

# Guia de implementação dos procedimentos de devolução no Pix, com ênfase no Mecanismo Especial de Devolução

Versão 3.1



**pix**  
powered by Banco Central

## Histórico de revisão

Data	Versão	Descrição das alterações
2/1/2023	1.0	
6/11/2023	2.0	<p>Seção 1: ajuste no capítulo (17, e não mais 18) que trata sobre solicitação de devolução no Manual Operacional do DICT; atualização dos nomes dos endpoints na API do DICT.</p> <p>Seção 4.1.2: ajuste no nome do campo da API relativo ao código da pacs.004 (RefundTransactionId); ajuste no texto para deixar claro que o PSP deve fazer o monitoramento da conta fraudulenta também nos casos em que a solicitação da devolução é rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário recebedor; ajuste no texto para deixar claro que a conta deve ser monitorada até o atingimento do valor da solicitação de devolução; ajuste no texto para deixar claro que o monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada; ajuste no texto para deixar claro que o usuário recebedor não pode solicitar cancelamento de devolução nos casos de falha operacional do PSP do pagador.</p> <p>Seção 4.1.3: inserção de texto para dar orientação nos casos em que o PSP do pagador abre uma solicitação de devolução por motivo falha operacional de forma indevida.</p> <p>Seção 4.2.1: detalhamento dos casos que entram no escopo da solicitação de devolução pelo usuário pagador em caso de fundada suspeita de fraude, indicando como esses casos devem estar indicados na criação da notificação de infração na API do DICT.</p> <p>Seção 4.2.2: inserção de texto para incluir o novo acordo de nível de serviço para criação de uma notificação de infração após a reclamação do cliente; inserção de texto para explicar os motivos que podem identificar uma criação de uma notificação de infração para solicitação de devolução; inserção de texto para deixar claro que o período de monitoramento da conta se inicia assim que a notificação de infração é recebida pelo PSP do recebedor; inserção de texto para explicar como o PSP do recebedor deve indicar o tipo da fraude quando uma notificação de infração for fechada e aceita; ajuste no nome do campo da API relativo ao código da pacs.004 (RefundTransactionId); inserção de texto para explicar que uma marcação de fraude é cancelada quando uma notificação de infração é cancelada; inserção de texto para explicar que o PSP pode cancelar a qualquer momento uma marcação de fraude de seu próprio cliente; ajuste no texto para deixar claro que o PSP deve fazer o monitoramento da conta fraudulenta também nos casos em que a solicitação da devolução é rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário recebedor; ajuste no texto para deixar claro que a conta deve ser monitorada até o atingimento do valor da solicitação de devolução; ajuste no texto para deixar claro</p>

		<p>que o monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada.</p> <p>Seção 4.3.2: ajuste no texto para explicar quais serviços na API do DICT devem ser consultados para acessar dados de notificação de infração por usuário e por chave.</p> <p>Seção 4.3.3: ajuste no texto para orientar como a marcação de fraude deve ser feita após a devolução financeira decorrente de um bloqueio cautelar.</p> <p>Seção 4.4.2: ajuste no texto para orientar como a marcação de fraude deve ser feita após a devolução financeira do PSP do recebedor ao identificar recursos oriundos de uma fraude, sem ter recebido uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução ou sem ter feito o bloqueio cautelar.</p> <p>Seção 4.5.1: ajuste no texto para prever que, eventualmente, uma falha operacional do PSP do recebedor pode gerar uma necessidade de devolução para o PSP do pagador.</p> <p>Seção 5.1: inserção de texto para deixar claro que o usuário recebedor não pode solicitar cancelamento de devolução nos casos de falha operacional do PSP do pagador.</p> <p>Seção 5.2: inserção de texto para orientar como alguns campos devem ser preenchidos na API do DICT na criação de uma notificação de infração para cancelamento da devolução; inserção de texto para deixar claro que o período de monitoramento da conta se inicia assim que a notificação de infração é recebida pelo PSP do recebedor; ajuste no texto para deixar claro que o PSP deve fazer o monitoramento da conta fraudulenta também nos casos em que a solicitação da devolução é rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário recebedor; ajuste no texto para deixar claro que a conta deve ser monitorada até o atingimento do valor da solicitação de devolução; ajuste no texto para deixar claro que o monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada.</p> <p>Anexo – FAQ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pergunta 5: ajuste na resposta</li><li>• Pergunta 7: ajuste na resposta</li><li>• Pergunta 12: ajuste na resposta</li><li>• Pergunta 14: ajuste na resposta</li><li>• Pergunta 16: ajuste na resposta</li><li>• Pergunta 17: ajuste na resposta</li><li>• Pergunta 18: ajuste na resposta</li><li>• Pergunta 20: ajuste na resposta</li><li>• Pergunta 30: retirada</li></ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pergunta 31 (passou a ser 30 na versão 2.0): ajuste na resposta</li> <li>• Pergunta 32: retirada</li> <li>• Introdução de seis novas perguntas (31 a 36)</li> </ul>
02/09/2024	3.0	<p>Ajustes nas seguintes seções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seção 4.2.2 – Fluxo: inclusão de orientação para o PSP do pagador devolver os recursos em caso de cancelamento de notificação de infração, se aplicável.</li> <li>• Seção 5.2 – Fluxo em caso de solicitação de cancelamento de devolução: alteração do título da seção.</li> <li>• Pergunta 5 do FAQ: ajuste no texto da questão e na resposta.</li> <li>• Pergunta 37 do FAQ: ajuste na resposta.</li> </ul>
16/06/2025		<p>Alterações em virtude da inclusão do Pix Automático:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seção 1. Introdução</li> <li>• Seção 2. Devoluções no âmbito do Pix</li> <li>• Seção 4. Devoluções iniciadas pelo PSP do recebedor</li> <li>• Seção 4.1.1 – Casos</li> <li>• Seção 4.2.1 – Casos</li> <li>• Seção 4.4.1 – Casos</li> <li>• Criação da seção 4.6. – Devolução relacionada a transações referentes ao Pix Automático</li> <li>• Seção 5.1 – Casos</li> <li>• Criação da seção 5.3. – Fluxo em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático</li> <li>• Seção 5.4 – Responsabilização</li> <li>• Ajuste nas respostas das seguintes perguntas do FAQ: 2, 4, 8, 10, 14, 21, 26.</li> </ul>
24/12/2024	3.1	<p>Possibilidade de rejeição de solicitação de devolução por falha operacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seção 4.1.1 – Casos: inclusão de esclarecimentos sobre situações que não são consideradas como falha operacional, com a possibilidade de rejeição pelo PSP Recebedor nesses casos.</li> <li>• Seção 4.1.2 – Fluxo: alteração no passo 2, para avaliação do mérito da solicitação de devolução por falha operacional, e ajustes no texto.</li> <li>• Seção 4.1.3 – Responsabilização: ajuste no texto.</li> <li>• FAQ – Questões 26 e 27: ajustes nas respostas.</li> </ul> <p>Inclusão de campos de contato na notificação de infração:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seção 4.2.2 – Fluxo: inclusão de orientação para informar campos de contato do PSP que abre a notificação.</li> <li>• Seção 5.2 – Fluxo em caso de solicitação de cancelamento de devolução: inclusão de orientação para incluir os campos de contato na abertura da notificação de infração.</li> </ul> <p>FAQ – Questão 35: ajuste na resposta.</p>

## Sumário

<b>Termos e Siglas</b> .....	7
1. Introdução .....	8
2. Devoluções no âmbito do Pix .....	8
3. Devoluções iniciadas pelo usuário recebedor .....	10
3.1. Aspectos gerais.....	10
3.2. Casos.....	10
3.3. Fluxo .....	10
4. Devoluções iniciadas pelo PSP do recebedor.....	11
4.1. Devolução em caso de falha operacional do PSP do pagador .....	11
4.1.1. Casos.....	11
4.1.2. Fluxo .....	12
4.1.3. Responsabilização .....	13
4.2. Devolução em caso de fundada suspeita de fraude .....	14
4.2.1. Casos.....	14
4.2.2. Fluxo .....	16
4.2.3. Responsabilização .....	19
4.3. Devolução após bloqueio cautelar .....	20
4.3.1. Aspectos gerais.....	20
4.3.2. Casos.....	20
4.3.3. Fluxo .....	21
4.4. Devolução ao identificar recursos oriundos de uma fraude, sem ter recebido uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução ou sem ter feito o bloqueio cautelar.....	21
4.4.1. Casos.....	22
4.4.2. Fluxo .....	22
4.5. Devolução em caso de falha operacional do PSP do recebedor .....	22
4.5.1. Casos.....	22
4.5.2. Fluxo .....	23
4.6. Devolução relacionada a transações referentes ao Pix Automático.....	23
4.6.1. Casos.....	23
4.6.2. Fluxo em caso de erro do PSP do pagador no envio da ordem de pagamento .....	23
4.6.3. Responsabilização .....	25
5. Devoluções iniciadas pelo PSP do pagador .....	25
5.1. Casos.....	25
5.2. Fluxo em caso de solicitação de cancelamento de devolução.....	26
5.3. Fluxo em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático.....	28
5.4. Responsabilização .....	29



Anexo – FAQ..... 31



## Termos e Siglas

**Bloqueio Cautelar:** Bloqueio de valores, cautelarmente realizado pelo PSP do recebedor, por até 72 horas, quando houver suspeita de fraude, para avaliação mais detalhada do caso.

**DICT:** Diretório de Identificadores de Contas Transacionais

**Endpoint:** ponto de conexão de uma API, por exemplo a API do DICT, utilizado para se comunicar com aplicações e sistemas com os quais se está interagindo.

**MED:** Mecanismo Especial de Devolução

**Notificação de infração:** notificação de infração aberta no DICT pelo PSP do pagador ou recebedor quando há fundada suspeita do uso de arranjo para a prática de fraude

**PSP:** Prestador de Serviços de Pagamento

**PSP do pagador:** Prestador de Serviços de Pagamento do usuário pagador

**PSP do recebedor:** Prestador de Serviços de Pagamento do usuário recebedor

**Regulamento do Pix:** Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020

**SPI:** Sistema de Pagamentos Instantâneos

## 1. Introdução

Este documento visa a orientar e a auxiliar os participantes do Pix na implementação dos casos de devolução previstos no âmbito do Pix, inclusive no que se refere ao Mecanismo Especial de Devolução (MED). O guia deve ser lido conjuntamente com o arcabouço normativo do Pix.

As principais disposições normativas referentes à devolução se encontram no Capítulo XI e na seção III do Capítulo XIII do Regulamento do Pix. Além desses capítulos, existem referências à devolução no art. 39-B, que trata do bloqueio cautelar.

Normativo	Tema
<a href="#">Resolução BCB nº 1</a>	Regulamento do Pix

Manuais relacionados ao processo de devolução, em geral, e ao MED em particular:

Manual	Tema
<a href="#">Manual de Penalidades, art. 5º, inciso I, alínea b</a>	Estabelece as condições e o rito para a aplicação das penalidades no âmbito do Pix
<a href="#">Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário, capítulos 2, 9 e 15</a>	Estabelece critérios mínimos à adequada experiência dos usuários (pagador e recebedor) em transações do Pix
<a href="#">Manual de Resolução de Disputas</a>	Disciplina os procedimentos para resolução de disputas no âmbito do Pix
<a href="#">Manual de Tempos do Pix, seções 3.2.1.1, 3.2.1.6, 3.2.1.8 e 3.2.2.7.</a>	Estabelece limites de tempos, indicadores e acordos de níveis de serviços para transações de pagamentos no âmbito do Pix
<a href="#">Manual Operacional do DICT, capítulos 10 e 17</a>	Estabelece orientações operacionais para a utilização do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT)
<a href="#">Manual de Fluxos do Processo de Efetivação do Pix, capítulo 4</a>	Estabelece os fluxos para efetivação e devolução do Pix
Instrução Normativa BCB nº 513, art. 15.	Estabelece os procedimentos operacionais relativos ao Pix Automático, ao Pix Agendado e ao Pix Cobrança.

Documentos adicionais:

Documento	Tema
<a href="#">Catálogo de Mensagens</a>	Definições detalhadas das mensagens do Catálogo de Mensagens do SPI
<a href="#">API do DICT, endpoints de 'Notificação de Infração', 'Antifraude' e 'Devolução'</a>	Define as especificações funcionais em formato OpenAPI 3.0 referentes à API do DICT

## 2. Devoluções no âmbito do Pix



No âmbito do Pix, as devoluções podem ser segregadas, para fins didáticos, por agente que inicia a devolução. Três agentes podem iniciar uma devolução:

- o próprio usuário recebedor;
- o prestador de serviços de pagamento (PSP) do usuário recebedor; ou
- o PSP do usuário pagador.

O **próprio usuário recebedor** pode devolver, a seu critério, qualquer Pix que tenha sido creditado em sua conta. Trata-se de ação discricionária do usuário recebedor, independentemente de sua motivação.

O **PSP do recebedor** pode devolver um Pix nas seguintes situações:

- após receber uma solicitação de devolução do PSP do pagador, em caso de falha operacional do PSP do pagador<sup>1</sup>;
- após bloquear recursos na conta de seu usuário, em razão de uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução aberta pelo PSP do pagador<sup>2</sup>;
- após bloquear cautelarmente recursos na conta de seu usuário;
- ao identificar recursos oriundos de uma fraude, sem ter recebido uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução ou sem ter feito o bloqueio cautelar;
- em caso de falha operacional no âmbito de seus sistemas; ou
- após receber uma solicitação de devolução do PSP do pagador, em transações referentes ao Pix Automático.

O **PSP do pagador** pode devolver um Pix nas seguintes situações:

- após bloquear recursos na conta de seu usuário, em razão de uma notificação de infração para cancelamento de devolução aberta pelo PSP do recebedor;
- após cancelar uma notificação de infração para solicitação de devolução que gerou devolução de recursos pelo PSP do recebedor; ou
- utilizando recursos próprios<sup>3</sup>, em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, quando:
  - houver inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador;
  - não houver uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador; ou
  - houver qualquer outra falha operacional do PSP do pagador.

O Mecanismo Especial de Devolução (MED), conforme disposto na Seção II do Capítulo XI do Regulamento do Pix, é o conjunto de regras que permite que o PSP do recebedor e o PSP do pagador possam iniciar uma devolução nas situações descritas acima. Ou seja, **o MED é a regra que permite que o participante do Pix debite recursos da conta de seu cliente sem que o cliente precise autorizar a devolução a cada transação.**

---

<sup>1</sup> Não são considerados como falha operacional, para fins de devolução, os casos em que a transação Pix foi devidamente iniciada pelo usuário pagador e o valor indicado na iniciação da transação foi corretamente creditado na conta do usuário recebedor. Ou seja, falhas do PSP do pagador no débito de recursos na conta do usuário pagador não devem trazer prejuízos para o PSP do recebedor e para o usuário recebedor.

<sup>2</sup> Inclusive nos casos em que a devolução é feita ao longo do processo de monitoramento da conta, após a solicitação de devolução ter sido rejeitada por falta de saldo ou aceita parcialmente.

<sup>3</sup> Em casos de devolução com recursos próprios, o PSP do pagador pode abrir uma solicitação de devolução para tentar recuperar os recursos da conta do usuário recebedor.

### 3. Devoluções iniciadas pelo usuário receptor

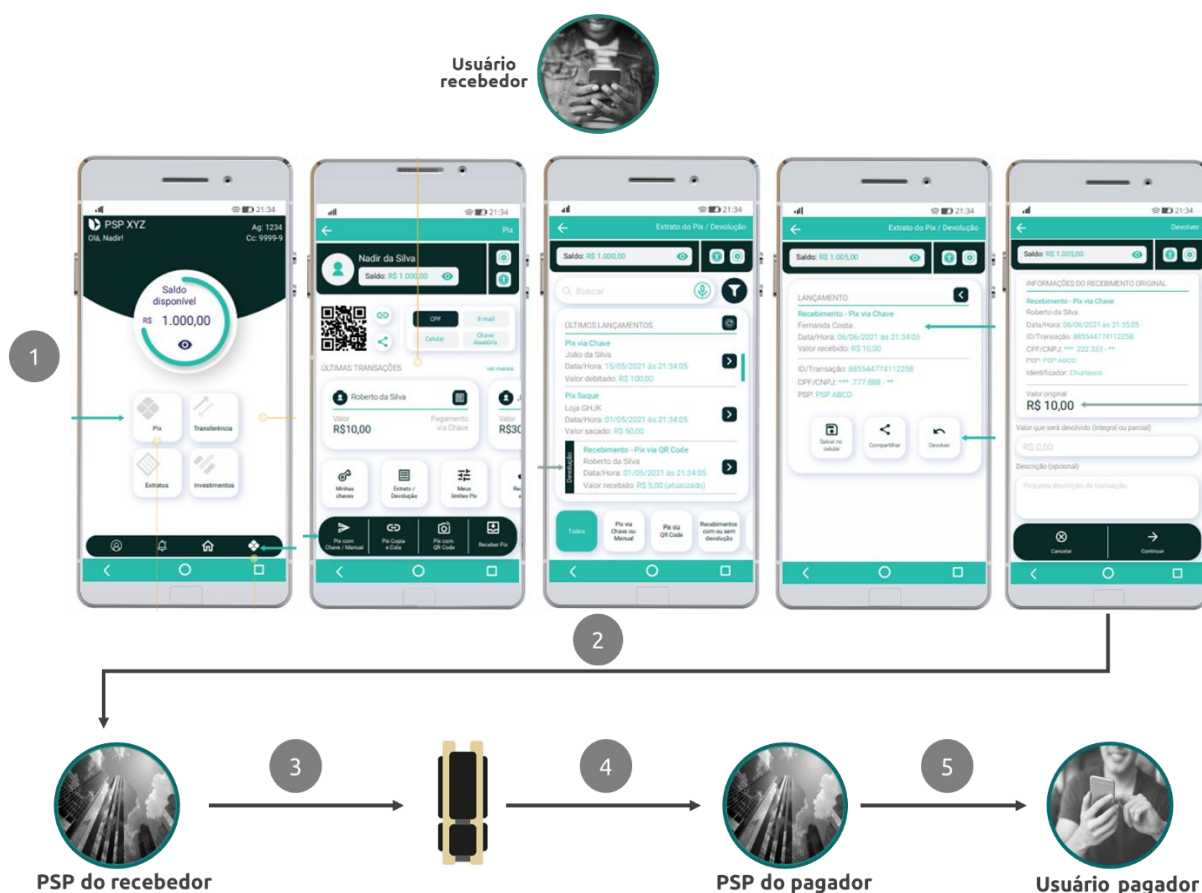
#### 3.1. Aspectos gerais

Dentro do prazo de 90 dias, contados a partir da data da transação original, qualquer usuário pode devolver, por iniciativa própria e a seu critério, recursos creditados em sua conta provenientes de um Pix. Pode ser feita a devolução do valor total ou parcial, sendo permitida a realização de múltiplas devoluções parciais de uma mesma transação, até que se alcance o valor total a ser devolvido.

#### 3.2. Casos

Não existe um caso específico para a devolução de um Pix iniciado pelo usuário receptor. Esse tipo de devolução depende da decisão do usuário e pode ser aplicado a qualquer Pix que tenha sido creditado em sua conta. O usuário pode iniciar a devolução por qualquer motivo.

#### 3.3. Fluxo



1. Usuário receptor acessa a área do Pix no app de seu PSP. A funcionalidade de devolução deve estar disponível nessa área<sup>4</sup>. Recomenda-se que a devolução seja possível a partir da consulta

<sup>4</sup> Caso o usuário receptor seja uma pessoa jurídica, a funcionalidade está disponível no canal digital disponibilizado pelo participante para a iniciação de um Pix.

ao extrato de transações. Usuário recebedor escolhe o valor a ser devolvido, que pode ser igual ou menor que o valor da transação original.

2. Usuário recebedor confirma a transação e comanda a devolução.
3. PSP do recebedor recebe o comando de devolução e envia mensagem ao Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI). A mensagem enviada deve ser uma pacs.004, com o campo *codigoDevolucao* preenchido com “MD06”.
4. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador e para o PSP do recebedor.
5. PSP do pagador recebe a mensagem e credita os recursos na conta do usuário pagador. Além disso, PSP do pagador deve notificar seu usuário sobre a devolução.
6. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.

## 4. Devoluções iniciadas pelo PSP do recebedor

Todos os participantes do Pix devem prever, nos contratos de prestação de serviços com seus clientes<sup>5</sup>, que eles podem bloquear e debitar recursos de suas contas sem prévia autorização, em caso de fundada suspeita de fraude em uma transação realizada no âmbito do Pix ou em caso de falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação. Os participantes não devem perguntar se os clientes consentem com essa cláusula. Os participantes devem simplesmente comunicar aos seus clientes de que houve mudança nos termos do contrato de prestação de serviço. Novos contratos de prestação de serviços devem necessariamente conter essa cláusula. Caso o cliente não concorde com a cláusula, o contrato de prestação de serviços não pode ser assinado. Caso o contrato já exista, o participante do Pix deve fazer a resolução do contrato de relacionamento.

### 4.1. Devolução em caso de falha operacional do PSP do pagador

#### 4.1.1. Casos

Esta seção se refere a falhas operacionais em transações não relacionadas com o Pix Automático. Para falha operacional do PSP do pagador no contexto do Pix Automático, consultar o tópico “4.6 - Devolução relacionada a transações referentes ao Pix Automático”.

Em caso de falha operacional do PSP do pagador que ocasione a transferência de valores indevidos para o usuário recebedor, o PSP do pagador pode solicitar ao PSP do recebedor a devolução desses valores. Essa devolução será iniciada pelo próprio PSP do recebedor, debitando recursos da conta do usuário recebedor, caso disponíveis.

São exemplos, não exaustivos, de falha operacional do PSP do pagador:

- valores enviados para o usuário recebedor em desacordo com o valor comandado pelo usuário pagador;
- envio duplicado de uma única transação iniciada pelo usuário pagador; e
- envio de recursos sem que tenham sido iniciados pelo usuário pagador.

---

<sup>5</sup> Com exceção dos clientes pessoa jurídica que não farão uso do Pix Automático como forma de recebimento.

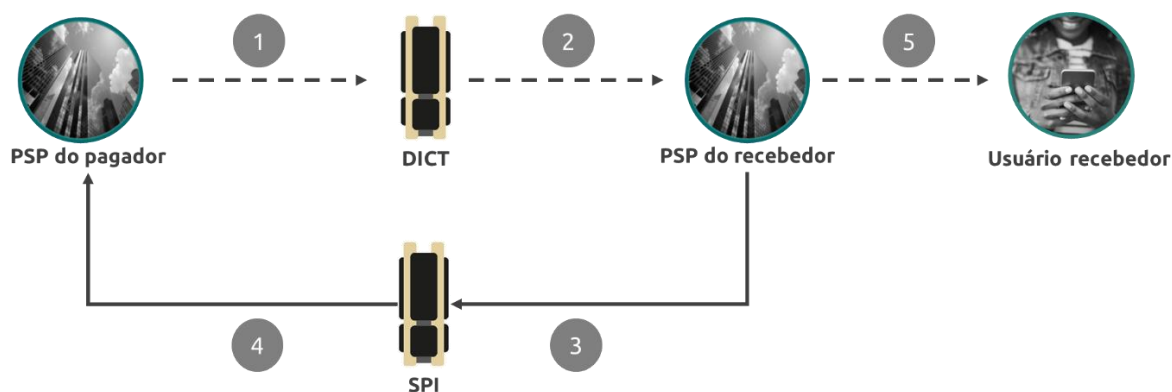
Conforme disposto no § 3º do art. 41-B do Regulamento do Pix, não são considerados como falha operacional, para fins de devolução, os casos em que a transação Pix foi devidamente iniciada pelo usuário pagador e o valor indicado na iniciação da transação foi corretamente creditado na conta transacional do usuário receptor.

Alguns exemplos de situações nas quais a solicitação de devolução por falha operacional não é aplicável:

- PSP do pagador não debitou a conta do usuário pagador para a efetivação do Pix;
- PSP do pagador debitou a conta do usuário pagador e não realizou o acerto contábil;
- Não exibir no extrato do usuário pagador o débito realizado;
- O usuário pagador indicou conta destino/chave Pix incorreta;
- O usuário pagador realizou duas ordens, quando gostaria de ter executado apenas uma;
- Qualquer caso de fraude ou golpe (estes casos devem seguir o fluxo completo do MED, com a abertura da notificação de infração, e o motivo da solicitação de devolução deve ser *fraud* ou *refund\_cancelled*).

O PSP do receptor deve analisar se a solicitação se refere realmente a falha operacional e deve rejeitá-la, caso não se aplique. Para permitir a avaliação do caso pelo PSP do receptor, o PSP do pagador deve, na abertura da solicitação, incluir todas as informações necessárias para a confirmação do problema, conforme disposto no Manual Operacional do DICT.

#### 4.1.2. Fluxo



1. PSP do pagador cria uma solicitação de devolução no DICT. O *endpoint* que deve ser utilizado é o *"refunds"* e a razão da solicitação de devolução deve ser identificada como *"operational\_flaw"*. PSP do pagador preenche, no campo *"RefundDetails"*, informações de contato e detalhes sobre o problema ocorrido, para permitir a análise pelo PSP do receptor.
2. PSP do receptor identifica a solicitação de devolução e verifica se houve realmente falha operacional. Caso não se trate de falha operacional, PSP do receptor rejeita a solicitação de devolução e informa no campo *"RefundAnalysisResult"* o valor *"rejected"*, no campo *"RefundRejectionReason"* o valor *"invalid\_request"* e no campo *"RefundAnalysisDetails"* o motivo para a rejeição da solicitação. Caso se trate de falha operacional, PSP do receptor confere o saldo disponível na conta do usuário receptor. PSP do receptor fecha a solicitação de devolução. Existem três resultados possíveis para a análise, a ser preenchido no campo *"RefundAnalysisResult"*:

- a. valor total solicitado disponível na conta do usuário recebedor: campo preenchido com *“totally\_accepted”*;
  - b. valor inferior ao solicitado disponível na conta do usuário recebedor: campo preenchido com *“partially\_accepted”*; ou
  - c. nenhum valor disponível na conta do usuário recebedor<sup>6</sup>: campo preenchido com *“rejected”*. Sempre que o campo for preenchido com *“rejected”*, o PSP do recebedor deve identificar o motivo para ter rejeitado a solicitação, no campo *“RefundRejectionReason”*. Existem três opções:
    - i. caso o saldo da conta do usuário recebedor esteja zerado: campo preenchido com *“no\_balance”*;
    - ii. caso o usuário recebedor tenha encerrado seu relacionamento com o PSP do recebedor: campo preenchido com *“account\_closure”*; ou
    - iii. qualquer outro motivo, como saldo indisponível por bloqueio judicial ou problemas para efetivar a liquidação da devolução, por exemplo: campo preenchido com *“other”*.
3. Caso exista saldo na conta do usuário recebedor (campo *“RefundAnalysisResult”* preenchido com *“totally\_accepted”* ou *“partially\_accepted”*), PSP do recebedor debita os recursos e envia mensagem ao SPI para efetivar a devolução. A mensagem enviada deve ser uma pacs.004, com o campo *codigoDevolucao* preenchido com *“BE08”*. A devolução financeira deve ser efetivada previamente ao fechamento da solicitação de devolução no DICT, uma vez que o identificador único da pacs.004 (campo *RefundTransactionId*) deve ser informado no fechamento.
  4. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador.
  5. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução.

O tempo permitido para o PSP do recebedor devolver os recursos solicitados pelo PSP do pagador, contado a partir da abertura da solicitação de devolução, é de 24 horas, conforme disposto no Manual de Tempos do Pix. O PSP do recebedor deve fazer a análise de mérito da solicitação de devolução por falha operacional dentro desse prazo.

**Caso tenha havido uma devolução parcial ou caso a devolução tenha sido rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário recebedor, o PSP do recebedor deve monitorar a conta do usuário recebedor para que possa realizar devoluções até o atingimento do valor solicitado pelo PSP do pagador, sempre que houver recursos na conta. O monitoramento e as devoluções devem ocorrer dentro do prazo de 90 dias, contados a partir da transação original. O monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada pelo PSP ou pelo usuário.**

#### 4.1.3. Responsabilização

Caso o PSP do recebedor rejeite a solicitação de devolução, o PSP do pagador pode abrir uma disputa contra o PSP do recebedor, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. Se no processo de resolução de disputa ficar comprovado que a rejeição se deu por falta de saldo na conta do usuário recebedor, entende-se que houve apropriação indevida por parte dele. O PSP do recebedor não tem nenhuma responsabilidade de devolver recursos para o PSP do pagador usando recursos próprios.

---

<sup>6</sup> A solicitação de devolução também pode ser rejeitada caso o PSP do recebedor não consiga efetivar a devolução dos recursos por causa de algum erro no processo de liquidação, por exemplo. Nesse caso, o PSP do recebedor deve rejeitar a solicitação e indicar o motivo *“other”*.

Nesse caso, recomenda-se que o PSP do pagador acione o Poder Judiciário contra o usuário recebedor para tentar reaver os recursos. Se no processo de resolução de disputa ficar comprovado que havia saldo na conta do usuário recebedor, a responsabilidade é do PSP do recebedor. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o seu resultado.

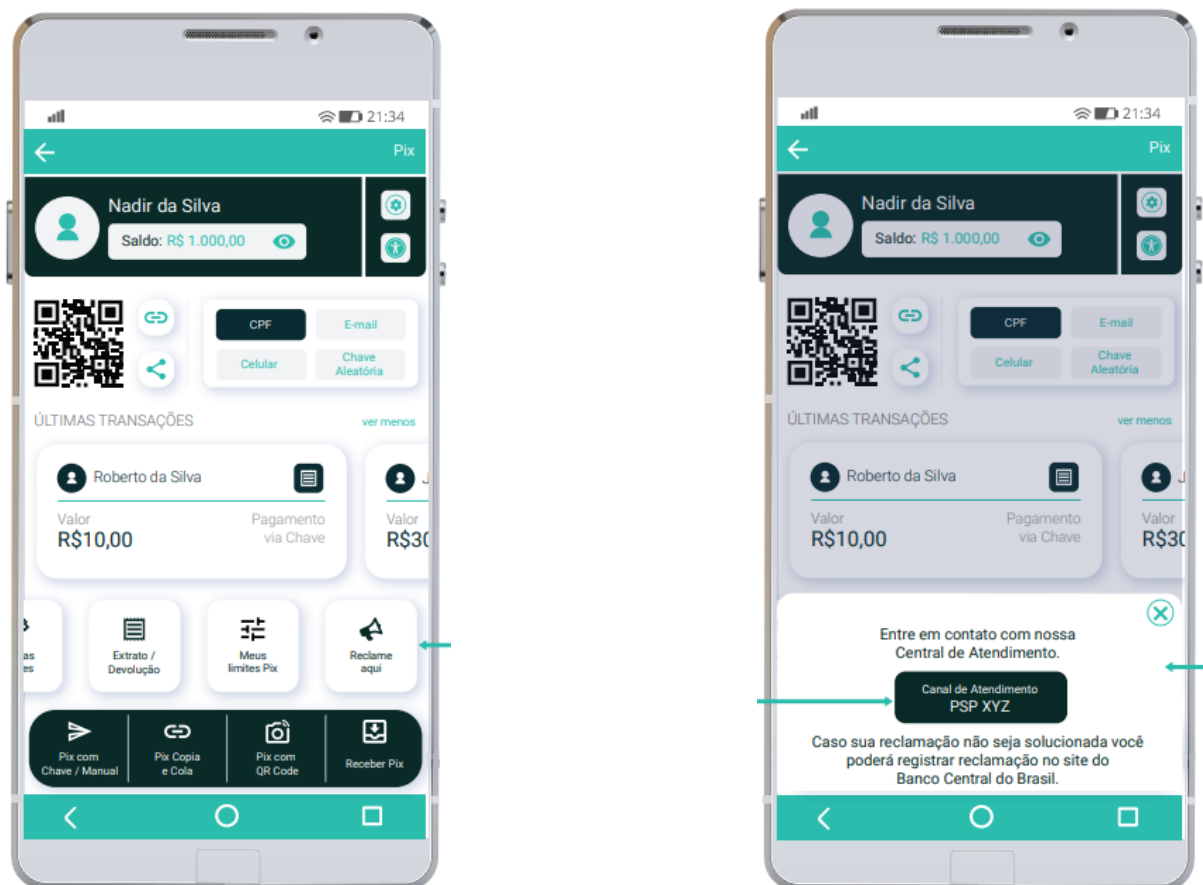
Caso o PSP do pagador abra a solicitação de devolução por motivo falha operacional de forma indevida e o PSP do recebedor faça a devolução dos recursos, o PSP do recebedor pode abrir uma disputa contra o PSP do pagador, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. Exemplos de forma indevida incluem situações de fundada suspeita de fraude e casos em que o usuário recebedor já tenha feito a devolução proativamente, antes da abertura da solicitação de devolução. Se, no processo de resolução de disputa, ficar comprovado o erro do PSP do pagador, entende-se que houve infração ao Regulamento do Pix por ele. Caso o PSP do pagador não devolva os recursos para o PSP do recebedor, recomenda-se que o PSP do recebedor acione o Poder Judiciário contra o PSP do pagador para tentar reaver os recursos.

## 4.2. Devolução em caso de fundada suspeita de fraude

### 4.2.1. Casos

O usuário pagador deve fazer uma reclamação no canal de atendimento disponibilizado pelo seu PSP, relatando ter sido vítima de golpe/estelionato, não ter autorizado uma determinada transação, ter sido vítima de coerção ou ter tido sua conta hackeada e solicitando a devolução dos recursos transferidos por meio do Pix.

Conforme disposto na seção 2 do manual de Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário, **deve ser disponibilizado aos usuários pessoa física, no ambiente Pix no app de todos os participantes, atalho (ícone, botão ou texto com hiperlink) em que o usuário possa, ao clicar, ser direcionado para o canal de atendimento disponibilizado pelo participante para o tratamento de reclamações.** Além disso, deve ser disponibilizada, também no ambiente Pix no app do participante, junto ao atalho para o canal de atendimento do participante, mensagem informativa ao usuário para que ele possa registrar reclamação no site do Banco Central do Brasil caso a ocorrência não seja resolvida pelo participante. As telas ilustrativas abaixo exemplificam a forma como essas funcionalidades devem ser disponibilizadas no app do participante. **A facilidade para entrar em contato com seu PSP é fundamental para garantir a celeridade do processo e aumentar a probabilidade de os recursos transferidos de forma fraudulenta serem recuperados.**



O pedido de devolução pelo usuário pagador pode ser feito para qualquer caso de fraude, incluindo golpes e crimes. Ele pode ser feito inclusive se o usuário pagador tiver autorizado a transação por meio de senha ou de qualquer mecanismo biométrico. Também inclui qualquer caso de fraude em transações referentes ao Pix Automático. São exemplos, não exaustivos, de casos incluídos no conceito de “fundada suspeita de fraude”:

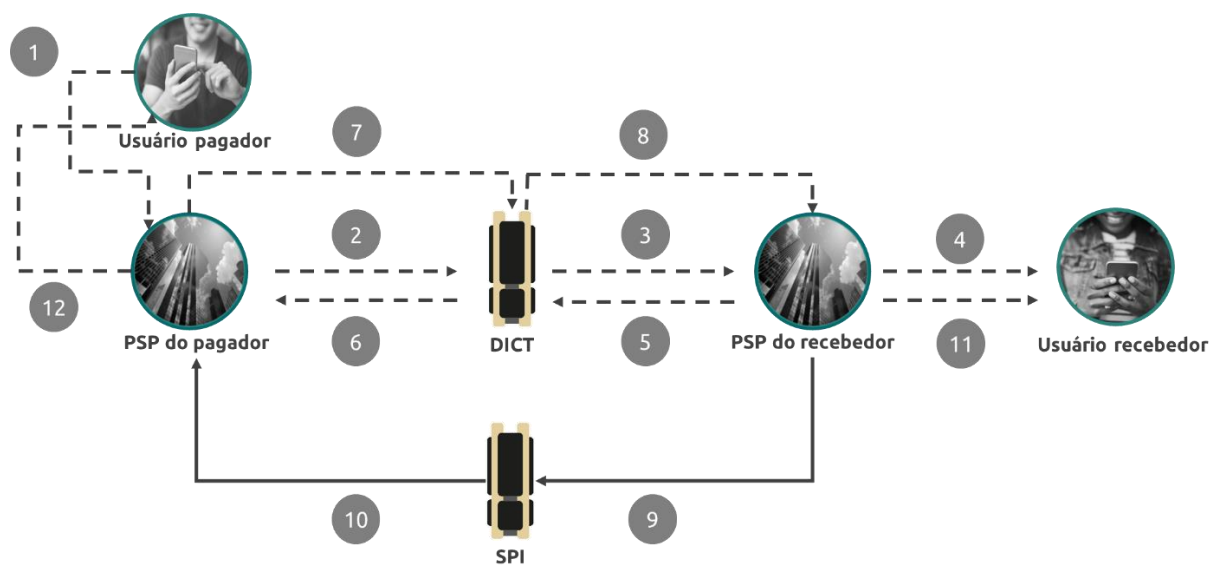
- transações iniciadas sem a inserção de senha ou sem reconhecimento biométrico do usuário pagador (SituationType = account\_takeover);
- transações em que houve engenharia social para a obtenção de senha do usuário pagador e foram iniciadas pelo fraudador com a utilização da senha obtida por meio do golpe (SituationType = fraudulent\_access);
- transações iniciadas pelo usuário pagador em decorrência de golpes de engenharia social, de golpes de falsidade ideológica ou de qualquer outro tipo de golpe aplicado pelo fraudador (SituationType = scam);
- transações iniciadas pelo fraudador após roubo do dispositivo móvel e obtenção da senha do usuário (SituationType = fraudulent\_access);
- transações de compra iniciadas pelo usuário pagador em que o fraudador não envia os produtos vendidos ou envia produtos totalmente diferentes dos produtos vendidos (SituationType = scam); e
- transações iniciadas pelo usuário pagador em decorrência de coerção feita por criminosos (SituationType = coercion).

Os casos de controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento e os casos em que os recursos forem destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé não estão incluídos no conceito de “fundada suspeita de fraude”, e, portanto, não podem ser objeto de solicitação de devolução pelo usuário pagador. São exemplos, não exaustivos, de casos cuja devolução de recursos não pode ser solicitada:

- transações de compra iniciadas pelo usuário pagador cujos produtos comprados foram entregues fora do prazo, ou não foram do agrado do usuário, ou não corresponderam exatamente à expectativa, ou não eram exatamente do mesmo modelo comprado, ou qualquer outro desacordo comercial que não possa ser caracterizado como fraude do vendedor; e
- transações iniciadas pelo usuário pagador e que foram decorrentes de alguma fraude, golpe ou crime, mas cujos recursos foram utilizados para a compra de algum produto ou serviço de um terceiro de boa fé.

Desacordos comerciais devem ser resolvidos no âmbito do Poder Judiciário. Terceiros de boa-fé não podem ser responsabilizados por eventuais transações realizadas de forma fraudulenta. Por esse motivo, a devolução comandada pelo PSP do recebedor em caso de fundada suspeita de fraude é completamente diferente do *chargeback* existente nos arranjos de cartão de pagamento. No âmbito do Pix, não basta ao usuário pagador não reconhecer uma compra para ter os recursos devolvidos. É necessário também provar que o vendedor foi o agente que cometeu a fraude, o golpe ou o crime. **Vendedores de boa-fé não podem ter suas contas debitadas por causa da existência do MED no Pix.**

#### 4.2.2. Fluxo



1. Usuário pagador entra em contato com seu PSP por meio do canal de atendimento usual disponibilizado. Usuário pagador deve relatar o caso de fraude/golpe/crime e solicitar a devolução dos valores transferidos.
2. PSP do pagador deve criar uma notificação de infração no DICT **imediatamente** após a reclamação de seu cliente. **Recomenda-se que a criação da notificação de infração seja feita em no máximo 10 minutos após o fim do atendimento ao cliente. O tempo decorrido entre a reclamação do usuário em canal de atendimento disponibilizado pelo participante e a abertura da notificação de infração, deve ser, em 95% dos casos, de no máximo 30 minutos.**



Os participantes não devem analisar o mérito da reclamação de seu cliente, nem tampouco solicitar documentos de comprovação da fraude/golpe/crime, como boletim de ocorrência, por exemplo. **Assim que o atendimento for finalizado, a primeira ação do PSP do pagador deve ser criar a notificação de infração. Esse primeiro passo deve ser realizado o mais rapidamente possível, para aumentar a probabilidade de recuperação dos valores. O preenchimento dos campos de contato da área responsável (Email e Phone) na notificação de infração é de extrema importância para facilitar a comunicação entre os PSPs durante a etapa de análise da notificação. Depois de criada a notificação, o PSP do pagador pode solicitar ao seu cliente os documentos que julgar necessários e proceder à análise de mérito do caso, ou seja, analisar se a reclamação se enquadra nos casos passíveis de devolução e se o caso foi, de fato, uma fraude/golpe/crime.** O *endpoint* que deve ser utilizado é o *"InfractionReport"* e o motivo da notificação deve ser *"refund\_request"* (preenchido no campo *Reason*). Para criar essa notificação, a transação original deve ter ocorrido há no máximo 80 dias<sup>7</sup>. O PSP do pagador, com base no relato de seu cliente, também deve indicar a causa da fraude no campo *SituationType*. Os seguintes domínios podem ser utilizados:

- *scam*: transação que tenha sido iniciada pelo usuário pagador em decorrência de golpe/estelionato, em que o usuário recebedor não foi a pessoa que o usuário pagador imaginava ser a beneficiária da transferência (golpes de engenharia social, de falso intermediário, de falso vendedor, etc.);
  - *account\_takeover*: transação que tenha sido iniciada sem que o usuário pagador tenha autorizado a transação por meio de autenticação digital (transação iniciada por terceiro sem o uso de autenticação digital);
  - *coercion*: transação que tenha sido iniciada pelo usuário pagador mediante coerção ou extorsão (sequestro relâmpago, sequestro falso de conhecido, etc.);
  - *fraudulent\_access*: transação que tenha sido iniciada por terceiro que teve acesso à interface de iniciação da transação e conseguiu autenticar e autorizar a transação, mas que não é reconhecida pelo usuário pagador (golpes de engenharia social, como o do falso funcionário, que obtêm a senha do usuário pagador e iniciam transações autenticadas com senha obtida dessa forma); e
  - *other*: qualquer caso que não se encaixe de forma apropriada nos quatro casos anteriores.
3. PSP do recebedor identifica e recebe a notificação de infração associada a uma devolução. **Imediatamente após receber a notificação, o PSP do recebedor deve bloquear o montante total da transação original na conta do usuário recebedor. Recomenda-se que o bloqueio de recursos seja feito em no máximo 10 minutos após o recebimento da notificação.** Caso o saldo da conta seja inferior ao valor da transação, o PSP do recebedor deve bloquear o saldo total da conta. Caso a conta do usuário recebedor seja creditada durante o período de análise da notificação de infração ou após o seu fechamento, no período que antecede a abertura da solicitação de devolução, os novos recursos devem ser bloqueados e somados ao montante inicialmente bloqueado, até o valor total da transação original.
  4. PSP do recebedor deve notificar o usuário recebedor sobre o bloqueio efetuado em sua conta.
  5. PSP do recebedor analisa, em até 7 dias corridos, contados a partir da abertura da notificação de infração, se seu cliente cometeu, de fato, uma fraude/golpe/crime. Após essa análise, ele deve fechar a notificação de infração. Caso o PSP do recebedor entenda que seu cliente cometeu, de fato, uma fraude/golpe/crime, ele deve fechar a notificação de infração com o

<sup>7</sup> Exemplos de preenchimento dos endpoints do DICT estão disponíveis na API do DICT em <https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/API-DICT.html>.

campo *"AnalysisResult"* preenchido com *"agreed"* e manter os recursos bloqueados. Caso o PSP do recebedor entenda que seu cliente não cometeu uma fraude/golpe/crime, ele deve fechar a notificação de infração com o campo *"AnalysisResult"* preenchido com *"disagreed"* e desbloquear os recursos na conta do seu cliente. Caso aceite a notificação de infração, o PSP do recebedor deve indicar, ao fechar a notificação, o tipo da fraude realizada por seu cliente. Os seguintes domínios no campo FraudType estão disponíveis:

- application\_fraud: falsidade ideológica, ou seja, o fraudador abriu a conta usada para aplicar a fraude usando documentos de outra pessoa;
  - mule\_account: conta-laranja, ou seja, a conta usada para receber recursos de fraude foi aberta de forma legítima;
  - scammer\_account: a conta usada para receber recursos de fraude estava no nome do próprio fraudador;
  - other: qualquer caso que não se encaixe de forma apropriada nos três casos anteriores.
6. PSP do pagador identifica que a notificação de infração foi fechada.
  7. Caso a notificação de infração tenha sido fechada com o campo *"AnalysisResult"* preenchido com *"agreed"*, PSP do pagador pode criar uma solicitação de devolução no DICT. O PSP do pagador tem até 72 horas para criar a solicitação de devolução após o fechamento da notificação de infração<sup>8</sup>. O *endpoint* que deve ser utilizado é o *"refunds"* e a razão da solicitação de devolução deve ser identificada como *"fraud"* no campo *"RefundReason"*.
  8. PSP do recebedor identifica a solicitação de devolução e confere o saldo disponível na conta do usuário recebedor. PSP do recebedor fecha a solicitação de devolução. Existem três resultados possíveis para a análise, a ser preenchido no campo *"RefundAnalysisResult"*:
    - valor total solicitado disponível na conta do usuário recebedor: campo preenchido com *"totally\_accepted"*;
    - valor inferior ao solicitado disponível na conta do usuário recebedor: campo preenchido com *"partially\_accepted"*; ou
    - nenhum valor disponível na conta do usuário recebedor<sup>9</sup>: campo preenchido com *"rejected"*. Sempre que o campo for preenchido com *"rejected"*, o PSP do recebedor deve identificar o motivo para ter rejeitado a solicitação, no campo *"RefundRejectionReason"*. Existem três opções:
      - caso o saldo da conta do usuário recebedor esteja zerado: campo preenchido com *"no\_balance"*;
      - caso o usuário recebedor tenha encerrado seu relacionamento com o PSP do recebedor: campo preenchido com *"account\_closure"*; ou
      - qualquer outro motivo, como saldo indisponível por bloqueio judicial ou problemas para efetivar a liquidação da devolução, por exemplo: campo preenchido com *"other"*.
  9. Caso exista saldo na conta do usuário recebedor (campo *"RefundAnalysisResult"* preenchido com *"totally\_accepted"* ou *"partially\_accepted"*), PSP do recebedor debita os recursos que estavam bloqueados e envia mensagem ao SPI para efetivar a devolução. O tempo permitido para o PSP do recebedor devolver os recursos solicitados pelo PSP do pagador, contados a

<sup>8</sup> Caso o PSP do pagador não crie a solicitação de devolução nesse prazo, o PSP do recebedor deve desbloquear os recursos na conta de seu cliente.

<sup>9</sup> A solicitação de devolução também pode ser rejeitada caso o PSP do recebedor não consiga efetivar a devolução dos recursos por causa de algum erro no processo de liquidação, por exemplo. Nesse caso, o PSP do recebedor deve rejeitar a solicitação e indicar o motivo *"other"*.

partir da abertura da solicitação de devolução, é de 24 horas, conforme disposto no Manual de Tempos do Pix. A mensagem enviada deve ser uma pacs.004, com o campo *codigoDevolucao* preenchido com “FR01”. A devolução financeira deve ser efetivada previamente ao fechamento da solicitação de devolução no DICT, uma vez que o identificador único da pacs.004 (campo *RefundTransactionId*) deve ser informado no fechamento.

10. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador.
11. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.
12. PSP do pagador credita a conta e notifica usuário pagador sobre o crédito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.

A qualquer momento, mesmo que a notificação de infração tenha sido fechada com o campo *AnalysysResult* preenchido com *agreed*, o PSP do pagador pode cancelar a notificação de infração para solicitação de devolução caso conclua não se tratar de fraude. Se os recursos já tiverem sido devolvidos pelo PSP do recebedor, o PSP do pagador deve devolvê-los novamente, através de uma nova transação Pix, ao PSP do recebedor. Caso a notificação seja cancelada, a marcação de fraude do usuário recebedor será automaticamente cancelada. A qualquer momento, o PSP do recebedor pode cancelar a marcação de fraude do seu cliente, por meio do serviço *CancelFraudMarkerRequest*.

Uma devolução iniciada pelo PSP do recebedor em caso de fundada suspeita de fraude pode ser efetivada em até 11 dias após a abertura da notificação de infração pelo PSP do pagador: 7 dias para a análise do caso pelo PSP do recebedor, 3 dias (72 horas) para a análise do caso pelo PSP do pagador (além dos 7 dias utilizados pelo PSP do recebedor, que também podem ser utilizados concomitantemente pelo PSP do pagador) e 1 dia (24 horas) para a devolução financeira pelo PSP do recebedor.

**Caso tenha havido uma devolução parcial ou caso a devolução tenha sido rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário recebedor, o PSP do recebedor deve monitorar a conta do usuário recebedor para que possa realizar devoluções até o atingimento do valor solicitado, sempre que houver recursos na conta. O monitoramento e as devoluções devem ocorrer dentro do prazo de 90 dias, contados a partir da transação original. O monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada pelo PSP ou pelo usuário.**

Caso o usuário recebedor se sinta prejudicado pelo débito em sua conta para efetivar a devolução, ele poderá solicitar o cancelamento da devolução, conforme fluxo especificado na seção 5.2 deste Guia.

#### 4.2.3. Responsabilização

Caso o PSP do recebedor rejeite a solicitação de devolução por falta de fundos, por encerramento de conta ou por qualquer outro motivo, ele não tem nenhuma obrigação em devolver recursos para o usuário pagador usando recursos próprios. De forma similar, desde que o PSP do pagador tenha cumprido os dispositivos constantes no Regulamento do Pix relativamente à autorização e à rejeição de uma transação, o PSP do pagador não tem nenhuma obrigação em devolver recursos para o usuário pagador usando recursos próprios.

Caso o usuário pagador não consiga recuperar os valores da transação original, ele pode abrir uma disputa contra seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso o PSP do recebedor rejeite a notificação de infração associada a uma solicitação de devolução, ele passa a ser responsável pela devolução de valores de casos que sejam, de fato, uma fraude/golpe/crime. Nesse caso, o usuário pagador pode abrir uma disputa contra o PSP do recebedor, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso a notificação de infração tenha sido aceita pelo PSP do recebedor, mas o PSP do pagador tenha cancelado a notificação e não tenha solicitado a devolução, a responsabilidade pela devolução de valores de casos que sejam, de fato, uma fraude/golpe/crime é do PSP do pagador. Nesse caso, o usuário pagador pode abrir uma disputa contra o seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

### 4.3. Devolução após bloqueio cautelar

#### 4.3.1. Aspectos gerais

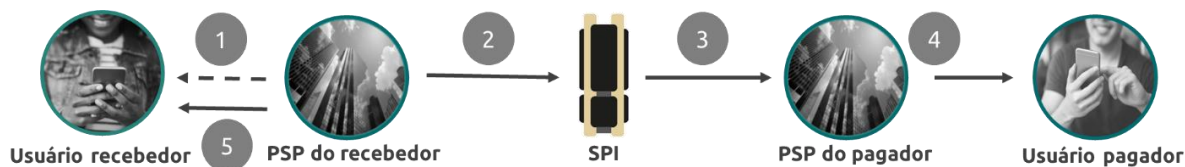
Assim como no caso das devoluções iniciadas pelo PSP do recebedor, **todos os participantes do Pix devem prever, nos contratos de prestação de serviços com seus clientes pessoa natural, que eles podem bloquear cautelarmente recursos na conta de seus clientes, em caso de suspeita de fraude.** Os participantes não devem perguntar se os clientes consentem com essa cláusula. Os participantes devem simplesmente comunicar aos seus clientes de que houve mudança nos termos do contrato de prestação de serviço. Novos contratos de prestação de serviços devem necessariamente conter essa cláusula. Caso o cliente não concorde com a cláusula, o contrato de prestação de serviços não pode ser assinado. Caso o contrato já exista, o participante do Pix deve fazer a resolução do contrato de relacionamento.

**Não pode haver bloqueio cautelar na conta de usuários pessoa jurídica nem de empresários individuais.**

#### 4.3.2. Casos

**O bloqueio cautelar deve ser usado pelo PSP do recebedor, a seu critério, sempre que houver suspeita de fraude em uma transação. Cabe a cada participante definir os critérios que levam uma transação a ter suspeita de fraude. Recomenda-se que os participantes utilizem as informações de quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor como um dos possíveis critérios.** A quantidade de notificações de infração por usuário está disponível no DICT, por meio de consultas ao endpoint “statistics” (serviços *GetPersonStatistics* e *GetEntryStatistics*, para saber, respectivamente, a quantidade de marcações de fraude por usuário e por chave). **Como o tempo de análise para aceitação de uma transação no SPI é muito curto, recomenda-se que os participantes façam consultas periódicas (por exemplo, mensalmente) de toda sua base de clientes pessoa natural e já insiram em seus motores de risco informações que bloqueiem de forma cautelar, automaticamente, transações recebidas por clientes com elevado número de notificações de infração.**

### 4.3.3. Fluxo



1. PSP do receptor identifica suspeita de fraude em uma transação e bloqueia cautelarmente os recursos na conta do usuário receptor, assim que o crédito na conta for efetivado. PSP do receptor notifica o usuário receptor sobre o bloqueio cautelar. PSP do receptor tem até 72 horas para fazer uma análise mais robusta do caso para certificar-se de que se trata efetivamente de uma fraude/golpe/crime. **Os casos de suspeita de fraude incluem qualquer caso de fraude, incluindo golpes e crimes.**
2. Caso, após análise, o PSP do receptor entenda que a transação seja efetivamente uma fraude/golpe/crime, ele deve debitar os recursos da conta do usuário receptor e enviar uma mensagem ao SPI para devolver os recursos para o usuário pagador. A mensagem enviada deve ser uma pacs.004, com o campo `codigoDevolucao` preenchido com "FR01".
3. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador.
4. PSP do pagador credita a conta e notifica usuário pagador sobre o crédito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.
5. PSP do receptor notifica usuário receptor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução após o bloqueio cautelar, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.

Enquanto os recursos estiverem cautelarmente bloqueados na conta, o usuário receptor pode iniciar a devolução dos recursos, apenas em valor igual ao da transação original, conforme fluxo detalhado na seção 3 deste Guia. Essa funcionalidade é importante para proteger clientes que tenham recursos indevidamente bloqueados. A possibilidade de devolução permite que a transação seja efetivada por meio de outro arranjo de pagamentos. Isso é particularmente importante para transações que precisam ser liquidadas com urgência.

Caso, após análise, o PSP do receptor entenda que a transação não é uma fraude/golpe/crime, o PSP do receptor deve desbloquear os recursos na conta do usuário receptor e comunicá-lo sobre a liberação.

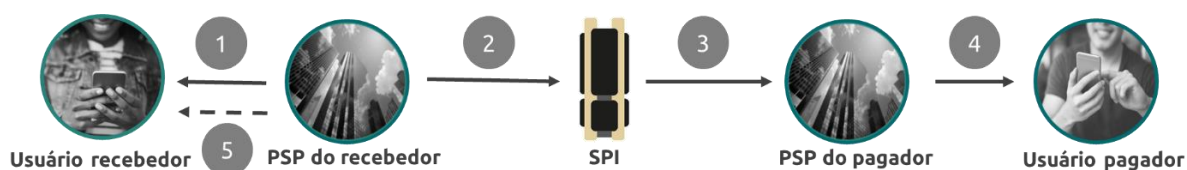
**Após a devolução financeira, o PSP do receptor deve criar uma notificação de infração para marcação de fraude transacional no DICT, para que a informação de que seu cliente se envolveu em uma fraude seja compartilhada com os demais participantes. O *endpoint* que deve ser utilizado é o "FraudMarker".**

### 4.4. Devolução ao identificar recursos oriundos de uma fraude, sem ter recebido uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução ou sem ter feito o bloqueio cautelar

#### 4.4.1. Casos

A devolução iniciada pelo PSP do recebedor se aplica aos casos em que o próprio PSP do recebedor identifica uma transação fraudulenta, nas situações em que o PSP do pagador não criou a notificação de infração associada a uma solicitação de devolução e em que o PSP do recebedor não fez o bloqueio cautelar assim que os recursos foram creditados na conta de seu cliente. Essa devolução pode ser feita em até 90 dias, contados a partir da transação original, inclusive para transações do Pix Automático. Ela pode ser executada caso haja recursos na conta do usuário recebedor e pode ser feita pelo valor total da transação original ou por valores parciais.

#### 4.4.2. Fluxo



1. PSP do recebedor identifica recursos na conta de seu cliente oriundos de uma transação fraudulenta. PSP do recebedor debita os recursos da conta do usuário recebedor.
2. PSP do recebedor envia uma mensagem ao SPI para devolver os recursos para o usuário pagador. A mensagem enviada deve ser uma pacs.004, com o campo *codigoDevolucao* preenchido com “FR01”.
3. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador.
4. PSP do pagador credita a conta e notifica usuário pagador sobre o crédito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.
5. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.

**Após a devolução financeira, o PSP do recebedor deve criar uma notificação de infração para marcação de fraude transacional no DICT, para que a informação de que seu cliente se envolveu em uma fraude seja compartilhada com os demais participantes. O endpoint que deve ser utilizado é o “FraudMarker”.**

Caso o usuário recebedor se sinta prejudicado pelo débito em sua conta para efetivar a devolução, ele poderá solicitar o cancelamento da devolução, conforme fluxo especificado na seção 5.2 deste Guia.

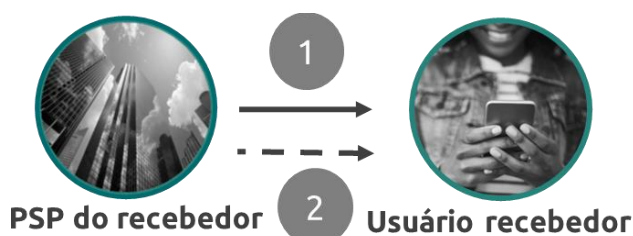
### 4.5. Devolução em caso de falha operacional do PSP do recebedor

#### 4.5.1. Casos

Caso ocorra falha operacional do PSP do recebedor, inclusive para transações do Pix Automático, e a conta do usuário seja creditada em um montante superior ao valor da transação original, o PSP do recebedor pode debitar os recursos da conta de seu cliente. Nesses casos, em geral, não há devolução de recursos para o usuário pagador, uma vez que é pouco provável que um erro operacional do PSP do recebedor gere erros na troca de recursos na Conta Pagamentos Instantâneos dos PSPs envolvidos

na transação. Normalmente o erro acontece no momento do crédito na conta do usuário receptor. Nesse caso, os recursos debitados da conta do usuário receptor são apropriados pelo próprio PSP do receptor.

#### 4.5.2. Fluxo



1. PSP do receptor identifica erro operacional nos seus sistemas que resultou em crédito indevido na conta de seu cliente. PSP do receptor debita recursos da conta do usuário receptor.
2. PSP do receptor notifica o usuário receptor sobre o débito em sua conta.

## 4.6. Devolução relacionada a transações referentes ao Pix Automático

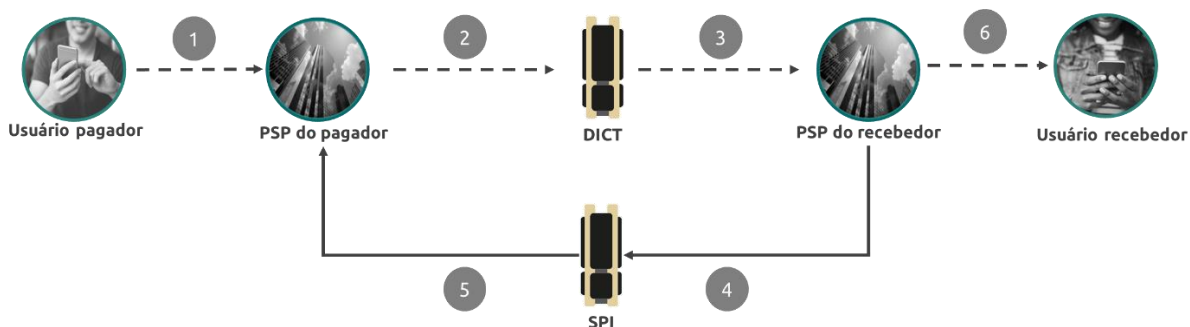
### 4.6.1. Casos

O PSP do receptor deve devolver recursos oriundos de transações referentes ao Pix Automático sempre que receber uma solicitação de devolução do PSP do pagador. A solicitação de devolução pode ser criada pelo PSP do pagador quando houver erro seu no envio de uma transação de Pix Automático.

Possíveis erros do PSP do pagador são: inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do receptor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, ausência de autorização vigente concedida pelo usuário pagador ou qualquer outro erro operacional do PSP do pagador relacionado ao Pix Automático. Na abertura da solicitação de devolução, o campo RefundReason deve ser preenchido com "pix\_automático".

O PSP do receptor deve devolver os recursos totais para o usuário pagador apenas se existirem recursos na conta do usuário receptor. Admite-se que o PSP do receptor faça devoluções parciais caso não haja recursos suficientes na conta do usuário receptor. Admite-se, também, que o PSP do receptor rejeite a solicitação de devolução caso (i) não haja recursos na conta do cliente; (ii) o relacionamento com o cliente tenha sido encerrado; ou (iii) por qualquer outro motivo (que não se encaixe na descrição dos outros dois casos). Não há necessidade de monitoramento da conta do usuário receptor em caso de devolução parcial ou de rejeição da solicitação.

### 4.6.2. Fluxo em caso de erro do PSP do pagador no envio da ordem de pagamento



1. Usuário pagador entra em contato com seu PSP por meio do canal de atendimento usual disponibilizado. Usuário pagador deve relatar o problema com a transação referente ao Pix Automático e solicitar a devolução dos valores transferidos.
2. PSP do pagador deve analisar a reclamação de seu cliente e identificar se houve erro do próprio PSP do pagador no envio da ordem de pagamento, seja por haver inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do receptor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, por não haver uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador ou por alguma outra falha operacional sua. Caso o erro do PSP do pagador se confirme, ele deve usar recursos próprios para ressarcir o usuário pagador, conforme fluxo descrito na seção “5.3 - Fluxo em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático”. Caso deseje, o PSP do pagador pode tentar recuperar os recursos devolvidos. Para tanto, ele pode criar uma solicitação de devolução no DICT. O *endpoint* que deve ser utilizado é o “*refunds*” e a razão da solicitação de devolução deve ser identificada como “*pix\_automatico*”.
3. PSP do receptor identifica a solicitação de devolução e confere o saldo disponível na conta do usuário receptor. PSP do receptor fecha a solicitação de devolução. Existem três resultados possíveis para a análise, a ser preenchido no campo “*RefundAnalysisResult*”:
  - valor total solicitado disponível na conta do usuário receptor: campo preenchido com “*totally\_accepted*”;
  - valor inferior ao solicitado disponível na conta do usuário receptor: campo preenchido com “*partially\_accepted*”; ou
  - nenhum valor disponível na conta do usuário receptor<sup>10</sup>: campo preenchido com “*rejected*”. Sempre que o campo for preenchido com “*rejected*”, o PSP do receptor deve identificar o motivo para ter rejeitado a solicitação, no campo “*RefundRejectionReason*”. Existem três opções:
    - caso o saldo da conta do usuário receptor esteja zerado: campo preenchido com “*no\_balance*”;
    - caso o usuário receptor tenha encerrado seu relacionamento com o PSP do receptor: campo preenchido com “*account\_closure*”; ou
    - qualquer outro motivo, como saldo indisponível por bloqueio judicial ou problemas para efetivar a liquidação da devolução, por exemplo: campo preenchido com “*other*”.
4. Caso exista saldo na conta do usuário receptor (campo “*RefundAnalysisResult*” preenchido com “*totally\_accepted*” ou “*partially\_accepted*”), PSP do receptor debita os recursos e envia mensagem ao SPI para efetivar a devolução. O tempo permitido para o PSP do receptor

<sup>10</sup> A solicitação de devolução também pode ser rejeitada caso o PSP do receptor não consiga efetivar a devolução dos recursos por causa de algum erro no processo de liquidação, por exemplo. Nesse caso, o PSP do receptor deve rejeitar a solicitação e indicar o motivo “*other*”.



devolver os recursos solicitados pelo PSP do pagador, contados a partir da abertura da solicitação de devolução, é de 24 horas, conforme disposto no Manual de Tempos do Pix. Como a devolução será para ressarcimento do PSP do pagador (que já devolveu os recursos para o usuário pagador usando recursos próprios), a mensagem enviada deve ser uma pacs.008, com o campo *finalidadeDaTransacao* preenchido com “REFU”. O PSP do recebedor deverá informar o número do CNPJ<sup>11</sup> do PSP do pagador no campo de identificação do usuário recebedor para que a sua conta seja creditada. A devolução financeira deve ser efetivada previamente ao fechamento da solicitação de devolução no DICT, uma vez que o identificador único da pacs.008 (campo *RefundTransactionId*) deve ser informado no fechamento.

5. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador.
6. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.

O PSP do pagador deve ficar com os recursos devolvidos, sem creditá-los na conta de seu cliente, uma vez que o usuário pagador já foi ressarcido com recursos próprios do seu PSP.

#### 4.6.3. Responsabilização

A responsabilidade pela identificação do problema, a partir da reclamação do usuário pagador, é do PSP do pagador. Ele deve avaliar se o houve alguma falha dele, por uma das seguintes razões: divergência com os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, ausência de autorização concedida pelo usuário pagador ou qualquer outro erro operacional seu. Caso ele conclua que houve mesmo falha, ele deve ressarcir o usuário pagador usando recursos próprios. Caso o PSP do pagador conclua que não houve falha sua, o usuário pagador pode acionar o usuário recebedor para tentar resolver o problema. Se o problema não for resolvido e o erro tiver sido, de fato, do PSP do pagador, o usuário pagador pode abrir uma disputa contra o seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso o usuário recebedor não concorde com eventuais débitos efetuados por seu PSP em sua conta, ele pode abrir uma disputa contra o seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa. Caso, por qualquer motivo, o PSP do recebedor tenha que ressarcir seu cliente, a responsabilidade por esse ressarcimento deve ser do PSP do pagador, uma vez que ele é o agente responsável pela análise do problema e pela solicitação de devolução, sendo, portanto, o responsável por qualquer problema com o usuário recebedor. Caso o PSP do pagador não faça o ressarcimento para o usuário recebedor, o PSP do recebedor pode abrir uma disputa contra o PSP do pagador, nos termos do Manual de Resolução de Disputas.

## 5. Devoluções iniciadas pelo PSP do pagador

### 5.1. Casos

---

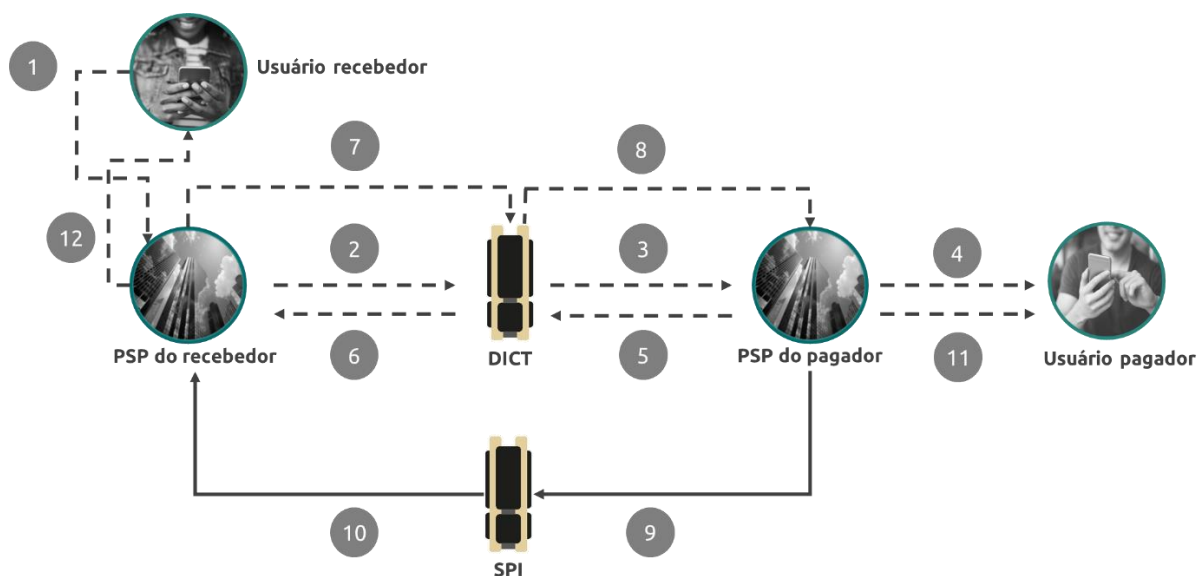
<sup>11</sup> O PSP do recebedor pode obter o CNPJ de cada participante do Pix na lista de participantes do Pix publicada no sítio do BC, disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/participantespix>.

O PSP do pagador pode iniciar uma devolução em caso de solicitação, pelo PSP do recebedor, de cancelamento de devolução já efetivada. O prazo máximo para essa solicitação é de trinta dias, contados a partir da devolução.

O cancelamento da devolução pode ser solicitado pelo usuário recebedor ao seu PSP apenas nos casos em que a devolução foi feita após uma solicitação por motivo de fraude. O cancelamento da devolução não se aplica aos casos em que a devolução foi feita após uma solicitação por motivo de erro operacional. Necessidades de cancelamento de uma devolução após uma solicitação por motivo de erro operacional devem ser resolvidas bilateralmente pelos participantes envolvidos na transação. Eventuais disputas devem seguir as disposições do Manual de Resolução de Disputas.

O PSP do pagador também pode iniciar uma devolução, usando recursos próprios, em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático. Esse erro pode acontecer caso haja inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador; caso não haja uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador; ou por qualquer outra falha operacional do PSP do pagador em transação do Pix Automático.

## 5.2. Fluxo em caso de solicitação de cancelamento de devolução



1. Usuário recebedor entra em contato com seu PSP por meio do canal de atendimento usual disponibilizado. Usuário recebedor deve relatar o caso de devolução indevida e solicitar o cancelamento da devolução.
2. **PSP do recebedor deve analisar o mérito da solicitação de cancelamento. Para isso, ele pode efetivar análises e solicitar documentos, a seu critério<sup>12</sup>.** Caso entenda que, de fato, a

<sup>12</sup> A conduta do PSP do recebedor nos casos de cancelamento de devolução é diferente da conduta do PSP do pagador nos casos de fundada suspeita de fraude porque entende-se que, se o processo de devolução descrito na seção 4 deste Guia for realizado corretamente, as chances de uma devolução indevida são bem pequenas. Por isso, é mais provável que solicitações de cancelamento de devolução sejam fraudes do que legítimas. Portanto, o PSP do recebedor deve analisar o mérito do cancelamento da devolução antes de criar a notificação

devolução foi indevida, PSP do recebedor deve criar uma notificação de infração no DICT. O *endpoint* que deve ser utilizado é o *"InfractionReport"* e o tipo de infração notificada deve ser identificado como *"refund\_cancelled"* (no campo *Reason*). O campo *SituationType* deve ser preenchido com *"other"* e o campo *ReportDetails* deve ser preenchido com a explicação do caso. É importante que o PSP do recebedor informe corretamente, também, seus contatos (campos *Email* e *Phone*), para facilitar a comunicação com o PSP do pagador durante a etapa de análise da notificação.

3. PSP do pagador identifica e recebe a notificação de infração. Imediatamente após receber a notificação, o PSP do pagador deve bloquear o montante total da transação de devolução na conta do usuário pagador. Recomenda-se que o bloqueio de recursos seja feito em no máximo 10 minutos após o recebimento da notificação. Caso o saldo da conta seja inferior ao valor da transação, o PSP do pagador deve bloquear o saldo total da conta. Caso a conta do usuário pagador seja creditada durante o período de análise da notificação de infração ou após o seu fechamento, no período que antecede a abertura da solicitação de devolução, os novos recursos devem ser bloqueados e somados ao montante inicialmente bloqueado, até o valor total da transação de devolução.
4. PSP do pagador deve notificar o usuário pagador sobre o bloqueio efetuado em sua conta.
5. PSP do pagador analisa, em até 7 dias corridos contados a partir da abertura da notificação de infração, se a devolução foi de fato indevida. Após essa análise, ele deve fechar a notificação de infração. Caso o PSP do pagador entenda que a devolução foi indevida, ele deve fechar a notificação de infração com o campo *"AnalysisResult"* preenchido com *"agreed"*. Caso o PSP do pagador entenda que a devolução foi legítima, ele deve fechar a notificação de infração com o campo *"AnalysisResult"* preenchido com *"disagreed"* e desbloquear os recursos na conta do seu cliente.
6. PSP do recebedor identifica que a notificação de infração foi fechada.
7. Caso a notificação de infração tenha sido fechada com o campo *"AnalysisResult"* preenchido com *"agreed"*, PSP do recebedor pode criar uma solicitação de devolução no DICT. O PSP do recebedor tem até 72 horas para criar a solicitação de devolução após o fechamento da notificação de infração. O *endpoint* que deve ser utilizado é o *"refunds"* e a razão da solicitação de devolução deve ser identificada como *"refund\_cancelled"* no campo *"RefundReason"*.
8. PSP do pagador identifica a solicitação de devolução e confere o saldo disponível na conta do usuário pagador. PSP do pagador fecha a solicitação de devolução. Existem três resultados possíveis para a análise, a ser preenchido no campo *"RefundAnalysisResult"*:
  - a. valor total solicitado disponível na conta do usuário pagador: campo preenchido com *"totally\_accepted"*;
  - b. valor inferior ao solicitado disponível na conta do usuário pagador: campo preenchido com *"partially\_accepted"*; ou
  - c. nenhum valor disponível na conta do usuário pagador: campo preenchido com *"rejected"*. Sempre que o campo for preenchido com *"rejected"*, o PSP do pagador deve identificar o motivo para ter rejeitado a solicitação, no campo *"RefundRejectionReason"*. Existem três opções:
    - i. caso o saldo da conta do usuário pagador esteja zerado: campo preenchido com *"no\_balance"*;
    - ii. caso o usuário pagador tenha encerrado seu relacionamento com o PSP do pagador: campo preenchido com *"account\_closure"*; ou

---

de infração no DICT. Essa análise fica a critério de cada participante e não existe prazo regulamentar para ser efetivada.

- iii. qualquer outro motivo, como saldo indisponível por bloqueio judicial ou problemas para efetivar a liquidação, por exemplo: campo preenchido com "other".
9. Caso exista saldo na conta do usuário pagador (campo "RefundAnalysisResult" preenchido com "totally\_accepted" ou "partially\_accepted"), PSP do pagador debita os recursos que estavam bloqueados e envia mensagem ao SPI para enviar os recursos referentes ao cancelamento da devolução. O tempo permitido para o PSP do pagador devolver os recursos solicitados pelo PSP do recebedor, contados a partir da abertura da solicitação de devolução, é de 24 horas, conforme disposto no Manual de Tempos do Pix. **A mensagem para cancelamento de uma devolução deve ser uma pacs.008, sem nenhuma referência à transação original nem à transação de devolução.** A devolução financeira deve ser efetivada previamente ao fechamento da solicitação de devolução no DICT, uma vez que o identificador único da pacs.008 (campo *idFimAFim*) deve ser informado no fechamento.
10. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do recebedor.
11. PSP do pagador notifica usuário pagador sobre o débito em sua conta decorrente do cancelamento da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que o cancelamento da devolução foi concretizado.
12. PSP do recebedor credita a conta e notifica usuário recebedor sobre o crédito em sua conta decorrente do cancelamento da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que o cancelamento da devolução foi concretizado.

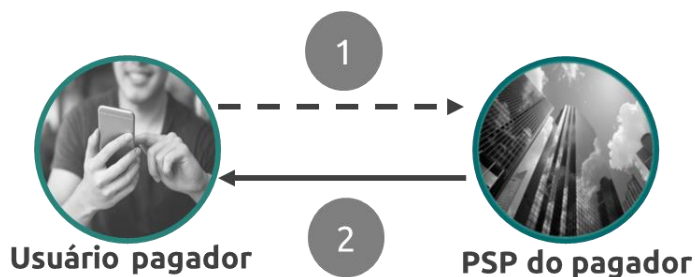
**Caso o PSP do pagador concorde com a notificação de infração para cancelamento de devolução enviada pelo PSP do recebedor, ele deve cancelar, imediatamente, a notificação de infração associada a uma solicitação de devolução que ele criou para solicitar a devolução da transação original.**

A qualquer momento, mesmo que a notificação de infração tenha sido fechada com o campo "AnalysisResult" preenchido com "agreed", o PSP do recebedor pode cancelar a notificação de infração para cancelamento de devolução.

Uma devolução iniciada pelo PSP do pagador para cancelamento de uma devolução pode ser efetivada em até 11 dias após o envio da notificação de infração pelo PSP do recebedor: 7 dias para a análise do caso pelo PSP do pagador, 3 dias (72 horas) para a análise do caso pelo PSP do recebedor (além dos 7 dias utilizados pelo PSP do pagador, que também podem ser utilizados concomitantemente pelo PSP do recebedor) e 1 dia (24 horas) para a devolução financeira pelo PSP do pagador.

**Caso tenha havido uma devolução parcial ou caso a devolução tenha sido rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário pagador, o PSP do pagador deve monitorar a conta do usuário pagador para que possa realizar devoluções até o atingimento do valor solicitado, sempre que houver recursos na conta. O monitoramento e as devoluções devem ocorrer dentro do prazo de 90 dias, contados a partir da transação original. O monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada pelo PSP ou pelo usuário.**

### **5.3. Fluxo em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático**



1. Usuário pagador entra em contato com seu PSP por meio do canal de atendimento usual disponibilizado. Usuário pagador deve relatar o problema com a transação referente ao Pix Automático e solicitar a devolução dos valores transferidos.
2. PSP do pagador deve analisar a reclamação de seu cliente e identificar se houve erro próprio no envio da ordem de pagamento, seja por haver inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do receptor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, por não haver uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador ou por algum outro erro operacional seu. Caso tenha havido mesmo erro do PSP do Pagador, **ele deve usar recursos próprios** para efetuar a devolução, creditando recursos na conta de seu cliente. Caso deseje, o PSP do pagador pode tentar recuperar os recursos devolvidos, conforme fluxo descrito na seção “4.6.2 - Fluxo em caso de erro do PSP do pagador no envio da ordem de pagamento”.

#### 5.4. Responsabilização

No cancelamento de devolução, caso a solicitação de cancelamento não seja feita pelo PSP do receptor, o usuário receptor pode abrir uma disputa contra ele, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. No caso, a responsabilidade por eventuais devoluções indevidas é única e exclusiva do PSP do receptor. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso o PSP do pagador rejeite a notificação de infração para cancelamento de devolução, ele passa a ser responsável pela devolução de valores de casos que sejam, de fato, uma devolução indevida. Nesse caso, o usuário receptor pode abrir uma disputa contra o PSP do pagador, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso o PSP do pagador rejeite a solicitação de cancelamento da devolução por falta de fundos, por encerramento de conta ou por qualquer outro motivo, ele não tem nenhuma obrigação em devolver recursos para o usuário receptor usando recursos próprios. De forma similar, caso o PSP do receptor tenha solicitado o cancelamento da devolução, o PSP do receptor não tem nenhuma obrigação em devolver recursos para o usuário receptor usando recursos próprios. Caso o usuário receptor não consiga recuperar os valores da transação de devolução, ele pode abrir uma disputa contra seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso a notificação de infração tenha sido aceita pelo PSP do pagador, mas o PSP do receptor tenha cancelado a notificação e não tenha solicitado o cancelamento da devolução, a responsabilidade pela devolução de valores de casos que sejam, de fato, uma devolução indevida é do PSP do receptor.



Nesse caso, o usuário recebedor pode abrir uma disputa contra o seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

No caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, o usuário pagador pode abrir uma disputa contra seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix, caso o PSP Pagador não realize a devolução com recursos próprios dentro do prazo previsto na regulamentação, que é de 24 horas após solicitação de devolução pelo cliente.

## Anexo – FAQ

### 1. O que é o MED?

É o conjunto de regras e de procedimentos operacionais que permite que a devolução de um Pix seja iniciada pelo próprio participante. Ou seja, é o mecanismo que permite que o participante debite recursos recebidos por meio de um Pix da conta do seu cliente sem pedir a sua autorização a cada devolução.

### 2. Em quais casos se aplica?

- Em caso de falha operacional do PSP do pagador.
- Em caso de falha operacional do PSP do recebedor.
- Em caso de fundada suspeita de fraude cometida pelo usuário recebedor, tanto após solicitação de devolução pelo PSP do pagador quanto após bloqueio cautelar realizado pelo PSP do recebedor.
- Em caso de cancelamento de devolução, por fundada suspeita de fraude cometida pelo usuário pagador.
- Em caso de erro do PSP do pagador no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, quando houver inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, quando não houver uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador ou quando houver qualquer outra falha operacional do PSP do pagador.

No âmbito do MED, “fundada suspeita de fraude” inclui qualquer tipo de golpe e de crime, inclusive nos casos em que o usuário pagador tiver autorizado a transação por meio de senha ou de qualquer mecanismo biométrico.

São exemplos, não exaustivos, de casos incluídos no conceito de “fundada suspeita de fraude”:

- transações iniciadas sem a inserção de senha ou sem reconhecimento biométrico do usuário pagador;
- transações em que houve engenharia social para a obtenção de senha do usuário pagador e foram iniciadas pelo fraudador com a utilização da senha obtida por meio do golpe;
- transações iniciadas pelo usuário pagador em decorrência de golpes de engenharia social, de golpes de falsidade ideológica ou de qualquer outro tipo de golpe aplicado pelo fraudador;
- transações iniciadas pelo fraudador após roubo do dispositivo móvel e obtenção da senha do usuário;
- transações de compra iniciadas pelo usuário pagador em que o fraudador não envia os produtos vendidos ou envia produtos totalmente diferentes dos produtos vendidos; e
- transações iniciadas pelo usuário pagador em decorrência de coerção feita por criminosos.

### 3. Em quais casos não se aplica?

- Controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento (desacordo comercial), como, por exemplo:
  - transações de compra iniciadas pelo usuário pagador cujos produtos comprados foram entregues fora do prazo, ou não foram do agrado do usuário, ou não

corresponderam exatamente à expectativa, ou não eram exatamente do mesmo modelo comprado, ou qualquer outro desacordo comercial que não possa ser caracterizado como fraude do vendedor.

- Recursos destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé:
  - transações iniciadas pelo usuário pagador e que foram decorrentes de alguma fraude, golpe ou crime, mas cujos recursos foram utilizados para a compra de algum produto ou serviço de um terceiro de boa fé.
- Erros do usuário pagador, como, por exemplo:
  - enviar o Pix para o destinatário errado;
  - repetir o Pix diversas vezes para o mesmo destinatário; e
  - ter desistido ou se arrependido de ter enviado um Pix.
- Falha do PSP do pagador no débito de recursos na conta do usuário pagador:
  - não são considerados como falha operacional, para fins de devolução, os casos em que a transação Pix foi devidamente iniciada pelo usuário pagador e o valor indicado na iniciação da transação foi corretamente creditado na conta do usuário recebedor. Falhas do PSP do pagador no débito de recursos na conta do usuário pagador não devem trazer prejuízos para o PSP do recebedor e para o usuário recebedor.

Além desses casos, devoluções no âmbito do MED não podem ser realizadas para casos em que a suposta fraude não foi confirmada ou em casos de denúncias falsas sobre invasão de conta.

Depreende-se desse não-escopo, que o MED não é um mecanismo de *chargeback*, como o existente nos arranjos de cartões de pagamento.

#### 4. O MED é obrigatório para todos os participantes?

Sim. Todos os participantes do Pix devem prever, nos contratos de prestação de serviços com seus clientes, que eles podem bloquear e debitar recursos de suas contas sem prévia autorização, em caso de fundada suspeita de fraude em uma transação realizada no âmbito do Pix ou em caso de falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação. Os participantes não devem perguntar se os clientes consentem com essa cláusula. Os participantes devem simplesmente comunicar aos seus clientes de que houve mudança nos termos do contrato de prestação de serviço. Novos contratos de prestação de serviços devem necessariamente conter essa cláusula. Caso o cliente não concorde com a cláusula, o contrato de prestação de serviços não pode ser assinado. Caso o contrato já exista, o participante do Pix deve fazer a resolução do contrato de relacionamento.

Para clientes pessoa jurídica que ofertarem Pix Automático, o contrato de prestação de serviços também deve prever a possibilidade de débito de recursos em sua conta, sem prévia autorização, por erro do PSP do pagador no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, nos seguintes casos: (i) inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador; (ii) inexistência de autorização vigente concedida pelo usuário pagador; (iii) falha operacional.

#### 5. É possível abrir mais do que uma notificação de infração para uma única transação Pix?



É permitido realizar a abertura de mais de uma notificação de infração para uma mesma transação, desde que (i) a notificação de infração anterior tenha sido cancelada e (ii) ainda esteja dentro do prazo regulamentar (80 dias da data da transação).

Não é possível abrir uma nova notificação de infração caso exista outra aberta ou analisada (aceita ou rejeitada).

#### **6. É possível fazer mais do que uma solicitação de devolução para a mesma transação Pix?**

Não é possível haver mais de um pedido de devolução para a mesma transação Pix. Caso ocorra um novo pedido de devolução para a mesma transação, o DICT não irá aceitar esse novo pedido.

#### **7. Uma notificação de infração deve sempre gerar uma solicitação de devolução?**

Não. Uma notificação para marcação de fraude transacional (endpoint *FraudMarker*) tem como único objetivo fazer a marcação do CPF ou do CNPJ e da chave do fraudador, para que essa informação seja compartilhada com todos os demais participantes do Pix sempre que a chave ou o CPF/CNPJ for consultado (nos termos do capítulo sobre consulta a informações de segurança do Manual Operacional do DICT) e sempre que o participante acessar o endpoint “*statistics*”.

A notificação para solicitação de devolução (*refund\_request*, no endpoint *InfractionReport*), além de fazer a marcação de fraude, também deve gerar, via de regra, uma solicitação de devolução. Contudo, o participante pagador não é obrigado a gerar a solicitação de devolução após esse processo. Caso, após uma análise mais apurada, ele conclua que a transação não é fraudulenta, ele deve cancelar a notificação (mesmo que ela tenha sido aceita e fechada pelo participante recebedor) e não iniciar a solicitação de devolução.

A notificação para cancelamento da devolução (*refund\_cancelled*, no endpoint *InfractionReport*) também deve gerar, em geral, uma solicitação de devolução. O fluxo desse tipo de notificação é bastante semelhante ao fluxo da notificação para solicitação de devolução. A única diferença é que é o participante recebedor o agente que abre a notificação (enquanto na notificação para solicitação de devolução é o participante pagador quem faz a abertura).

#### **8. Uma solicitação de devolução deve ser sempre precedida de uma notificação de infração?**

Depende do motivo da devolução. Existem quatro motivos para um participante abrir uma solicitação de devolução:

- a) por falha operacional do PSP do pagador;
- b) por fraude confirmada;
- c) para cancelamento da devolução; ou
- d) por erro do PSP do pagador no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, quando houver inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, quando não houver uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador ou quando houver qualquer outra falha operacional do PSP do pagador no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático.

Nos casos “a” e “d” a solicitação de devolução deve ser aberta, pelo participante pagador, sem a necessidade de abertura de uma notificação de infração.

A solicitação de devolução por fraude confirmada e para cancelamento da devolução só pode ser aberta caso uma notificação de infração para, respectivamente, “solicitação de devolução” e “cancelamento da devolução”, tenha sido previamente aberta e aceita. A solicitação de devolução só pode ser aberta após o fechamento em concordância da notificação de infração em questão pelo participante que a recebeu.

#### **9. O participante recebedor deve abrir uma solicitação de devolução para iniciar uma devolução?**

Não. Caso o participante recebedor deseje realizar uma devolução de forma proativa, ele simplesmente envia uma pacs.004 devolvendo os recursos para o usuário pagador da transação original. Ele pode fazer isso por dois motivos:

- conduta fraudulenta de seu cliente (com motivo FR01 - devolução por fraude); ou
- falha operacional que tenha ocorrido no âmbito de seus sistemas (com motivo BE08 - falha operacional).

Em caso de conduta fraudulenta de seu cliente, o participante recebedor deve também abrir uma notificação de infração, com motivo “fraude”, para marcar a chave de seu cliente no DICT.

Nesse tipo de devolução, o PSP do pagador não recebe a notificação de infração, pois o PSP do recebedor notificou o próprio cliente, e fica com ele a responsabilidade de aceitar e de fechar essa notificação. Além disso, o PSP do pagador conseguirá identificar que foi uma devolução por fraude pelo motivo FR01 preenchido na pacs.004.

#### **10. O que o participante pagador deve fazer para solicitar uma devolução para o participante recebedor, em caso de fundada suspeita de fraude?**

Após perceber a fraude ou após reclamação de seu cliente, o participante pagador deve abrir uma notificação de infração “associada a uma solicitação de devolução” **imediatamente** após a reclamação do seu cliente.

Para isso, a transação original deve ter ocorrido há no máximo 80 dias em relação à abertura da notificação.

No recebimento de uma notificação de infração para solicitação de devolução, o participante recebedor deve bloquear imediatamente os recursos na conta de seu cliente, no valor total da transação original.

Se não houver recursos suficientes na conta do recebedor no momento do bloqueio, o participante recebedor deve bloquear a totalidade dos recursos disponíveis. O participante recebedor pode realizar múltiplos bloqueios até o limite do valor total ao longo dos sete dias que o participante tem para realizar a análise de mérito da notificação de infração.

O usuário recebedor deve ser prontamente avisado sobre o bloqueio e sobre a eventual concretização da devolução.

Caso o participante recebedor tenha aceitado a “notificação de infração”, o participante pagador tem 72 horas para solicitar a devolução.

O usuário recebedor pode solicitar o cancelamento da devolução no prazo de 30 dias (contados a partir da devolução) para reverter a devolução.

O processo para solicitar uma devolução por suspeita de fraude em transações do Pix Automático é o mesmo descrito acima.

#### **11. Quais os prazos envolvidos numa notificação de infração para solicitação de devolução?**

O participante pagador pode abrir uma notificação de infração para transações que tenham ocorrido há no máximo 80 dias.

A abertura da notificação de infração pode se dar por iniciativa do próprio participante ou por iniciativa do seu cliente. Ao receber a reclamação do cliente, o participante pagador deve abrir **imediatamente** a notificação de infração associada a uma solicitação de devolução. Quanto mais rápido a notificação de infração for aberta, maior a probabilidade de haver recursos na conta do usuário recebedor e de sucesso na devolução.

O participante recebedor bloqueia imediatamente o valor solicitado (total ou parcial, caso o valor total não esteja disponível na conta do cliente), assim que receber a notificação de infração.

O participante recebedor tem 7 dias corridos para analisar (aceitar ou rejeitar) a notificação.

Após a aceitação da notificação pelo participante recebedor, o participante pagador tem até 72 horas para solicitar a devolução.

Ao receber a solicitação de devolução, o participante recebedor tem até 24 horas para efetivar a devolução.

#### **12. Qual o tempo para iniciar a notificação de infração após a reclamação do usuário?**

Imediatamente após a reclamação do usuário (recomenda-se, no máximo, 10 minutos após a reclamação), para que exista uma maior probabilidade de existirem recursos na conta do usuário recebedor para bloqueio e devolução.

A partir de 1º de janeiro de 2024, o tempo decorrido entre a reclamação do usuário em canal de atendimento disponibilizado pelo participante e a abertura da notificação de infração, deverá ser, em 95% dos casos, de no máximo 30 minutos<sup>13</sup>.

#### **13. Caso a notificação de infração para solicitação de devolução seja recebida, porém o usuário recebedor não possua saldo em conta, o que deve ser feito? Recusar a notificação ou aguardar que ele tenha saldo no período de 7 dias de análise, para realizar bloqueios parciais?**

---

<sup>13</sup> Novo acordo de nível de serviço inserido na versão 5.1 do Manual de Tempos do Pix.

Mesmo que não haja saldo em conta, a notificação de infração deve ser aceita, caso o participante recebedor avalie que se trata, efetivamente, de uma fraude. Caso o participante pagador abra a solicitação de devolução, o participante recebedor poderá rejeitar a solicitação por insuficiência de fundos na conta do usuário.

A notificação não se confunde com a solicitação de devolução. A aceitação ou a rejeição da notificação é relacionada à análise do participante recebedor sobre o caráter fraudulento da transação. Isso deve ser feito independentemente da existência de saldo em conta para efetivar o bloqueio.

Se julgar que houve fraude, deve-se aceitar a notificação. Caso contrário, rejeitar a notificação.

Quando a solicitação de devolução é aberta é que o participante recebedor pode rejeitar a devolução por falta de recursos na conta do cliente. Isso deve ser feito em até 24 horas do recebimento do pedido de devolução.

No caso de fraude, o PSP deve aceitar a notificação, independentemente se há ou não saldo na conta para bloqueio de recurso. Desta maneira, as informações da fraude são mantidas no DICT para consulta.

**14. No fluxo de notificação de infração para solicitação de devolução, caso o usuário recebedor não tenha o saldo total do valor da transação, o participante recebedor deve fazer o monitoramento de saldo para tentar realizar novos bloqueios? Ou o participante deve realizar apenas um único bloqueio com o valor que estiver disponível de recursos assim que recebe o pedido de notificação do DICT?**

Sim. O participante recebedor tem a obrigação de monitorar o saldo da conta de seu cliente ao longo de 90 dias, contados a partir da transação original. Esse monitoramento deve iniciar durante a análise da notificação de infração, sendo necessário para que o participante possa realizar bloqueios parciais até chegar ao montante total da transação original, caso a conta do usuário seja creditada nesses 90 dias. Após o recebimento da solicitação de devolução, o novo valor a ser bloqueado passa a ser o valor solicitado para devolução.

Essa mesma ação deve ser tomada nos casos de solicitação de devolução em caso de falha operacional do PSP do pagador, exceto nos casos de transações do Pix Automático, em que o monitoramento da conta não é obrigatório. Da mesma forma, o PSP do pagador deve executar essa ação em caso de bloqueio parcial ou ausência de saldo após o recebimento de uma notificação de infração para cancelamento da devolução.

Caso a conta do usuário recebedor seja creditada durante o período de análise da notificação de infração ou após o seu fechamento, durante o período que antecede o recebimento da solicitação de devolução, os novos recursos devem ser bloqueados e somados ao montante inicialmente bloqueado. A devolução deve ocorrer somente após o fechamento da notificação de infração e a abertura da solicitação de devolução. Caso o PSP do pagador não abra a solicitação de devolução em até 72 horas a partir do fechamento da notificação de infração, o PSP do recebedor deve desbloquear os recursos.

O monitoramento do saldo da conta também deve ser efetivado nos casos em que a solicitação de devolução for rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário, para todos os casos relatados acima.

Em qualquer caso, o monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada pelo PSP ou pelo usuário.

**15. Em casos de golpes e roubos de dispositivos, quais seriam as diretrizes para a tratativa dos cenários? Estariam eles contemplados no escopo do Mecanismo Especial de Devolução?**

Sim. O MED pode ser acionado em qualquer caso de fundada suspeita de fraude em que o Pix foi utilizado, incluindo golpes, roubos de dispositivos e qualquer outro crime.

A orientação é que o cliente entre em contato o mais rapidamente possível com seu prestador de serviços de pagamento (PSP), por meio de qualquer canal de atendimento disponibilizado, relatando o caso.

O PSP deve abrir imediatamente uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução, para que os recursos na conta do usuário recebedor possam ser bloqueados.

**16. Por quanto tempo o participante recebedor pode ficar tentando fazer a devolução?**

O participante recebedor deve fazer a devolução dos recursos em até 24 horas após o pedido de solicitação ter sido realizado. Caso o valor devolvido seja inferior ao valor solicitado ou caso não tenha havido devolução por causa de ausência de saldo na conta, o participante deve continuar monitorando a conta do usuário para realizar devoluções parciais, caso recursos sejam creditados na conta, no prazo máximo de até 90 dias da transação original. Esse monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada pelo PSP ou pelo usuário.

**17. É possível a abertura de notificações de infração e de solicitações de devolução para transações intraparticipante?**

Não é possível abrir uma solicitação de devolução para transações intraparticipante. O participante deve efetivar a devolução por meio de uma transferência Pix interna.

Além disso, deverá ser criada no DICT uma notificação de infração para marcação de fraude transacional (endpoint *FraudMarker*), com o objetivo de fazer a marcação de fraude em seu próprio cliente.

**18. Caso a suspeita de fraude tenha sido descoberta pelo participante recebedor, qual procedimento deve ser seguido?**

O participante recebedor deve simplesmente debitar o valor correspondente da conta de seu cliente e devolver os recursos para o usuário pagador por meio do envio de uma mensagem pacs.004. Paralelamente à devolução dos recursos, o participante recebedor deve criar uma notificação de infração para marcação de fraude transacional, para que a chave e o CPF/CNPJ de seu cliente possam ser marcados no DICT.

**19. O participante recebedor pode considerar limite da conta para devolver recursos?**

Em geral, o participante recebedor não deve usar crédito pré-aprovado para devolver recursos. Ele só pode fazer isso caso essa possibilidade esteja expressamente prevista no contrato de prestação de serviço entre o participante e seu cliente.

**20. O bloqueio judicial tem prioridade sobre o bloqueio do MED? Se a conta já tiver um ou mais bloqueios de saldo por conta do MED, quando chegar um pedido de bloqueio judicial, o sistema deve considerar os saldos já bloqueados para o bloqueio judicial?**

O bloqueio judicial tem prioridade. Se houver recursos bloqueados no âmbito do MED, eles devem ser redirecionados para o bloqueio judicial. Nenhum outro tipo de bloqueio pode se sobrepor ao bloqueio do MED, inclusive eventuais obrigações de pagamento já contratadas pelo usuário, como faturas em débito em conta, faturas de cartão de crédito ou pagamento de parcelas de empréstimos ou financiamentos.

**21. O cliente deve autorizar o acionamento do MED ou o participante deve apenas informar seus clientes acerca da previsão de acionamento do MED ter sido incluída no contrato entre as partes?**

O participante deve ajustar o contrato de prestação de serviços que mantém com seus clientes para prever a possibilidade de acionamento do MED no âmbito do Pix. Após esse ajuste o participante deve informar aos seus clientes acerca dessa alteração contratual. Não é necessário a autorização do cliente.

Para clientes pessoa jurídica que ofertarem Pix Automático, o contrato de prestação de serviços também deve prever a possibilidade de débito de recursos em sua conta, sem prévia autorização, por erro do PSP do pagador no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, nos seguintes casos: (i) inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador; (ii) inexistência de autorização vigente concedida pelo usuário pagador; (iii) qualquer outra falha operacional.

**22. O cliente pode não aceitar a alteração contratual?**

Se o cliente não concordar com os termos do contrato, sua conta deverá ser encerrada.

**23. Como deve ser feita a notificação de bloqueio de recursos e de crédito de recursos para o cliente?**

A critério de cada participante, pelo meio de comunicação usual com seu cliente, respeitados os dispositivos previstos no manual de Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário.

**24. Há necessidade de abertura de notificação de infração nos casos de erro operacional?**

Não. Não se deve abrir uma notificação de infração. O participante pagador pode abrir diretamente uma solicitação de devolução por “falha operacional do PSP do pagador”.

**25. O que o participante recebedor deve fazer caso ocorra falha operacional/sistêmico em seu próprio ambiente?**

O participante recebedor deve debitar os recursos da conta de seu cliente e devolvê-los para o usuário pagador da transação original, por meio do envio da mensagem pacs.004. O participante não deve abrir uma notificação de infração nem uma solicitação de devolução.

**26. O que o participante pagador deve fazer caso ocorra falha operacional/sistêmica em seu ambiente?**

Caso identifique falha operacional/sistêmica em seu ambiente que tenha ocasionado um débito não autorizado na conta de seu cliente, o PSP do pagador deve abrir, por iniciativa própria, uma solicitação de devolução com o motivo falha operacional para o PSP do recebedor. Ele deve fornecer todas as informações possíveis para que o PSP do recebedor possa confirmar que se trata realmente de falha operacional. O PSP do recebedor pode rejeitar a solicitação caso não se enquadre nas situações admitidas.

Caso se trate de falha operacional em transação do Pix Automático, ocorrida em seus sistemas, o PSP do pagador deve primeiramente devolver o valor total da transação para o seu cliente utilizando recursos próprios. Posteriormente, o PSP do pagador pode abrir uma solicitação de devolução para o PSP do recebedor, visando ser ressarcido pelo usuário recebedor. Nesse caso, a solicitação de devolução deve ter o motivo específico para falha operacional no Pix Automático (“pix\_automático”).

**27. Há a possibilidade de o participante recebedor negar uma solicitação de devolução com motivo falha operacional?**

O participante recebedor pode negar uma solicitação de devolução com motivo falha operacional caso ele identifique que a solicitação não se enquadra nos casos de falha operacional, caso não haja recursos na conta do usuário recebedor ou caso a devolução tenha sido recusada pelo PSP do pagador. O participante recebedor não é obrigado a usar recursos próprios para devolver recursos recebidos por falha operacional.

**28. Existe bloqueio imediato dos valores solicitados nos casos de solicitação de devolução por falha operacional?**

No caso de falha operacional, não há bloqueio prévio de recursos. Os recursos devem ser devolvidos em até 24 horas após o recebimento da solicitação de devolução.

**29. É possível cancelar uma devolução feita por falha operacional?**

Não. Cancelamentos de devolução são possíveis apenas no caso de devolução por fundada suspeita de fraude.

**30. Em que casos deve-se abrir cada tipo de notificação de infração?**

Cada PSP deve avaliar o objetivo da notificação, conforme mostrado na tabela abaixo. Caso o PSP queira apenas marcar o cliente no DICT, deve-se abrir a notificação de infração para marcação de fraude transacional.

Se, além da marcação no DICT queira solicitar a devolução dos recursos, deve-se abrir a notificação para solicitação de devolução.

Em caso de devolução indevida, deve-se abrir a notificação para cancelamento da devolução.

Motivo	Endpoint no DICT	Marcação do cliente no DICT	Permite pedido de devolução
Marcação de fraude transacional	FraudMarker	Sim	Não
Solicitação de devolução	InfractionReport (refund_request)	Sim	Sim
Cancelamento da devolução	InfractionReport (refund_cancelled)	Sim	Sim

**31. Como o participante deve proceder caso chegue uma nova notificação de infração para solicitação de devolução para uma conta que está sendo monitorada para a devolução de recursos referente a uma notificação de infração anterior? Em caso de crédito na conta, a preferência é para devolver os recursos da primeira notificação ou da nova?**

Não existe regra. Nesse caso, fica a critério de cada participante.

**32. Qual o objetivo de manter o monitoramento da conta por 90 dias, em caso de devolução parcial ou de rejeição da solicitação da devolução por ausência de saldo na conta do usuário?**

O objetivo é aumentar a probabilidade de o usuário que solicitou a devolução recuperar os recursos de uma transação fraudulenta.

O monitoramento deve ser feito apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada pelo PSP ou pelo usuário. O PSP pode, a seu critério, encerrar uma conta associada a uma notificação de infração. Nesse caso, como a conta está encerrada, não precisa haver o monitoramento. Caso a conta não seja encerrada, o monitoramento é obrigatório.

**33. Em caso de múltiplas devoluções parciais, é possível identificar a transação original por meio de seu E2EId em cada mensagem pacs.004 de devolução? Como fica a solicitação de devolução aberta no DICT?**

Sim. Cada mensagem pacs.004 de cada devolução parcial é unicamente identificada por meio do campo RtrId (idOperacao). Além desse campo, cada pacs.004 deve ser preenchida com o E2EId da transação original no campo idFimAFim.

No DICT, o controle se encerra após a primeira devolução, com o fechamento da solicitação de devolução. As eventuais devoluções parciais seguintes não demandam nenhuma ação no DICT.

**34. Como o participante deve proceder caso o usuário recebedor devolva por iniciativa própria recursos creditados em sua conta enquanto uma notificação de infração está aberta? E como deve proceder caso a notificação de infração já esteja fechada, tiver sido aceita e a solicitação de devolução ainda esteja aberta?**



Caso a notificação de infração ainda esteja aberta, o PSP do recebedor deve rejeitar a notificação, caso o usuário recebedor devolva os recursos por iniciativa própria.

Caso a notificação de infração esteja fechada e ela tenha sido aceita pelo PSP do recebedor e a solicitação de devolução esteja aberta (ou ainda não tenha sido aberta pelo PSP do pagador), o PSP do recebedor deve rejeitar a solicitação de devolução, identificando motivo genérico (*other*) em seu fechamento, caso o usuário recebedor tenha devolvido os recursos por iniciativa própria. Além disso, o PSP do pagador deve cancelar a notificação de infração, para que o usuário recebedor (e sua chave) não recebam a marcação de fraude (como o usuário recebedor devolveu os recursos por iniciativa própria, entende-se que ele não é um fraudador).

**35. Como o participante deve proceder se ele quiser apenas marcar a chave ou o cliente de outro participante, por causa de uma transação Pix com suspeita de fraude, mas que o participante não tem mais expectativa de receber os recursos de volta?**

O participante deve abrir uma notificação de infração para solicitação de devolução. Assim, o PSP do recebedor deverá analisar o caso e eventualmente aceitar a notificação, o que irá gerar uma marcação de fraude na chave e no cliente.

Depois dessa etapa, cabe ao PSP do pagador decidir se ele abre ou não uma solicitação de devolução. Se não tiver mais expectativa de receber os recursos de volta, o PSP do pagador não é obrigado a abrir a solicitação de devolução. Nesse caso, a chave e o cliente do PSP do recebedor continuarão com a marcação de fraude.

O participante não deve abrir uma notificação de infração para marcação de fraude transacional, pois este tipo de notificação deve ser utilizado apenas para marcar clientes do próprio participante.

**36. Como o participante deve proceder caso um cliente reclame que ele não está conseguindo fazer ou receber transações Pix?**

O participante deve verificar quantas marcações de fraude o cliente possui, tanto em sua chave quanto em seu CPF/CNPJ. Caso o problema seja esse, o participante deve verificar se as marcações foram feitas corretamente. Caso o participante entenda que alguma marcação não tenha sido feita corretamente, ele deve cancelar a marcação da fraude, por meio do endpoint “Antifraude” (fraud-markers).

**37. No fluxo de solicitação de devolução, o que o participante recebedor deve fazer quando não conseguir realizar a devolução dos recursos?**

Caso o PSP do recebedor não consiga efetivar a devolução dos recursos por causa de algum erro no processo de liquidação, por exemplo, ele deve rejeitar a solicitação de devolução e indicar o motivo “Other”.

Recomenda-se que o PSP do recebedor entre em contato com o PSP do pagador para viabilizar a devolução dos recursos ao usuário pagador. Caso a conta do usuário pagador tenha sido encerrada, a devolução pode ser feita diretamente para o PSP do pagador. Nesse caso, o PSP do pagador poderá disponibilizar os recursos ao usuário pagador através do Sistema de Valores a Receber (SVR) do BC.