



PIX
powered by Banco Central

Manual de Resolução de Disputas

Versão 5.0

Histórico de revisão

Data	Versão	Descrição das alterações
30/10/2020	1.0	
7/12/2020	2.0	<p>Item 3.2: incluída a condição para a interrupção do prazo para registro da reclamação.</p> <p>Item 3.5: Adequação redacional.</p> <p>Item 3.6: incluída a disposição que permite ao usuário final classificar o tratamento dado pelo participante na resolução do pedido de disputa aberto por ele e a forma de divulgação pelo Banco Central do Brasil.</p>
11/1/2021	3.0	<p>Item 3.6: excluídas as menções às estatísticas divulgadas pelo BC e à obrigação de envio do link de pesquisa de satisfação ao usuário final, quando da resolução da disputa.</p> <p>Item 3.7: reposicionamento de item (antigo item 3.8)</p> <p>Item 3.8: estabelecido o envio, pelo BC, do link de pesquisa de satisfação ao usuário final, quando da resolução da disputa. Inserida a menção às estatísticas divulgadas pelo BC anteriormente citadas no item 3.6</p>
7/10/2021	4.0	Item 3.6.1: Estabelece diretrizes a serem observadas quando do recebimento de reclamações sobre Pix Saque ou Pix Troco.
27/12/2022	5.0	<p>Seção 1: (i) retirada dos casos omissos do escopo; e (ii) ajustes de forma no texto.</p> <p>Seção 2: alteração estrutural do fluxo, com especificação de novas regras. Ajuste de nomenclaturas no fluxo.</p> <p>Seção 3: ajustes pontuais nos parágrafos 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.6.1, 3.8 e 3.9; para deixá-los mais claros. Ajuste de nomenclaturas no fluxo.</p>

Sumário

1.	ESCOPO	4
2.	RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ENTRE PARTICIPANTES DO PIX.....	4
3.	RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ENTRE PARTICIPANTES E USUÁRIOS FINAIS DO PIX.....	6

1. Escopo

O Manual de Resolução de Disputas do Pix disciplina os procedimentos para resolução de disputas de que trata o Capítulo XVIII do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020 (Regulamento do Pix). O disposto neste Manual aplica-se aos participantes e aos usuários finais do Pix. Serão resolvidos de acordo com os procedimentos definidos neste Manual as divergências, os conflitos e as controvérsias entre participantes e entre participantes e usuários finais relativamente ao Regulamento do Pix e seus manuais. Desacordos comerciais que envolvam usuários finais e o descumprimento de normas legais ou de natureza regulatória a que estão sujeitos os participantes não fazem parte do escopo do processo de resolução de disputas no âmbito do Pix.

2. Resolução de disputas entre participantes do Pix

2.1. A resolução de disputas entre participantes do Pix é aplicável quando um participante questiona a atuação de outro participante em relação às disposições do Regulamento do Pix e se inicia com o registro do pedido de resolução de disputas (pedido) sobre o caso questionado (caso) pela parte que se sentir prejudicada.

2.2. A resolução de disputas ocorrerá apenas quando não for possível solução entre as partes envolvidas.

2.3. Não é permitido o registro de múltiplos pedidos de resolução de disputa relacionados a um mesmo caso.

2.4. O pedido de resolução de disputas deverá ser registrado por meio do Protocolo Digital, disponível na página do Banco Central do Brasil (BC) na internet.

2.5. O pedido de resolução de disputa deverá ser realizado por usuário que conste do cadastro do participante no Pix.

2.6. É responsabilidade da parte reclamante encaminhar documentos e evidências suficientes para a subsidiar a análise do BC no momento do registro do pedido de resolução de disputa.

2.7. Não será permitido à parte reclamante anexar, por iniciativa própria, documentos e evidência após o registro do pedido, ressalvados aqueles a que venha a ter acesso em momento posterior.

2.8. Ressalvadas as hipóteses de um pedido que não atenda aos pressupostos procedimentais para o seguimento da resolução de disputa ou, ainda, de que não haja evidências mínimas de possível infração regulamentar, o BC encaminhará o pedido de resolução à outra parte, que deverá, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, manifestar-se e juntar documentos e evidências para análise do BC.

2.9. O BC analisará a demanda da parte reclamante à luz do Regulamento do Pix e a classificará da seguinte forma:

I - procedente: caso o BC identifique indício de descumprimento do Regulamento do Pix pela parte reclamada;

II - improcedente: caso o BC identifique que não houve descumprimento do Regulamento do Pix pela parte reclamada;

III - procedente reversa: caso o BC identifique indício de descumprimento do Regulamento do Pix pela parte reclamante;

IV - não conclusiva: caso não seja possível avaliar se houve ou não descumprimento do Regulamento do Pix pela parte reclamada; ou

V - fora do escopo: caso o BC identifique que a reclamação não está dentro do escopo do Regulamento do Pix.

2.10. O BC comunicará às partes envolvidas na disputa a classificação da reclamação em até 40 (quarenta) dias corridos, a contar do envio da manifestação pela parte reclamada. A critério do BC, o prazo poderá ser prorrogado por mais 40 (quarenta) dias corridos.

2.11. O BC poderá, a qualquer momento, solicitar documentos ou informações adicionais a todos os envolvidos.

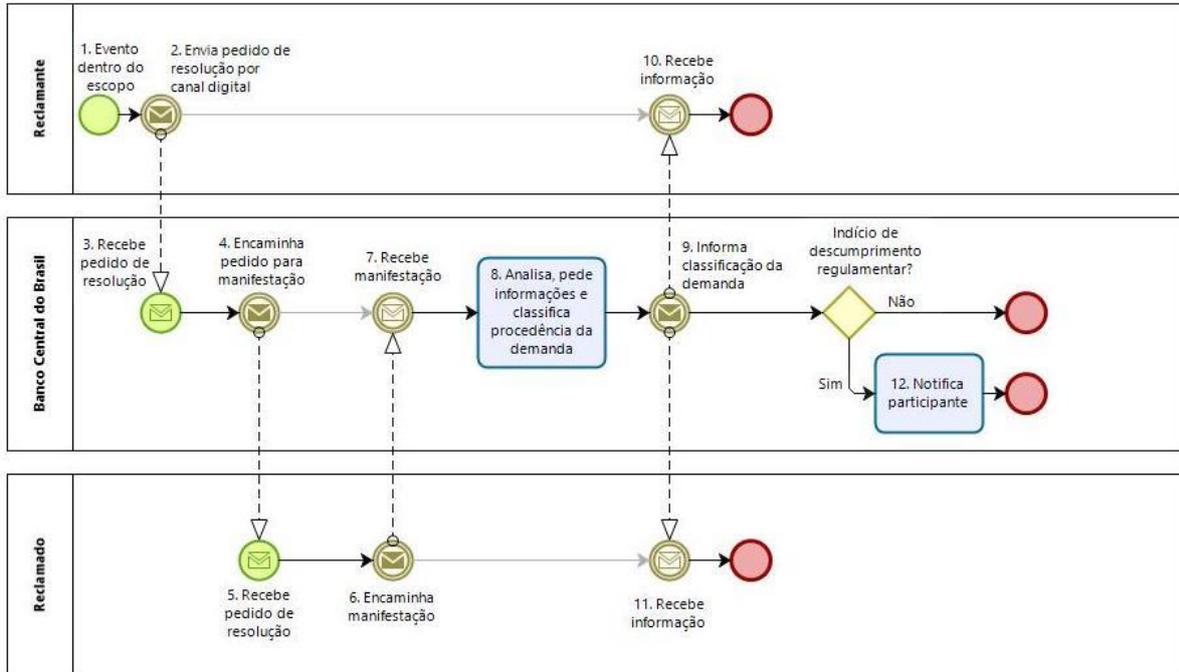
2.12. O BC poderá, a seu critério, utilizar informações do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) e do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) para a análise e classificação da reclamação.

2.13. Caso, ao fim do processo, a reclamação seja classificada como procedente ou como procedente reversa, o BC iniciará processo de notificação para a parte que incidir em indício de descumprimento regulamentar, para que ela adote ou cesse determinada prática, com vistas a garantir a manutenção da aderência de sua atuação aos termos do Regulamento do Pix, conforme previsto no Capítulo XIX do mesmo Regulamento.

2.14. As partes envolvidas são responsáveis por todos os custos incorridos durante o processo de resolução de disputa.

2.15. Os prazos previstos nesta seção serão contados de forma contínua, excluído o dia de início e incluído o dia de vencimento. O primeiro dia da contagem e o dia do vencimento do prazo, se coincidirem com final de semana ou feriado, serão prorrogados para o primeiro dia útil seguinte.

2.16. Fluxo:



3. Resolução de disputas entre participantes e usuários finais do Pix

3.1. A resolução de disputas entre participantes e usuários finais do Pix se inicia com o registro de reclamação do usuário final contra instituição participante por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponível na página do BC na internet.

3.2. A resolução de disputa de que trata o item 3.1 depende de que o registro da reclamação via RDR seja realizado em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos da ocorrência do fato objeto da reclamação, sem prejuízo da análise, por parte do BC, quanto a eventual descumprimento do Regulamento Pix por parte do participante. A tentativa de resolução de disputas entre o usuário final e o participante do Pix interrompe o prazo mencionado para registro da reclamação, até a resposta formal da instituição à demanda apresentada nos canais de atendimento da instituição.

3.3. Não é permitido o registro de múltiplos pedidos de resolução de disputa relacionados a um mesmo fato, cabendo às instituições participantes do Pix indicarem, na resposta à demanda idêntica, o número da demanda anterior.

3.4. É responsabilidade da parte reclamante encaminhar documentos e evidências suficientes para a subsidiar a análise da reclamação no momento do registro da reclamação.

3.5. Não será permitido à parte reclamante anexar, por iniciativa própria, documentos e evidência após o registro da reclamação.

3.6. A partir do registro da reclamação, o participante deve encaminhar resposta ao usuário final no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contendo referência, de forma conclusiva, a todas as ocorrências referidas no pedido. A citada resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, destinados ao e-mail ou endereço indicados no cadastro do usuário final mantido pelo participante ou, não sendo o usuário final cliente do participante, ao e-mail ou endereço informado no RDR.

3.6.1. No caso específico de reclamações sobre Pix Saque ou Pix Troco, além do disposto no item 3.6, o prestador de serviços de pagamento que receber a reclamação e não for responsável pela situação questionada pelo usuário final deve identificar, a partir das informações armazenadas em seus bancos de dados internos, o facilitador de serviço de saque envolvido e responder ao usuário, em até 3 (três) dias úteis, informando-o sobre a possibilidade de que a demanda esteja relacionada à atuação do facilitador indicado e orientando-o a contatá-lo ou abrir reclamação contra ele, se for o caso.

3.7. O participante, concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao usuário final, deve inserir no RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao usuário final e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

3.8. O BC oportunizará ao usuário final, mediante o envio de link de acesso, classificar o tratamento dado pelo participante na resolução do pedido de disputa. As estatísticas a respeito da resolução de disputas, por participante e de acordo com a avaliação feita pelo usuário, serão divulgadas mensalmente pelo BC no website do Pix.

3.9. O participante pode solicitar, pelo RDR, até o vencimento do prazo estabelecido no item 3.6, de forma motivada, a prorrogação do prazo para encaminhamento de resposta ao usuário final. A prorrogação do prazo para encaminhamento de resposta ao usuário final pode ser concedida, com anotação no RDR:

I - uma única vez, por prazo máximo igual ao inicialmente estabelecido no registro, desde que comprovada na solicitação de prorrogação que o usuário final foi informado sobre os motivos da solicitação de prorrogação, por meio de envio de correspondência registrada no serviço postal ou por meio eletrônico, sob pena de o pedido de prorrogação de prazo ser sumariamente indeferido;

II - mais de uma vez ou por prazo maior que o inicialmente estabelecido no registro, em se tratando de instituições submetidas a regimes especiais ou de situações excepcionais, assim reconhecidas em despacho fundamentado da autoridade competente.

3.10. O BC poderá, a qualquer momento, solicitar documentos ou informações adicionais a todos os envolvidos.

3.11. O BC poderá, a seu critério, utilizar informações do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) e do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) para análise da disputa.

3.12. As partes envolvidas são responsáveis por todos os custos incorridos durante o processo de resolução de disputa.

3.13. Fluxo:

