



13ª Reunião Plenária

Fórum Pix | 13 de abril de 2021



 BANCO CENTRAL
DO BRASIL

AGENDA

- **Recados gerais**
- **Agenda evolutiva**
- **GT-SEG**
 - Apresentação do secretariado
 - Encaminhamentos às recomendações
- **Produtos em andamento**

Perguntas: pix@bcb.gov.br



Recados Gerais

Campanha Prevenção a Golpes

Ação articulada envolvendo BC e participantes do Pix



Objetivo

- .Deixar as pessoas seguras em relação ao uso do Pix
- .Conscientizá-las para evitar que caiam em golpes (engenharia social) envolvendo o Pix

Conceito

**“O Pix é novo,
mas os golpes são antigos”**



BC define as diretrizes
(consulta GT SEG)



**Participantes desenvolvem as ações de
conscientização alinhadas às diretrizes**

abril

13.04

Apresentação da
ação no Fórum

26.04 – 30.04

Veiculação da
campanha

30.04

Evento online

Campanha Prevenção a Golpes

Ação articulada envolvendo BC e participantes do Pix



Ações:

**Divulgação
nas mídias
sociais**

**26 a 30
de abril**

1 post/dia

- Repostar conteúdos produzidos pelo BC **e/ou** Produzir conteúdos próprios
- Uso das #campanhacontragolpes e/ou #evitegolpes
- BC poderá repostar os conteúdos

- Conteúdos:
 - Invasão de conta
 - Central de atendimento falsa
 - Clonagem de whatsapp
 - Venda falsa
 - Como proceder se for vítima de um golpe

**Evento
on-line**

**30
de abril
-10h30-**

**Canal
do BC
no YT**

- Especialistas do BC e representantes do mercado
- Conversa sobre os principais golpes e como evitá-los
- Resposta às perguntas da audiência e da imprensa
- Divulgação nas redes sociais do BC e dos participantes da campanha, aviso de pauta à imprensa e envio de release a influenciadores de educação financeira

**Outras ações
a critério do
participante**

Ações **desenvolvidas pelos participantes** por outros canais de comunicação com seus públicos

Exemplo: e-mail marketing, mala direta e SMS marketing

Campanha Prevenção a Golpes

Ação articulada envolvendo BC e participantes do Pix

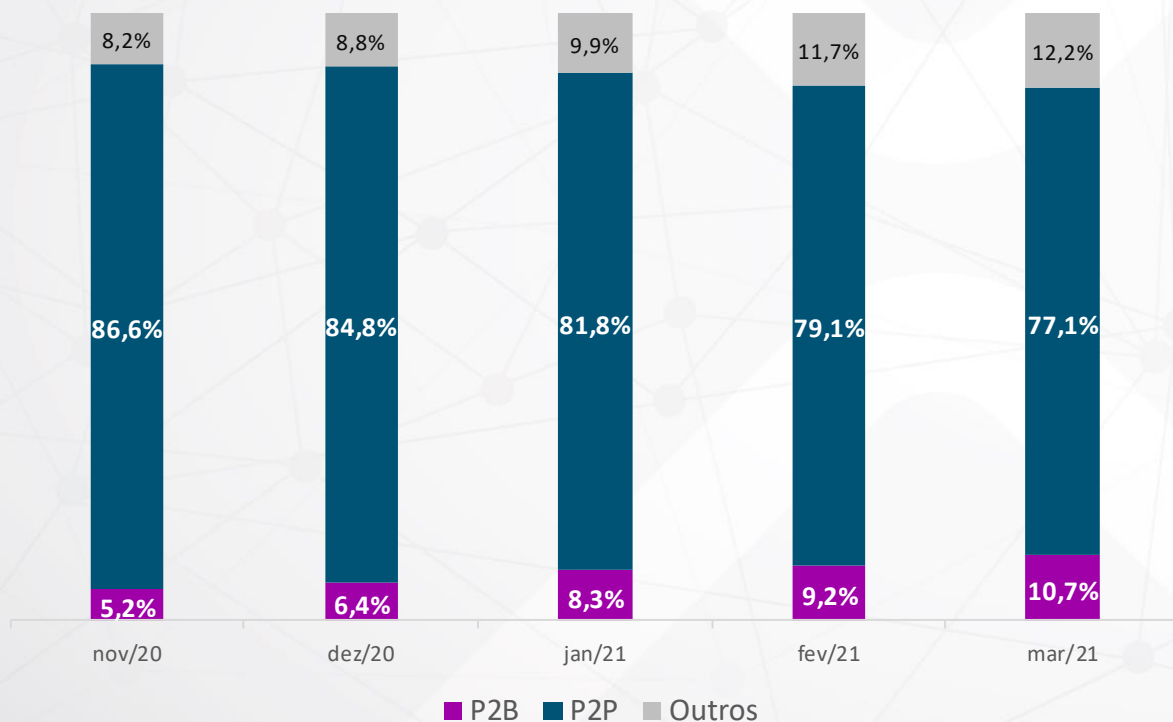


**Unir esforços
para alcançar
o maior e mais diverso
público possível**

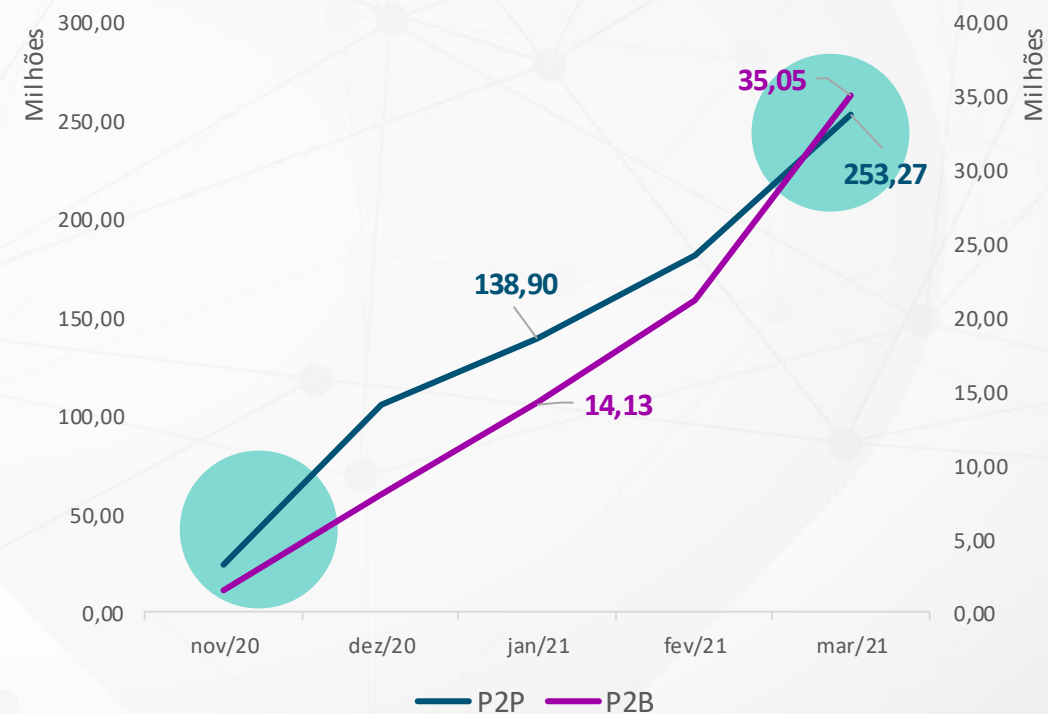
- BC disponibilizará **subsídios de conteúdo** para campanha
- BC **divulgará a realização e os participantes** da campanha na sua newsletter 'Conexão Real com o BC' que conta com uma base de **15 mil assinantes**

Números P2B

Evolução quantidade de transações



Evolução volume financeiro



Data Limite

30 de abril de 2021

Jornada do pagador

Obrigatória para
todos os
participantes(*)

Jornada do recebedor

Obrigatória para os
participantes que
ofertarem a solução

84% dos testes
foram concluídos

30% dos participantes
concluíram **todos** os
testes necessários

Nível de Qualidade de Serviço aos Usuários Finais



Avaliação importante

IR

Índice de Reclamações

ID

Índice de Disponibilidade

IT

Índice de Timeouts

Avaliação Geral Mensal

Geral | Acumulado

(janela móvel dos últimos 6 meses)

jan

fev

mar

abr

mai

jun

jul

Avaliação sem publicação

Avaliação e publicação

Nível de Qualidade de Serviço aos Usuários Finais



IR Índice de Reclamações

IR = melhor classificação entre os 3 índices

Índice de RDR	< 1	A	Número de reclamações a cada 100 mil transações Pix
	entre 1 e 3	B	
	entre 3 e 10	C	
	entre 10 e 100	D	
	> 100	E	
Índice de Resolução	100%	A	% de reclamações resolvidas (corresponde à pergunta "Seu problema foi resolvido?" da pesquisa de satisfação)
	entre 80 e 100%	B	
	entre 60 e 80%	C	
	entre 50 e 60%	D	
	< 50%	E	
Índice de Satisfação	> 4	A	Indicador de 1 a 5 correspondente à média das avaliações dos clientes
	entre 3 e 4	B	
	entre 2 e 3	C	
	entre 1 e 2	D	
	< 1	E	

*Índice de Resolução e índice de Satisfação são considerados apenas nos casos em que 10% dos RDRs tiveram resposta na pesquisa de satisfação

ID Índice de Disponibilidade

Grau de disponibilidade da infraestrutura necessária para a prestação do Pix para os usuários finais
(De acordo com categorização disponível no Manual de Tempos do Pix)

IT Índice de Timeouts

- A ZERO dias : timeout > 1% das transações recebidas
- B 1+ dias : timeout > 1% das transações recebidas e ZERO dias : timeout > 10%
- C 5+ dias : timeout > 1% das transações recebidas e ZERO dias : timeout > 10%
- D 1+ dias : timeout > 10% das transações recebidas
- E 1+ dias : timeout > 10% das transações recebidas e 5+ dias : timeout > 1%

Avaliação Geral Mensal

A IR = A ou B e ID cumprido e IT = A ou B
B IR = C ou D ou E ou ID descumprido ou IT = C ou D ou E
C IR = C ou D ou E e ID descumprido e IT = C ou D ou E

Geral | Acumulado

- 1 A em todos os meses na av. geral
- 2 1+ B e zero C
- 3 1+ C

Janela móvel dos últimos 6 meses

Nível de Qualidade de Serviço aos Usuários Finais

	IR		ID		IT			Geral		
	jan	fev	jan	fev	jan	fev	Mar	jan	fev	Acumulado
A	A	A	99,99	99,93	A	B	A	A	A	1
B	A	A	99,78	99,94	B	B	A	A	A	1
C	B	B	99,97	99,88	B	B	B	A	A	1
D	B	B	99,60	99,62	B	D	D	A	B	2
E	B	B	99,92	99,85	A	D	D	A	B	2
F	A	A	99,90	99,30	A	B	B	A	B	2
G	A	A	99,84	99,70	A	D	B	A	B	2
H	A	A	98,88	99,60	B	B	A	B	B	2
I	D	E	99,10	96,60	A	B	B	B	B	2
J	B	B	99,77	99,81	D	D	B	B	B	2
K	B	B	99,90	99,28	A	A	B	B	B	2
L	B	C	99,90	97,81	A	D	B	A	C	3
M	B	D	99,83	98,94	E	D	B	B	C	3

Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário

“Reclame aqui”



Deve ser disponibilizado, no ambiente Pix, **atalho** (ícone, botão ou texto com hyperlink) em que o **usuário possa, ao clicar, ser direcionado para o canal de atendimento disponibilizado pelo PSP para o tratamento de reclamação** envolvendo o Pix.



Recomenda-se que o participante deixe claro para o **usuário** que, antes de fazer uma reclamação no BC, **tente resolver o problema junto ao próprio PSP.**



Deve ser disponibilizado, no ambiente Pix, **atalho** (ícone, botão ou texto com hyperlink) em que o **usuário possa, ao clicar, ser direcionado à página do BC na Internet para registro da reclamação.**

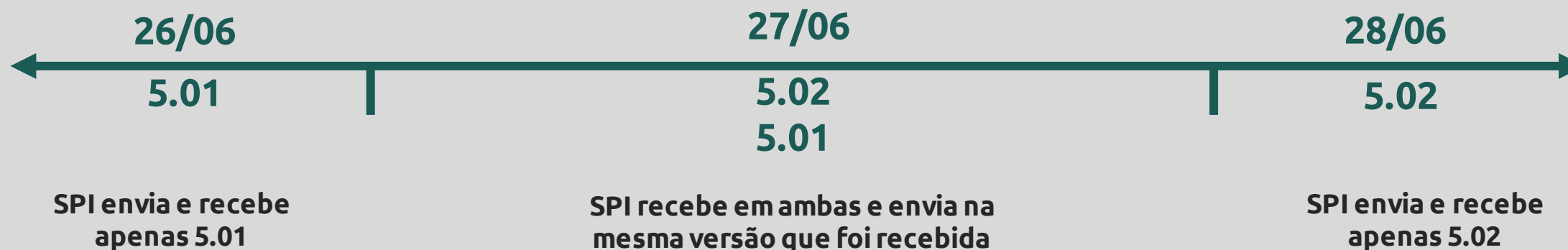
https://www.bcb.gov.br/acessooinformacao/registrar_reclamacao

Mudança de Catálogo SPI

Versão 5.02.1

Homologação: 14/06/2021
Produção: 27/06/2021

**Como realizar a mudança
sem riscos de parada no
processamento das ordens?**



**Consulta enviada ao GT Mensagens PI
(até 16/04)**

**Lembrete: alterações na versão
5.02.1 em função do Saque Pix**



Agenda Evolutiva

Trabalhos de operação e de manutenção

Aplicação de homologação para QR Codes

Troca de certificados de canal e assinatura

Alteração de versão de Catálogo

Adesão de novos participantes

1T/21	2T/21	3T/21	4T/21	1T/22	2T/22
	Prorrogado				
Concluído					
	Em andamento				

Agenda Evolutiva

	1T/21	2T/21	3T/21	4T/21	1T/22	2T/22
Conta salário no Pix		Prorrogado				
Melhoria da UX (integração da agenda telefônica)	Concluído					
Mecanismo Especial de Devolução		Em andamento	Prorrogado			
Saque Pix		Em andamento	Prorrogado			
Iniciador de pagamentos no Pix*		Em andamento				
Pix por aproximação		Em andamento				
Liquidação não prioritária						
Pix Garantido						
Débito automático no Pix						
(NOVO!) QR Code pagador		A ser iniciado				
(NOVO!) Pix Cobrança – 2ª parte						
Padronização de arquivos		A ser iniciado				
Duplicata no Pix						

Backlog

Trabalhos não iniciam em 2021



Produtos

Split | Retenção

API de Pagamentos

Temporizador no PSP do Recebedor

Pagamento com documentos

Pix Internacional

The background image shows a close-up of several people's hands holding and using smartphones. The image is overlaid with various decorative elements: a green and white geometric shape on the left, a semi-transparent white box containing text, a horizontal green line, and a grid of small squares and dots in the lower right. The overall color palette is dominated by blues, greens, and reds.

GT-SEG

Considerações BC

Fluxos de *takedown*

Proposta GT-SEG

Implantação de quatro fluxos de *takedown* utilizando o MISP* para integração de todos os envolvidos no processo (BC, Associações e participantes)

Encaminhamento BC

Acatado

- Instância MISP do BC criada
- Discussões com as associações sobre pequenos ajustes nos fluxos
- Criação de uma “Organização” no MISP
- Eventos de teste



GT-SEG

Apresentação
Secretariado

Produtos em andamento

Saque Pix

Considerações gerais



Objetivos públicos

Aumentar a **capilaridade** de pontos de saque para os usuários finais

Melhorar as **condições de oferta** de saque pelas instituições digitais, promovendo maior **competição** no SFN



Premissa

Uso por sacadores de **qualquer participante** do Pix

Saque Pix

Operacional | Experiência do usuário



Saque Pix

Diferenças entre Saque “tradicional” e Saque Pix

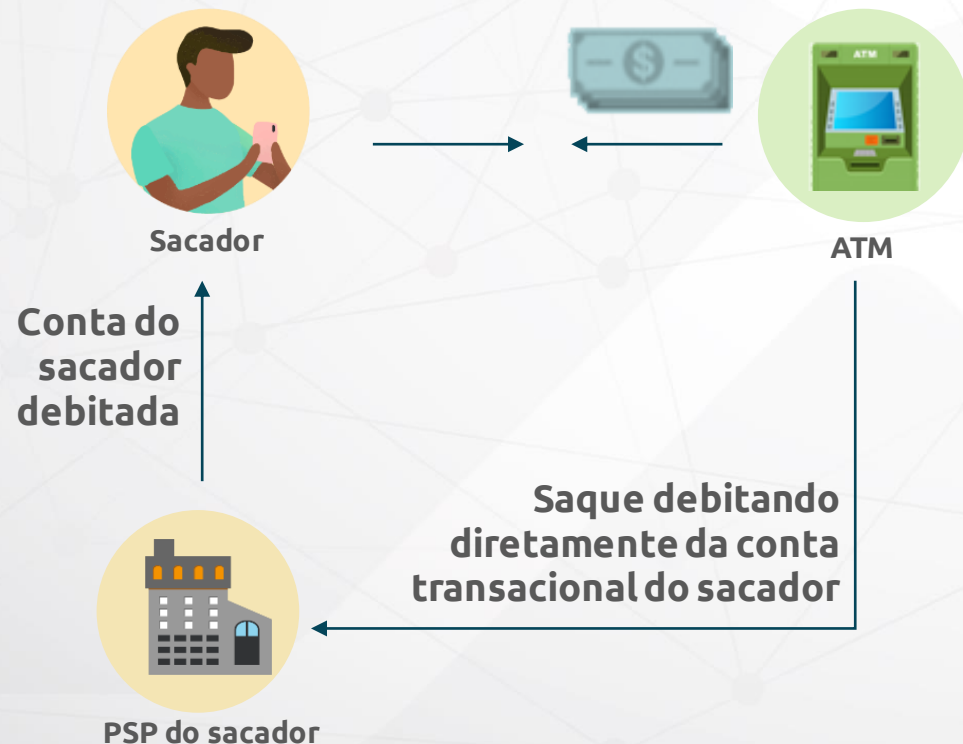


Modelo Saque “tradicional”

Serviço regulado em resoluções gerais do BC

RESOLUÇÃO CMN

Gratuidades no saque
(Resolução nº 3.919)



Modelo Saque Pix

Serviço regulado no RegPix

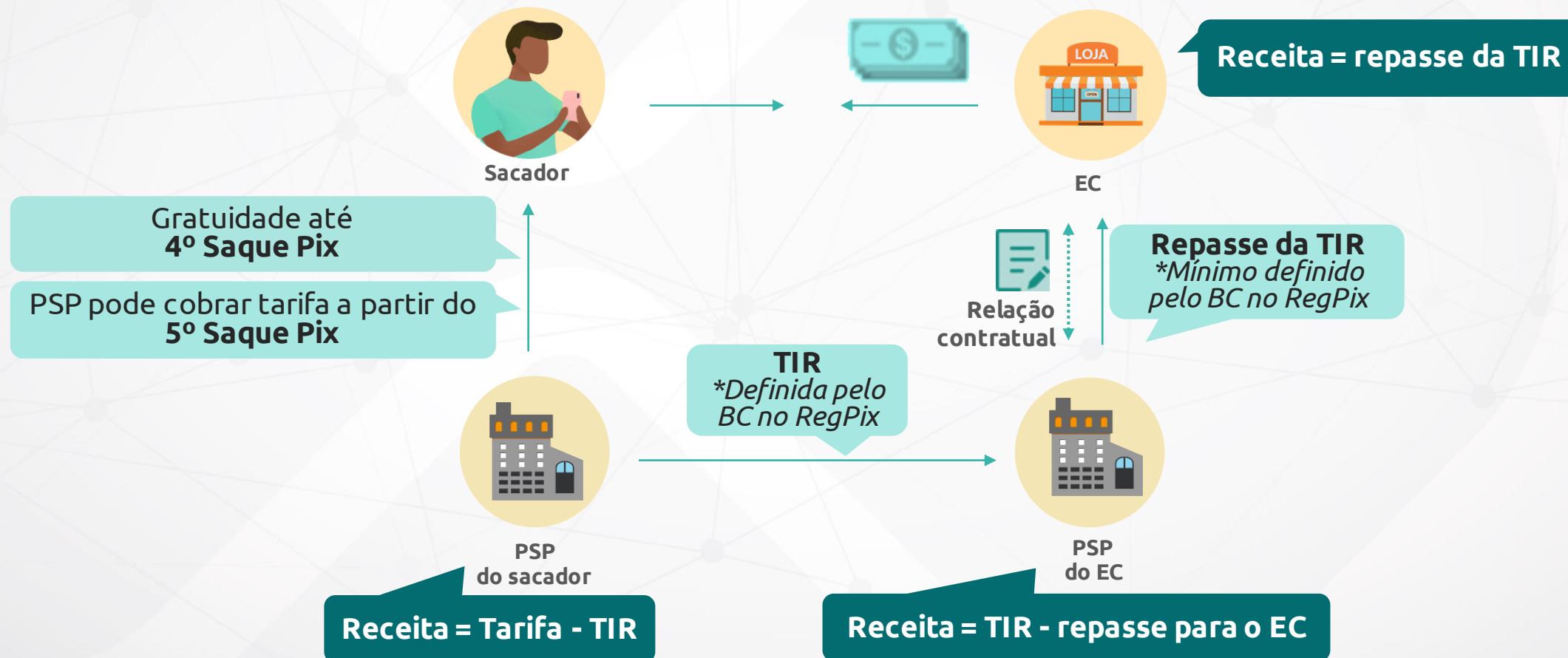
RESOLUÇÃO BCB

Gratuidades no Pix
(Resolução 19)



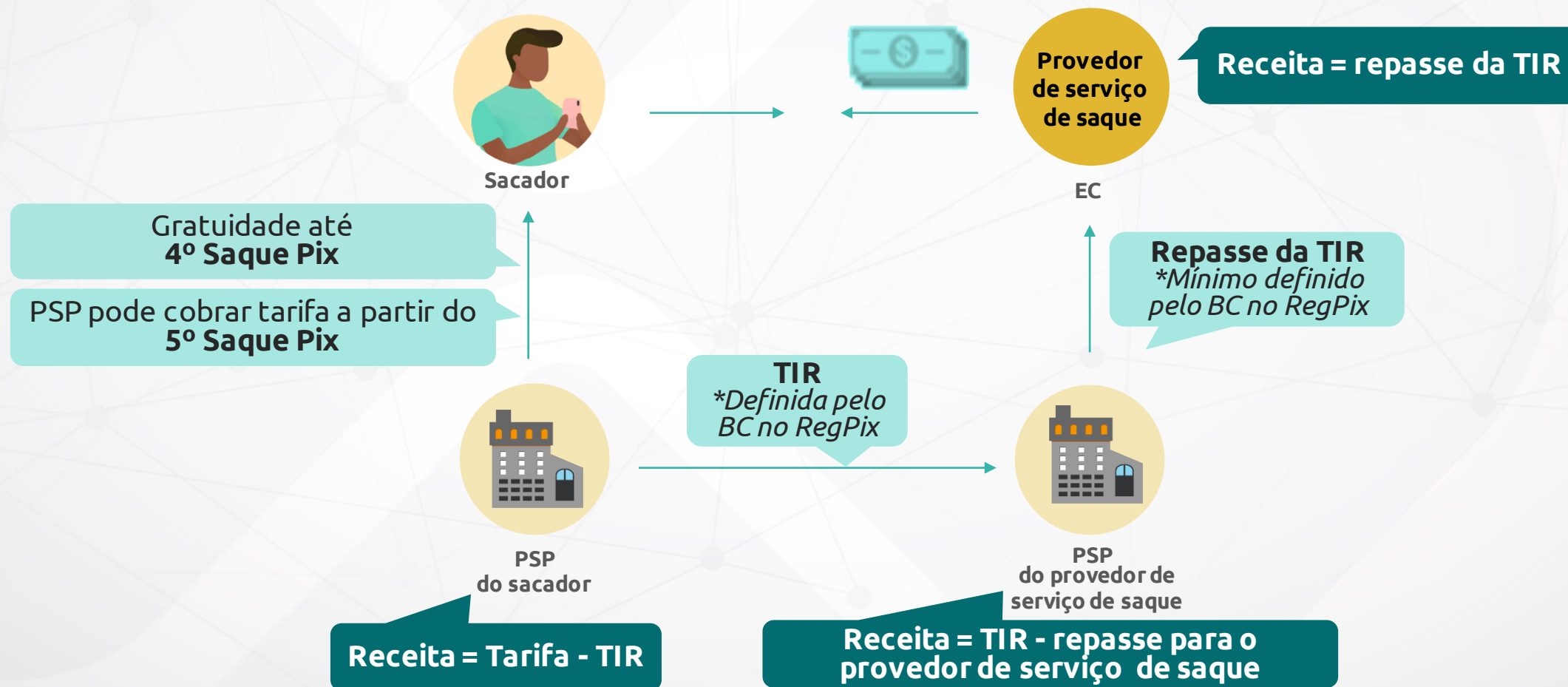
Saque Pix

Estrutura remuneratória



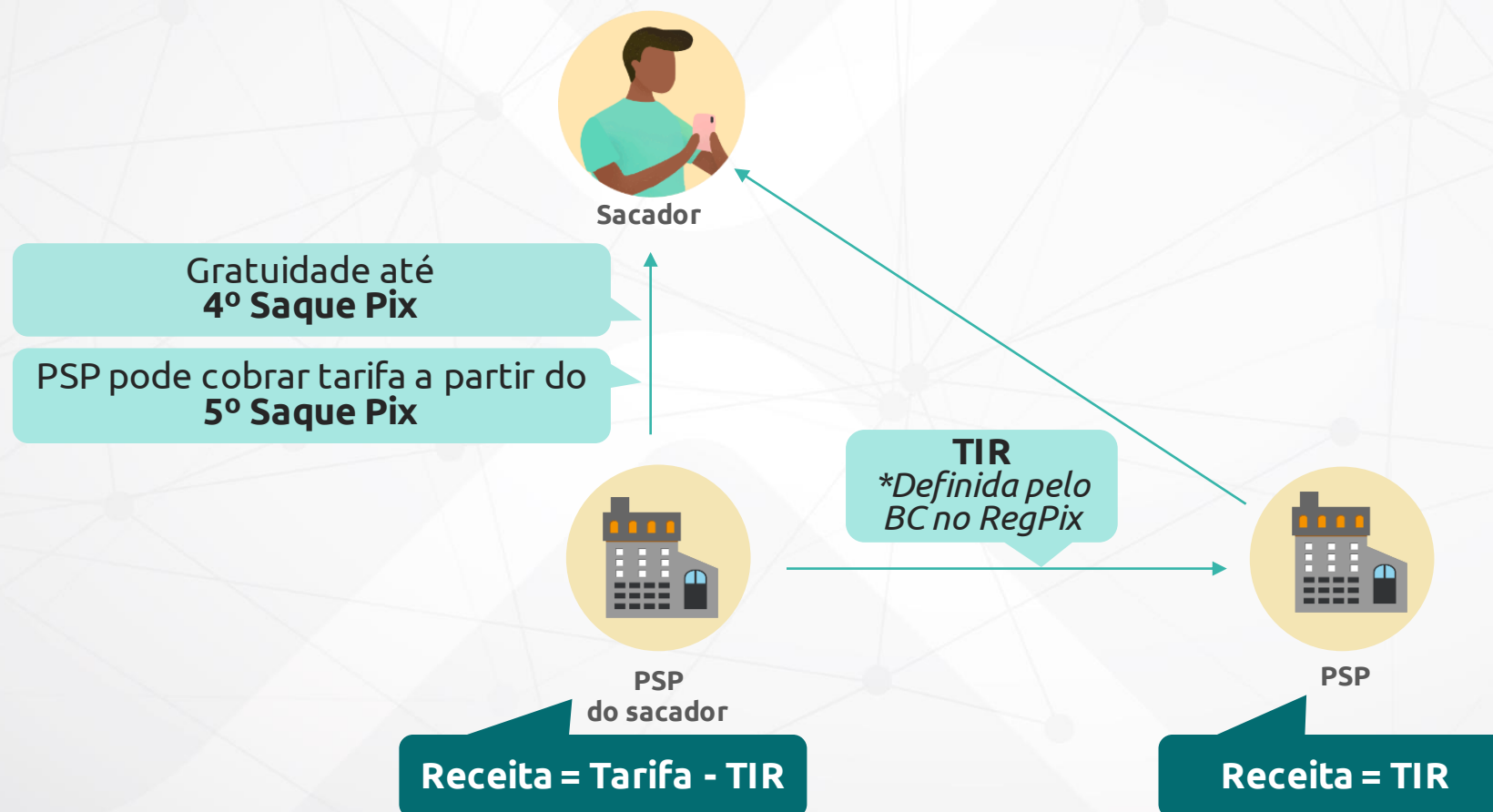
Saque Pix

Estrutura remuneratória

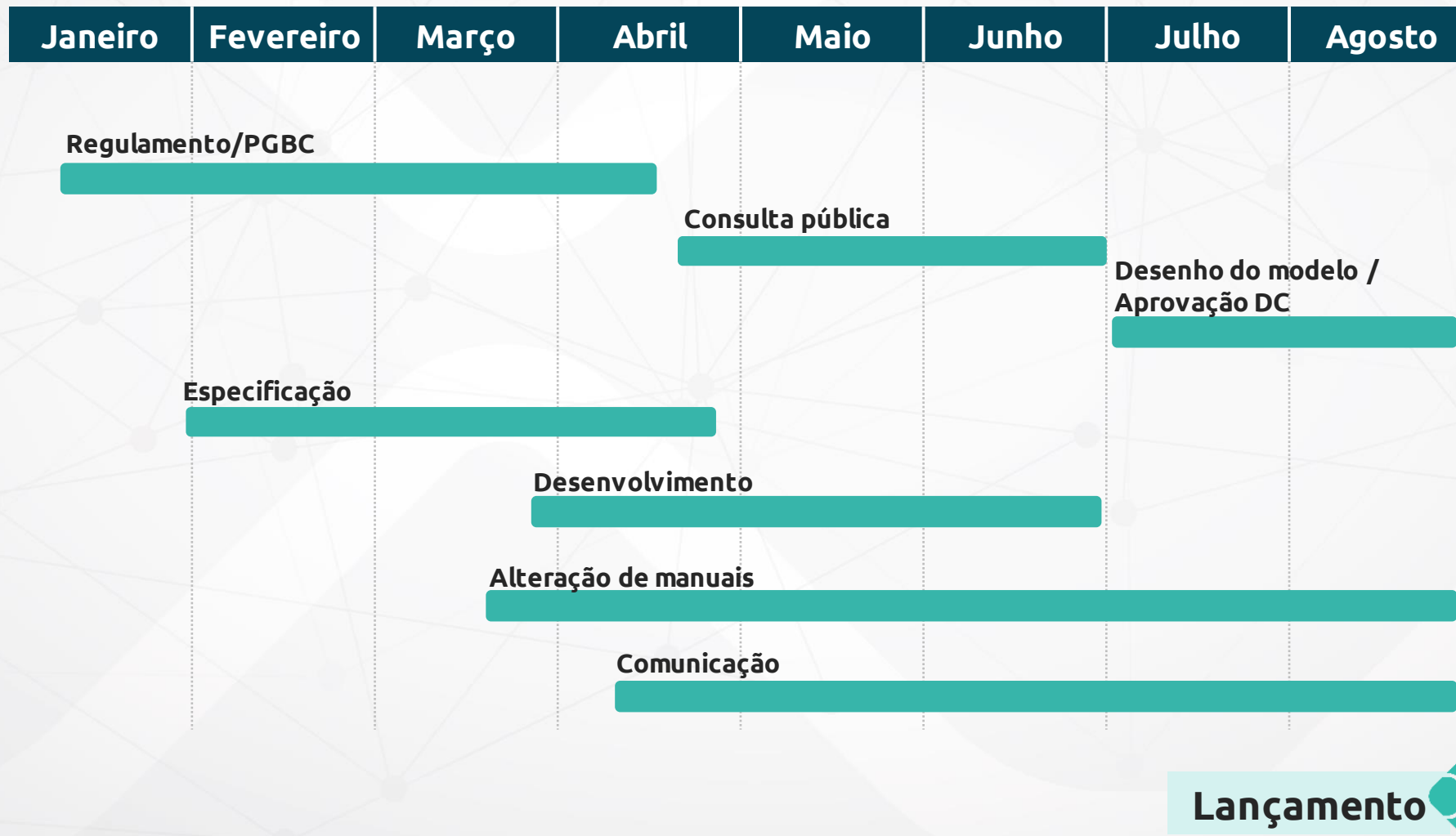


Saque Pix

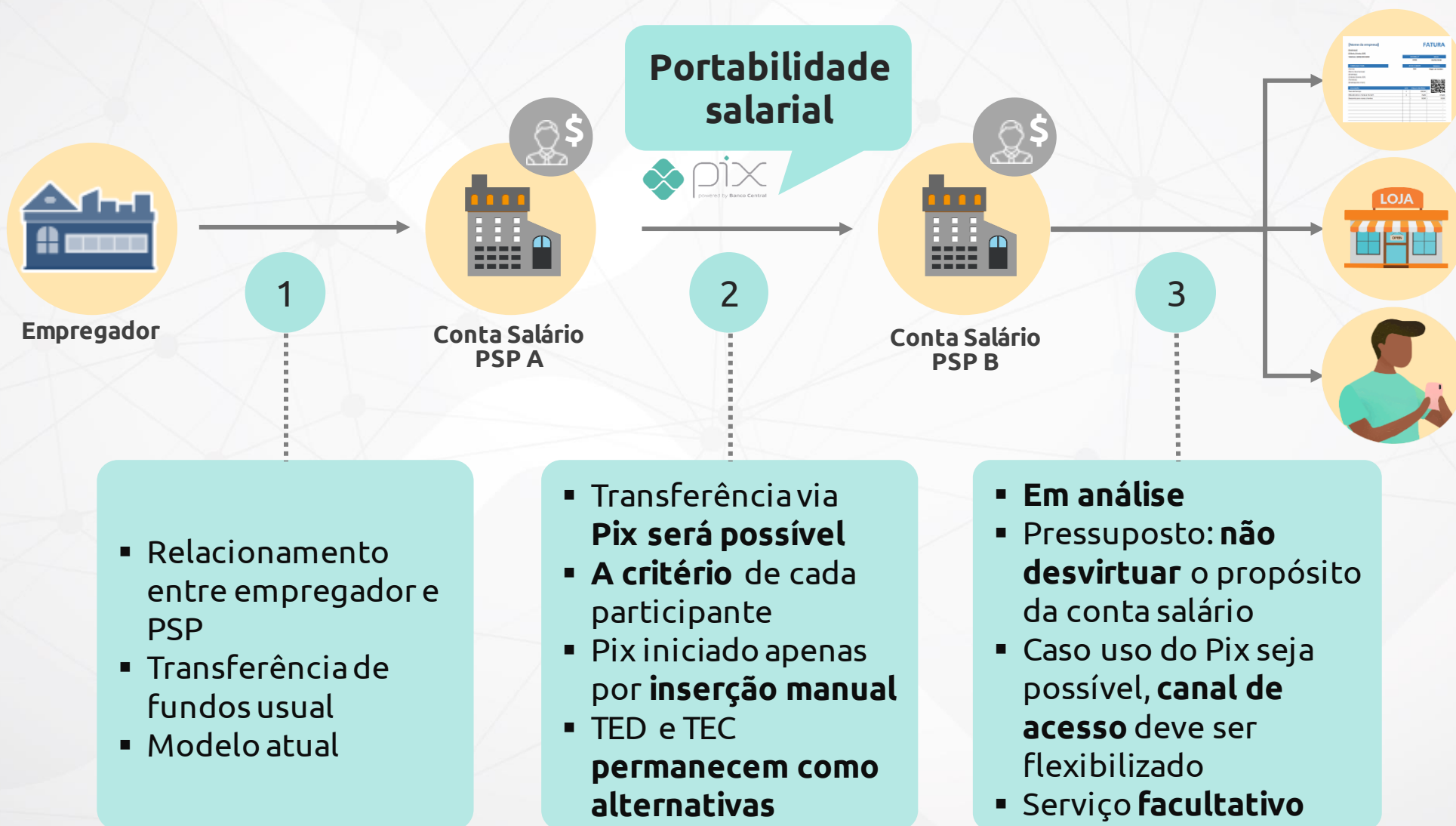
Estrutura remuneratória



Cronograma

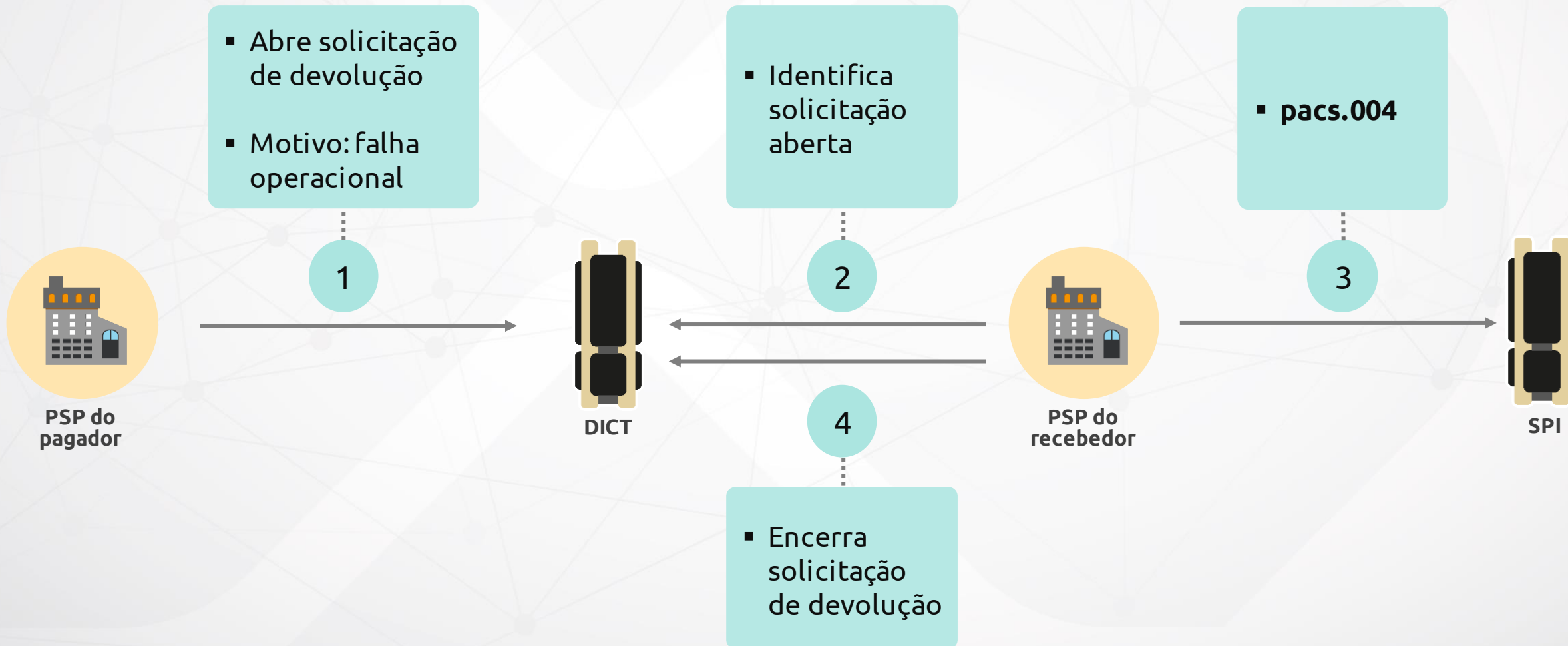


Conta salário no Pix



Mecanismo especial de devolução

Fluxo de solicitação de devolução | Falha operacional

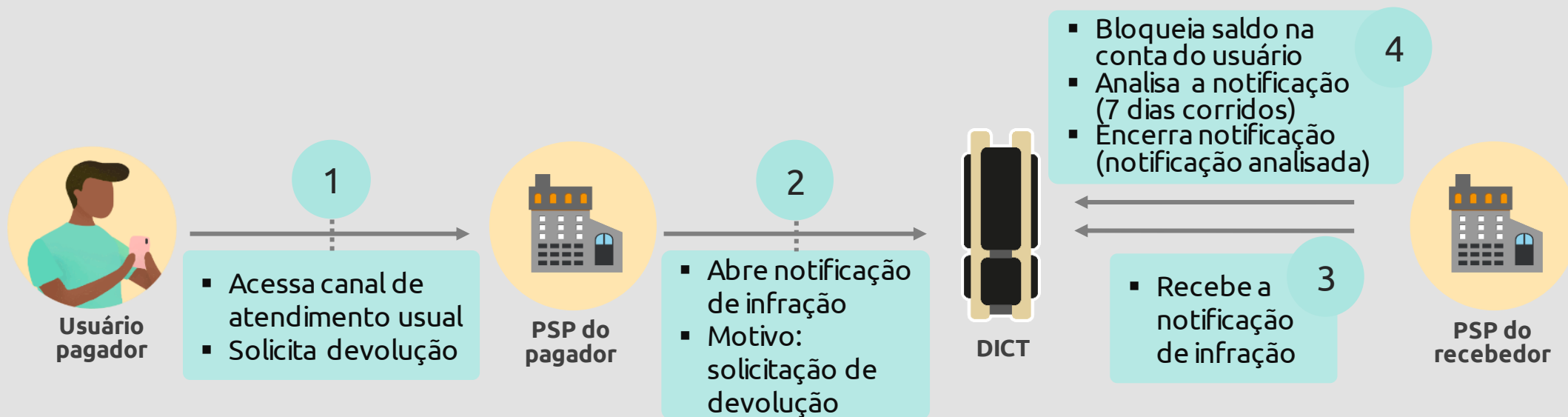


Mecanismo especial de devolução

Fluxo de solicitação de devolução | Fundada suspeita de fraude

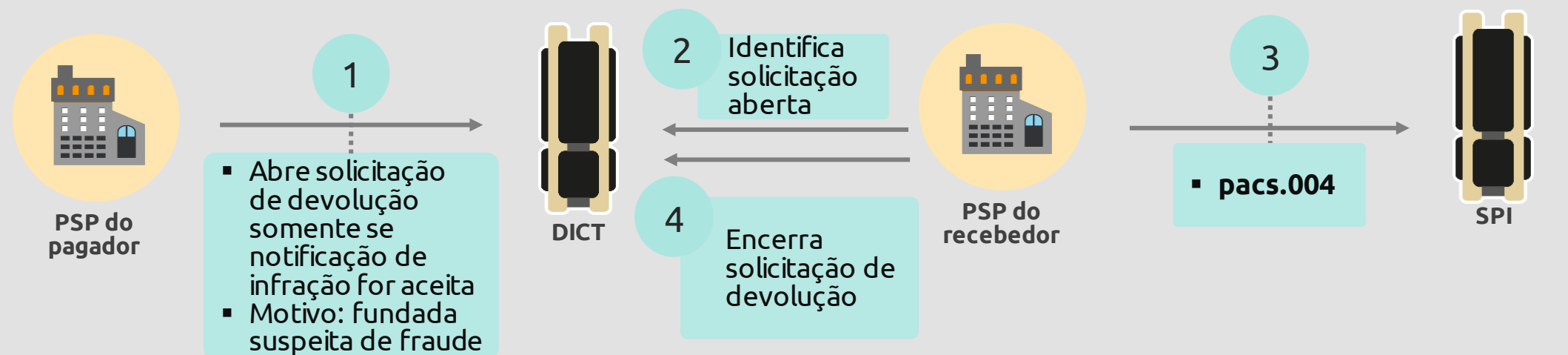
Fluxo 1:

Notificação de infração para abertura de solicitação de devolução

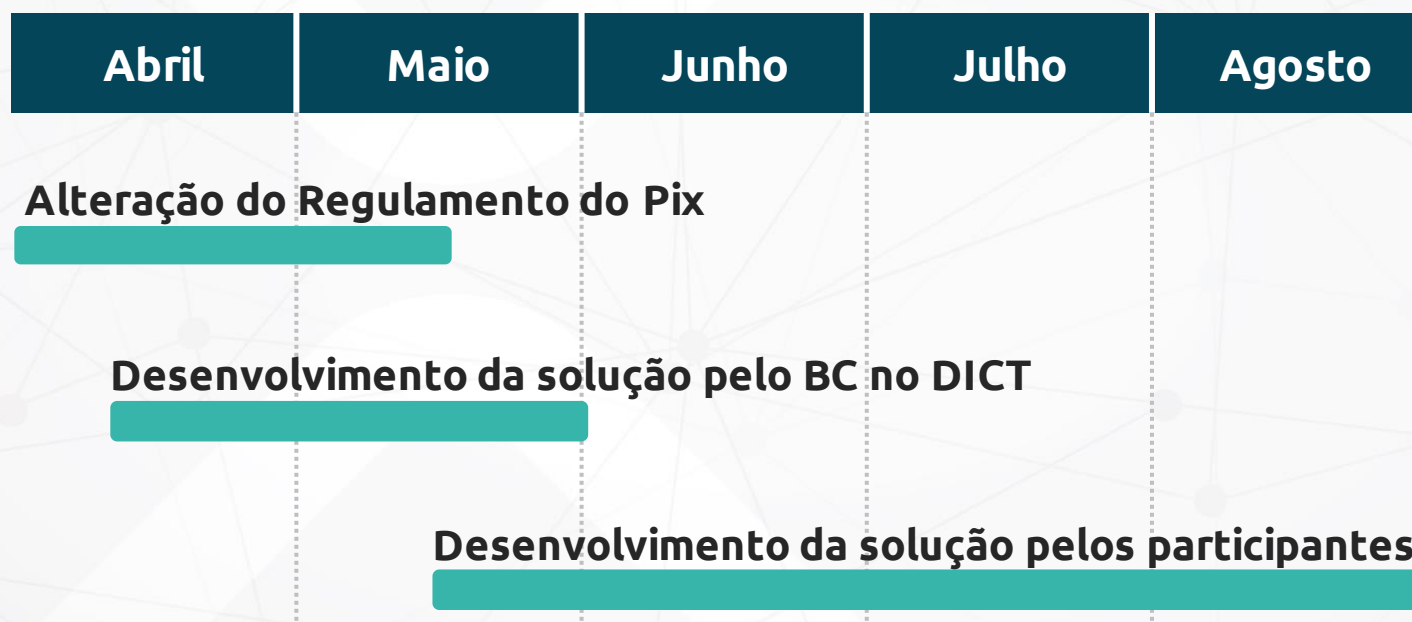


Fluxo 2:

Solicitação de devolução por “fundada suspeita de fraude”

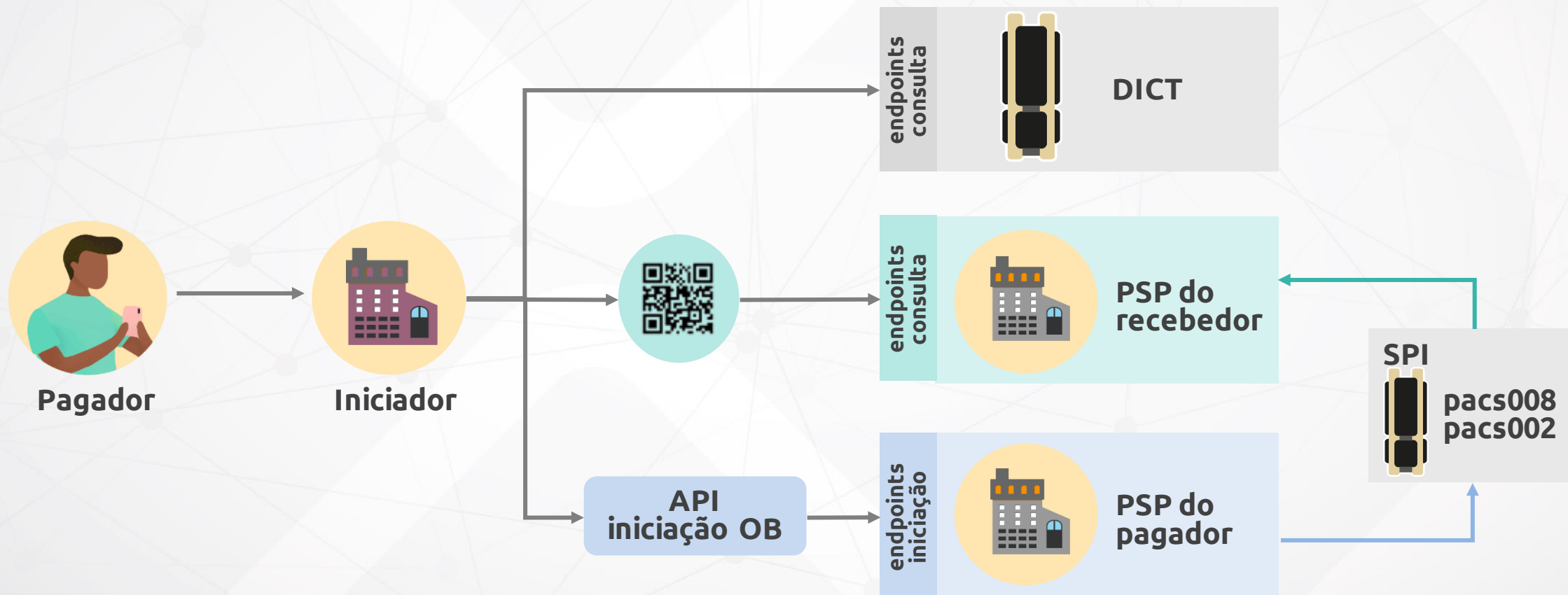


Mecanismo especial de devolução



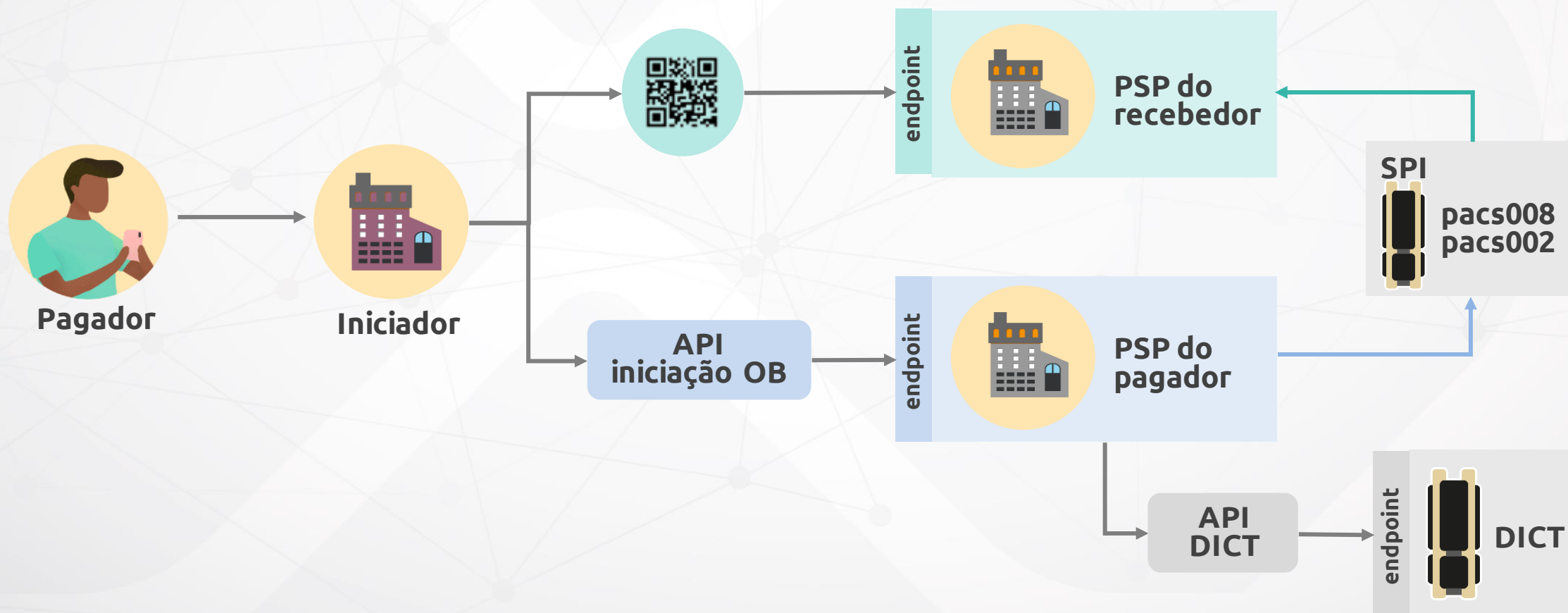
Iniciador de pagamentos no Pix

Modelo de operação com acesso ao DICT



Iniciador de pagamentos no Pix

Modelo de operação sem acesso ao DICT



Iniciador de pagamentos no Pix



Definição do modelo

Regulamento Pix

Especificações Técnicas

Alteração de Manuais

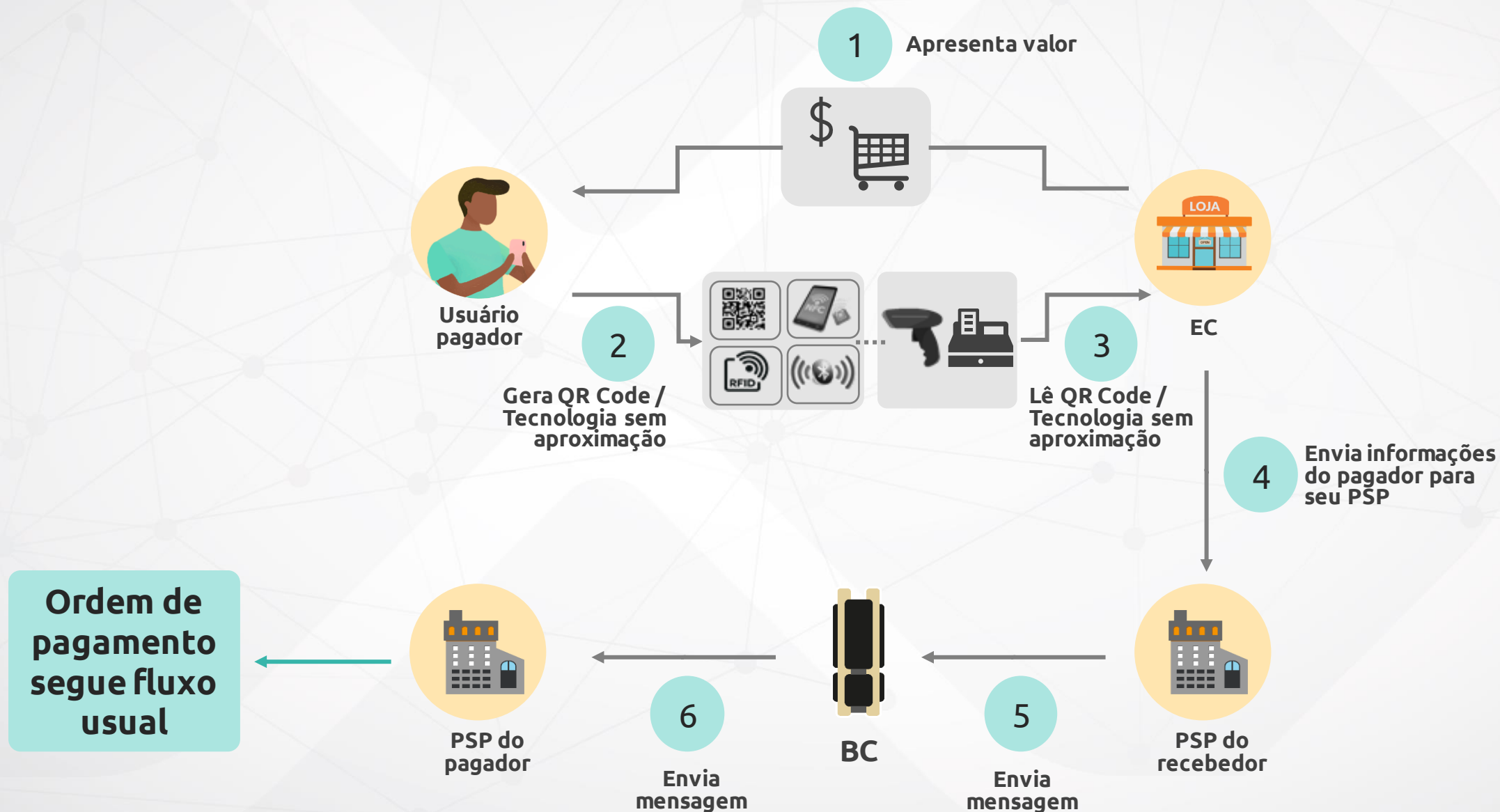
Processo de Adesão



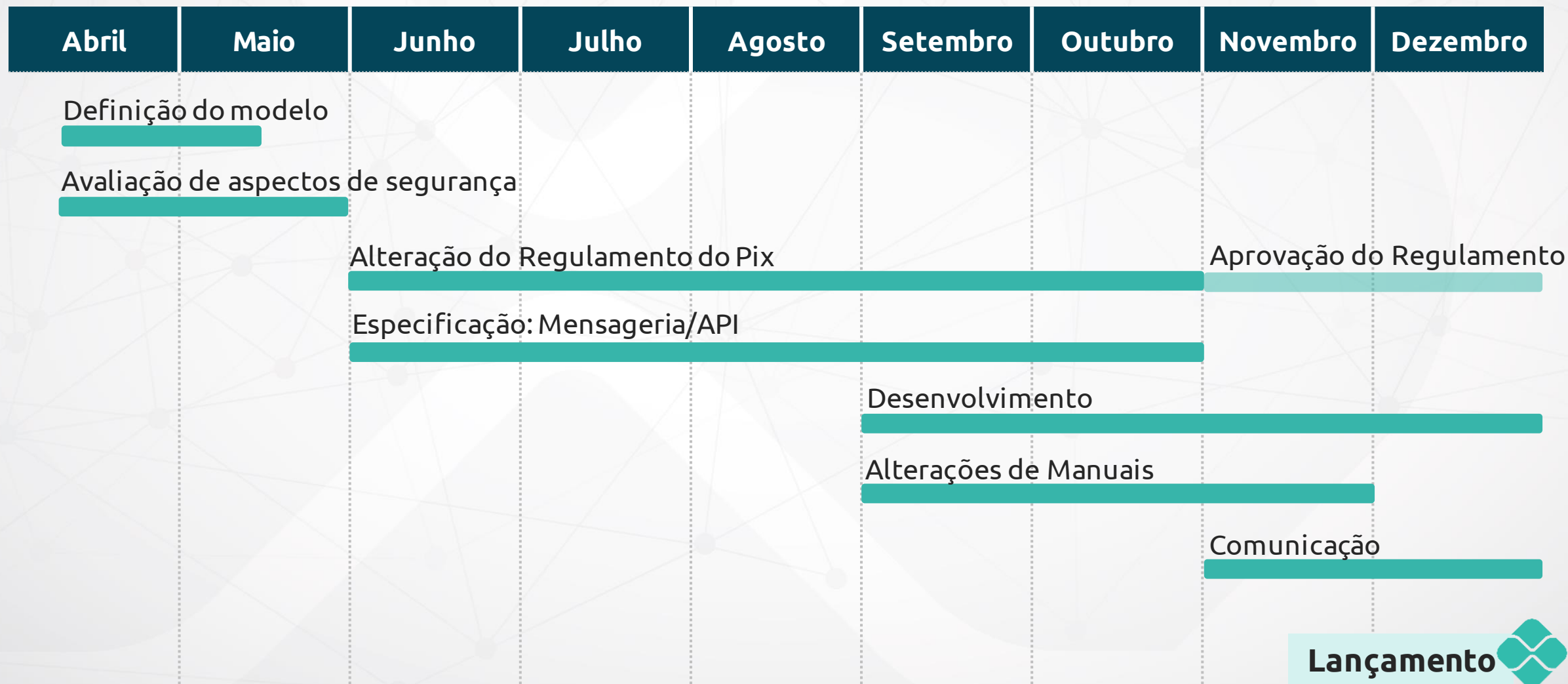
Lançamento

Vinculado ao
cronograma do
Open Banking

Pix por aproximação | QR Code pagador



Pix por aproximação | QR Code pagador



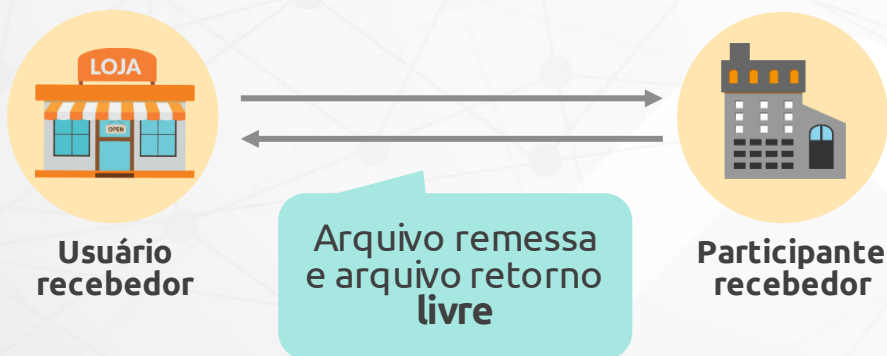
Pix Cobrança 2ª parte

Padronização de arquivos

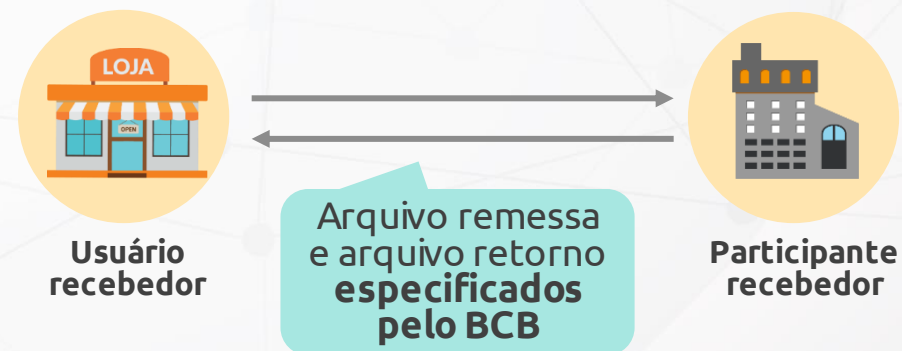


O fluxo de informações entre os participantes e os usuários recebedores no processo de cobrança em lotes **será padronizado pelo BC**

Caso de uso assíncrono (dinâmica atual)



Dinâmica do fluxo de informações (proposta)



- Emissão
- Cancelamento
- Alteração
- Confirmação de recebimentos
- Confirmação dos comandos enviados

GT Padronização e Requisitos Técnicos

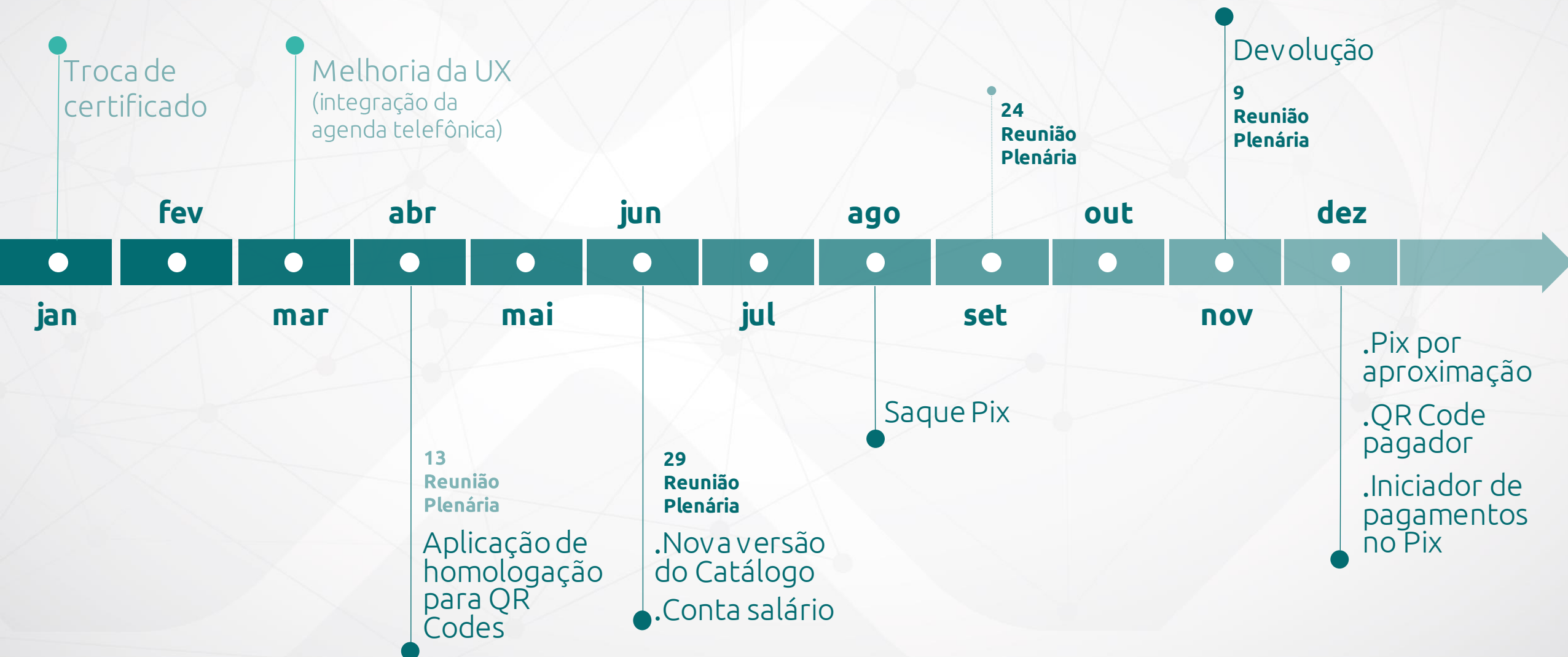
Padronização de arquivos e outros temas correlatos ao Pix Cobrança



GT
Padronização e
Requisitos
Técnicos

- Especificações da API Pix, Manual de Iniciação e arquivos padronizados
- Em breve, definição e comunicação ao GT do escopo e do cronograma detalhado do trabalho de especificação dos arquivos padronizados
- Definição de periodicidade regular para atualização da API Pix e do Manual de Iniciação

Principais marcos 2021





PRÓXIMA REUNIÃO
29/6/2021



OBRIGADO

Perguntas frequentes

pix@bcb.gov.br

<https://www.bcb.gov.br/estabilidade financeira/pix>



pix

 BANCO CENTRAL
DO BRASIL