

REQUISITOS MÍNIMOS

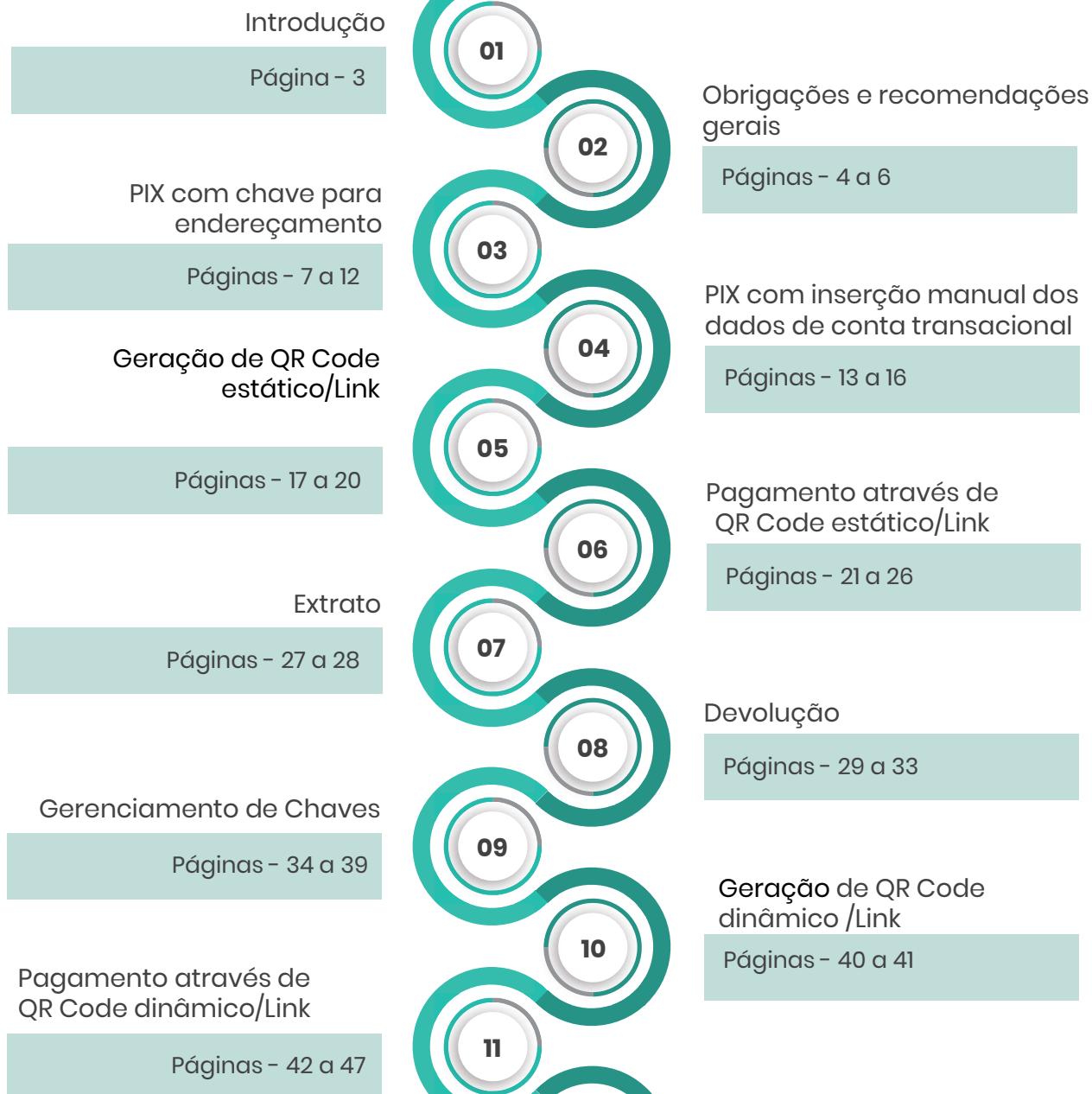
para a experiência do usuário

Anexo VI

Versão: 3.0.0



ÍNDICE



Introdução

Ressaltamos que este documento é parte integrante do regulamento do PIX, portanto, **as obrigações nele contidas devem ser seguidas pelos participantes**. Funcionalidades não previstas neste documento serão aceitas, desde que atendam às diretrizes de experiência do usuário contidas na regulamentação em vigor.

O conjunto de obrigações e recomendações para cada caso de uso é acompanhado de telas ilustrativas. Essas telas são **meramente exemplificativas**, buscando materializar e facilitar a compreensão dos comandos estabelecidos. Assim, o conteúdo dessas telas **não vincula o desenvolvimento dos aplicativos a qualquer parâmetro**, devendo-se seguir apenas as diretrizes do regulamento e as obrigações deste documento.

Este documento foi elaborado com o objetivo de estabelecer critérios mínimos à adequada experiência dos usuários (pagador e recebedor) em transações do PIX. **As obrigações aqui contidas se aplicam apenas a aplicativos designados a pessoas físicas**, haja vista tal público ser mais sensível à padronização de experiência do usuário. Uma vez que se espera que smartphones sejam o principal canal de acesso dos usuários ao PIX, os requisitos mínimos para a experiência do usuário são colocados **exclusivamente** para esse dispositivo.

O documento é estruturado em 11 seções. Além desta introdução, há dez seções vinculadas, cada uma, com obrigações e recomendações de funcionalidades. Com relação às seções que apresentam funcionalidades, a primeira apresenta orientações gerais. A segunda seção apresentada é a transferência de recursos iniciada por meio de inserção de chave para endereçamento. Em seguida, é abordada a transferência de recursos com inserção manual dos dados de conta transacional. As duas sessões seguintes tratam, respectivamente, do recebimento e do pagamento por meio da utilização do QR Code estático/Link. Na sexta sessão de funcionalidades, são tratadas as obrigações e recomendações relacionadas a extratos. A seguir, são abordadas as questões referentes à devolução. Em sequência, é tratado o tema de gerenciamento de chaves, acompanhado de duas seções sobre QR Code dinâmico/Link.

Obrigações e Recomendações Gerais

Nesse item, são abordadas as obrigações e as recomendações gerais a todos os casos de uso.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.0.0
Junho de 2020

02

Obrigatório

01

O ambiente PIX deve ser disponibilizado no aplicativo principal de cada participante. Seu acesso deve estar na tela de login ou na tela imediatamente após o login, com não menos destaque que qualquer outra funcionalidade de pagamento ou de transferência.

02

Caso o aplicativo do participante possua funcionalidades de pagamento e/ou recebimento na tela de login, ele deve necessariamente disponibilizar o acesso para o ambiente PIX nessa tela

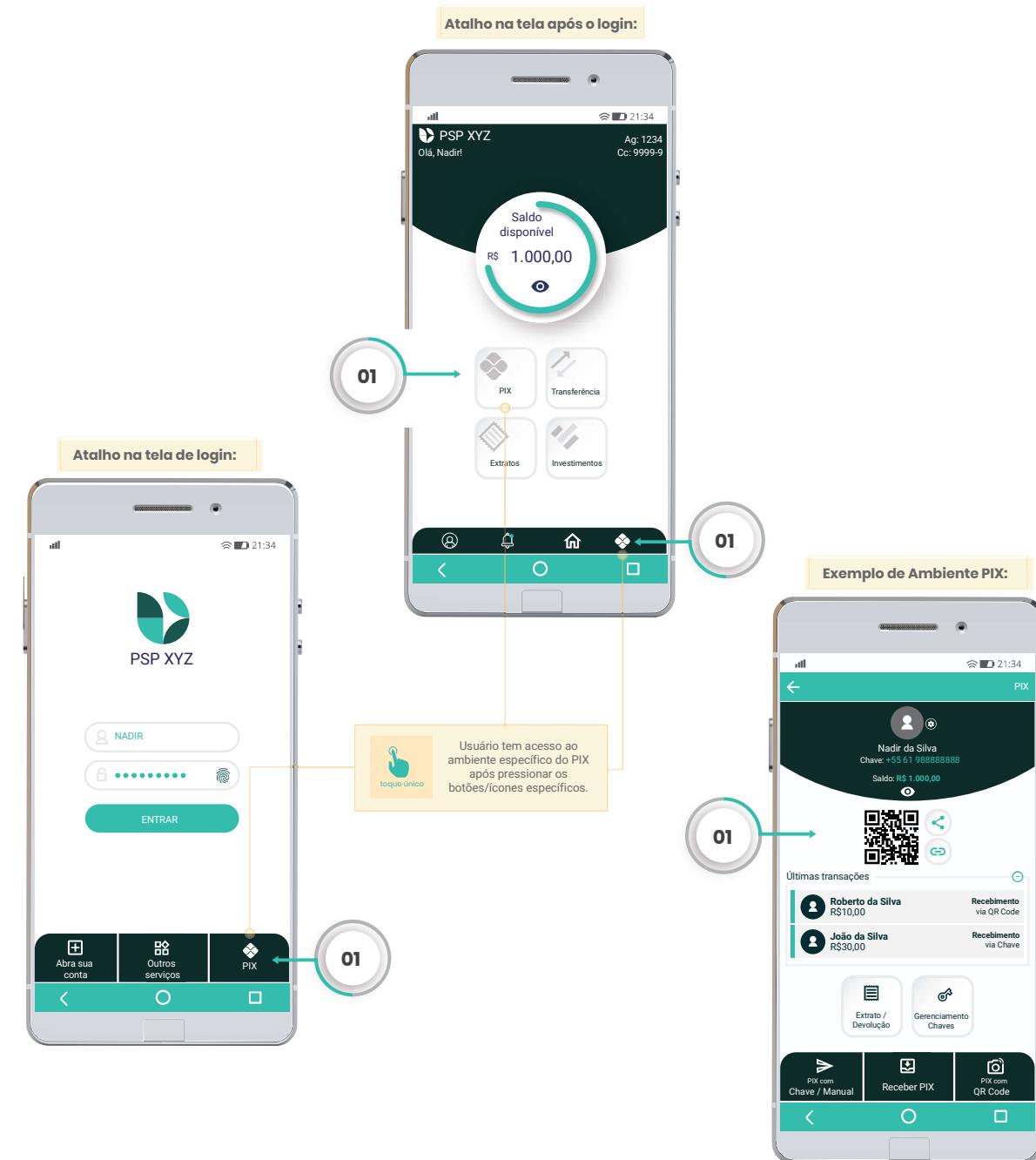
03

Caso o participante disponibilize o ambiente PIX na tela de login, ele deve adotar uma das seguintes ações:
 a) disponibilizar acesso ao ambiente dedicado ao PIX também na tela imediatamente após o login; ou
 b) inserir a opção do PIX em todos os menus e submenus do aplicativo relacionados a pagamentos ou a transferências, com não menos destaque que os demais meios de pagamento.

Recomendado

04

É recomendado que, quando do primeiro acesso ao PIX, o usuário seja informado, por meio de mensagens de orientação, sobre a forma como são feitos os pagamentos e recebimentos por meio do PIX, destacando-se a transferência imediata dos recursos, a disponibilidade 24/7, a notificação dos pagamentos, o uso de chaves e a utilização de QR Code / Link.



Obrigatório

Devem ser ofertadas ao usuário todas as três formas de iniciação de pagamento:

- Inserção de chave para endereçamento.
- Leitura de QR Code / Link.
- Inserção de PSP, agência, conta transacional e CPF/CNPJ do usuário recebedor.

05

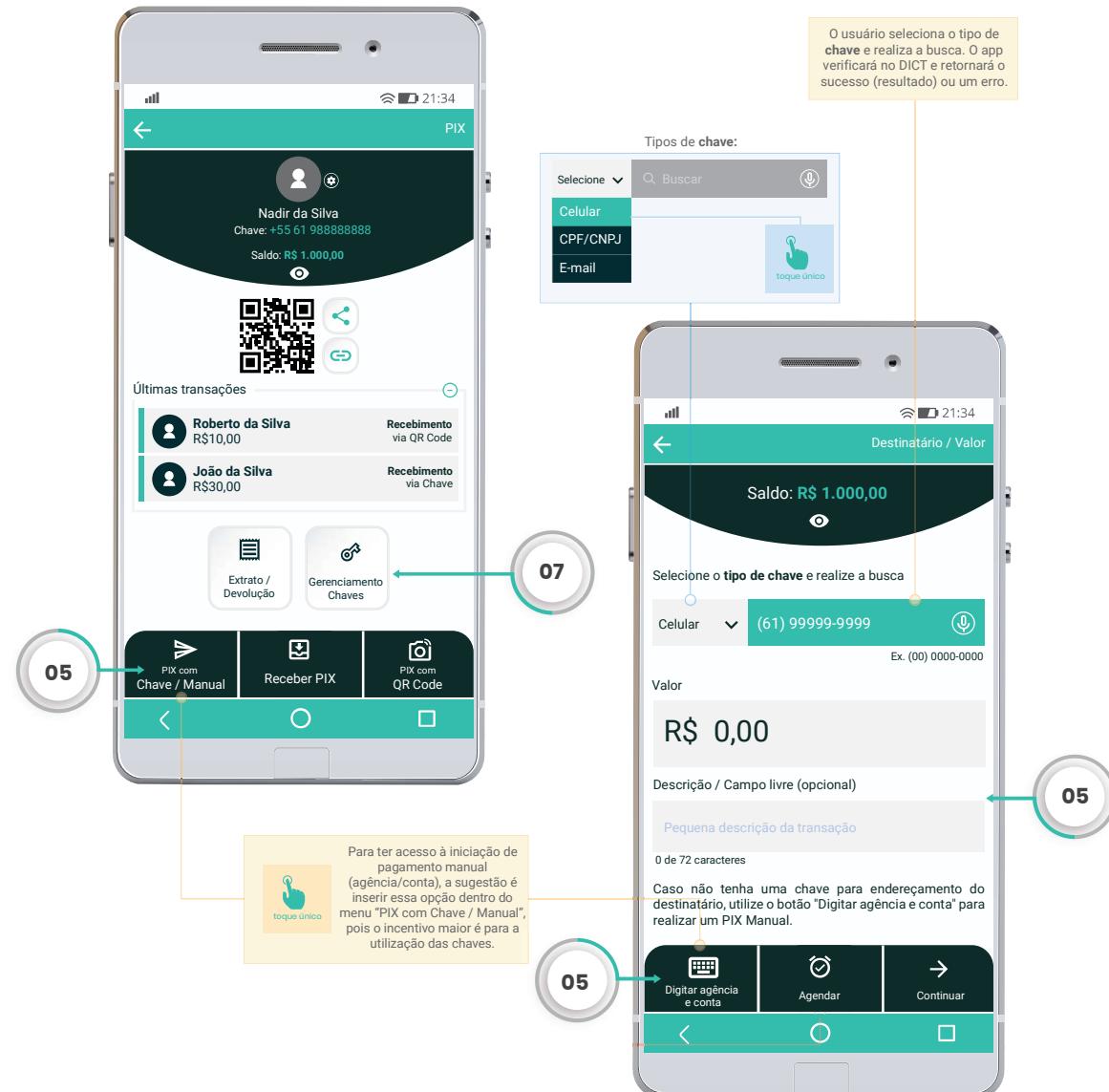
Todas as mensagens de sucesso, de erro e de orientação ao usuário final contidas neste documento em itens obrigatórios são comunicações padronizadas que devem ser reproduzidas pelos PSPs quando da ocorrência da situação descrita em cada obrigação. São aceitos complementos às mensagens padronizadas. Outras mensagens que visem orientar o usuário podem ser acrescentadas, a critério do participante.

06

São obrigatórias as nomenclaturas "PIX", "Chave para endereçamento" e "Gerenciamento de chaves".

08

As validações de segurança do PIX não devem gerar mais ações para os usuários do que aquelas que a instituição participante exige para outras formas de pagamento.



PIX com chave para endereçamento

Trata-se de PIX entre usuários por meio da utilização de chave para endereçamento.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.0.0
Junho de 2020

03

Obrigatório

01

Para pagamentos com inserção manual de chave, devem ser aceitas, no mínimo, as chaves do tipo:
- CPF/CNPJ, número de telefone celular, e-mail.

02

Quando o usuário desejar pagar por chave, não deverão ser solicitadas mais informações sobre o usuário recebedor além da própria chave escolhida (CPF/CNPJ ou número de telefone celular ou e-mail). Da mesma forma, não deverá ser solicitado o preenchimento de mais de uma chave para identificação do usuário recebedor.



Obrigatório

03

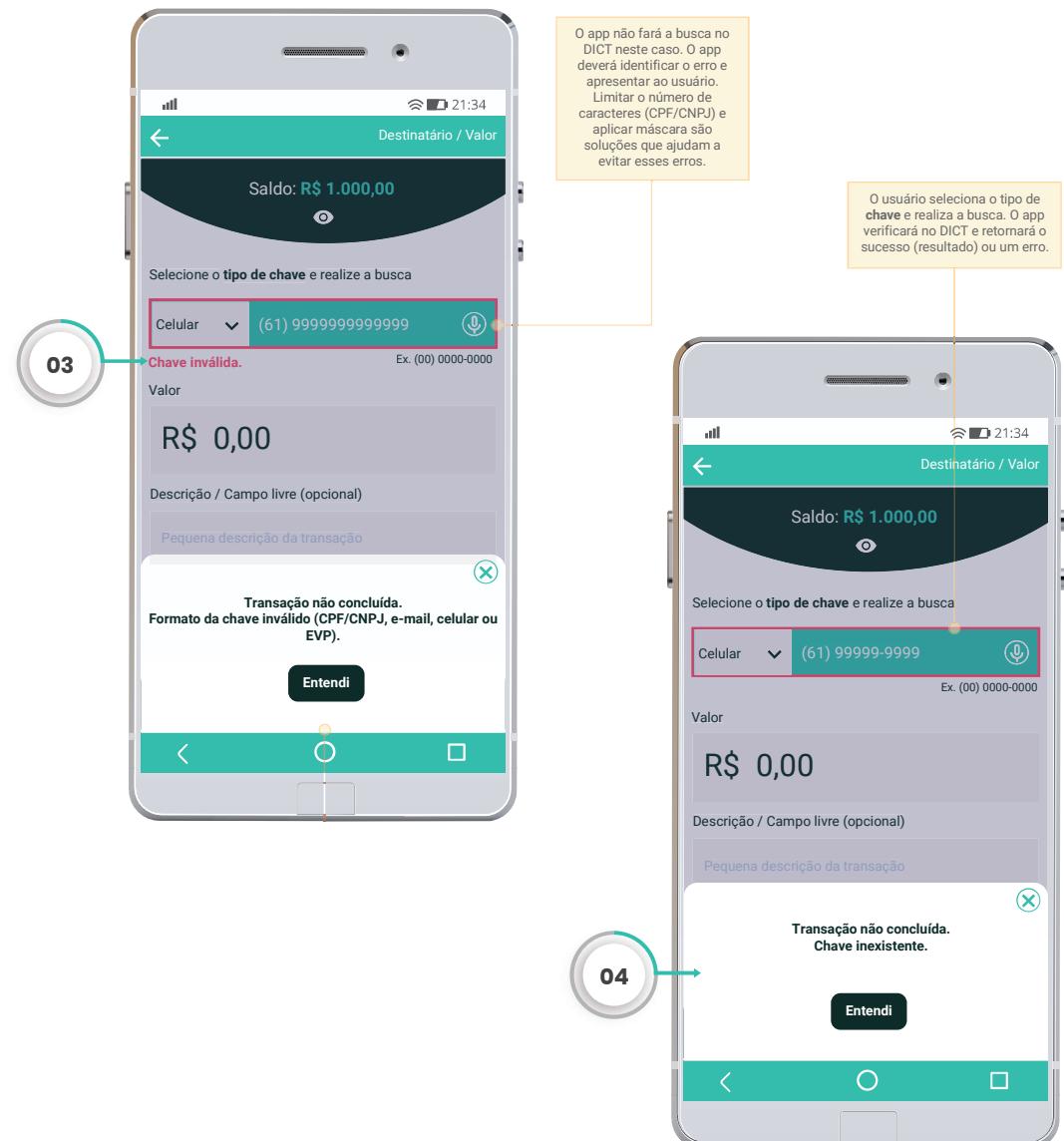
Quando o usuário pagador informar chave para endereçamento em formato incompatível com aqueles aceitos pelo PIX, a chave não deverá ser encaminhada ao DICT e o usuário deverá ser comunicado sobre o erro de formato.

-Mensagem obrigatória: Transação não concluída. Formato da chave inválido (CPF/CNPJ, e-mail, celular ou EVP).

04

Quando houver envio de chave ao DICT e o retorno for de chave não encontrada, o usuário pagador deverá ser informado sobre a inexistência dessa chave.

-Mensagem obrigatória: Transação não concluída. Chave inexistente.



Obrigatório

A seleção da chave deve retornar os dados do usuário recebedor para conferência: nome completo, nome da instituição, CPF mascarado(ex: 999.***.***.99) / CNPJ, além de valor e opção de cancelar a transação antes da confirmação do pagamento.

- Nome completo, nome da instituição, CPF oculto (ex: 999.***.***.99) / CNPJ.

- Campo valor.

- Opção de cancelar. Essa opção não é necessariamente um botão “Cancelar”. Trata-se apenas da funcionalidade de cancelamento disponível antes da conclusão da transação. Sua implementação visa diminuir o número de devoluções de transações equivocadas.

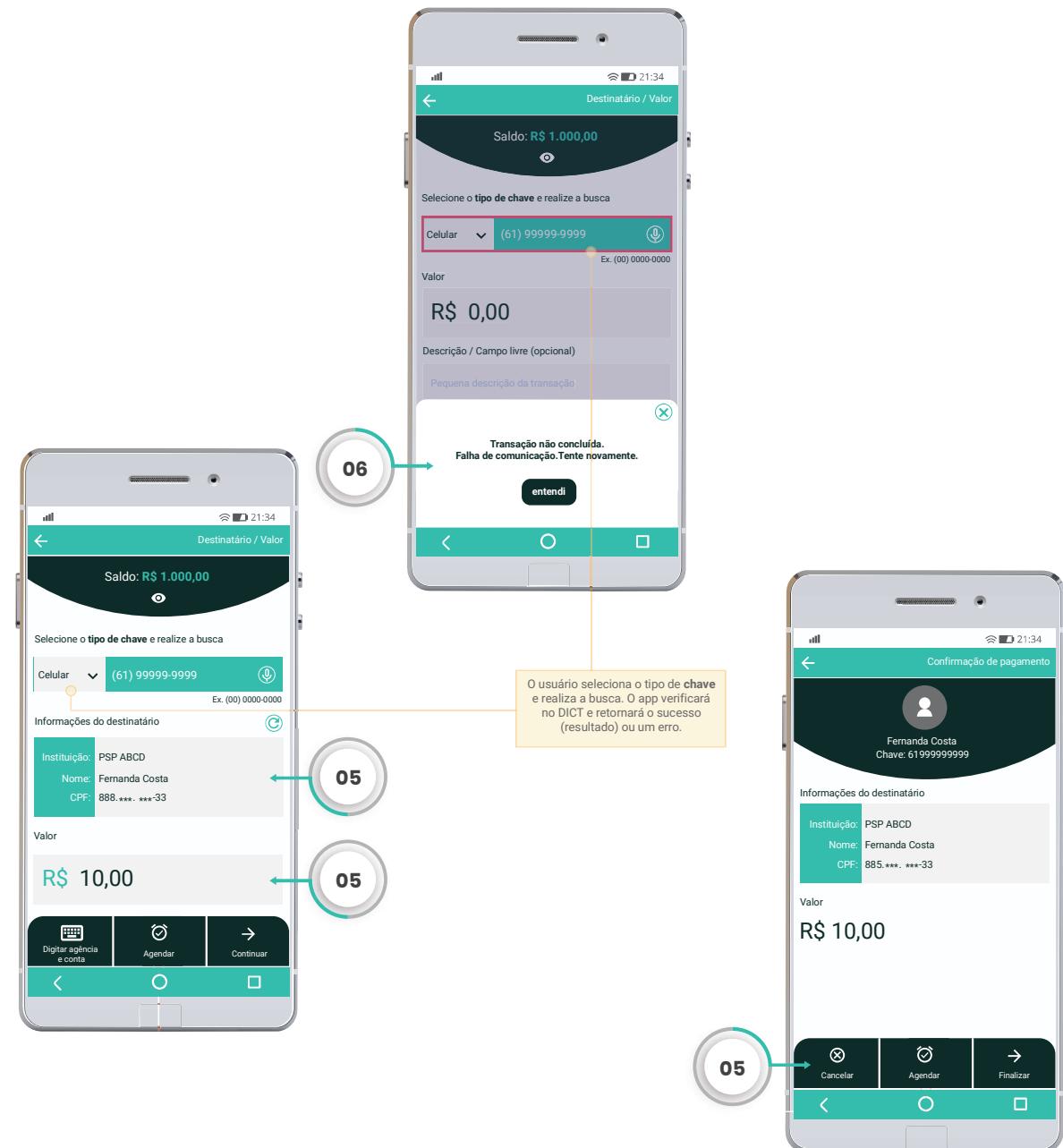
- No caso de CNPJ, o nome informado deve ser o Nome Fantasia da empresa, caso exista. Caso não exista, o nome informado deve ser o Nome Empresarial/Razão Social.

05

Caso ocorra falha de comunicação com o DICT, o usuário pagador deve ser informado sobre essa situação.

- Mensagem obrigatória: Transação não concluída. Falha de comunicação. Tente novamente.

06



Obrigatório

As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário. Mensagens obrigatórias:

- Transação não concluída. Saldo insuficiente.
- Transação não concluída. Conta do destinatário indisponível.
- Transação não concluída. Conta do destinatário inexistente.
- Transação não concluída. Erro de processamento.
- Transação não concluída. Tempo de processamento extrapolado. Tente novamente.

07

Caso seja utilizado algum tipo de crédito para efetuar o pagamento, o usuário pagador deverá ser informado disso antes de confirmar o pagamento.

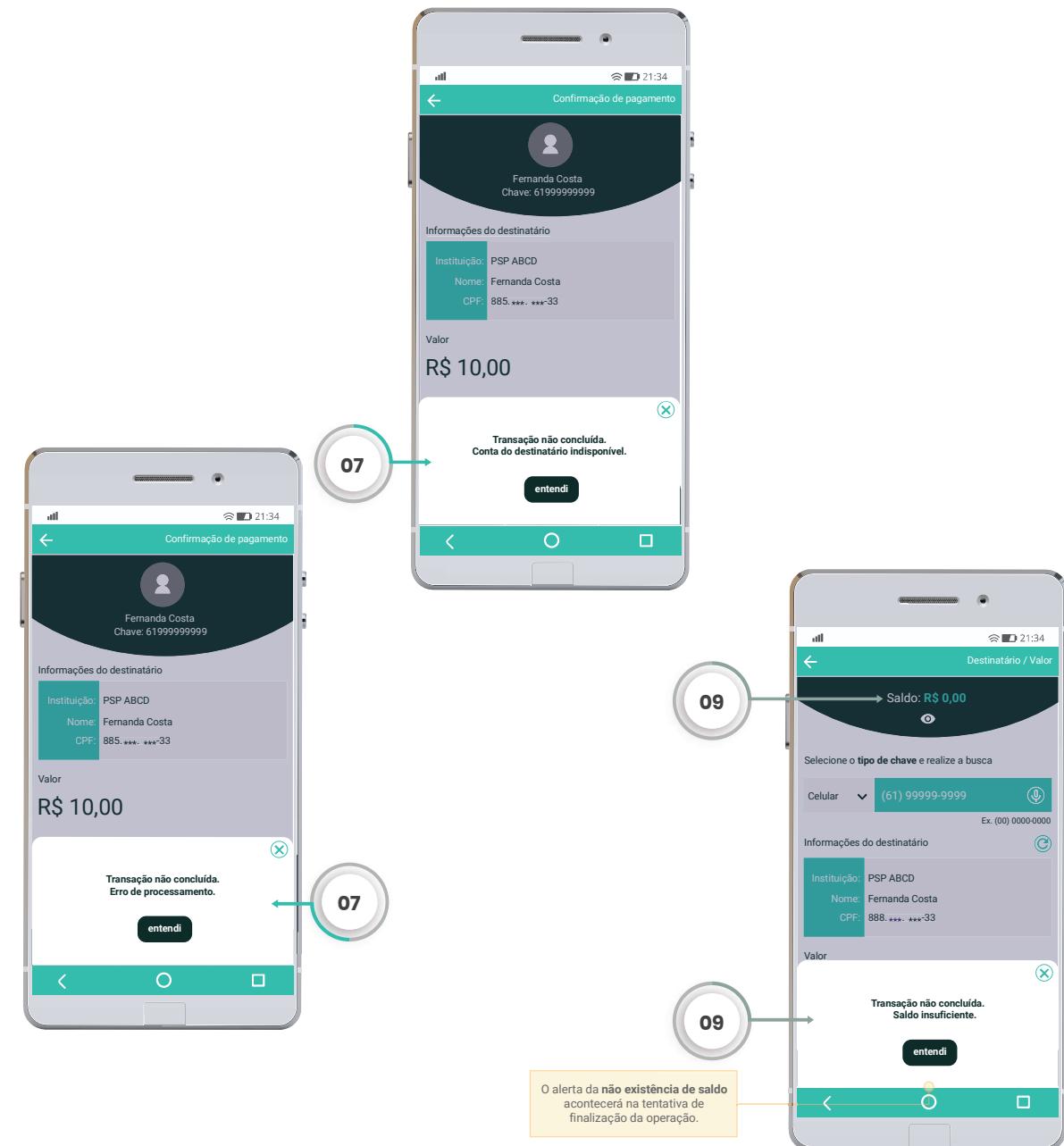
- Atenção: para concluir a transação, será utilizado R\$ XX,XX da/o [Nome_da_linha_de_crédito]

08

Recomendado

09

Antes da opção de confirmar o pagamento, pode ser disponibilizado ao usuário o saldo da conta transacional.



Obrigatório

10

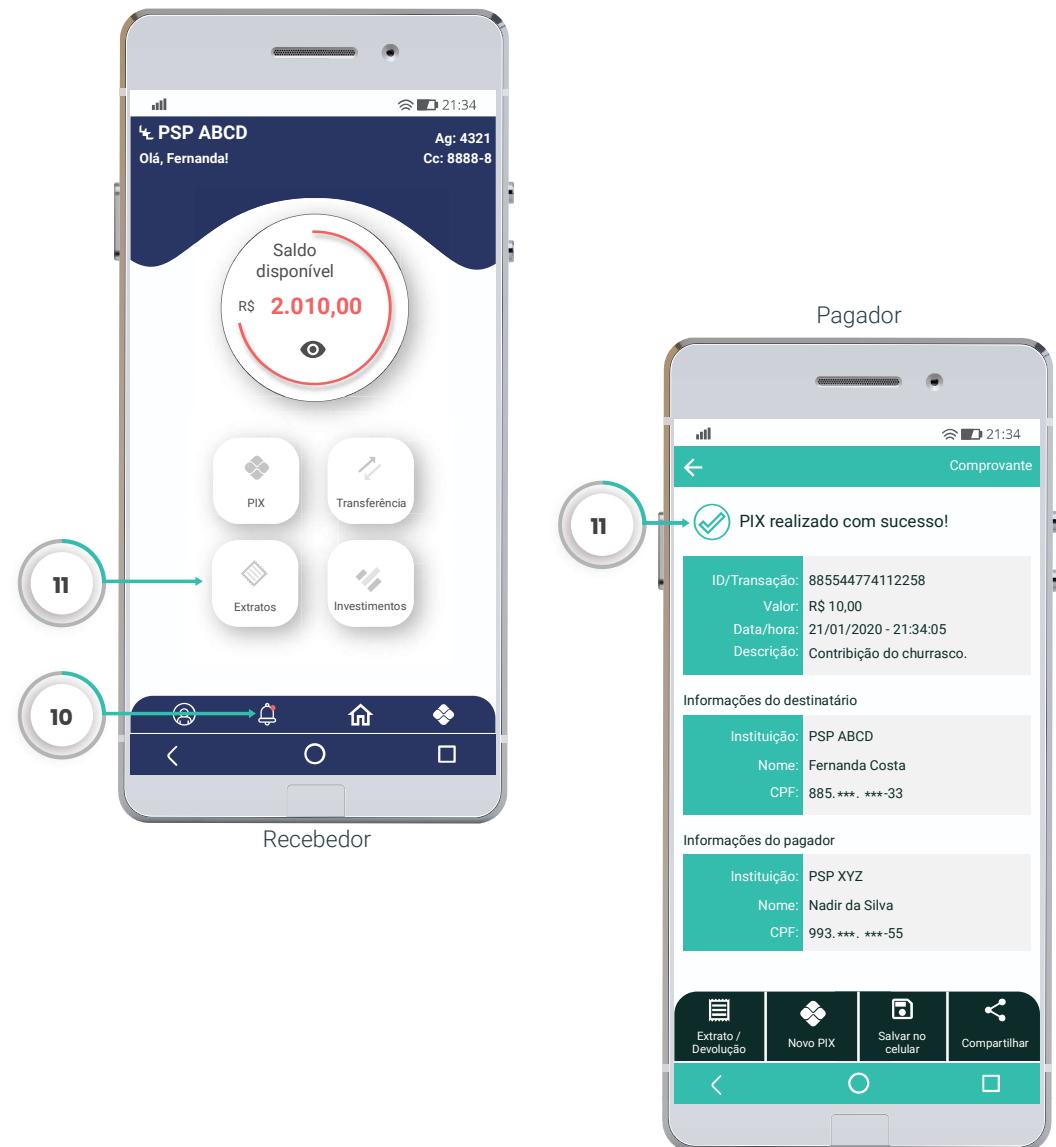
Usuários, pagador e recebedor, devem receber notificação, assim que houver a conclusão da transação, contendo, no mínimo, as seguintes informações do pagamento:

- Nome do pagador, PSP do pagador, nome do recebedor, texto do campo livre, data e hora/minuto do pagamento.
- Para obter o nome do pagador, o PSP do recebedor utiliza o nome que transita na mensagem de liquidação. Para obter o nome do recebedor, o PSP do pagador utiliza o nome retornado pelo DICT.

11

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, além de ID da transação e hora/minuto/segundo da liquidação deve ser disponibilizado ao usuário durante o período estabelecido na regulação em vigor. No comprovante deve haver informação de qual o canal de contato do PSP em caso de dúvidas, assim como orientação de que deve ser informado o ID da transação que consta no próprio comprovante. A mensagem e os campos mínimos que devem ser apresentados ao usuário estão representados na tela ao lado.

-Extrato.



PIX com inserção manual dos dados de conta transacional

Trata-se de PIX entre usuários por meio da inserção manual pelo usuário pagador dos dados da conta transacional do usuário recebedor.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: **3.0.0**
Junho de 2020

04

Obrigatório

01

Os campos referentes à conta transacional, o CPF/CNPJ e campo livre (preenchimento opcional pelo usuário) devem ser apresentados para preenchimento.

- Campos referentes à conta transacional, CPF/CNPJ, campo livre

02

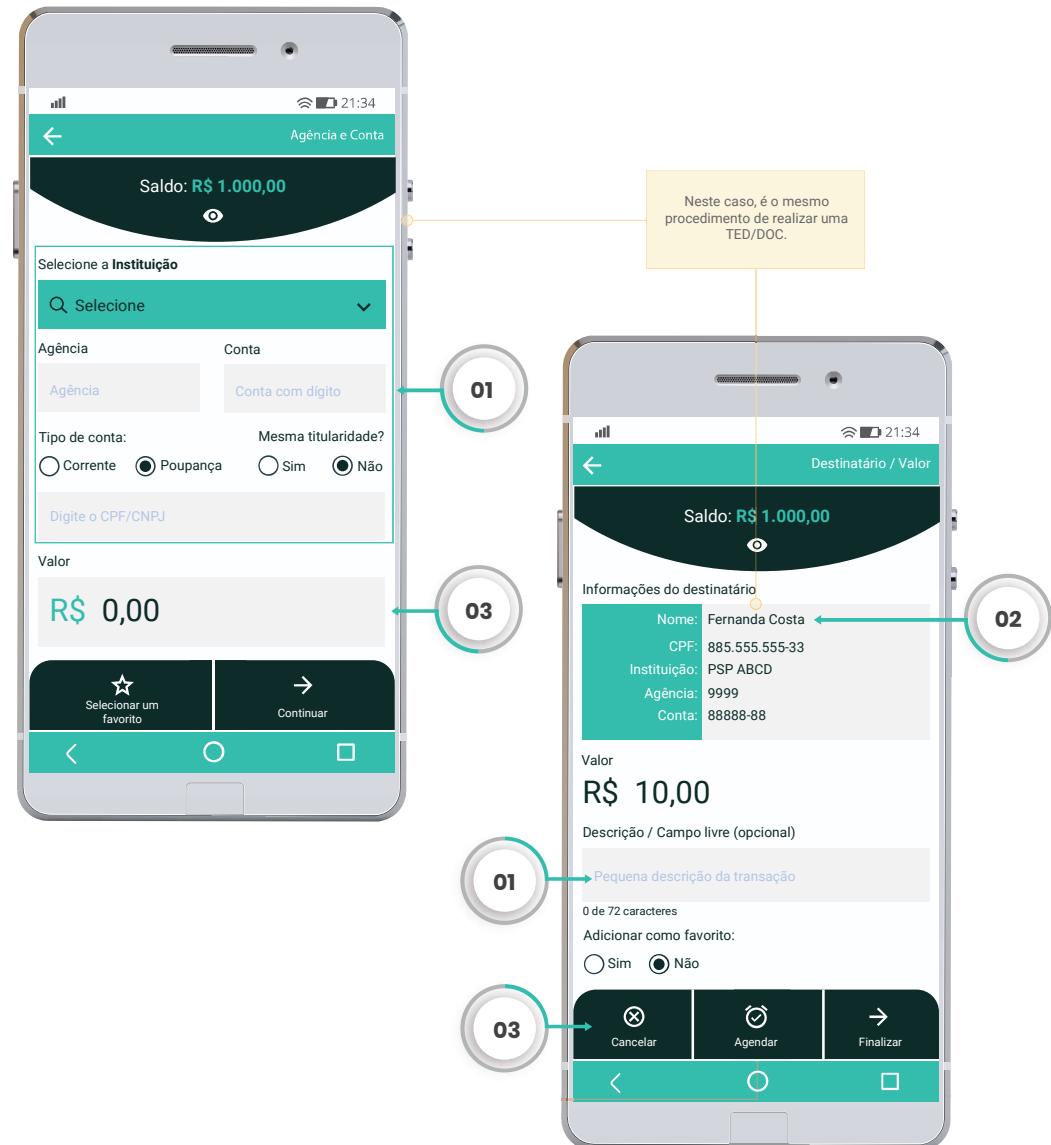
Retornar o nome do recebedor, com base nos dados digitados pelo pagador, antes da confirmação da transação, caso o PSP possua essa informação (por exemplo, se o usuário recebedor for seu cliente).

- Nome, campos referentes à conta transacional, CPF/CNPJ

03

É obrigatório a existência de um campo para inserção de valor e outro para digitação do campo livre, além de opção de cancelar a transação antes da confirmação do pagamento.

- Opção de Cancelar. Essa opção não é necessariamente um botão “Cancelar”. Trata-se apenas da funcionalidade de cancelamento disponível antes da conclusão da transação. Sua implementação visa diminuir o número de devoluções de transações equivocadas.



Obrigatório

Caso seja utilizado algum tipo de crédito para efetuar o pagamento, o usuário pagador deverá ser informado disso antes de confirmar o pagamento.

04

-Atenção: para concluir a transação, será utilizado R\$ XX,XX da/o [Nome_da_linha_de_crédito]

As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário. Mensagens obrigatórias:

05

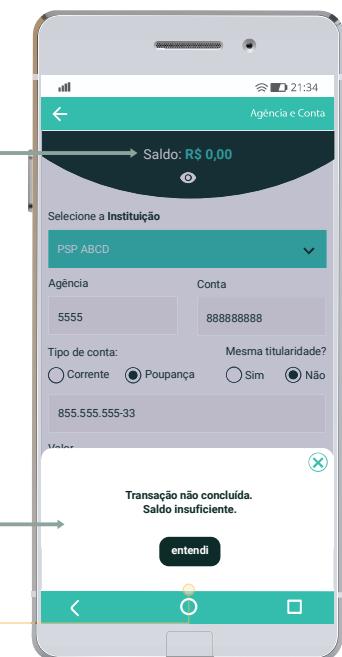
- Transação não concluída. Saldo insuficiente.
- Transação não concluída. Conta do destinatário indisponível.
- Transação não concluída. Conta do destinatário inexistente.
- Transação não concluída. Erro de processamento.
- Transação não concluída. Tempo de processamento extrapolado. Tente novamente.



05



05



06

O alerta da **não existência de saldo** acontecerá na tentativa de finalização da operação.

Recomendado

06

Antes da opção de confirmar o pagamento, pode ser disponibilizado ao usuário o saldo da conta transacional.

Obrigatório

07

Usuários, pagador e recebedor, devem receber notificação, assim que houver a conclusão da transação, contendo, no mínimo, as seguintes informações do pagamento:

- Nome do pagador, PSP do pagador, nome do recebedor (se disponível), texto do campo livre e data e hora/minuto do pagamento.

08

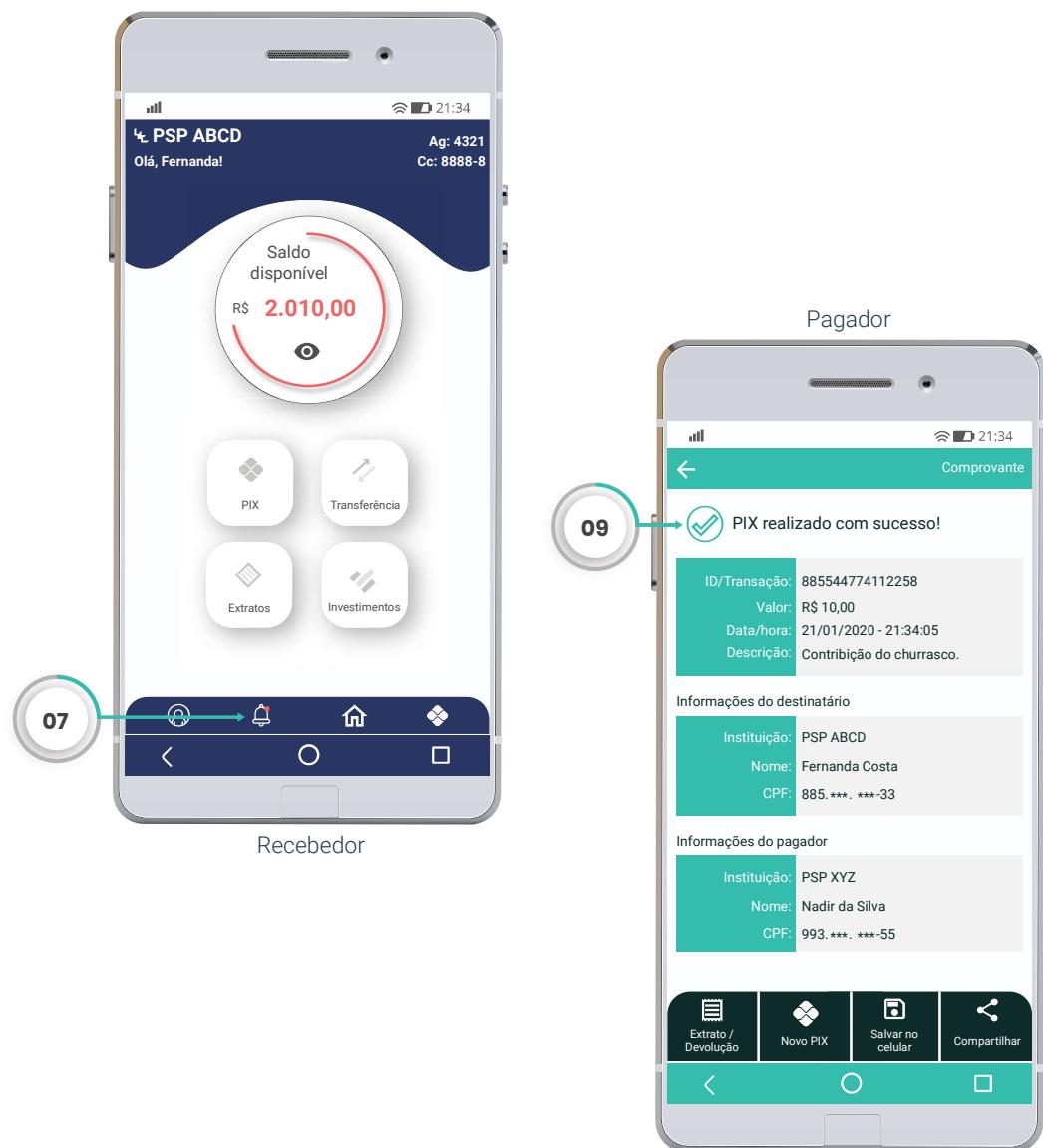
O PSP do pagador apresenta o nome do recebedor na notificação apenas se tiver fácil e rápido acesso a essa informação (por exemplo, se o usuário for seu cliente).

Para obter o nome do pagador, o PSP do recebedor utiliza o respectivo campo na mensagem de liquidação.

09

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, além de ID da transação e hora/minuto/segundo da liquidação deve ser disponibilizada ao usuário durante o período estabelecido na regulação em vigor. No comprovante deve haver informação de qual o canal de contato do PSP em caso de dúvidas, assim como orientação de que deve ser informado o ID da transação que consta no próprio comprovante. A mensagem e os campos mínimos que devem ser apresentados ao usuário estão representados na tela ao lado, sendo aplicada a mesma observação sobre nome do recebedor mencionada no item 8.

- Extrato.



Geração de QR Code estático/Link

Trata-se da geração de QR Code estático/Link e do recebimento pelo usuário recebedor de transação iniciada com esse QR Code/Link.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.0.0
Junho de 2020

05

Obrigatório

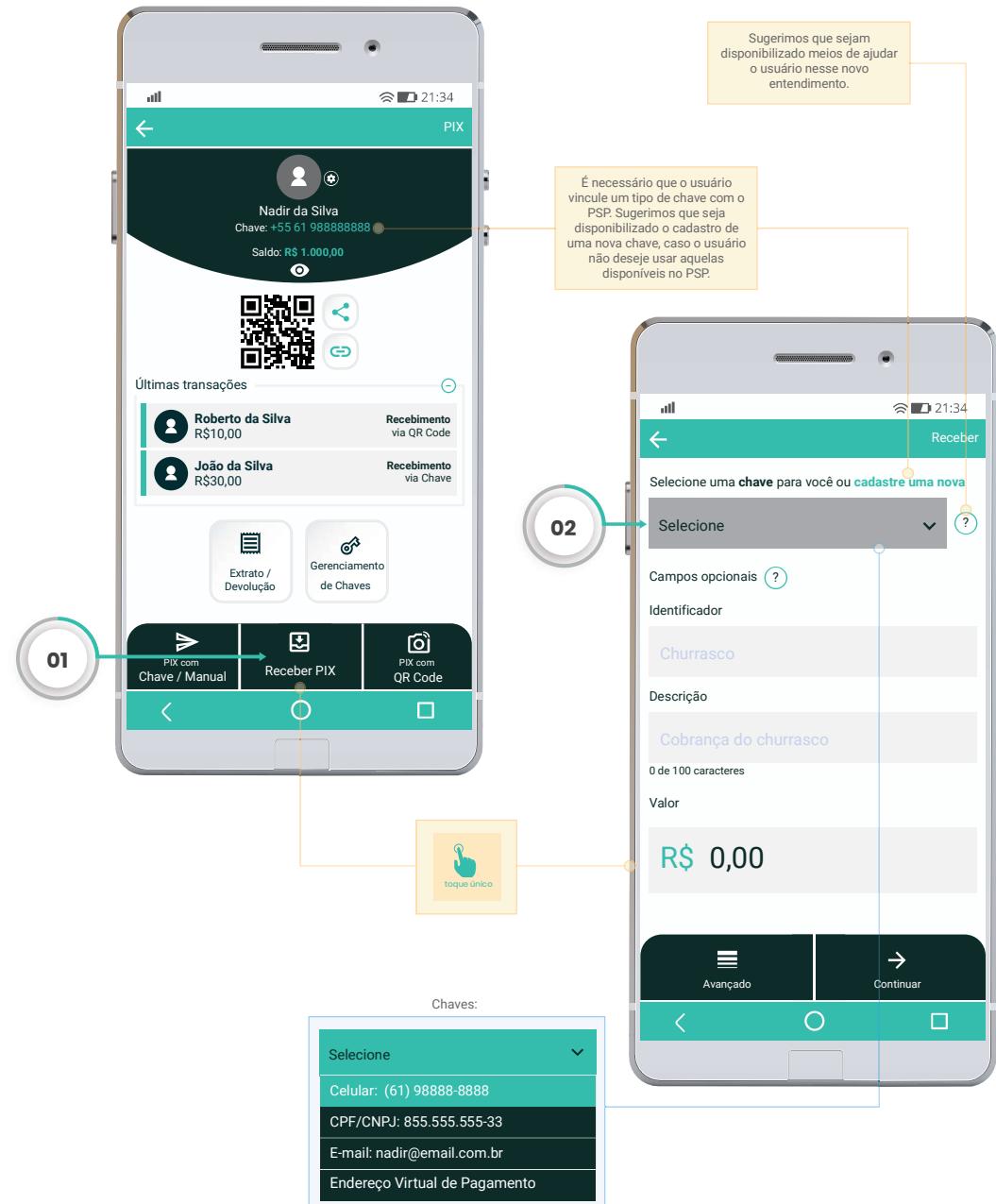
01

A opção Receber PIX deve ficar destacada e de fácil acesso para o usuário.

02

Deverá ser dada a possibilidade do usuário recebedor gerar o QR Code estático a partir das quatro chaves:

- Número de telefone celular, e-mail, CPF/CNPJ ou EVP.



Obrigatório

03

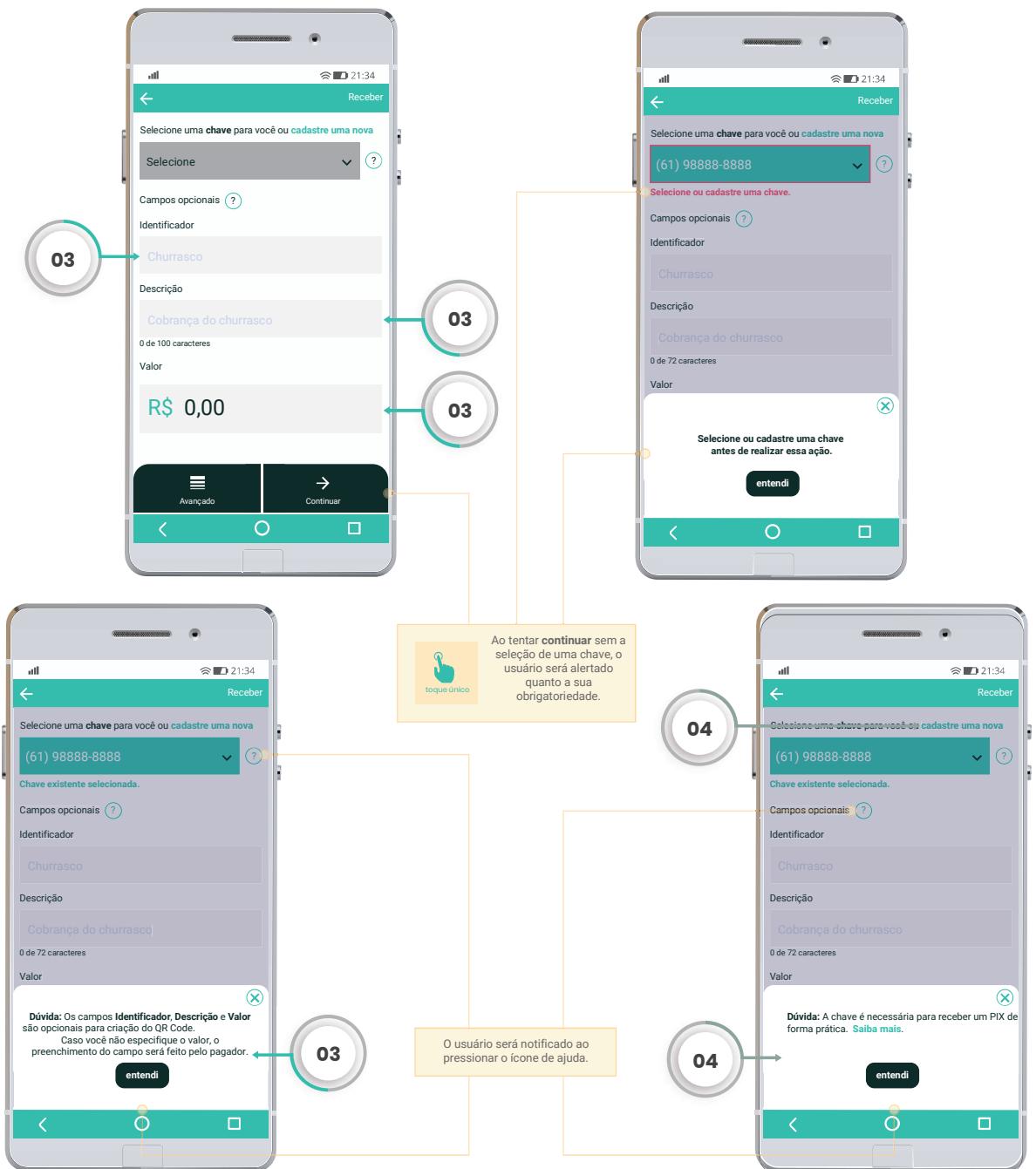
Campos opcionais (descrição, identificador e valor) devem ser apresentados, ressaltando-se ao usuário a condição de não serem de preenchimento obrigatório.

- Identificador, descrição e valor.

Recomendado

04

Ao gerar o QR Code estático/Link, caso o usuário não possua nenhuma chave registrada, deve-se apresentar mensagem informando essa necessidade e redirecioná-lo à tela de registro de chave para endereçamento.



Obrigatório

05

Informar que os dados preenchidos na geração do QR Code estático/Link serão visualizados pelo usuário que ler esse QR Code/Link.

Pagador



Recomendado

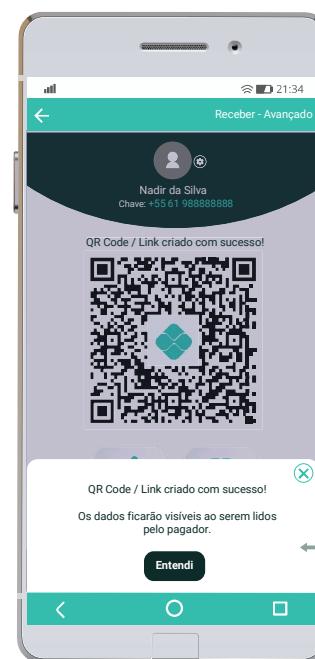
06

Fornecer opção de salvar imagem do QR Code no aparelho celular do usuário.

07

Fornecer opção de compartilhar a imagem do QR Code.

Recebedor



05

05

05

Recebedor



Pagamento através de QR Code estático/Link

Trata-se de pagamento iniciado pelo usuário pagador por meio da leitura de QR Code estático./Link

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.0.0
Junho de 2020

06

Obrigatório

Antes da confirmação do pagamento, devem ser retornados ao usuário pagador, no mínimo, os dados do DICT sobre usuário recebedor:

01

- Nome, CPF (com máscara) / CNPJ (sem máscara), PSP, além de campo livre e do valor lido do QR Code (se houver).
- No caso de CNPJ, o nome informado deve ser o Nome Fantasia da empresa, caso exista. Caso não exista, o nome informado deve ser o Nome Empresarial/Razão Social.

02

Usuário pagador pode cancelar pagamento, mas não pode editar dados lidos do QR Code / Link.

- Cancelar pagamento.



Obrigatório

03

Caso exista valor no QR Code estático/Link, esse campo não poderá ser alterado pelo usuário pagador.

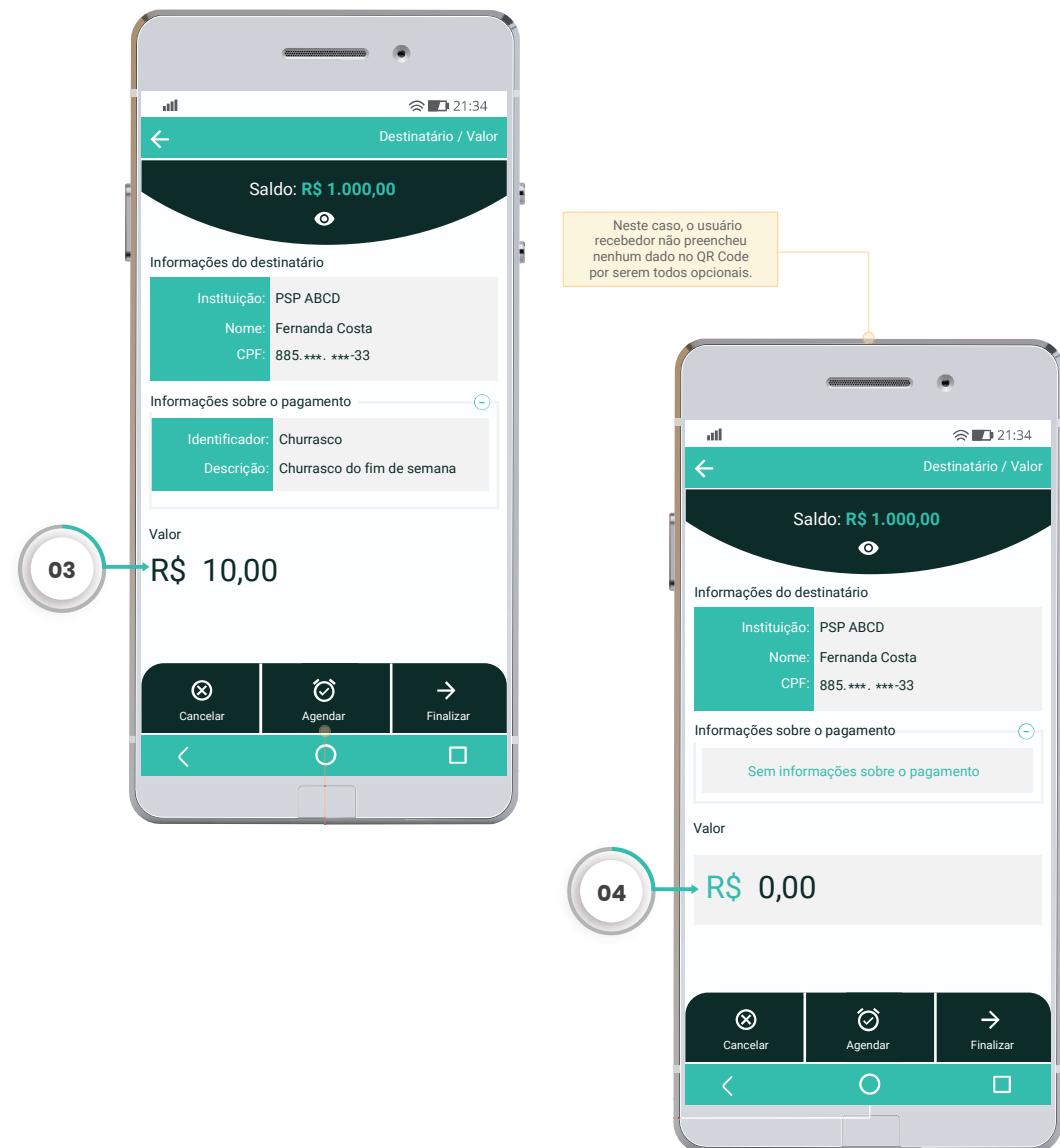
04

Caso não exista valor no QR Code estático/Link, o usuário pagador deve digitá-lo antes da confirmação do pagamento.

05

Caso seja utilizado algum tipo de crédito para efetuar o pagamento, o usuário pagador deverá ser informado disso antes de confirmar o pagamento.

-Atenção: para concluir a transação, será utilizado R\$ XX,XX da/o [Nome_da_linha_de_crédito].



Obrigatório

06

Caso ocorra falha de comunicação com o DICT, o usuário pagador deve ser informado sobre essa situação.

-Mensagem obrigatória: Transação não concluída.
Falha de comunicação. Tente novamente.

07

Erros de chave não existente do QR Code/Link devem ser informados.

-Mensagem obrigatória: Transação não concluída.
Chave inexistente.

Recomendado

08

Usuário deve ser informado caso o QR Code escaneado ou link lido seja inválido.

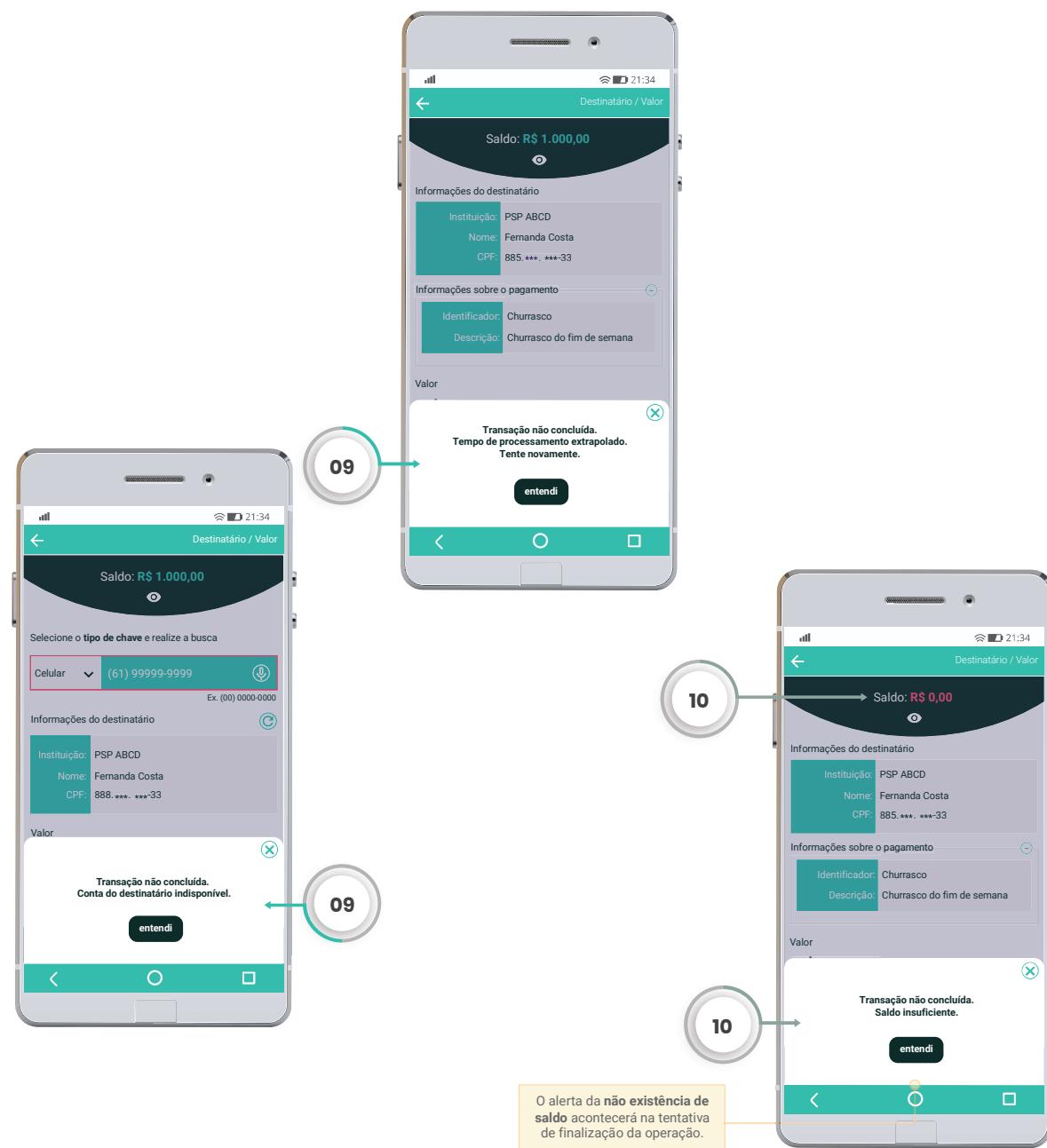


Obrigatório

As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário. Mensagens obrigatórias:

- Transação não concluída. Saldo insuficiente.
- Transação não concluída. Conta do destinatário indisponível.
- Transação não concluída. Conta do destinatário inexistente.
- Transação não concluída. Erro de processamento.
- Transação não concluída. Tempo de processamento extrapolado. Tente novamente.

09



Recomendado

10

Antes da opção de confirmar o pagamento, pode ser disponibilizado ao usuário o saldo da conta transacional.

Obrigatório

11

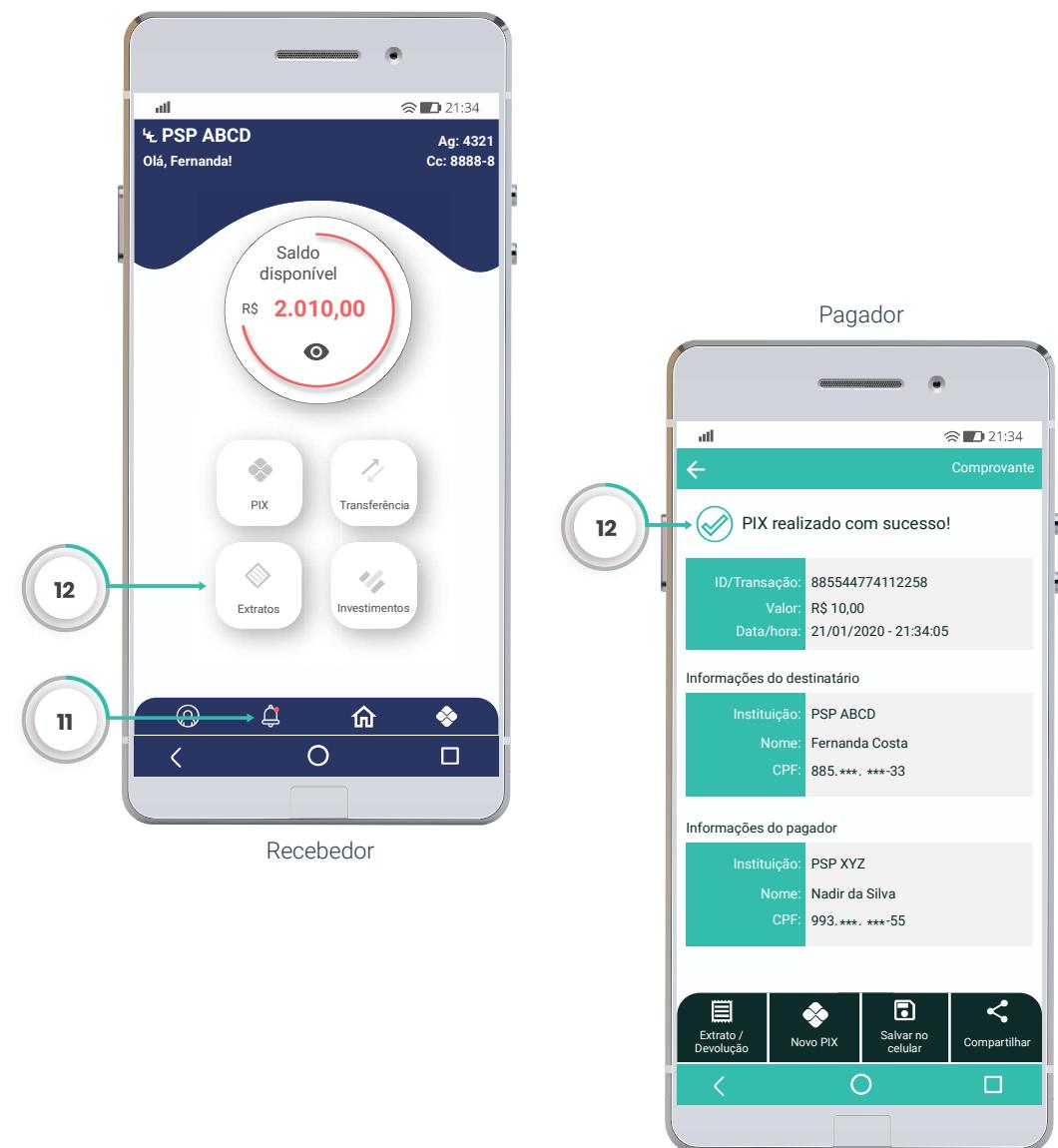
Usuários, pagador e recebedor, devem receber notificação, assim que houver a conclusão da transação, contendo, no mínimo, as seguintes informações do pagamento:

- Nome do pagador, PSP do pagador, nome do recebedor, data e hora/minuto do pagamento.
- Para obter o nome do pagador, o PSP do recebedor utiliza o nome que transita na mensagem de liquidação. Para obter o nome do recebedor, o PSP do pagador utiliza o nome retornado pelo DICT.

12

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, além de ID da transação e hora/minuto/segundo da liquidação deve ser disponibilizado ao usuário durante o período estabelecido na regulação em vigor. No comprovante deve haver informação de qual o canal de contato do PSP em caso de dúvidas, assim como orientação de que deve ser informado o ID da transação que consta no próprio comprovante. A mensagem e os campos mínimos que devem ser apresentados ao usuário estão representados na tela ao lado.

- Extrato.



Extrato

Demonstrativo de pagamentos, recebimentos e devoluções realizados no PIX, em que os usuários obtêm acesso a informações ligadas a cada transação realizada.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: **3.0.0**
Junho de 2020

07

Obrigatório

01

As transações PIX (pagamentos, recebimentos e devoluções) devem estar presentes no extrato da conta transacional, de forma que essas transações possam ser facilmente diferenciadas de transações que não são do PIX.

Recomendado

02

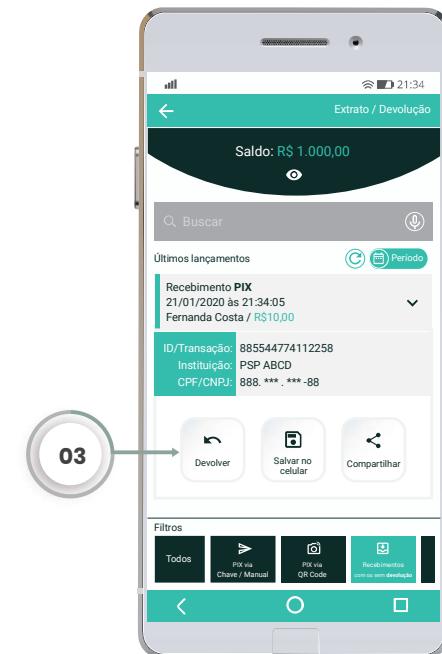
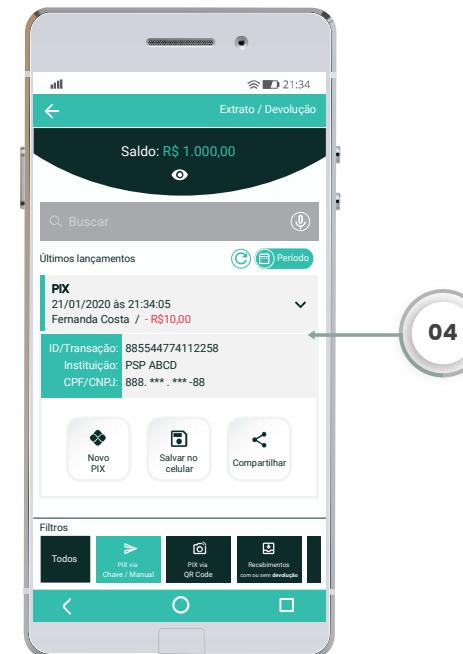
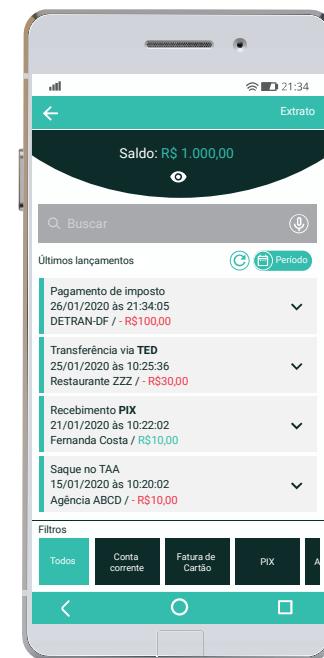
Disponibilizar extrato específico contendo apenas transações PIX.

03

Opção de iniciar devolução na funcionalidade de extrato.

04

Recuperação do comprovante disponível na funcionalidade de extrato, com disponibilização, pelo menos, das seguintes informações: tipo da transação (pagamento, recebimento ou devolução) nome do pagador ou recebedor, PSP do pagador ou recebedor e data e hora, minuto e segundo da transação.



Devolução

Funcionalidade que permite aos usuários do PIX a devolução, parcial ou total, do valor de uma transação recebida.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: **3.0.0**
Junho de 2020

08

Obrigatório

01

Deve haver funcionalidade para o usuário devolver qualquer recebimento ocorrido nos últimos 90 dias.

02

Para poder selecionar a devolução, o usuário deve, no mínimo, visualizar nome do pagador da transação original, o nome do PSP da transação original e a data de pagamento da transação original.

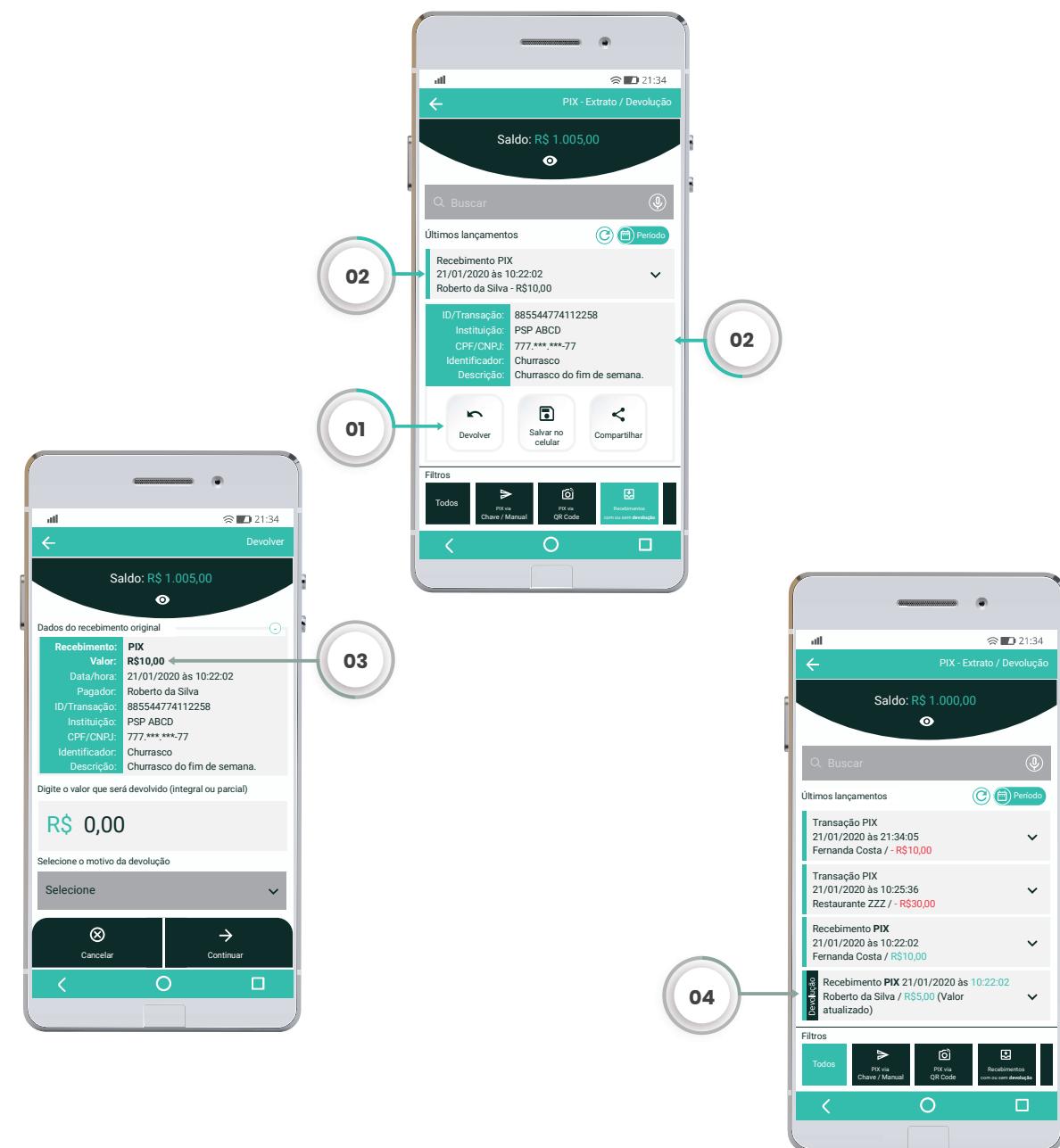
Recomendado

03

O usuário deve rapidamente identificar o lançamento original ao qual se refere a devolução.

04

A opção de devolução deve ser apresentada na consulta ao extrato.



Obrigatório

05

Deve ser oferecida ao usuário a possibilidade de realizar devoluções parciais dos recursos recebidos.

06

Possibilidade do usuário selecionar, entre a lista de motivos padronizados, o motivo da devolução.

- Motivos padronizados:

 - 1) PIX não aceito pelo recebedor
 - 2) PIX realizado em duplicidade
 - 3) Fraude identificada
 - 4) Desistência do pagador
 - 5) Disputa entre usuários

07

O comprovante da devolução deve conter: Nome do destinatário da devolução, PSP do destinatário, Data da transação original, valor da transação original, data da devolução, valor da devolução, ID da devolução. A mensagem e os campos mínimos que devem ser apresentados ao usuário estão representados na tela ao lado.

Recomendado

08

O valor agregado de todas as devoluções feitas para uma determinada transação deve ser de fácil consulta pelo usuário.



Obrigatório

As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário. Mensagens obrigatórias:

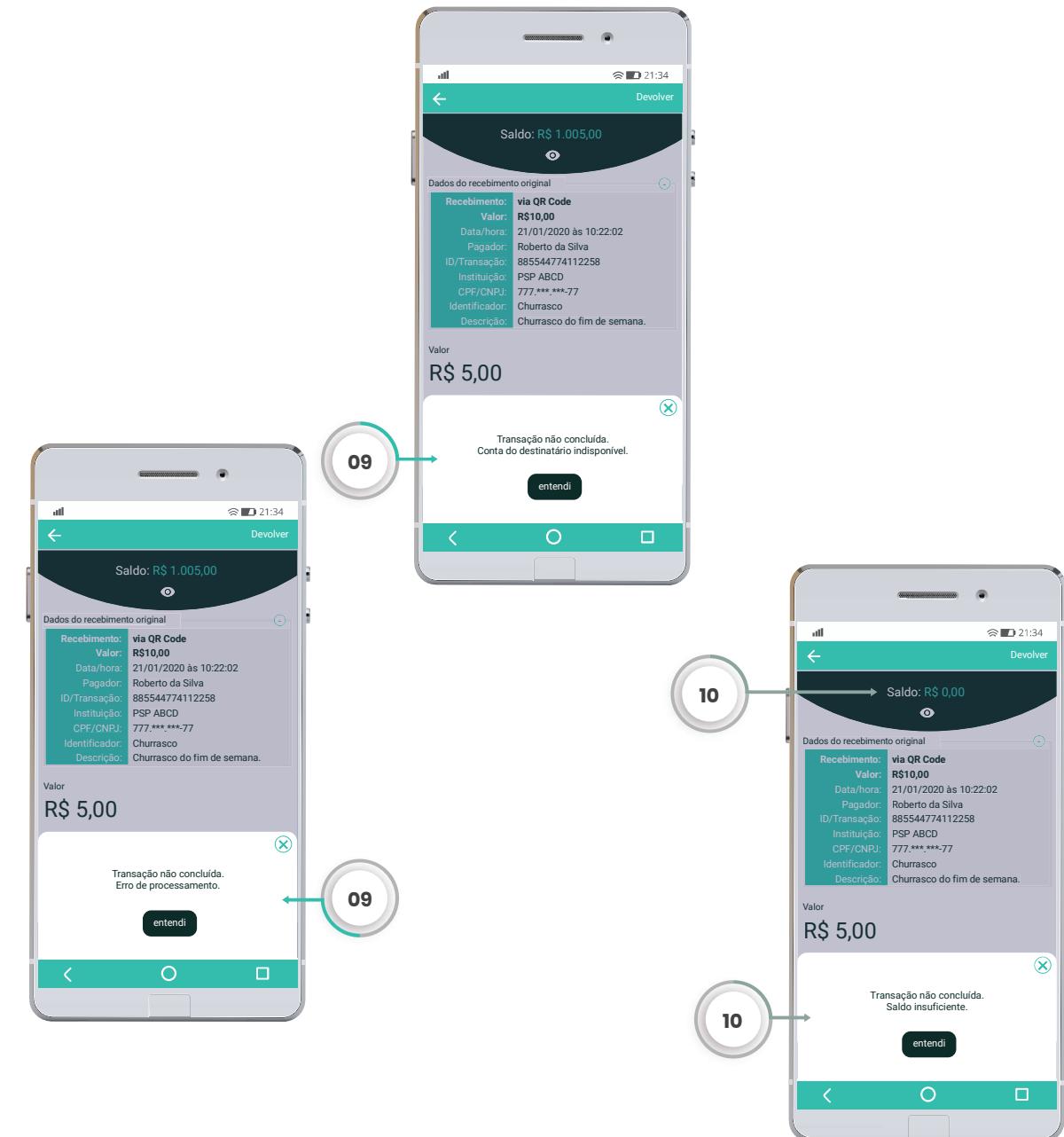
- Transação não concluída. Saldo insuficiente.
- Transação não concluída. Conta do destinatário indisponível.
- Transação não concluída. Conta do destinatário inexistente.
- Transação não concluída. Erro de processamento.
- Transação não concluída. Tempo de processamento extrapolado. Tente novamente.

09

Recomendado

Antes da opção de confirmar a devolução, pode ser disponibilizado ao usuário o saldo da conta transacional.

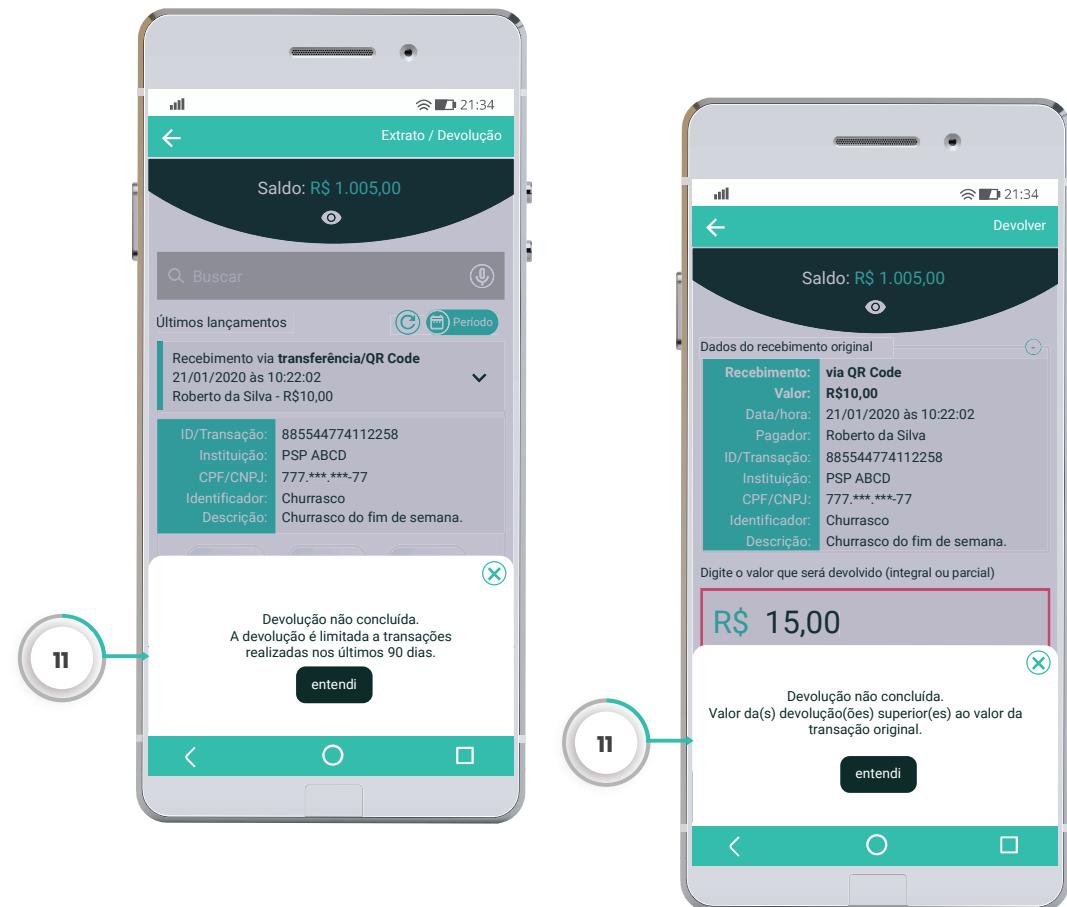
10



Obrigatório

As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário. Mensagens obrigatórias:

- Devolução não concluída. Dados incompatíveis com a transação original.
- Devolução não concluída. A devolução é limitada a transações realizadas nos últimos 90 dias.
- Devolução não concluída. Valor da(s) devolução(ões) superior(es) ao valor da transação original.



Gerenciamento de Chaves

Funcionalidade que permite aos usuários do PIX o registro, a exclusão e a portabilidade de chaves para endereçamento no PIX.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: **3.0.0**
Junho de 2020

09

Obrigatório

01

O PSP deve, quando do primeiro cadastro de chave, informar ao usuário o que é a chave para endereçamento no PIX e quais seus tipos.

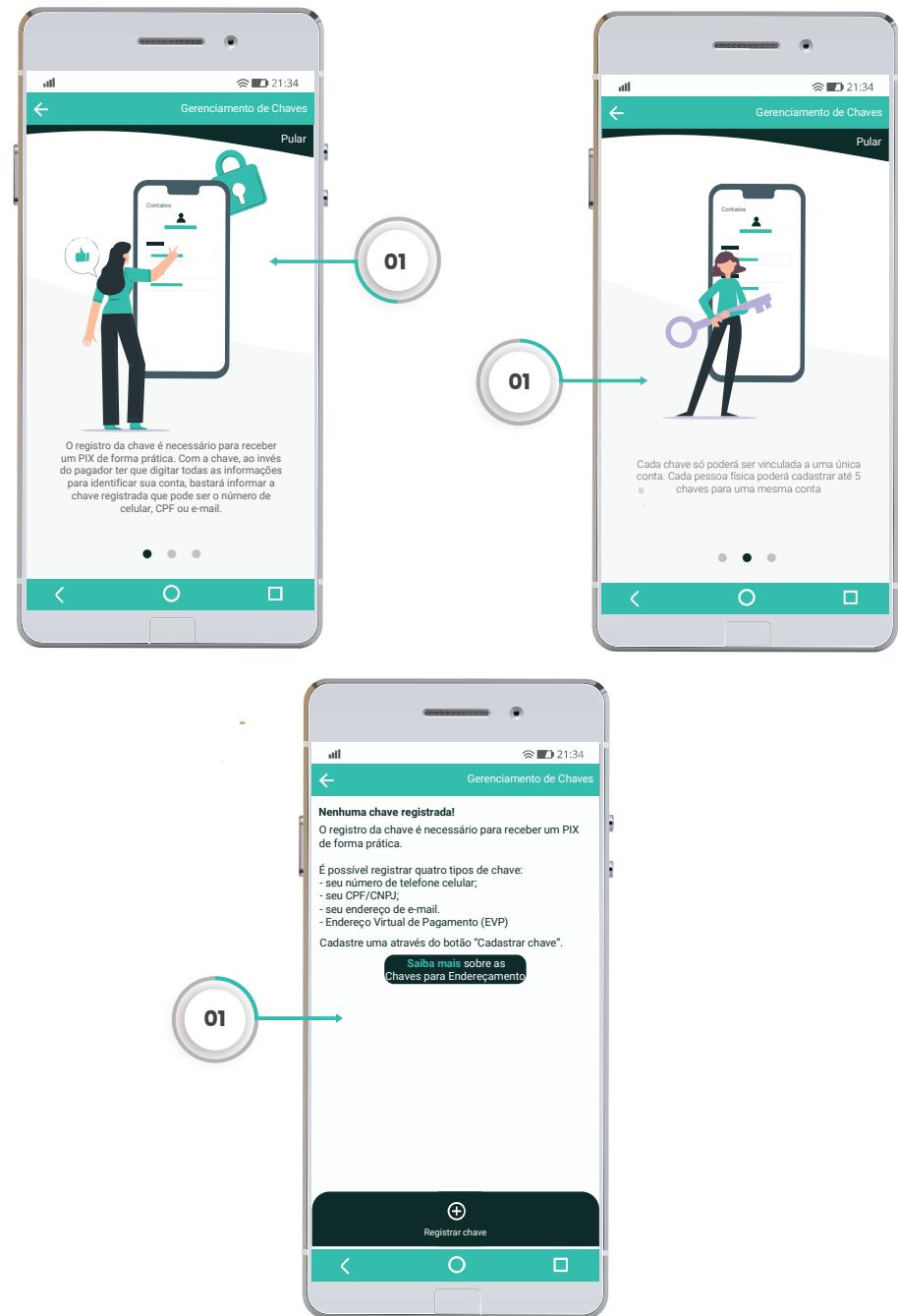
- Textos explicativos apresentados nas telas ao lado são de cunho obrigatório.

02

Apresentar obrigatoriamente, sempre que houver registro de chave, mensagem de consentimento padronizada:

- Ao registrar uma chave para endereçamento, serão armazenados e disponibilizados aos usuários que consultarem essa chave, no momento de envio de um PIX para você, os seguintes dados:

- Seu nome completo;
- Os primeiros três e os últimos dois números de seu CPF;
- O nome do prestador de serviços de pagamento ao qual sua chave está vinculada.



Obrigatório

03

As chaves cadastradas na conta transacional devem estar disponíveis para gerenciamento pelo usuário.

04

O usuário deve poder incluir e excluir chaves para os quatro tipos possíveis (número de telefone celular, e-mail, CPF/CNPJ e EVP).

05

Não deve haver limites temporais para que o usuário possa solicitar a exclusão de suas chaves. A efetivação da exclusão é realizada durante o horário de funcionamento do DICT.

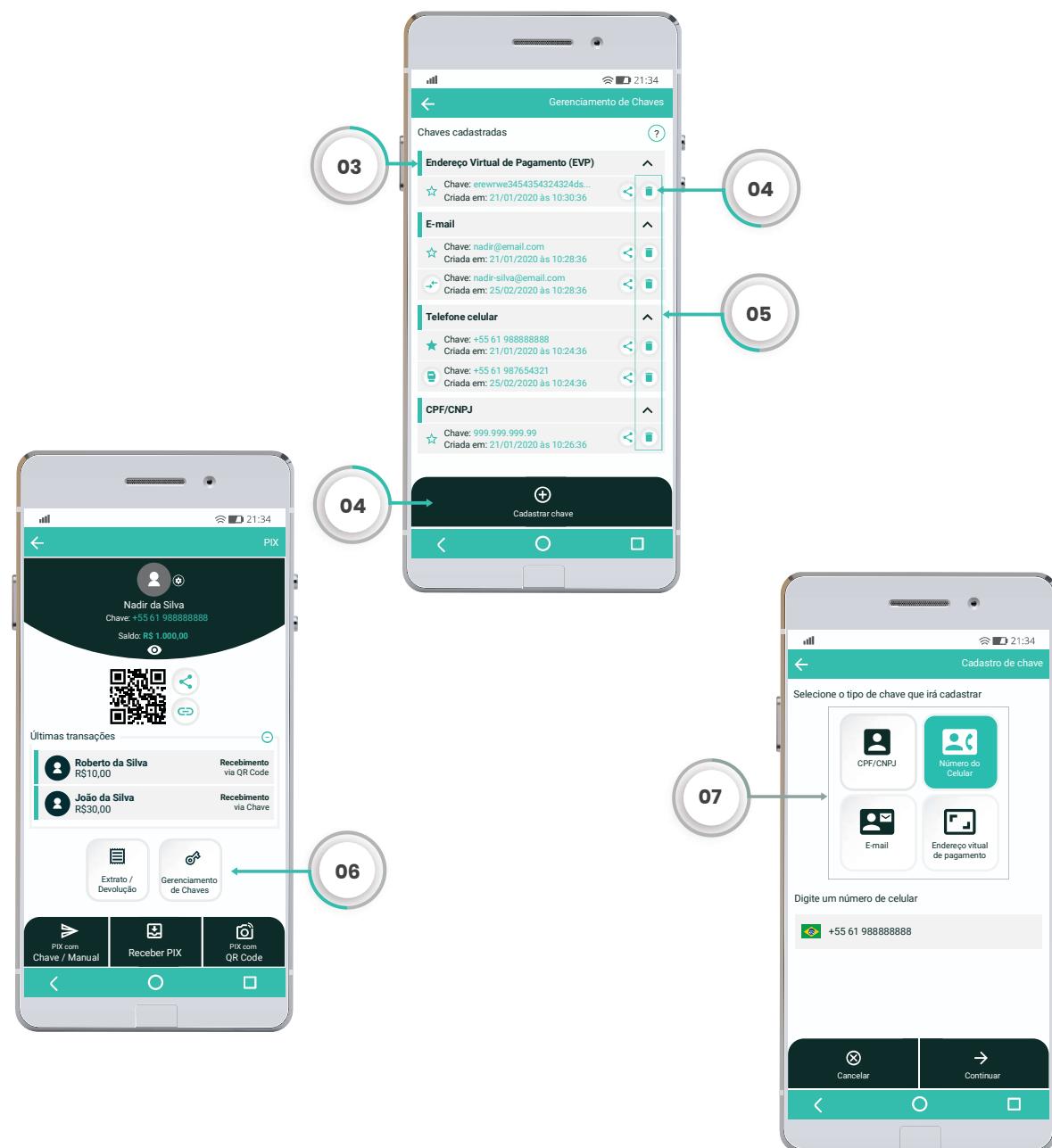
06

A funcionalidade de “Gerenciamento de chaves” deve ser oferecida por meio de acesso rápido e claro para o usuário. As opções de registro, de exclusão e de portabilidade devem ser oferecidas ao usuário.

Recomendado

07

As telas que serão construídas devem exemplificar as quatro experiências, para diferentes tipos de chave.



Obrigatório

Processo de portabilidade e de reivindicação de posse

Sempre que o usuário tentar registrar uma chave que já esteja registrada no DICT, seu PSP deve perguntar se o usuário deseja iniciar processo de portabilidade, caso a chave esteja vinculada ao CPF do próprio usuário, ou de reivindicação de posse, caso a chave esteja vinculada ao CPF de outro usuário

- Mensagem obrigatória para portabilidade: Chave vinculada a uma conta em outro PSP. Deseja iniciar processo de portabilidade? Para conclusão desse processo é preciso que você o confirme no aplicativo do outro participante em até 7 (sete) dias.

- Mensagem obrigatória para reivindicação de posse: Chave vinculada a outro usuário. Deseja iniciar processo de reivindicação de posse? O prazo máximo para conclusão desse processo é de 14 (quatorze) dias.

08

O PSP doador deve imediatamente comunicar o usuário, de forma clara, sobre o início de processo de portabilidade.

- Mensagem obrigatória: Recebemos pedido de portabilidade da chave para endereçamento [inserir a chave]. Isso significa que outro PSP registrou pedido em seu nome para que essa chave seja vinculada a outra conta. Para conclusão desse processo, é necessária a sua confirmação em até 7 (sete) dias.

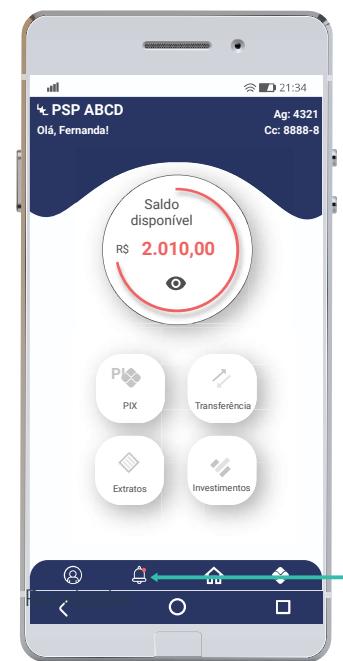
09

O PSP doador deve imediatamente comunicar o usuário, de forma clara, sobre o início de processo de reivindicação de posse.

- Mensagem obrigatória: Recebemos pedido de reivindicação de posse da chave para endereçamento [inserir a chave]. Isso significa que outro usuário registrou pedido para que essa chave seja vinculada a outra conta. Para cancelar esse processo e para que você possa continuar utilizando essa chave, é necessário que você faça nova validação de posse em até 7 (sete) dias.

10

Usuário doador



Usuário reivindicador



Usuário doador



Usuário doador



Obrigatório

Usuário deve ser notificado pelo PSP sobre a conclusão (tanto em caso de sucesso quanto de insucesso) do processo de registro, de exclusão, de portabilidade e de reivindicação de posse. No caso de insucesso, deve haver mensagem de erro específica e clara sobre o motivo do insucesso.

-Mensagem obrigatória: Chave para endereçamento [inserir a chave] cadastrada com sucesso! Agora, usuários do PIX podem fazer pagamentos para você informando essa chave, sem a necessidade de digitar seus dados.

-Mensagem obrigatória: Não foi possível cadastrar a chave para endereçamento [inserir a chave] devido à não confirmação de sua posse.

-Mensagem obrigatória: Chave para endereçamento [inserir a chave] excluída com sucesso.

-Mensagem obrigatória: Processo de reivindicação da chave para endereçamento [inserir a chave] concluído com sucesso.

-Mensagem obrigatória: Processo de portabilidade da chave para endereçamento [inserir a chave] concluído com sucesso.

-Mensagem obrigatória: Atenção. Processo de reivindicação de posse da chave para endereçamento [inserir a chave] recusado. O usuário PIX que atualmente usa essa chave confirmou que permanece em posse dela.

-Mensagem obrigatória: Atenção. Processo de portabilidade da chave para endereçamento [inserir a chave] recusado. Não houve confirmação da portabilidade no PSP onde a chave está atualmente registrada.



Obrigatório

12

Em caso de falha na comunicação com o DICT, o usuário deve ser informado dessa situação por meio de mensagem clara.

-Mensagem obrigatória: Transação não concluída. Falha de comunicação. Tente novamente.

13

Quando do registro, da exclusão, da portabilidade ou da reivindicação de uma chave fora do horário padrão de funcionamento do DICT (ou seja, após as 20:00 horas), caso não ocorra o cadastro imediato da chave, o participante deverá guardar o registro e encaminha-lo ao Banco Central do Brasil quando da abertura da referida grade. Da mesma forma, é necessário informar o usuário final desta situação.

-Mensagem obrigatória: Cadastro de chave pendente. Sua efetivação ocorrerá [“amanhã” para horário anterior a meia-noite e “hoje” para horário posterior] às 8:00 horas.



Geração de QR Code dinâmico/Link

Trata-se da geração de QR Code dinâmico/Link e do recebimento pelo usuário recebedor de transação iniciada com esse QR Code/Link.

Recomendações e OBRIGAÇÕES

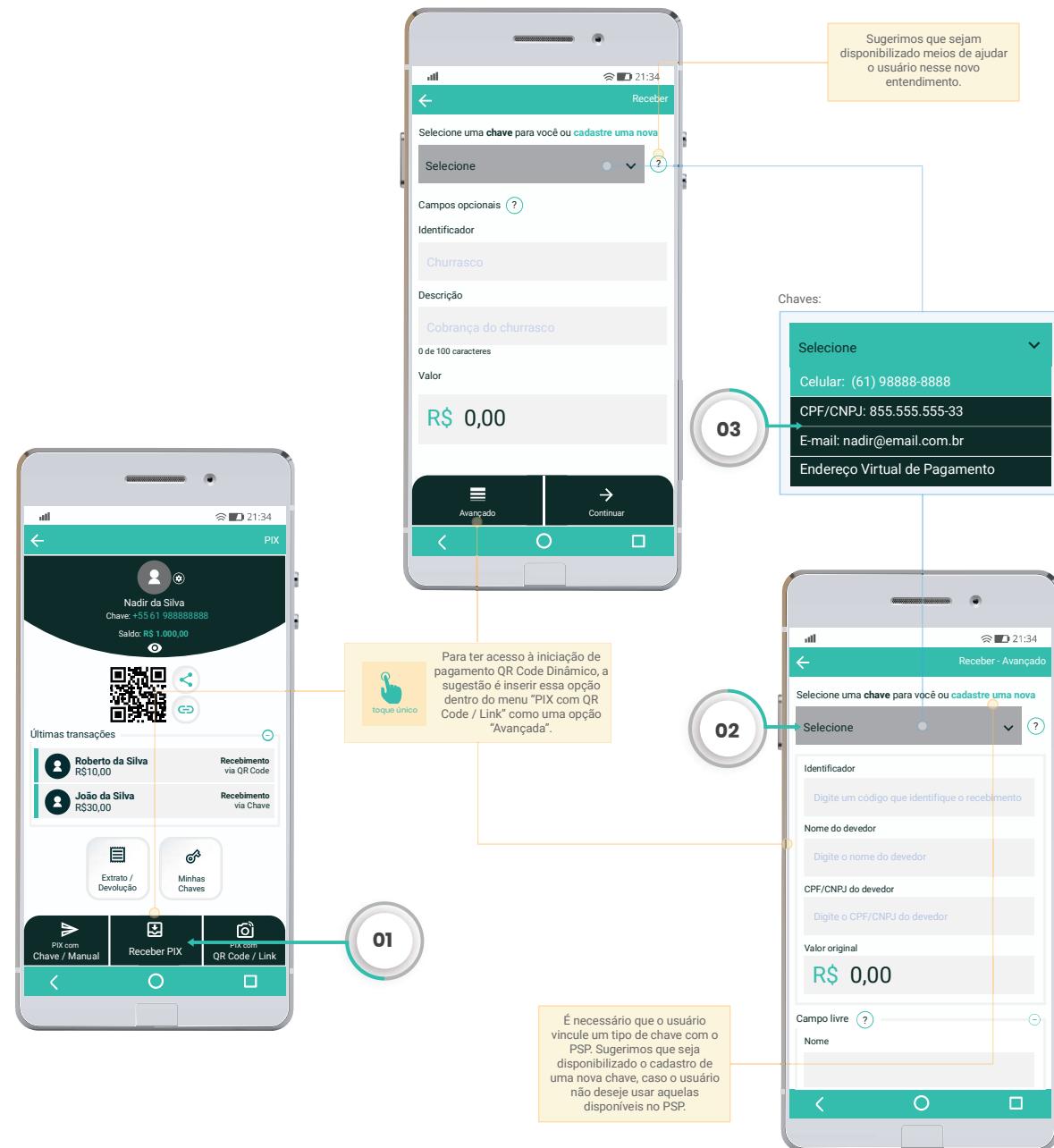


Versão: **3.0.0**
Junho de 2020

Orientação

01

Aplicam-se, no que couber, aos participantes que ofertarem QR Code dinâmico/link aos seus usuários finais pessoas físicas, as mesmas orientações contidas na seção 5 deste documento.



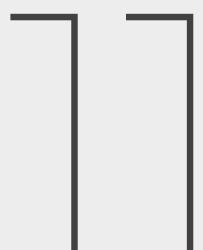
Pagamento através de QR Code dinâmico/Link

Trata-se de pagamento iniciado pelo usuário pagador por meio da leitura de QR Code dinâmico/Link.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: **3.0.0**
Junho de 2020



Obrigatório

01

Antes da confirmação do pagamento, devem ser retornados ao usuário pagador os dados preenchidos no payload do QR Code dinâmico/Link, bem como dados do usuário recebedor consultados no DICT.

02

Ao clicar em um link (ou ao selecionar a opção “PIX” em um m-commerce), deve ser retornado ao usuário pagador, após a seleção do aplicativo do PSP cuja conta iniciará o PIX, caso seja necessário, os dados preenchidos no payload do link.

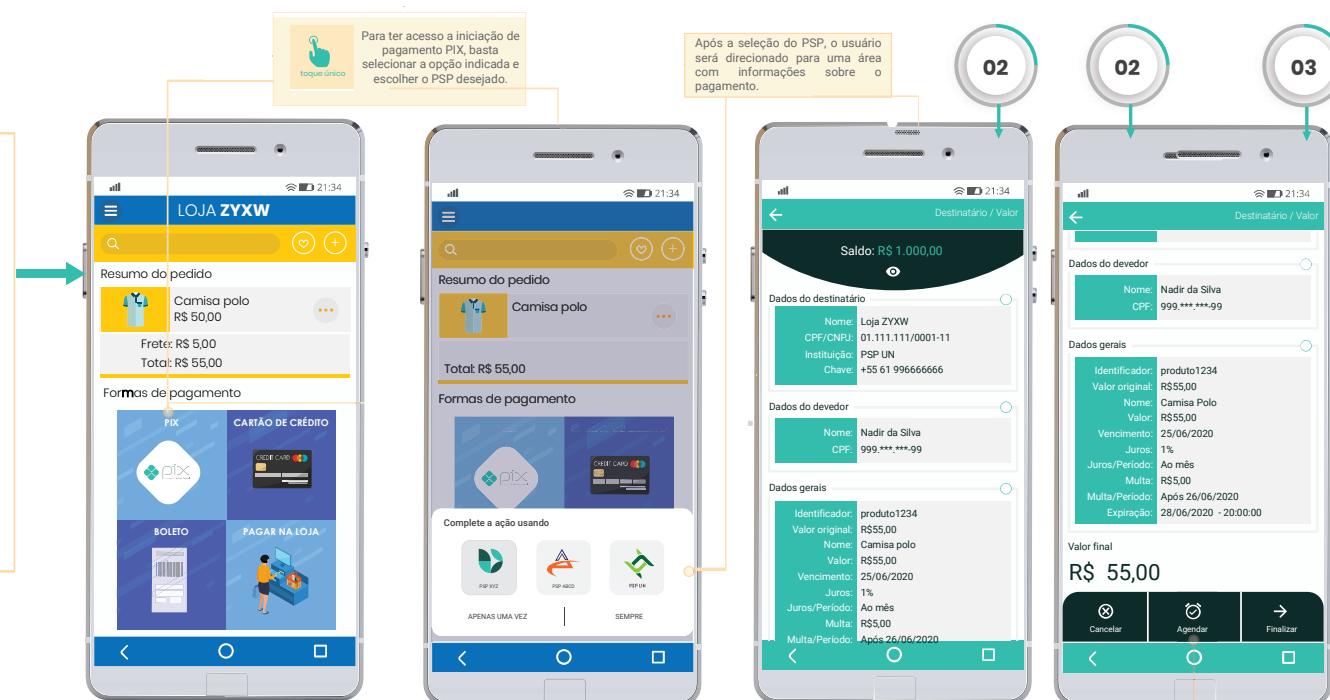
03

Usuário pagador pode cancelar pagamento, mas não pode editar dados lidos do QR Code/Link, à exceção do valor (caso permitido pelo usuário recebedor) e do campo de solicitação de informações ao pagador (se houver).

Exemplo lendo QR Code



Exemplo abrindo Link



Obrigatório

04

Quando o PSP do recebedor não estiver disponível para consulta dos dados do payload do QR Code dinâmico / Link, o PSP do pagador deve enviar ao usuário pagador comunicação específica sobre essa situação.

-Mensagem obrigatória: Transação não concluída. Falha de comunicação. Tente novamente mais tarde.

05

Caso seja utilizado algum tipo de crédito, o usuário pagador deverá ser informado disso antes de confirmar o pagamento.

-Atenção: para concluir a transação, será utilizado R\$ XX,XX da/o [Nome_da_linha_de_crédito].

Recomendado

06

Usuário deve ser informado caso o QR Code escaneado ou o Link lido seja inválido.

07

Antes da opção de confirmar o pagamento, pode ser disponibilizado ao usuário o saldo da conta transacional.



Obrigatório

08

O pagador deverá ser informado acerca de erro decorrente da leitura de QR Code/link com chave inexistente.

-Mensagem obrigatória: Transação não concluída. Chave inexistente.

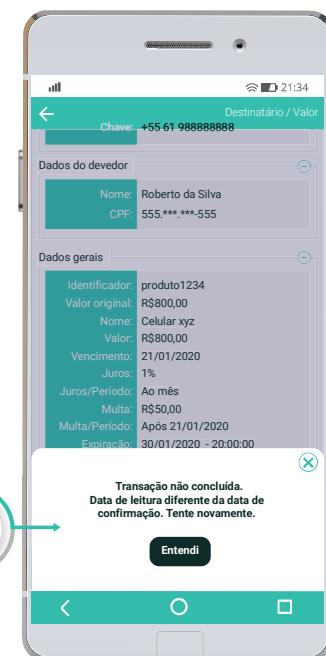
09

O PSP do usuário pagador apenas deverá gerar ordens de pagamento de transações enviadas pelo usuário na mesma data da leitura do payload do QR Code dinâmico/link, evitando-se erros em cálculos de juros, multa ou desconto. O usuário deve ser informado, nessa situação, sobre a necessidade de realizar a operação novamente.

-Mensagem obrigatória: Transação não concluída. Data de leitura diferente da data de confirmação. Tente novamente.



08



09

Obrigatório

10

Caso o prazo de expiração do QR Code / Link tenha sido ultrapassado, o usuário pagador deve ser comunicado sobre isso.

- Mensagem obrigatória: Transação não concluída. QR Code/Link inválido.

11

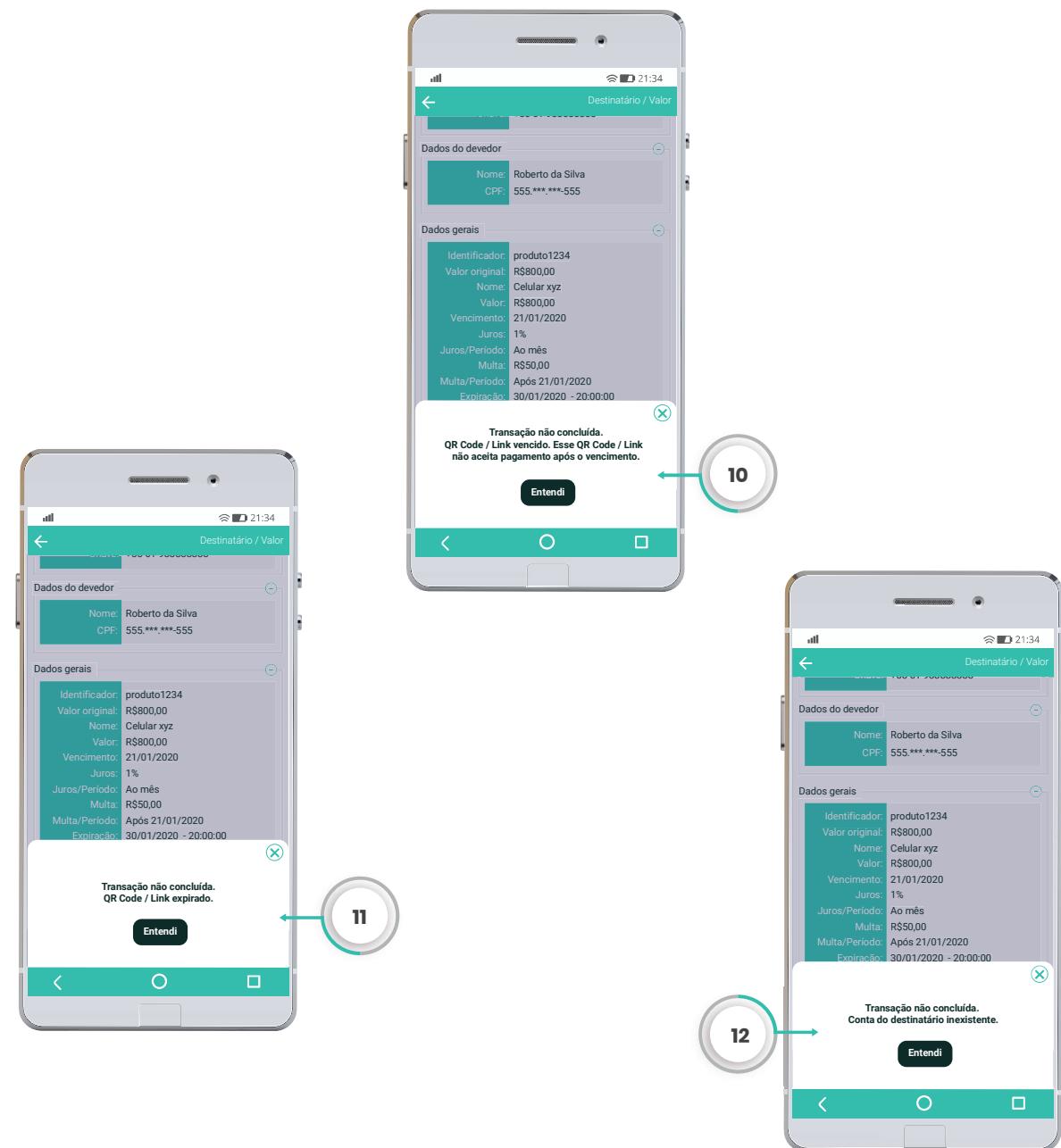
Caso o documento não aceite pagamento após o vencimento, tentativas de envio de ordem fora desse prazo devem ser recusadas e o usuário deve ser informado sobre essa condição.

- Mensagem obrigatória: Transação não concluída. QR Code / Link vencido. Esse QR Code/Link não aceita pagamento após o vencimento.

12

As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário. Mensagens obrigatórias:

- Transação não concluída. Saldo insuficiente.
- Transação não concluída. Conta do destinatário indisponível.
- Transação não concluída. Conta do destinatário inexistente.
- Transação não concluída. Erro de processamento.
- Transação não concluída. Tempo de processamento extrapolado. Tente novamente.



Obrigatório

13

Usuários, pagador e recebedor, devem receber notificação, assim que houver a conclusão da transação, contendo, no mínimo, as seguintes informações do pagamento: Nome do pagador, PSP do pagador, nome do recebedor, data e hora/minuto do pagamento.

Para obter o nome do pagador, o PSP do recebedor utiliza o nome que transita na mensagem de liquidação. Para obter o nome do recebedor, o PSP do pagador utiliza o nome retornado pelo DICT.

14

Disponibilizar comprovante de pagamento ao usuário, que conterá informações da notificação de pagamento e do payload do QR Code dinâmico/link, o ID da transação e hora/minuto/segundo da liquidação. Apresentar, ainda, informação acerca do canal de contato do PSP em caso de dúvidas, assim como orientação de que deve ser informado o ID da transação constante do comprovante.

