



REQUISITOS MÍNIMOS
para a experiência do usuário

REQUISITOS MÍNIMOS

para a experiência do usuário

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.



Versão: 1.0.0
Fevereiro de 2020

Ressaltamos que

este documento é parte integrante do regulamento do arranjo de pagamentos instantâneos instituído pelo Banco Central do Brasil, 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.

ÍNDICE

Introdução	01	Obrigações e recomendações gerais	02
Página - 5		Páginas - 6 a 8	
Transferência com chave de endereçamento	03	Transferência com inserção manual dos dados de conta transacional	04
Páginas - 9 a 14		Páginas - 15 a 18	
Recebimento através de QR Code estático	05	Pagamento através de QR Code estático	06
Páginas - 19 a 22		Páginas - 23 a 28	
Links	07		
Páginas - 29 a 30			



Introdução

Este documento foi elaborado com o objetivo de estabelecer critérios mínimos à adequada experiência dos usuários (pagador e recebedor) em transações do arranjo de pagamentos instantâneos instituído pelo Banco Central do Brasil.

Uma vez que se espera que smartphones sejam o principal canal de acesso dos usuários aos pagamentos instantâneos, o trabalho aqui apresentado é focado nesse dispositivo.

O documento é estruturado em sete seções. Além desta introdução, há cinco seções vinculadas, cada uma, com obrigações e recomendações de funcionalidades e, por último, uma seção contendo links importantes específicos do PIX. Com relação às seções que apresentam funcionalidades, a primeira apresenta funcionalidades gerais. A segunda seção apresentada é a transferência de recursos iniciada por meio de inserção de chave de endereçamento. Em seguida, é abordada a transferência de recursos com inserção manual dos dados de conta transacional. A quarta seção envolve o recebimento de recursos utilizando QR Code estático. Por fim, são tratadas as obrigações e recomendações relacionadas à transferência de recursos utilizando QR Code estático.

Importante ressaltar que essa é uma versão inicial do conjunto de obrigações e recomendações de experiência do usuário do PIX. Portanto, alterações poderão ser feitas no conteúdo do texto apresentado. Além disso, novas seções serão incluídas. São elas:

- gerenciamento de chaves de identificação;
- extrato;
- devolução;
- QR Code dinâmico na experiência do recebedor; e
- QR Code dinâmico na experiência do pagador.

Obrigações e Recomendações Gerais

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

Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 1.0.0
Fevereiro de 2020

02

Obrigatório

01

Os pagamentos instantâneos devem ser disponibilizados em aplicativo exclusivo ou, no caso de aplicativo compartilhado, o acesso deve estar na tela inicial, após o login, com não menos destaque que qualquer outra funcionalidade de pagamento ou de transferência.

- Acesso rápido / Dashboard

02

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

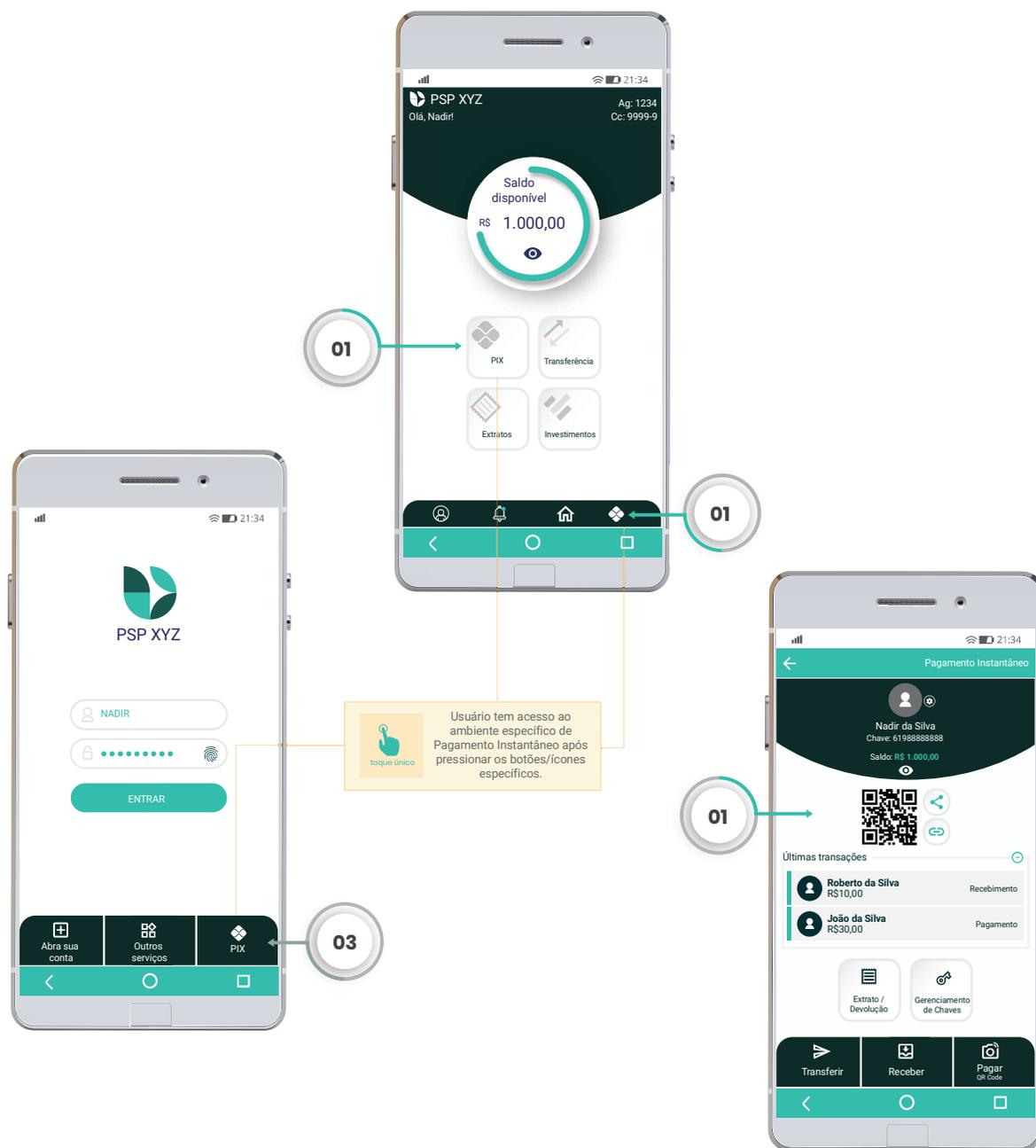
- Acesso rápido

Recomendado

03

Apresentar ao usuário opções de pagamento e de recebimento específicas do arranjo, antes do login.

- Acesso rápido

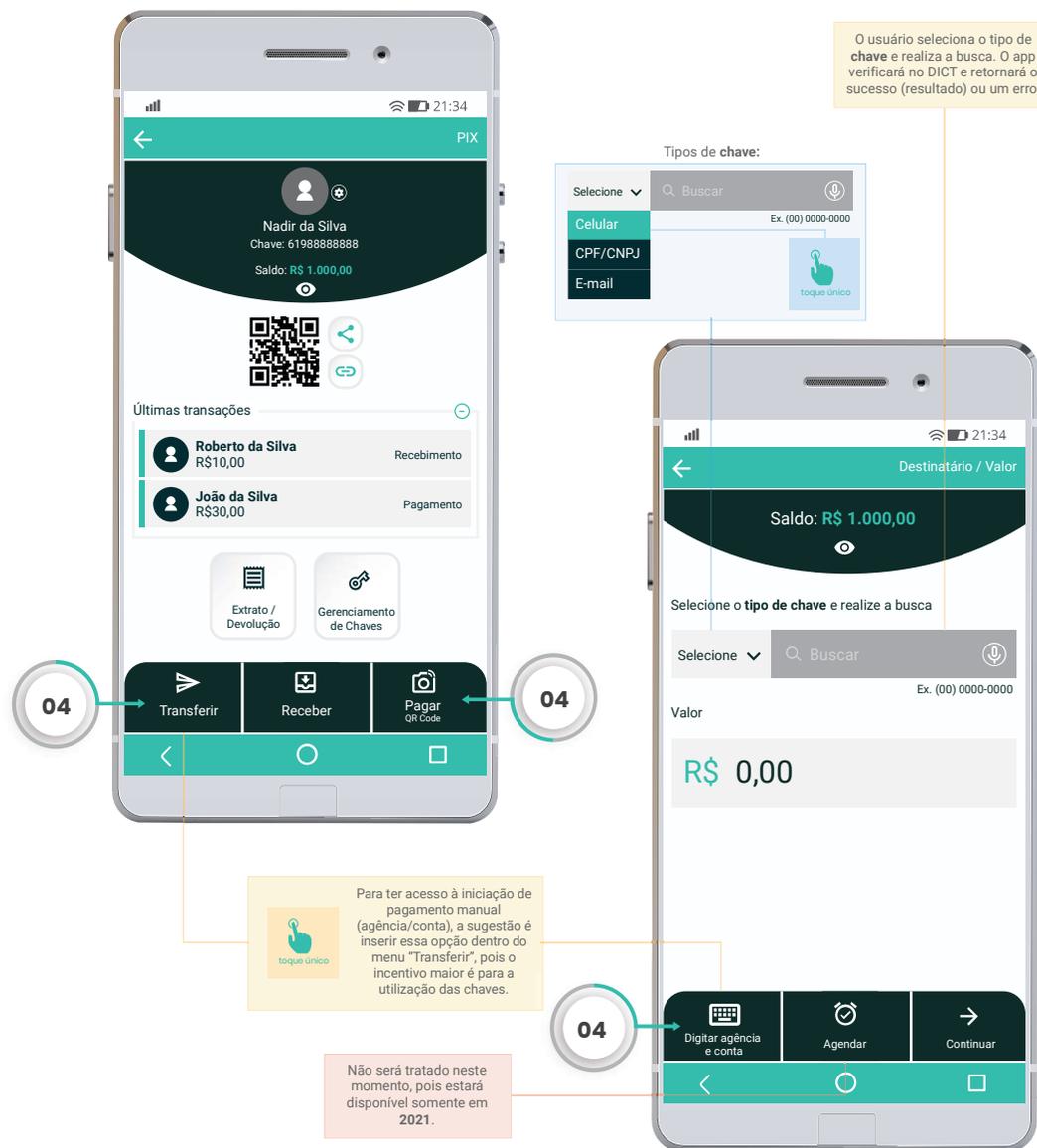


Obrigatório

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

04

- Inserção de chave de pagamento
- Leitura de QR Code
- Inserção de PSP, agência, conta transacional e CPF/CNPJ do usuário receptor



Transferência com chave de endereçamento

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

Recomendações
e **OBRIGAÇÕES**



Versão: 1.0.0
Fevereiro de 2020

03

Obrigatório

01

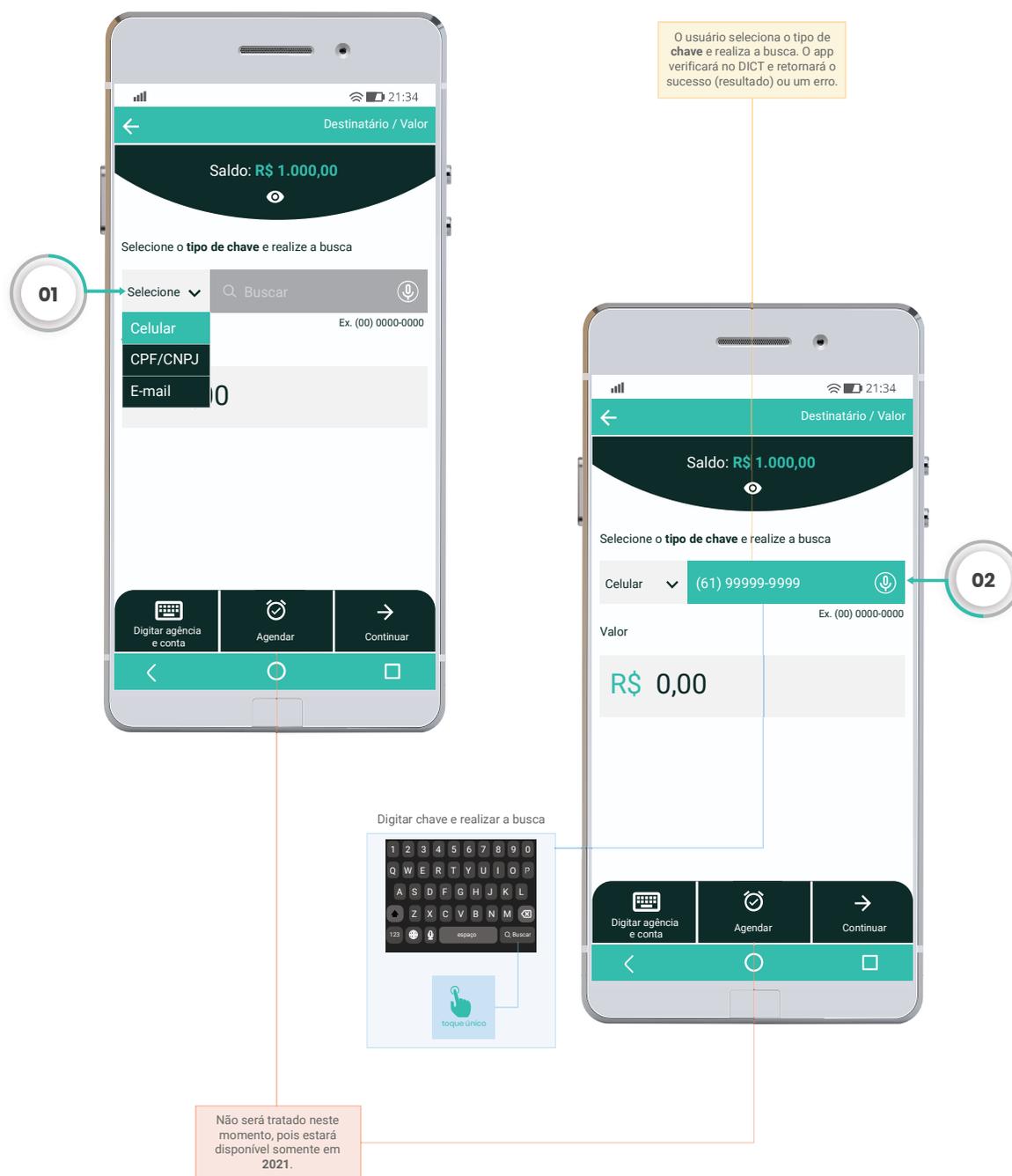
Para pagamentos por chave, todas as três opções de chaves devem ser aceitas:

- CPF/CNPJ, número de telefone celular e 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.

- CPF/CNPJ, número de telefone celular e e-mail



Obrigatório

03

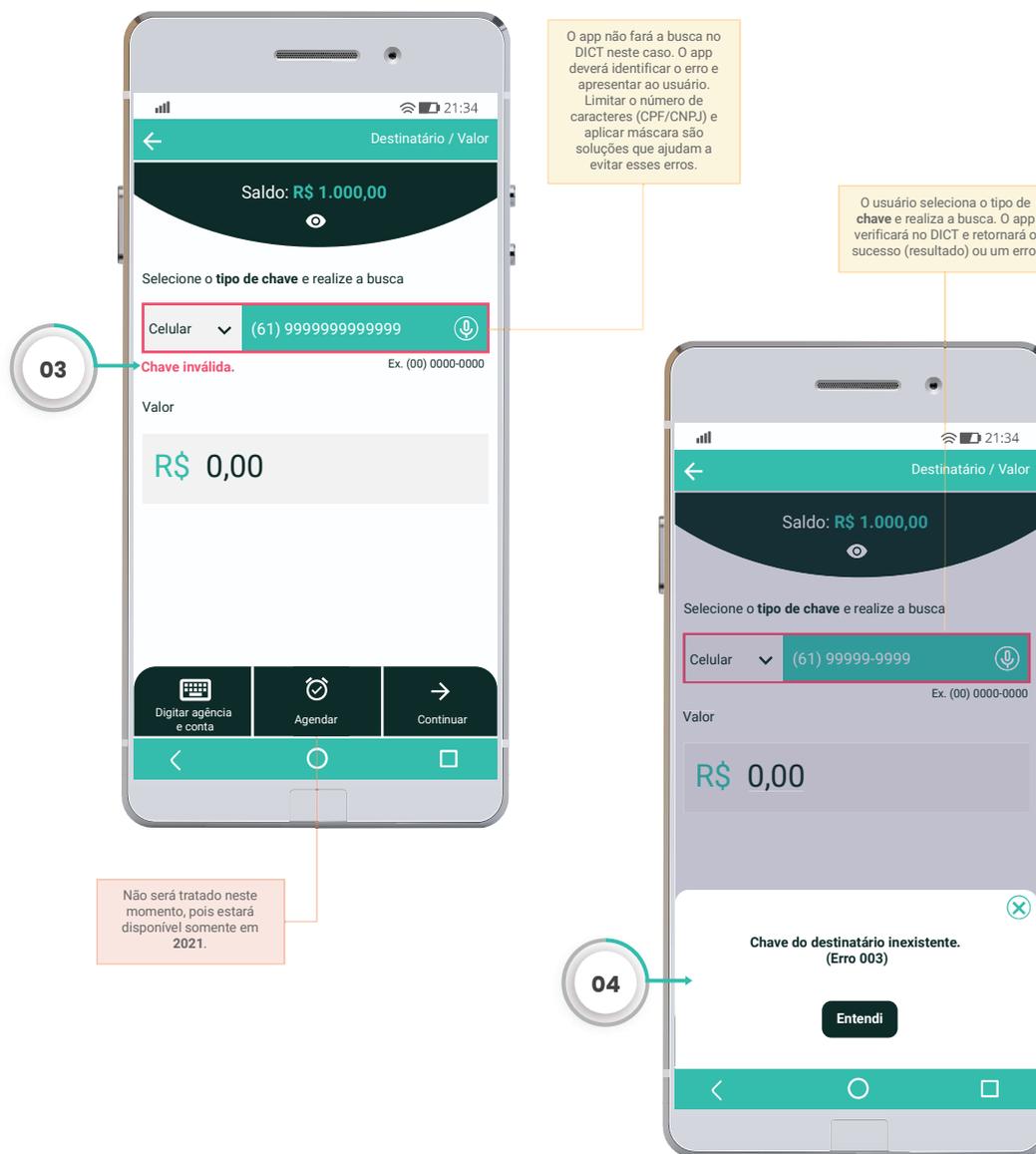
Quando o usuário pagador informar chave de endereçamento em formato incompatível com aqueles aceitos pelos pagamentos instantâneos, a chave não deverá ser encaminhada ao DICT e o usuário deverá ser comunicado sobre o erro de formato.

- CPF/CNPJ, número de telefone ou e-mail

04

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

- CPF/CNPJ, número de telefone ou e-mail



Obrigatório

05

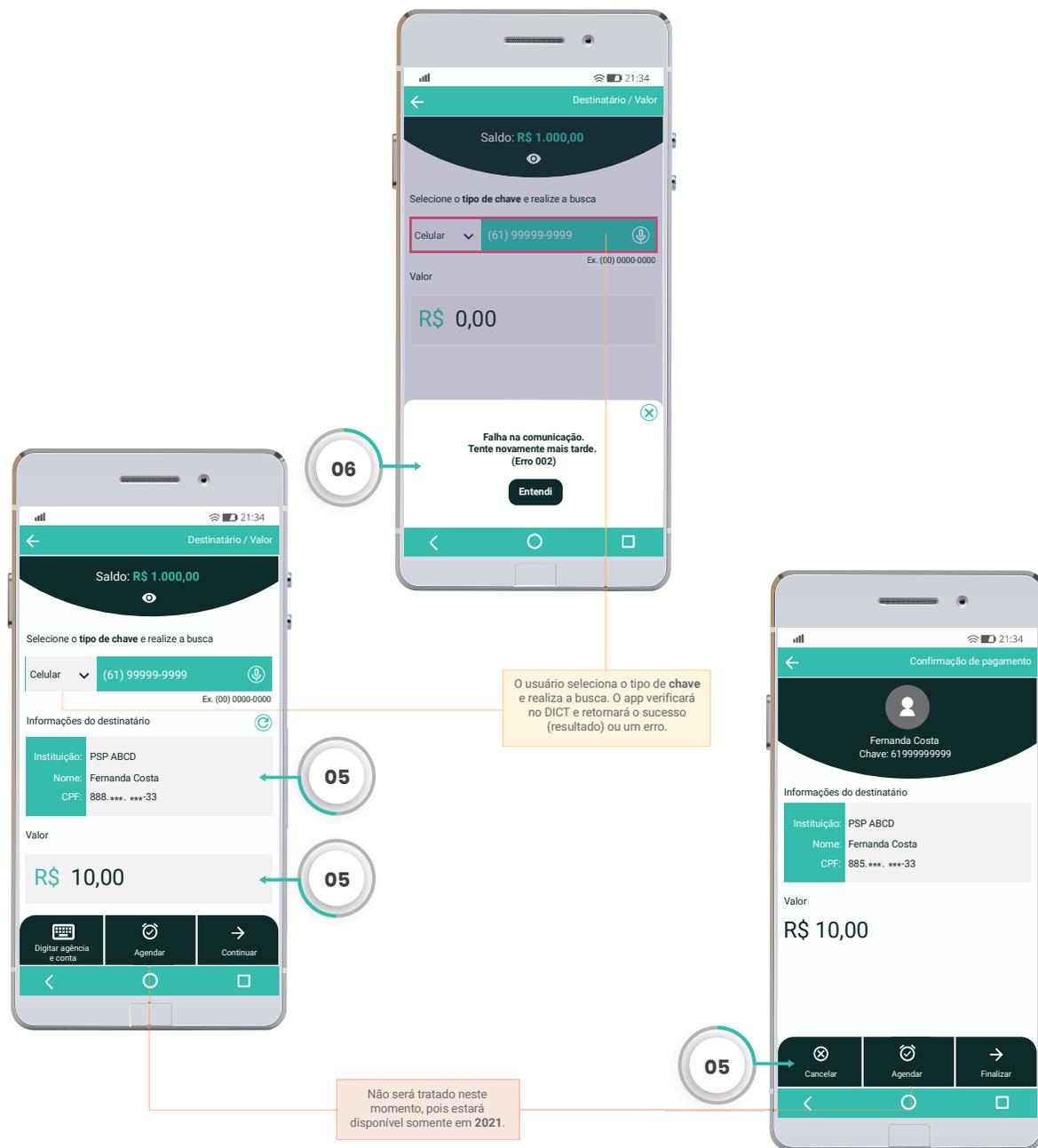
A seleção da chave deve retornar os dados do usuário receptor para conferência: nome completo, nome da instituição, CPF mascarado(ex: 999.***.***.99) / CNPJ, além de valor e opção de cancelar a transação antes da confirmação do pagamento.

- Nome completo, nome da instituição, CPF oculto (ex: 999.***.***.99) / CNPJ
- Campo valor
- Opção de cancelar

06

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

- Alerta / Notificação



Obrigatório

As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário, informando-o, no mínimo, acerca das seguintes situações:

- Insuficiência de saldo na conta transacional do usuário pagador
- Conta do usuário recebedor bloqueada
- Conta do usuário recebedor inexistente
- "Erro de processamento" (quando não for possível o débito da conta do PSP do usuário pagador no PIX)
- Tempo de liquidação extrapolado (timeout no PIX)



07

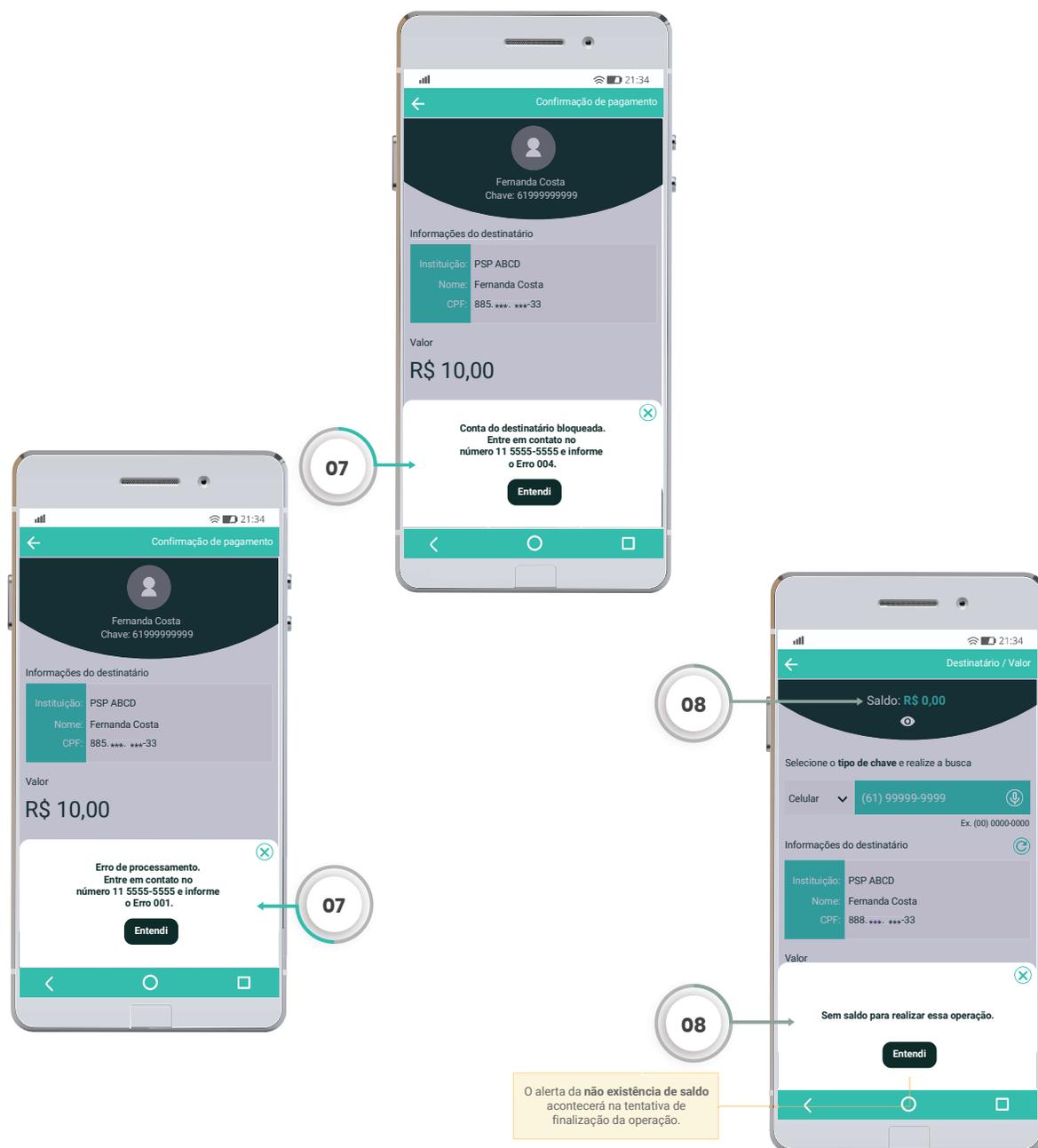
Recomendado

Antes da opção de confirmar o pagamento, pode ser disponibilizado ao usuário o saldo da conta transacional, bem como deve ser advertido acerca da insuficiência de recursos para a liquidação do pagamento.

- Alerta / Notificação



08



Obrigatório

09

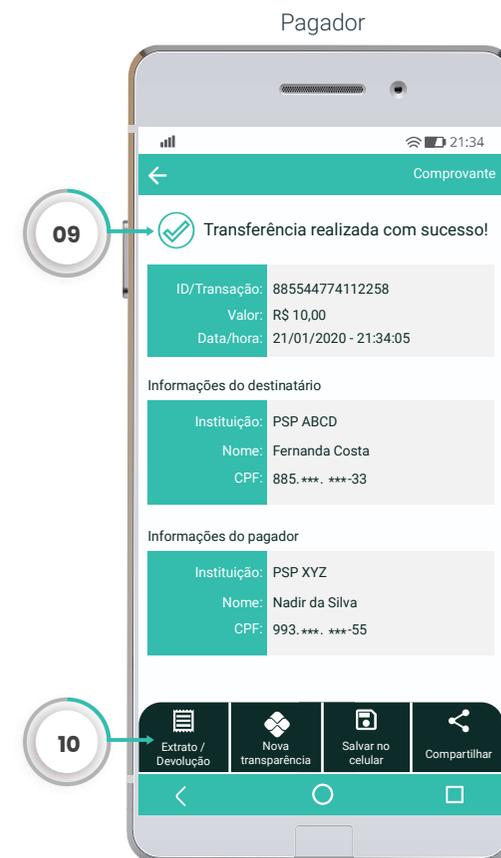
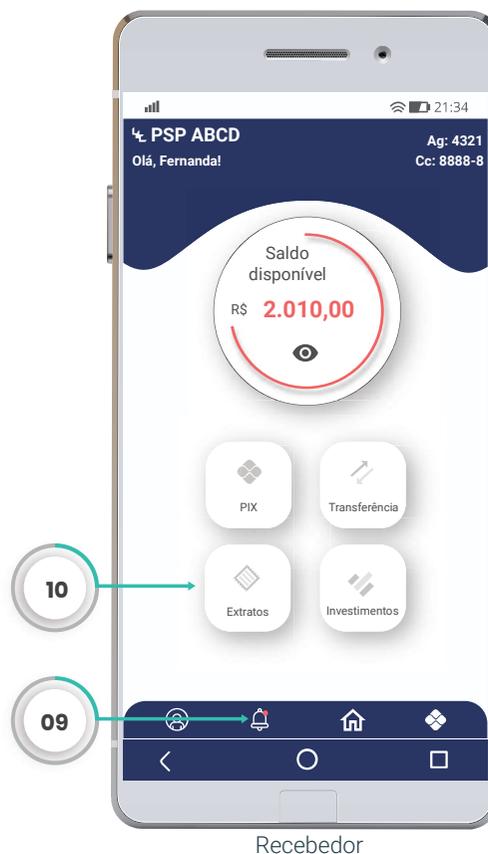
Usuários, pagador e recebedor, devem receber notificação, assim que houver a conclusão da transação, contendo, no mínimo, as seguintes informações do pagamento:

- Nome do pagador, PSP do pagador, nome do recebedor, data e hora/minuto do pagamento.

10

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, além de ID da transação e hora/minuto/segundo da liquidação deve ser disponibilizada ao usuário durante o período estabelecido na regulação em vigor.

- Extrato



Transferência com inserção manual dos dados de conta transacional

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

Recomendações
e **OBRIGAÇÕES**



Versão: 1.0.0
Fevereiro de 2020

04

Obrigatório

01

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

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

02

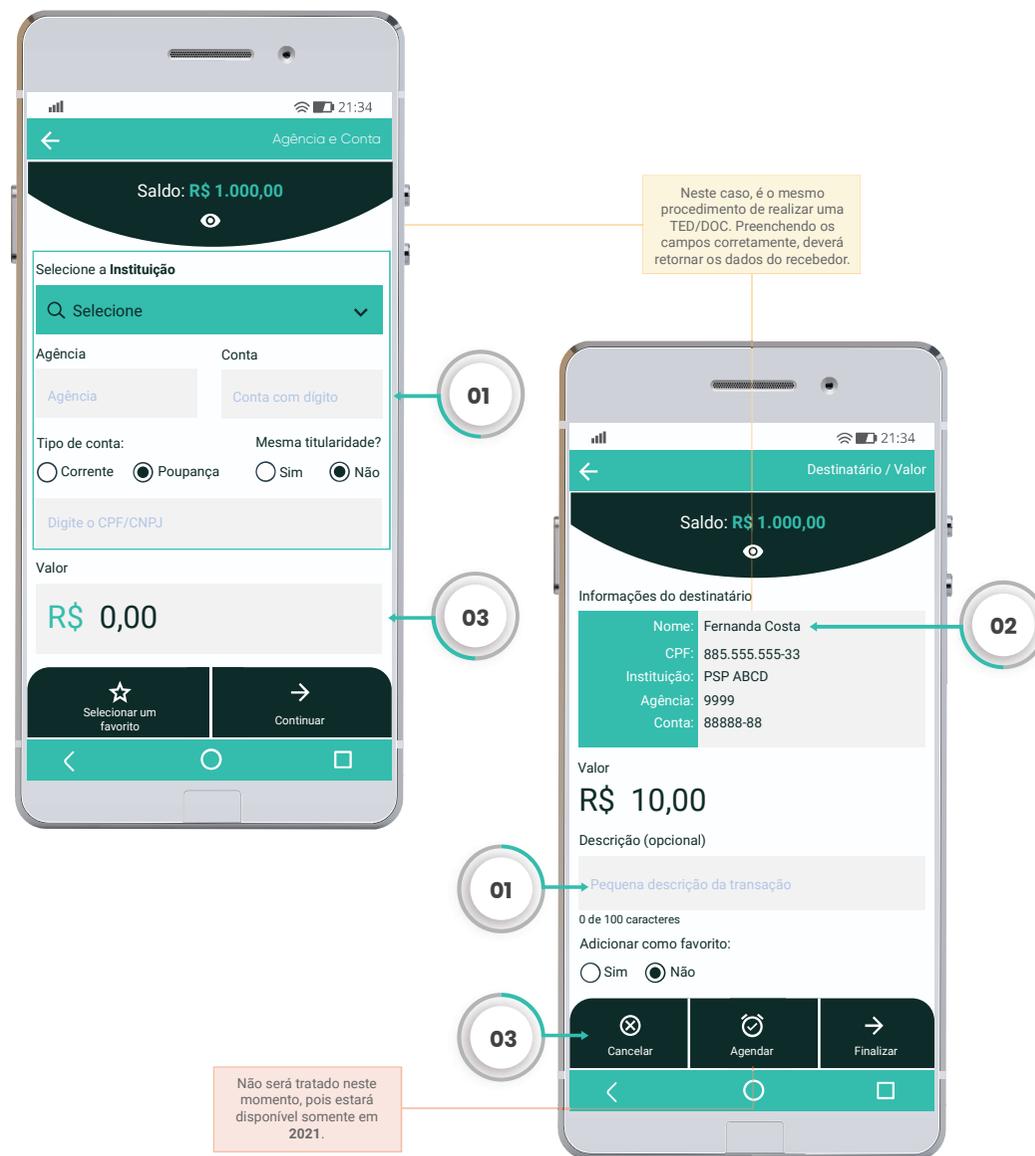
Retornar o nome do recebedor, com base nos dados digitados pelo pagador, antes da confirmação da transação.

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

03

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

- Campo Valor
- Opção de Cancelar



Obrigatório

As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário, informando-o, no mínimo, acerca das seguintes situações:

- Insuficiência de saldo na conta transacional do usuário pagador
- Conta do usuário recebedor bloqueada
- Conta do usuário recebedor inexistente
- "Erro de processamento" (quando não for possível o débito da conta do PSP do usuário pagador no PIX)
- Tempo de liquidação extrapolado (timeout no PIX)

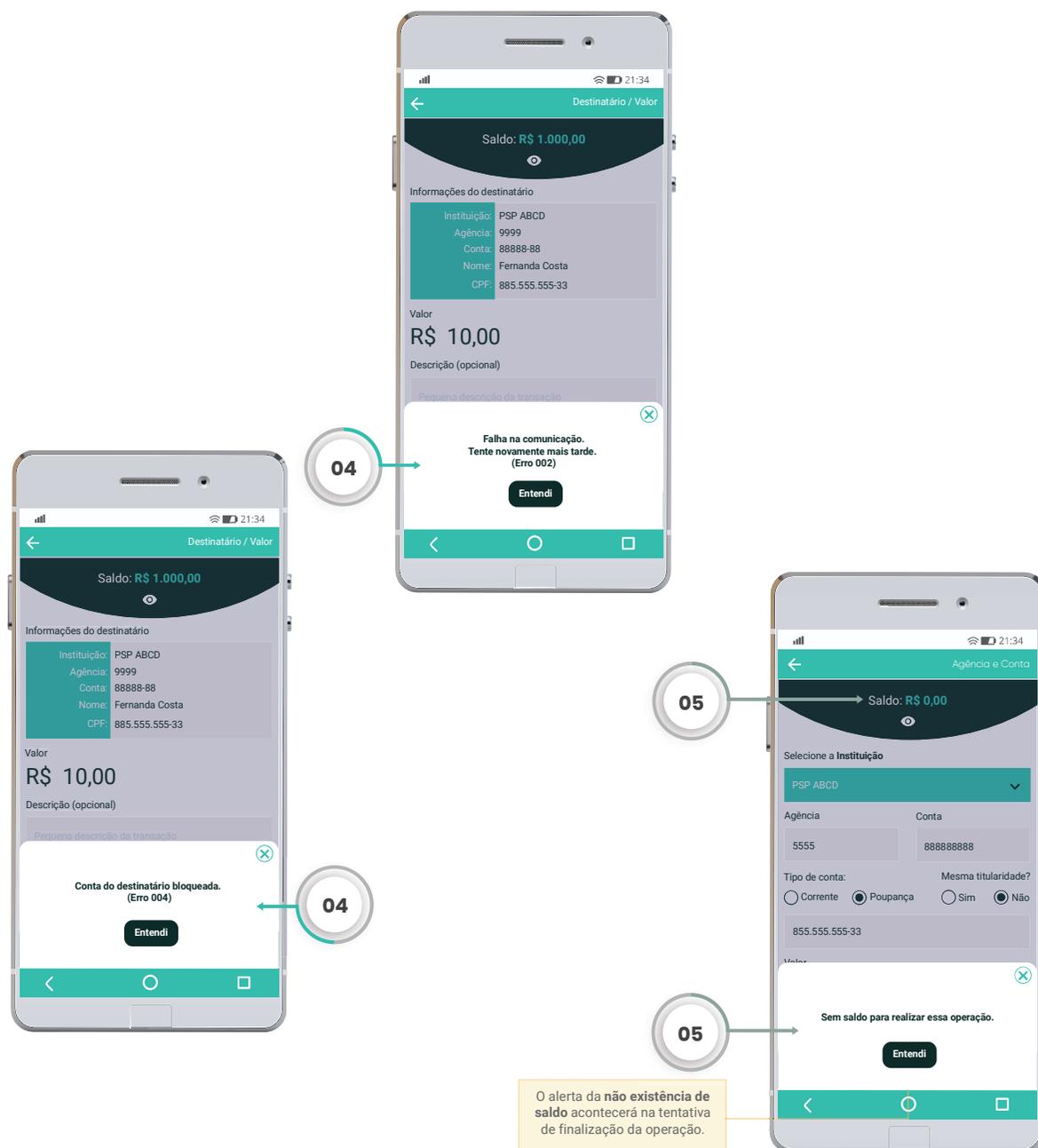


Recomendado

Antes da opção de confirmar o pagamento, pode ser disponibilizado ao usuário o saldo da conta transacional, bem como deve ser advertido acerca da insuficiência de recursos para a liquidação do pagamento.



- Alerta / Notificação



Obrigatório

06

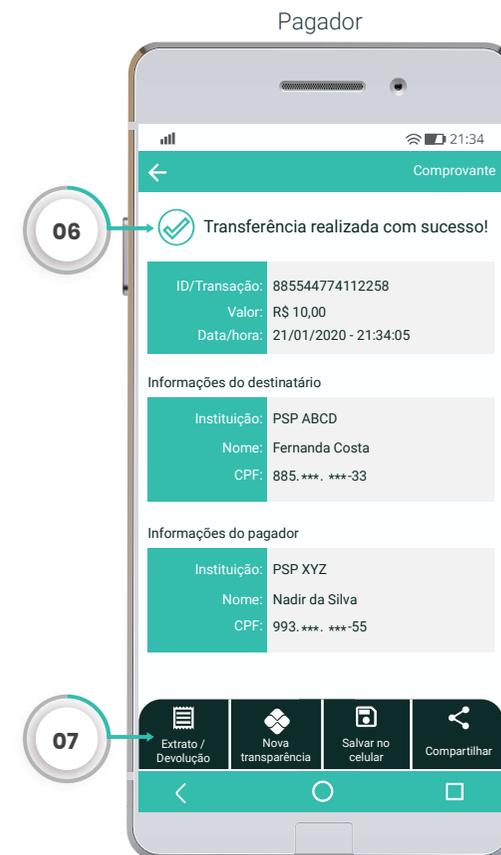
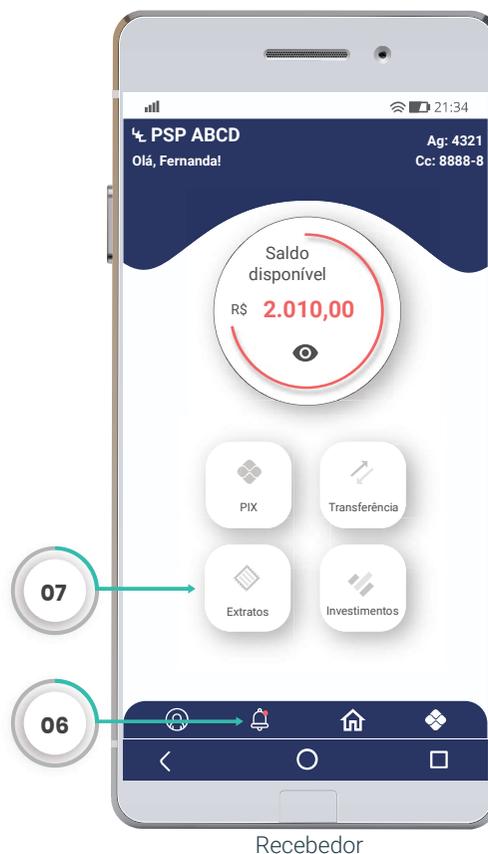
Usuários, pagador e recebedor, devem receber notificação, assim que houver a conclusão da transação, contendo, no mínimo, as seguintes informações do pagamento:

- Nome do pagador, PSP do pagador, nome do recebedor, data e hora/minuto do pagamento.

07

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, além de ID da transação e hora/minuto/segundo da liquidação deve ser disponibilizada ao usuário durante o período estabelecido na legislação nacional.

- Extrato



Recebimento através de QR Code estático

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

Recomendações
e **OBRIGAÇÕES**



05

Obrigatório

01

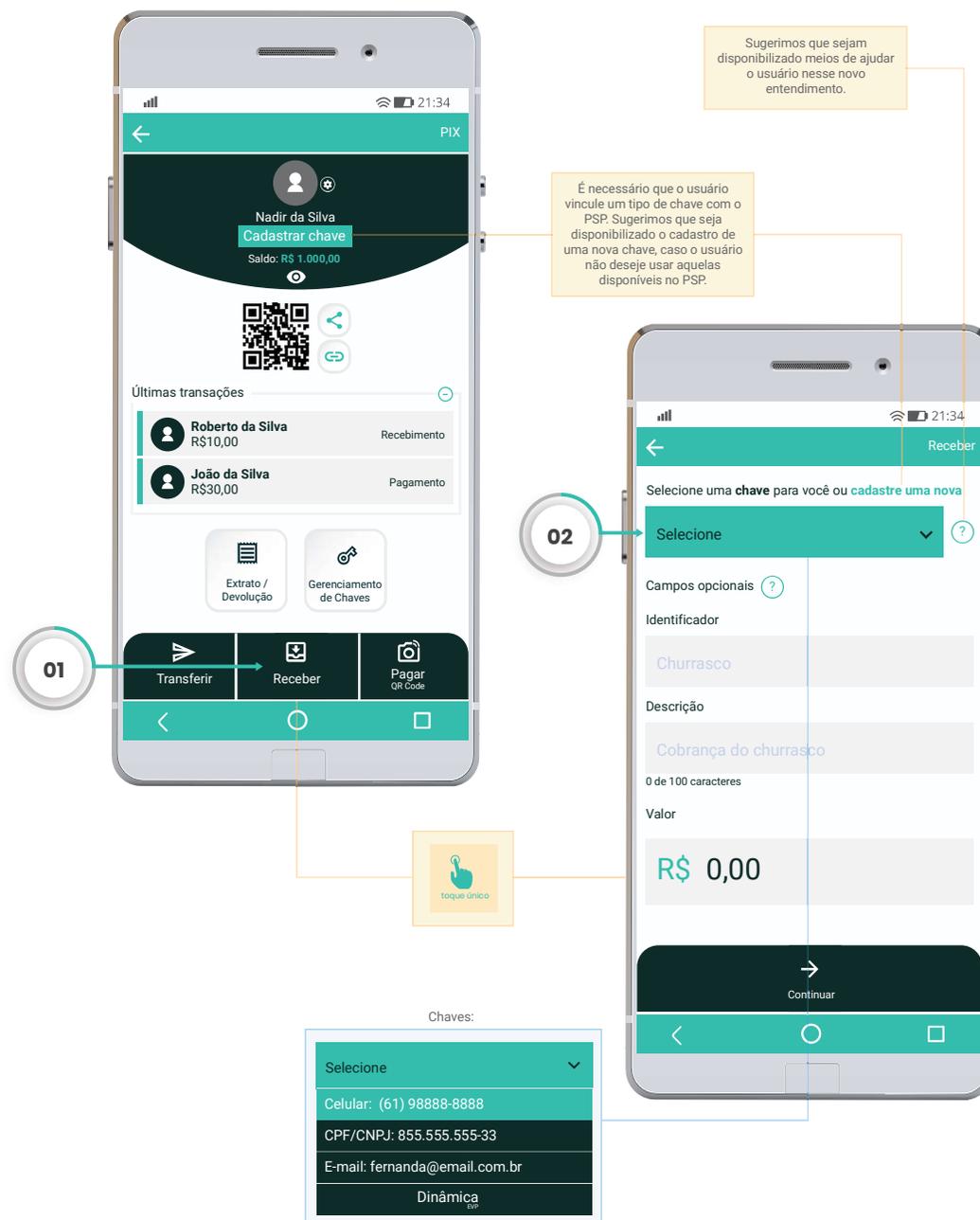
A opção Receber deve ficar destacada e de fácil acesso para o usuário.

- Inserção de chave de pagamento

02

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

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



Obrigatório

03

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

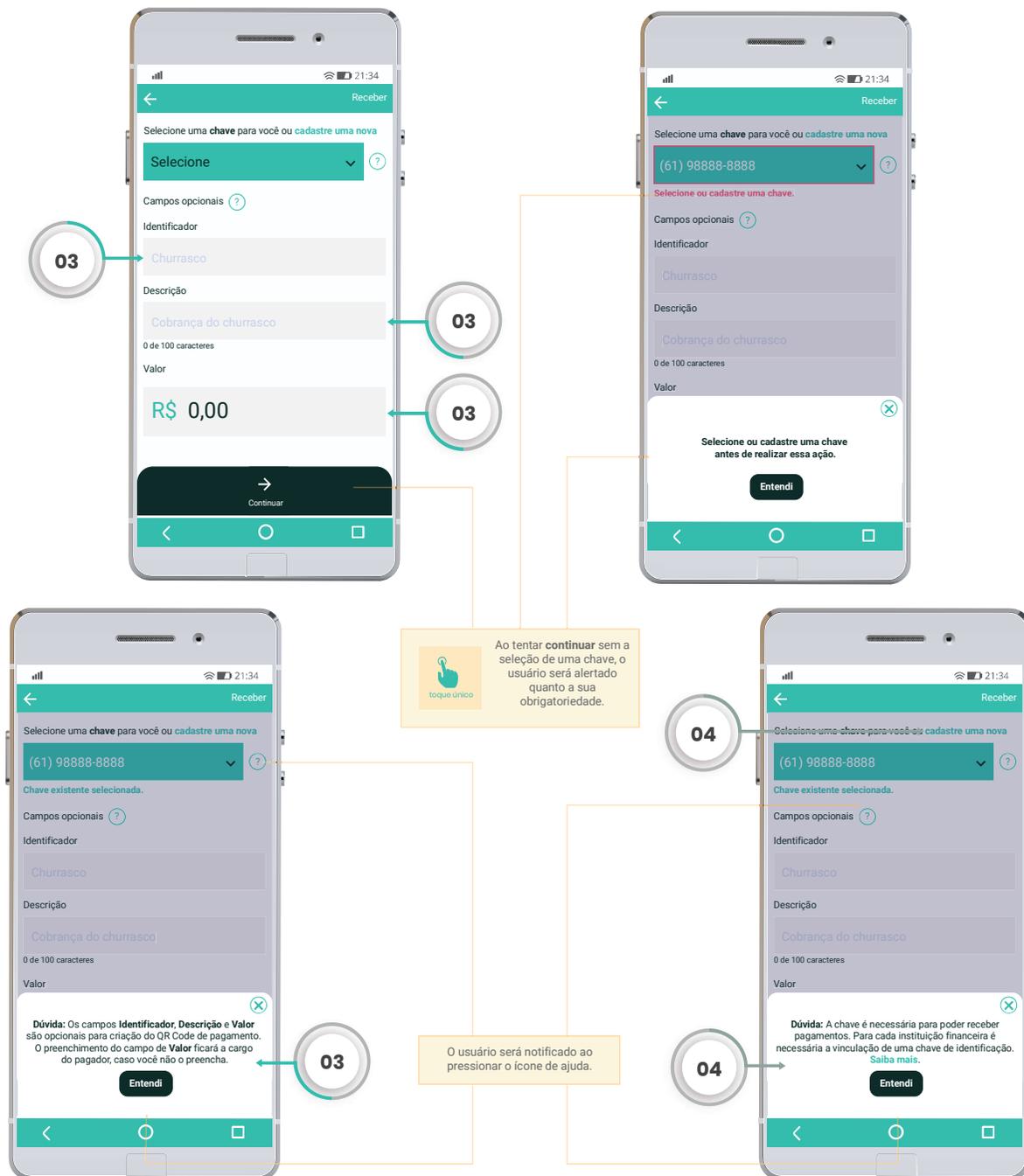
- Identificador, descrição e valor

Recomendado

04

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

- Alerta / Notificação



Recomendado

05

Esclarecer, nos termos de uso do usuário, que a chave gerada no QR Code é parte integrante dessa figura e, portanto, poderá ser lida. Caso queira que essa informação não seja compartilhada, recomendamos o uso da chave dinâmica (EVP).

- Alerta / Notificação

06

Deverá ser fornecida opção de salvar imagem do QR Code no aparelho celular do usuário.

- Alerta / Notificação

07

Deverá ser fornecida opção de compartilhar a imagem ou link do QR Code.

- Alerta / Notificação



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**



06

Obrigatório

01

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

- Nome, CPF (com máscara) / CNPJ, PSP, além de campo livre e do valor lido do QR Code (se houver).

02

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

- Cancelar pagamento



Após a leitura do QR Code, o usuário será direcionado para uma área com informações sobre o pagamento e informações do DICT.

Ao escolher pelo pagamento com QR Code, o usuário será direcionado para fazer a leitura do QR Code. Aqui são sugeridas outras opções de pagamento para o caso do QR Code não funcionar.

01



02

Não será tratado neste momento, pois estará disponível somente em 2021.

Obrigatório

03

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

- Valor

04

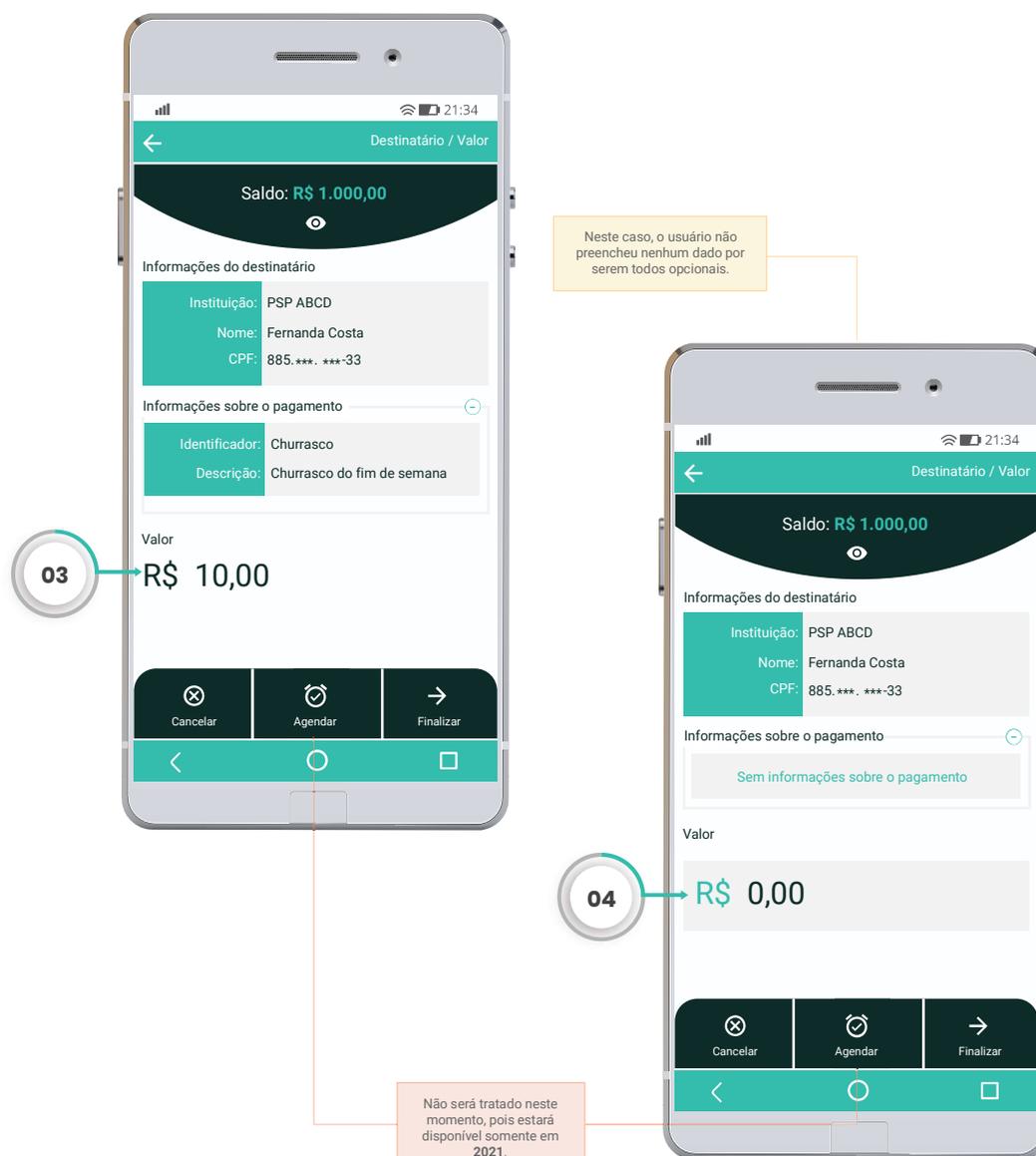
Caso não exista valor no QR Code estático, o usuário pagador deve digitá-lo antes da confirmação do pagamento.

- Valor

05

Caso seja utilizado algum tipo de crédito ou exista a cobrança de alguma tarifa para efetuar o pagamento, o usuário pagador deverá ser informado disso antes de confirmar o pagamento.

- Alerta / Notificação



Obrigatório

06

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

- Alerta / Notificação

07

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

- Alerta / Notificação

Recomendado

08

Usuário deve ser informado caso o QR Code escaneado seja inválido

- Alerta / Notificação



Obrigatório

As mensagens de erro na liquidação devem ser específicas e claras ao usuário, informando-o, no mínimo, acerca das seguintes situações:

- Insuficiência de saldo na conta transacional do usuário pagador
- Conta do usuário recebedor bloqueada
- Conta do usuário recebedor inexistente
- "Erro de processamento" (quando não for possível o débito da conta do PSP do usuário pagador no PIX)
- Tempo de liquidação extrapolado (timeout no PIX)

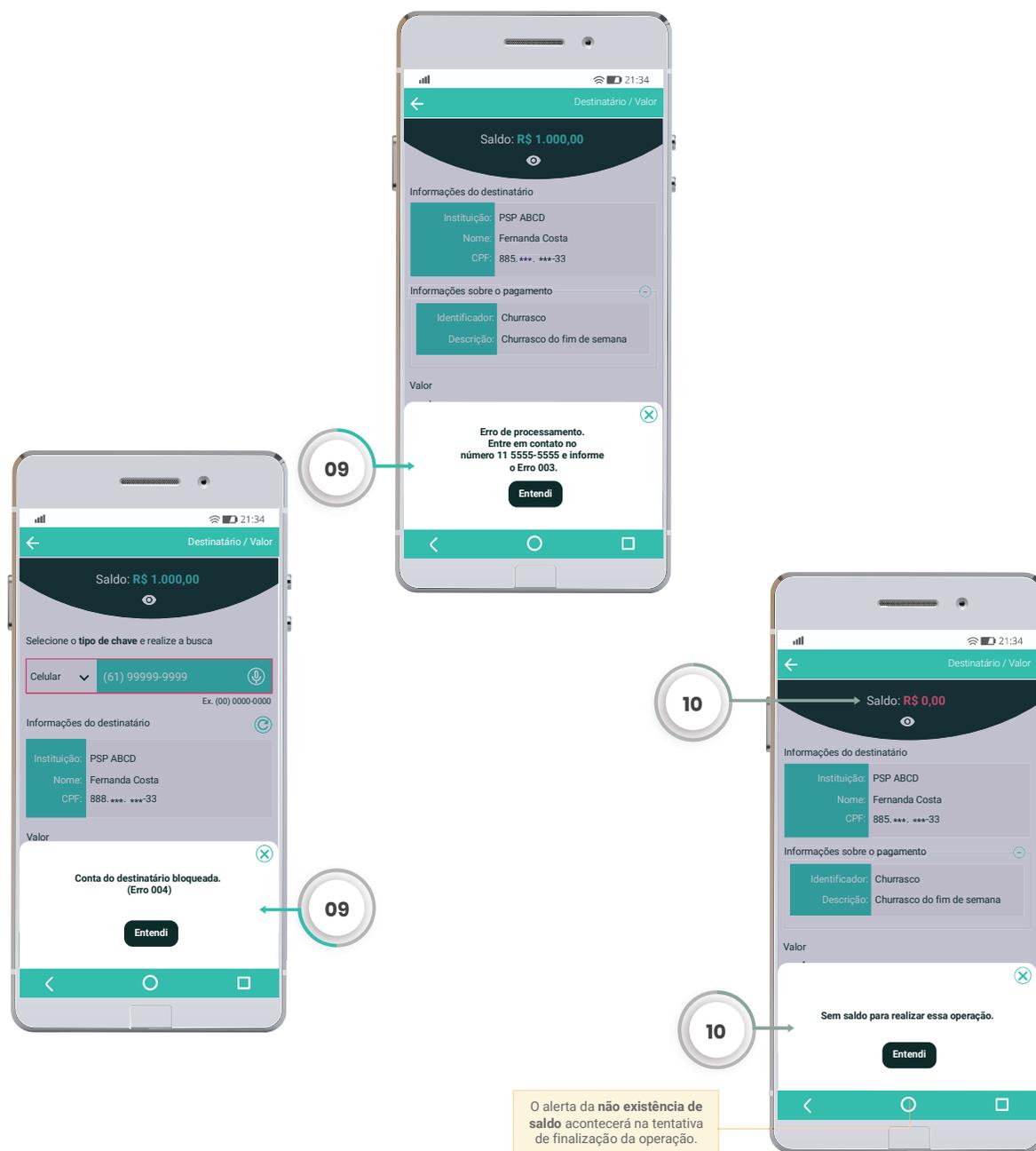
09

Recomendado

Antes da opção de confirmar o pagamento, pode ser disponibilizado ao usuário o saldo da conta transacional, bem como deve ser advertido acerca da insuficiência de recursos para a liquidação do pagamento.

10

- Alerta / Notificação



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

Obrigatório

11

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

- Nome do pagador, PSP do pagador, nome do recebedor, data e hora/minuto do pagamento.

12

Comprovante de pagamento contendo as informações da notificação de pagamento, além de ID da transação e hora/minuto/segundo da liquidação deve ser disponibilizada ao usuário durante o período estabelecido na legislação nacional.

- Extrato



Recebedor



Links

Conjunto de links com mais informações sobre o PIX.



Versão: 1.0.0
Fevereiro de 2020

07

Informativo

<https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/413/noticia>

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/spbpublicacoes>

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

Fórum

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/forumpagamentosinstantaneos>