

Rio de Janeiro, 18 de junho 2026.

A(o): PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

Reclamante: JOSÉ RUBENS SILVA DA COSTA (CPF: 775.700.733-04)

RECLAMADO: NEON PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. ("Neon")
Av. Francisco Matarazzo, nº 1.350, Água Branca, São Paulo/SP
05001-100 | CNPJ/ME 20.855.875/0001-82

REF.: Protocolo nº 26.06.0564.001.00021-3

Sumário

1. Síntese da Reclamação
2. Dos Fatos
3. Mérito
4. Conclusão

1. Síntese da Reclamação

O reclamante abriu atendimento presencial perante este órgão administrativo alegando que teve o seu aparelho celular comprometido por terceiros, situação que resultou no bloqueio definitivo de acesso ao aplicativo de sua conta mantida junto à reclamada. Sob o argumento de que necessita verificar eventuais movimentações fraudulentas ocorridas durante o período de invasão do dispositivo de uso pessoal, o consumidor requereu o desbloqueio de sua conta com o reestabelecimento do acesso aos canais digitais ou, subsidiariamente, o fornecimento de extratos bancários de movimentações financeiras relativos aos últimos 6 (seis) meses.

2. Dos Fatos

A conta de pagamentos do reclamante registrou o recebimento de transferências via Pix no valor total de R\$ 1.798,00, as quais foram formalmente contestadas por fraude pelos usuários pagadores originais de outras instituições financeiras, especificamente Bradesco e Nubank. Concomitantemente, em 03 de abril de 2026, a reclamada recebeu uma notificação de infração externa oficial por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED), enviada pela instituição Nu Pagamentos, que reportou fraude

e contestou uma transação no valor de R\$ 850,00 creditada na conta do consumidor. Essas múltiplas contestações por fraude ocorreram simultaneamente ao período em que o reclamante relata ter sofrido a invasão e o comprometimento de seu aparelho celular privado, o que demonstra o uso da conta para o recebimento de valores ilícitos provenientes de golpes aplicados contra terceiros.

Data da Transação 03/04/2026 13:47:54	Data Limite 10/04/2026 19:56:02
Data da Solicitação 03/04/2026 19:57:24	Valor da Transação R\$ 850,00
△ Detalhes da Infração Informações específicas sobre a notificação de infração	
ID da Transação (End to End) E1823612020260403164790130c54927	ID da Recuperação de Valores -
Origem Externa Outras Instituições	Motivo da Solicitação Solicitação de devolução
Instituição Creditada NEON PAGAMENTOS	Instituição Debitada NU PAGAMENTOS - IP
Detalhes Reporte fraude: transação foi contestada formalmente pelo usuário pagador	

Data da Transação 03/04/2026 13:47:54	Data Limite 10/04/2026 19:56:02
Data da Solicitação 03/04/2026 19:57:24	Valor da Transação R\$ 200,00
△ Detalhes da Infração Informações específicas sobre a notificação de infração	
ID da Transação (End to End) E1823612020260403164790130c54927	ID da Recuperação de Valores -
Origem Externa Outras Instituições	Motivo da Solicitação Solicitação de devolução
Instituição Creditada NEON PAGAMENTOS	Instituição Debitada NU PAGAMENTOS - IP
Detalhes Reporte fraude: transação foi contestada formalmente pelo usuário pagador	

Diante das graves irregularidades transacionais identificadas na análise interna de segurança, em 07 de abril de 2026 às 10:11, o sistema automatizado de prevenção a fraudes acionou o bloqueio preventivo e subsequente bloqueio definitivo da conta sob a fundamentação de fraude por engenharia social via Pix, enviando comunicação por e-mail ao titular sobre o bloqueio e o encerramento da conta por desinteresse comercial e prevenção de danos.

SubscrKey	DataEnvio	DataAbertura	Az EmailName	Az EmailSubject	Value
rubencosta139@gmail.co	2026-04-07	[NULL]	TRA_CRM-7663_Bloquei	Sua conta Neon foi bloqueada e será encerrada	rubencosta139@gmail.com

Informações Gerais	
Motivo	Sub-motivo
Erro Operacional (Mecanismo de devolução)	Mecanismo de devolução
Tipo de Bloqueio	Devolução de Saldo
Bloqueio Definitivo	Sim
Expira em	Origem
-	BotCare Prev. Fraude
Observação	
Robô de Infração MED - Motivo: Fraude Engenharia Social - PIX (MED - 90 dias até 06/07/2026. - Tipo: Devolver saldo ao cliente após finalização da MED. Ocorrência: Finalizada a MED, devolver saldo residual ao titular e seguir com o encerramento da conta por desinteresse comercial.	

Notificações	
<input checked="" type="radio"/> E-mail	<input type="radio"/> Push
Template E-mail	Template Push
9545	9488
ID Comunicação	Enviado em
53581967-64ab-45ad-8ae1-299411f6595	07/04/2026 10:11

Produtos Bloqueados (3)	
Cartão	12/06/2026 11:39
Acesso	07/04/2026 10:11

Atualmente, os recursos contestados foram integralmente devolvidos às vítimas por meio do Mecanismo Especial de Devolução aprovado, restando o saldo da conta totalmente zerado (R\$ 0,00) e inexistindo quaisquer valores residuais disponíveis para devolução ou saque ao titular.

3. DO MÉRITO

A atuação da reclamada pautou-se na estrita observância das normas regulamentares de segurança cibernética e de prevenção a ilícitos expedidas pelo Banco Central do Brasil. Conforme dispõe o artigo 39-B do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1 de 12 de agosto de 2020, as instituições financeiras têm o dever de efetuar o bloqueio preventivo de recursos recebidos sempre que existirem fundados indícios de fraude transacional de forma a mitigar prejuízos ao ecossistema financeiro. Do mesmo modo, as notificações de infração externa recebidas por meio do Mecanismo Especial de Devolução amparam-se no artigo 78-F do mesmo regulamento, impondo à reclamada o dever de atuar ativamente para estancar fraudes, bloquear as contas envolvidas em atividades suspeitas e proceder ao encerramento por razões de segurança. Trata-se, portanto, de hipótese nítida de exercício regular de direito, visto que manter ativa ou desbloquear uma conta utilizada para o recebimento de valores fraudulentos violaria as regras prudenciais de segurança de pagamentos.

Ademais, a ocorrência de fraudes na conta do reclamante decorreu diretamente do comprometimento e da perda de controle de seu próprio celular de uso pessoal, o qual foi invadido por criminosos. A legislação consumerista afasta por completo a responsabilidade do fornecedor de serviços quando verificado que o evento danoso decorreu unicamente da conduta do próprio consumidor ou de atos praticados por terceiros. O artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do CDC afasta a responsabilidade do fornecedor por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 14, § 3, inciso II:

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Dessa forma, resta configurada a excludente legal por culpa exclusiva da vítima e de terceiros estelionatários, uma vez que a fragilidade de segurança que permitiu o acesso indevido à conta ocorreu na esfera privada de custódia do consumidor sobre seu dispositivo móvel. Diante do encerramento legítimo da conta por desinteresse comercial e razões de segurança, e constatada a ausência de qualquer saldo credor disponível para restituição, não há dever jurídico de reestabelecimento do acesso ao aplicativo ou de desbloqueio da conta de pagamentos..

4 Conclusão

Diante da manifesta legalidade das medidas de segurança adotadas pela reclamada, as quais visaram unicamente estancar práticas ilícitas após contestações formais de fraude de outras instituições financeiras e o confessado comprometimento do dispositivo móvel do reclamante, resta ausente qualquer vício na prestação dos serviços que ampare as pretensões do consumidor. Diante do exposto, a reclamada requer a este ilustre órgão de proteção e defesa do consumidor:

- a. o recebimento da presente manifestação administrativa para que seja devidamente juntada aos autos do procedimento;
- b. o julgamento de total improcedência da presente reclamação administrativa

apresentada por José Rubens Silva da Costa, em razão do exercício regular de direito e da culpa exclusiva de terceiro;

- c. o consequente arquivamento definitivo do processo de acompanhamento nº 26.06.0564.001.00021-3, sem a imposição de qualquer sanção administrativa à Reclamada.

A Neon reafirma seu compromisso com as boas práticas nas relações de consumo e coloca-se à inteira disposição deste órgão de proteção para prestar quaisquer outros esclarecimentos que se façam necessários para o desfecho do procedimento.

NEON PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

CNPJ nº 20.855.875/0001-82



Bruno Feigelson
OAB/RJ n.º 164.272

Termos e Condições de Uso

Esses Termos e Condições de Uso (“Termos”) definem as regras do uso dos produtos e serviços da Neon Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento (“Neon Pagamentos”).

Leia com muita atenção, ok? Não deixe de ler também nosso Aviso Externo de Privacidade e outros documentos mencionados nestes Termos de Uso ou disponíveis no nosso site!

A Neon Pagamentos é uma Instituição de Pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil (“BACEN”) emissora de instrumento de pagamento pós-pago e de moeda eletrônica, pensada para ser a conta digital do seu corre! Vamos começar com um resumo, mas sugerimos que leia tudo com muita atenção, porque está aceitando tudo que está nesse documento ao abrir a conta!

Resumo

- Para o que precisar, fale com a gente pelo chat do app, redes sociais, pelo canal whatsapp no número (11) 4861-9354 e pela ouvidoria, quando sua solicitação não for resolvida por outros canais, (0800 882 0652 ou [link](#)), com o Portal da Privacidade, através do endereço site.neon.com.br/portal-privacidade, sobre dados pessoais!
- Abrindo sua conta, você terá acesso à conta e um cartão de débito, Pix, outras formas de transferências e muito mais! Alguns produtos têm seus próprios termos, fique esperto.
- Vamos proteger suas informações, mas se proteja! Não compartilhe senhas, app, cartão, nos avise se houver qualquer problema imediatamente e faça BO

na polícia. Mantenha seus dados e documentos atualizados com a gente e aproveite muito!

- Podemos encerrar nosso relacionamento com você, assim como você pode encerrar com a gente! Podemos, também, bloquear sua conta caso a gente veja qualquer tipo de irregularidade ou atividade suspeita, como descrito aqui nos Termos.
- Não nos responsabilizamos por produtos, serviços e plataformas de parceiros!
- Cobramos tarifas por alguns serviços, fique ligado! Vamos debitar do seu saldo, quando possível, caso você atrase algum pagamento de qualquer produto/crédito.

Cadastro, abertura de conta e seus dados

1. Para realizar o cadastro na Neon Pagamentos você precisa (i) ser maior de 18 anos (podemos cadastrar menores em casos específicos, é nossa escolha), (ii) ter um número de telefone ativo e válido; (iii) estar com o CPF regular na Receita Federal; (iv) ter capacidade civil para contratar, (v) ter um RG, RNM (caso o cliente seja estrangeiro residente legalmente no Brasil) ou CNH em mãos ou qualquer outro documento de identidade aceito pela Neon em sua página de cadastro, (vi) ser aceito nas validações de dados, fraude e PLDCFT realizadas pela Neon, (vii) ser residente no Brasil, (viii) ter um smartphone com sistema operacional iOS ou Android, nas versões mínimas suportadas pela Neon, com câmera frontal e com acesso à internet banda larga (3G, 4G ou 5G) ou outro dispositivo, sistema operacional ou conexão que venha a ser aceito pela Neon, e (ix) concordar e cumprir esses Termos.

2. Nesta etapa podemos solicitar algumas informações adicionais como (i) confirmação de seu endereço, telefone e e-mails cadastrados; (ii) solicitação da sua renda mensal e/ou faturamento da sua empresa; e (iii) foto de seu rosto e de seu RG, RNM (caso você seja estrangeiro residente legalmente no Brasil) ou CNH.

3. Ao finalizar seu cadastro no app da Neon Pagamentos uma conta vinculada ao seu CPF será aberta em seu nome automaticamente e você poderá utilizar todas as funcionalidades, serviços e produtos do aplicativo!

4. A Neon pode abrir exceções às regras listadas aqui discricionariamente e pode decidir, por motivos comerciais, encerrar a relação a qualquer momento,

ok? Ah, e você só pode abrir um cadastro por CPF! Se você cancelar sua conta, podemos negar se quiser abrir novamente.

5. Ao abrir sua conta, você autoriza a gente a usar *bureaus*, sistemas de liquidação e consulta de recebíveis, Sistema de Informações de Crédito (“SCR”) do Banco Central do Brasil e outros métodos de consulta para confirmar e validar seus dados de crédito, histórico financeiros, cadastrais e quaisquer outros, a qualquer momento, sem um segundo pedido de anuência prévia, para fins de avaliação de risco, intercâmbio de informações com outras instituições financeiras e outros, respeitando sempre os limites estabelecidos nas normas legais e/ou regulatórias a respeito. Caso haja divergência nos dados do SCR fornecidos pela Neon você pode solicitar correção, exclusão ou registro de anotação complementar no nosso atendimento, ok? Você declara estar ciente de que, ocorrendo a falta de pagamento de qualquer obrigação assumida será promovido o registro junto aos órgãos de proteção de crédito e ao SCR. Caso seja necessário, a Neon e terceiros por ela contratados para esse fim, poderão executar cobranças e outras gestões administrativas e financeiras em nome e representação da Neon. Você também autoriza que os Gestores de Banco de Dados, que trata a Lei nº 12.414/2011, disponibilizem a Neon o seu histórico de crédito completo, incluindo dados financeiros, pagamentos de operações de crédito e operações de pagamentos de crédito adimplidas, a vencer e inadimplidas (Cadastro Positivo). Essas informações serão utilizadas durante enquanto você tiver conta com a Neon, para subsidiar a análise de crédito e a oferta de crédito para você. Se você não quiser compartilhar essas informações, é só entrar em contato com os Gestores de Banco de Dados e revogar a autorização que você concedeu.

6. Você também se compromete a sempre atualizar seus dados ou mandar novos documentos quando mudar alguma informação sua ou sempre que a gente pedir, sob pena de suspensão e/ou encerramento da conta, além de responsabilização legal. É só ir na aba Meu Neon > Configurações. A Neon não tem obrigação de acompanhamento destes dados, mas pode bloquear e/ou cancelar sua conta se identificar problemas ou divergências com eles. Podemos, eventualmente, pedir dados adicionais para você continuar usando sua conta.

7. Nós podemos, mesmo sem te avisar, alterar, excluir ou acrescentar o conteúdo de seus dados e suspender, bloquear ou encerrar seu acesso a quaisquer serviços, caso vejamos que é necessário por não estarem corretos

seus dados. Também compartilhamos suas informações com reguladores e autoridades, é nosso dever. Compartilharemos, também, para melhor ofertar produtos e serviços e executar o que você já usa, com nosso grupo, parceiros e como correspondente bancário.

8. Você pode encerrar sua conta a qualquer momento pelo próprio app (fluxo ou atendimento pelo chat). Caso você faça isso, poderemos (i) antecipar o vencimento de suas dívidas para cobrança; (ii) utilizar o seu saldo remanescente para quitar quaisquer dívidas; (iii) contatá-lo após o encerramento da conta para informações e cobranças. Comunicaremos a você, também, todos os procedimentos necessários para encerrar a conta, demais produtos e receber eventual saldo. Mesmo caso você se descadastre do app, isso não te isenta das responsabilidades que assumiu enquanto você utilizá-lo o app, ok?

9. Nós podemos bloquear e/ou encerrar sua conta caso não queiramos manter nosso relacionamento com você, caso você tenha uma conta inativa há algum tempo (fique tranquilo, não será menos de seis meses) ou caso você viole legislação ou estes Termos (incluindo casos de fraude, informações falsas ou incompletas, dúvida sobre sua identidade, incapacidade civil, irregularidades perante a receita, prevenção a lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, violação de direitos da Neon ou terceiros e outros)..

10. Caso ainda falte alguma pendência para resolvermos, como crédito, independente do motivo de encerramento de conta, a Neon, a seu exclusivo critério, reserva-se o direito de realizar a liquidação compulsória de ativos (ex: resgate obrigatório de CDBs) independente de comunicação, não podendo ser responsabilizada por prejuízos financeiros ou perda de rentabilidade decorrente dessa ação.

11. Pode ser que a gente te peça um depósito inicial e demore um pouco pra ativar sua conta, mas faremos o mais rápido possível!

Seus direitos (direito é bom e a gente gosta!)

12. Ao criar sua conta, você fica liberado para usar tudo que temos ali para oferecer (fazer saque, transferências, débito, boleto etc.), bem como solicitar novos produtos ou serviços (ex. cartão de crédito, empréstimo), que podem ou não ser ofertados a você. Só se lembre que, ao contratar novos produtos (como

cartão de crédito), eles vão ter termos próprios, com os quais você tem que concordar após ler com atenção!

13. Não esqueça que a Neon, seu grupo prudencial e parceiros vão tratar seus dados pessoais e você tem direito a saber tudo sobre isso. Tudo que faremos está descrito no Aviso Externo de Privacidade Neon. Não esqueça de dar uma lida, pois abrindo sua conta você também concorda com o que está escrito ali!

14. Você tem sempre direito a acessar seus dados, extrato e informações relativas aos serviços e produtos que você usa no app ou pelo chat, ok? Qualquer dúvida, fale com a gente!

15. Você tem direito à segurança da sua conta, cartão e dados. Fazemos todo o possível pra garantir ela pra você nas nossas plataformas (site, app, software, conteúdo)! Na seção de cada produto tem dicas pra você garantir ainda mais, mas lembra de não usar o app em público, em redes que você não confia e não falar seus dados por telefone ou mensagem pra ninguém. Não somos responsáveis pelo que foge ao nosso controle!

Seus deveres (são poucas regrinhas pra gente se dar bem, ok?)

16. Você é responsável por todas as suas ações ou omissões realizadas nas plataformas Neon, por conteúdos que enviar e por reparar eventuais danos que causar. A Neon não se responsabiliza por conteúdos de clientes, terceiros nem por indisponibilidades ou falhas técnicas das plataformas. Você permite que a Neon altere esses conteúdos, exclua ou tome quaisquer ações necessárias com relação a eles.

17. É vedada a utilização das plataformas para: (i) causar ou tentar causar qualquer dano ou prejuízo; (ii) intencionalmente sobrecarregar, inutilizar ou prejudicar o seu funcionamento; (iii) executar, publicar ou disseminar vírus, *spyware* ou outros programas de computador maliciosos; (iv) publicar conteúdos que infrinjam direitos de autor, segredos de negócio ou quaisquer outros direitos, ou ainda que sejam discriminatórios, ofensivos ou ilícitos, e/ou (v) quaisquer fins ilícitos, como lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, fraude e outros.

18. Sua senha é pessoal e intransferível! Não compartilhe com ninguém, nem pessoas próximas de você, a senha da conta, do cartão ou quaisquer informações de acesso. Avise a gente imediatamente caso faça isso, perca sua

senha ou veja que alguém está tentando ou já conseguiu acessar sua conta, ok? Se a gente notar algo estranho, movimentações diferentes ou suspeitar de fraude, também podemos bloquear suas senhas e falar com você a respeito.

19. Caso a gente cobre por algum serviço financeiro ou não financeiro (nossa tabela de tarifas está no site e vamos avisar no app), é seu dever pagar as tarifas no prazo. Se você não pagar, você autoriza que a gente debite da sua conta ou CDB o valor quando tiver saldo parcial ou total disponível, sem te avisar ok? Podemos, também, alterar ou instituir novas tarifas a qualquer momento, mas vamos te avisar! Pelo Pix, não cobramos nadinha, conforme as regras aplicáveis.

20. Você deve deixar sempre o saldo necessário para pagar tarifas na sua conta e para as transferências que quer fazer. Você nos autoriza também a usar seu saldo para compensar créditos e débitos e corrigir lançamentos incorretos efetuados em sua conta, decorrentes de erros ou falhas operacionais, mesmo quando sua conta está bloqueada ou encerrada, nos termos da lei! Se você atrasar, podemos também suspender ou bloquear outros serviços prestados até o efetivo pagamento da dívida.

Sobre os produtos e serviços

21. Ao abrir sua conta, de cara você já sai podendo usar um monte de outros produtos! A gente te explica a seguir um pouco mais sobre cada um. Para saber mais sobre o assunto, além das abas do app temos as FAQs (<https://neon.com.br/perguntas>) da Neon sobre os produtos e qualquer dúvida você pode falar com a gente também. Lembrando que alguns produtos do app que vamos oferecer terão seus próprios termos e condições!

22. Pix

I. Para realizar Pix, você pode (opcionalmente) registrar uma ou mais chaves com a gente lá na aba Pix do app, usando CPF/CNPJ, telefone celular, e-mail ou aleatória, a qualquer momento. Guarde sua chave, não permita que ninguém use ou acesse seu app ou aparelho para nenhum tipo de cadastro ou habilitação de Pix. Não caia em golpes! Você pode trazer uma chave de outro banco também ou levar uma da Neon usando a portabilidade ou a reivindicação de posse, ou mesmo excluir uma chave a qualquer momento. .

II. Nos seguintes casos podemos cancelar suas chaves (sem te avisar), tá?:
(i) encerramento da sua conta; (ii) suspeita, tentativa ou uso fraudulento da chave; (iii) necessidade de ajuste após verificação de sincronismo de chaves; ou (iv) se você não receber transferências por mais de um ano.

III. A gente segue os padrões do BACEN para as transações Pix, então você também está sujeito a eles! Não pode usar a marca do Pix por aí sem seguir as [regras do BACEN](#), hein?

IV. Você pode pedir a devolução de um Pix se não reconhecer e podem pedir a devolução de um Pix que fizeram pra você. Será aplicado o Mecanismo Especial de Devolução (“MED”) para os casos em que se verifique fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude ou falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação. As pessoas ou instituições envolvidas podem acionar o MED. Quando uma instituição abre um pedido de devolução, a outra pode aceitar ou não, o que só depende de sua análise interna. **Ao aceitar estes Termos, você aceita a aplicação do MED e bloqueio de recursos de sua conta uma ou mais vezes para análise e possível devolução total ou parcial até atingir o valor total. Vamos te avisar sobre esses passos! Se a devolução pelo MED for necessária e você estiver sem saldo na sua conta, podemos realizar o resgate obrigatório do CDB.**

23. Cartão de débito

I. Ao aceitar esses Termos, você concorda com o envio de um cartão físico para o endereço cadastrado para ser usado na função débito. Para desbloquear, siga as instruções do app ou site. Além dele, você tem o cartão virtual, para compras na internet. Ele passa como crédito, mas o valor sai da sua conta na hora como débito! Não compartilhe seu cartão, número dele e senha com ninguém, não mantenha a senha anotada junto ao cartão! A Neon só vai falar com você sobre ele nos canais oficiais de comunicação.

II. Todas as suas transações são monitoradas e registradas para sua própria segurança (Brasil ou exterior). Não use seu cartão para atividades ilícitas, como jogos de azar hein? Podemos suspender ou cancelar seu cartão caso haja uso inadequado, ilegal ou irregular (qualquer movimentação estranha, se liga!) Não vamos fazer também transferências que não estejam de acordo com nossas

políticas e Termos. Vamos compartilhar com as autoridades competentes sempre que solicitado ou que houver alguma suspeita.

III. Você pode usar seu cartão no exterior também! Chique! Nesse caso, o valor será convertido para dólar norte-americano, caso a transação já não seja feita nessa moeda, e na sequência para Real para débito na conta. Se variar a cotação (câmbio) entre a transação e o débito faltar um pouquinho de saldo pra completar, vamos debitar da sua conta (a taxa de câmbio do dólar norte-americano da VISA será compatível com a média de mercado para operações similares, podendo variar em comparação à taxa média divulgada pelo BACEN). Você também é responsável pelos impostos, remessa de valor para exterior, custo de transação internacional e outras taxas, que vamos debitar do seu saldo se precisar! Mesmo lá fora, você não pode usar o cartão em estabelecimentos não permitidos pela legislação brasileira, para investimento ou importação, tá? Atenção às regras do Brasil, Visa e BACEN!

IV. Esperamos que nada aconteça, mas caso seu aparelho telefônico ou seu cartão sejam roubados, furtados ou ocorra algo similar, você deve entrar em contato conosco imediatamente pelos canais de contato aqui desses Termos! Além disso, faça um BO e confirme por escrito depois o que você nos mandou! Se perder seu cartão ou senha, bloqueie imediatamente e faça a troca pelo app.

V. Você pode contestar uma compra em até 105 dias da transação. Vamos abrir o processo junto à Visa e tem 35 dias a partir da abertura para finalização. Ao aceitar esses Termos, você nos concede mandato para atuar em seu nome junto à Visa, autorizando lançamentos, investigações, concedendo informações e outros.

24. Open Finance (“OPF”): é um sistema financeiro aberto promovido pelo BACEN que visa melhorar a oferta de produtos e serviços a consumidores por meio do compartilhamento de dados e serviços (como transferências, por exemplo) entre instituições financeiras, de pagamento e outras reguladas pelo BACEN. A Neon, como instituição de participação obrigatória como detentora de conta, poderá obter seu consentimento prévio para compartilhar ou receber suas informações financeiras ou serviços com/de outras entidades participantes, seguindo normas emitidas pelo BACEN, bem como direcionar você para autenticação e confirmação no ambiente destas outras instituições, quando necessário. Podemos usar dados de terceiros que estejam cadastrados com os

seus ou em histórico de dados ou serviços compartilhados por outras instituições. Podemos também usar seus dados para fins de normas do OPF, como resolução de disputas entre instituições, atendimento ao cliente no Service Desk, ouvidoria, estudo de oferta de produtos e serviços, entre outros, mas sempre nos limites do consentimento obtido. Você pode exercer qualquer direito e atribuição estabelecidos em norma, inclusive revogando seu consentimento a qualquer tempo, tanto na Neon quando na outra instituição participante. A Neon se compromete a garantir a integridade, confidencialidade, e disponibilidade dos dados pessoais

25. Débito automático: O débito automático pode ser usado para pagar automaticamente a fatura do seu cartão pós-pago (crédito) ou tarifas no dia do vencimento. É importante garantir que o valor total devido esteja disponível no saldo da conta um dia antes do dia do pagamento/vencimento. No dia do pagamento/vencimento realizaremos quatro tentativas de débito da sua conta. Havendo saldo disponível em conta -no caso da fatura, pelo menos para o pagamento mínimo -, atuaremos com o desconto. Caso você realize o depósito do valor após a quarta tentativa ou deposite valor insuficiente para o pagamento, não realizaremos o débito e você precisará efetuar o pagamento manualmente.

26. Saque: você pode retirar dinheiro em qualquer caixa automático 24 horas (Tecban) se tiver saldo - veja na FAQ Neon onde e como. Você deve pagar impostos e taxas envolvidos no saque nacional ou internacional, tá? Não esqueça que pode fazer saque Pix em locais credenciados!

27. Produtos e serviços não financeiros MEI: Dentro do nosso aplicativo, você pode utilizar os serviços de MEI (Microempreendedor Individual). 4. Para utilizar os serviços, você deve realizar a validação do seu CPF com a Conta Única do Governo Federal no gov.br.:

I. Abertura de CNPJ: se você não tem ainda sua MEI e não é sócio de nenhuma empresa, e quiser abrir a sua MEI, nós te ajudamos! Basta ter em mãos os dados a seguir e aceitar as declarações de desimpedimento e o termo de ciência e responsabilidade: (i) CPF; (ii) data de nascimento; (iii) nome completo; (iv) nacionalidade; (v) sexo; (vi) nome da mãe; (vii) número da identidade, órgão emissor e UD emissor; (viii) telefone para contato (e cadastrado no sistema do governo); (ix) e-mail; (x) nome fantasia que você vai dar pra sua MEI (não o nome que vai aparecer nos documentos, aquele que você usa no dia a dia); (xi) capital social (o dindim que você vai investir inicialmente); (xii) regime de tributação

(peça ajuda para os nossos especialistas se precisar!); (xiii) atividade principal (o seu bem ou serviço principal); (xiv) atividades secundárias (outros bens e serviços que você oferte); (xv) local onde você irá vender seus produtos ou serviços, por exemplo, em um ponto fixo, ou pela internet, de porta a porta, ou em postos móveis ou por ambulantes (xv) formas de atuação; e (xviii) seus endereços comercial (da empresa) e residencial. A Neon faz uma interface facilitando seu acesso ao site do governo no qual você cadastra sua MEI, mas não somos responsáveis pela segurança dessa plataforma ok?

II. Conectar o seu CNPJ na Neon: se você já tem um CNPJ de MEI atrelado a seu CPF, nós o importamos aqui para a área MEI! Basta mandar os seguintes dados para a gente: (i) nome completo; (ii) CPF; (iii) data de nascimento; (iv) e-mail; e (v) telefone.

III. Pagamento da Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS): é a guia mensal de recolhimento de imposto que o Microempreendedor Individual é obrigado a pagar, seu vencimento é todo dia 20 do mês, ou dia útil seguinte caso caia no final de semana ou feriado, o não pagamento do tributo pode ocasionar o cancelamento do seu MEI, com a perda do acesso dos seus benefícios, como, aposentadoria por idade, invalidez, salário maternidade, auxílio doença, auxílio reclusão, pensão por morte e inclusive passará os débitos para o CPF do microempreendedor, portanto Atenção! No app você consegue emitir sua DAS e programar seu pagamento através do débito automático com a Conta. As regras são (i) habilitar até o dia 17 do mês para que comece o débito no mês vigente, se a ativação ocorrer do dia 18 em diante, o agendamento começará no mês seguinte, (ii) em caso de problema no pagamento, será estornado o valor em conta, (iii) até que o governo compense o pagamento, ele ficará com o status “aguardando compensação”, (iv) você não pode ter DASN em atraso de entrega, para habilitar o agendamento, e (v) o pagamento será realizado às 7h30m, é necessário que o valor esteja em conta um dia antes do vencimento, combinado?

IV. Envio da sua Declaração anual do Simples Nacional (DASN): no app você também tem a facilidade de enviar a declaração de faturamento anual para a Receita Federal, cujo prazo máximo para envio é até 31 em maio. As informações que precisam ser declaradas anualmente referente ao MEI são: (i) funcionário registrado no ano declarado; (ii) faturamento total em serviço e (iii) faturamento total no ano do Comercio, indústria, fornecimento de refeições, transportes intermunicipais e interestaduais. Não fique irregular! Você pode não ter acesso

aos boletos da DAS e receber multa de 2% dos seus tributos declarados e outros.

V. Alteração de dados da MEI: Na área MEI você pode alterar os seguintes dados: atividade principal; atividade secundária; endereço; endereço residencial; nome fantasia; e-mail; telefone; forma de atuação; capital social e RG.

VI. Emissão do Certificado da Condição do Microempreendedor Individual: o CCMEI é um comprovante que sua empresa foi aberta e possui inscrição no CNPJ na Junta Comercial do seu Estado, usado para comprovar a existência da MEI. Você pode emitir gratuitamente pelo app!

VII. Emissão do Cartão CNPJ: esse documento emitido pelo governo comprova sua inscrição e situação cadastral perante a Receita Federal. Ele é solicitado em diversas situações, como quando você abre conta para sua MEI, para análise de crédito, declaração de renda e outros.

Dentro do ambiente da MEI, você acessará sua conta gov.br para ter acesso a todas as suas informações em um só lugar! Para isso, o sistema do governo (e não a gente) armazenará seu acesso de forma totalmente confidencial. É seguro e você mesmo autêntica!

28. Crédito do Trabalhador. Dentro do aplicativo da Neon, você poderá contratar o Crédito do Trabalhador, que consiste no empréstimo com desconto em folha de pagamento, nos termos da Lei nº 10.820/2003 e demais normativos aplicáveis.

I. São elegíveis ao Crédito do Trabalhador os clientes que forem (i) civilmente capazes, (ii) trabalhador celetista com acesso a essa modalidade de crédito, (iii) aprovado(a) na análise de crédito, (iv) cadastrado(a) no app da Neon Pagamentos - Instituição de Pagamento S.A., que realiza a venda e atendimento sobre o produto. Podemos abrir exceções a estes critérios, nos termos da legislação.

II. Para te oferecer o Crédito do Trabalhador é necessário consultar dados do seu vínculo empregatício e margem disponível junto a Dataprev. Assim, você autoriza, desde já, a Neon a consultar os seguintes dados: empregador, data de admissão, margem disponível para consignação; elegibilidade ao Crédito do Trabalhador. Após a contratação do Crédito do Trabalhador, a Neon poderá

consultar alguns dados adicionais informados na CCB (Cédula de Crédito Bancária).

III. O Crédito do Trabalhador possui Termos de Uso específicos que pode ser consultado no app dentro da aba “Consignado”. Lá também é possível realizar a contratação e acompanhar as condições contratadas.

Disposições gerais

29. A gente está sempre aqui para você! Você pode entrar em contato conosco a qualquer momento (i) pelo chat do aplicativo, (ii) pelo whatsapp no número (11) 4861-9331, (iii) pelas redes sociais. Se nenhum desses canais conseguir resolver, você também pode contatar a nossa Ouvidoria pelo número 0800 882 0652 ou pelo site <https://neon.com.br/ouvidoria>, usando o número do seu protocolo registrado no atendimento. Para saber como o tratamento de dados pessoais é realizado pela Neon, acesse o Aviso Externo de Privacidade. Se ainda quiser solicitar informações sobre como seus dados pessoais são tratados pela Neon, entre em contato pelo Portal da Privacidade Neon, através do endereço [site.neon.com.br/portal-privacidade](https://neon.com.br/portal-privacidade)! A gente também vai precisar falar com você e, para isso, ao concordar com esse Termo você nos autoriza a contatar você por qualquer meio, inclusive e-mail, telefone, SMS, push, aplicativo WhatsApp, e outros. Lembrando que, seguindo regras aplicáveis, devemos manter em arquivo toda ou parte da comunicação trocada entre nós dois, tá?

30. Esses Termos têm validade por tempo indefinido e serão interpretados conforme as leis do Brasil exclusivamente. Lembrando que, se não concordar, é só encerrar sua conta a qualquer momento, assim como nós poderemos fazer.

31. A Neon e seus parceiros poderão alterar seus Termos e Condições de Uso a qualquer momento. Vamos avisar pelos canais de comunicação sobre qualquer alteração relevante, que vai valer sempre a partir da publicação. A data da última alteração estará sempre nos Termos. Caso você não concorde com as alterações, deve solicitar o encerramento da sua relação com a gente, tá? Não vamos aplicar quaisquer multas. Resumindo: ao criar sua conta, você aceita esses Termos e, ao seguir utilizando sua conta depois de modificados os Termos, você aceita as modificações que fizemos!

32. Todos os direitos, conteúdos, software etc. de nossas plataformas são protegidos por lei e direitos de propriedade intelectual e são reservados. O

conteúdo das plataformas, códigos, software etc. não pode ser cedido, modificado, copiado, vendido ou distribuído com fins lucrativos e é proibida qualquer modificação não autorizada, imitação, aluguel, transmissão ou radiodifusão. Isso se aplica às imagens e elementos de identificação das marcas de propriedade da Neon que não podem ser utilizadas sem prévia e expressa autorização.

33. Você concorda em defender, indenizar e não prejudicar a Neon e nenhuma pessoa física ou jurídica a ela relacionada de qualquer forma, sobre quaisquer encargos, ações ou demandas (como pagamento de advogados, indenizações por uso indevido etc.) relacionadas a qualquer atividade da qual você participe que viole qualquer lei, os Termos ou os direitos de alguém. Lembrando que links externos e venda de produtos de parceiros não são responsabilidade da Neon, tá? Você deve entrar em contato direto com o parceiro sobre qualquer problema que você tenha, qualquer indisponibilidade.

34. Em nenhum caso a Neon ou a Instituição Parceira serão responsáveis por danos pessoais ou qualquer prejuízo incidental, direto, indireto ou consequente, lucros cessantes, incluindo, sem limitação, prejuízos por lucros cessantes, corrupção ou perda de dados, falha de transmissão ou recepção de dados, não continuidade do negócio ou qualquer outro prejuízo ou perda comercial, decorrentes ou relacionados à prestação de serviços por terceiros.

35. Estes Termos não geram contrato de sociedade, mandato, franquia ou relação de trabalho entre você, a Neon ou parceiros, profissionais, anunciantes e outros. Caso qualquer disposição destes Termos seja considerada ilegal, nula ou inexecutável, as demais disposições não serão afetadas, permanecendo válidas e aplicáveis. Se a Neon não exercer algum ponto (direito, prerrogativa, faculdade) previsto aqui, não significa que não vale ou que renunciamos!

Data da versão: 17/06/2025

ANEXO I

Instituições Parceiras

- Demais instituições financeiras com as quais a Neon celebra parceria para disponibilização de determinados serviços ao usuário.

Empresas do Grupo Econômico Neon

- NEON PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (CNPJ 20.855.875/0001-82);
CONTADORX – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A. (MEI – CNPJ 23.009.618/0001-18); e
CONSIGA MAIS COBRANÇA E SERVIÇOS S.A. (CNPJ 29.229.539/0001-07; e
NEON FINANCEIRA – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. (CNPJ 11.285.104/0001-06).

Empresas Terceiras Prestadoras de Serviços da Neon

- Neoway Tecnologia Integrada Assessoria e Negócios S.A. (CNPJ 05.337.875/0001-05);
VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA (CNPJ 31.551.765/0001-43);
PH3A COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA (CNPJ 08.699.602/0001-82);
CLEAR SALE S/A (CNPJ 03.802.115/0001-98);
BOA VISTA SERVIÇOS S.A. (CNPJ 11.725.176/0001-27);
Demais empresas terceiras as quais a Neon utilize para disponibilização de determinados serviços ao Usuário.