



**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.



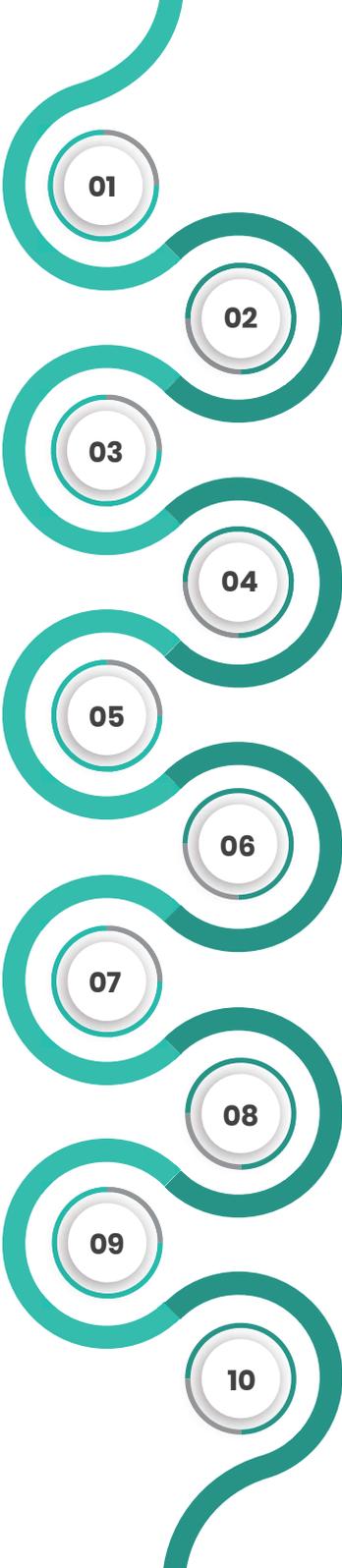
Versão: 2.1.0  
Abril de 2020

# 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.

# ÍNDICE



Introdução	01	Obrigações e recomendações gerais
Página - 5		Páginas - 6 a 8
PIX com chave para endereçamento	03	PIX com inserção manual dos dados de conta transaccional
Páginas - 9 a 14		Páginas - 15 a 18
Recebimento através de QR Code estático	05	Pagamento através de QR Code estático
Páginas - 19 a 22		Páginas - 23 a 28
Extrato	07	Devolução
Páginas - 29 a 30		Páginas - 31 a 35
Gerenciamento de Chaves	09	Páginas importantes
Páginas - 36 a 41		Páginas - 42 a 43
	10	

Este documento foi elaborado com o objetivo de estabelecer critérios mínimos à adequada experiência dos usuários (pagador e recebedor) em transações do PIX.

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

O documento é estruturado em 10 seções. Além desta introdução, há oito 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 para endereçamento. Em seguida, é abordada a transferência de recursos com inserção manual dos dados de conta transacional. As duas sessões seguintes tratam, respectivamente, do recebimento e do pagamento por meio da utilização do QR Code estático. Na sexta sessão de funcionalidades, são tratadas as obrigações e recomendações relacionadas a extratos. A seguir, são abordadas as questões referentes à devolução. Por fim, é abordado o tema de gerenciamento de chaves.

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:

- QR Code dinâmico na experiência do recebedor;
- QR Code dinâmico na experiência do pagador;
- geração de link pelo recebedor;
- pagamento por meio de link; e
- todas as mensagens de erro e de comunicação que constam como de elaboração livre por parte do PSP neste documento serão atualizadas para mensagens padrão obrigatórias.

## Obrigações e Recomendações Gerais

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

# Recomendações e OBRIGAÇÕES



Versão: 2.1.0  
Abril de 2020

02

# Obrigatório

01

O PIX deve ser disponibilizado no aplicativo principal de cada participante. O acesso deve estar na tela de login, com não menos destaque que qualquer outra funcionalidade de pagamento ou de transferência.

- Acesso rápido / Dashboard

02

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.

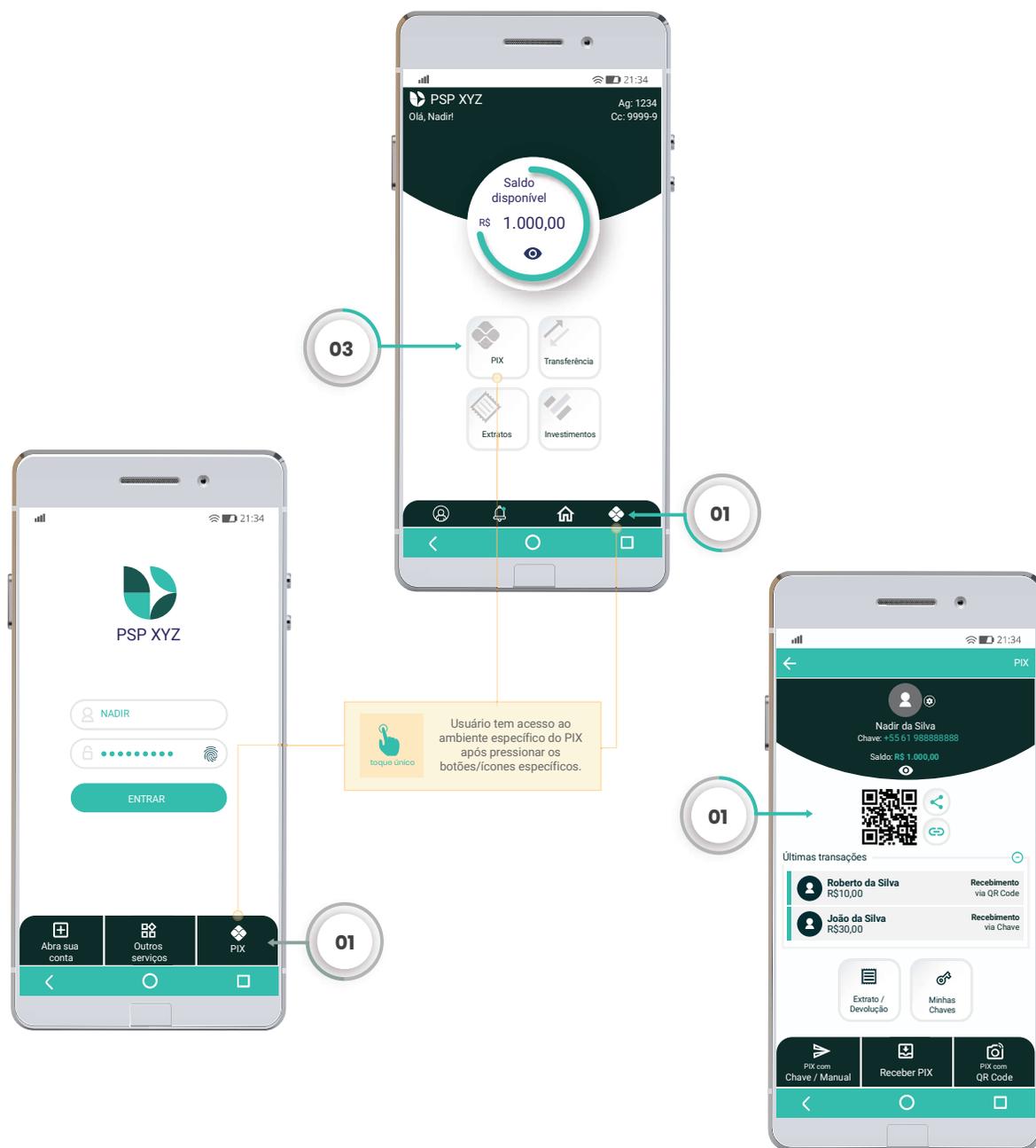
- Acesso rápido

# Recomendado

03

Apresentar ambiente específico para o PIX após o login. Caso a instituição opte por não disponibilizar ambiente específico para o PIX, ela deve necessariamente disponibilizar a opção de PIX em todos os menus que tenham como funcionalidade iniciar qualquer tipo de transferência ou de pagamento.

- Acesso rápido



# Obrigatório

04

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

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



## PIX com chave para endereçamento

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

Recomendações  
e **OBRIGAÇÕES**



Versão: 2.1.0  
Abril de 2020

03

# Obrigatório

01

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

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

02

Quando o usuário desejar pagar por chave, não deverão ser solicitadas mais informações sobre o usuário receptor 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 receptor.

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



# Obrigatório

03

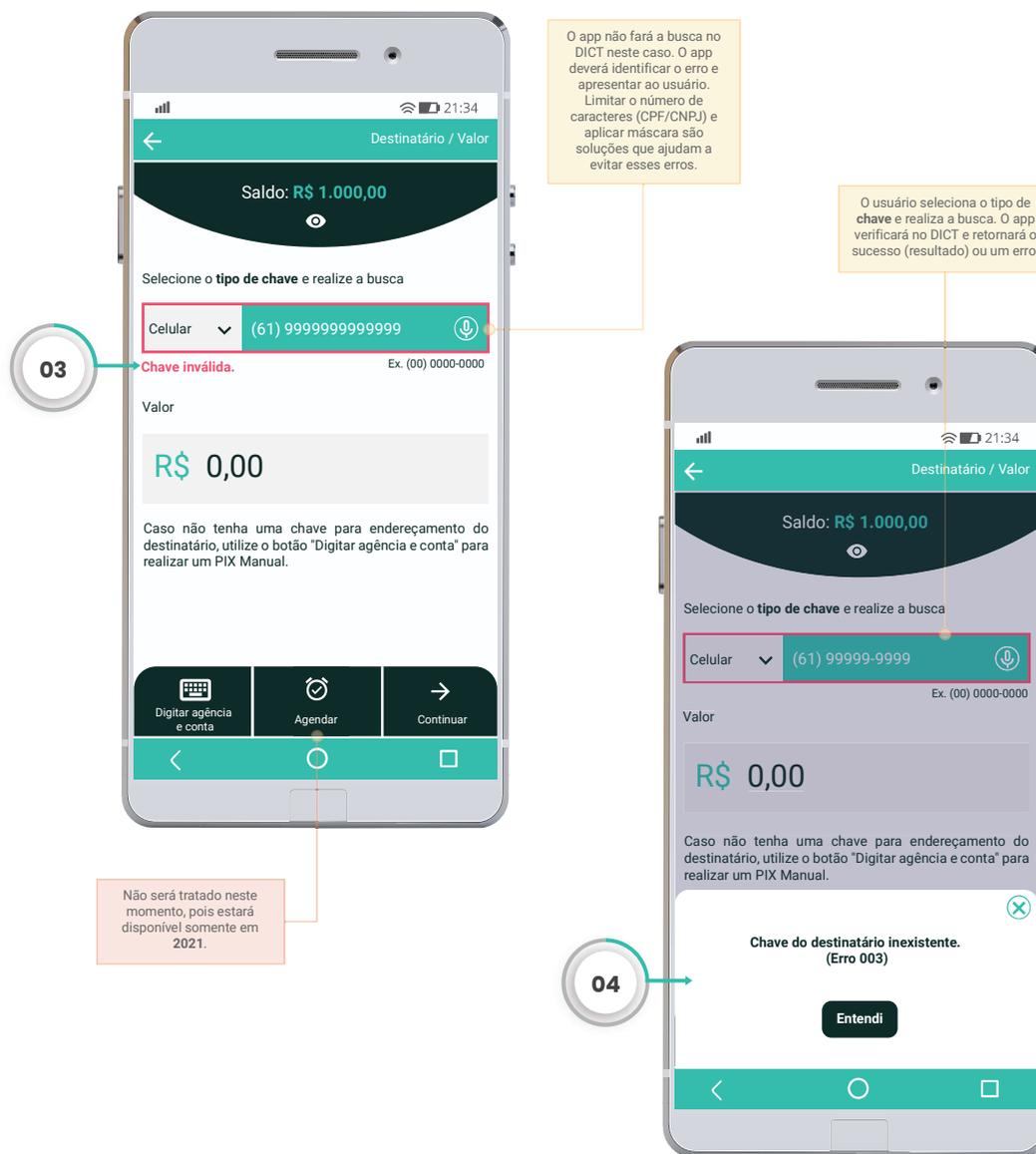
Quando o usuário pagador informar chave para endereçamento em formato incompatível com aqueles aceitos pelo PIX, a chave não deverá ser encaminhada ao DICT e o usuário deverá ser comunicado sobre o erro de formato.

- 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 recebedor 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. 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.

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 destinatário indisponível
- 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)



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.



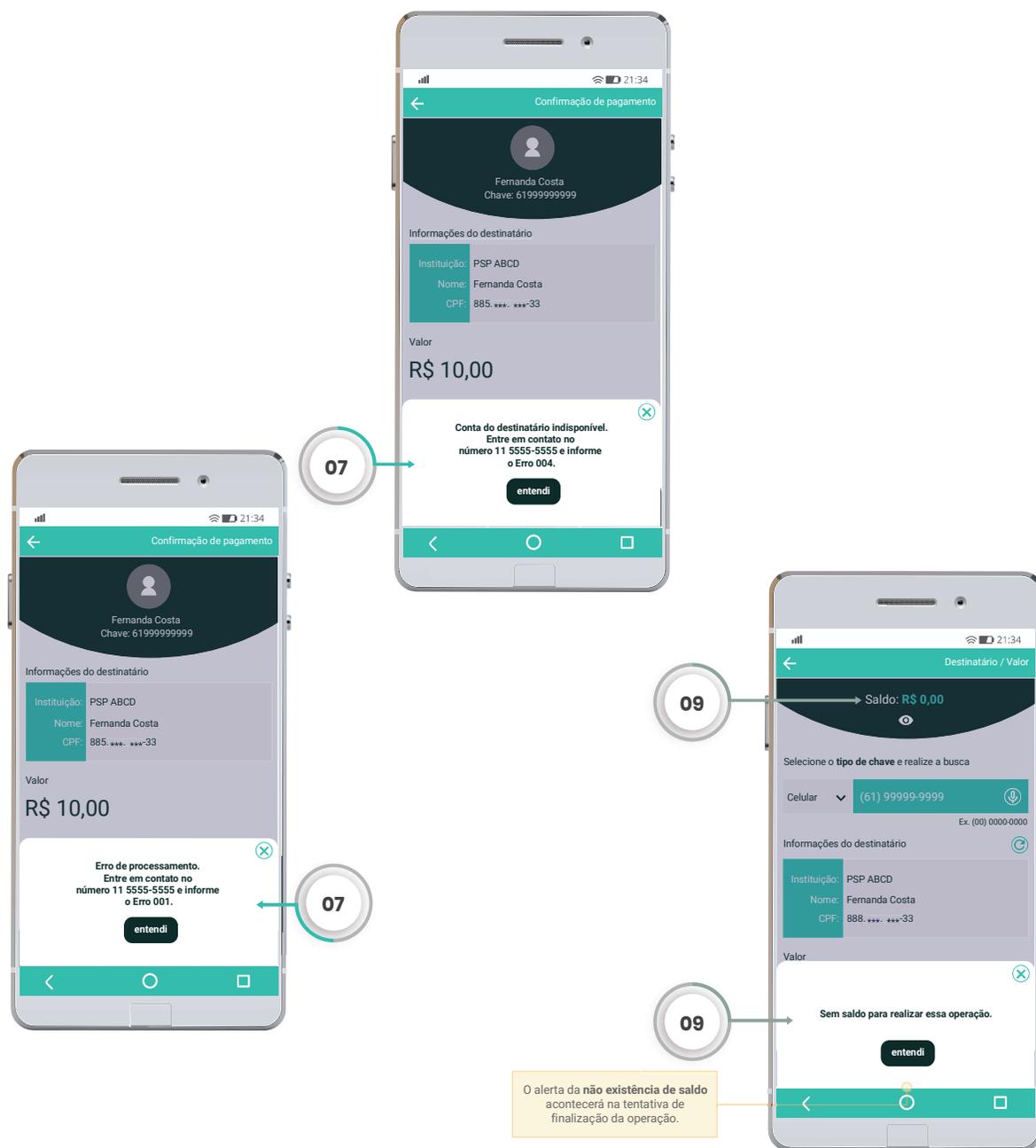
- Alerta / Notificação

# 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

10

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

11

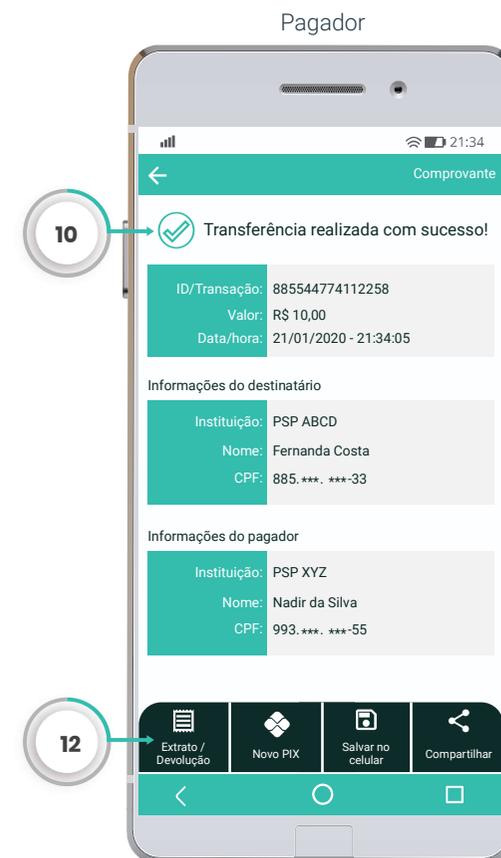
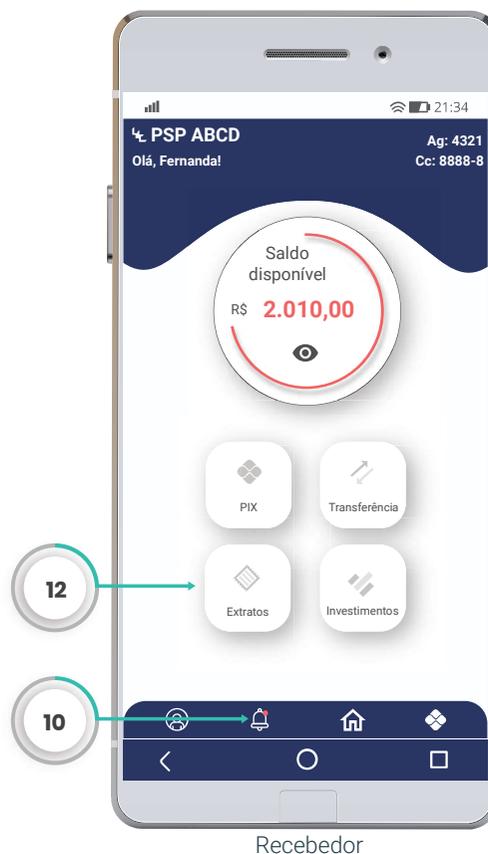
Para obter o nome do pagador, o PSP do recebedor utiliza o nome que transita na mensagem de liquidação. Para obter o nome do recebedor, o PSP do pagador utiliza o nome retornado pelo DICT.

- DICT

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 regulação em vigor. No comprovante deve haver informação de qual o canal de contato do PSP em caso de dúvidas, assim como orientação de que deve ser informado o ID da transação que consta no próprio comprovante.

- Extrato



# 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: 2.1.0  
Abril 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. Para obter o nome do recebedor, o PSP do pagador utiliza o CPF/CNPJ informado pelo usuário pagador e consulta a base da Receita Federal.

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

03

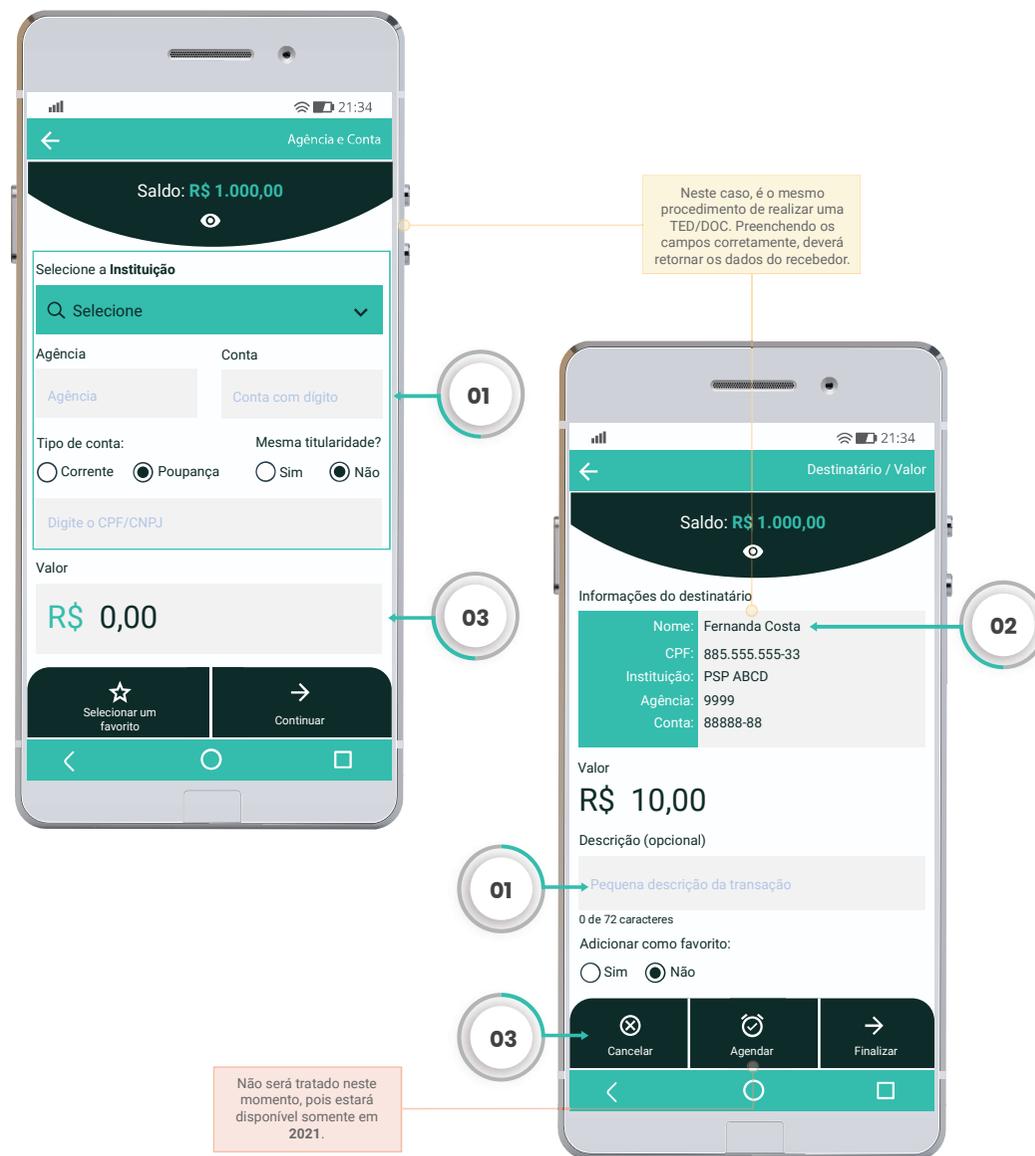
É obrigatório a existência de um campo para inserção de valor e opção de cancelar a transação antes da confirmação do pagamento.

- Campo Valor
- Opção de Cancelar. 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.

04

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

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 destinatário indisponível
- 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)

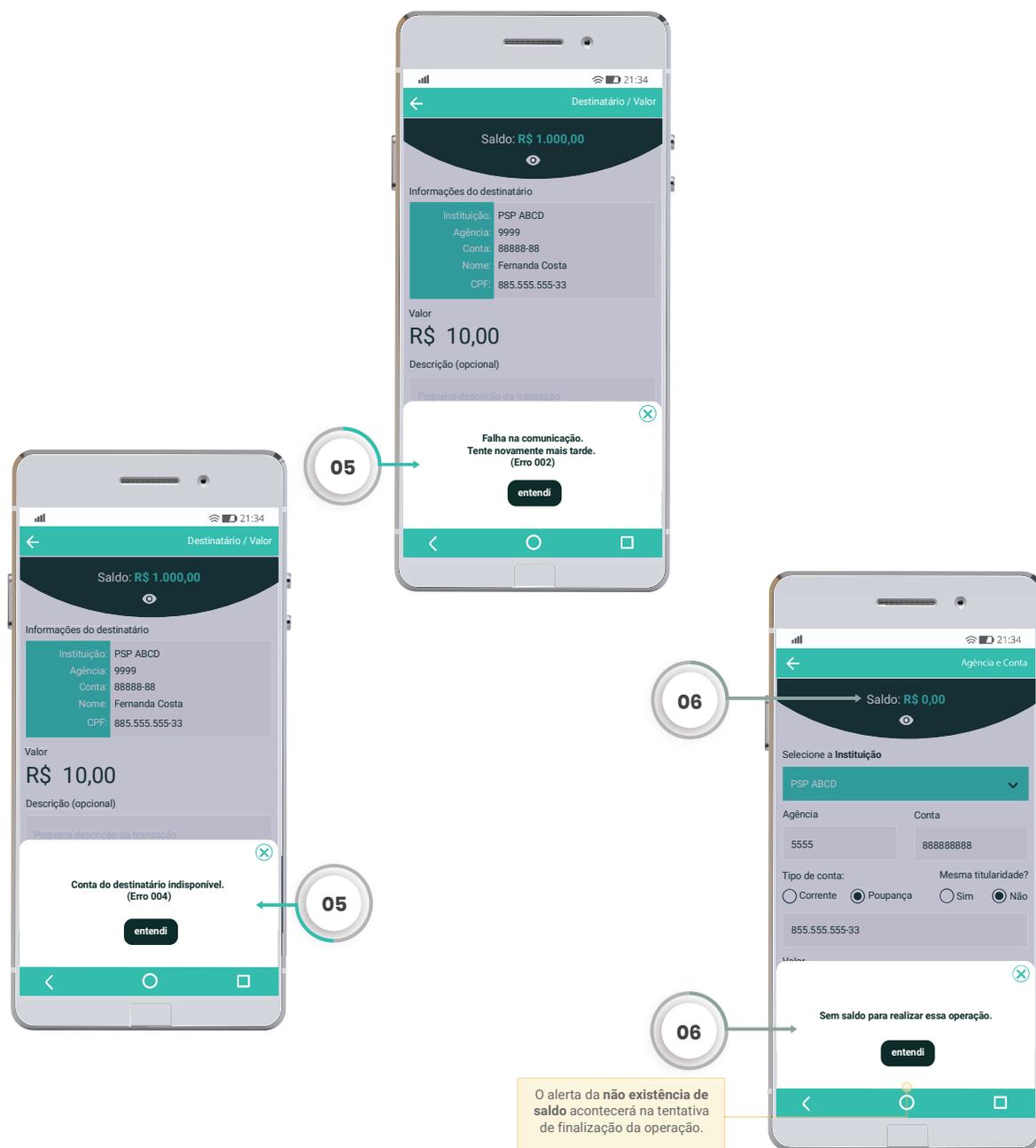


# Recomendado

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

07

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

08

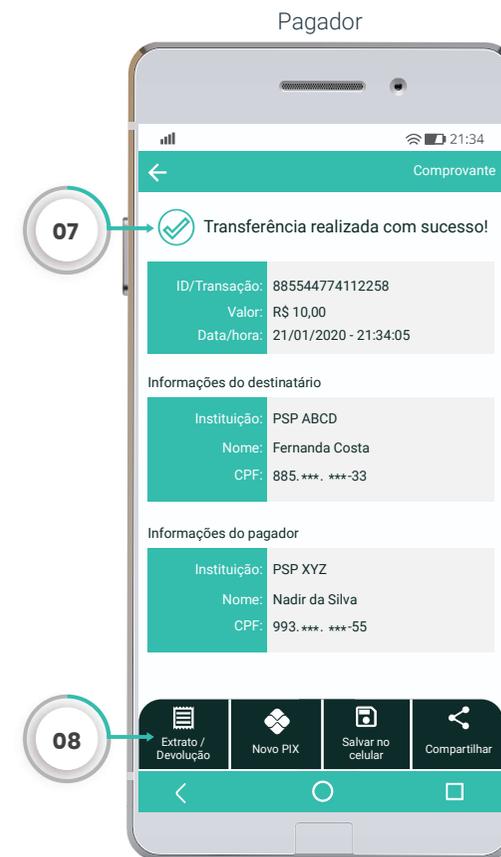
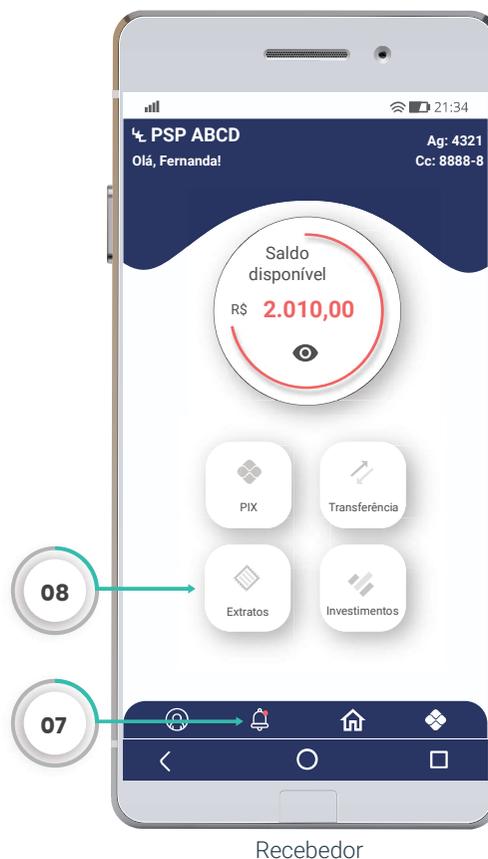
Para obter o nome do pagador, o PSP do recebedor utiliza o CPF/CNPJ que transita na mensagem de liquidação e consulta a base da Receita Federal. Para obter o nome do recebedor, o PSP do pagador utiliza o CPF/CNPJ informado pelo pagador e consulta a base da Receita Federal.

- Receita Federal

09

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. No comprovante deve haver informação de qual o canal de contato do PSP em caso de dúvidas, assim como orientação de que deve ser informado o ID da transação que consta no próprio comprovante.

- 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**



Versão: 2.1.0  
Abril de 2020

05

# Obrigatório

01

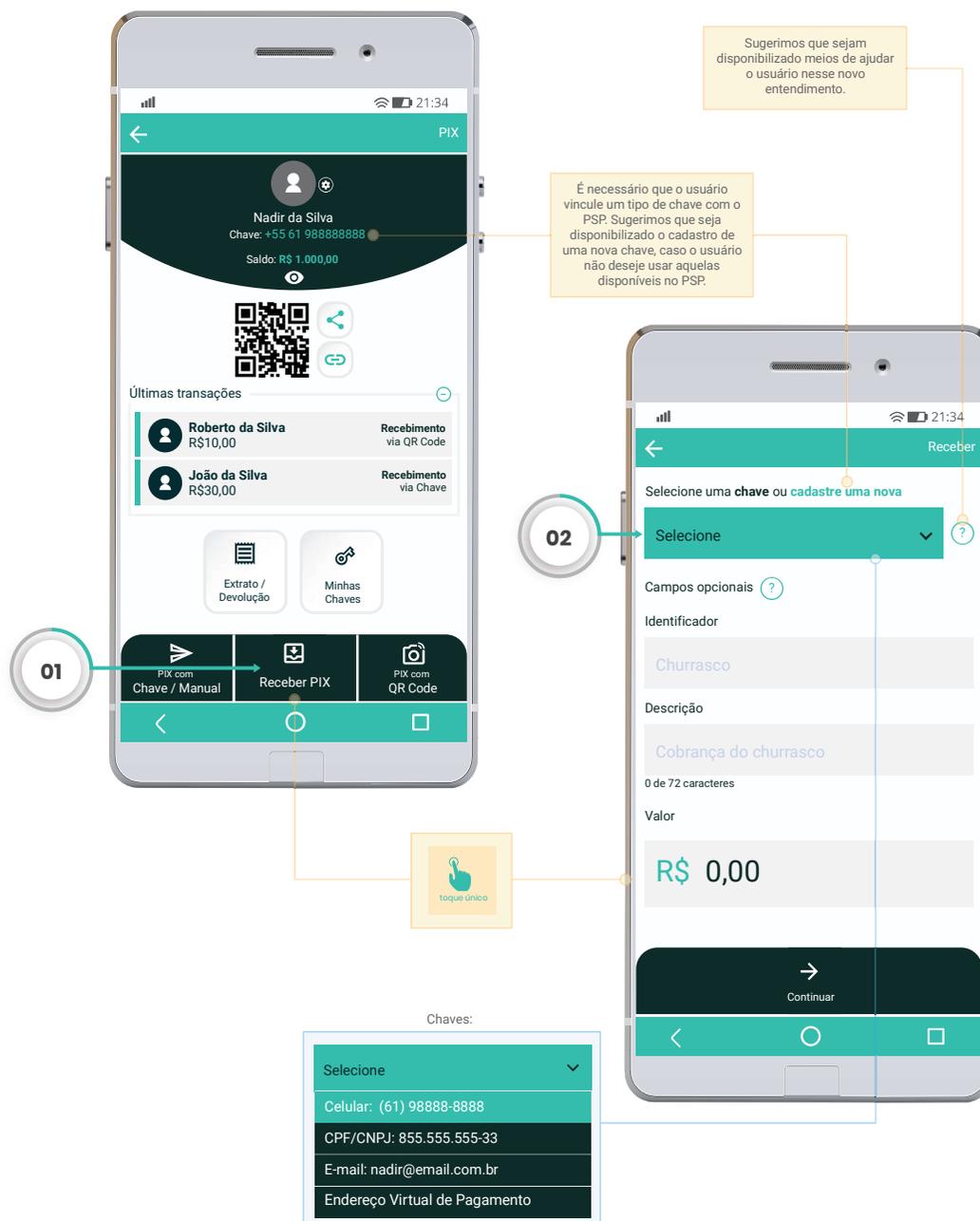
A opção Receber PIX deve ficar destacada e de fácil acesso para o usuário.

- Inserção de chave para endereçamento

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.

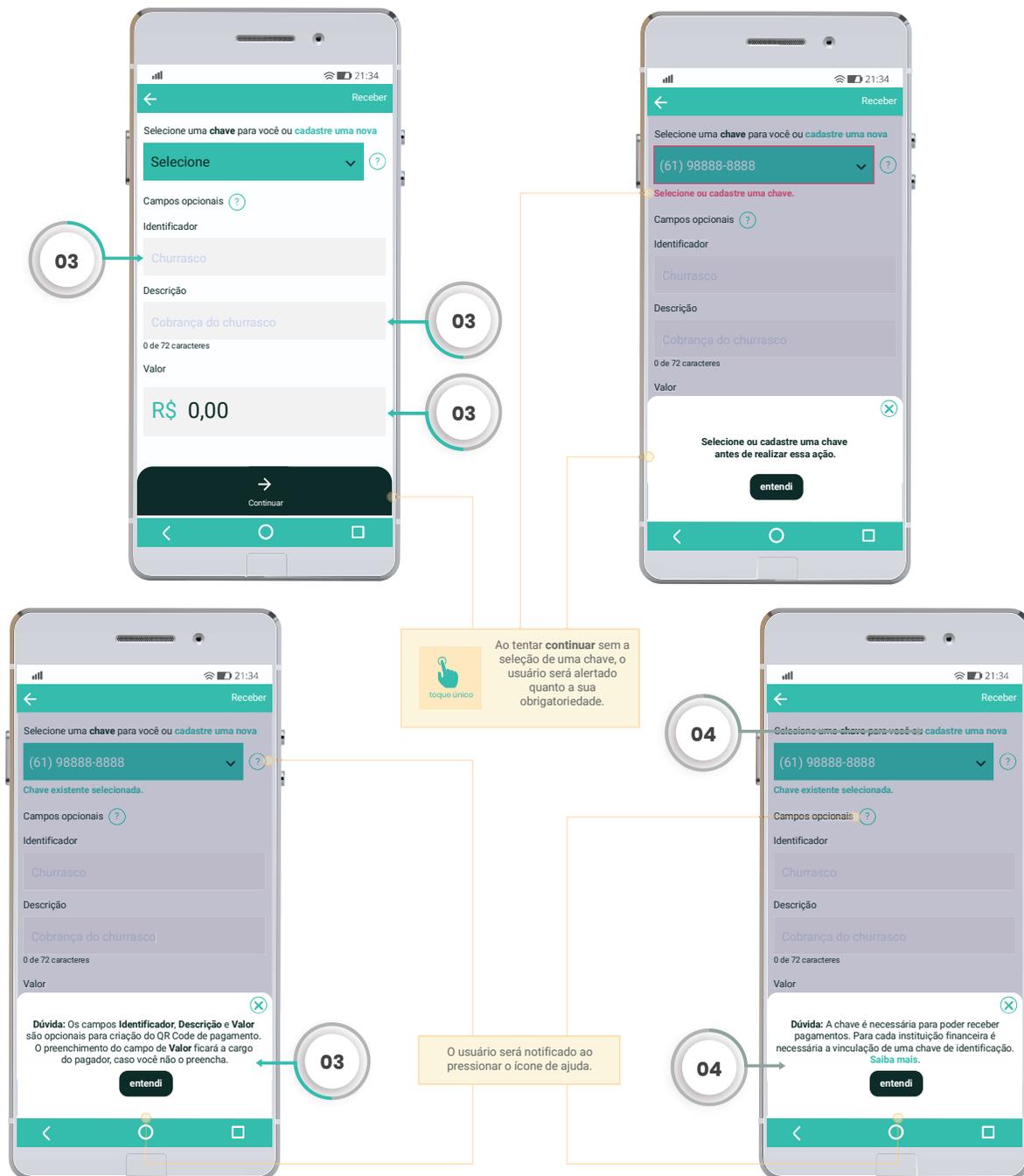
- Identificador, descrição e valor

# 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 para 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 do Endereçamento Virtual de Pagamento (EVP).

- Alerta / Notificação

06

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

- Alerta / Notificação

07

Fornecer 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**



Versão: 2.1.0  
Abril de 2020

06

# Obrigatório

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

01

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

02

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

- Cancelar pagamento



# Obrigatório

03

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

- Valor

04

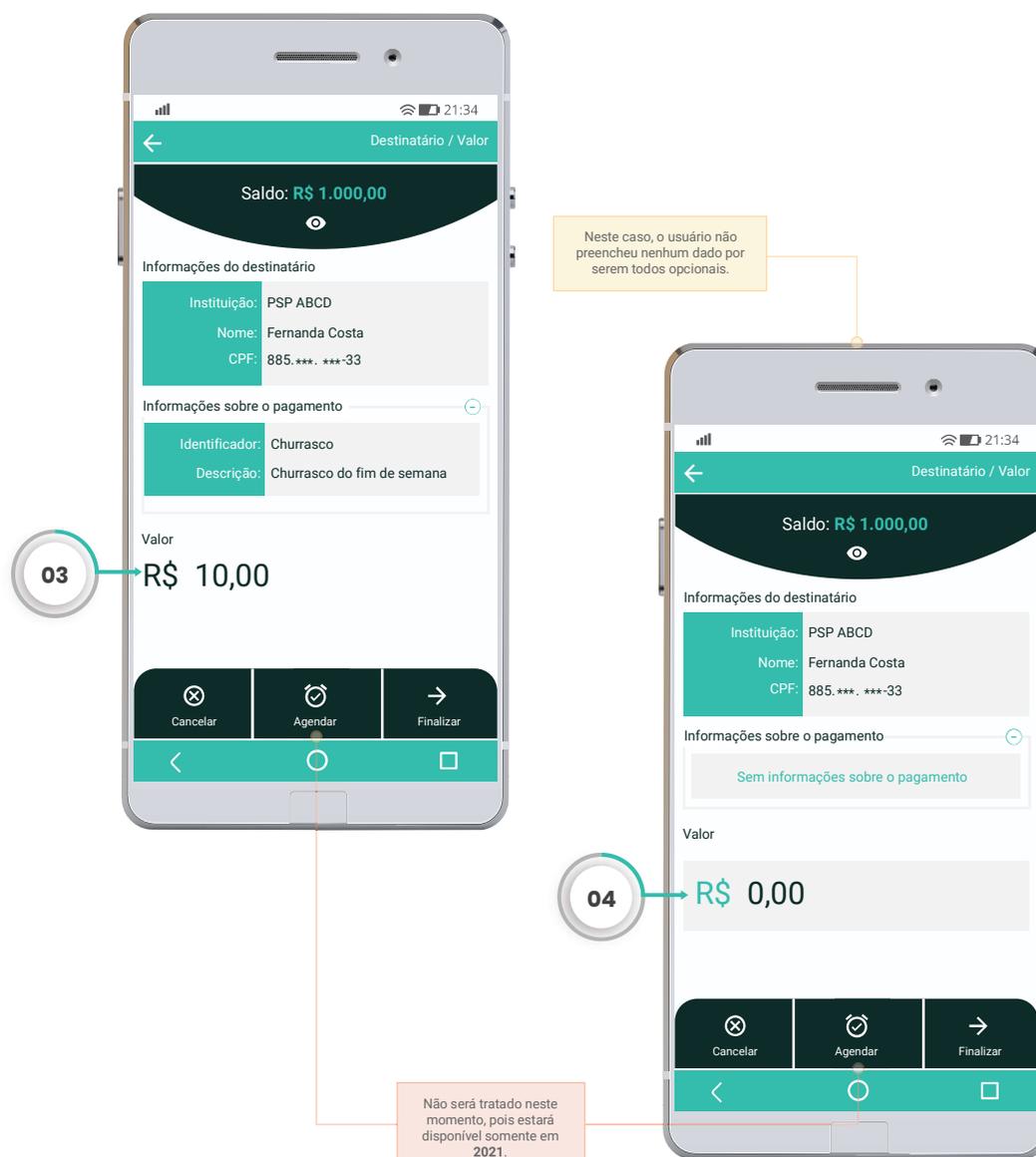
Caso não exista valor no QR Code estático, o usuário pagador deve digitá-lo antes da confirmação do pagamento.

- 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 destinatário indisponível
- 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)

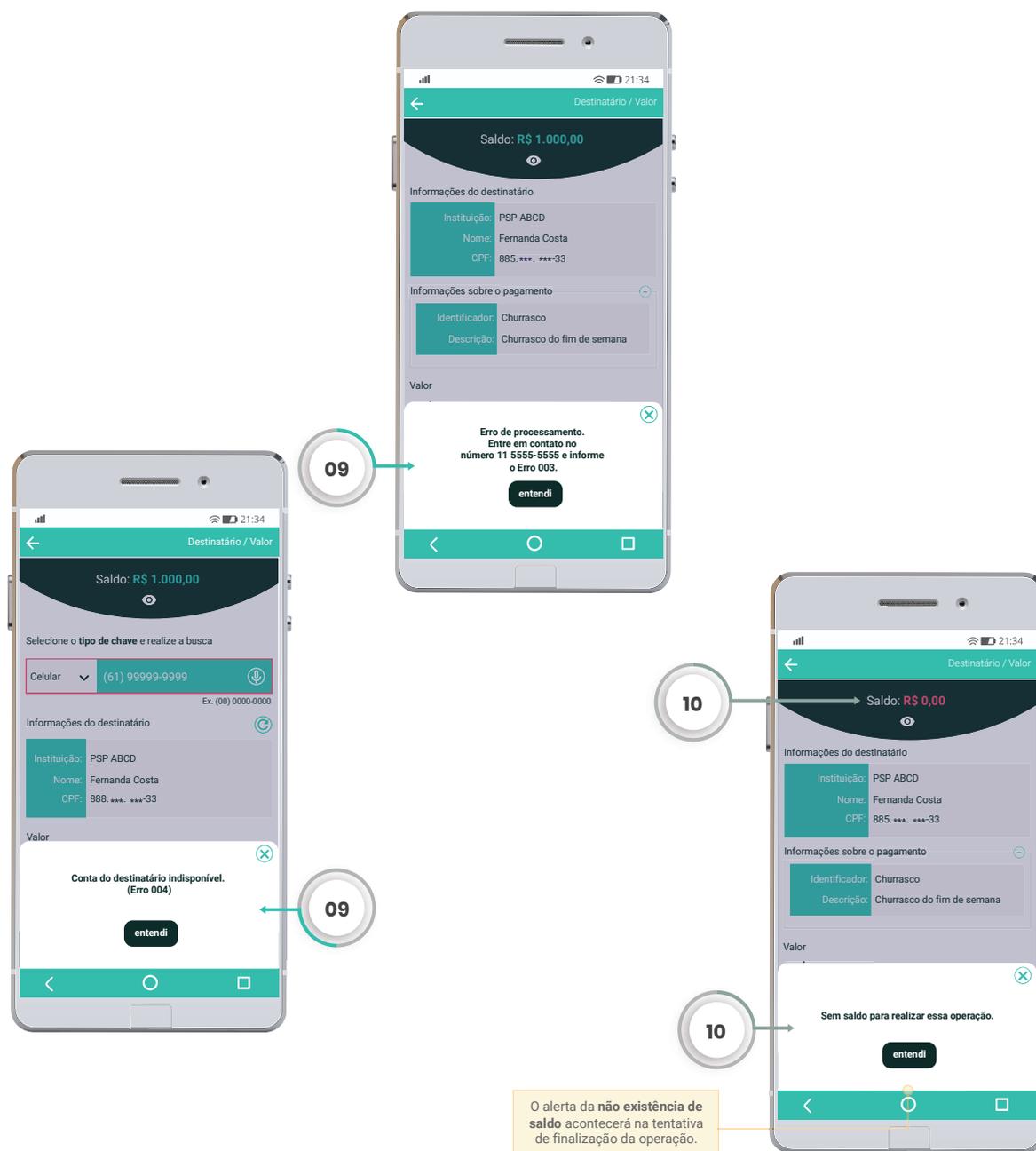
09

# 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



# 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

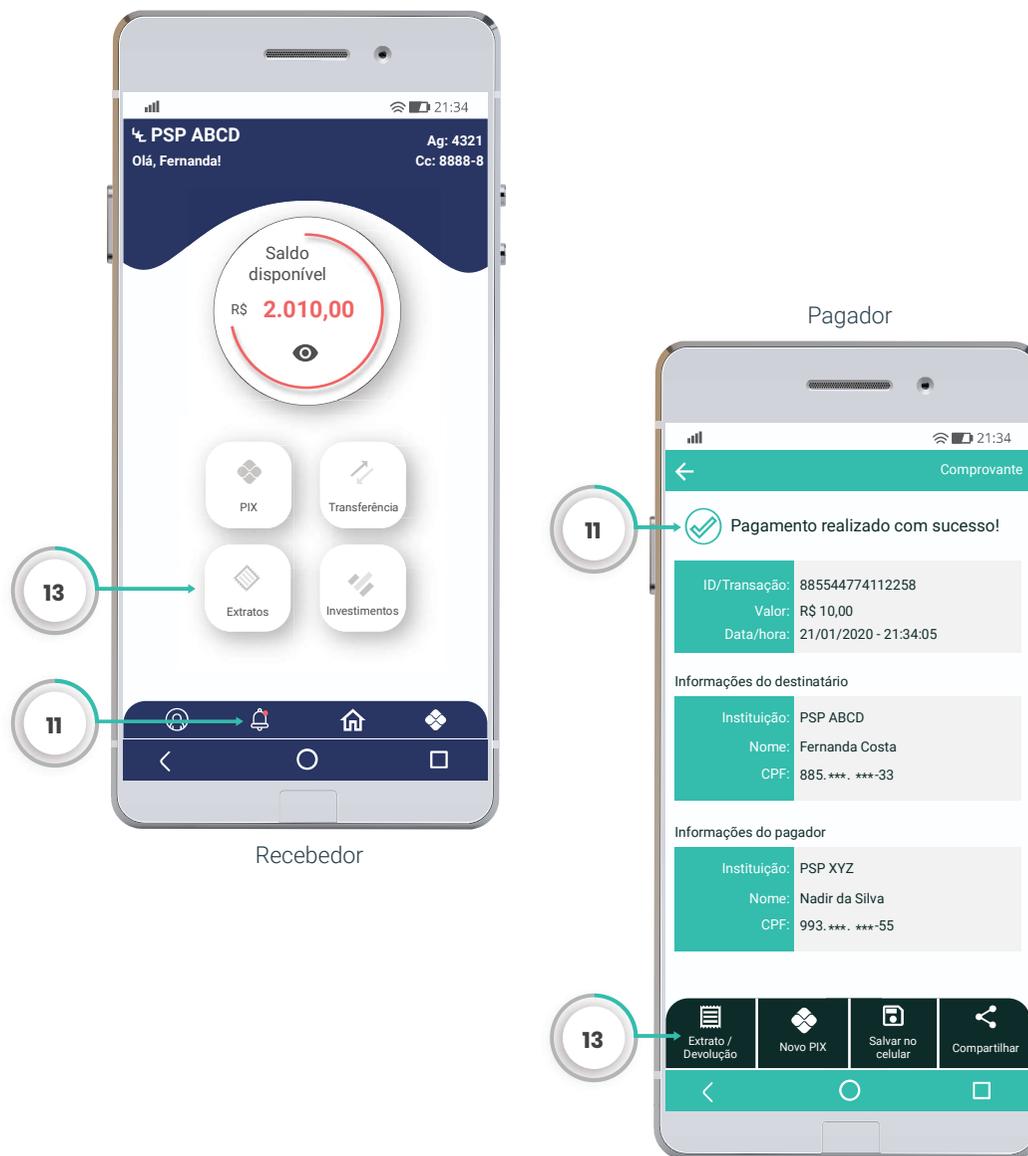
Para obter o nome do pagador, o PSP do recebedor utiliza o nome que transita na mensagem de liquidação. Para obter o nome do recebedor, o PSP do pagador utiliza o nome retornado pelo DICT.

- DICT

13

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. No comprovante deve haver informação de qual o canal de contato do PSP em caso de dúvidas, assim como orientação de que deve ser informado o ID da transação que consta no próprio comprovante.

- Extrato



## 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: 2.1.0  
Abril de 2020

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.

- Consulta / Filtros / Lista

# Recomendado

02

Disponibilizar extrato específico contendo apenas transações PIX

- Consulta / Filtros / Lista

03

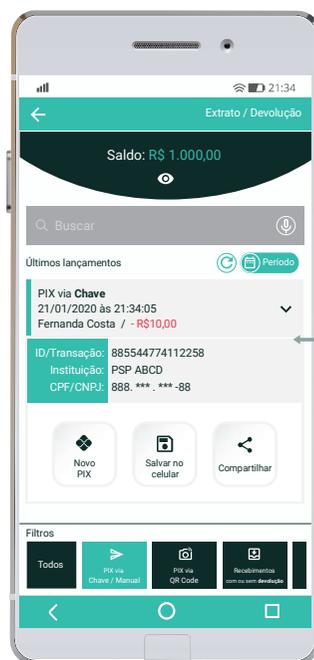
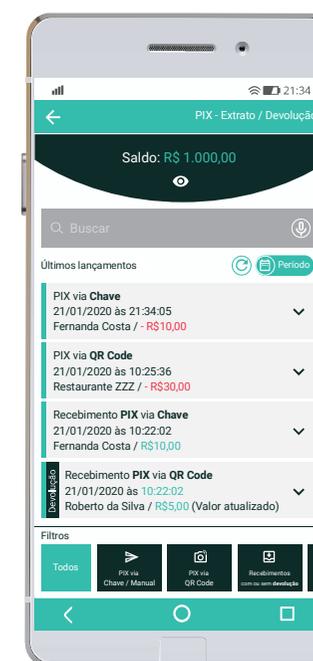
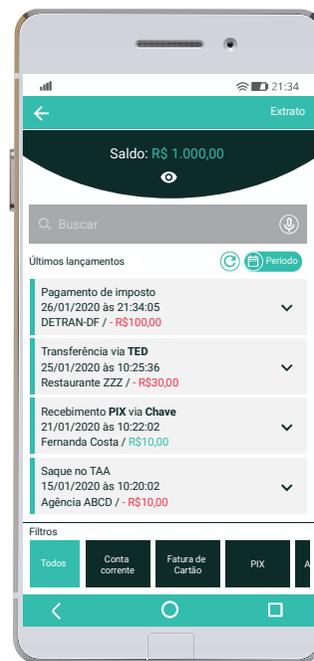
Opção de iniciar devolução na funcionalidade de extrato.

- Botão / Acesso rápido

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 da transação.

- Informações / Comprovante



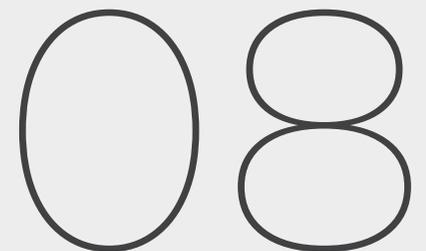
## Devolução

Funcionalidade que permite aos usuários do PIX a devolução, parcial ou total, do valor de uma transação recebida.

Recomendações  
e **OBRIGAÇÕES**



Versão: 2.1.0  
Abril de 2020



# Obrigatório

01

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

- Botão / Acesso rápido

02

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

- Informações / lista

# Recomendado

03

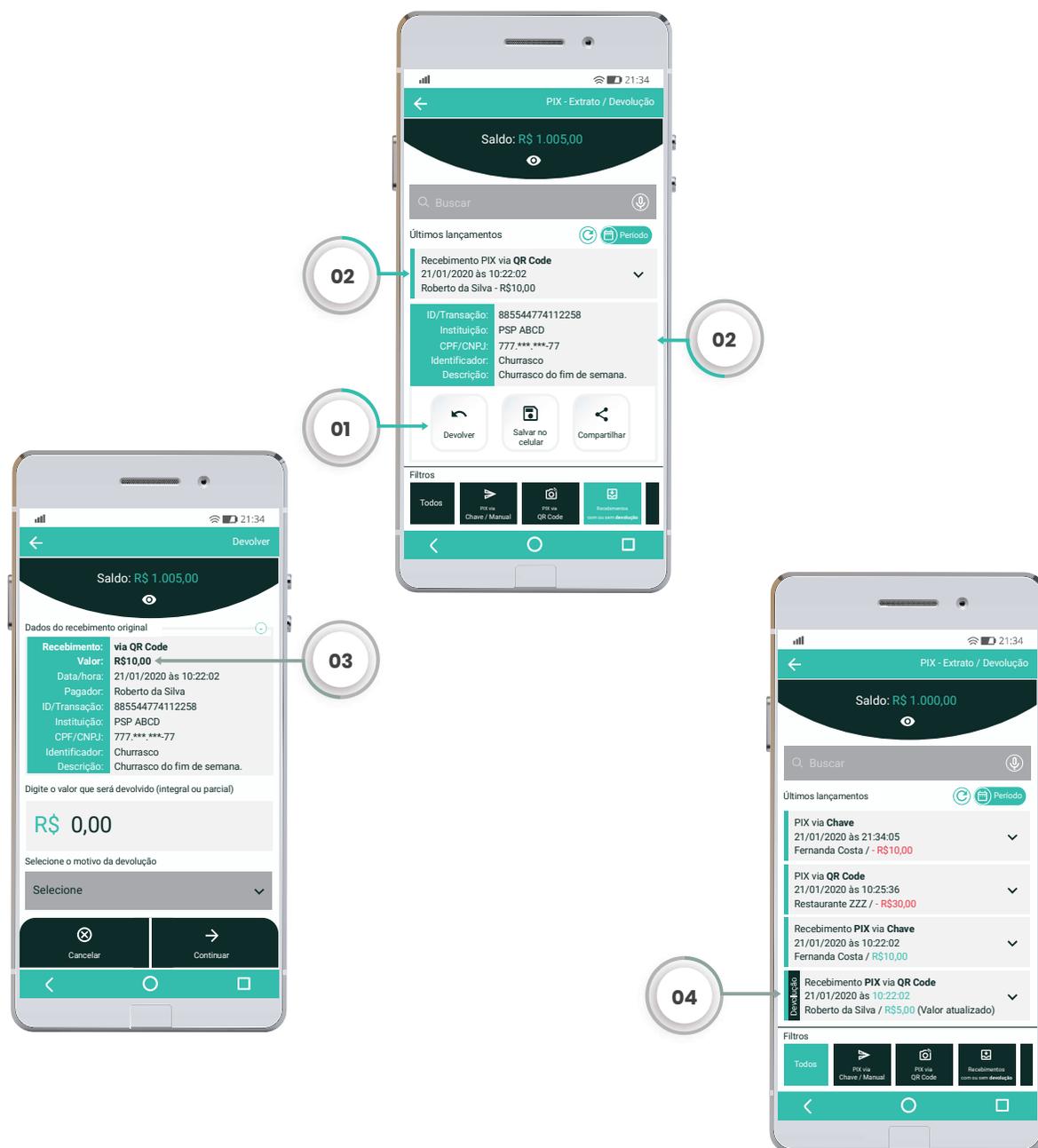
O usuário deve rapidamente identificar o lançamento original ao qual se refere a devolução.

- Informações / lista

04

A opção de devolução deve ser apresentada na consulta ao extrato.

- Acesso rápido



# Obrigatório

05

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

- Campo / Valor

06

Possibilidade do usuário selecionar, entre a lista de motivos padronizados, o motivo da devolução.

- Campo / Select

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.

- Informações / Comprovante / Lista

# Recomendado

08

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

- Acesso rápido / Lista



# 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 remetente
- Conta do usuário destinatário indisponível
- Conta do usuário destinatário 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)

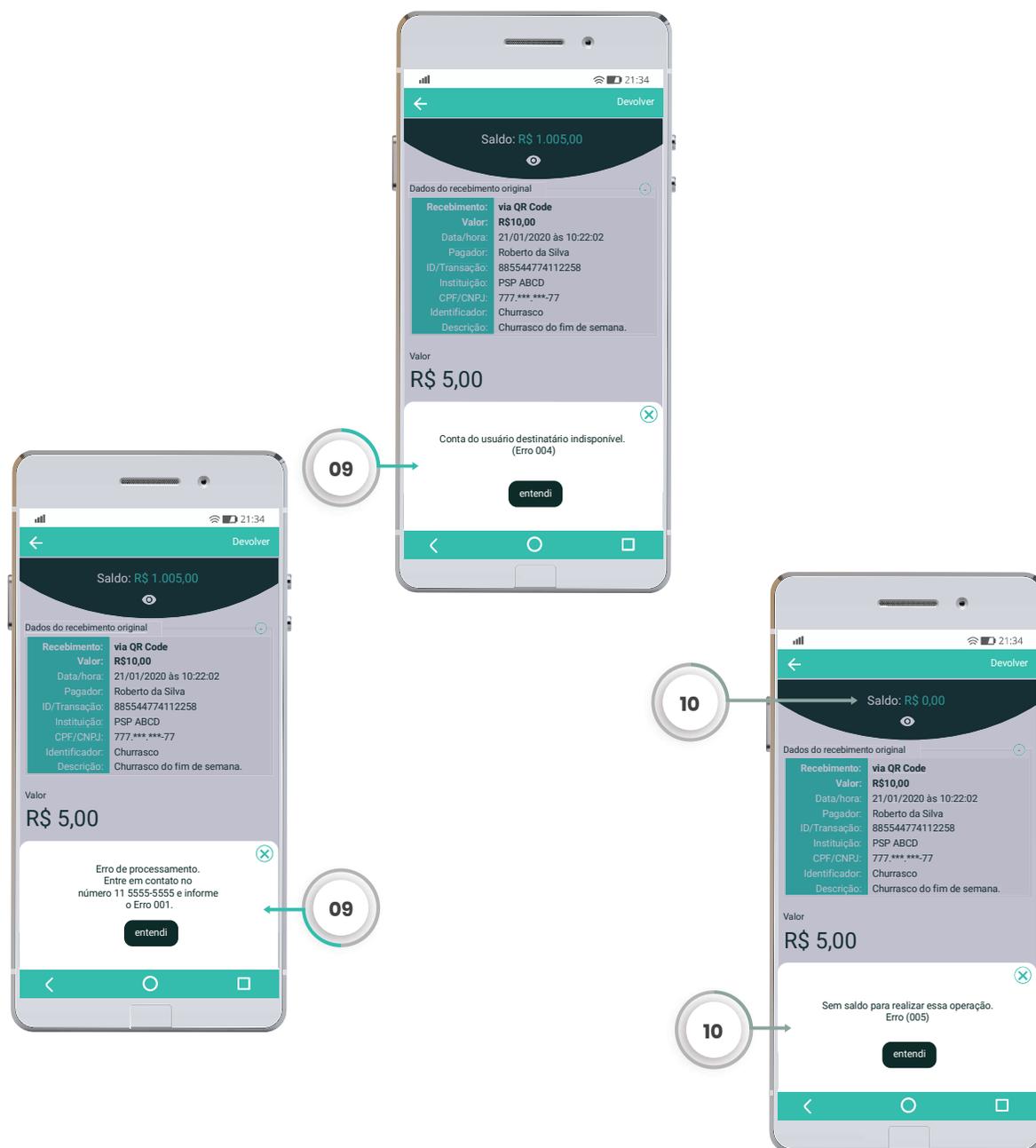
09

# Recomendado

Antes da opção de confirmar a devolução, 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



# Obrigatório



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

- Dados da devolução não conferem com a transação pagamento original
- A devolução de pagamentos é limitada a operações realizadas nos últimos 90 dias
- Valor das devoluções superior ao valor da transação original.



## Gerenciamento de Chaves

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

Recomendações  
e **OBRIGAÇÕES**



Versão: 2.1.0  
Abril de 2020

09

# Obrigatório

01

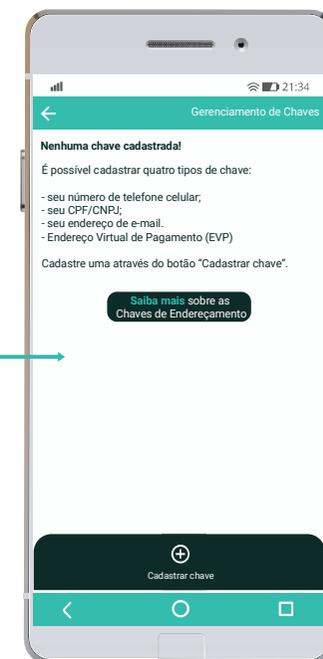
O PSP deve, quando do primeiro cadastro de chave, informar ao usuário o que é a chave para endereçamento no PIX e quais seus tipos.

- Informação (Textos explicativos apresentados nas telas são de cunho obrigatório)

02

Sempre quando do cadastro de chave, o PSP deverá informar ao usuário que essa só poderá ser vinculada a uma única conta.

- Informação



## Obrigatório

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

- Lista

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

- Botão

**05** Não deve haver limites temporais para que o usuário possa solicitar a exclusão de suas chaves.

- Botão / Lista

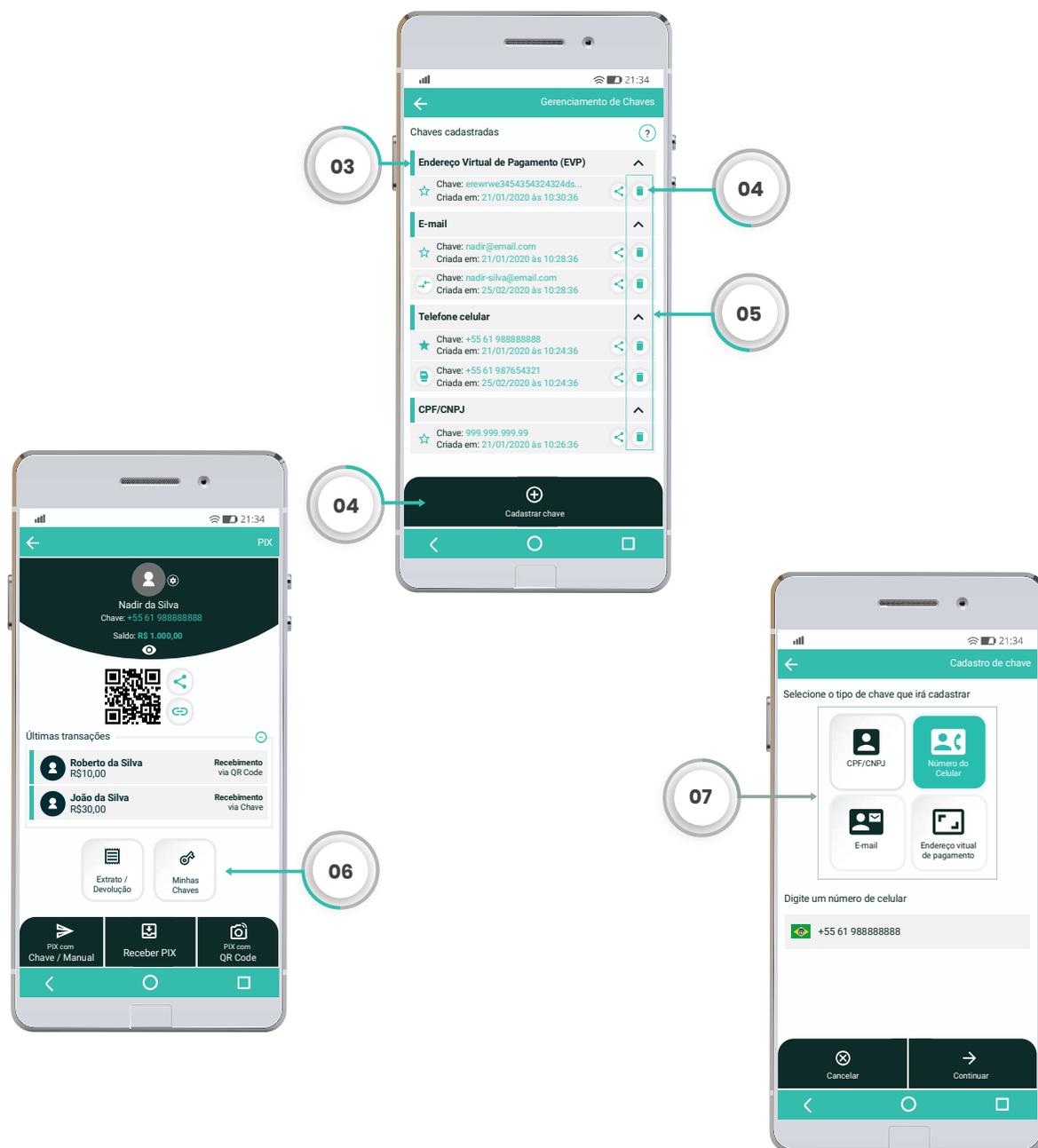
**06** A funcionalidade de “Gerenciamento de chaves” deve ser oferecida por meio de acesso rápido e claro para o usuário. As opções de registro, de exclusão e de portabilidade devem ser oferecidas ao usuário.

- Botão / Acesso rápido

## Recomendado

**07** As telas que serão construídas devem exemplificar as quatro experiências, para diferentes tipos de chave.

- Acesso rápido / Botão



# Obrigatório

08

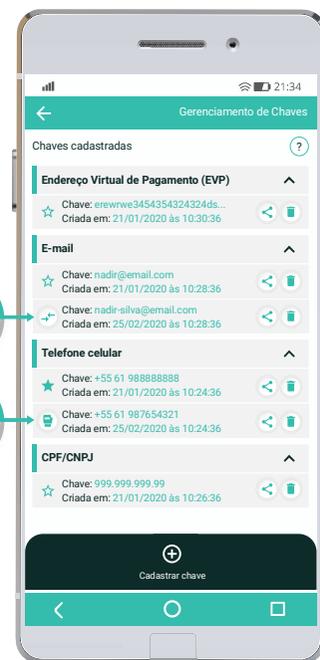
O PSP doador da chave deve imediatamente comunicar o usuário, de forma clara, sobre o início de processo de portabilidade ou reivindicação.

- Solicitação enviada para o PSP ----. A pessoa que está utilizando a chave para endereçamento ---- será notificada. O prazo máximo para resolução de posse é de 07 dias. Saiba mais.



08

08



# Obrigatório

Usuário deve ser notificado pelo PSP sobre a conclusão (tanto em caso de sucesso quanto de insucesso) do processo de registro, exclusão, portabilidade e reivindicação de posse. No caso de insucesso, deve haver mensagem de erro específica e clara sobre o motivo do insucesso (é necessário mapear os possíveis erros, como “chave já registrada no PSP XYZ com o CPF XXXX”, etc.)

09

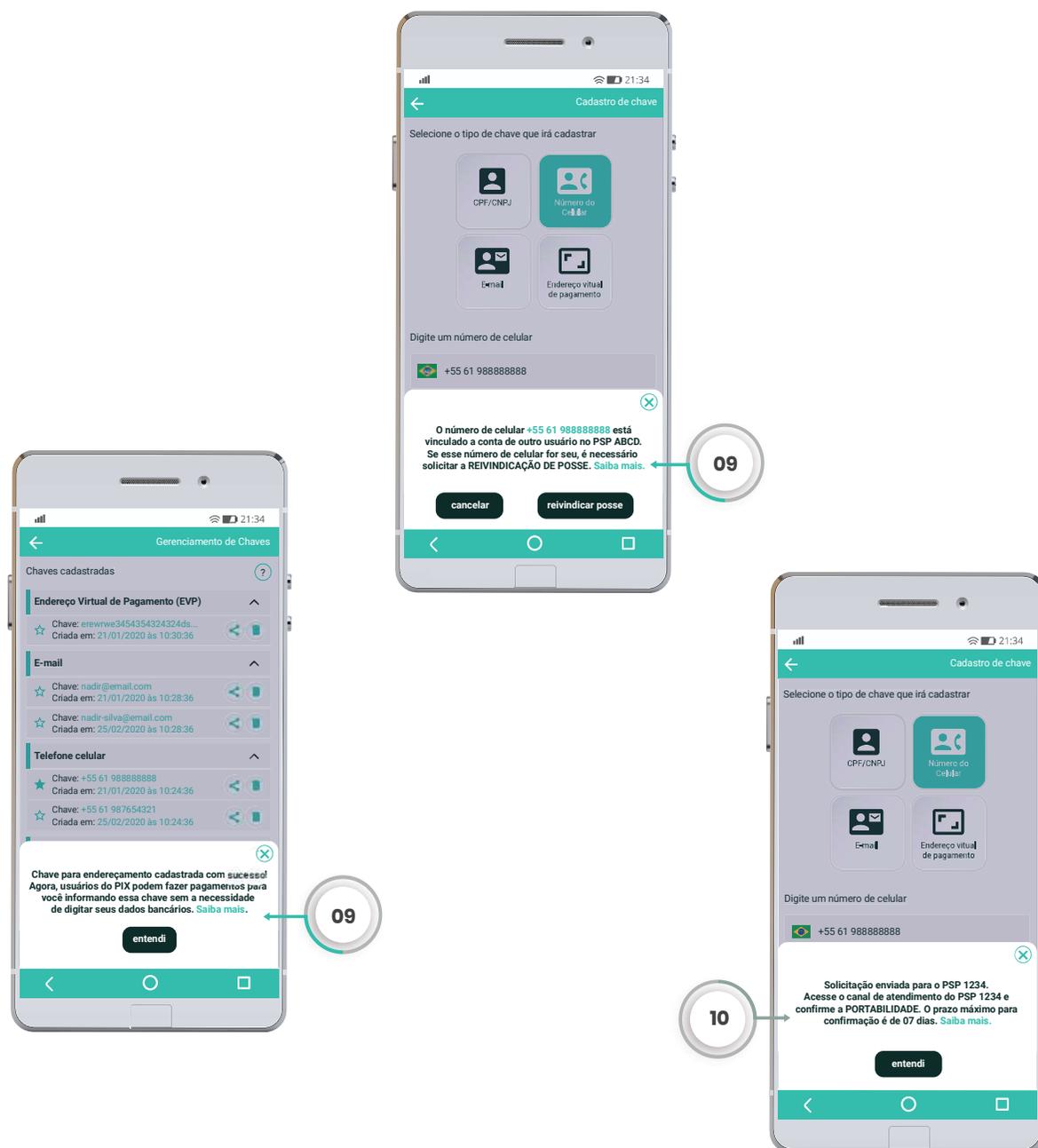
- O número de celular ---- está vinculado a conta de outro usuário no PSP ---. Se esse número de celular for seu, é necessário solicitar a REINVINDICAÇÃO DE POSSE. Saiba mais.
- Chave para endereçamento cadastrada com sucesso! Agora, usuários do PIX podem fazer pagamentos para você informando essa chave sem a necessidade de digitar seus dados bancários. Saiba mais.

# Recomendado

Processos de reivindicação e de portabilidade devem ser acompanhados de explicações sobre o funcionamento e a duração máxima dessas opções, sob o ponto de vista tanto do PSP reivindicador, quanto do PSP doador.

10

- Solicitação enviada para o PSP ----. Acesse o canal de atendimento do PSP ---- e confirme a PORTABILIDADE. O prazo máximo para confirmação é de 07 dias. Saiba mais.

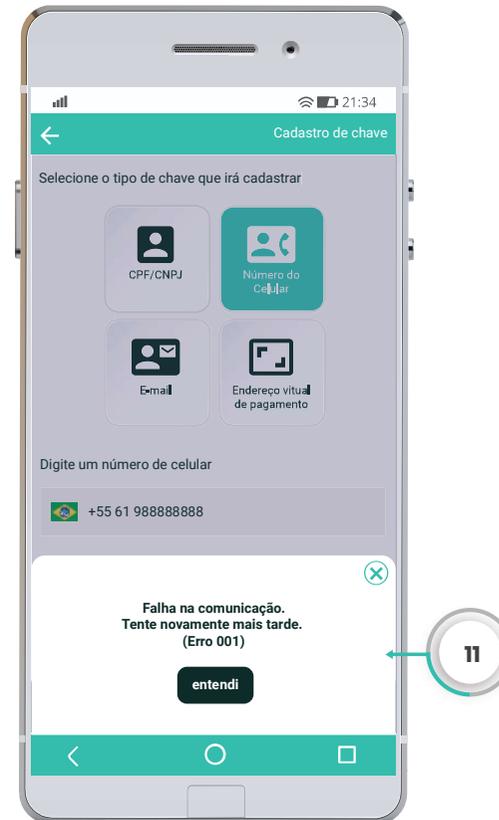


# Obrigatório



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

- Alerta / Notificação



## Páginas importantes

---

Conjunto de links com mais informações sobre o PIX.



Versão: 2.1.0  
Abril de 2020

10

## **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>