



REQUISITOS MÍNIMOS para a experiência do usuário

Versão: 3.1

REQUISITOS MÍNIMOS

para a experiência do usuário

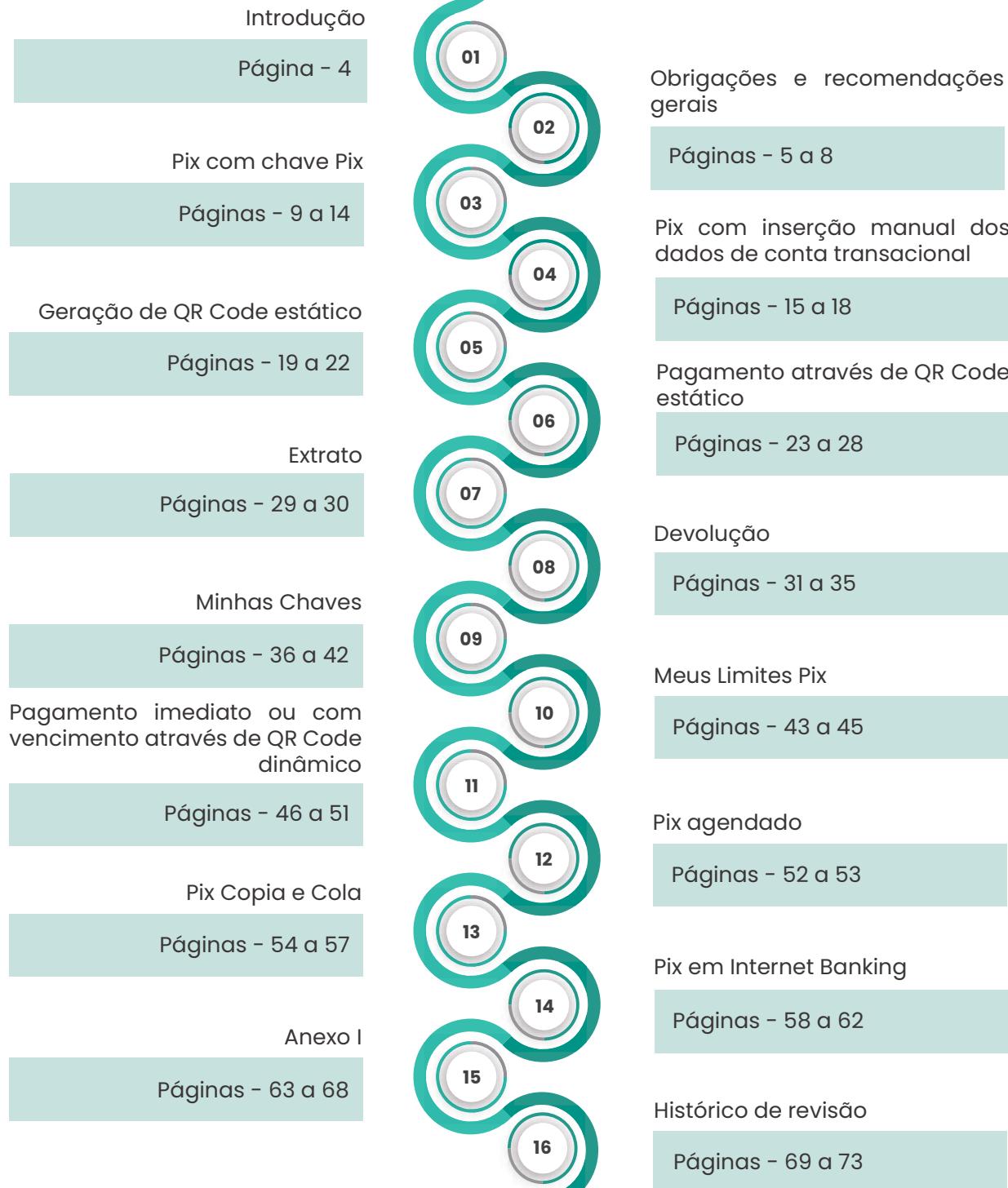


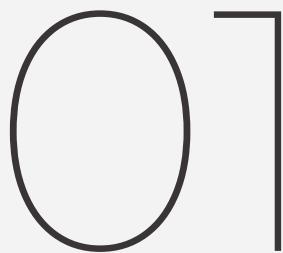
Versão: 3.1
Janeiro de 2021

Elaboração, distribuição e informações
Banco Central do Brasil
Setor Bancário Sul (SBS) Quadra 3 Bloco B – Ed. Sede
Brasília – DF, CEP: 70074-900
Site: <https://www.bcb.gov.br>

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial. Venda proibida. Distribuição gratuita. A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é da área técnica.

ÍNDICE





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, à exceção da experiência detalhada na última seção deste documento. Essa última seção traz uma recomendação sobre a forma de disponibilizar o Pix nos sites dos participantes na internet.

Obrigações e Recomendações Gerais

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

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.1
Janeiro de 2021

02

Obrigatório

01

O ambiente Pix deve estar acessível, a qualquer tempo, 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:

- Disponibilizar acesso ao ambiente dedicado ao Pix também na tela imediatamente após o login; ou
- 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.

04

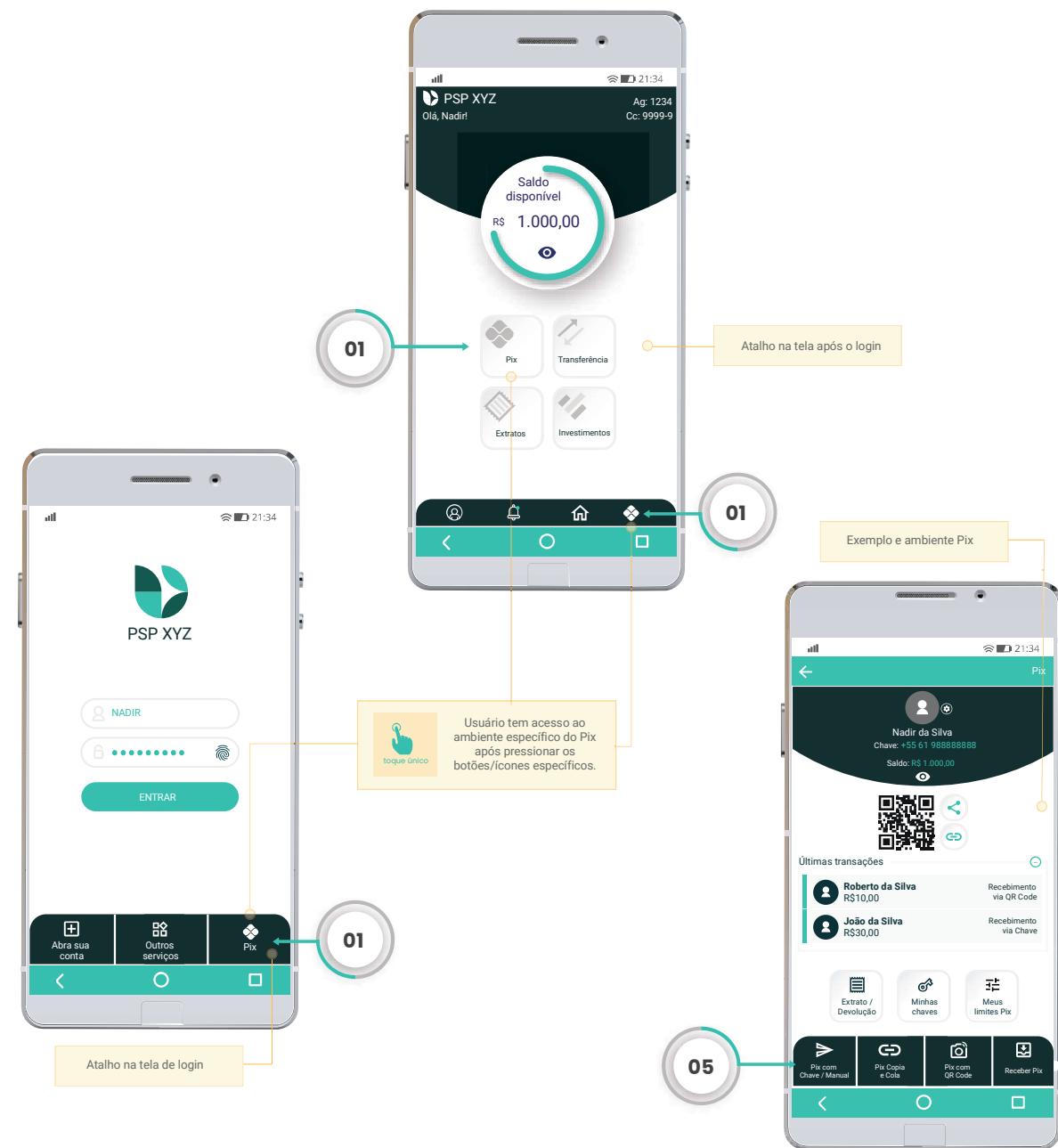
É obrigatório que, quando do primeiro acesso ao ambiente dedicado do Pix, o usuário seja informado sobre o novo meio de pagamento, abordando, no mínimo as características principais:

- Velocidade (transação realizada em poucos segundos)
- Disponibilidade (a qualquer dia e a qualquer hora)
- Conveniência (experiência simples e prática)
- Custo (se pessoa física – gratuidade, se usuário sujeito a tarifação, informar o custo)
- Formas de iniciação (chave, QR code)

05

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

- Inserção de chave Pix.
- Leitura de QR Code.
- Inserção de PSP, agência, conta transacional e CPF/CNPJ do usuário recebedor.
- Inserção do Pix Copia e Cola.



Obrigatório

06

Todas as mensagens de sucesso, de erro e de orientação ao usuário discriminadas neste documento em itens obrigatórios devem apresentar o conteúdo mínimo indicado, podendo cada PSP realizar complementos e adequar a redação de forma compatível a linguagem utilizada em sua plataforma. Outras mensagens que visem orientar o usuário podem ser acrescentadas, a critério do participante.

07

São obrigatórias as nomenclaturas "Pix", "Chave" ou "Chave Pix", "Minhas chaves", "Portabilidade", "Reivindicar", "Chave aleatória", "Pix Copia e Cola" e "Meus Limites Pix".

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.

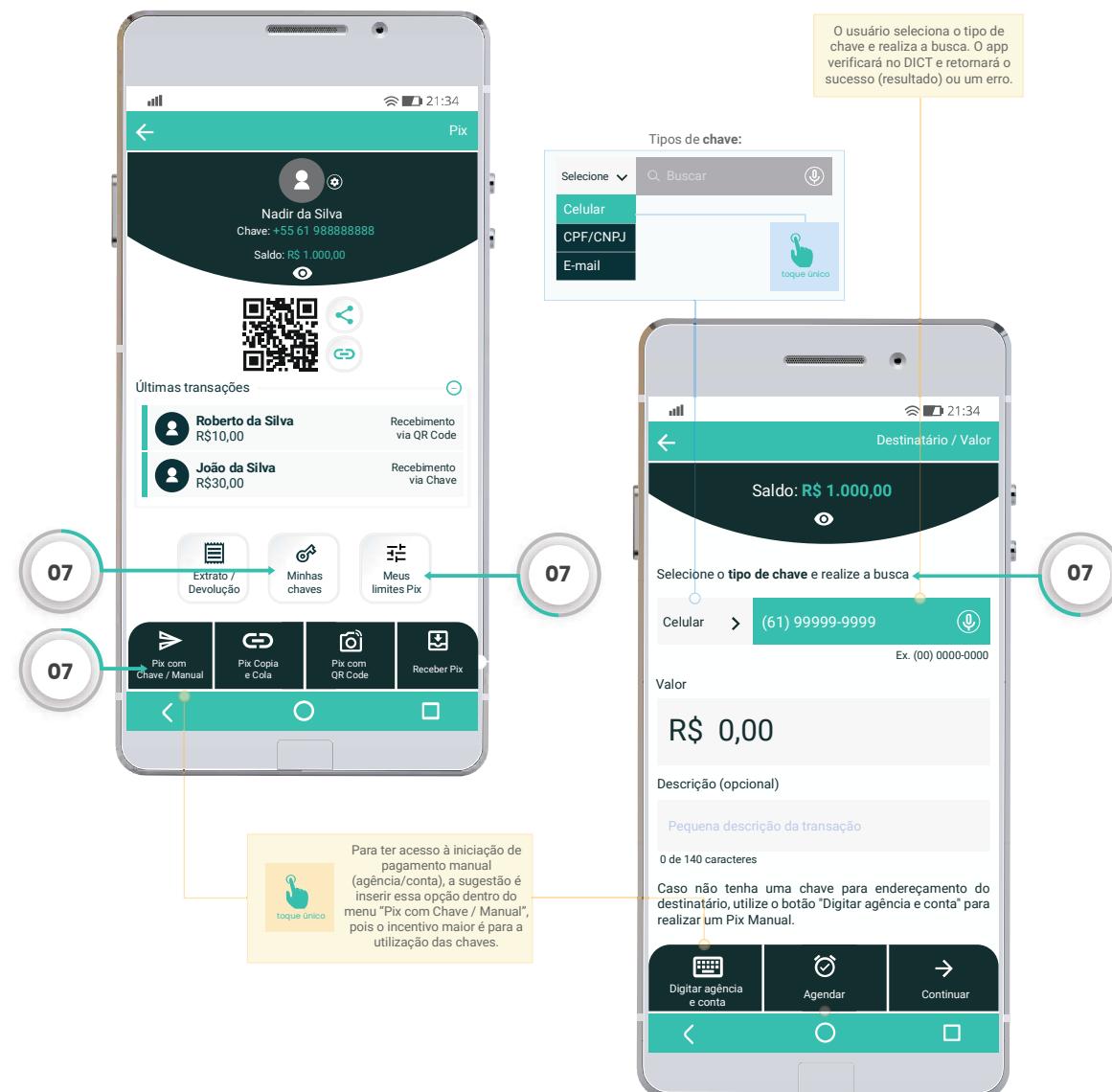
09

O usuário pagador deve ser notificado por seu PSP, caso a transação seja suspeita de fraude, sempre que o PSP precise utilizar o tempo adicional para análise da transação. Durante o período em que a ordem de pagamento estiver sendo analisada, o participante do Pix deve disponibilizar, para o usuário pagador, a opção de cancelamento da transação.

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar que a transação precisa de um tempo adicional de análise para ser autorizada e dar a opção de cancelamento da transação.

Exemplos:

- Precisamos de 30 minutos adicionais para analisar sua transação. Deseja cancelar o Pix?
- Sua transação precisa de aproximadamente 60 minutos para ser autorizada. Deseja cancelar a transação?



Obrigatório

Nas transações Pix com chave ou inserção manual de dados, o usuário recebedor deve receber notificação assim que houver a conclusão da transação. A forma de envio da notificação é de livre escolha do PSP. A notificação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

10

- Nome do pagador (disponível na mensagem de liquidação), PSP do Pagador, CPF mascarado (ex.: ***.777.888-**) / CNPJ, valor da transação e mensagem do campo "Descrição" (sempre que estiver preenchido);
- O campo "Descrição" refere-se a "informacoesEntreUsuarios" da pacs.008.
- O campo "Descrição" deve ser sanitizado e só admitir tags HTML seguras.

Nas transações Pix com QR Code, o usuário recebedor deve receber notificação assim que houver a conclusão da transação. A forma de envio da notificação é de livre escolha do PSP. A notificação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

11

- Nome do pagador (disponível na mensagem de liquidação), PSP do Pagador, CPF mascarado (ex.: ***.777.888-**) / CNPJ, valor da transação e mensagem do campo "Identificador" (TxId) (sempre que estiver preenchido);
- O campo "Identificador" refere-se ao "TxId" da pacs.008.

12

O PSP deve identificar os demais participantes do Pix, no comprovante da transação, por meio do seu nome reduzido, conforme relação de participantes do SPI disponibilizada na página do SPI no site do Banco Central do Brasil na internet.



Pix com Chave Pix

Trata-se de Pix entre usuários por meio da utilização de chave Pix.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.1
Janeiro de 2021

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.

03

- O campo “Descrição”, de preenchimento opcional pelo usuário, deve ser apresentado para preenchimento. Fazer referência ao texto contido nesse campo nos comprovantes mencionados ao longo do Manual.

- Na formação da pacs.008, o texto do campo “Descrição” deve ser inserido no campo “informacoesEntreUsuarios”.
- O campo “Descrição” deve ser sanitizado e só admitir tags HTML seguras.



Obrigatório

Quando o usuário pagador informar chave Pix 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.

04

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e que há problema no formato da chave.

Exemplos:

- Transação não concluída. Formato da chave inválido;
- Ocorreu um problema no formato da chave. Tente novamente;
- Ocorreu um erro. Confira o formato dessa chave;
- Seu Pix não foi concluído. Verifique o formato da chave informada.

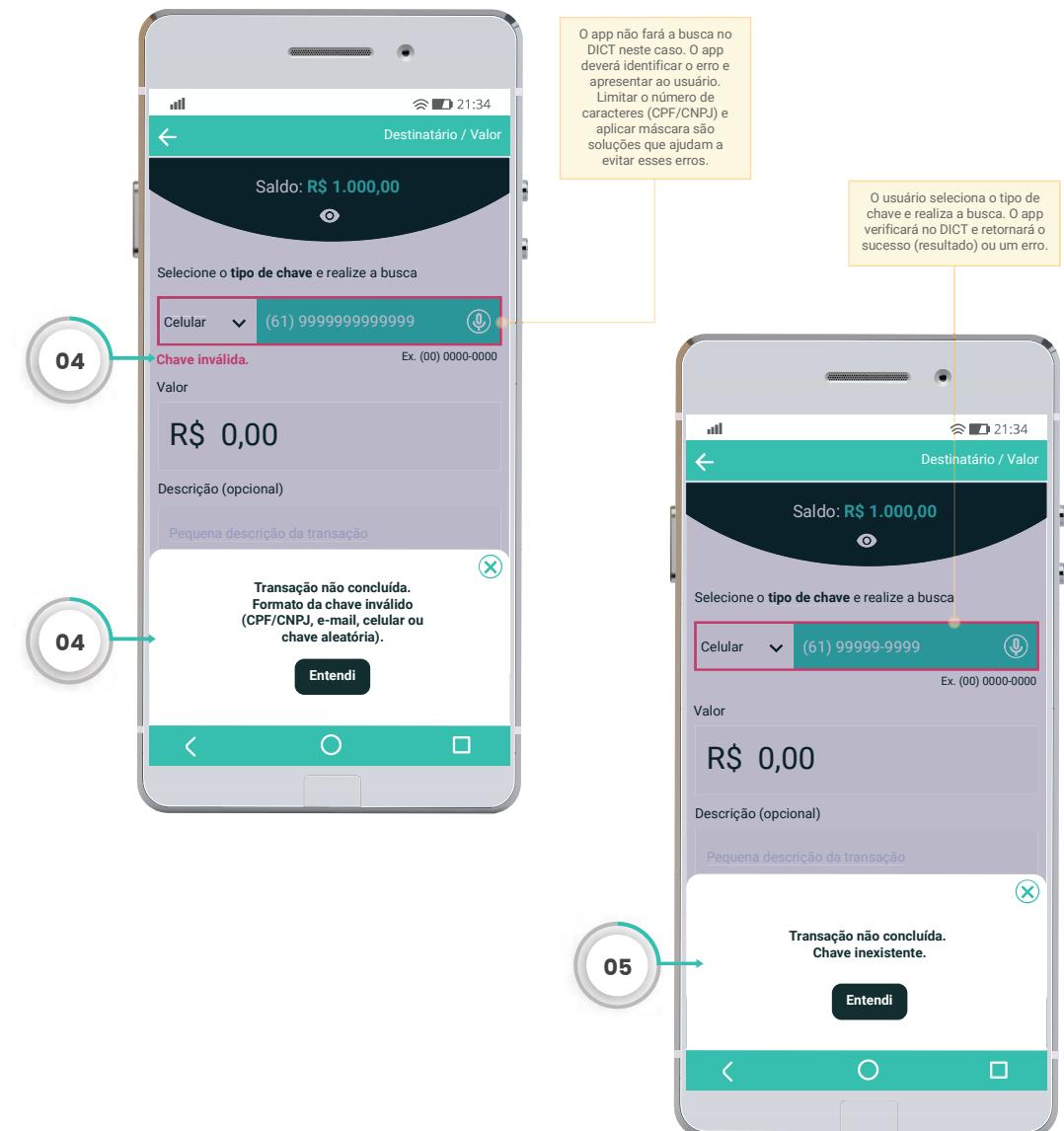
Quando houver envio de chave ao DICT e o retorno for de chave não encontrada, o usuário pagador deverá ser informado sobre a inexistência dessa chave.

05

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e que a chave é inexistente.

Exemplos:

- Transação não concluída. Chave inexistente
- Chave não localizada. Tente novamente.
- Ocorreu um erro. Não foi possível encontrar essa chave.
- Erro. Veja se informou a chave certa.
- Pix não concluído. Verifique se a chave está correta.



Obrigatório

A seleção da chave deve retornar os dados do usuário recebedor para conferência: nome completo, CPF mascarado (ex: ***.777.888-**) / CNPJ, além de valor e opção de cancelar a transação antes da confirmação do pagamento. O nome do PSP do recebedor, o número da agência e o número da conta do recebedor não devem ser retornados para o usuário pagador.

06

- Nome completo, CPF oculto (ex: ***.777.888-**) / 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.

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

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e que houve um problemático ou de comunicação.

07

Exemplos:

- Transação não concluída. Falha de comunicação. Tente novamente;
- Seu Pix não foi finalizado. Tivemos problema técnico. Tente novamente;
- Desculpe, tivemos um problema de comunicação. Tente novamente.

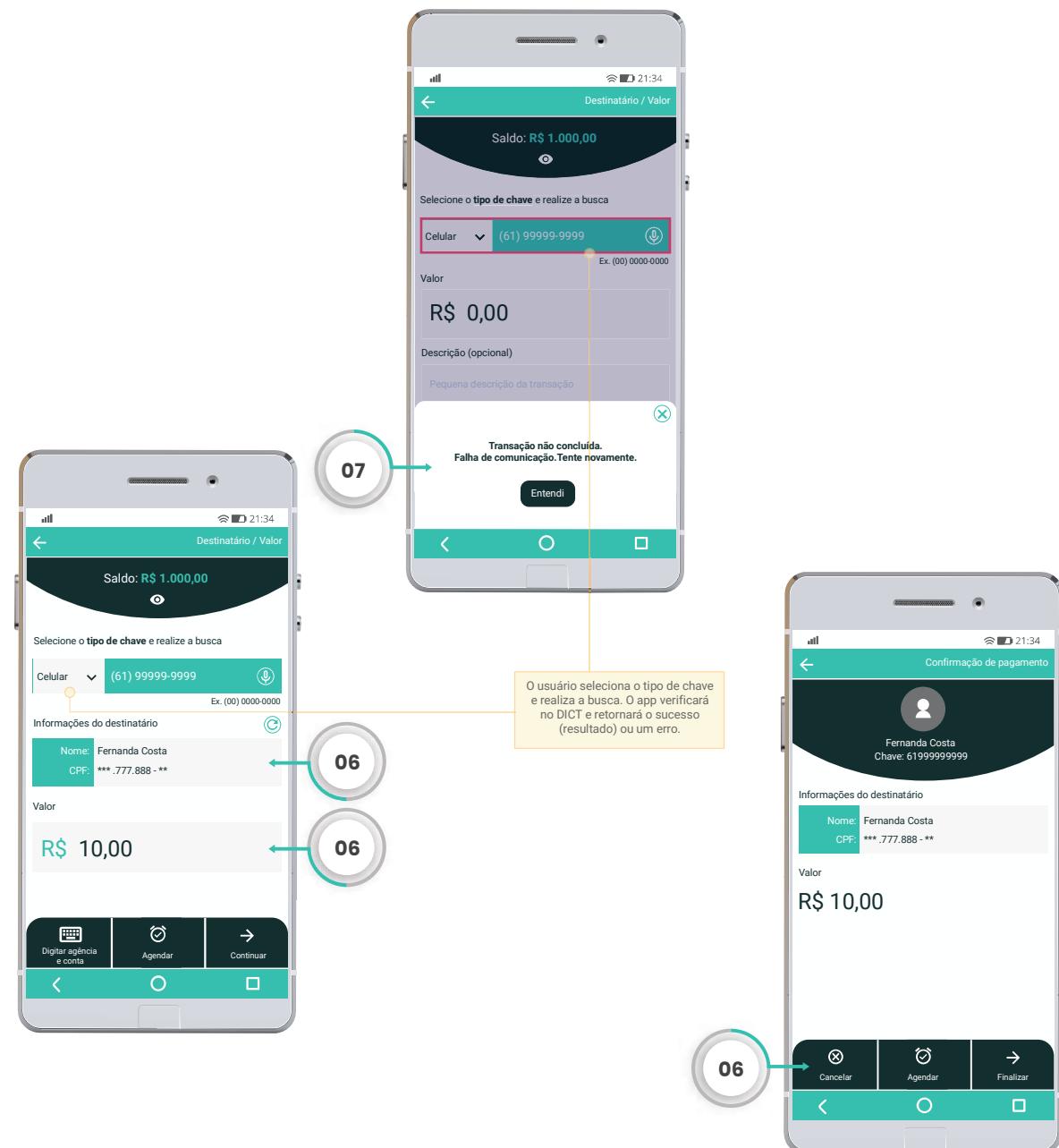
Caso seja utilizado algum tipo de crédito para efetuar o pagamento, o usuário pagador deverá ser informado disso antes de confirmar o pagamento.

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar o valor e a linha de crédito que será utilizada.

08

Exemplos:

- Atenção: para concluir a transação, será utilizado R\$ XX,XX da/o [Nome_da_linha_de_crédito]. Para finalizar este Pix será retirado R\$ [valor] linha de crédito [nome da linha de crédito].



Obrigatório

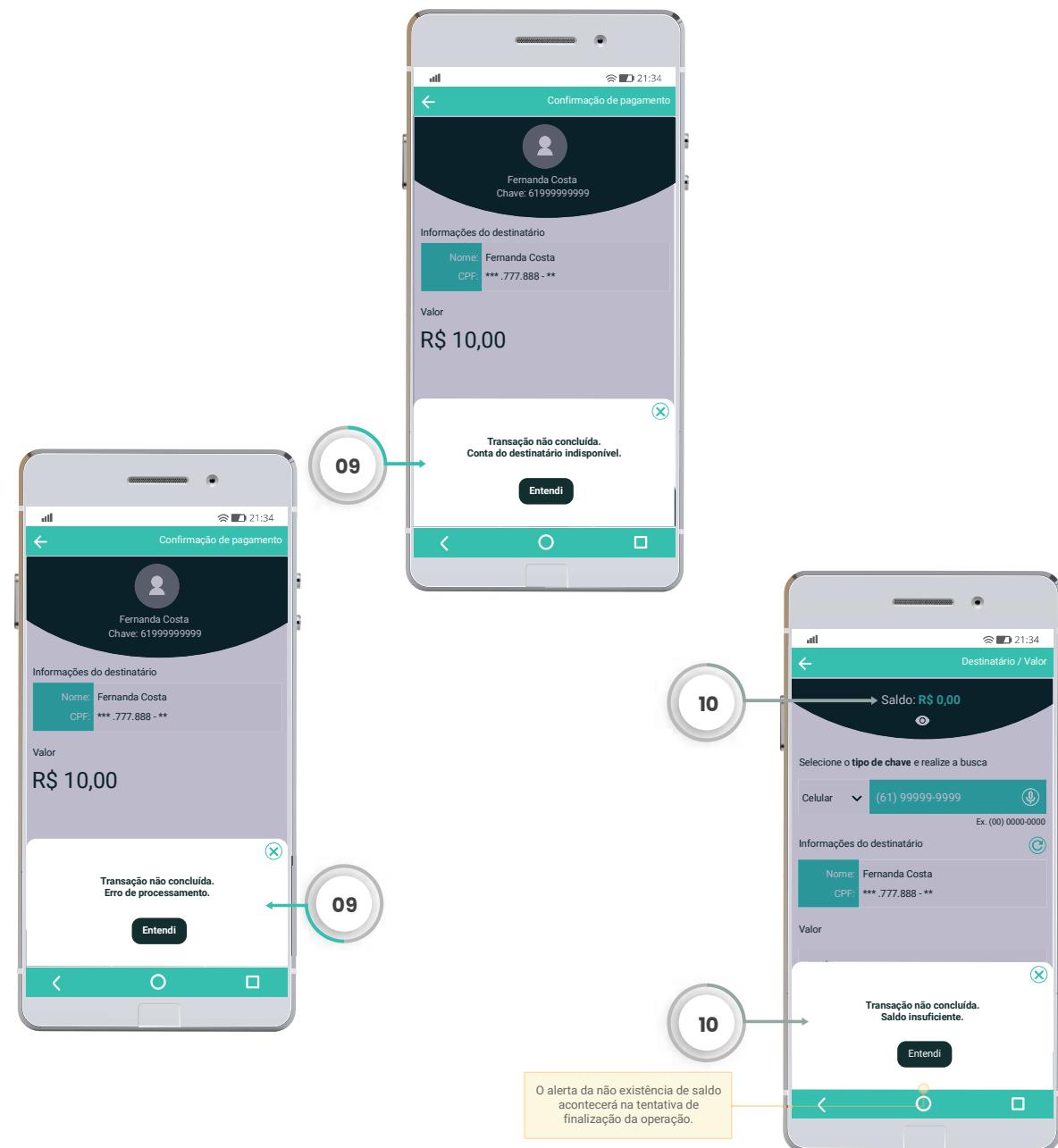
As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário.

Mensagens obrigatórias: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e especificar o problema ocorrido nos casos de insuficiência de saldo, conta do recebedor indisponível, conta do recebedor inexistente, erro de processamento ou falha técnica, tempo extrapolado.

Exemplos:

- Tente outro valor, saldo insuficiente./Pix não realizado, o saldo que você possui não foi suficiente./Você está sem saldo para finalizar esse Pix;
- Transação não concluída. Conta do destinatário indisponível./Pix não concluído. A conta da pessoa que você quer transferir não está disponível./Erro. Conta do recebedor indisponível;
- Transação não concluída. Conta do destinatário inexistente./Pix não concluído. A conta da pessoa que você quer transferir não existe./Erro. Conta do recebedor inexistente;
- Transação não concluída. Erro de processamento. Falha ao processar seu Pix. Tente novamente. Desculpe, tivemos uma falha técnica. Tente de novo. Transação não concluída. Tempo de processamento extrapolado. Tente novamente./Erro. Limite de tempo ultrapassado. Tente mais uma vez./Esse Pix está levando mais tempo que o esperado e não pode ser concluído. Tente de novo.

09



Recomendado

10

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

Obrigatório

11

O usuário pagador deve receber notificação assim que houver a conclusão da transação. A forma de envio da notificação é de livre escolha do PSP. A notificação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome do recebedor (se obtido por meio do DICT), PSP do recebedor e valor da transação.

12

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, do campo "Descrição" (sempre que estiver preenchido), além de ID da transação e hora/minuto/segundo (horário de Brasília) da liquidação deve ser disponibilizada ao usuário durante o período estabelecido na regulação em vigor. A mensagem e os campos mínimos que devem ser apresentados ao usuário estão representados na tela ao lado.

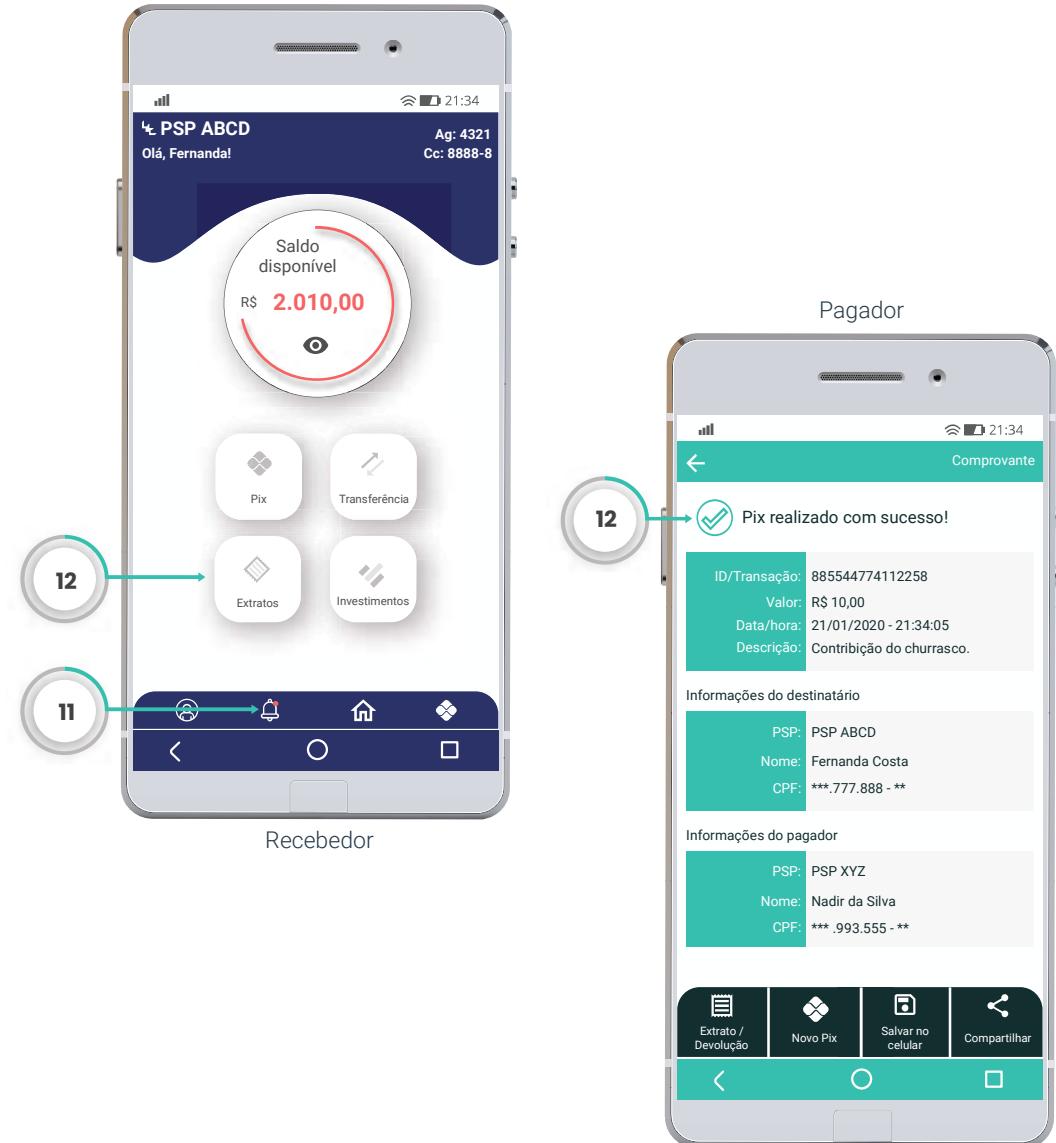
- O ID/transação refere-se ao "EndtoEndID" presente na pacs.008;
- O campo "Descrição" refere-se a "informacoesEntreUsuarios" da pacs.008.
- O campo "Descrição" deve ser sanitizado e só admitir tags HTML seguras.

Recomendado

13

Para as chaves aleatórias, é recomendado:

- Informar, para o usuário, os 32 caracteres que compõem a sua chave aleatória;
- Informar, para o usuário, que a chave aleatória foi criada prioritariamente para ser usada no QR Code;
- Não permitir a atribuição de "apelidos" para a chave aleatória. Essa prática pode confundir os usuários, que podem concluir que o "apelido" é a própria chave aleatória e tentar receber Pix por meio desse "apelido";
- Permitir que a chave aleatória seja copiada, no ambiente "Minhas chaves", a fim de facilitar o seu compartilhamento; e
- Permitir que a chave aleatória seja colada no espaço disponibilizado para digitação da chave.



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: 3.1
Janeiro de 2021



Obrigatório

01

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

- Campos referentes à conta transacional, CPF/CNPJ, campo “Descrição”.

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 transacial, CPF/CNPJ.

03

É obrigatório a existência de um campo para inserção de valor e outro para digitação do campo “Descrição”, 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.
- Na formação da pacs.008, o texto do campo “Descrição” deve ser inserido no campo “informacoesEntreUsuarios”.

- O campo “Descrição” deve ser sanitizado e só admitir tags HTML seguras.

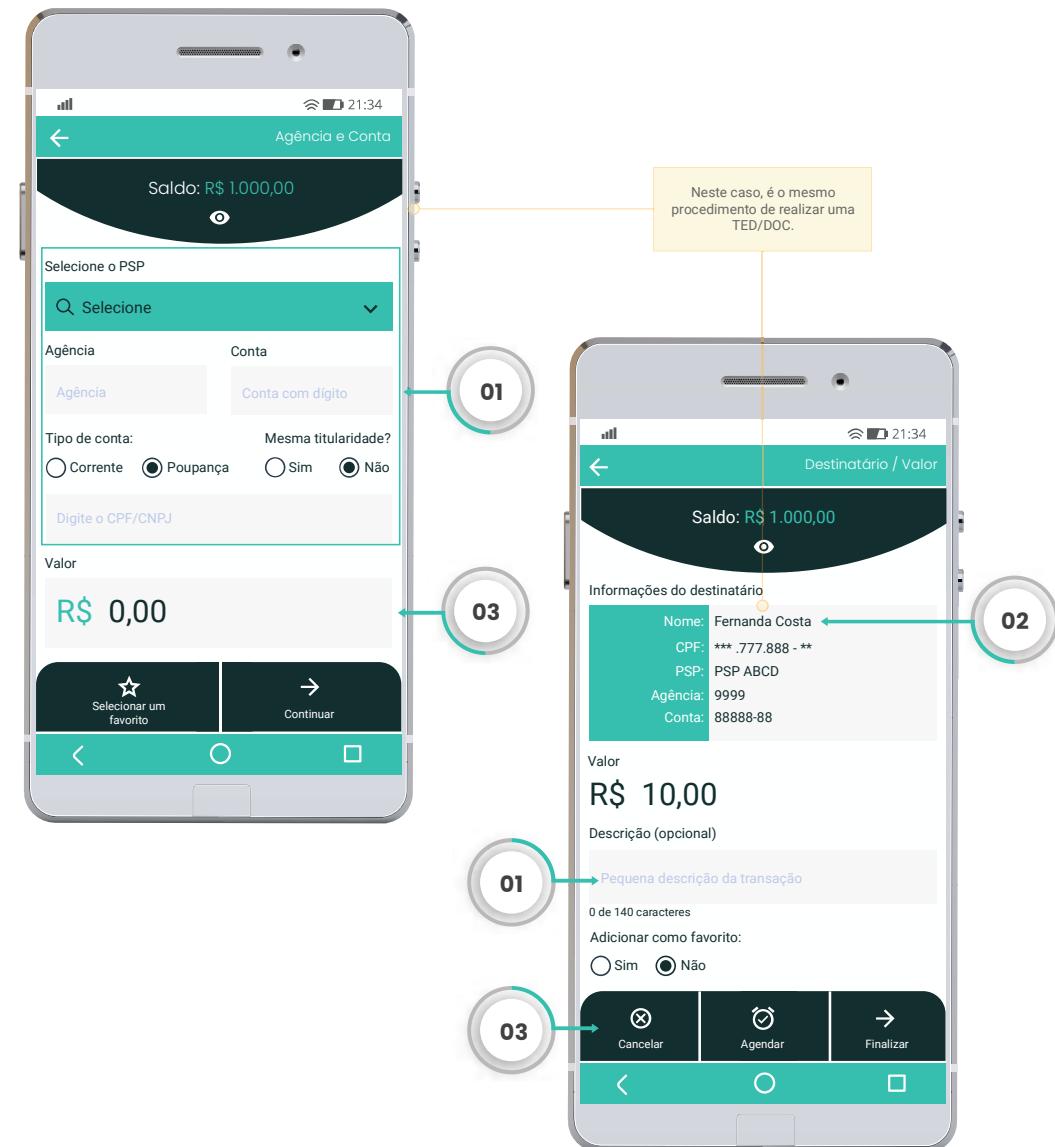
04

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

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar o valor e a linha de crédito que será utilizada.

Exemplos:

- Atenção: para concluir a transação, será utilizado R\$ XX,XX da/o [Nome_da_linha_de_crédito]/Para finalizar este Pix será retirado R\$ [valor] linha de crédito [nome da linha de crédito].



Obrigatório

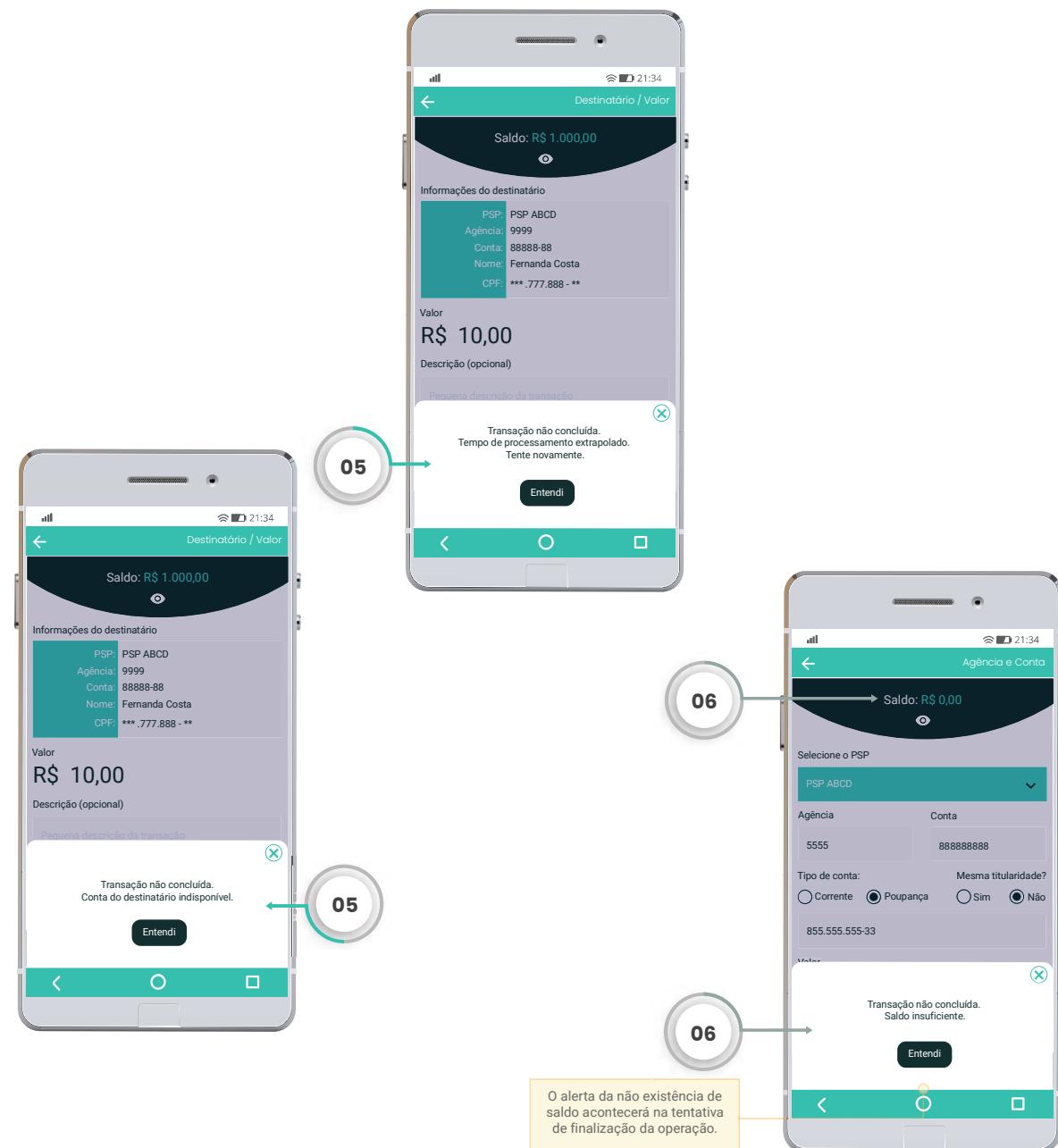
As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário.

Mensagens obrigatórias: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e especificar o problema ocorrido nos casos de insuficiência de saldo, conta do recebedor indisponível, conta do recebedor inexistente, erro de processamento ou falha técnica, tempo extrapolado.

Exemplos:

- Tente outro valor, saldo insuficiente./Pix não realizado, o saldo que você possui não foi suficiente./Você está sem saldo para finalizar esse Pix.
- Transação não concluída. Conta do destinatário indisponível./Pix não concluído. A conta da pessoa que você quer transferir não está disponível./Erro. Conta do recebedor indisponível.
- Transação não concluída. Conta do destinatário inexistente./Pix não concluído. A conta da pessoa que você quer transferir não existe./Erro. Conta do recebedor inexistente.
- Transação não concluída. Erro de processamento./Falha ao processar seu Pix. Tente novamente./Desculpe, tivemos uma falha técnica. Tente de novo.
- Transação não concluída. Tempo de processamento extrapolado. Tente novamente./Erro. Limite de tempo ultrapassado. Tente mais uma vez./Esse Pix está levando mais tempo que o esperado e não pode ser concluído. Tente de novo.

05



Recomendado

06

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

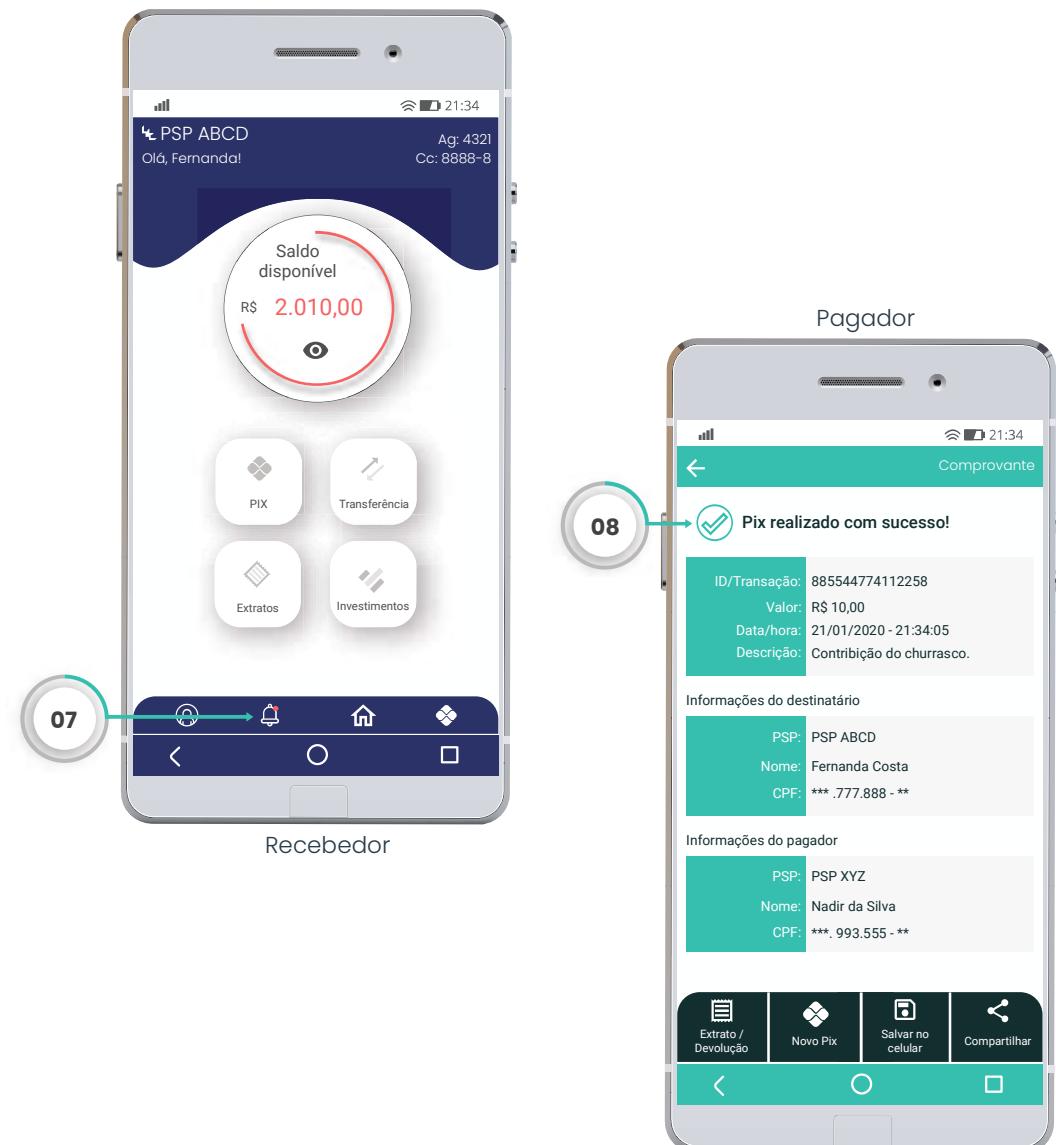
Obrigatório

O usuário pagador deve receber notificação assim que houver a conclusão da transação. A forma de envio da notificação é de livre escolha do PSP. A notificação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- 07**
 -PSP do recebedor (nome reduzido) e valor da transação.
 -O número associado a cada PSP, apenas para fins de busca de PSP por seus usuários, pode ser tanto o número-código do PSP quanto seu ISPB, a critério de cada participante.

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, do campo "Descrição" (sempre que estiver preenchido), além de ID da transação e hora/minuto/segundo (horário de Brasília) da liquidação deve ser disponibilizada ao usuário durante o período estabelecido na regulação em vigor. A mensagem e os campos mínimos que devem ser apresentados ao usuário estão representados na tela ao lado.

- 08**
 -O ID/transação refere-se ao "EndtoEndID" presente na pacs.008.
 -O campo "Descrição" refere-se a "informacoesEntreUsuarios" da pacs.008.
 -O campo "Descrição" deve ser sanitizado e só admitir tags HTML seguras.



Geração de QR Code estático

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

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.1
Janeiro de 2021

05

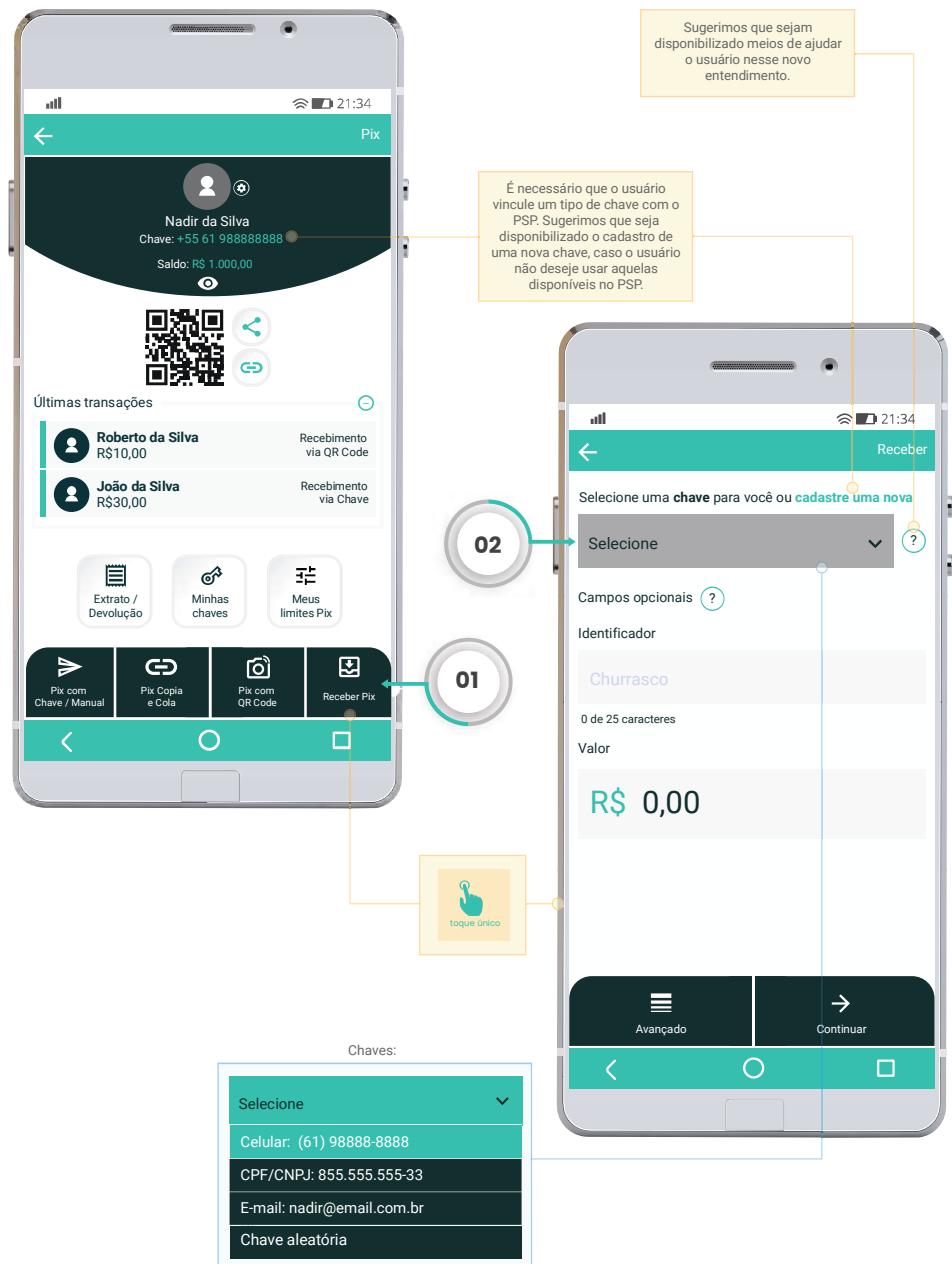
Obrigatório

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 chave aleatória.



Obrigatório

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

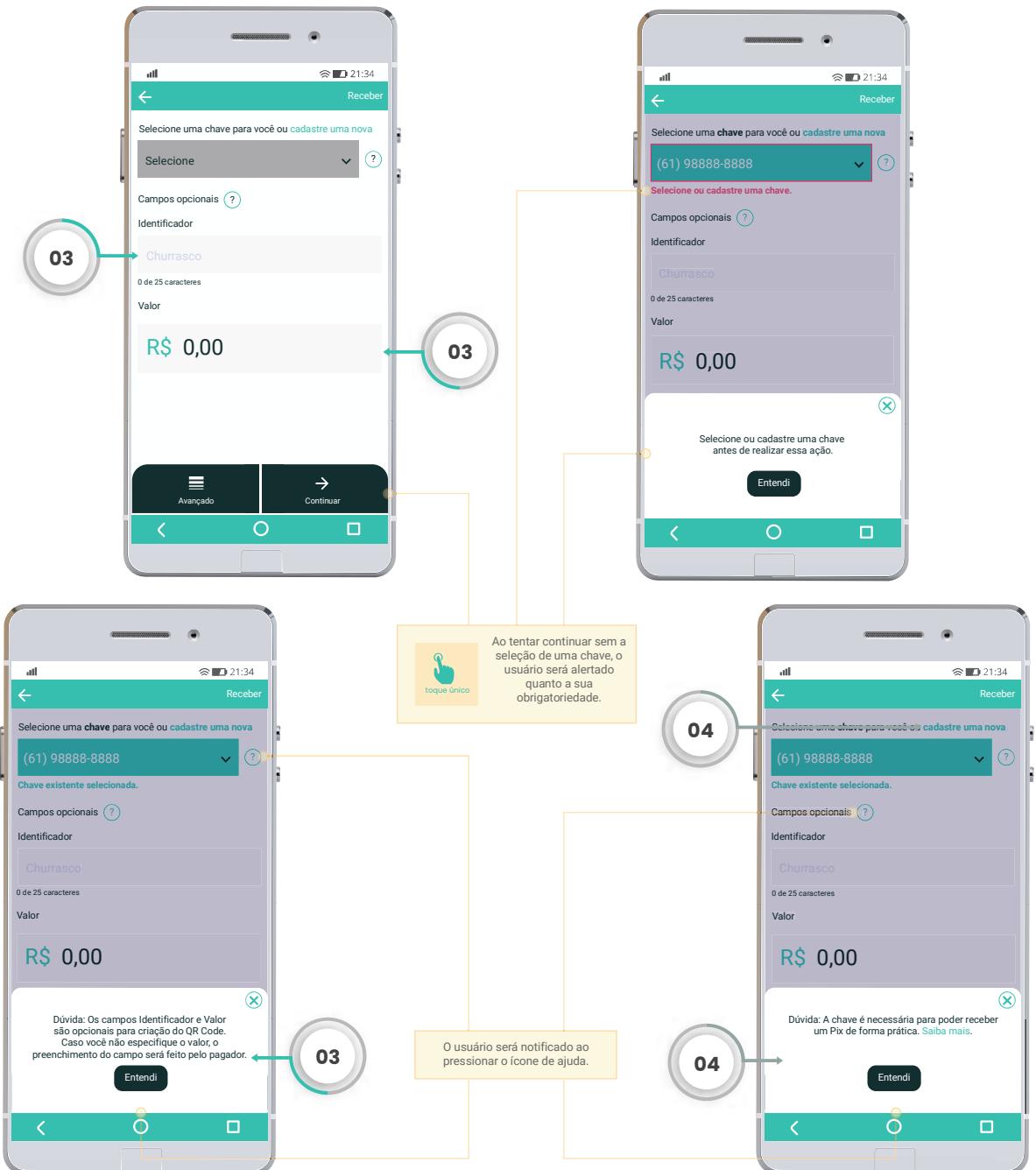
03

- Identificador e valor;
- O campo Identificador refere-se ao campo "TxId" da pacs.008 e é usado, pelo recebedor, para fazer a conciliação de seus recebimentos.

Recomendado

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

04



Obrigatório

05

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

06

Fornecer opção de compartilhar a imagem do QR Code.

Recomendado

07

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

08

Fornecer opção de Copiar Código QR para viabilizar a funcionalidade Pix Copia e Cola.



Pagamento através de QR Code estático

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

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.1
Janeiro de 2021

06

Obrigatório

Antes da confirmação do pagamento, devem ser retornados ao usuário pagador os dados do DICT sobre usuário recebedor:

- Nome, CPF (com máscara) / CNPJ (sem máscara) e valor lido do QR

Code (se houver) e nome do PSP do recebedor. O número da agência e o número da conta do recebedor não devem ser retornados para o usuário pagador.

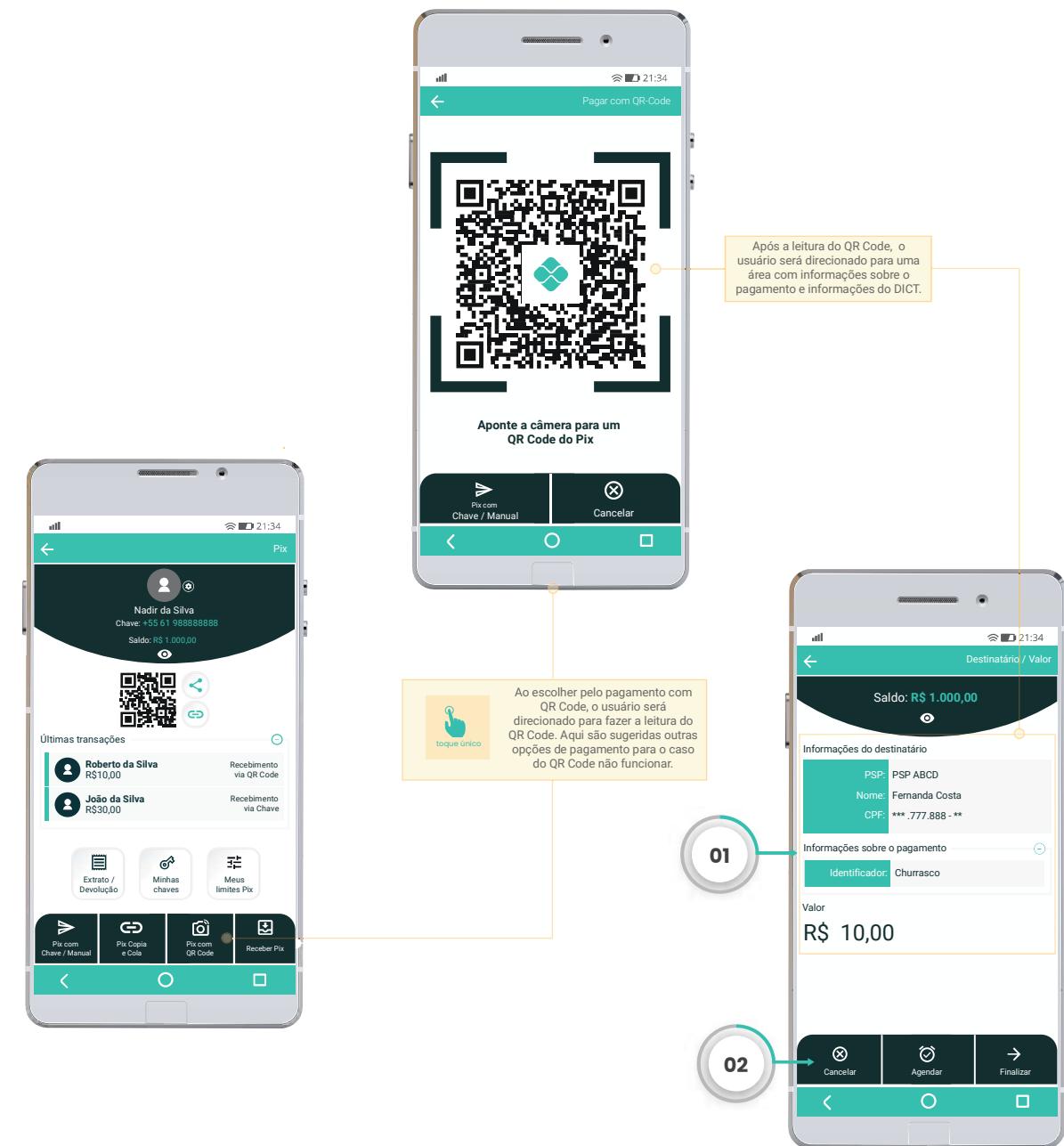
- No caso de CNPJ, o nome informado deve ser o Nome Fantasia da empresa, caso exista. Caso não exista, o nome informado deve ser o

01

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

- Cancelar pagamento.

02



Obrigatório

03

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

04

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

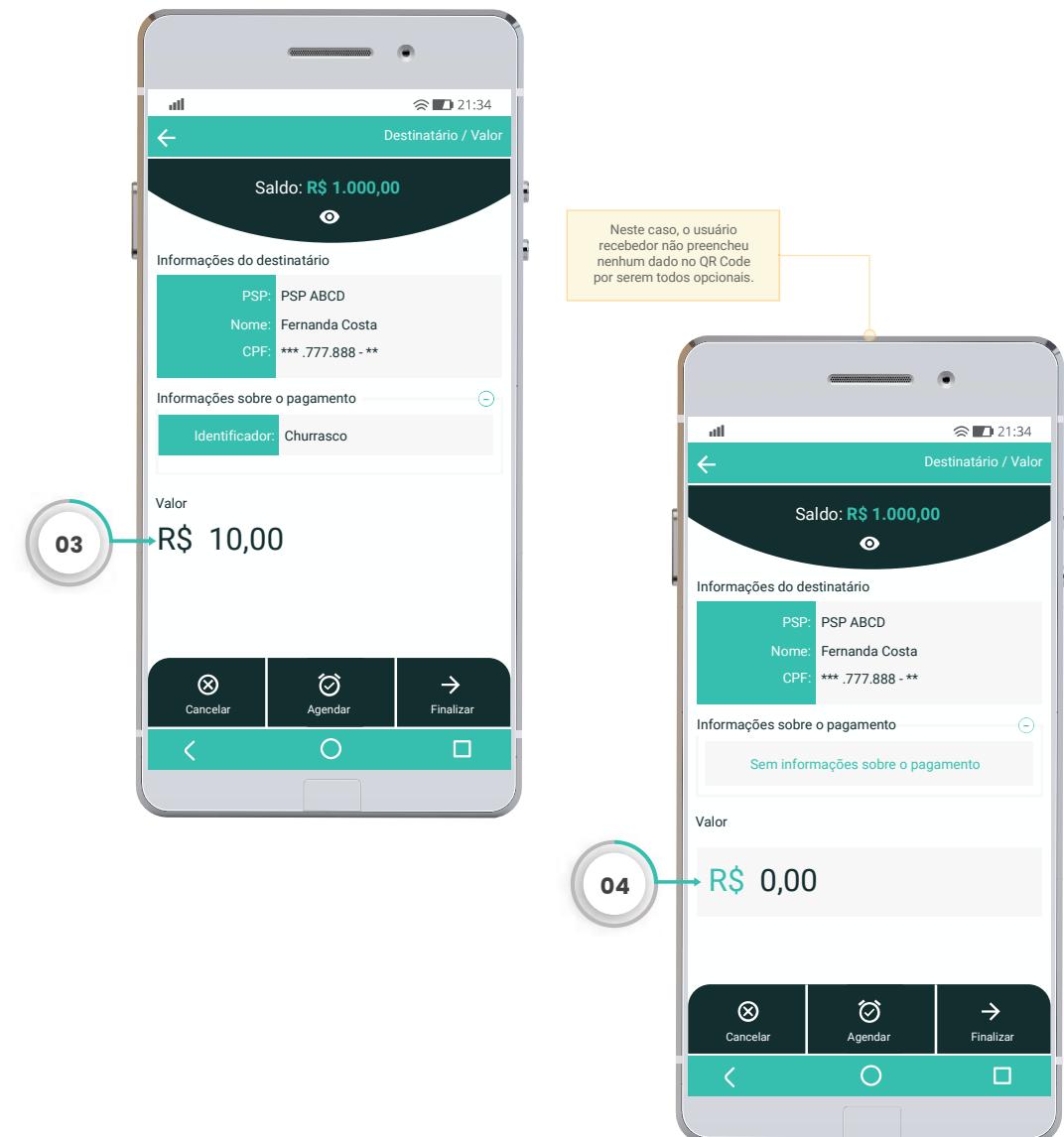
05

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

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar o valor e a linha de crédito que será utilizada.

Exemplos:

Atenção: para concluir a transação, será utilizado R\$ XX,XX da/o [Nome_da_linha_de_crédito]/Para finalizar este Pix será retirado R\$ [valor] linha de crédito [nome da linha de crédito].



Obrigatório

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

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e que houve um problema técnico ou de comunicação.

Exemplos:

- Transação não concluída. Falha de comunicação. Tente novamente.
- Seu Pix não foi finalizado. Tivemos problema técnico. Tente novamente.
- Desculpe, tivemos um problema de comunicação. Tente novamente.

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

Mensagem obrigatória:

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e que a chave é inexistente.

Exemplos:

- Transação não concluída. Chave inexistente
- Chave não localizada. Tente novamente.
- Ocorreu um erro. Não foi possível encontrar essa chave.
- Erro. Veja se informou a chave certa.
- Pix não concluído. Verifique se a chave está correta.

Recomendado

08 Usuário deve ser informado caso o QR Code escaneado seja



Obrigatório

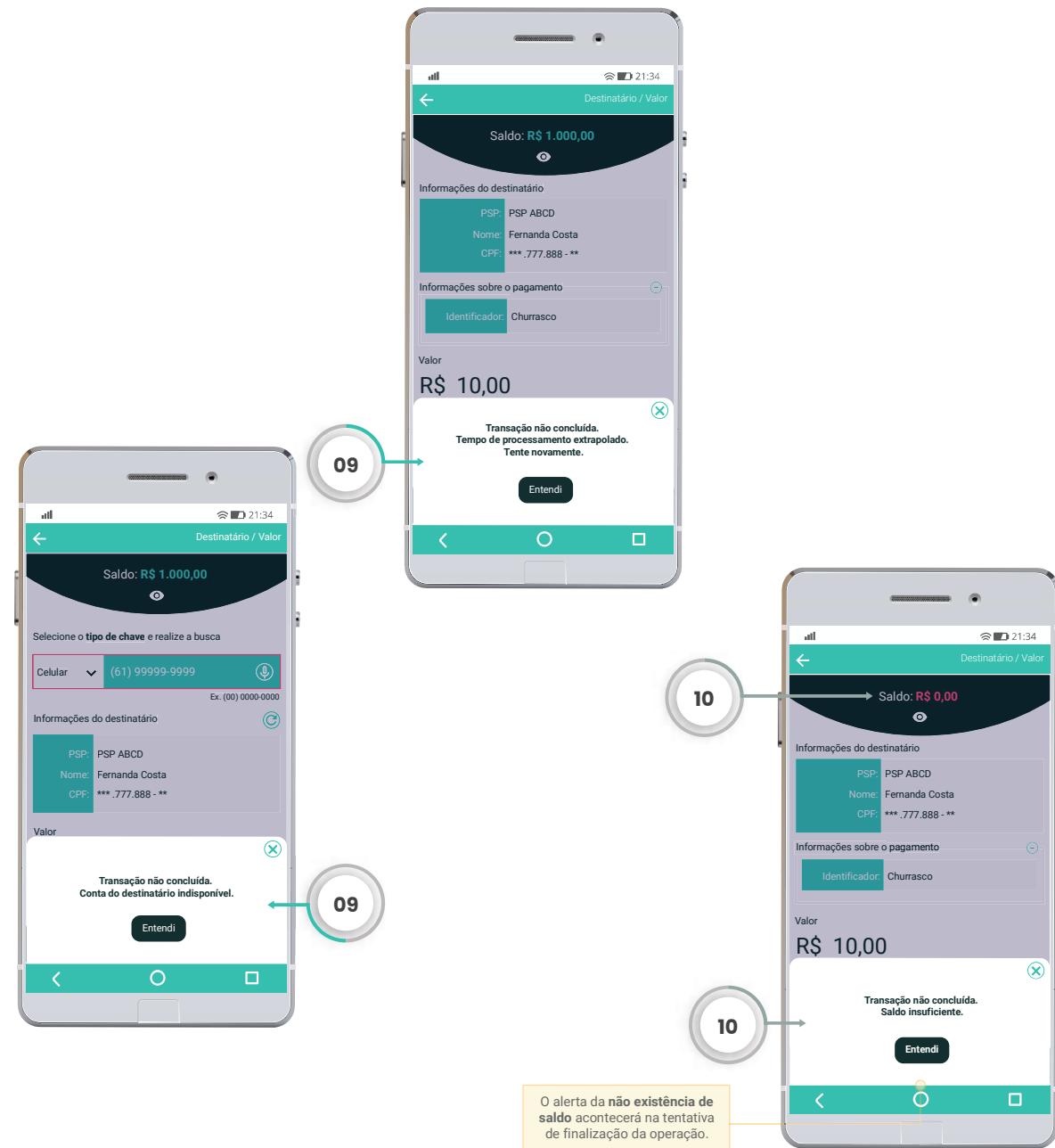
As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário.

Mensagens obrigatórias: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e especificar o problema ocorrido nos casos de insuficiência de saldo, conta do recebedor indisponível, conta do recebedor inexistente, erro de processamento ou falha técnica, tempo extrapolado.

Exemplos:

- Tente outro valor, saldo insuficiente. / Pix não realizado, o saldo que você possui não foi suficiente. / Você está sem saldo para finalizar esse Pix.
- Transação não concluída. Conta do destinatário indisponível. / Pix não concluído. A conta da pessoa que você quer transferir não está disponível. / Erro. Conta do recebedor indisponível.
- Transação não concluída. Conta do destinatário inexistente. / Pix não concluído. A conta da pessoa que você quer transferir não existe. / Erro. Conta do recebedor inexistente.
- Transação não concluída. Erro de processamento. / Falha ao processar seu Pix. Tente novamente. / Desculpe, tivemos uma falha técnica. Tente de novo.
- Transação não concluída. Tempo de processamento extrapolado. Tente novamente. / Erro. Limite de tempo ultrapassado. Tente mais uma vez. / Esse Pix está levando mais tempo que o esperado e não pode ser concluído. Tente de novo.

09



Recomendado

10

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

Obrigatório

11

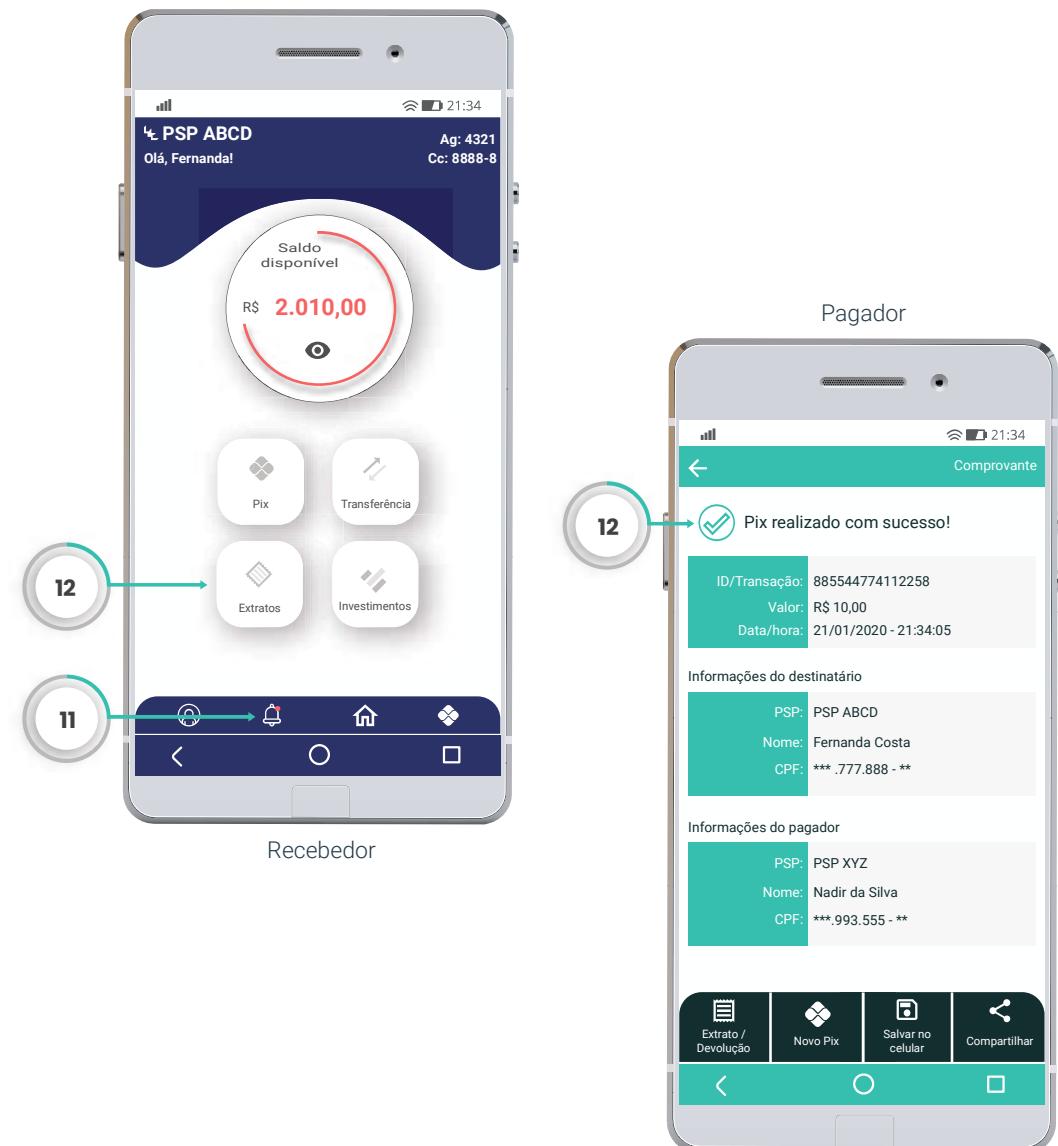
O usuário pagador deve receber notificação assim que houver a conclusão da transação. A forma de envio da notificação é de livre escolha do PSP. A notificação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

-Nome do recebedor (se obtido por meio do DICT), PSP do recebedor e valor da transação.

12

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, além de ID da transação e hora/minuto/segundo (horário de Brasília) da liquidação, deve ser disponibilizado ao usuário durante o período estabelecido na regulação em vigor. A mensagem e os campos mínimos que devem ser apresentados ao usuário estão representados na tela ao lado.

-O ID/transação refere-se ao "EndtoEndID" presente na pacs.008.



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: 3.1
Janeiro de 2021

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

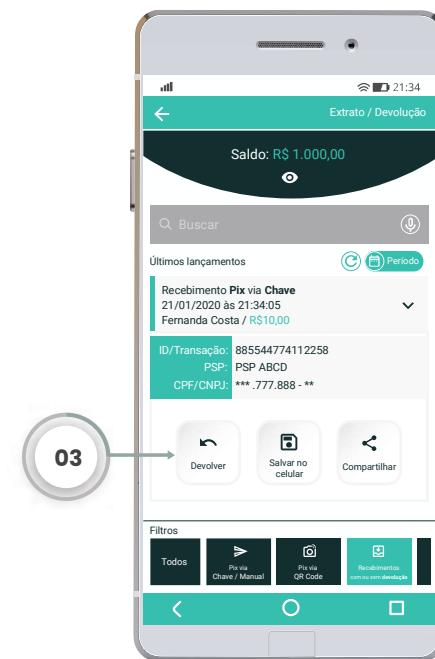
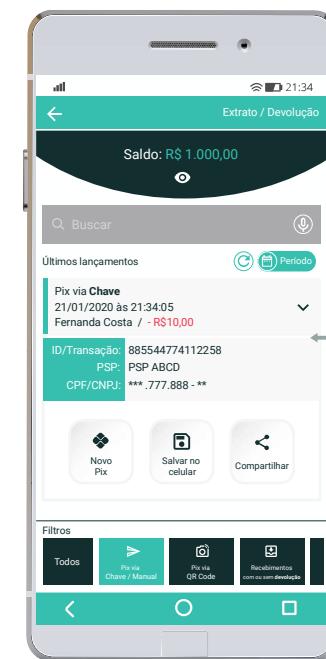
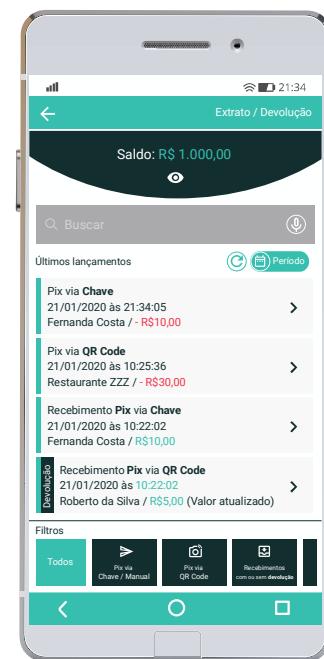
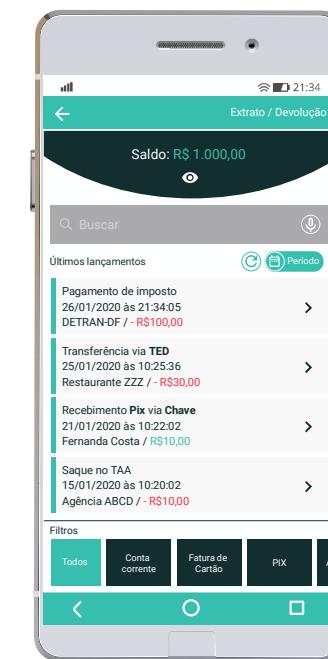
Disponibilizar extrato específico contendo apenas transações Pix.

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 (horário de Brasília) 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: 3.1
Janeiro de 2021

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.

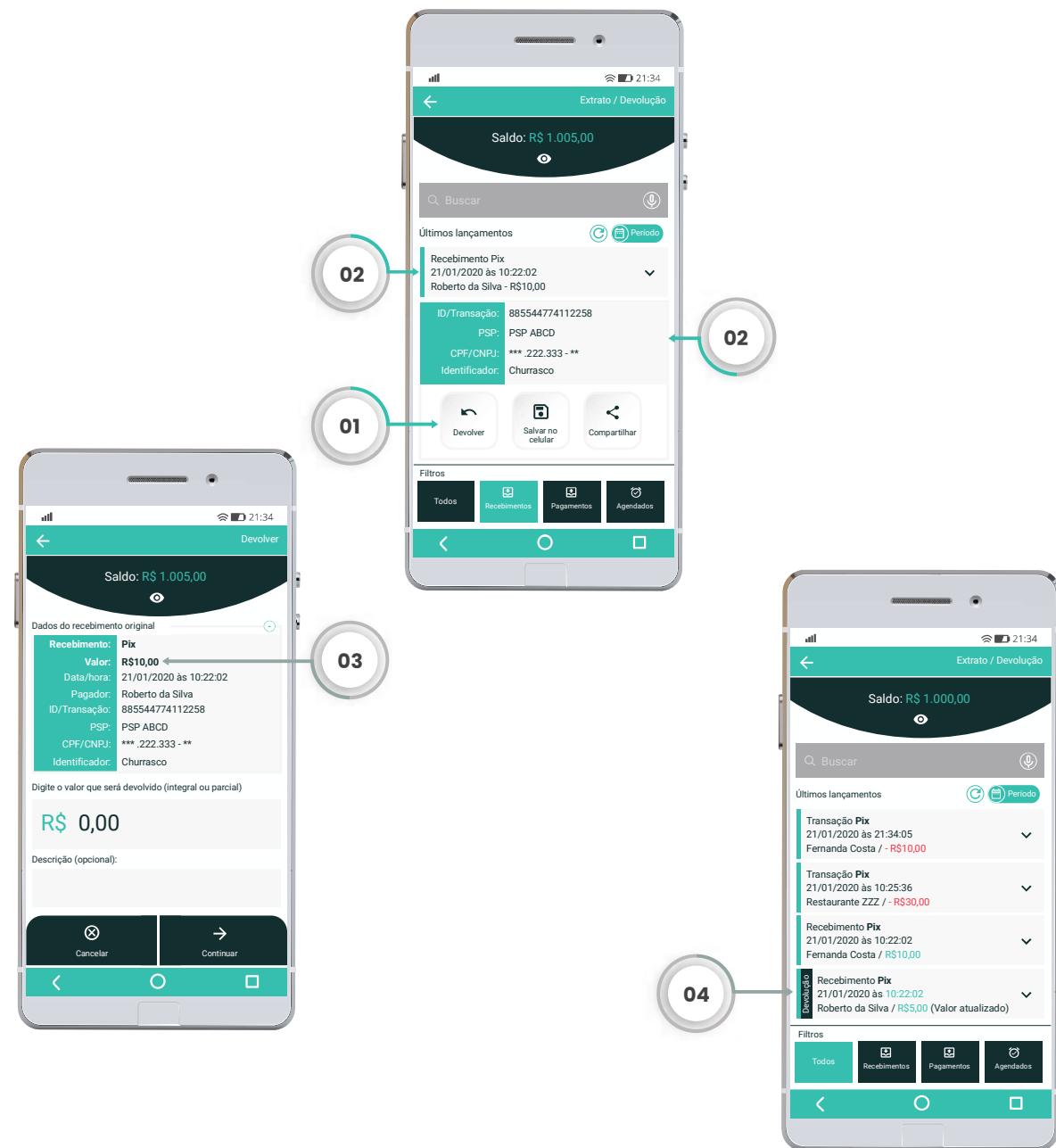
Recomendado

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

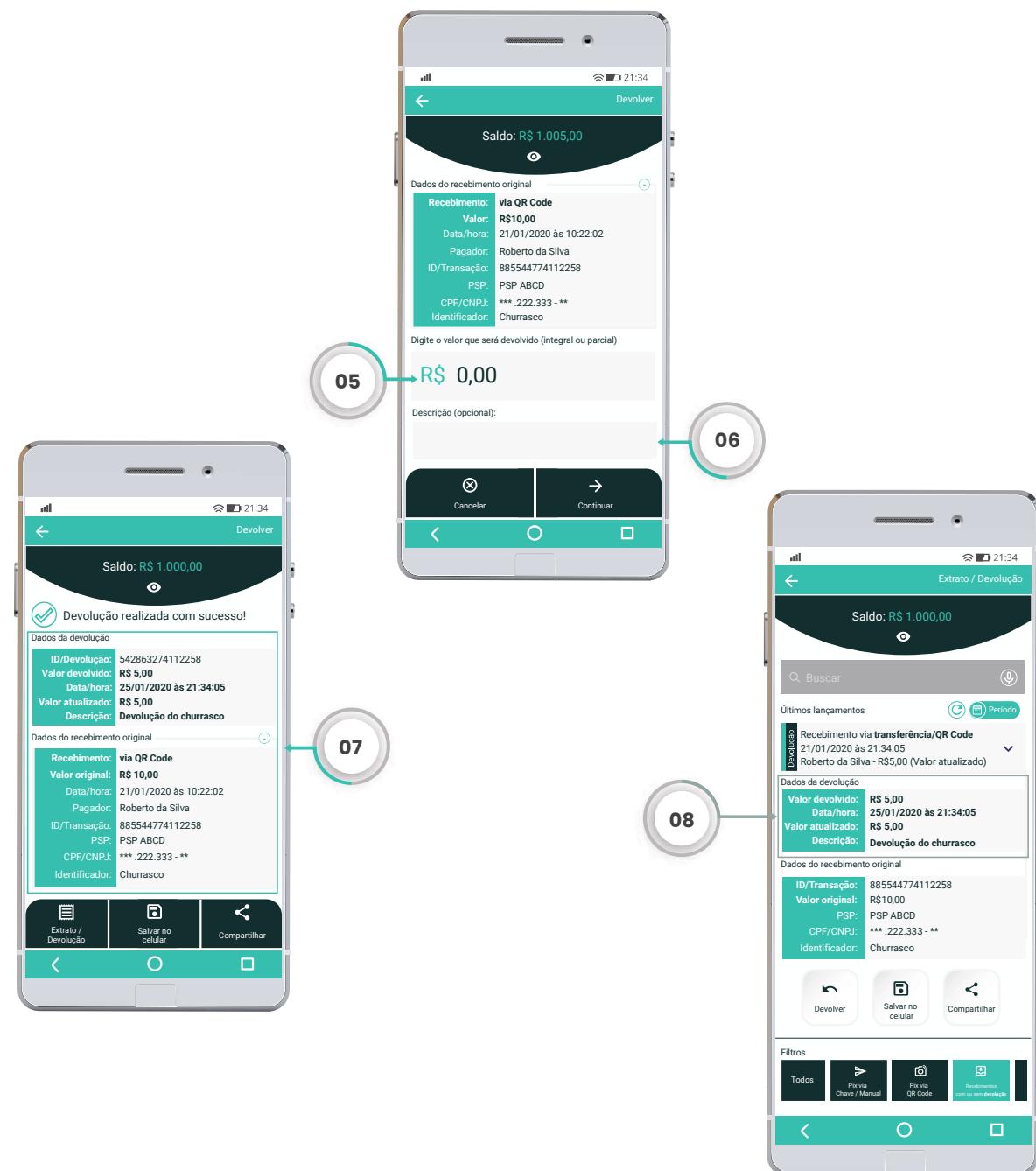
Deve ser oferecida ao usuário a possibilidade de realizar devoluções parciais dos recursos recebidos.

06

O campo “Descrição”, de preenchimento opcional pelo usuário, deve ser apresentado para preenchimento.
-Na formação da pacs.004, o texto do campo “Descrição” deve ser inserido no campo “informacoesEntreUsuarios”.

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.
-O ID/transação refere-se ao “EndtoEndID” presente na pacs.008 original;
-A “Descrição” corresponde ao campo “informacoesEntreUsuarios” da pacs.004.
-O campo “Descrição” deve ser sanitizado e só admitir tags HTML seguras.



Recomendado

08

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

Obrigatório

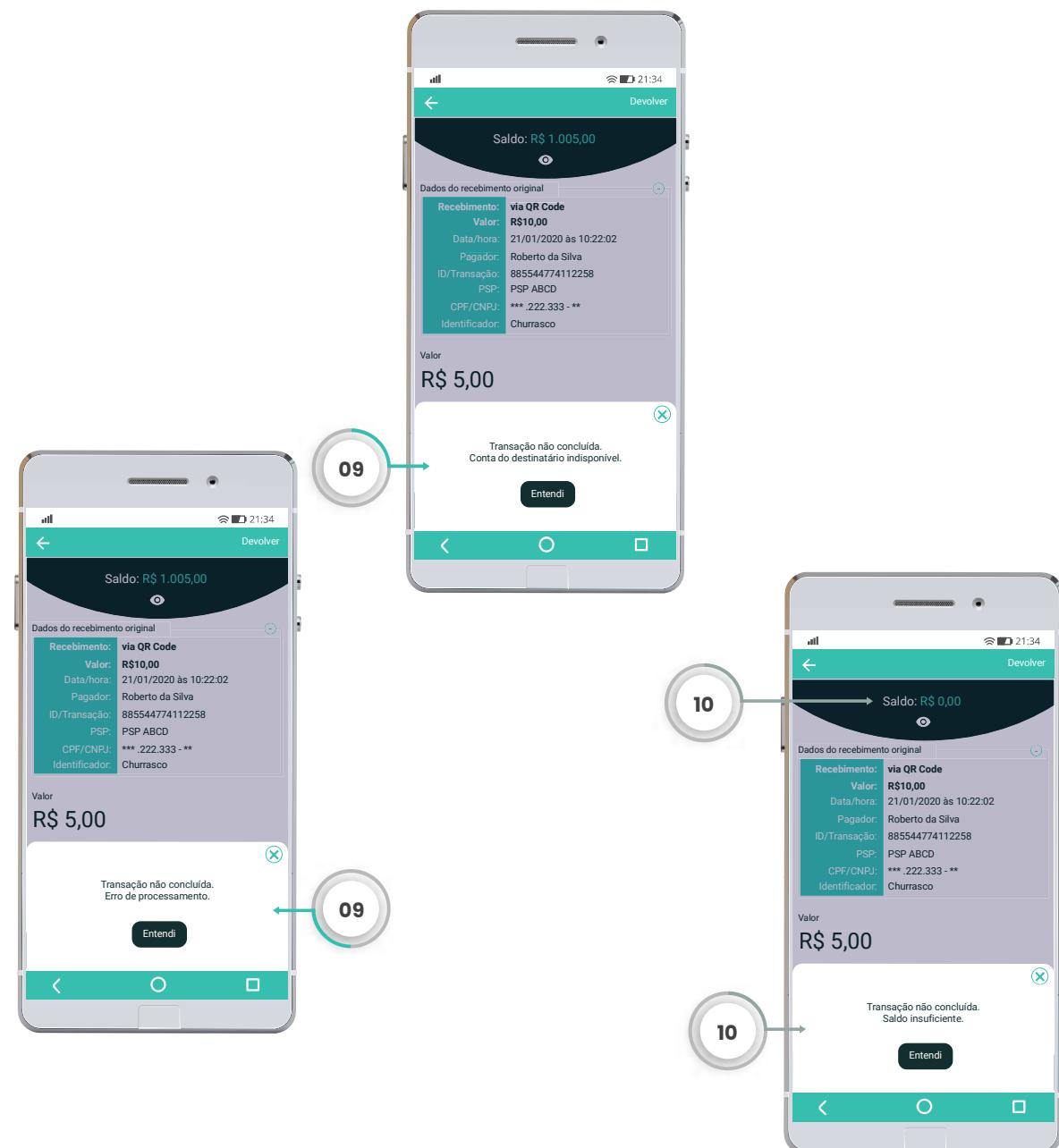
As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário.

Mensagens obrigatórias: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e especificar o problema ocorrido nos casos de insuficiência de saldo, conta do recebedor indisponível, conta do recebedor inexistente, erro de processamento ou falha técnica, tempo extrapolado.

Exemplos:

- Tente outro valor, saldo insuficiente./Pix não realizado, o saldo que você possui não foi suficiente./Você está sem saldo para finalizar esse Pix.
- Transação não concluída. Conta do destinatário indisponível./Pix não concluído.A conta da pessoa que você quer transferir não está disponível./Erro. Conta do recebedor indisponível.
- Transação não concluída. Conta do destinatário inexistente./ Pix não concluído. A conta da pessoa que você quer transferir não existe./Erro. Conta do recebedor inexistente.
- Transação não concluída. Erro de processamento./Falha ao processar seu Pix. Tente novamente./Desculpe, tivemos uma falha técnica. Tente de novo.
- Transação não concluída. Tempo de processamento extrapolado. Tente novamente./Erro. Limite de tempo ultrapassado. Tente mais uma vez./Esse Pix está levando mais tempo que o esperado e não pode ser concluído. Tente de novo.

09



Recomendado

10

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

Obrigatório

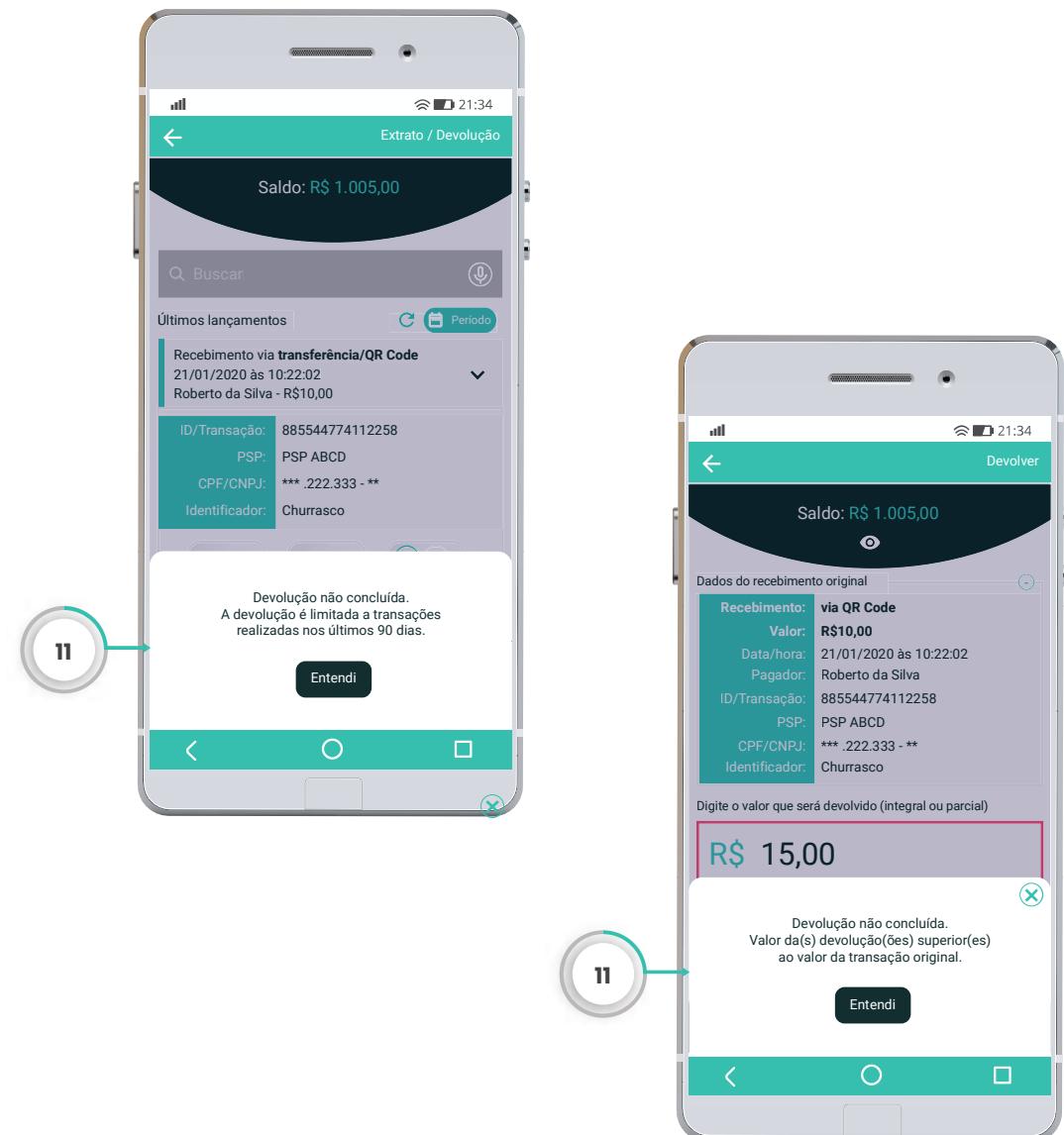
As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário.

Mensagens obrigatórias: As mensagens de erro no processo da devolução devem evidenciar que a transação não foi realizada e especificar o problema ocorrido pelo menos nos casos de dados incompatíveis com a transação original, prazo superior a 90 dias, valor superior ao da transação.

Exemplos:

- Devolução não concluída. Dados incompatíveis com a transação original.
- Erro ao fazer a devolução, confira se informou os dados corretamente.
- Erro ao devolver o Pix, verifique se os dados estão corretos.
- Devolução não concluída. A devolução é limitada a transações realizadas nos últimos 90 dias.
- Erro ao devolver o Pix pois já passou o prazo de 90 dias.
- Devolução não concluída. Valor da(s) devolução(ões) superior(es) ao da transação original.
- Erro ao devolver o Pix. Verifique o valor informado.

11



Minhas Chaves

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

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.1
Janeiro de 2021

09

Obrigatório

É obrigatório que, quando do primeiro acesso ao Minhas chaves, o usuário seja informado sobre a chave, abordando, no mínimo:

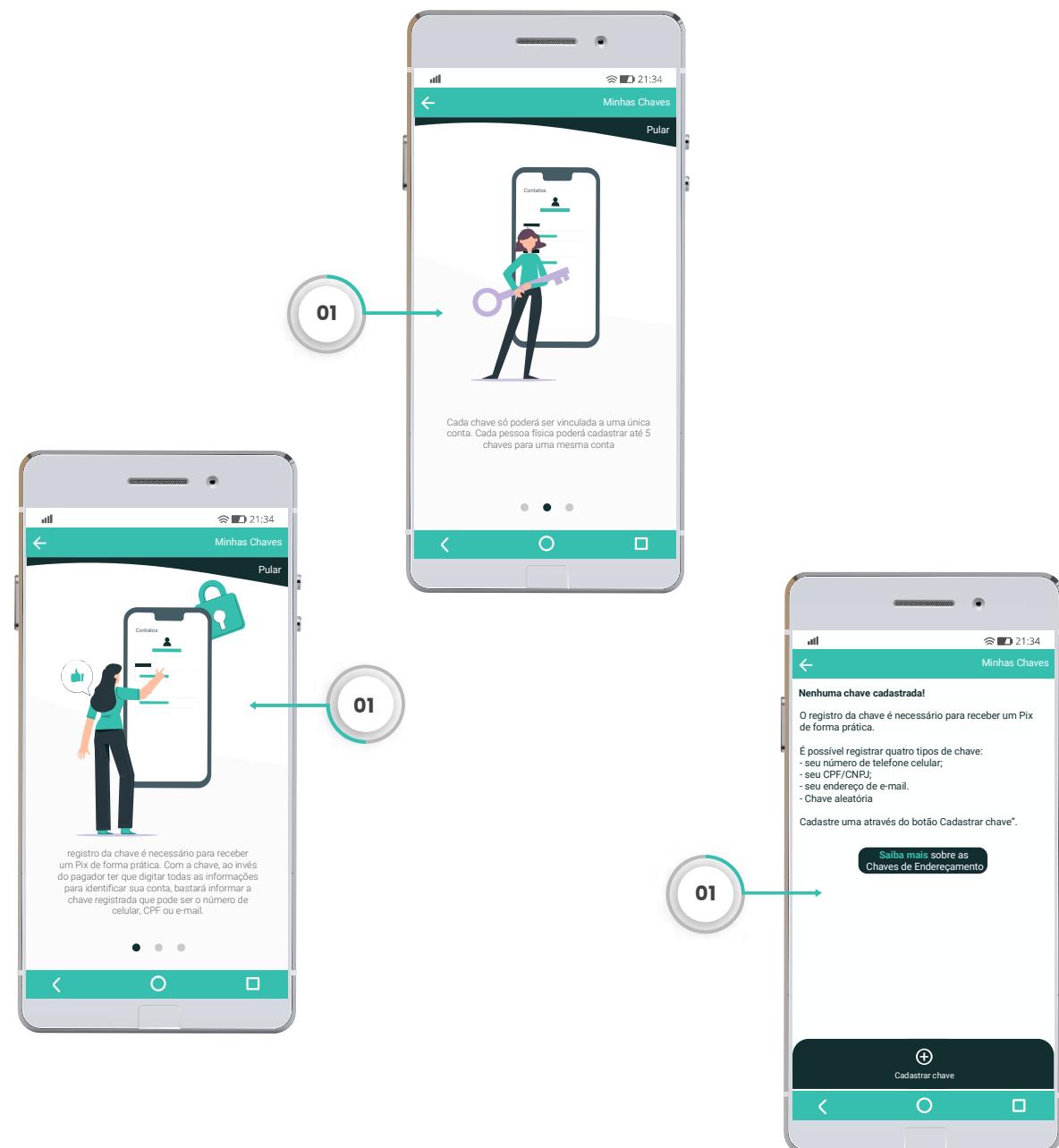
01

- Que a chave identifica de forma prática o recebedor e facilita a experiência de pagamento ou transferência;
- Tipos (número de celular, e-mail, CPF/CNPJ, chave aleatória);
- Restrição de que cada chave só poderá ser vinculada a uma única conta;
- Que pode ser cadastrado até 5 chaves para a mesma conta.

02

Apresentar obrigatoriamente, sempre que houver registro de chave, mensagem de consentimento que informe, no mínimo, que usuários pagadores que tenham conhecimento da chave terão visibilidade dos seguintes dados do usuário recebedor ao lhe enviar pagamentos:

- Nome completo;
- CPF com máscara escondendo os primeiros três e os últimos dois dígitos;
- O nome do prestador de serviços de pagamento ao qual a chave está vinculada.



Obrigatório

03

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

04

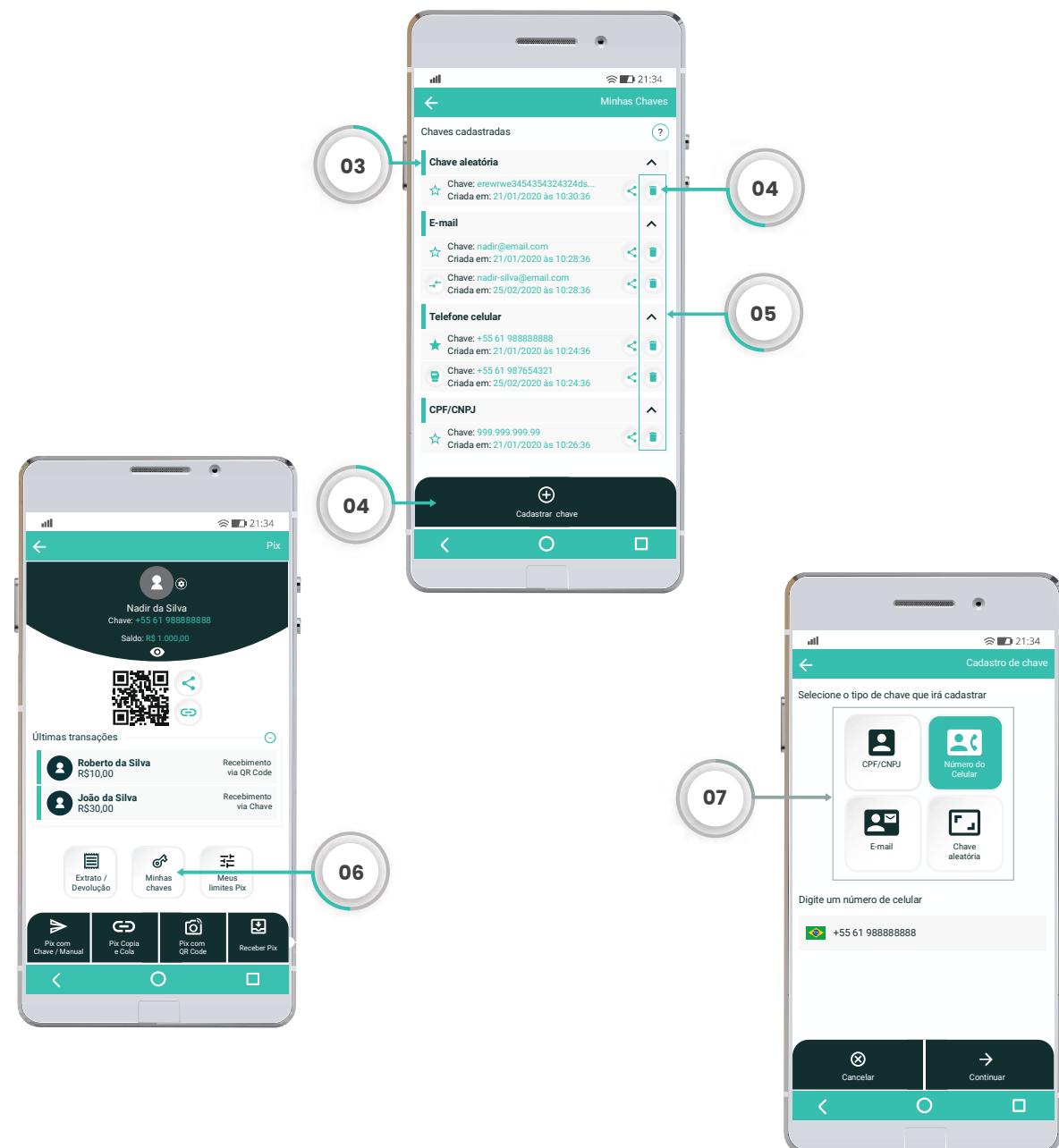
O usuário deve poder incluir e excluir chaves para os quatro tipos possíveis (número de telefone celular, e-mail, CPF/CNPJ e chave aleatória).

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 Minhas 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 (registro, exclusão, portabilidade e reivindicação), 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. A mensagem obrigatória para portabilidade deve evidenciar que a chave já tem um vínculo, a que PSP se encontra vinculada, pedir o consentimento para a portabilidade e informar o prazo ou data limite.

Exemplos:

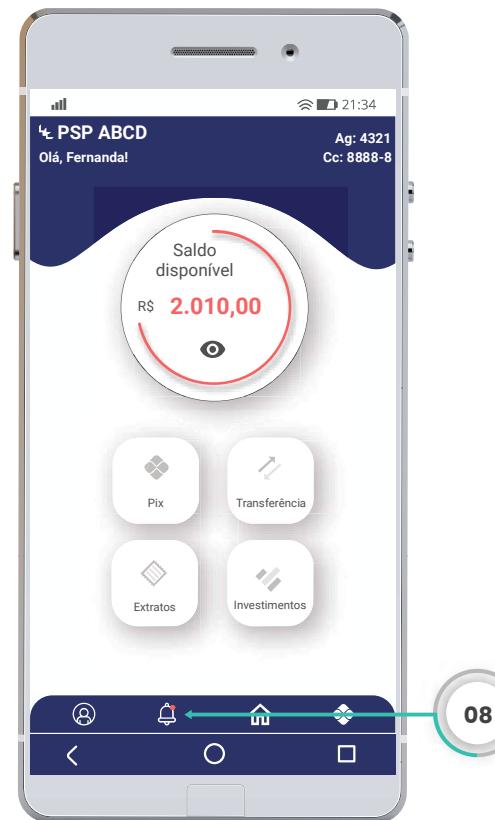
- Chave vinculada ao PSP XYZ. Deseja iniciar a portabilidade? Para trazer sua chave para [nome do PSP] você precisa fazer a confirmação no aplicativo onde esta chave já está cadastrada até o dia [data]. / Chave associada a outra conta. Deseja trazer sua chave para [nome do PSP]? Essa portabilidade deve ser confirmada na instituição que a chave está ativa em até 7 dias. A mensagem obrigatória para reivindicação de posse deve evidenciar que a chave está em uso por outro usuário, pedir o consentimento para a reivindicação e informar o prazo ou data limite.

08

Exemplos:

- Chave cadastrada por outro usuário. Quer reivindicar o uso? O prazo para finalizar esse processo é de 14 dias. / Você gostaria de pedir essa chave? Ela está em uso por outra pessoa. Esse processo, chamado de reivindicação, pode ser finalizado até o dia [data].

Usuário doador



08



Usuário reinvindicador

Obrigatório

O PSP doador deve imediatamente comunicar o usuário, de forma clara, sobre o início de processo de portabilidade. A mensagem obrigatória para informar que um pedido de portabilidade foi solicitado deve constar qual é a chave e o prazo ou data limite para confirmação, bem como já ter a opção de confirmar ou cancelar a portabilidade.

09

Exemplos:
Recebemos seu pedido de portabilidade da chave [chave]. Se você realmente quiser mudar você tem até o dia [data] para confirmar, mas torcemos para que continue conosco! / Recebemos pedido de portabilidade da chave Pix [inserir a chave]. Isso significa que o PSP ZYX 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 dias.

O PSP doador deve imediatamente comunicar o usuário, de forma clara, sobre o início de processo de reivindicação de posse. A mensagem obrigatória para informar que um pedido de reivindicação de posse foi solicitado deve constar qual é a chave e o prazo ou data limite para revalidação da chave.

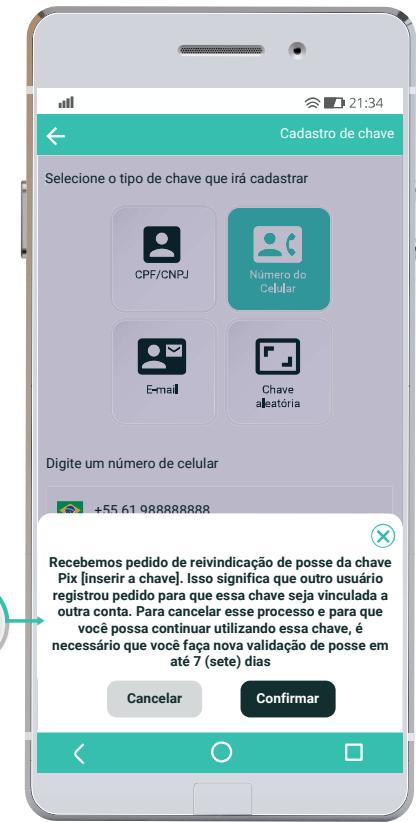
10

Exemplos:
Recebemos pedido de reivindicação de posse da chave Pix [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 dias. / Outra pessoa pediu a chave [inserir chave]. O uso dessa chave foi reivindicado por outro usuário. Se você quiser continuar usando essa chave precisa fazer uma nova validação até o dia [data].

Usuário doador



09



10

Obrigatório

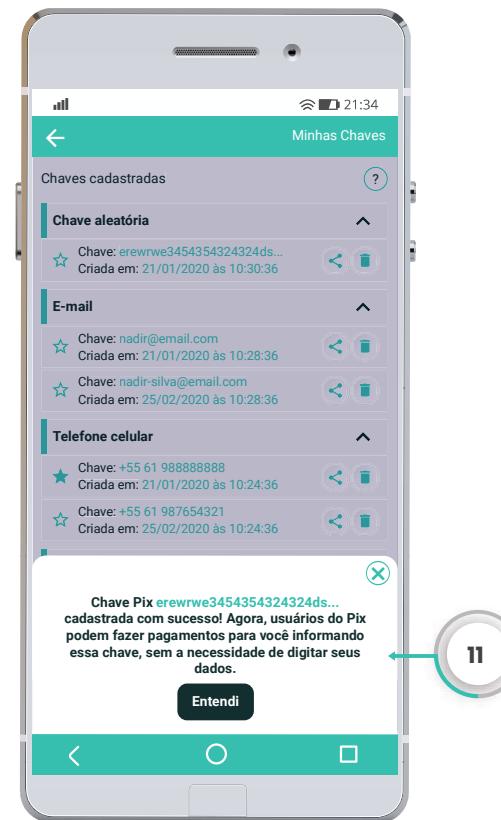
Usuário deve ser notificado pelo PSP sobre a conclusão (tanto em caso de sucesso quanto de insucesso) do processo de registro, de exclusão, de alteração, de portabilidade e de reivindicação de posse. As mensagens de sucesso devem especificar no mínimo qual operação foi realizada e que foi bem sucedida.

Atenção: a mensagem de sucesso de registro de chave não deve induzir que para pagar com Pix essa chave é necessária, uma vez que a chave só é usada para o recebimento.

As mensagens de insucesso devem especificar no mínimo qual operação não pode ser realizada e o motivo do insucesso. Exemplos:

- Chave cadastrada/ alterada/ editada/ excluída/ deletada com sucesso!
- Pronto, sua chave já está registrada!
- Cadastro bem sucedido! Você já pode receber Pix de um jeito muito fácil, basta informar sua chave [chave].
- Erro ao cadastrar sua chave. Faltou fazer a confirmação de posse. Tente novamente.
- Não foi possível registrar sua chave pois não identificamos a confirmação de posse.
- A chave [chave] agora é sua! A reivindicação de posse foi concluída com sucesso.
- Pronto! Portabilidade efetuada. Já pode usar a chave [chave].
- Reivindicação de posse da chave [chave] recusado. A pessoa que cadastrou esta chave confirmou que ainda a usa.
- Pedido para mudar a chave para PSP ZYX recusado. A portabilidade não foi concluída, pois não identificamos a confirmação na instituição de origem.

11



Obrigatório

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

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e que houve um problema técnico ou de comunicação.

Exemplos:

- Transação não concluída. Falha de comunicação. Tente novamente.
- Seu Pix não foi finalizado. Tivemos problema técnico. Tente novamente.
- Desculpe, tivemos um problema de comunicação. Tente novamente.

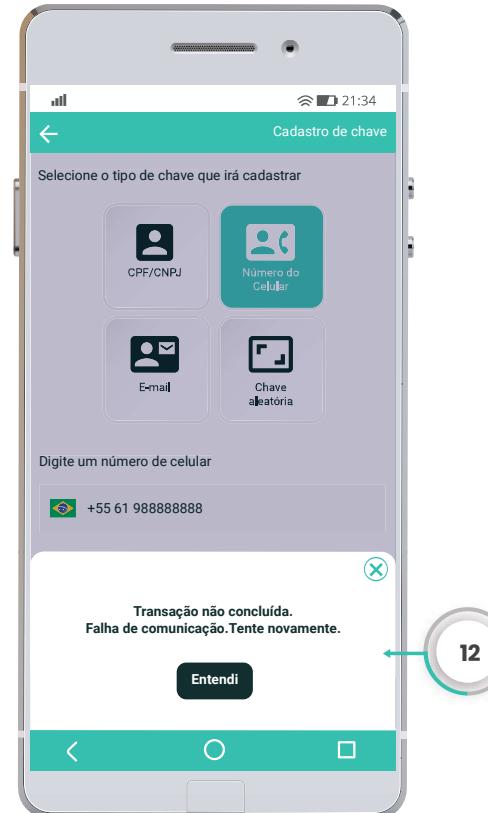
Quando do registro, da exclusão, da alteração, da portabilidade ou da reivindicação de uma chave fora do horário padrão de funcionamento do DICT (ou seja, após as 20:00 horas), caso não ocorra a atualização imediata da chave, o participante deverá guardar o registro e encaminhá-lo ao Banco Central do Brasil quando da abertura da referida grade. Da mesma forma, é necessário informar o usuário final desta situação. A mensagem deve deixar evidente que a operação não foi concluída e quando será efetivada.

Exemplos:

- Cadastro de chave pendente. Sua efetivação ocorrerá ["amanhã" para horário anterior a meia-noite e "hoje" para horário posterior] às 8:00 horas.
- O cadastro da sua chave será finalizado ["amanhã, para horário anterior a meia-noite / "hoje" para depois das 8:00 horas] às 8:00 horas.

12

13



Meus Limites Pix

Funcionalidade que permite aos usuários do Pix consultar, reduzir, bem como solicitar aumento do valor dos limites transacionais disponibilizados para o Pix.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.1
Janeiro de 2021

10

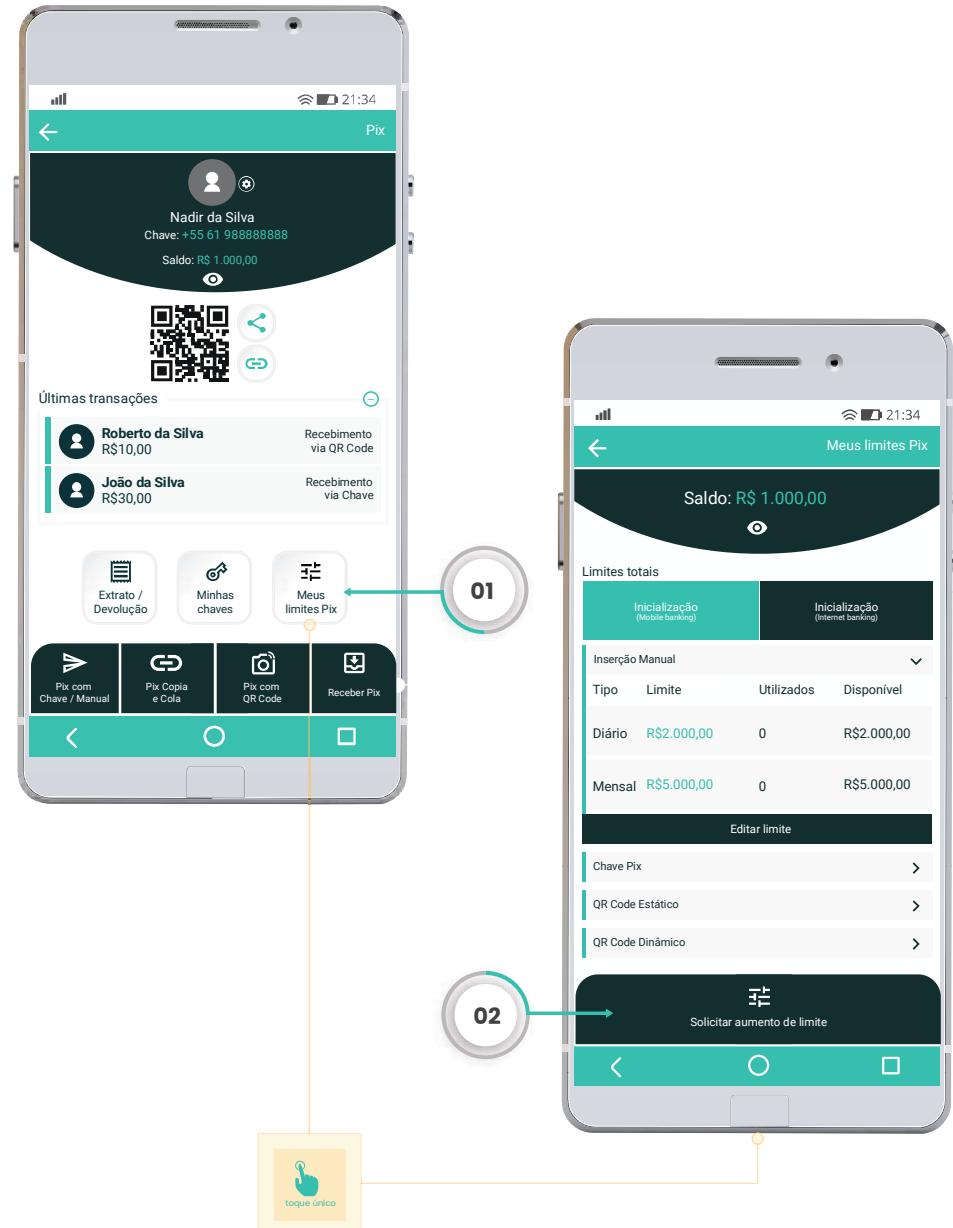
Obrigatório

01

Deve ser disponibilizada funcionalidade que permita ao usuário consultar e gerenciar o valor dos limites transacionais para realização de um Pix.

02

A funcionalidade deve permitir que o usuário solicite o aumento no valor do limite disponibilizado.



Obrigatório

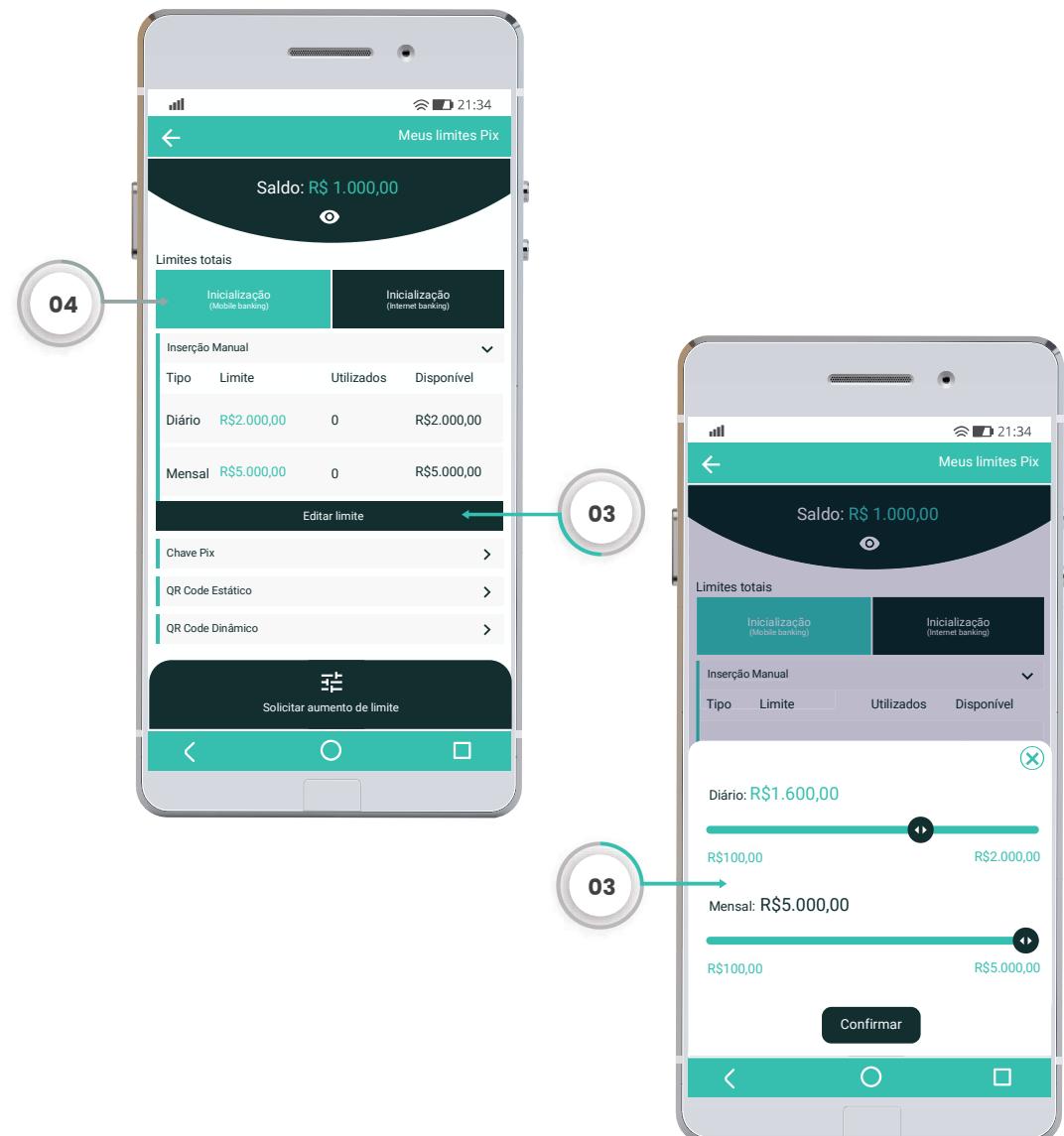
03

Na funcionalidade deve ser permitido ao usuário diminuir o valor do limite disponibilizado.

Recomendado

É recomendado, quando do acesso ao Meus Limites Pix, que o usuário seja informado sobre os limites disponibilizados:

- 04
- Por período do dia;
 - Por tipo de titularidade da conta (mesma titularidade, titularidade diferente);
 - Por canal de atendimento (internet banking, mobile banking, etc.);
 - Por Periodicidade (por dia, por mês);
 - Por procedimento para iniciação (Inserção Manual, Chave Pix, QR Code Estático, QR Code Dinâmico);
 - Para contas cadastradas previamente.



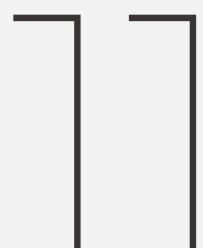
Pagamento imediato ou com vencimento através de QR Code dinâmico

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

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: **3.1**
Janeiro de 2021



Obrigatório

Antes da confirmação do pagamento imediato, devem ser retornados ao usuário pagador os dados abaixo, utilizando os dados do DICT sobre usuário recebedor nos campos aplicáveis:

- Nome, CPF (com máscara) / CNPJ (sem máscara) do recebedor e nome do PSP do recebedor. 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.
- Os dados do devedor (CPF/CNPJ e Nome), caso informados.
- O campo "InfoAdicionais", caso informado.
- O campo "Solicitação ao Pagador", caso informado: descrição e caixa de texto para preenchimento do usuário pagador.
- O valor.

01

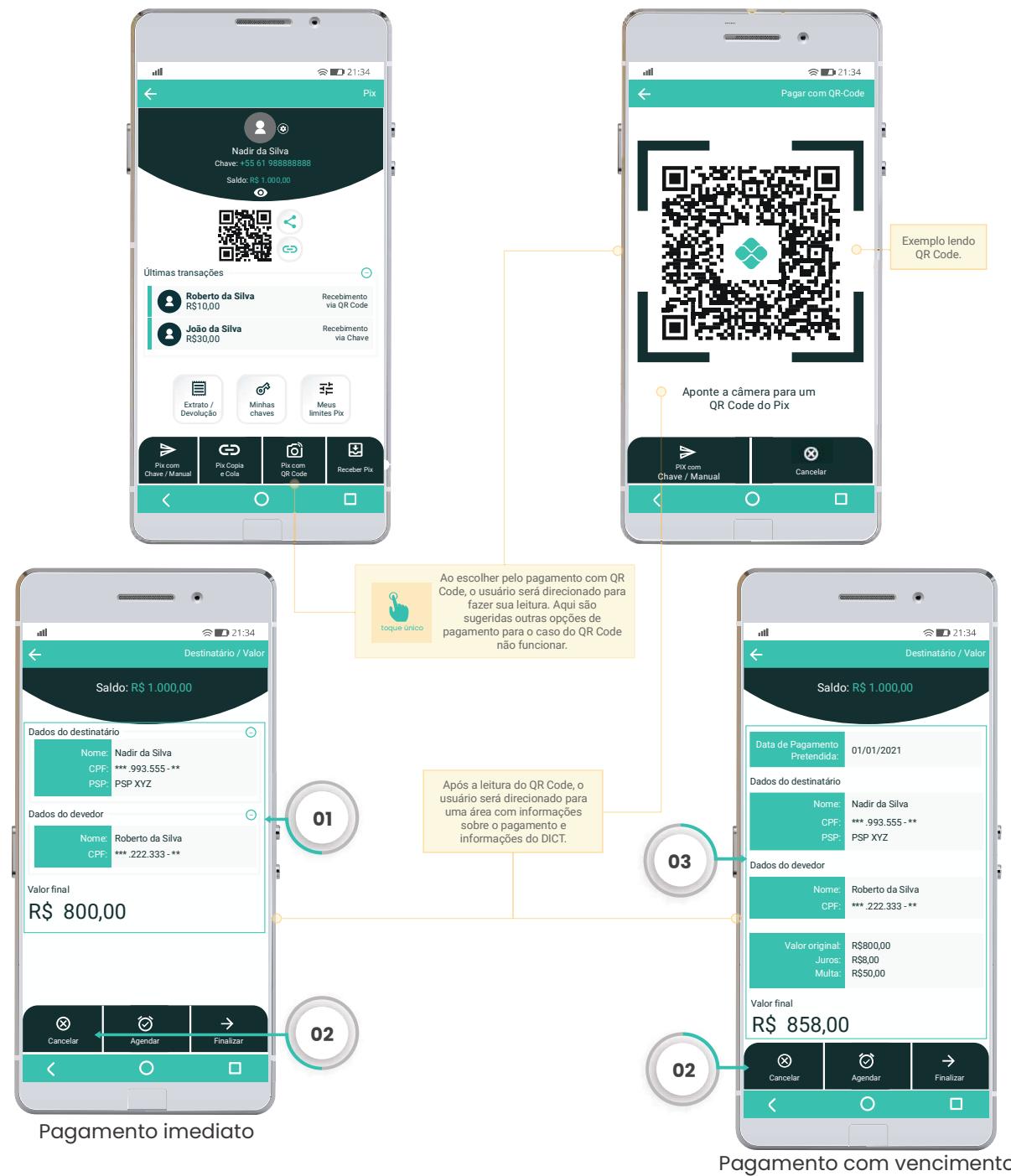
Usuário pagador pode cancelar o pagamento, mas não pode editar dados lidos do QR Code, à exceção do valor (caso permitido pelo usuário recebedor) e do campo de solicitação de informações ao pagador (se houver).

02

Antes da confirmação do pagamento com vencimento, devem ser retornados ao usuário pagador os dados abaixo, utilizando os dados do DICT sobre usuário recebedor nos campos aplicáveis:

- Nome, CPF (com máscara) / CNPJ (sem máscara) do recebedor e nome do PSP do recebedor. 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.
- Os dados do devedor (CPF/CNPJ e Nome).
- O campo "InfoAdicionais", caso informado.
- O campo "Solicitação ao Pagador", caso informado: descrição e caixa de texto para preenchimento do usuário pagador.
- Valores: original, abatimento, desconto, juros, multa (caso informados) e valor final.
- Campo para o pagador, se desejar, informar a Data de Pagamento Pretendida (DPP), definida no Manual de Padrões para Iniciação do Pix.
- Campos de endereço do recebedor: UF; Cidade; Logradouro e CEP (essas informações podem estar disponíveis ao usuário por meio de outro objeto como, por exemplo, um ícone ou botão.)

03



Obrigatório

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

03

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e que houve um problema técnico ou de comunicação.

Exemplos:

- Transação não concluída. Falha de comunicação. Tente novamente.
- Seu Pix não foi finalizado. Tivemos problema técnico. Tente novamente.
- Desculpe, tivemos um problema de comunicação. Tente novamente.

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

05

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar o valor e a linha de crédito que será utilizada.

Exemplos:

Atenção: para concluir a transação, será utilizado R\$XX,XX da/o [Nome_da_linha_de_crédito]/Para finalizar este Pix será retirado R\$ [valor] linha de crédito [nome da linha de crédito].

Recomendado

06

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

07

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



Obrigatório

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

Mensagem obrigatória: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e que houve um problema técnico ou de comunicação.

Exemplos:

- Transação não concluída. Falha de comunicação. Tente novamente.
- Seu Pix não foi finalizado. Tivemos problema técnico. Tente novamente.
- Desculpe, tivemos um problema de comunicação. Tente novamente.

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, evitando-se erros em cálculos de juros, multa ou desconto. A mensagem deve evidenciar que a transação não foi concluída e especificar o erro e a necessidade de nova tentativa.

08

Exemplos:

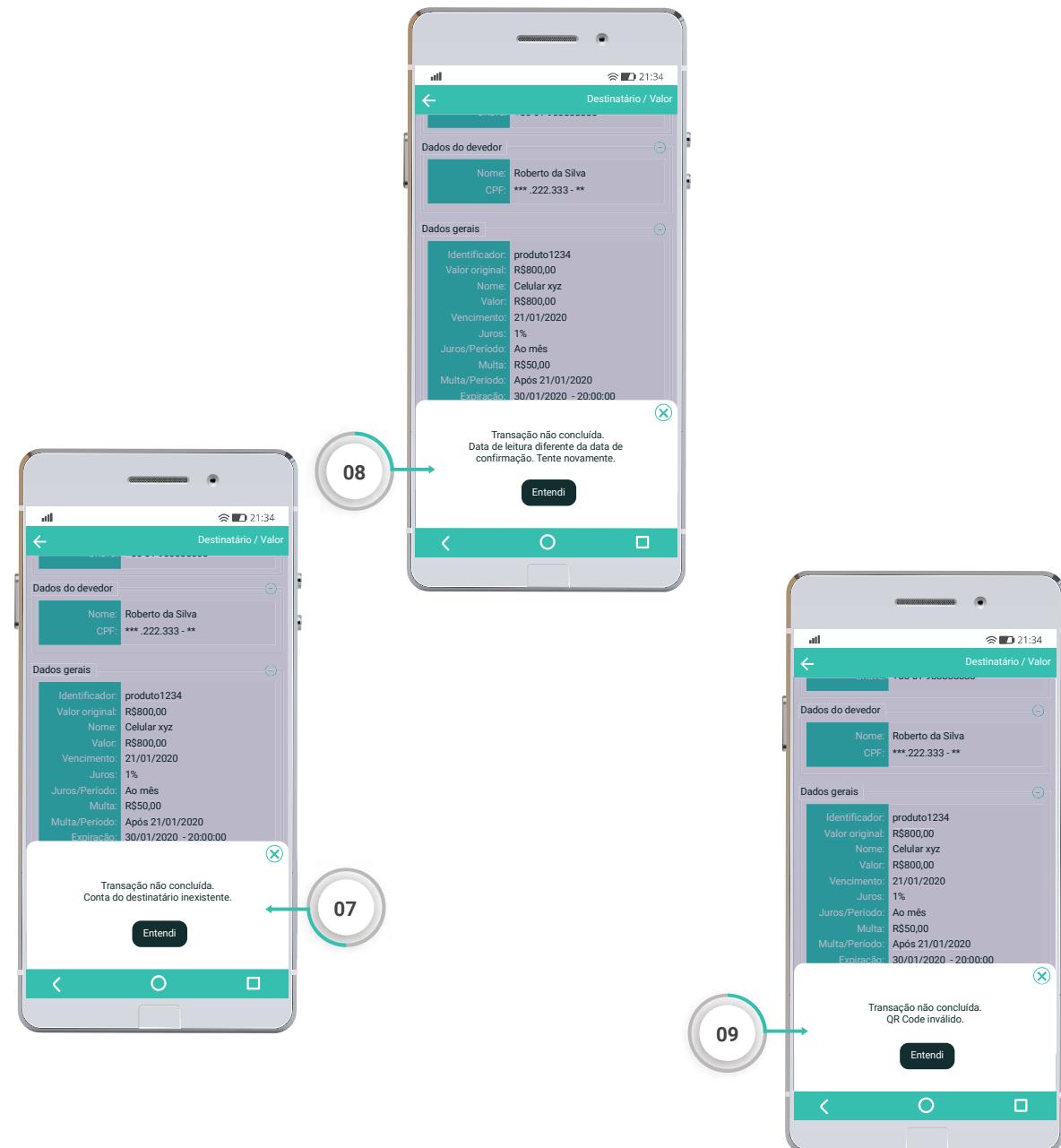
- Transação não concluída. Data de leitura diferente da data de confirmação. Tente novamente.
- Erro ao realizar o Pix. QR Code expirado. Faça uma nova tentativa.

Caso o prazo de expiração do QR Code tenha sido ultrapassado, o usuário pagador deve ser comunicado sobre isso. A mensagem deve evidenciar que a transação não foi concluída e especificar o erro e a necessidade de nova tentativa.

09

Exemplos:

- Transação não concluída. QR Code inválido.
- Erro ao realizar o Pix. QR Code inválido. Faça uma nova tentativa.



Obrigatório

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. A mensagem deve evidenciar que a transação não foi concluída e especificar o erro.

10

Exemplos:

- Transação não concluída. QR Code vencido. Esse QR Code não aceita pagamento após o vencimento. Pix não realizado. QR Code vencido.

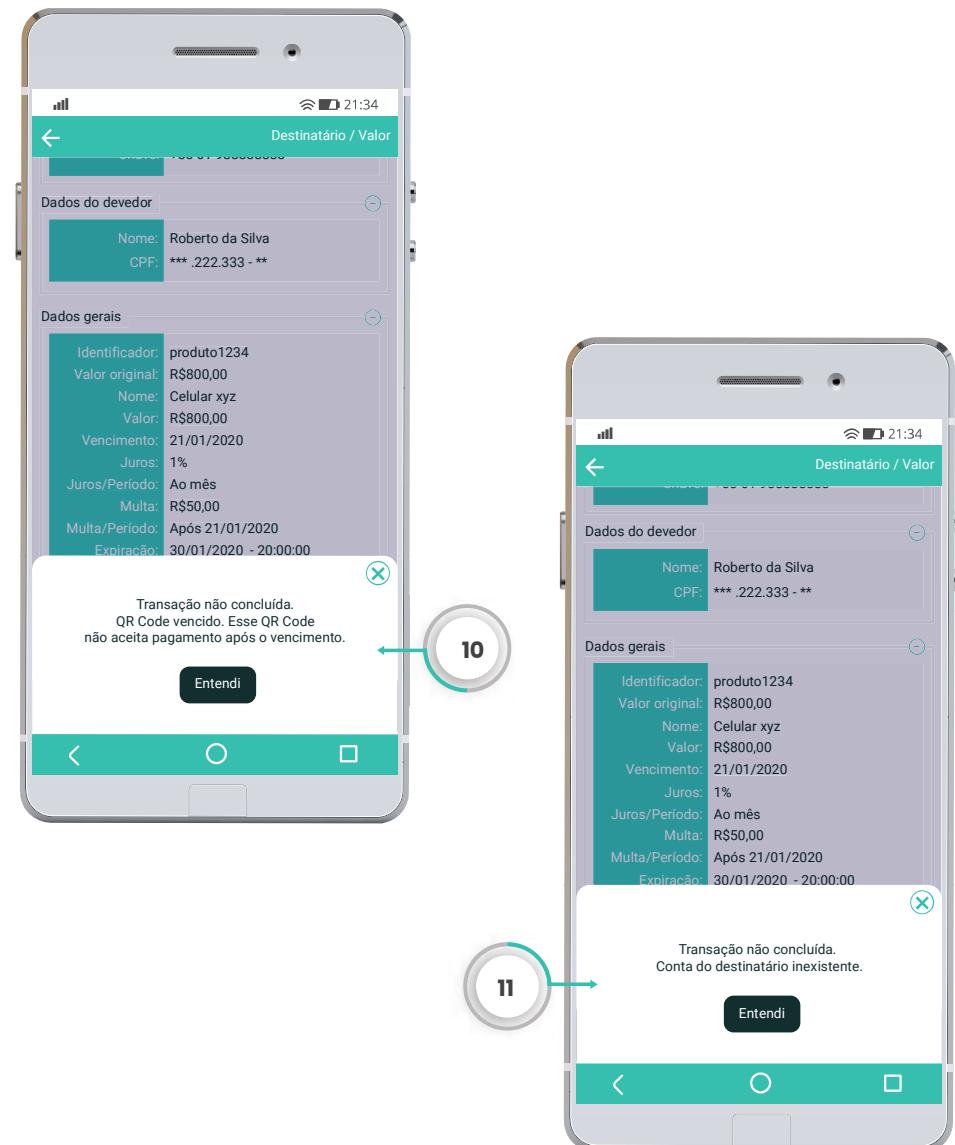
As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário.

Mensagens obrigatórias: Deve evidenciar que a transação não foi realizada e especificar o problema ocorrido nos casos de insuficiência de saldo, conta do recebedor indisponível, conta do recebedor inexistente, erro de processamento ou falha técnica, tempo extrapolado.

11

Exemplos:

- Tente outro valor, saldo insuficiente. / Pix não realizado, o saldo que você possui não foi suficiente. / Você está sem saldo para finalizar esse Pix.
- Transação não concluída. Conta do destinatário indisponível. / Pix não concluído. A conta da pessoa que você quer transferir não está disponível./Erro. Conta do recebedor indisponível.
- Transação não concluída. Conta do destinatário inexistente. / Pix não concluído. A conta da pessoa que você quer transferir não existe./ Erro. Conta do recebedor inexistente.
- Transação não concluída. Erro de processamento. / Falha ao processar seu Pix. Tente novamente. / Desculpe, tivemos uma falha técnica. Tente de novo.
- Transação não concluída. Tempo de processamento extrapolado. Tente novamente. / Erro. Limite de tempo ultrapassado. Tente mais uma vez. / Esse Pix está levando mais tempo que o esperado e não pode ser concluído. Tente de novo.



Obrigatório

12

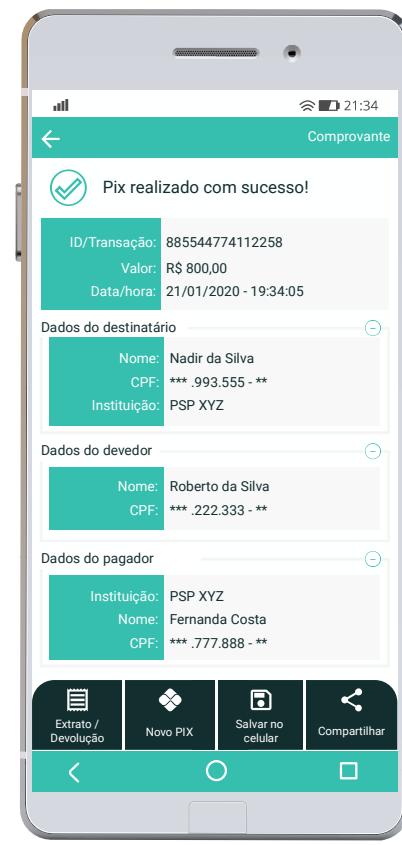
O usuário pagador deve receber notificação assim que houver a conclusão da transação. A forma de envio da notificação é de livre escolha do PSP. A notificação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome do recebedor (se obtido por meio do DICT), PSP do recebedor e valor da transação.

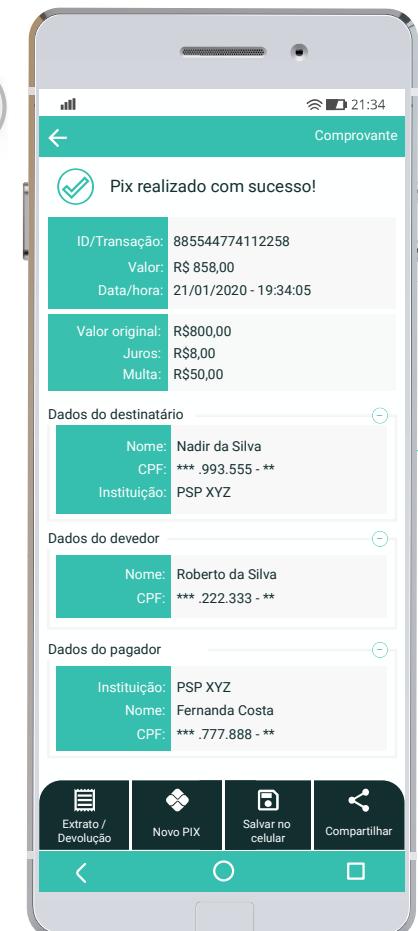
13

Disponibilizar comprovante de pagamento ao usuário, que conterá informações da notificação de pagamento e do payload do QR Code dinâmico, o ID da transação e hora/minuto/segundo (horário de Brasília) da liquidação.

-O ID/transação refere-se ao "EndtoEndID" presente na pacs.008



Pagamento imediato



Pagamento com vencimento

Pix Agendado

Funcionalidade que permite aos usuários do Pix o agendamento de um pagamento.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.1
Janeiro de 2021

12

Recomendado

01

Pode ser disponibilizado ao usuário pagador a opção de agendamento de pagamento.

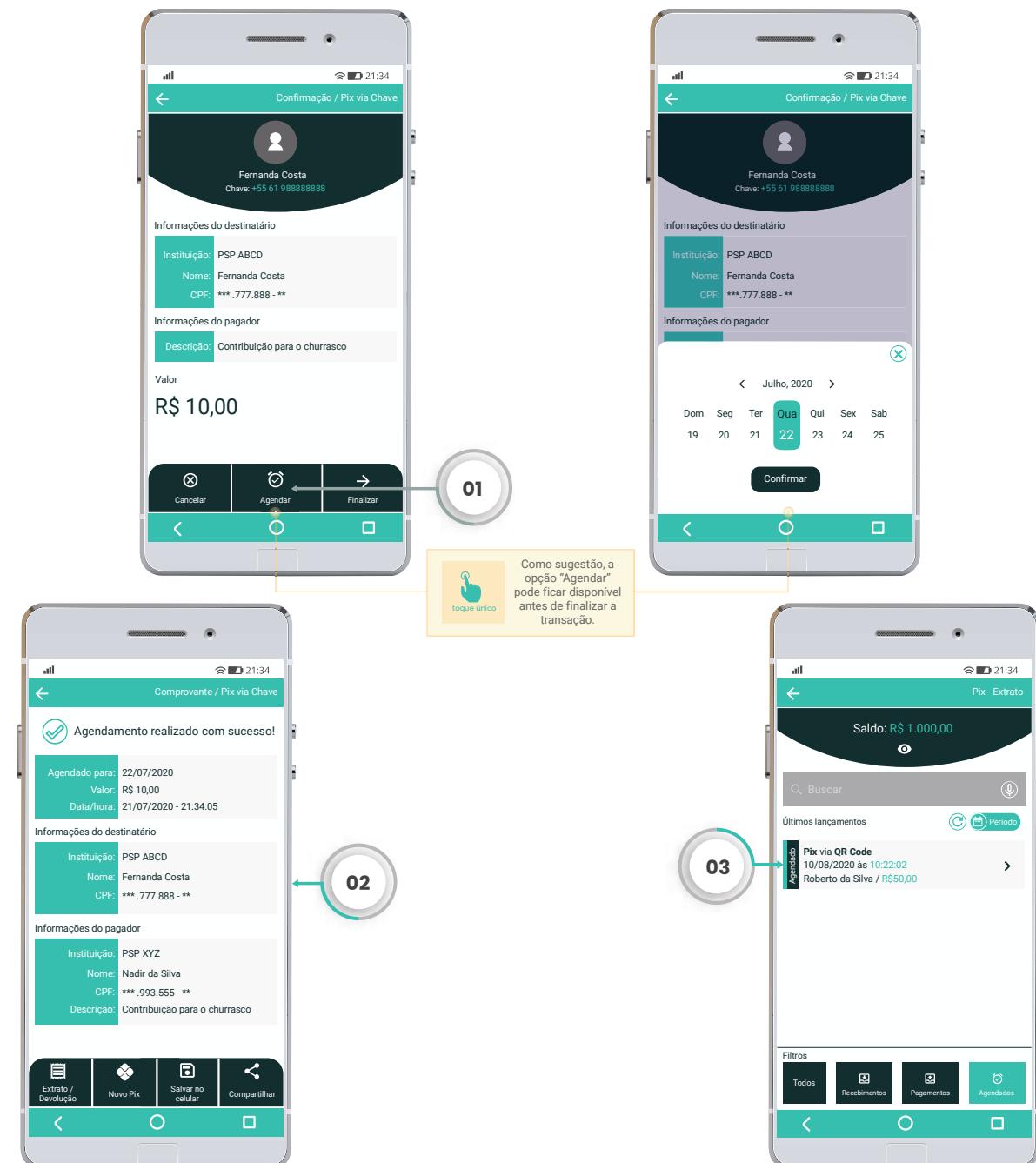
Obrigatório

02

Caso o usuário pagador agende o pagamento, o PSP deve disponibilizar a ele comprovante do agendamento.

03

Caso o PSP oferte agendamento de pagamentos, deve ser disponibilizado ao usuário pagador funcionalidade de consulta às transações agendadas.



Pix Copia e Cola

Disponibilização de opção ao usuário pagador, na interface de mobile banking, de colar código.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.1
Janeiro de 2021

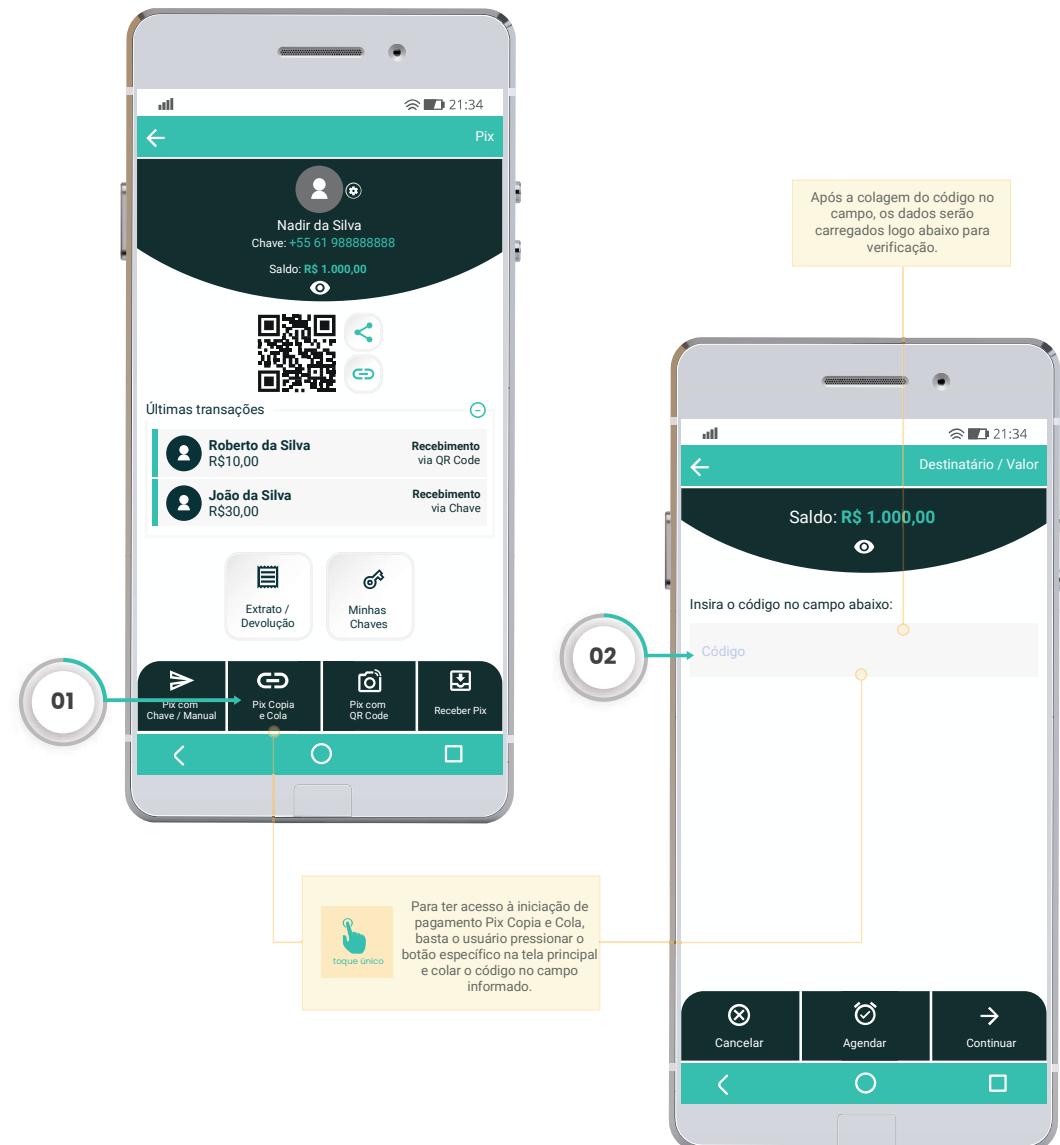
Obrigatório

01

O Pix Copia e Cola deve ser disponibilizado na primeira tela do ambiente Pix.

02

No aplicativo de mobile banking do PSP deve ser disponibilizada opção de rápido e fácil acesso ao usuário, para realizar pagamentos de transações, por meio da opção de colar código (Pix Copia e Cola).



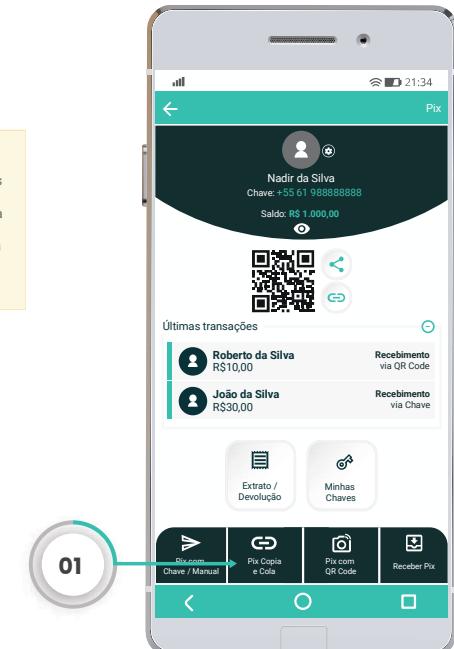
Obrigatório

01

O Pix Copia e Cola deve ser disponibilizado na primeira tela do ambiente Pix.



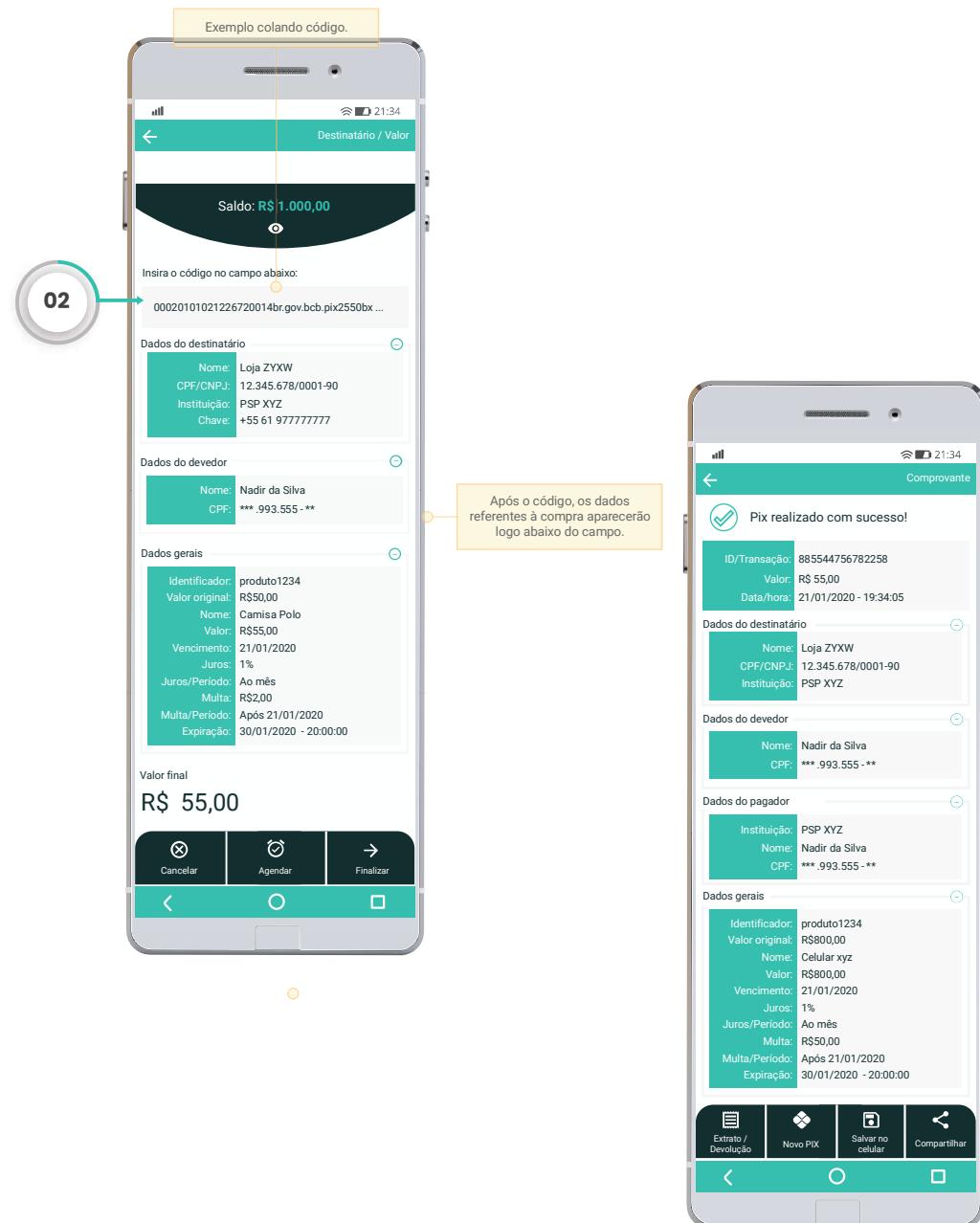
O código que representa o QR Code pode ser facilmente enviado por meio de aplicativos de troca de mensagens. O usuário precisa apenas copiar a mensagem recebida. Depois disso, a experiência é a mesma para o caso da plataforma mobile, a partir do passo (2) a seguir.



Obrigatório

02

No aplicativo de mobile banking do PSP deve ser disponibilizada opção de rápido e fácil acesso ao usuário, para realizar pagamentos de transações, por meio da opção de colar código (Pix Copia e Cola).



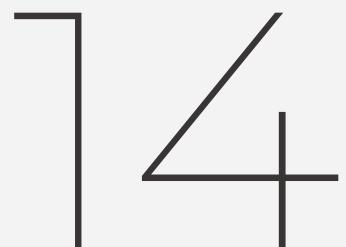
Pix em Internet Banking

Disponibilização de opção ao usuário pagador, na interface de internet banking, de colar código.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.1
Janeiro de 2021



Recomendado

01

No internet banking do PSP, pode haver opção de rápido e fácil acesso ao usuário para realizar pagamentos de transações a partir de websites, por meio da opção de colar atalho Pix obtido nos websites.

The screenshot shows a shopping cart interface. At the top, there's a header with the logo 'LOJAZYXW', a search bar, and a user icon with a notification badge '01'. Below the header, the page title is 'Resumo do pedido'. It lists a single item: 'Camisa polo Tamanho: M' priced at 'R\$ 50,00'. To the right of the item are buttons for 'Qtd' (quantity) set to '01', a '+' button, a '-' button, and a red 'Excluir' (Delete) button. Below the item details, it shows 'Frete: R\$ 5,00' and 'Total: R\$ 55,00'. A horizontal line separates this from the payment section. The payment section is titled 'FORMAS DE PAGAMENTO' with the sub-instruction 'Escolha a forma de pagamento desejada e siga para o próximo passo'. It features four icons: 'PIX' (blue), 'CARTÃO DE CRÉDITO' (dark blue), 'PAGAR NA LOJA' (light blue), and 'BOLETO' (purple). To the right of these icons is a vertical bar with social media links (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest) and a 'FINALIZE SUA COMPRA' (Complete Purchase) button. Below the payment section is a callout box stating: 'Ao selecionar a forma de pagamento Pix o usuário poderá ter acesso ao QR-code ou código para pagamento.' To the right of the payment section is a large promotional banner with a yellow and white chevron pattern. The banner features the text 'VERÃO PROMO' and '20 % DESCONTO' (20% discount) in a large, bold font. Below the banner is a black button labeled 'Clique aqui' (Click here). Further down, there's a section titled 'Outros produtos' (Other products) with three items listed: 'Bolsa' (Bag) for 'R\$ 55,00', 'Camisa' (Shirt) for 'R\$ 59,00', and 'Sapato' (Shoe) for 'R\$ 65,00', each with its respective image.

Recomendado

01

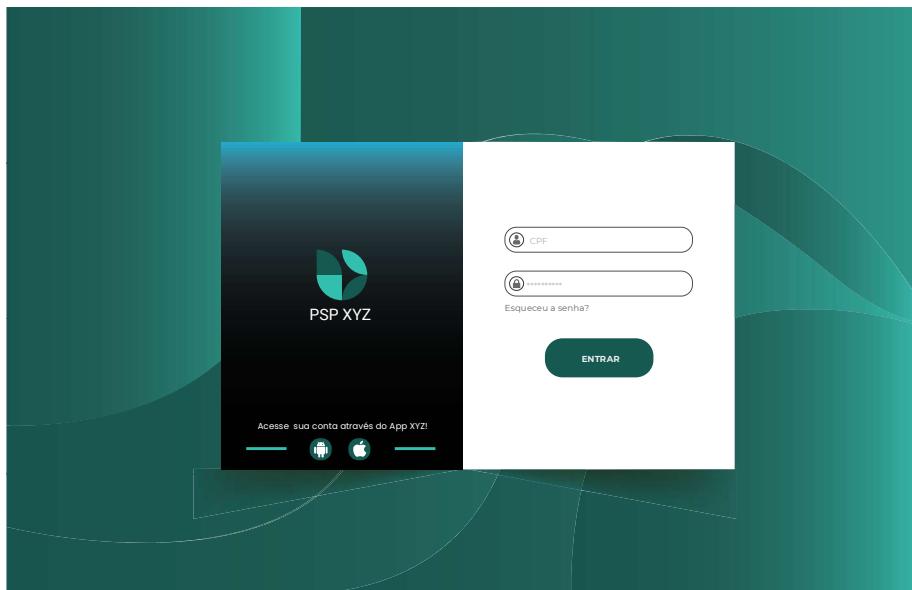
No internet banking do PSP, pode haver opção de rápido e fácil acesso ao usuário para realizar pagamentos de transações a partir de websites, por meio da opção de colar código Pix obtido nos websites.

The screenshot shows a user interface for a shopping cart. At the top, there's a header with the logo 'LOJAZYXW', a search bar, and a user icon with a notification badge '01'. Below the header, the main content area is titled 'Resumo do pedido' (Order Summary). It lists a single item: 'Camisa polo Tamanho: M R\$ 50,00'. To the right of the item are buttons for 'Qtd' (Quantity) set to '01', a '+' button, a '-' button, and a red 'Excluir' (Delete) button. Below the item summary, it shows 'Frete: R\$ 5,00' and 'Total: R\$ 55,00'. On the left side, there's a vertical sidebar titled 'FORMAS DE PAGAMENTO' (Payment Methods). It features a QR code and a long string of alphanumeric characters representing a Pix code. Below the QR code are buttons for 'ANTERIOR' (Previous) and 'PRÓXIMO' (Next). A callout box points to the QR code and the Pix code with the text: 'O usuário pode escanear o QR-Code ou copiar o código para realizar o pagamento.' (The user can scan the QR-Code or copy the code to make the payment.) On the right side, there's a large promotional banner with the text 'VERÃO PROMO' and '20 % DESCONTO' (Summer Promo 20% Discount), with a 'Clique aqui' (Click here) button. Below the banner, there's a section titled 'Outros produtos' (Other products) with three items listed: 'Bolsa' (Bag) for R\$ 55,00, 'Camisa' (Shirt) for R\$ 59,00, and 'Sapato' (Shoe) for R\$ 65,00. A callout box points to the social sharing icons with the text: 'Podem ter opções para o usuário compartilhar o QR-Code ou código em redes sociais.' (There may be options for the user to share the QR-Code or code on social networks.)

Recomendado

01

No internet banking do PSP, pode haver opção de rápido e fácil acesso ao usuário para realizar pagamentos de transações a partir de websites, por meio da opção de colar código Pix obtido nos websites.



01

The diagram illustrates the user journey. It starts with a callout from the mobile app login screen pointing to the 'LOGAR' button, which leads to a callout on the internet banking home screen. This callout states: 'Após o login, o usuário tem acesso a sua área específica do Pix dentro do Internet Banking.' An orange arrow points from this callout to the 'PIX / PIX VIA CÓDIGO' section on the home screen. Another orange arrow points from the 'CÓDIGO' input field on the home screen to a callout box stating: 'Campo específico para inserção do código do Pix para pagamento.'

PSP XYZ

HOME

Pix

- MINHAS CHAVES
- EXTRATO
- PIX VIA CHAVE
- PIX VIA MANUAL
- PIX VIA QR-CODE
- PIX VIA CÓDIGO

CONTAS CORRENTE

TRANSFERÊNCIA

CARTÕES

INVESTIMENTOS

OUTROS

EMPRÉSTIMO

OUTROS PRODUTOS

ATENDIMENTO

PIX / PIX VIA CÓDIGO

SALDO / CONTA
R\$ 1,000

LIMITE / Pix
R\$ 3,000

LIMITE UTILIZADO
1,486

PAGAMENTO VIA CÓDIGO

INSIRA O CÓDIGO GERADO NO CAMPO ABAIXO PARA REALIZAR O PAGAMENTO

CÓDIGO

CONTINUAR

OUTUBRO

D	S	T	Q	Q	S	S
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

BANK NAME

NAME SURNAME

LIMITE
R\$ 3.500

SALDO
R\$ 1.200

PRINCIPAIS GASTOS

60%	Compras
40%	Combustível
20%	Restaurantes
20%	Saúde

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh.

Recomendado

01

No internet banking do PSP, pode haver opção de rápido e fácil acesso ao usuário para realizar pagamentos de transações a partir de websites, por meio da opção de colar atalho Pix obtido nos websites.

The screenshot shows the PSP XYZ mobile banking application. On the left, a sidebar menu includes: HOME, PIX (selected), MINHAS CHAVES, EXTRATO, PIX VIA CHAVE, PIX VIA MANUAL, PIX VIA QR-CODE, PIX VIA CÓDIGO, CONTA CORRENTE, TRANSFERÊNCIA, CARTÕES, INVESTIMENTOS, OUTROS, EMPRÉSTIMO, OUTROS PRODUTOS, and ATENDIMENTO. A circular callout labeled '01' points to the 'PIX' option. The main content area displays a 'Pix / Pix VIA CÓDIGO' screen. It shows three summary boxes: 'SALDO / CONTA R\$ 1,000', 'LIMITE / Pix R\$ 3,000', and 'LIMITE UTILIZADO 1,486'. Below this is a 'PAGAMENTO VIA CÓDIGO' section with a placeholder for a code and a 'CONTINUAR' button. To the right is a calendar for October with the 8th highlighted. Further down are sections for 'DADOS DO DESTINATÁRIO' (Nome: LOJA ZYXW, CPF/CNPJ: 12.345.678/0001-90, Instituição: PSP XYZ, Chave: +55 61 977777777) and 'DADOS GERAIS' (Identificador: PRODUTO1234, Valor Original: R\$50,00, Nome: CAMISA POLO, Valor: R\$55,00, Vencimento: 21/01/2020, Juros: 1%, Juros/Período: AO MÊS, Multa: R\$2,00, Multa/Período: APÓS 21/01/2020, Expiração: 30/01/2020 - 20:00:00). A large 'VALOR FINAL: R\$ 55,00' is shown with a 'PAGAR' button. To the right, there's a 'BANK NAME' field with masked data, a 'NAME SURNAME' field with a placeholder, and a 'PRINCIPAIS GASTOS' section showing a donut chart with 60% and various categories like Compras, Combustível, Restaurante, and Saúde. An orange callout box states: 'Após inserir o código e continuar, os dados serão carregados e o usuário terá acesso ao botão para finalizar a compra.'

Itens a serem avaliados no processo de verificação de aderência das soluções aos usuários finais.

Observações:

-Os itens constantes no processo de verificação de aderência das soluções aos usuários finais, bem como as respectivas telas do projeto de aplicativo, devem ser identificados e dispostos de acordo com ordem apresentada na tabela constante neste anexo.

-O cumprimento quanto aos demais itens constantes do documento "Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário" é obrigatório, não havendo tão somente a necessidade de apresentação das telas no âmbito do projeto de solução aos usuários finais.

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 3.1
Janeiro de 2021

Obrigações e Recomendações Gerais

01

Página 6, item 1

O ambiente Pix deve estar acessível, a qualquer tempo, 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

Página 6, item 2

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

Página 6, item 3

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.

04

Página 6, item 5

Devem ser ofertadas ao usuário todas as seguintes formas de inserção de pagamento:

- Inserção de chave Pix;
- Leitura de QR Code;
- Inserção de PSP, agência, conta transacional e CPF/CNPJ do usuário Recebedor; e
- Inserção do Pix Copia e Cola.

Pix com Chave Pix

Pix com Inserção Manual dos dados de Conta Transacional

01

Página 10, item 1

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

Página 10, item 3

O campo “Descrição”, de preenchimento opcional pelo usuário, deve ser apresentado para preenchimento.

03

Página 12, item 6

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, do campo “Descrição” (sempre que estiver preenchido), além de ID da transação e hora/minuto/segundo (horário de Brasília) da liquidação deve ser disponibilizada ao usuário durante o período estabelecido na regulação em vigor. A mensagem e os campos mínimos que devem ser apresentados ao usuário estão representados nas telas deste documento.

04

Página 14, item 13 / Página 17, item 8

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, do campo “Descrição” (sempre que estiver preenchido), além de ID da transação e hora/minuto/segundo (horário de Brasília) da liquidação deve ser disponibilizada ao usuário durante o período estabelecido na regulação em vigor. A mensagem e os campos mínimos que devem ser apresentados ao usuário estão representados nas telas deste documento.

01

Página 16, item 1

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

-Campos referentes à conta transacional, CPF/CNPJ, campo “Descrição”.

Geração de QR Code Estático

Extrato

01

Página 20, item 1

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

02

Página 20, item 2

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
- Chave aleatória

03

Página 21, item 3

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

04

Página 28, item 12

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, além de ID da transação e hora/minuto/segundo (horário de Brasília) da liquidação deve ser disponibilizada ao usuário durante o período estabelecido na regulação em vigor. A mensagem e os campos mínimos que devem ser apresentados ao usuário estão representados nas telas deste documento.

01

Página 30, item 1

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.

Devolução

01

Página 32, item 1

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

02

Página 32, item 2

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

01

Página 37, item 2

Apresentar, obrigatoriamente, sempre que houver registro de chave, mensagem de consentimento que informe, no mínimo, que usuários pagadores que tenham conhecimento da chave terão visibilidade dos seguintes dados do usuário recebedor ao lhe enviar pagamentos:

- Nome completo;
- CPF com máscara escondendo os primeiros três e os últimos dois dígitos; e
- O nome do prestador de serviços de pagamento ao qual a chave está vinculada.

02

Página 38, item 4

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

03

Página 38, item 6

A funcionalidade “Minhas 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.

Pix Copia e Cola

01

Página 55, item 01

O Pix Copia e Cola deve ser disponibilizado na primeira tela do ambiente Pix.

Data	Versão	Descrição das Alterações
11/08/2020	1.0	<ul style="list-style-type: none"> • Índice: <ul style="list-style-type: none"> - Correção do título do Capítulo 11 de "Recebimento através de QR Codedinâmico" para "Pagamento através de QR Code dinâmico". • Capítulo 2: <ul style="list-style-type: none"> - Inserção da obrigação 9. • Capítulos 3 (item 13), 4 (item 9), 6 (item 13) e 11 (item 14): <ul style="list-style-type: none"> - Exclusão da obrigação de mencionar o canal de atendimento no comprovante de pagamento. • Capítulo 13: <ul style="list-style-type: none"> - Substituição de referências a "link" por "código", com correspondente alteração nas ilustrações. • Pequenos ajustes de forma ao longo do texto.
13/10/2020	2.0	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusão do Capítulo 13 <ul style="list-style-type: none"> - "Pix Copia e Cola" e ajuste da numeração dos capítulos subsequentes. • Capítulos 3 e 4 (item 3): <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão de informação referente ao campo livre - formação da pacs.008. • Capítulo 3 (item 13): <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão de informação referente ao ID da Transação – EndtoEndID da pacs.008. • Capítulo 4 (item 09): <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão de informação referente ao ID da Transação – EndtoEndID da pacs.008. • Capítulo 6 (item 13): <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão de informação referente ao ID da Transação – EndtoEndID da pacs.008. • Capítulo 7 (item 4 e 6): <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão de informação referente ao ID da Transação – EndtoEndID da pacs.008. • Capítulo 11 (item 14): <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão de informação referente ao ID da Transação – EndtoEndID da pacs.008. • Novo Capítulo 13: <ul style="list-style-type: none"> - Pix Copia e Cola: Disponibilização de opção ao usuário pagador, na interface de mobile banking, de colar atalho. • Capítulo 14: <ul style="list-style-type: none"> - Pix em Internet Banking: Alteração do título do capítulo e numeração.

Data	Versão	Descrição das Alterações
30/11/2020	2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Índice: <ul style="list-style-type: none"> - Correção do título do capítulo de “Recebimento” por “Pagamento” através de QR Code Dinâmico; - Inserção do Anexo I - Itens a serem avaliados no processo de verificação de aderência das soluções aos usuários finais. • Obrigações Gerais (Página 6, item 01): <ul style="list-style-type: none"> - Alteração da redação do item para “O ambiente Pix deve estar acessível, a qualquer tempo, 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”. • Capítulo 5 (item 02): <ul style="list-style-type: none"> - Exclusão na tela de aplicativo da menção da quantidade de caracteres no campo “Descrição”. • Capítulo 5 (item 03): <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão de informação referente ao campo “Identificador”; - Inclusão de informação referente ao campo “Descrição”; Exclusão nas telas de aplicativo da menção da quantidade de caracteres no campo “Descrição”. • Capítulo 05 (página 21): <ul style="list-style-type: none"> - Alteração da expressão “copiar link” para “copiar código”. • Capítulo 13 (página 52, 53, 54 e 55): <ul style="list-style-type: none"> - Alteração da palavra “atalho” pela palavra “código”. • Capítulo 13 (página 54): <ul style="list-style-type: none"> - Alteração da expressão “copiar link” para “copiar código”. • Capítulo 14 (página 56, 58 e 59): <ul style="list-style-type: none"> - Alteração da palavra “atalho” pela palavra “código”. • Capítulo 14 (página 58): <ul style="list-style-type: none"> - Alteração da expressão “copie o link” para “copie o código”. • Anexo I: Itens a serem avaliados no processo de verificação de aderência das soluções aos usuários finais. • Histórico de Revisão: Inserção de tabela com histórico de versões e revisões do conteúdo.
24/12/2020	3.0	<ul style="list-style-type: none"> • Índice: <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão do capítulo 10 – “Meus Limites Pix” e ajuste da numeração dos capítulos subsequentes; - Alteração do título do Capítulo 11 para Pagamento imediato ou com vencimento através de QR Code dinâmico. • Obrigações Gerais: <ul style="list-style-type: none"> - Página 7: item 09 – alteração do texto; Exclusão do termo “Campo livre” presente na figura ilustrativa; Alteração da quantidade de caracteres do campo Descrição (0 a 140 caracteres); - Criação dos itens 10, 11 e 12, obrigatórios; • Capítulos 2, 6, 10, 11 e 13 (tela inicial do ambiente Pix) <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão do ícone “Meus Limites Pix”. • Capítulo 02: (item 07): <ul style="list-style-type: none"> - Inclusão da nomenclatura obrigatória “Meus Limites Pix”;

Data	Versão	Descrição das Alterações
24/12/2020	3.0	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo 03: <ul style="list-style-type: none"> - Páginas 10, 11 e 12 – Exclusão do “Campo livre” presente nas figuras ilustrativas. Alteração dos termos “campo livre” para os termos “campo Descrição”. - Página 10 – alteração do texto do item 03; - Página 12 – alteração do texto do item 06; exclusão do campo “Instituição”; - Página 14 – novo item 12 com nova redação; inclusão do item 14 recomendado, referente às Chaves Aleatórias. • Capítulo 04: <ul style="list-style-type: none"> - Página 16 – itens 01 e 03: alteração dos termos “campo livre” para os termos “campo Descrição”; - Página 18 – alteração do texto do item 07; exclusão do texto do item 08, original. Renumeração do item 09 para 08, acompanhado de novo texto; • Capítulo 05: <ul style="list-style-type: none"> - Página 20 – inclusão na tela do aplicativo da menção da quantidade de caracteres no campo “Identificador” (0 a 25 caracteres); - Páginas 20, 21 e 22 – exclusão do campo “Descrição”; - Página 20 – Inclusão na tela do aplicativo da menção da quantidade de caracteres no campo “Identificador” (0 a 25 caracteres); - Página 22 – item 07 torna-se obrigatório. Inserção de item 08, recomendado; Ajuste da figura, com a alteração do termo “Copiar Código” para “Copiar Código QR”; exclusão do campo “Descrição”. Alteração do texto do item 03. • Capítulo 06: <ul style="list-style-type: none"> - Páginas 24, 25 e 27 – exclusão do campo “Descrição”; - Página 24 – ajuste do texto do item 01; - Página 25 – alteração da palavra “Instituição” por “PSP” nas duas figuras da página; - Página 28 – exclusão do item 12 original e remuneração do item 13 (anterior) para item 12. • Capítulo 08: <ul style="list-style-type: none"> - Página 32 – alteração do texto de “Campo Livre” para “Descrição”; - Página 33 – criação de novo item 06; - Página 33: alteração do texto do agora item 07. • Exclusão do capítulo 10 – Geração de QR Code Dinâmico. • Novo Capítulo 10: <ul style="list-style-type: none"> - Meus Limites – Funcionalidade que permite aos usuários do Pix consultar, reduzir, bem como solicitar aumento do valor dos limites transacionais disponibilizados. • Capítulo 11: <ul style="list-style-type: none"> - Página 46 – Alteração do título e do conteúdo para Pagamento imediato ou com vencimento através de QR Code dinâmico – Trata-se de pagamento iniciado pelo usuário pagador por meio da leitura de QR Code dinâmico; - Páginas 47, 48, 49, 50 e 51 – alteração de itens e telas de forma a representar a experiência de pagamentos de QR Code dinâmico imediato e com vencimento. • Pequenos ajustes de forma.

Data	Versão	Descrição das Alterações
15/01/2021	3.1	<ul style="list-style-type: none">- Páginas 8,10,14,16,18 e 33: inclusão de obrigação referente ao campo “Descrição” – “O campo “Descrição” deve ser sanitizado de modo a neutralizar tags HTML inseguras.”- Ajustes nas referências das páginas dos itens a serem avaliados no processo de verificação de aderência das soluções aos usuários finais.- Ajuste no texto do histórico de revisão referente à versão 3.0 de 24.12.2020.<ul style="list-style-type: none">• Pequenos ajustes de forma.

REQUISITOS MÍNIMOS

para a experiência do usuário



Versão: 3.1