



pix
powered by Banco Central

Manual de Resolução de Disputas do Pix

Versão 3.0

Histórico de revisão

Data	Versão	Descrição das alterações
30/10/2020	1.0	Versão inicial
07/12/2020	2.0	<ul style="list-style-type: none">• Item 3.2: incluída a condição para a interrupção do prazo para registro da reclamação.• Item 3.5: Adequação redacional.• Item 3.6: incluída a disposição que permite ao usuário final classificar o tratamento dado pelo participante na resolução do pedido de disputa aberto por ele e a forma de divulgação pelo Banco Central do Brasil.
11/01/2020	3.0	<ul style="list-style-type: none">• Item 3.6: excluídas as menções às estatísticas divulgadas pelo BC e à obrigação de envio do link de pesquisa de satisfação ao usuário final, quando da resolução da disputa.• Item 3.7: reposicionamento de item (antigo item 3.8)• Item 3.8: estabelecido o envio, pelo BC, do link de pesquisa de satisfação ao usuário final, quando da resolução da disputa. Inserida a menção às estatísticas divulgadas pelo BC anteriormente citadas no item 3.6

Sumário

1.	ESCOPO.....	4
2.	RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ENTRE PARTICIPANTES DO ARRANJO PIX	4
3.	RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ENTRE PARTICIPANTES E USUÁRIOS FINAIS DO ARRANJO PIX	6

1. Escopo

O Manual de Resolução de Disputas do Pix disciplina os procedimentos para resolução de disputas de que trata o Capítulo XVIII do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020.

O disposto neste Manual aplica-se aos participantes e usuários finais do arranjo Pix, nos termos do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020.

Serão resolvidos de acordo com os procedimentos definidos neste Manual os casos omissos, as divergências, os conflitos e as controvérsias entre participantes e entre participantes e usuários finais a respeito da execução do disposto na Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020 e no seu Regulamento Anexo.

Desacordos comerciais que envolvam usuário final não fazem parte do escopo deste processo de resolução de disputas.

2. Resolução de Disputas entre participantes do arranjo Pix

2.1. A resolução de disputas entre participantes do Pix se inicia com o pedido de resolução de disputas (pedido) sobre o caso questionado (caso) pela parte que se sentir prejudicada.

2.2. O processo de resolução de disputas somente poderá ser iniciado após esgotadas as tratativas entre as partes envolvidas.

2.3. O pedido poderá ser realizado em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos da ocorrência do caso.

2.4. Não é permitida a abertura de múltiplos pedidos de resolução de disputa relacionados a um mesmo caso.

2.5. O pedido de resolução de disputas deverá ser cadastrado por meio do Protocolo Digital, disponível na página do Banco Central do Brasil na internet.

2.6. O pedido de resolução de disputa deverá ser realizado por usuário que conste do cadastro do participante no Pix.

2.7. Documentos e evidências deverão ser anexados no momento do cadastramento do pedido de resolução de disputa.

2.8. É responsabilidade do solicitante encaminhar documentação com evidências suficientes para a análise do BC. Não será permitido ao solicitante anexar, por iniciativa própria, documentos em momento posterior ao cadastramento do pedido.

2.9. O BC encaminhará o pedido de resolução à outra parte e, dentro de um prazo de 15 (quinze) dias corridos, o BC permitirá que as partes assinem um acordo conciliatório, dando como encerrada a disputa em questão. O BC não fará qualquer outro papel nessa etapa e deverá ser informado, pela parte reclamante e dentro do prazo estabelecido, caso as partes tenham entrado em acordo.

2.10. Caso não ocorra acordo entre as partes nos termos do item 2.9, o comitê de resolução de disputas instaurado pelo BC decidirá e comunicará a decisão da disputa em questão em até 40 (quarenta) dias corridos, a contar do encerramento do período conciliatório de que trata o parágrafo 2.9. A critério do BC, o prazo poderá ser prorrogado por mais 40 (quarenta) dias corridos.

2.11. O BC poderá, a qualquer momento, solicitar documentos ou informações adicionais a todos os envolvidos.

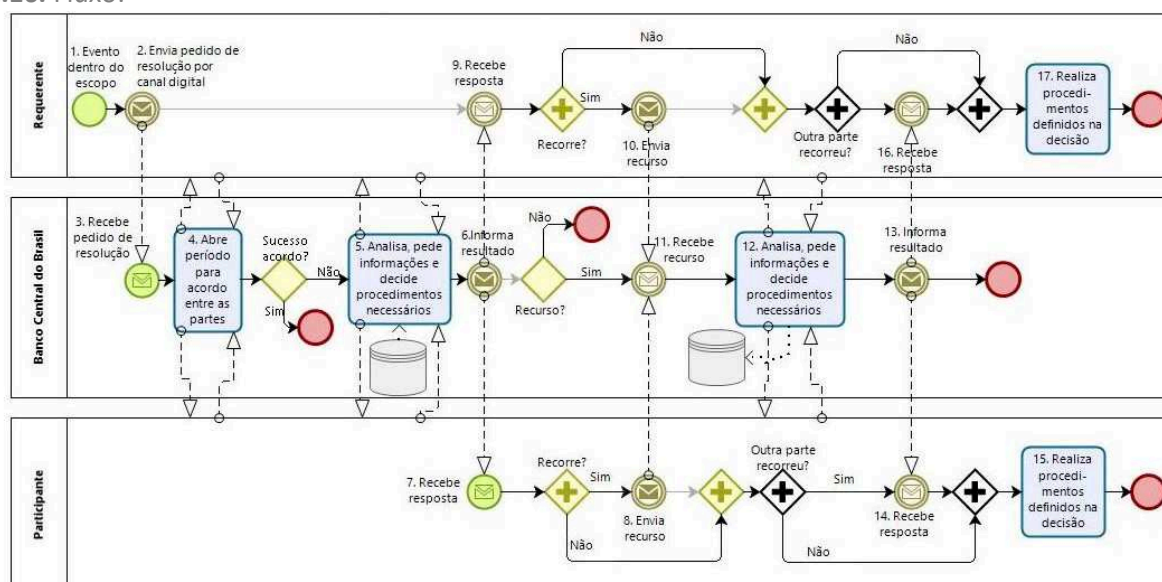
2.12. O BC poderá, a seu critério, utilizar informações do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) e do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) para análise da disputa.

2.13. Após a comunicação da decisão do Banco Central do Brasil sobre a resolução de disputas em questão, haverá a possibilidade de apresentação de 1 (um) recurso no prazo de 15 (quinze) dias corridos a partir da comunicação da decisão. Após a apresentação do recurso, a parte recorrida terá 15 (quinze) dias corridos para apresentação das contrarrazões. O Recurso será julgado pela chefia do Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro (Decem), no prazo de 50 (cinquenta) dias corridos a partir do cadastramento do recurso. O recurso também deve ser enviado por meio do Protocolo Digital.

2.14. As partes envolvidas são responsáveis por todos custos incorridos durante o processo de resolução de disputa.

2.15. Os princípios da legalidade, da finalidade, da motivação, da razoabilidade, da proporcionalidade, da moralidade, da ampla defesa, do contraditório, da segurança jurídica e da eficiência nortearão a condução dos trabalhos do Banco Central do Brasil no processo de resolução de disputas.

2.16. Fluxo:



3. Resolução de disputas entre participantes e usuários finais do arranjo Pix

3.1. A resolução de disputas entre participantes e usuários finais do Pix se inicia com o registro de reclamação do usuário final contra instituição participante por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponível na página do Banco Central do Brasil na internet.

3.2. A resolução de disputa de que trata o item 3.1 depende de que o registro da reclamação via RDR seja realizado em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos da ocorrência do caso, sem prejuízo da análise, por parte do Banco Central do Brasil quanto a eventual descumprimento do Regulamento Pix por parte do participante. A tentativa de resolução de disputas entre o usuário final e o participante do Pix interrompe o prazo mencionado para registro da reclamação, até a resposta formal da instituição à demanda apresentada nos canais de atendimento da instituição.

3.3. Somente será analisado um único registro de reclamação sobre um mesmo caso, não sendo considerados válidos os excedentes, cabendo às instituições participantes do Pix indicarem, na resposta à demanda idêntica, o número da demanda anterior.

3.4. Documentos e evidências deverão ser anexados no momento do cadastramento do registro de reclamação.

3.5. É responsabilidade do solicitante encaminhar documentação com evidências suficientes para a análise do registro de reclamação. Documentos que venham a ser anexados pelo solicitante, por iniciativa própria, em momento posterior ao cadastramento do registro inicial não serão considerados na análise do caso.

3.6. A partir do registro da reclamação, o participante deve encaminhar resposta ao usuário final no prazo de até dez (dez) dias úteis, contendo referência, de forma conclusiva, a todas as ocorrências abordadas no pedido. A citada resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal ao endereço indicado no cadastro do usuário final mantido pelo participante ou, não sendo o usuário final cliente do participante, ao endereço informado no RDR.

3.7. O participante, concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao usuário final, deve inserir no RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao usuário final e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

3.8. O Banco Central do Brasil enviará ao usuário final link de acesso à classificação do tratamento dado pelo participante na resolução do pedido de disputa. As estatísticas a respeito da resolução de disputas, por participante e de acordo com a avaliação feita pelo usuário, serão divulgadas mensalmente pelo Banco Central do Brasil no website do Pix.

3.9. O participante pode solicitar, pelo RDR, até o vencimento do prazo estabelecido e de forma motivada, a prorrogação do prazo para encaminhamento de resposta ao usuário final. A prorrogação do prazo para encaminhamento de resposta ao usuário final pode ser concedida, com anotação no RDR:

I - uma única vez, por prazo máximo igual ao inicialmente estabelecido no registro, desde que comprovada na solicitação de prorrogação que o usuário final foi informado sobre os motivos da solicitação de prorrogação, por meio de envio de correspondência registrada no serviço postal ou por meio eletrônico, sob pena de ser sumariamente indeferido;

II - mais de uma vez ou por prazo maior que o inicialmente estabelecido no registro, em se tratando de instituições submetidas a regimes especiais ou de situações excepcionais, assim reconhecidas em despacho fundamentado da autoridade competente.

3.10. O BC poderá, a qualquer momento, solicitar documentos ou informações adicionais a todos os envolvidos.

3.11. O BC poderá, a seu critério, utilizar informações do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) e do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) para análise da disputa.

3.12. As partes envolvidas são responsáveis por todos custos incorridos durante o processo de resolução de disputa.

3.13. Fluxo:

