

ENC: Procedimento nas transações PIX com anomalias nos finais de semana e feriados.

De Karina Fatima de melo Souza <karina.souza@arcomix.com.br>  
Para alexandre@arcomix.com.br <alexandre@arcomix.com.br>  
Cópia Vagner Pontes <vagner@arcomix.com.br>  
Data 2022-01-25 14:26

image002.emz (~2 KB)

De: vagner@arcomix.com.br <vagner@arcomix.com.br>  
Enviado: quarta-feira, 22 de setembro de 2021 17:38  
Para: edinaldo@arcomix.com.br <edinaldo@arcomix.com.br>; flavio@arcomix.com.br <flavio@arcomix.com.br>; Operacoes Frente Lojas <opfrentelojas@arcomix.com.br>; rafael.guilherme@arcomix.com.br <rafael.guilherme@arcomix.com.br>; 'Priscila Vanessa Nascimento de Santana' <priscila.santana@arcomix.com.br>; 'Gerencia ArcoMix' <gerencia.beberibe@arcomix.com.br>; 'gerencia arcovita' <gerencia.arcovita@arcomix.com.br>; 'Gerencia Caxanga' <gerencia.caxanga@supermercados-arcoiris.com.br>; 'Gerencia Varzea' <gerencia.varzea@arcomix.com.br>; gerencia.abreu@arcomix.com.br <gerencia.abreu@arcomix.com.br>; gerencia.areas@arcomix.com.br <gerencia.areas@arcomix.com.br>; gerencia.cabo@arcomix.com.br <gerencia.cabo@arcomix.com.br>; gerencia.camaragibe@arcomix.com.br <gerencia.camaragibe@arcomix.com.br>; gerencia.cavaleiro@arcomix.com.br <gerencia.cavaleiro@arcomix.com.br>; gerencia.ceasa@arcomix.com.br <gerencia.ceasa@arcomix.com.br>; gerencia.cohab@arcomix.com.br <gerencia.cohab@arcomix.com.br>; gerencia.gaibu@arcomix.com.br <gerencia.gaibu@arcomix.com.br>; gerencia.ipsep@arcomix.com.br <gerencia.ipsep@arcomix.com.br>; gerencia.massangana@arcomix.com.br <gerencia.massangana@arcomix.com.br>; gerencia.pontezinha@arcomix.com.br <gerencia.pontezinha@arcomix.com.br>; gerencia.porto@arcomix.com.br <gerencia.porto@arcomix.com.br>; gerencia.prazeres@arcomix.com.br <gerencia.prazeres@arcomix.com.br>; gerencia.torrinha@arcomix.com.br <gerencia.torrinha@arcomix.com.br>; 'Loja Igarassu' <gerencia.igarassu@arcomix.com.br>; Operacoes Frente Lojas <opfrentelojas@arcomix.com.br>  
Cc: 'simone' <simone@arcomix.com.br>; rosangela@arcomix.com.br <rosangela@arcomix.com.br>; karina.souza@arcomix.com.br <karina.souza@arcomix.com.br>  
Assunto: RES: Procedimento nas transações PIX com anomalias nos finais de semana e feriados.

Boa tarde, pessoal.

Passando mais um reforço para ficarmos atento na execução do procedimento descrito abaixo.  
Atualmente, é possível realizar agendamento do PIX.  
Com isso, os comprovantes PIX devem conter a informação de que a TRANSAÇÃO FOI REALIZADA. Não devem ser aceitos agendamentos.  
Abaixo um exemplo que não deverá ser aceito:

Notem que a mensagem informa que a transação será efetivada.



Conto com a atenção de todos,  
Vagner Pontes

De: vagner@arcomix.com.br <vagner@arcomix.com.br>  
Enviada em: sexta-feira, 13 de agosto de 2021 16:20  
Para: edinaldo@arcomix.com.br; flavio@arcomix.com.br; Operacoes Frente Lojas (opfrentelojas@arcomix.com.br) <opfrentelojas@arcomix.com.br>; rafael.guilherme@arcomix.com.br; 'Priscila Vanessa Nascimento de Santana' <priscila.santana@arcomix.com.br>; 'Gerencia ArcoMix' <gerencia.beberibe@arcomix.com.br>; 'gerencia arcovita' <gerencia.arcovita@arcomix.com.br>; 'Gerencia Caxanga' <gerencia.caxanga@supermercados-arcoiris.com.br>; 'Gerencia Varzea' <gerencia.varzea@arcomix.com.br>; 'gerencia.abreu@arcomix.com.br' <gerencia.abreu@arcomix.com.br>; 'gerencia.areas@arcomix.com.br' <gerencia.areas@arcomix.com.br>; 'gerencia.cabo@arcomix.com.br' <gerencia.cabo@arcomix.com.br>; 'gerencia.camaragibe@arcomix.com.br' <gerencia.camaragibe@arcomix.com.br>; 'gerencia.cavaleiro@arcomix.com.br' <gerencia.cavaleiro@arcomix.com.br>; 'gerencia.ceasa@arcomix.com.br' <gerencia.ceasa@arcomix.com.br>; 'gerencia.cohab@arcomix.com.br' <gerencia.cohab@arcomix.com.br>; 'gerencia.gaibu@arcomix.com.br' <gerencia.gaibu@arcomix.com.br>; 'gerencia.ipsep@arcomix.com.br' <gerencia.ipsep@arcomix.com.br>; 'gerencia.massangana@arcomix.com.br' <gerencia.massangana@arcomix.com.br>; 'gerencia.pontezinha@arcomix.com.br' <gerencia.pontezinha@arcomix.com.br>; 'gerencia.porto@arcomix.com.br' <gerencia.porto@arcomix.com.br>; 'gerencia.prazeres@arcomix.com.br' <gerencia.prazeres@arcomix.com.br>; 'gerencia.torrinha@arcomix.com.br' <gerencia.torrinha@arcomix.com.br>; 'Loja Igarassu' <gerencia.igarassu@arcomix.com.br>  
Cc: 'eduardo@arcomix.com.br' <eduardo@arcomix.com.br>; 'simone' (simone@arcomix.com.br) <simone@arcomix.com.br>; 'rosangela@arcomix.com.br' <rosangela@arcomix.com.br>; karina.souza@arcomix.com.br; 'salmo@arcomix.com.br' <salmo@arcomix.com.br>  
Assunto: Procedimento nas transações PIX com anomalias nos finais de semana e feriados.

Boa tarde, pessoal.

O Arco Mix está apto a receber pagamentos via PIX, 24 horas por dia e os 07 dias da semana. O pix no PDV funciona com QRCode no monitor e no Delivery/e-Commerce funciona através do compartilhamento da chave pix. Este processo já está funcionando normalmente no PDV e Delivery/e-Commerce.

Abaixo descrevo os procedimentos a serem executados, somente, nos casos específicos descritos nos itens 1 e 2 em transações via PIX nas lojas, em especial, nos finais de semanas e feriados.

1. PIX PDV – procedimento a ser executado em casos de instabilidade do sistema nacional financeiro

- Se a compra não foi autorizada no PDV, mas debitou do cliente;
- A operadora deverá chamar a fiscal para confirmar se o débito ocorreu na conta do cliente, solicitando ao mesmo que verifique através do aplicativo do banco ou carteira digital;
- Se confirmado o débito na conta do cliente: a fiscal deverá solicitar ao cliente que faça um segundo acesso no aplicativo, após 3 minutos, para confirmar se o débito ainda existe em sua conta;
- Solicitar ao cliente que envie o comprovante para o celular da loja;
- Após conferência da fiscal e confirmação do débito ainda presente na conta do cliente: pode ser registrada a compra na forma de pagamento POS para finalizar a venda e liberar o cliente;
- Deverá ser enviado ao financeiro o comprovante do débito do cliente e uma CI, ambas assinadas pela fiscal, informando que foi uma venda no PIX e que ocorreu instabilidade do sistema.

1. PIX chave Itaú (Delivery/e-Commerce)

- Passar a seguinte chave PIX para o cliente: [pixitau@arcomix.com.br](mailto:pixitau@arcomix.com.br)
- Aos sábados, domingos e feriados:
  - Após a efetivação do PIX pelo cliente: solicitar o envio do comprovante do débito na conta do cliente para o celular do Delivery/e-Commerce;
  - Após confirmação da equipe delivery/e-Commerce do débito na conta do cliente: registrar a compra na forma de pagamento POS;
- De segunda a quinta até as 17:30 e na sexta-feira até as 16:30:
  - Após a efetivação do PIX pelo cliente: solicitar confirmação do depósito ao departamento financeiro;
  - Após confirmação do crédito pelo departamento financeiro: registrar a compra na forma de pagamento POS;
- Deverá ser enviado ao financeiro o comprovante do débito do cliente e uma CI, ambas assinadas pela encarregada do Delivery/e-Commerce, informando que foi uma venda no PIX;
- IMPORTANTE:** No caso do cliente, errar o valor e fazer um PIX com valor maior que a compra: deverá chamar o responsável pela loja, informar o fato ocorrido, e em seguida receber o valor total que foi depositado via PIX, registrando a compra na forma de pagamento POS e a diferença ser utilizado a forma de TROCO. Enviar CI assinado pelo responsável pela loja (gerente/encarregado) detalhando o motivo do troco. Se o cliente errar e transferir um valor menor que a compra, o mesmo deverá realizar um novo PIX ou escolher uma nova forma de pagamento até completar o total da compra.

1. Pontos de atenção no comprovante PIX a serem verificados para validação do pagamento do cliente para o Arco Mix:

O diagrama mostra um comprovante de transferência PIX com as seguintes informações:

- transferência Pix realizada**  
13/08/2021, 11:07:04, via app Itaú
- valor**  
R\$ 0,10
- de**  
Vagner Luis Souza Pontes  
Itaú Unibanco S.A - 6318/47055-3
- para**  
Supermercado da Família LTDA  
Itaú Unibanco S.A. - 7227/10823-5  
[pixitau@arcomix.com.br](mailto:pixitau@arcomix.com.br)
- descrição**  
Arco mix
- ID da transação**  
E60701190202108131405DY5QB3WS  
P95

Setas apontam para os seguintes pontos de atenção:

- Verificar a data e a hora da transação. Tem que ser do dia e muito próximo do horário da compra.
- Conferir se o valor está conforme a compra.
- O comprovante deve constar as seguintes informações: Supermercados da Família Ltda, agência 7227 e conta 10823-5 e a chave [pixitau@arcomix.com.br](mailto:pixitau@arcomix.com.br)
- Deve constar o ID da transação

À disposição,  
Vagner Pontes  
Coordenador Financeiro e Controladoria  
81 9 8131 0546  
Aviso Legal

Prezado (a), o SUPERMERCADO ARCO-MIX valoriza a privacidade e proteção dos seus dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/18). Portanto, os dados deste e-mail (nome, telefone, e-mail e nome da empresa) ficarão mantidos em nossos bancos de dados pelo período de 24 (vinte e quatro) meses para eventuais consultas. Os seus dados não serão compartilhados com nenhum outro controlador ou operador e, após o período acima citado,

serão excluídos de nossos bancos de dados, conforme política de descarte de dados. A qualquer momento, o titular poderá solicitar a exclusão dos seus dados, via canal de Privacidade e Proteção de Dados. Qualquer dúvida, procure o canal de Privacidade e Proteção de Dados e comunique ao encarregado de dados pelo e-mail [dpo@arcomix.com.br](mailto:dpo@arcomix.com.br). Esta mensagem pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contidas ou tomar qualquer ação baseada nessas informações. Se você recebeu essa comunicação por engano, por favor nos avise imediatamente, respondendo à mensagem e excluindo-a do seu computador.