



BANCO CENTRAL DO BRASIL

VOTO 119/2021-BCB, DE 2 DE JUNHO DE 2021

Assuntos de Organização do Sistema Financeiro e de Resolução – BC# Competitividade – Propõe a edição de resolução BCB alterando o Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020 (Regulamento do Pix).

Senhor Presidente e Senhores Diretores,

A atual redação do Regulamento do arranjo de pagamentos Pix, anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, prevê, em seu Capítulo XI, as condições que devem ser atendidas para que a devolução de uma transação Pix possa ser efetivada. O usuário recebedor é, atualmente, o único agente que pode iniciar uma devolução. Essa restrição implica que o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor não pode, por iniciativa própria ou por solicitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, iniciar a devolução de uma transação Pix. Contudo, existem casos em que possibilitar que a devolução seja iniciada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor diminui os custos operacionais e aumenta a segurança proporcionada pelo arranjo de pagamentos.

2. Sem a definição de um conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, resta a ausência de uma dinâmica efetiva de devolução ou a formação de uma multiplicidade de procedimentos operacionais estabelecidos bilateralmente, em que cada participante tem seus próprios meios de solicitar devoluções e de receber pedidos de devoluções de outros participantes. A ausência de padronização eleva os riscos operacionais envolvidos nessa troca de informações e aumenta o tempo necessário para que o processo seja analisado e finalizado, além de reduzir a eficácia das devoluções.

3. De forma similar, a ausência de um mecanismo definido pelo instituidor do arranjo para essas situações faz com que os participantes não tenham previsão expressa, nos contratos com seus clientes, para que os próprios participantes possam comandar as devoluções, sendo outro fator que reduz a eficácia das devoluções.

4. O estabelecimento de um procedimento padronizado de devolução no âmbito do arranjo implicará, portanto, aumentar ainda mais a segurança para os usuários do Pix, que teriam ampliada a possibilidade de reaver fundos transacionados a partir de uma fraude.

5. Além do caso de fundada suspeita do uso do arranjo Pix para a prática de fraude, também existem casos em que fundos são erroneamente transacionados entre dois participantes por causa de falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação. Esse caso se constitui como um problema bilateral



BANCO CENTRAL DO BRASIL

entre dois participantes, sem relação nenhuma com os usuários envolvidos. Todavia, atualmente a devolução só pode ser concretizada com a anuência específica e pontual do usuário recebedor. Esse passo obrigatório eleva o tempo necessário para que os fundos erroneamente transacionados, que não pertencem ao usuário recebedor, sejam devolvidos, aumentando custos operacionais e reduzindo a eficiência do processo.

6. Embora muito relevante para tratar das devoluções relacionadas a fraudes e a falhas operacionais, é importante deixar fora do escopo do Mecanismo Especial de Devolução as controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento, uma vez que trariam um ônus excessivo para o instituidor e para os participantes, sem os correspondentes ganhos de eficiência e eficácia já descritos. Isso não significa, porém, que os usuários não terão meios para tratar essas controvérsias, mas apenas que não o farão no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução. Além dos canais diretos entre as partes, sempre estará aberta a possibilidade de solucionar a controvérsia na esfera judicial.

7. Também devem ficar fora do escopo do mecanismo ora proposto as transações com fundada suspeita de fraude em que os recursos forem destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé. Essa exclusão visa a proteger o recebedor que, acreditando estar no âmbito de uma relação negocial válida, recebe determinado valor de um fraudador como decorrência, por exemplo, de uma venda ou da prestação de um serviço.

8. Pelos motivos apresentados, propõe-se a criação, no Regulamento do Pix, do Mecanismo Especial de Devolução. O Mecanismo Especial de Devolução será o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix pelo participante prestador de serviços do usuário recebedor, por iniciativa própria ou por solicitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação. Espera-se que esse novo mecanismo reduza os custos operacionais envolvidos no processo de devolução e aumente a segurança do arranjo Pix, permitindo que fundos sejam devolvidos sem a necessidade de anuência do usuário recebedor a cada transação.

9. Todavia, para evitar abusos e para proteger os usuários recebedores de eventuais débitos indevidos em sua conta, propõe-se que os usuários finais do Pix tenham que conceder prévia autorização para que o participante prestador de serviço de pagamento com o qual mantém relacionamento possa iniciar devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução. Essa prévia autorização poderá ser concedida no contrato firmado com o correspondente prestador de serviço de pagamento, mediante cláusula em destaque no corpo do instrumento contratual, ou por outro instrumento jurídico válido.

10. No caso das devoluções solicitadas pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador por fundada suspeita de fraude, propõe-se que sejam condicionadas à prévia abertura e conclusão, com a aceitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, do procedimento de notificação de infração relativo à transação a ser devolvida.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

11. Esse procedimento, que ocorrerá no âmbito do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), deverá ser iniciado pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador quando, ao receber o pedido de devolução do seu cliente, verificar que está dentro do escopo do Mecanismo Especial de Devolução. Ao receber a notificação de infração, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deverá realizar o bloqueio imediato do valor solicitado para devolução na conta do usuário recebedor, que será prontamente comunicado da medida. O rito detalhado para realização dessas devoluções, inclusive os prazos máximos para a manutenção do bloqueio de recursos na conta transacional do usuário recebedor e para a concretização das devoluções, constará do Manual Operacional do DICT.

12. Em todas as situações, o usuário recebedor deverá ser prontamente comunicado quando houver a realização de um débito em sua conta para fins de devolução, para que o processo seja transparente e a informação seja compartilhada tempestivamente.

13. A partir dessa comunicação, o usuário recebedor poderá, no prazo de trinta dias, apresentar solicitação de cancelamento da devolução, a qual será realizada observando, no que couber, os procedimentos estabelecidos para a solicitação original. Essa etapa tem por objetivo garantir que o usuário recebedor atingido por uma devolução sempre tenha a oportunidade de contestar e, eventualmente, reverter a medida.

14. Com o objetivo de que eventuais disputas entre participantes sejam minimizadas, é importante prever a responsabilidade de cada agente envolvido no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução. Propõe-se que, nesses casos, a devolução seja de responsabilidade do participante prestador de serviço de pagamento que a solicitou. Existem, ainda, dois casos específicos em que o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deverá responder pelos eventuais prejuízos causados pela não devolução dos recursos. O primeiro caso é aquele em que o participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador fica impedido de apresentar a solicitação de devolução em virtude de o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor não acatar, sem motivo justo, notificação de infração associada a uma solicitação de devolução, que é uma etapa operacional anterior, necessária para a efetivação de uma solicitação de devolução. O segundo caso é aquele em que o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor não pode efetivar uma devolução por não ter a prévia autorização do usuário final para o uso do Mecanismo Especial de Devolução. Essa responsabilização é importante para que todos os participantes do Pix tenham os incentivos necessários para envidar todos os esforços possíveis para coletar a prévia autorização de seus clientes, para que o uso do Mecanismo Especial de Devolução seja o mais abrangente possível.

15. Além das regras de funcionamento do Mecanismo Especial de Devolução, é necessário incluir no Regulamento do Pix os procedimentos operacionais que permitirão a efetivação desse mecanismo. A solicitação de uma devolução pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador para o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução, deverá ser feita por meio do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT). Assim, propõe-se





BANCO CENTRAL DO BRASIL

a criação dessa nova funcionalidade de solicitação de devolução no DICT. Essa solicitação poderá ser realizada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, por iniciativa própria ou a pedido do usuário, nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação, conforme previsto no Mecanismo Especial de Devolução. Adicionalmente à criação dessa nova funcionalidade, também é necessário detalhar o funcionamento da funcionalidade de notificação de infração, já prevista no Regulamento do Pix. Nos casos de fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude, conforme já mencionado, a notificação de infração deve sempre preceder uma solicitação de devolução.

16. Por fim, propõem-se três ajustes adicionais no Regulamento do Pix. O primeiro ajuste se refere às informações prestadas pelo usuário recebedor no momento de uma devolução realizada fora do Mecanismo Especial de Devolução. Atualmente, exige-se que o usuário recebedor informe o valor e o motivo da devolução. Propõe-se que passe a ser exigido somente o valor, uma vez que, para esse tipo de devolução, o motivo não é uma informação essencial. O segundo ajuste está relacionado às informações vinculadas às chaves Pix que ficam armazenadas no DICT. Apesar da atual previsão de o DICT armazenar o nome empresarial do participante do Pix, essa informação está disponível, a partir do Código Identificador no Sistema de Pagamentos Brasileiro (ISPB) de cada participante, em outras bases, de forma que não é necessário que o DICT faça esse armazenamento. Por isso, propõe-se a revogação do dispositivo que faz essa previsão. O terceiro ajuste é relativo aos dias e aos horários de funcionamento do DICT e aos dias e aos horários em que as funcionalidades do DICT devem estar disponíveis para os usuários finais. Com a previsão da nova funcionalidade de solicitação de devolução, é preciso fazer a previsão dos dias e dos horários em que ela estará disponível no DICT. Da mesma forma, propõe-se a inserção da funcionalidade de verificação de chaves Pix registradas, cujos dias e horários de disponibilização ainda não estavam previstos. Com relação aos dias e aos horários em que as funcionalidades do DICT devem estar disponíveis para os usuários finais, propõe-se que duas funcionalidades atualmente previstas no Regulamento sejam excluídas. A alteração, por se tratar de funcionalidade facultativa, e a notificação de infração, por não poder ser iniciada pelos usuários finais.

17. Como os participantes do Pix precisam de tempo para (i) fazer os devidos ajustes contratuais para a concessão da prévia autorização de seus clientes para o uso do Mecanismo Especial de Devolução; e (ii) desenvolver os mecanismos operacionais para efetivar a solicitação de devolução e a própria devolução em si, propõe-se que as alterações ora propostas entrem em vigor em 1º de novembro de 2021, produzindo efeitos a partir de 16 de novembro de 2021.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

18. É o que submeto à aprovação deste Colegiado, com base no art. 11, inciso III, alínea “e”, e inciso VI, alínea “o”, item 1, no art. 12, inciso XXV, combinado com o art. 13, inciso XII, e no art. 17, inciso II, alínea “g”, item 6, todos do Regimento Interno, com a anexa minuta de resolução BCB.

João Manoel Pinho de Mello
Diretor de Organização do Sistema Financeiro e de Resolução

Anexo: 1.



Voto 119/2021–BCB, de 2 de junho de 2021

Documento assinado com certificação digital, conforme art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015



BANCO CENTRAL DO BRASIL

RESOLUÇÃO BCB Nº _____, DE _____ DE JUNHO DE 2021

Altera o Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, que disciplina o funcionamento do arranjo de pagamentos Pix.

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em _____ de junho de 2021, com base no art. 10, inciso IV, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, no art. 10 da Lei nº 10.214, de 27 de março de 2001, nos arts. 6º, 7º, 9º, 10, 14 e 15 da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, e tendo em vista o disposto na Resolução nº 4.282, de 4 de novembro de 2013, no Comunicado nº 32.927, de 21 de dezembro de 2018, e no Comunicado nº 34.085, de 28 de agosto de 2019,

R E S O L V E :

Art. 1º O Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“CAPÍTULO XI DA DEVOLUÇÃO DE TRANSAÇÕES

Seção I Das devoluções” (NR)

“Art. 40.”

§ 1º Ressalvado o disposto na Seção II deste Capítulo, a devolução de um Pix deve ser iniciada pelo usuário recebedor, por conta própria ou por solicitação do usuário pagador.

§ 2º É permitida a realização de múltiplas devoluções parciais de uma mesma transação, até que se alcance o valor total a ser devolvido.” (NR)

“Art. 41. O usuário recebedor, na iniciação da devolução, deve informar ao seu prestador de serviço de pagamento o valor da devolução.

.....” (NR)

“Art. 41-A. Todas as devoluções realizadas no âmbito do Pix, inclusive aquelas de que trata a Seção II deste Capítulo:

I - pressupõem a existência de recursos suficientes na conta transacional do usuário recebedor, nos termos do contrato mantido com o correspondente participante prestador de serviço de pagamento; e

II - deverão ser iniciadas em até 90 (noventa) dias contados da data em que houver sido realizada a transação original.” (NR)

“Seção II Do Mecanismo Especial de Devolução” (NR)

“Art. 41-B. O Mecanismo Especial de Devolução é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix





BANCO CENTRAL DO BRASIL

nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação.

Parágrafo único. Não se incluem nas hipóteses de devolução de que trata o **caput**:

I - as controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento; e

II - as transações com fundada suspeita de fraude em que os recursos forem destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé.” (NR)

“Art. 41-C. As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução serão iniciadas pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor:

I - por iniciativa própria, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no âmbito de seus sistemas; ou

II - por solicitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, por meio do DICT, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no âmbito dos sistemas desse participante.

§ 1º As devoluções realizadas no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução dependem de prévia e expressa autorização do usuário recebedor que contemple, inclusive, a possibilidade de bloqueio dos recursos mantidos na conta transacional, em uma ou mais parcelas, até o atingimento do valor total da transação.

§ 2º A autorização de que trata o § 1º poderá ser concedida no contrato firmado com o correspondente prestador de serviço de pagamento, mediante cláusula em destaque no corpo do instrumento contratual, ou por outro instrumento jurídico válido.” (NR)

“Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude:

I - ficarão condicionadas à abertura e à conclusão, com a aceitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, do procedimento de notificação de infração relativo à transação a ser devolvida, de que trata o Capítulo XIII, Seção III, Subseção IX; e

II - implicarão o bloqueio imediato, na conta transacional do usuário recebedor, dos valores cuja devolução é solicitada, ou, sendo menor, do valor correspondente ao saldo nela disponível.

Parágrafo único. É permitida a realização de múltiplos bloqueios parciais na conta transacional do usuário recebedor, até que se alcance o valor total da transação objeto da solicitação de devolução.” (NR)



BANCO CENTRAL DO BRASIL

“Art. 41-E. O rito para a realização das devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, inclusive os prazos máximos para a manutenção do bloqueio de recursos na conta transacional do usuário recebedor e para a concretização da devolução, está detalhado no Manual Operacional do DICT.” (NR)

“Art. 41-F. O usuário recebedor dos recursos cuja devolução é pleiteada será prontamente comunicado sobre a efetivação:

I - do bloqueio de recursos em sua conta transacional na forma do inciso II do art. 41-D; e

II - da concretização de uma devolução realizada ao amparo do Mecanismo Especial de Devolução.” (NR)

“Art. 41-G. O usuário recebedor pode solicitar, no prazo de 30 (trinta) dias contado da comunicação de que trata o inciso II do art. 41-F, o cancelamento da devolução.

Parágrafo único. O cancelamento da devolução observará, no que couber, o rito para a realização das devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C.” (NR)

“Art. 41-H. As devoluções realizadas no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução são de responsabilidade do participante que as houver solicitado, observado o disposto no art. 41-I.” (NR)

“Art. 41-I. Observado o disposto no inciso I do art. 41-A, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor responderá pelos eventuais prejuízos causados pela não devolução dos recursos quando:

I - rejeitar, sem justo motivo, a notificação de infração de que trata o art. 78, quando vinculada a uma solicitação de devolução;

II - recusar a devolução por ausência da autorização de que trata o § 2º do art. 41-C.” (NR)

“Art. 54.

.....

VIII - notificação de infração: permite a notificação de infração, por suspeita de fraude na transação;

IX - verificação de chaves Pix registradas: permite verificar se uma determinada chave Pix está registrada no DICT; e

X - solicitação de devolução: permite a solicitação de devolução de uma transação Pix.” (NR)





BANCO CENTRAL DO BRASIL

“CAPÍTULO XIII DO DICT

Seção III Das funcionalidades

Subseção IX Da notificação de infração” (NR)

“Art. 78-F. A notificação de infração pode ser solicitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador ou pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor sempre que houver fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude.” (NR)

“Art. 78-G. O participante que receber a notificação de infração deverá analisá-la e decidir por aceitá-la ou rejeitá-la.

Parágrafo único. O DICT armazenará as informações relativas às notificações de infração apenas nos casos em que a notificação de infração for aceita.” (NR)

“Art. 78-H. A notificação de infração pode estar associada a uma solicitação de devolução, de que trata a Subseção X da Seção III deste Capítulo.

Parágrafo único. A associação entre a notificação de infração e a solicitação de devolução deve ser identificada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador no momento da solicitação da notificação de infração.” (NR)

“Subseção X Da solicitação de devolução” (NR)

“Art. 78-I. A solicitação de devolução pode ser realizada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, por iniciativa própria ou a pedido do usuário, nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação, nos termos da Seção II do Capítulo XI.” (NR)

“Art. 78-J. Pode ser aberta apenas uma solicitação de devolução para cada transação Pix.” (NR)

“Art. 79. O registro, a exclusão, a alteração, a portabilidade, a reivindicação de posse, a consulta, a notificação de infração, a verificação de chaves Pix registradas e a solicitação de devolução estão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, em todos os dias do ano.” (NR)



BANCO CENTRAL DO BRASIL

“Art. 80. O registro, a exclusão, a portabilidade e a reivindicação de posse devem estar disponíveis para os usuários finais das 8h às 20h, no horário de Brasília, em todos os dias do ano.” (NR)

Art. 2º Ficam revogados os seguintes dispositivos do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 2020:

I - o art. 42; e

II - o inciso II do art. 59.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor em 1º de novembro de 2021, produzindo efeitos a partir de 16 de novembro de 2021.

João Manoel Pinho de Mello
Diretor de Organização do Sistema Financeiro e de Resolução

