

GE SEG – 15º ciclo

Outubro/24 à Março/25

Pauta

1. Criação de funcionalidade chave Pix “verificada” para clientes CNPJ.
2. Mecanismos e procedimentos de mitigação das fraudes envolvendo MEIs
3. Definição de regras e fluxos para o instituidor alterar o estado de chaves Pix no DICT
4. Inclusão do Iniciador de Pagamentos no Mecanismo Especial de Devolução (MED)

Escopo



Criação de funcionalidade de chaves Pix “verificada” para clientes CNPJ

Reuniões



04 reuniões no período (Out./24 à Dez./24)

Proposta de trabalho



Analisar a proposta do BC para criação de chave Pix “Verificada” sugerindo critérios para criação e funcionamento do selo que atestará a veracidade de uma chave pertencente a uma marca/empresa.

Subgrupo 1



Criação de funcionalidade de chave Pix “verificada” para clientes CNPJ

Objetivo: Criação de selo para atestar veracidade da chave pix e/ou marca/empresa.

Entregáveis

1. Criação obrigatória do selo estendido para CNPJ/Conta transacional
2. Aplicável inicialmente para empresas de grande porte

Benefícios

1. Padronização dos processos/ecossistema;
2. Reduzir risco de fraudes e garantir segurança para as transações.
3. Maior credibilidades a empresa atestada

Considerações finais:

O processo de selo se criado, necessitará de um período de aprendizados para as instituições, sendo necessária novas discussões dentro do GE-SEG para ampliar a concessão a outros portes de empresa.

Subgrupo 1



Criação de funcionalidade de chave Pix “verificada” para clientes CNPJ

Chave Pix “verificada”: Concordamos com a criação do selo, entendendo que com uma comunicação ativa por parte do BC e orientações previstas no manual de UX temos grandes chances de mitigação das fraudes.

Adicionalmente, entendemos que critérios mínimos devem ser considerados para concessão do selo conforme:

- Solicitação pelo cliente PJ, através do PSP, validação de CNPJ associado à conta,
- Não possuir marcação de fraude no DICT/RC6 (lifetime),
- KYC de forma completa e satisfatória, documentação comprobatória sobre o porte da empresa e contas de mesmo grupo de CNPJs, etc).
- MED recebidos – (Necessidade avaliar quantidade mínima de MED’s recebidos)
- Tempo de abertura do CNPJ (mínimo 6 meses)
- Faturamento mínimo de 30MM (anual)

Escopo



Mecanismos e procedimentos de mitigação das fraudes envolvendo MEIs

Reuniões



04 reuniões no período (ou./24 à dez./24)

Proposta de trabalho



Analisar considerações do BC sugerindo proposta para mitigação de Fraudes no âmbito do Pix envolvendo abertura de contas por MEIs

Subgrupo 2



Mecanismos e procedimentos de mitigação das fraudes envolvendo MEIs

Objetivo: Criar mecanismos e procedimentos para mitigação de Fraudes no âmbito do Pix no processo de abertura de contas transacionais para MEIs

Entregáveis

1. Criar limitação de valor para transações noturnas
2. Marcação de Fraude no CPF vinculado ao MEI
3. Inclusão no bloqueio cautelar nas contas transacionais MEIs

Benefícios

1. Maior segurança para usuário evitando grandes perdas
2. Padronização do ecossistema melhorando UX dos usuários
3. Mitiga Fraudes e tira de circulação ofensores

Considerações finais:

- O Subgrupo concorda e apoia a criação de limitações nos valores de transferências noturnas, bem como na responsabilização do CPF e CNPJ em situações envolvidas nas Fraudes.

Escopo



Definição de regras e fluxos para o instituição alterar o estado de chaves Pix no DICT

Reuniões



05 reuniões no período (out./24 à dez./24)

Proposta de trabalho



Estudar a criação de regras e fluxos para permitir o instituidor do arranjo atuar em chaves específicas que atendam a critérios de desconformidades

Subgrupo 3



Definição de regras e fluxos para o instituidor alterar o estado de chaves Pix no Dict

Objetivo: Melhorar e padronizar a gestão de chaves Pix

Entregáveis

1. Criação de notificação aos representantes a respeito de desconformidade
2. Bloqueio do usuário no DICT em desconformidade com a RFB
3. Comunicação entre BC e PSPs ajudando no saneamento da base

Benefícios

1. Melhora experiência do usuário
2. Maior segurança ao processo e ecossistema
3. Melhorar e agilizar comunicação
4. Mitiga risco de fraudes

Considerações finais:

- O subgrupo entende que teremos ganhos com o processo de gestão de chaves desde que haja uma comunicação do BC com os representantes a respeito de desconformidade cadastrais dos usuários e a criação de um fluxo para validação do status do CFP/CNPJ na RFB.

Escopo



Inclusão do iniciador de pagamentos no Mecanismo Especial de Devolução (MED)

Reuniões



05 reuniões no período (Nov./24 à dez./24)

Proposta de trabalho



Estudar responsabilização do ITP no MED e propor fluxos em que o ITP poderão abrir notificação e solicitar devolução

Revisão MED – Inclusão do ITP

Contexto

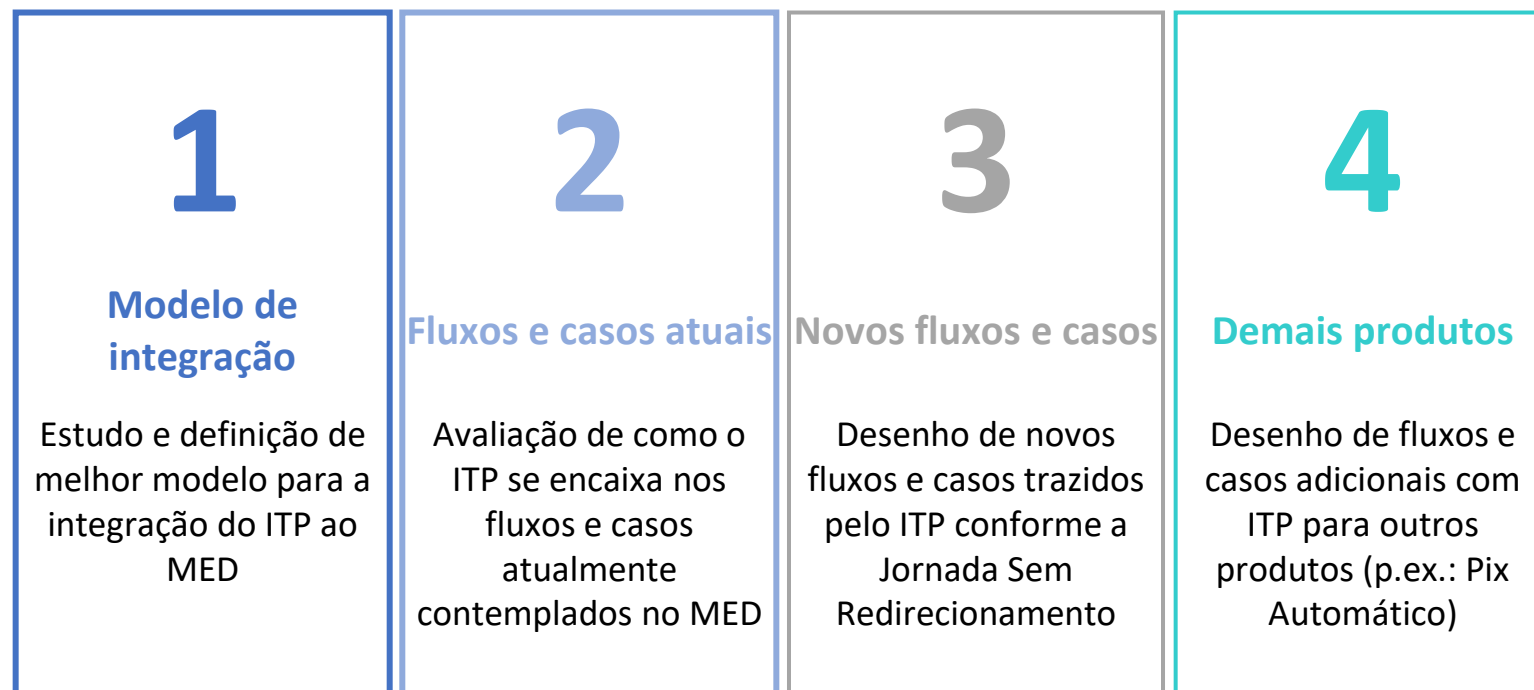
- O Guia MED¹ estabelece os procedimentos de devolução do Pix, e atualmente contempla fluxos e responsabilidades **somente para o PSP Recebedor e PSP Pagador**
- Com o avanço da iniciação de pagamento (e suas novas funcionalidades), faz-se necessário a construção de uma **proposta de inclusão da figura do ITP no MED**

Neste contexto, o BC espera que o GE-Seg:

1. Especifique em quais situações o ITP deve ser responsabilizado;
2. Especifique qual deve ser a responsabilização nesses casos;
3. Sugira os fluxos de notificação de infração e de solicitação de devolução para transações envolvendo ITPs; e
4. Sugira os fluxos em que os ITPs podem abrir notificação de infração e solicitação de devolução.

Plano de trabalho para inclusão do ITP no MED

Sugerimos um plano de trabalho para desenvolvimento da proposta em **quatro macro etapas**:



Modelo de integração do ITP ao MED

Baseado no comparativo dos prós e contras de cada modelo, o grupo se manifestou pela escolha do modelo A, pleiteando pelo acesso direto do ITP aos *endpoints* do MED no DICT

Modelo escolhido

Modelo A

ITP com acesso direto ao MED no DICT

Prós



- Maior tempestividade na abertura do MED
- Custo operacional não onera desproporcionalmente os PSPs
- Melhor acolhimento do cliente, dado que ITP tem detalhe e contato direto
- Reforça a padronização e clareza do ecossistema, definindo bem os papéis e responsabilidades
- Padroniza a principalidade do ITP com o cliente na responsabilização

Contras



- Desenvolvimento sistêmico para inclusão do ITP no trilha do MED
- Potencializa o risco de não cumprimento dos requisitos operacionais pelo ITP (p.ex.: experiência, KYC, etc.)

VS

Modelo B

ITP apenas notifica os PSPs

Prós



- Menor impacto nos fluxos atuais do MED
- Maior segurança no cumprimento de requisitos operacionais

Contras



- Necessidade de desenvolvimento de API extra para notificação de infração e solicitação de devolução
- Carga de responsabilidade desproporcional para os PSPs nos fluxos de devolução
- Maior fricção no acolhimento do cliente (responsabilidade fragmentada)

Revisão MED

Fluxos e casos atuais (06)

Como a ITP se encaixa nos fluxos e casos atuais de:

- (i) notificação de infração e,
- (ii) solicitação de devolução?

Quais são suas responsabilidades?

Fluxo – devoluções iniciadas pelo:	Caso	Status
Usuário Recebedor	3. Devoluções iniciadas pelo usuário recebedor	✓ Concluído
PSP do Recebedor	4.1.1 Falha operacional do PSP do Pagador Mudança de 4.1 para 4.1.1 para contemplar novo caso 4.1	✓ Concluído
	4.2 Fundada suspeita de fraude	✓ Concluído
	4.3 Devolução após bloqueio cautelar	✓ Concluído
	4.4 Devolução em caso de fraude, sem notificação de infração ou bloqueio cautelar	✓ Concluído
	4.5 Falha operacional do PSP do Recebedor	Ø Sem impacto
	4.6 Pix Automático: erro do PSP do Pagador no envio da ordem de pagamento	Ø Sem impacto
PSP do Pagador	5.2 Solicitação de cancelamento de devolução	✓ Concluído
	5.3 Pix Automático: erro do PSP do Pagador no envio da ordem de pagamento	Ø Sem impacto

Novos fluxos e casos trazidos pelo ITP (05)

Desenho de novos fluxos e casos trazidos pelo ITP conforme a Jornada Sem Redirecionamento e demais produtos

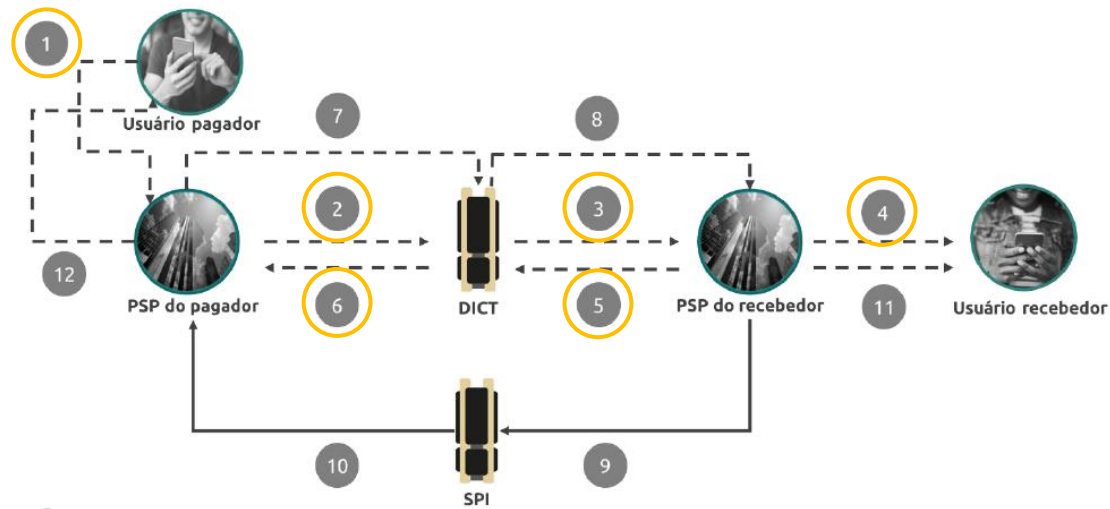
Fluxo – devoluções iniciadas pelo:	Caso	Status
PSP do Recebedor	4.1 Falha operacional (ITP/PSP Pagador)	✓ Concluído
	4.1.2 Falha operacional do ITP	✓ Concluído
	4.7 Pix Automático (Open Finance): erro do ITP no envio das informações de pagamento – regresso ITP	✓ Concluído
PSP do Pagador	5.4 Pix Automático (Open Finance): erro do PSP do Pagador no envio da ordem de pagamento – ressarcimento cliente	✓ Concluído
ITP	6.1 Pix Automático (Open Finance): erro do ITP no envio das informações de pagamento – ressarcimento cliente	✓ Concluído

Devoluções iniciadas pelo PSP do Recebedor

Caso 4.2: Fundada suspeita de fraude (1/5)

Fluxo atual de notificação de infração

Caso 4.2: Fundada suspeita de fraude



1. Usuário entra em contato com PSP Pagador solicitando devolução por fraude/golpe
2. PSP Pagador cria notificação de infração no DICT (sem análise de mérito)
3. PSP Recebedor identifica notificação e bloqueia o montante na conta do usuário recebedor
4. PSP Recebedor notifica usuário recebedor sobre bloqueio
5. PSP Recebedor faz a análise de mérito sobre a infração de seu cliente e fecha a notificação
6. PSP do Pagador identifica o fechamento da notificação de infração

Considerações em caso de transação iniciada via OFB

Caso 4.2: Fundada suspeita de fraude

- O ITP precisará atender aos requisitos mínimos para a Experiência do Usuário e **disponibilizar um canal de atendimento ao cliente**

Etapa 1:

- O usuário pagador deve poder **entrar em contato tanto com o PSP Pagador como o ITP** para solicitar a devolução

Etapa 2:

- O **ITP também deve ser capaz de criar a notificação de infração** no DICT, caso seja acionado primeiro pelo usuário
- Caso o usuário acione tanto ITP como PSP Pagador, o agente que não abriu a notificação primeiro, deve **informar o usuário de que aquela transação já possui uma notificação de infração aberta, e por qual agente**

Etapa 6:

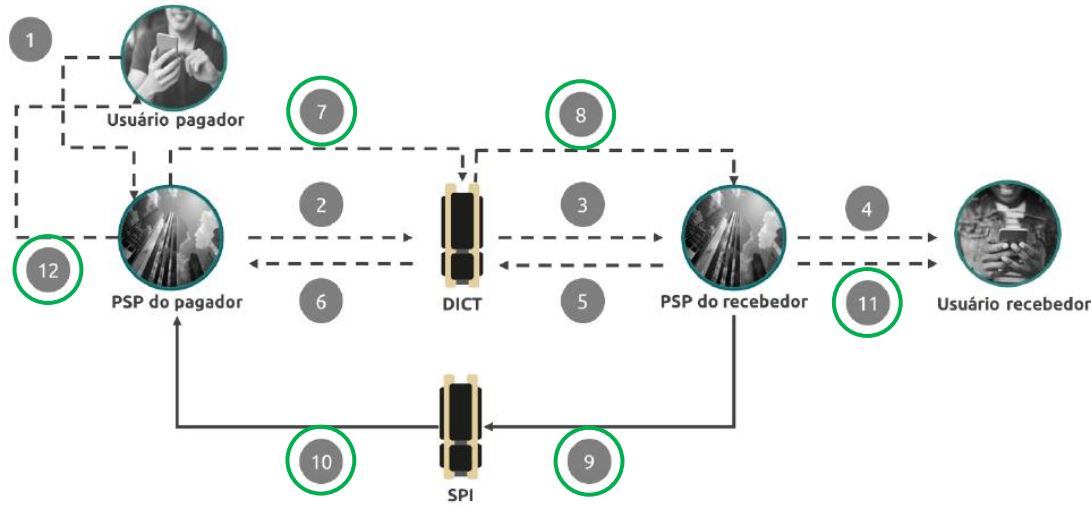
- O **ITP também deve identificar o fechamento da notificação** no DICT

Devoluções iniciadas pelo PSP do Recebedor

Caso 4.2: Fundada suspeita de fraude (3/5)

Fluxo atual de solicitação de devolução

Caso 4.2: Fundada suspeita de fraude



- 7 Após PSP Recebedor fechar notificação com *agreed*, PSP Pagador cria solicitação de devolução no DICT (*refunds*)
- 8 PSP Recebedor identifica a solicitação e confere saldo do usuário recebedor
- 9 Caso exista algum saldo, PSP Recebedor debita os recursos e envia msg ao SPI para efetivar devolução, fechando solicitação no DICT
- 10 SPI recebe msg e liquida transação, enviando confirmação para PSP Pagador
 - PSP Recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito da devolução
- 11 PSP Pagador credita conta e notifica usuário pagador da devolução
- 12

Considerações em caso de transação iniciada via OFB

Caso 4.2: Fundada suspeita de fraude

Etapa 7:

- Após notificação de infração ser fechada, **quem deve abrir a solicitação de devolução é o agente que criou a notificação de infração** (ITP ou PSP Pagador)
- Após o agente responsável (ITP ou PSP Pagador) abrir a solicitação de devolução, **o outro agente (ITP ou PSP Pagador) deve identificar e monitorar o andamento da solicitação** no DICT

Etapa 10:

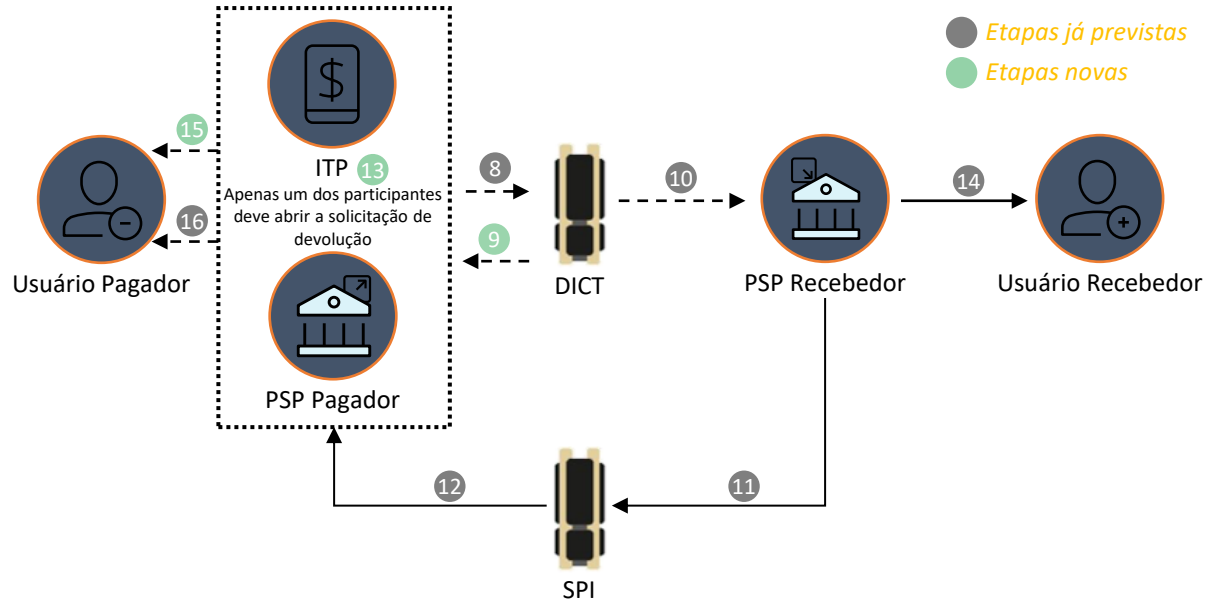
- Nesta etapa, o **ITP também deve ser informado da confirmação** da liquidação da transação (dado que a mensagem carrega o *endtoendID* da transação original)
- Após receber a informação, o **ITP deve notificar o usuário pagador** de que a devolução foi efetivada

Devoluções iniciadas pelo PSP do Recebedor

Caso 4.2: Fundada suspeita de fraude (4/5)

Fluxo revisado de solicitação de devolução

Caso 4.2: Fundada suspeita de fraude



Atribuições do ITP:

- Criar a solicitação de devolução, caso tenha sido quem criou a notificação de infração
 - Caso contrário, monitorar aberturas de solicitações no DICT referentes a suas iniciações
- Registrar mensagem de confirmação do SPI
- Comunicar o cliente sobre a confirmação da devolução

Detalhamento das etapas

Fluxo em caso de iniciações de pagamento via Open Finance

8	O agente que criou a notificação de infração (ITP/PSP Pagador) cria a solicitação de devolução no DICT
9	O agente que não abriu a solicitação de devolução (ITP ou PSP Pagador), identifica a solicitação aberta pelo outro no DICT, e acompanha seu andamento
10	PSP Recebedor identifica a solicitação e confere saldo do usuário recebedor
11	Caso exista algum saldo, PSP Recebedor debita os recursos e envia msg ao SPI para efetivar devolução, fechando solicitação no DICT
12	SPI recebe msg e liquida transação, enviando confirmação para PSP Pagador (independentemente se foi o PSP Pagador que criou solicitação)
13	O ITP também é informado da confirmação da liquidação da transação pelo SPI (conforme endtoendID da transação original)
14	PSP Recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito da devolução
15	Após receber a informação, o ITP notifica o usuário pagador de que a devolução foi confirmada, realizando marcação de MED na transação
16	PSP Pagador credita conta e notifica usuário pagador da devolução, realizando marcação de MED na transação no extrato do cliente

Subgrupo 4



Inclusão do iniciador de Pagamentos no Mecanismo Especial de Devolução (MED)

Objetivo: Melhorar e padronizar o processo de devoluções por falha operacional, e adicionalmente o MED de Fraudes

Entregáveis

1. Inclusão do ITP com acesso direto aos endpoints do MED no DICT
2. Responsabilização do ITP cumprindo todos os procedimentos do Pix relacionado ao MED

Benefícios

- Maior tempestividade na abertura do MED
- Custo operacional não onera desproporcionalmente os PSPs
- Melhor acolhimento do cliente, dado que ITP tem detalhe e contato direto
- Reforça a padronização e clareza do ecossistema, definindo bem os papéis e responsabilidades
- Padroniza a principalidade do ITP com o cliente na responsabilização

Considerações finais:

- O subgrupo entende que o ITP deve ser incluído no MED cumprindo todos os procedimentos relacionados ao Pix;
- No fluxo de notificação de infração para abertura de solicitação de devolução, o ITP deve abrir a notificação de infração no DICT imediatamente e somente após a reclamação do usuário pagador (dentro do SLA do MED), conforme manual DICT 7.4 Item 10.1.

GE SEG

25/02/2025

Obrigado!