento pelos meios eletrônicos (Internet, Caixas Eletrônicos e Central de Atendimento). Cadastre esta opção no seu banco.



Boletos de pagamento

Para pagar boletos, você não precisa ir até a agência.

Escolha o canal de atendimento que mais se adequa ao seu perfil e ao seu dia a dia. O banco está onde você está!

Internet banking

App

Caixas Eletrônicos

Correspondentes



PIX

O PIX é uma solução de pagamento instantâneo desenvolvida pelo Banco Central do Brasil, que permite a realização de transferências e pagamentos de forma rápida, segura e disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo feriados. A seguir, destacamos as principais vantagens e como utilizar o PIX:

Vantagens do PIX:

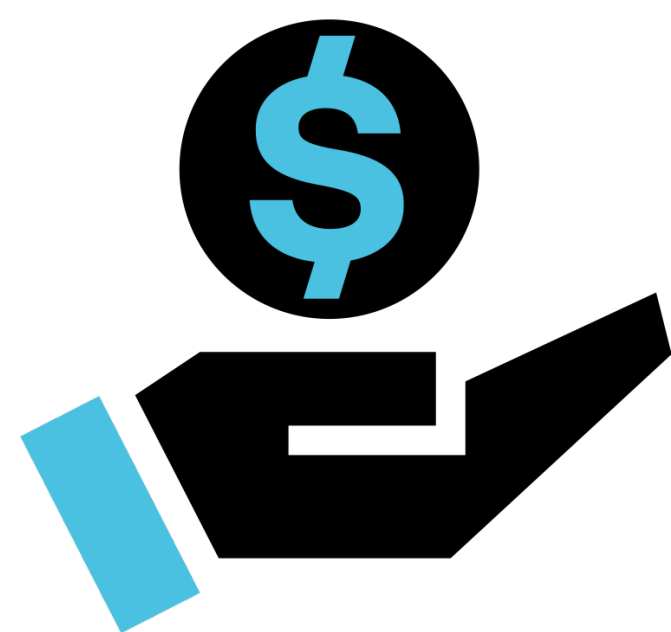
- **Rapidez:** As transações são concluídas em poucos segundos, independentemente do dia ou horário.
- **Disponibilidade:** O serviço está disponível 24/7, permitindo que você realize pagamentos e transferências a qualquer momento.
- **Segurança:** O PIX utiliza tecnologias avançadas de segurança para proteger suas transações.
- **Praticidade:** Você pode utilizar o PIX através do aplicativo do seu banco, internet banking ou outros canais digitais.

Como Utilizar o PIX:

1. **Cadastro:** Para utilizar o PIX, é necessário cadastrar uma chave PIX no seu banco. As chaves podem ser o seu CPF/CNPJ, número de telefone, e-mail ou uma chave aleatória.
2. **Realização de Pagamentos:** Para fazer um pagamento, basta acessar a opção PIX no aplicativo do seu banco ou internet banking, inserir a chave PIX do destinatário, o valor a ser transferido e confirmar a transação.
3. **Recebimento de Pagamentos:** Para receber um pagamento via PIX, informe a sua chave PIX ao pagador. O valor será creditado na sua conta em poucos segundos.



6 / Nova plataforma da cobrança



Nova plataforma da cobrança

A **Febraban** - Federação Brasileira de Bancos, em conjunto com a rede bancária, está desenvolvendo a Nova Plataforma da Cobrança para modernizar o sistema de boletos de pagamento (cobrança bancária), trazendo mais segurança e agilidade para toda a sociedade.

Confira o cronograma de implantação e saiba mais.

Conheça os benefícios:

- Possibilidade de pagamento de boleto vencido em qualquer canal de recebimento do Banco
- Ainda mais segurança no pagamento, com duplo controle contra as fraudes
- Redução de inconsistências de pagamento (e pagamento em duplicidade)
- Cliente DDA visualizará todos os seus boletos de forma eletrônica



7 / Dicas de segurança



Siga sempre as medidas de segurança recomendadas pelo seu banco

- Mantenha seu anti-vírus e firewall atualizados
- Não faça operações bancárias em computadores públicos! Seus dados podem ficar gravados e serem acessados por outras pessoas!
- Nunca forneça seu cartão ou sua senha para ninguém. O uso é pessoal e intransferível.



Fraudes bancárias e como evitá-las

As fraudes bancárias são tentativas de obter acesso não autorizado às suas informações financeiras para roubo de dinheiro ou dados pessoais. Com o aumento das transações digitais, é essencial estar atento e adotar medidas de segurança para proteger suas finanças. A seguir, apresentamos algumas das fraudes mais comuns e dicas de como evitá-las:

Tipos Comuns de Fraudes Bancárias:

- **Phishing:** Golpistas enviam e-mails, mensagens de texto ou ligações se passando por instituições financeiras para obter suas informações pessoais e bancárias.
- **Vishing:** Fraude realizada por telefone, onde o golpista se passa por um representante do banco para obter informações confidenciais.
- **Smishing:** Envio de mensagens de texto fraudulentas que contêm links maliciosos ou solicitam informações pessoais.
- **Clonagem de Cartão:** Copiando os dados do seu cartão de crédito ou débito para realizar transações fraudulentas.

Dicas para Evitar Fraudes Bancárias:

1. **Verifique a Autenticidade:** Sempre verifique a autenticidade de e-mails, mensagens e ligações recebidas. Bancos nunca solicitam senhas ou dados pessoais por esses meios.
2. **Não Clique em Links Suspeitos:** Evite clicar em links enviados por e-mail ou mensagem de texto, especialmente se forem de remetentes desconhecidos.
3. **Mantenha Seus Dados Seguros:** Nunca compartilhe suas senhas, números de cartão ou outras informações pessoais em redes sociais ou com terceiros.
4. **Use Senhas Fortes:** Crie senhas fortes e únicas para suas contas bancárias e altere-as regularmente.
5. **Atualize Seus Dispositivos:** Mantenha seu antivírus, firewall e sistemas operacionais sempre atualizados para proteger contra malwares.
6. **Monitore Suas Contas:** Verifique regularmente os extratos bancários e notificações de transações para identificar qualquer atividade suspeita.
7. **Utilize Canais Oficiais:** Realize transações bancárias apenas através dos canais oficiais do seu banco, como aplicativos, internet banking e caixas eletrônicos.

Dicas Adicionais de Segurança:

- **Evite Computadores Públicos:** Não realize operações bancárias em computadores públicos ou redes Wi-Fi abertas, pois seus dados podem ser interceptados.
- **Ative a Autenticação em Duas Etapas:** Sempre que possível, ative a autenticação em duas etapas para adicionar uma camada extra de segurança às suas contas.
- **Desconfie de Ofertas Irresistíveis:** Seja cauteloso com ofertas que parecem boas demais para ser verdade, pois podem ser tentativas de fraude.

Canais de Atendimento



Saiba mais sobre as opções de canais de atendimento, acessando o site ou ligando para o seu banco.

[CLIQUE AQUI](#) e confira a lista completa de telefones dos bancos.



Canais de Atendimento

