

## Orientação conjunta - Febraban e ProconsBrasil

Tema: PIX

18.11.2020

Com o objetivo de levar informações aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, em especial aos Procons, e contribuir para a orientação dos consumidores de produtos e serviços bancários, a Federação Brasileira de Bancos - Febraban e a Associação Brasileira de Procons - ProconsBrasil elaboraram as seguintes orientações sobre o PIX - o novo sistema de pagamentos instantâneos. Além deste documento, os consumidores que desejarem obter maiores informações podem acessar o endereço eletrônico <https://pix.febraban.org.br/>.

### O QUE É

O que é o PIX, a chave PIX e quem pode utilizá-la

---

O PIX é um sistema de pagamentos instantâneos que já existe em outros países e que no Brasil está sendo desenvolvido pelo Banco Central (BACEN). A chave PIX nada mais é do que um localizador das informações bancárias completas de pessoas e empresas (banco, agência, número da conta, etc).

Com o PIX, as pessoas poderão fazer transferências e pagamentos, que estarão disponíveis em segundos, tudo de forma descomplicada e utilizando o celular. Ao invés de informar dados pessoais e bancários, o pagador informará apenas a chave PIX para realizar a transação. As informações do destinatário, no entanto, poderão servir para conferir a operação antes dela ser finalizada.

Além dos bancos, cooperativas de crédito, fintechs e instituições de pagamento poderão oferecer esse serviço. O cadastramento dos interessados teve início em 05 de outubro de 2020, e o sistema entrou em operação no dia 16 de novembro de 2020.

Pessoas físicas e jurídicas (empresas) que possuam conta corrente, conta de depósito ou conta de pagamento pré-paga podem utilizar o PIX.

### FUNCIONAMENTO

**Cadastramento da chave, portabilidade, pagamento, recebimento e devolução de valores**

---

A Chave PIX escolhida poderá corresponder ao número de celular, ao e-mail, ao CPF ou CNPJ, ou poderá ser formada a partir de uma sequência alfanumérica aleatória - EVP, através da qual será possível criar um QR Code. O primeiro passo para os interessados é cadastrar uma das chaves PIX através dos canais disponibilizados pelo seu banco, fintech ou instituição de pagamento (banco pelo celular, internet banking ou nas agências).

Ao cadastrar a chave lhe será perguntado qual ou quais chaves você quer cadastrar ou vincular à sua conta (número de celular, email, CPF ou CNPJ ou uma sequência alfanumérica aleatória).

Para cada conta, as pessoas físicas podem cadastrar até 5 (cinco) chaves. Já as pessoas jurídicas podem cadastrar até 20 (vinte) chaves por conta. Para quem possui conta em mais de uma instituição financeira, por exemplo, poderá utilizar o número do celular como chave em um banco, o CPF em outro banco e o e-mail em uma terceira instituição financeira, e assim sucessivamente até o limite de chaves por pessoa.

Caso o consumidor deseje, também é possível vincular todas as chaves a uma mesma conta bancária. O que não é possível fazer, porém, é cadastrar uma mesma chave (por exemplo, o CPF) à mais de uma conta. Cada chave somente poderá corresponder a apenas uma conta.

Após cadastrada a chave, ao efetuar um pagamento ou transferência, no aplicativo do banco ou fintech, basta selecionar o PIX, que aparecerá próximo às opções de TED e DOC. Nesse caso, basta que o usuário digite a identificação (a chave) do destinatário do pagamento (CPF, CNPJ, e-mail, celular ou sequência alfanumérica aleatória). Feito isso, basta escolher o valor e aprovar a transação. As duas partes recebem uma notificação de que a operação foi concluída.

Também é possível para o recebedor gerar um QR Code e enviá-lo ao pagador, que poderá ler o código com seu celular e efetuar a transação se necessidade digitar a chave.

O PIX não permite a devolução automática do dinheiro (o que se conhece por *chargeback*), mas esta devolução é possível desde que o recebedor do valor tome a iniciativa. A devolução se dará na mesma transação de chegada e não necessariamente será uma nova transação, só podendo ser realizada para a mesma conta que enviou o dinheiro e limitada ao valor da transação original.

Caso o consumidor queira associar a sua chave em uso a uma conta em outra instituição financeira, deverá solicitar a portabilidade da chave. O procedimento é feito perante a instituição para a qual o interessado pretende levar a sua chave. A dinâmica do pedido se assemelha ao da portabilidade, já conhecida dos brasileiros.

**Atenção:** a transação via PIX não é uma operação de crédito, o valor é debitado automática e imediatamente da conta.

## **CUIDADOS**

---

Os consumidores devem ficar atentos às tentativas de fraudes. Os golpistas costumam aproveitar-se do desconhecimento das pessoas usando, por exemplo, falsos links enviados por e-mail ou pelo WhatsApp. Importante reforçar a orientação para que os consumidores nunca abram links de contatos desconhecidos.

Nas compras pela internet, caso o pagamento seja feito pelo PIX, é importante que o consumidor peça os dados da empresa, como o CNPJ e consulte o seu site para verificar as informações fornecidas.

Outra dica é fazer uma consulta da empresa junto aos Órgãos de Defesa do Consumidor, como por exemplo o PROCON, ou pela plataforma digital [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) (site ou aplicativo oficiais), onde também é possível checar se a empresa possui reclamações, se as resolve e o nível de satisfação dos consumidores com o atendimento.

## **PIX, TED e DOC**

### **Distinções e principais características**

---

O PIX representa mais uma opção de transferências e pagamentos, além da TED e do DOC.

Uma das principais diferenças entre essas modalidades de serviços e o PIX, é que nas transferências via TED e DOC, é necessário informar dados pessoais e bancários do recebedor (nome, CPF ou CNPJ, banco, agência e conta). Já no PIX, basta conhecer a chave da outra pessoa para fazer a transferência ou pagamento. Além disso, DOC e TED estão disponíveis apenas em dias úteis e em determinados horários. Com isso as transferências podem ocorrer após horas ou no próximo dia útil seguinte.

Outra diferença é que o PIX será gratuito para pessoas físicas. Exceto se uma pessoa física exercer alguma atividade comercial e utilizar a sua conta pessoal para o recebimento. Seguindo as normas do regulador, caso o recebimento ultrapasse um determinado parâmetro dentro de um período, as Instituições Financeiras poderão tarifar o cliente.

### **EM CASO DE DÚVIDAS OU RECLAMAÇÕES**

---

Caso o consumidor possua dúvidas sobre assuntos que não constem neste material ou das informações disponíveis no site da Febraban, ou queira formalizar uma reclamação sobre o serviço PIX, o primeiro passo é entrar em contato com a instituição financeira, fintech ou instituição de pagamento onde cadastrou a sua chave PIX.

Caso a demanda envolva uma Instituição Financeira, o consumidor poderá acionar o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), e se não ficar satisfeito com a solução poderá procurar a Ouvidoria. Em ambos os casos o acesso aos canais é gratuito e o SAC funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Além disso, o consumidor poderá registrar a demanda na plataforma digital [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) (site ou aplicativo, oficiais), ou procurar o Procon de sua cidade ou Estado, tendo a sua disposição, ainda, o site do Banco Central do Brasil, órgão responsável pela criação e supervisão do PIX.