



*Serviço Brasileiro de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas*



**BANCO CENTRAL  
DO BRASIL**



# FAQ Pagamento Instantâneo (Pix)

## Sumário

1 – Informações Gerais .....	5
1.1 O que é o Pix? .....	5
1.2 O Pix é um meio de pagamento? .....	5
1.3 O Pix é um aplicativo específico? .....	5
1.4 Quando poderei utilizar o Pix? .....	5
1.5 O Pix usa blockchain? .....	5
1.6 Quais os mecanismos de segurança previstos para o Pix? .....	5
1.7 Como posso ter acesso ao Regulamento do Pix? .....	6
2.2 Qual a diferença entre o Pix e o DOC? .....	7
2.3 Qual a diferença entre o Pix e o boleto? .....	7
2.4 Posso pagar boleto usando Pix? .....	8
2.5 Qual a diferença entre o Pix e o cartão de débito? .....	8
2.6 Qual a diferença entre o Pix e o cartão de crédito? .....	9
2.7 Com o Pix, a TED e o DOC vão acabar? .....	10
3 Quem pode utilizar .....	10
3.1 Quem pode fazer um Pix? .....	10
3.2 É preciso ter uma conta corrente em um banco para poder fazer um Pix? .....	10
3.3 Só posso fazer um Pix se tiver um aparelho celular? .....	10
3.4 Se eu não tiver acesso à internet, é possível fazer um Pix? .....	11
3.5 Poderei fazer um Pix nos pontos de atendimento de correspondentes bancários, a exemplo das lotéricas? .....	11
3.6 Tenha uma conta conjunta com meu cônjuge. É possível ambos utilizarmos essa conta para o recebimento de recursos? .....	11
4 Quem pode ofertar .....	11
4.1 Quem pode ofertar Pix? .....	11
4.2 Onde encontro informações sobre quais instituições ofertam o Pix? .....	12
4.3 Startups de pagamentos poderão ofertar o Pix? .....	12
4.4 O que eu faço se meu banco não me oferece o Pix? .....	12
4.5 Quais os critérios mínimos para as IPs não sujeitas à autorização ou em processo de autorização do BC poderem participar do Pix? .....	12
4.6 Quais são as modalidades de participação do Pix? .....	12

4.7	Quais os requisitos mínimos que os participantes devem observar para oferecer a melhor experiência para o usuário? .....	13
4.8	O que as instituições devem considerar ao utilizar a marca do Pix? .....	13
4.9	Quais são as funcionalidades, associadas às chaves Pix, disponíveis aos participantes?.....	13
5	Fazer um Pix .....	14
5.1	Como faço um Pix?.....	14
5.2	O que posso comprar ou pagar por meio do Pix? .....	14
5.3	Existe um limite mínimo ou máximo de valor para fazer um Pix?.....	15
5.4	Se eu fizer um Pix em um dia não útil ou fora de horário comercial, quando o recurso é creditado na conta do recebedor? .....	15
5.5	Se tenho uma conta com vencimento em dia não útil e realizo o pagamento com o Pix no dia útil seguinte, terei de pagar juros e multa? .....	15
5.6	É possível agendar um Pix para uma data futura?.....	15
5.7	Se eu fizer um Pix, mas digitar o valor errado, é possível fazer o estorno ou o cancelamento da operação? .....	15
5.8	O que acontece se eu fornecer informações incorretas em um Pix? .....	16
5.9	Posso reaver apenas parte do valor que paguei? .....	16
5.10	Terei algum comprovante da realização de um Pix? .....	16
5.11	Terei acesso a algum histórico das minhas transações? .....	17
5.12	Preciso comprovar um Pix que fiz há algum tempo atrás. É possível resgatar esse comprovante? .....	17
6	Receber um Pix .....	17
6.1	Como recebo um Pix? .....	17
6.2	Como faço para gerar um QR Code? .....	18
6.3	Ao gerar um QR Code, devo obrigatoriamente determinar um valor? .....	18
6.4	Se sou comerciante e aceito outros meios de pagamento que usam QR Code, vou precisar apresentar QR Codes diferentes para o cliente? .....	18
6.5	Como faço para emitir uma cobrança para um cliente usando o Pix? .....	19
7	Chave Pix .....	19
7.1	O que é uma chave Pix? .....	19
7.2	O que é uma chave aleatória? .....	19
7.3	Sou obrigado a cadastrar uma chave Pix para poder utilizar o Pix? .....	19
7.4	Como efetuar o registro das minhas chaves no Pix? .....	19
7.5	Se eu tenho mais de uma conta, posso incluir todas no Pix? .....	20
7.6	Posso vincular todas as chaves à mesma conta?.....	20

7.7 Mudei minha conta. Como atualizar minha chave? .....	20
7.8 A instituição pode impedir que eu faça a portabilidade da minha chave para uma outra instituição? .....	20
7.9 Fui cadastrar uma chave e fui informado de que ela já pertence a outro usuário do Pix. O que devo fazer?.....	21
7.10 Recebi uma notificação de que minha chave foi reivindicada por outro usuário. O que devo fazer?.....	21
7.11 Troquei meu número de telefone celular e gostaria que meus recebimentos fossem encaminhados para o novo número. O que devo fazer?.....	21
8 Segurança da Informação e Proteção de dados .....	21
8.1 As informações pessoais trafegadas nas transações Pix estão protegidas?.....	21
8.2 Como será tratada a segurança das informações trafegadas nas transações Pix? .....	21
8.3 Em caso de fraude identificada, será feito o ressarcimento ao cliente? Se sim, por quem? .....	21

# 1 – Informações Gerais

## 1.1 O que é o Pix?

O Pix é a solução de pagamento instantâneo, criada e gerida pelo Banco Central do Brasil (BC), que proporciona a realização de transferências e de pagamentos. O Pix é concluído em poucos segundos, inclusive em relação à disponibilização dos recursos para o recebedor.

## 1.2 O Pix é um meio de pagamento?

Sim. O Pix é um meio de pagamento assim como boleto, TED, DOC, transferências entre contas de uma mesma instituição e cartões de pagamento (débito, crédito e pré-pago). A diferença é que o Pix permite que qualquer tipo de transferência e de pagamento seja realizada em qualquer dia, incluindo fins de semana e feriados, e em qualquer hora. Veja na seção 2 desta FAQ as diferenças entre o Pix e os demais meios de pagamento.

## 1.3 O Pix é um aplicativo específico?

Não. O Pix é um meio de pagamento que será disponibilizado pelos prestadores de serviço de pagamento (instituições financeiras e instituições de pagamento) em seus diversos canais de acesso, principalmente pelo celular.

## 1.4 Quando poderei utilizar o Pix?

A data de lançamento do Pix está prevista para 05 de outubro de 2020, de acordo com o seguinte calendário:

- 05 de outubro: Início do processo de registro das chaves Pix;
- 03 de novembro: Início da operação restrita do Pix;
- 16 de novembro: Lançamento do Pix para toda a população.

## 1.5 O Pix usa blockchain?

Não. O Pix usa estrutura tecnológica centralizada, na qual a comunicação entre os diversos participantes e o Banco Central é realizada por meio de mensageria.

## 1.6 Quais os mecanismos de segurança previstos para o Pix?

A segurança faz parte do desenho do Pix desde seu princípio, e é priorizada em todos os aspectos do ecossistema, inclusive em relação às transações, às informações pessoais e o combate à fraude e lavagem de dinheiro. Os requisitos de disponibilidade, confidencialidade, integridade e autenticidade das informações foram cuidadosamente estudados e diversos controles foram implantados para garantir alto nível de segurança.

Todas as transações ocorrerão por meio de mensagens assinadas digitalmente e que trafegam de forma criptografada, em uma rede protegida e apartada da Internet. Além disso, No Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), componente que armazenará

as informações das chaves PIX, as informações dos usuários também são criptografadas e existem mecanismos de proteção que impedem varreduras das informações pessoais, além de indicadores que auxiliam os participantes do ecossistema na prevenção contra fraudes e lavagem de dinheiro.

## 1.7 Como posso ter acesso ao Regulamento do Pix?

O Regulamento do Pix abrange a Resolução BCB Nº 11, de 2020, que disciplina seu funcionamento. Na página do Pix <sup>2</sup>no site do Banco Central, é possível encontrar a relação de manuais do Pix, no menu à direita, em 'Regulamentação relacionada'.

## 2 - Diferença entre o Pix e os demais meios de pagamento

### 2.1 Qual a diferença entre o Pix e a TED?

#### Do ponto de vista do pagador:

	<b>TED</b>	<b>Pix</b>
Forma de pagamento	Pagador precisa conhecer e digitar os dados do recebedor, como seu banco, o número da agência, o número da conta, o tipo da conta e seu CPF ou CNPJ	Pagador precisa apenas: <ul style="list-style-type: none"><li>• dar um clique na informação da chave que já está armazenada no celular; ou</li><li>• ler o QR Code do recebedor.</li></ul>
Notificação	Pagador não é notificado.	Pagador sempre será notificado a respeito da conclusão da transação (inclusive em caso de insucesso).
Disponibilidade	Somente está disponível em dias úteis, entre 6 horas da manhã e cinco e meia da tarde, em geral.	Pode ser iniciado em qualquer dia e horário.
Escopo	Uso mais limitado.	Atende qualquer caso de uso.

#### Do ponto de vista do recebedor:

	<b>TED</b>	<b>Pix</b>
Recebimento do recurso	Apesar de os recursos estarem disponíveis no mesmo dia, o	Recursos disponíveis na conta em poucos segundos.

<sup>1</sup> <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>

<sup>2</sup> <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pagamentosinstantaneos>

	momento dessa disponibilização é incerto.	
Notificação	Recebedor não é notificado.	Recebedor é notificado da disponibilização dos recursos na conta, a cada transação.
Disponibilidade	Somente está disponível em dias úteis, entre 6 horas da manhã e cinco e meia da tarde, em geral.	Pode ser aceito em qualquer dia e horário.
Escopo	Uso mais limitado.	Atende qualquer caso de uso.

Além disso, destaca-se que o Pix tem funcionalidades que facilitam o processo de conciliação, de automatização de processos e de integração de sistemas.

## 2.2 Qual a diferença entre o Pix e o DOC?

As mesmas diferenças existentes entre o Pix e a TED se aplicam para o DOC. A única especificidade é que a disponibilização do DOC para o recebedor é ainda mais demorada do que no caso da TED: o DOC só é disponibilizado no dia útil seguinte ao momento da sua iniciação.

## 2.3 Qual a diferença entre o Pix e o boleto?

### Do ponto de vista do pagador:

	<b>Boleto</b>	<b>Pix</b>
Forma pagamento	Pagamento é via leitura de ou digitação do código de barras.	Pagador precisa apenas: <ul style="list-style-type: none"> <li>ler o QR Code do recebedor.</li> </ul>
Notificação	Pagador não é notificado.	Pagador sempre será notificado a respeito da conclusão da transação (inclusive em caso de insucesso).
Disponibilidade	Pagamento somente está disponível em dias úteis.	Pagamento pode ser iniciado em qualquer dia e horário.
Escopo	Tem uso mais limitado.	Atende qualquer caso de uso.

### Do ponto de vista do recebedor:

	<b>Boleto</b>	<b>Pix</b>
--	---------------	------------

Recebimento do recurso	Recursos só estão disponíveis no dia útil seguinte ao dia em o boleto é pago	Recursos disponíveis na conta em poucos segundos
Notificação	Recebedor não é notificado.	Recebedor é notificado da disponibilização dos recursos na conta, a cada transação
Disponibilidade	Pagamento somente está disponível em dias úteis.	Pode ser aceito em qualquer dia e horário.
Escopo	Tem uso mais limitado.	Atende qualquer caso de uso.
Facilidade	Emissão do boleto tem regras próprias, que podem ser complexas.	A geração de QR Code para aceitação de Pix é muito simples.

Além disso, destaca-se que o Pix tem funcionalidades que facilitam o processo de conciliação, de automatização de processos e de integração de sistemas.

## 2.4 Posso pagar boleto usando Pix?

Será possível o pagamento de contas e de faturas com o Pix. O boleto é um meio de pagamento distinto do Pix, com regras próprias. Por exemplo, a forma e o tempo de liquidação dos boletos, ou seja, de repasse dos recursos entre os usuários e as instituições envolvidas, não é em tempo real, como ocorre no Pix.

Há a opção de o recebedor substituir o boleto ou complementar a cobrança com uma das formas de iniciação do Pix, como o QR Code. Dessa forma, contas e faturas poderão conter dois instrumentos de pagamento: o código de barras do boleto e o QR Code do Pix. Nesse caso, tratam-se de formas de pagamento distintas, ainda que possam estar previstas na mesma conta ou fatura, por opção do credor. Importante! Documento que contenha apenas o código de barras, e não contenha o QR Code, não pode ser pago utilizando Pix.

## 2.5 Qual a diferença entre o Pix e o cartão de débito?

### Do ponto de vista do pagador:

	<b>Cartão de débito</b>	<b>Pix</b>
Forma de pagamento	Pagamento depende do instrumento cartão de débito.	Todas as transações podem ser iniciadas por meio do telefone celular, sem a necessidade de qualquer outro instrumento.

Escopo	Mais usualmente utilizado para compras de bens ou serviços.	Atende qualquer caso de uso.
--------	---	------------------------------

### Do ponto de vista do recebedor:

	<b>Cartão de débito</b>	<b>Pix</b>
Recebimento do recurso	Recursos só estão disponíveis, em média, dois dias após a realização do pagamento.	Recursos disponíveis na conta em poucos segundos.
Escopo	Tem uso mais limitado.	Atende qualquer caso de uso.
Instrumento	Recebedor deve ter ou alugar uma maquininha ou instrumento similar.	Recebedor não precisa ter ou alugar uma maquininha ou qualquer outro instrumento.

## 2.6 Qual a diferença entre o Pix e o cartão de crédito?

### Do ponto de vista do pagador:

	<b>Cartão de crédito</b>	<b>Pix</b>
Forma de pagamento	Pagamento depende do instrumento de cartão de crédito.	Todas as transações podem ser iniciadas por meio do telefone celular, sem a necessidade de qualquer outro instrumento.
Escopo	Mais usualmente utilizado para compras de bens ou serviços.	Atende qualquer caso de uso.
Pagamento de anuidade	Depende do contrato do cliente com a instituição.	Não pode ser cobrada anuidade do cliente pelo uso do Pix.
Débito dos recursos em conta	Existe um dia fixo para o pagamento da fatura, de forma que os recursos só são debitados dias após a realização da compra, a depender da data da transação.	Ocorre em poucos segundos.
Oferta de crédito	Oferta uma linha de crédito específica (limite do cartão) para a realização de compras.	Não se constitui como operação de crédito.

## Do ponto de vista do recebedor:

	<b>Cartão de crédito</b>	<b>Pix</b>
Recebimento do recurso	Recursos só estão disponíveis, em média, 28 dias após a realização do pagamento.	Recursos disponíveis na conta em poucos segundos
Escopo	Tem uso mais limitado.	Atende qualquer caso de uso.
Instrumento	Recebedor deve ter ou alugar uma maquininha ou instrumento similar.	Recebedor não precisa ter ou alugar uma maquininha ou qualquer outro instrumento.

### 2.7 Com o Pix, a TED e o DOC vão acabar?

Assim como a TED e o DOC, o Pix é um meio de pagamento à disposição da população. Trata-se de uma forma adicional de realizar pagamentos e transferências. Não há intenção do BC em extinguir outros meios de pagamento.

## 3 - Quem pode utilizar

### 3.1 Quem pode fazer um Pix?

Qualquer pessoa física ou jurídica que possua uma conta transacional (conta de depósito à vista, popularmente conhecida como conta corrente, conta de depósito de poupança ou conta de pagamento pré-paga) em um prestador de serviço de pagamento (instituições financeiras ou instituições de pagamento) participante do Pix.

### 3.2 É preciso ter uma conta corrente em um banco para poder fazer um Pix?

Não necessariamente. Você precisará possuir uma conta em um prestador de serviços de pagamento (instituição financeira ou instituição de pagamento) participante do Pix. Essa conta pode ser uma conta corrente, uma conta de poupança ou uma conta de pagamento pré-paga. Importante! O Pix não está restrito a bancos. Outras instituições financeiras e também instituições de pagamento (como algumas fintechs) podem ofertar Pix.

### 3.3 Só posso fazer um Pix se tiver um aparelho celular?

Não necessariamente. O Pix poderá ser disponibilizado pelas instituições participantes em diversos canais de acesso. O telefone celular, desde que seja um smartphone, é um desses canais. Acredita-se que o smartphone será o canal de acesso mais utilizado. Outros possíveis canais de acesso, que podem ser oferecidos a critério de cada instituição, são: internet banking e presencialmente nas agências, nos caixas eletrônicos ou nos correspondentes bancários, como lotéricas, por exemplo.

### 3.4 Se eu não tiver acesso à internet, é possível fazer um Pix?

Em um primeiro momento, você somente poderá fazer um Pix se estiver conectado à internet. Há, no entanto, previsão de disponibilização de uma forma de pagamento off-line para 2021.

### 3.5 Poderei fazer um Pix nos pontos de atendimento de correspondentes bancários, a exemplo das lotéricas?

Não há nenhuma proibição a esse respeito, desde que a instituição financeira responsável pelo correspondente bancário seja prestadora de serviço de pagamento participante do Pix e disponibilize esse serviço aos usuários atendidos por sua rede de correspondentes.

### 3.6 Tenha uma conta conjunta com meu cônjuge. É possível ambos utilizarmos essa conta para o recebimento de recursos?

Somente podem movimentar as contas transacionais os titulares dessas contas. Assim, por exemplo, se o pai quiser que o filho possa movimentar a conta pelo Pix, ele deve cadastrá-lo como titular dessa conta e atribuir-lhe uma chave Pix. Não há a figura do dependente, como no caso dos cartões.

## 4 - Quem pode ofertar

### 4.1 Quem pode ofertar Pix?

Instituições financeiras (IFs) e instituições de pagamento (IPs), incluindo fintechs, podem ofertar o Pix aos seus clientes. Algumas dessas instituições terão que ofertar de forma obrigatória. São elas: IFs ou IPs autorizadas pelo BC com mais de 500 mil contas de clientes ativas (considerando contas de depósito à vista, conta de depósito de poupança e conta de pagamento pré-paga).

As demais IFs e IPs, inclusive as IPs não sujeitas à autorização pelo BC, podem ofertar esse serviço de forma facultativa, desde que façam adesão ao Pix. Nesses casos, elas serão consideradas integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e estarão sujeitas a uma regulação mínima, a partir do momento em que apresentarem pedido de adesão ao Pix. Além disso, destacamos que é facultada a adesão ao Pix à Secretaria do Tesouro Nacional, na condição de ente governamental.

## 4.2 Onde encontro informações sobre quais instituições ofertam o Pix?

O BC manterá atualizado em seu site a relação com as instituições autorizadas a oferecer o serviço. A lista de participantes em processo de adesão ao Pix pode ser consultada na página do Pix<sup>3</sup> no menu à direita.

## 4.3 Startups de pagamentos poderão ofertar o Pix?

Sim, desde que a *startup* seja uma instituição de pagamento que tenha feito a adesão para participar no Pix.

## 4.4 O que eu faço se meu banco não me oferece o Pix?

O oferecimento de Pix aos clientes será obrigatório apenas para algumas instituições (ver questão 1 acima). Caso a instituição em que possua conta não ofereça o serviço, você precisará procurar alguma instituição que seja participante do Pix para poder utilizar esse meio de pagamento.

## 4.5 Quais os critérios mínimos para as IPs não sujeitas à autorização ou em processo de autorização do BC poderem participar do Pix?

As IPs não sujeitas à autorização de funcionamento ou em processo de autorização de funcionamento pelo Banco Central do Brasil deverão:

- aderir às regras, às condições e aos procedimentos estabelecidos no Regulamento;
- possuir capacidade técnica e operacional para cumprir os deveres e as obrigações previstos no Regulamento;
- possuir contrato firmado com participante responsável; e
- comprovar a integralização e a manutenção de, no mínimo, R\$1.000.000,00 (um milhão de reais) de capital.

## 4.6 Quais são as modalidades de participação do Pix?

As modalidades de participação do Pix são as seguintes:

- **Provedor de conta transacional:** instituição financeira ou de pagamento que oferta conta de depósito ou conta de pagamento pré-paga ao usuário final;
- **Ente governamental:** Secretaria do Tesouro Nacional, com a finalidade exclusiva de realizar recolhimentos e pagamentos relativos às suas atividades típicas; e
- **Liquidante especial:** instituição financeira ou de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tem por objetivo prestar serviço de liquidação para outros participantes e observe os requisitos para atuar como participante liquidante

---

<sup>3</sup> <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pagamentosinstantaneos>

no SPI. Não se enquadra no critério de obrigatoriedade de participação do Pix e não realiza o envio ou recebimento de um Pix a usuários finais.

**Importante!** Usuários finais não são participantes Pix ou precisam fazer adesão. O Pix estará disponível para os clientes das instituições que forem aprovadas como participantes do Pix.

#### 4.7 Quais os requisitos mínimos que os participantes devem observar para oferecer a melhor experiência para o usuário?

Os participantes do Pix devem ofertar ao usuário final uma experiência simples e intuitiva, segura, com clareza de linguagem, ágil, precisa, transparente, conveniente e com opções para realização das transações fáceis de serem encontradas. Os demais requisitos a serem observados podem ser encontrados no Capítulo XIV da Resolução BCB nº 14, de 2020 e no documento de Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário, encontrado na página do Pix<sup>5</sup>, em 'Regulamentação relacionada'.

#### 4.8 O que as instituições devem considerar ao utilizar a marca do Pix?

Qualquer tipo de uso da marca do Pix deverá estar em conformidade com os termos da Resolução BCB Nº 1, de 2020 e com o Manual de Uso da Marca, disponível na página do Pix, em 'Regulamentação relacionada'.

Dessa forma, destacam-se as seguintes vedações ao uso da marca Pix:

- Afirmar a existência de quaisquer direitos sobre a marca Pix não previstos, de forma expressa, no Regulamento ou no Manual de Uso da Marca;
- Questionar a titularidade da marca Pix;
- Registrar ou tentar registrar razão social, nome fantasia, logotipo ou qualquer nome de domínio de internet contendo referência à marca Pix;
- Associar a marca Pix a produtos não relacionados ao arranjo; e
- Utilizar a marca Pix ou termo que esteja relacionado à marca Pix além dos limites fixados no Regulamento (Resolução BCB nº1) e no Manual de Uso da Marca.

Com a divulgação do Manual, as instituições em adesão já podem utilizar a marca e iniciar ações de comunicação e marketing relacionadas ao Pix junto a seus clientes.

#### 4.9 Quais são as funcionalidades, associadas às chaves Pix, disponíveis aos participantes?

As seguintes funcionalidades, associadas às chaves Pix, estão disponíveis para os participantes do Pix com acesso direto ao DICT:

---

<sup>4</sup> <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>

<sup>5</sup> <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pagamentosinstantaneos>

- Registro
- Exclusão
- Alteração
- Portabilidade
- Reivindicação de posse
- Verificação de sincronismo
- Consulta
- Notificação de infração

O nível de serviço para a execução das funcionalidades disponibilizadas pelo DICT está disponível no Manual de Tempos do Pix (na página do Pix, no menu à direita em 'Regulamentação relacionada').

## 5 - Fazer um Pix

### 5.1 Como faço um Pix?

Para realizar um pagamento via Pix, você pode:

- ler um QR Code com a câmera do seu smartphone, na opção de fazer um Pix no aplicativo da sua instituição financeira ou de pagamento; ou
- informar uma chave Pix, que pode ser CPF/CNPJ, e-mail ou telefone celular do receptor, por meio da opção disponibilizada por sua instituição financeira ou de pagamento no aplicativo instalado em seu smartphone.

Embora não seja o padrão esperado, por sua pouca praticidade e demora, há alternativamente a opção de digitar manualmente os dados da conta transacional do usuário receptor, como ocorre hoje para iniciar uma TED ou DOC.

**Importante!** A chave Pix é somente utilizada para facilitar o recebimento de um Pix. Assim, para pagar com Pix, não é necessário ter a Chave Pix.

### 5.2 O que posso comprar ou pagar por meio do Pix?

De forma geral, qualquer transação de pagamento pode ser feita por Pix, independentemente de suas características, como valor, característica do receptor, característica do bem ou serviço comprado, horário, etc. Assim, podem ser realizadas transferências entre pessoas, pagamento de taxas e impostos, compra de bens ou serviços, inclusive no comércio eletrônico, pagamento de fornecedores e qualquer outra transação podem ser feitas por meio do Pix. A única condição para que a operação se concretize é que o receptor aceite o Pix.

### 5.3 Existe um limite mínimo ou máximo de valor para fazer um Pix?

Não há limite mínimo para pagamentos ou transferências via Pix. Em geral, também não há limite máximo de valores para fazer um Pix. Entretanto, os participantes do Pix poderão estabelecer limites máximos de valor baseados em critérios de mitigação de riscos de fraude e de infração à regulação de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Esses limites, contudo, não podem ser inferiores aos limites estabelecidos para outros meios de pagamento, nem consistir em limitação de uso do Pix para as características e o perfil do usuário pagador.

### 5.4 Se eu fizer um Pix em um dia não útil ou fora de horário comercial, quando o recurso é creditado na conta do recebedor?

O recurso será disponibilizado para o recebedor em poucos segundos, mesmo em dia não útil ou fora de horário comercial, pois o serviço estará disponível durante 24 horas, sete dias por semana e em todos os dias do ano

### 5.5 Se tenho uma conta com vencimento em dia não útil e realizo o pagamento com o Pix no dia útil seguinte, terei de pagar juros e multa?

Não. De acordo com o art. 132, §1º, do Código Civil, obrigações com vencimentos em dias não úteis têm o seu vencimento postergado para o dia útil imediatamente posterior, independentemente do meio de pagamento utilizado para liquidar a obrigação. Assim, apesar de a transferência via Pix sensibilizar as contas transacionais de forma quase imediata, inclusive em dias não úteis, se uma fatura vence em dia não útil, o pagamento da obrigação pode ser feito no primeiro dia útil subsequente.

### 5.6 É possível agendar um Pix para uma data futura?

Sim. O Pix pode ser agendado para uma determinada data futura (Pix agendado). Caso não haja recursos suficientes na conta do pagador na data prevista para a realização do Pix, a iniciação da transação não será autorizada. É importante observar que a oferta do Pix Agendado pelos participantes do Pix é facultativa, então o cliente deverá verificar se a instituição da qual é cliente oferece essa opção.

### 5.7 Se eu fizer um Pix, mas digitar o valor errado, é possível fazer o estorno ou o cancelamento da operação?

Você poderá alterar o valor a ser pago ou cancelar a transação apenas antes da confirmação do pagamento. Após a confirmação, como a liquidação do Pix ocorre em tempo real, a transação não poderá ser cancelada. No entanto, você poderá negociar com o recebedor a devolução do valor pago. A devolução é uma funcionalidade disponível no Pix e é sempre iniciada pelo próprio recebedor.

## 5.8 O que acontece se eu fornecer informações incorretas em um Pix?

Se, ao tentar realizar um Pix, algum erro ocorrer, você será alertado acerca do motivo de a transação não poder ser efetivada. Após a situação que originou o erro ser normalizada, você poderá tentar novamente

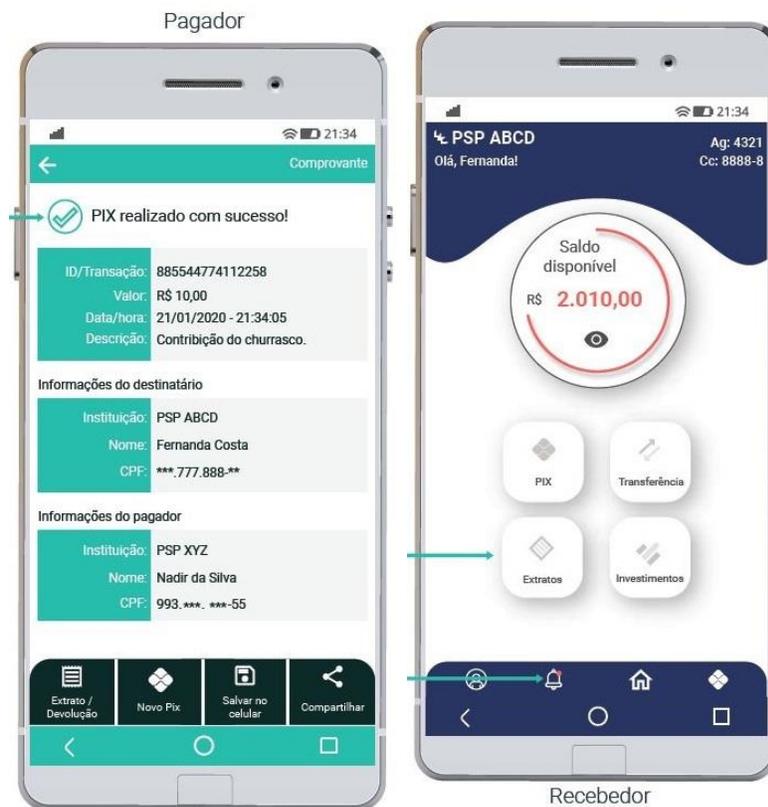
## 5.9 Posso reaver apenas parte do valor que paguei?

Sim. A devolução da transação pode ser feita de forma parcial ou total.

## 5.10 Terei algum comprovante da realização de um Pix?

Sim. Ao concluir uma transação no app, um comprovante é gerado tanto para o pagador quanto para o recebedor. No caso do pagador, os dados mínimos a serem divulgados no comprovante se referem ao número da ID/Transação, o valor, a data/hora, além da descrição da transação. Ainda serão disponibilizadas tanto as informações do destinatário quanto do pagador. Este comprovante independe de chave e será possível acessar um canal de contato em caso de dúvidas.

No caso do recebedor, o comprovante pode ser apresentado nos sistemas de automação pela API de recebimento. Nas imagens abaixo, seguem exemplos de comprovantes, tanto para o pagador, quanto para o recebedor:



No Manual de Requisitos Mínimos para Experiência do Usuário é possível visualizar essas e outras configurações, acessando a página do PIX, em 'Regulamentação relacionada'.

### 5.11 Terei acesso a algum histórico das minhas transações?

Sim. No extrato da conta transacional, as transações do PIX (Pagamentos, recebimentos e devoluções) deverão ser apresentadas. Essas transações deverão estar disponibilizadas de forma a serem facilmente diferenciadas de transações que não são do PIX. Na imagem abaixo, segue um exemplo do extrato das transações:



No Manual de Requisitos Mínimos para Experiência do Usuário é possível visualizar essas e outras configurações, acessando a página do PIX, em 'Regulamentação relacionada'.

### 5.12 Preciso comprovar um Pix que fiz há algum tempo atrás. É possível resgatar esse comprovante?

Sim. As instituições deverão manter, no extrato, as transações realizadas via Pix, bem como os comprovantes dessas transações, pelo tempo determinado pela legislação pertinente.

## 6 - Receber um Pix

### 6.1 Como recebo um Pix?

Para receber um Pix, você pode:

- gerar um QR Code e apresentá-lo ao pagador; ou
- informar ao pagador sua chave Pix, que pode ser CPF/CNPJ, e-mail, telefone celular ou chave aleatória.

O QR Code pode ser gerado uma única vez ou pode ser gerado a cada nova transação, a depender da escolha do recebedor. Caso não queira gerar o QR Code ou o link ou informar a chave, há a opção de informar os dados completos de sua conta ao pagador, que terá que

inserir os dados manualmente. Uma vez concluída a transação, o recurso será imediatamente encaminhado para sua conta e você receberá em tempo real uma mensagem confirmando o crédito na conta.

## 6.2 Como faço para gerar um QR Code?

Depende do tipo de QR Code que você queira gerar.

Existem dois tipos de QR Code (estático e dinâmico). Ambos servem para receber um ou mais Pix e podem ser gerados pela instituição financeira ou de pagamento na qual você possua conta. Podem ser disponibilizados em papel ou em meio eletrônico.

Veja abaixo as principais diferenças.

	<b>QR Code Estático</b>	<b>QR Code Dinâmico</b>
Escopo	Apresenta um rol mais limitado de funcionalidades.	Apresenta um rol extenso de funcionalidades passíveis de configuração por parte do recebedor
Recomendação de uso	Para recebimentos simples, que não tenham necessidade de reconciliação, de integração de sistemas e de automatização de processos, como é o caso de pessoas físicas, profissionais liberais e micro e pequenas empresas	Para recebedores que demandem funcionalidades que facilitem o processo de reconciliação, a integração de sistemas e a automatização de processos.

## 6.3 Ao gerar um QR Code, devo obrigatoriamente determinar um valor?

No caso do QR Code dinâmico, o valor da transação é obrigatório. No caso do QR Code estático, é opcional a colocação do valor da transação. Nesse caso, o pagador deverá inserir manualmente o valor a ser pago.

## 6.4 Se sou comerciante e aceito outros meios de pagamento que usam QR Code, vou precisar apresentar QR Codes diferentes para o cliente?

Não. O QR Code do Pix segue o padrão estabelecido pelo BR Code. A partir de outubro de 2020, todos os arranjos de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro que ofertem iniciação de pagamento por meio de QR Code devem seguir esse padrão. Isso implica que o comerciante poderá ter um único QR Code para aceitar Pix e as demais formas de pagamento que usam QR Code.

## 6.5 Como faço para emitir uma cobrança para um cliente usando o Pix?

Você poderá gerar um QR Code, por meio da sua instituição financeira ou de pagamento.

# 7 - Chave Pix

## 7.1 O que é uma chave Pix?

A chave é um 'apelido' utilizado para identificar sua conta. Ela representa o endereço da sua conta no Pix. Os quatro tipos de chaves Pix que você pode utilizar são:

- CPF/CNPJ;
- E-mail;
- Número de telefone celular; ou
- Chave aleatória.

A chave vincula uma dessas informações básicas às informações completas que identificam a conta transacional do cliente (identificação da instituição financeira ou de pagamento, número da agência, número da conta e tipo de conta).

## 7.2 O que é uma chave aleatória?

A chave aleatória é uma forma de você receber um Pix sem precisar informar quaisquer dados pessoais ao pagador. Ele será um conjunto de números, letras e símbolos gerados aleatoriamente que identificará sua conta e que poderá ser utilizado para o recebimento de recursos.

## 7.3 Sou obrigado a cadastrar uma chave Pix para poder utilizar o Pix?

Não é necessário cadastrar uma chave para fazer ou receber um Pix. No entanto, o cadastramento da chave é altamente recomendável para receber um Pix. Ainda que você possa receber transações apenas informando os dados da sua conta, essa forma não tem a mesma praticidade que o uso da chave possibilita e pode gerar demora na iniciação da transação, diminuindo o benefício do pagador em fazer um Pix.

## 7.4 Como efetuar o registro das minhas chaves no Pix?

Você poderá realizar o registro das suas chaves por meio de um dos canais de acesso da instituição em que você possui conta (inclusive aplicativo instalado em seu smartphone). Para realizar o registro, você precisará confirmar a posse da chave e vinculá-la a uma conta para recebimento dos recursos. Para confirmação da posse da chave, sua instituição enviará um código por SMS para o número de telefone celular que você quer utilizar como chave (ou para o e-mail que se quer utilizar como chave, se for o caso). Esse código deverá ser inserido no canal de acesso disponibilizado por sua instituição financeira ou de pagamento, mediante

autenticação digital apropriada, como solicitação de senha, biometria ou reconhecimento facial, por exemplo.

**Atenção!** A confirmação não pode ser efetivada por contato telefônico nem por link enviado por meio de SMS ou por e-mail.

### 7.5 Se eu tenho mais de uma conta, posso incluir todas no Pix?

Sim. Você pode usar chaves distintas para vincular as diferentes contas transacionais. Por exemplo, usar o número de telefone celular vinculado à conta corrente da instituição X, usar o CPF vinculado à conta poupança da instituição Y, usar o e-mail vinculado à conta de pagamento da instituição Z, etc. Contudo, informamos que não é possível vincular uma mesma chave a mais de uma conta.

### 7.6 Posso vincular todas as chaves à mesma conta?

Sim. Você pode vincular todas as suas chaves (CPF, número de celular e e-mail) a uma mesma conta. Dessa forma, quando o pagador iniciar o pagamento a partir de qualquer uma dessas informações, os recursos serão disponibilizados nessa mesma conta. Existe, no entanto, um limite de 5 (cinco) chaves por conta para pessoas físicas e de 20 (vinte) chaves por conta para pessoas jurídicas.

### 7.7 Mudei minha conta. Como atualizar minha chave?

Se a mudança de conta ocorrer na mesma instituição, você poderá alterar seus dados para recebimento por meio do gerenciamento de chaves no canal de acesso da própria instituição. Por outro lado, se pretende direcionar seus recursos para uma conta em outra instituição, você precisará acessar o canal da instituição de destino e requisitar a portabilidade de sua chave. Para isso, ao receber o pedido de confirmação da sua instituição de origem, você deverá acessar o canal de acesso dessa instituição e confirmar a portabilidade.

Caso você já tenha encerrado o relacionamento na instituição de origem e, portanto, não tenha mais acesso ao aplicativo para efetuar a confirmação da portabilidade, essa instituição terá a obrigação de excluir a chave. Assim, ao invés de efetuar a portabilidade, você poderá simplesmente fazer um novo registro da chave.

### 7.8 A instituição pode impedir que eu faça a portabilidade da minha chave para uma outra instituição?

Não. Essa prática é proibida.

### 7.9 Fui cadastrar uma chave e fui informado de que ela já pertence a outro usuário do Pix. O que devo fazer?

Nesse caso, você poderá iniciar um procedimento de reivindicação de posse da chave no canal de acesso de seu prestador de serviço de pagamento.

### 7.10 Recebi uma notificação de que minha chave foi reivindicada por outro usuário. O que devo fazer?

Você terá um prazo de 7 (sete) dias corridos para validar e comprovar a posse da sua chave. Ao fazê-lo dentro do prazo estabelecido, o processo de reivindicação será encerrado e você continuará utilizando sua chave normalmente.

### 7.11 Troquei meu número de telefone celular e gostaria que meus recebimentos fossem encaminhados para o novo número. O que devo fazer?

Nesse caso, você precisará incluir uma nova chave usando seu novo número de telefone celular e excluir a chave referente ao número antigo.

## 8 - Segurança da Informação e Proteção de dados

### 8.1 As informações pessoais trafegadas nas transações Pix estão protegidas?

Sim. As informações pessoais trafegadas nas transações Pix, assim como nas transações de TEDs e DOCs, estão protegidas pelo sigilo bancário, de que trata a Lei Complementar nº 105<sup>6</sup>, e pelas disposições da Lei Geral de Proteção de Dados, que entrará em vigor.

### 8.2 Como será tratada a segurança das informações trafegadas nas transações Pix?

As mesmas medidas de segurança, tais como formas de autenticação e criptografia, adotadas na realização de outros meios de pagamento, como TEDs e DOCs, serão adotadas pelas instituições para o tratamento das transações via Pix.

### 8.3 Em caso de fraude identificada, será feito o ressarcimento ao cliente? Se sim, por quem?

Caberá ao prestador de serviço de pagamento a análise do caso de fraude e o eventual ressarcimento, a exemplo do que ocorre hoje em fraudes bancárias.

Fonte:

---

<sup>6</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LCP/Lcp105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp105.htm)

- [https://www.bcb.gov.br/acesoinformacao/perguntasfrequenterespostas/faq\\_pixpagtoinstantaneo](https://www.bcb.gov.br/acesoinformacao/perguntasfrequenterespostas/faq_pixpagtoinstantaneo)
- <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>
- [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LCP/Lcp105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp105.htm)