

BC aprimora experiência do usuário no Pix e amplia proteção contra fraudes

O Banco Central (BC) divulgou hoje (3/9) a versão 7.4 do Manual de Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário do Pix, com foco no aprimoramento da jornada de contestação de transações por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED) e no reforço da segurança e da clareza das informações prestadas aos usuários. As novas regras entram em vigor em 1º de março de 2027, prazo que permite às instituições participantes adequarem seus aplicativos.

As mudanças resultam da experiência acumulada desde a implementação dessas funcionalidades e traduzem a evolução contínua do arranjo, sempre orientada por dois objetivos: oferecer uma experiência mais simples e informativa para o cidadão e assegurar que as instituições disponham de elementos suficientes para o tratamento adequado de cada solicitação.

Jornada de contestação do MED mais clara e informativa

Disponível desde 1º de outubro de 2025 nos aplicativos das instituições que oferecem o Pix, a funcionalidade de contestação por meio do MED passa a contar com uma jornada mais orientativa. Com base na experiência de quase um ano de funcionamento, o BC identificou oportunidades de aperfeiçoar as recomendações para que a vítima seja mais bem atendida e para que as instituições recebam informações mais qualificadas.

A nova jornada facilita a identificação do tipo de golpe ou fraude sofrido, por meio de situações apresentadas em linguagem cotidiana, e disponibiliza campos em que o usuário pode contextualizar e detalhar o que aconteceu, inclusive com a possibilidade de anexar documentos e comprovantes. Essas informações são essenciais para a análise da suspeita de fraude, tanto pela instituição da vítima quanto pela instituição do recebedor.

A jornada também passa a orientar melhor o usuário quando a situação relatada não é elegível ao MED — como em casos de desacordo comercial que não envolvam fraude, a exemplo de atraso na entrega de produtos ou recebimento de item diferente do esperado —, evitando expectativas indevidas e direcionando o cidadão para os canais de atendimento apropriados.

É importante destacar que as regras gerais do MED permanecem inalteradas. Continuam valendo o prazo máximo de 80 dias, contados da transação, para solicitar a devolução, e o prazo de até 11 dias para que a instituição informe ao usuário se a contestação foi considerada procedente, bem como a necessidade de haver recursos disponíveis na conta recebedora e de aceitação da contestação pela instituição do recebedor para que a devolução ocorra. O aprimoramento diz respeito exclusivamente à experiência do usuário no acionamento da contestação por meio do MED.

Comprovante de pagamento com finalidade exclusiva e outras melhorias

Outra alteração relevante veda a inclusão de propaganda, publicidade, ofertas comerciais, hiperlinks ou quaisquer conteúdos não relacionados à transação no comprovante de pagamento do Pix. A medida preserva a finalidade exclusiva do comprovante — registrar e demonstrar a transação realizada — e reduz o risco de que o documento seja utilizado como vetor de golpes, especialmente por meio de links fraudulentos.

O manual traz ainda outros aperfeiçoamentos, entre os quais se destacam:

- Contatos favoritos: inclusão de requisitos para a funcionalidade de salvar contatos favoritos, estabelecendo o armazenamento da chave Pix utilizada na efetivação da transação e a obrigatoriedade de alerta ao usuário pagador quando houver alteração da identificação do recebedor associado à chave salva.

- Pix Automático: o campo “Objeto do pagamento” passa a ter posição de destaque, apresentado de forma clara junto à identificação do recebedor, para permitir a identificação inequívoca da finalidade do pagamento recorrente.
- Mais transparência e clareza ao usuário: o manual reforça a padronização e o aprimoramento das mensagens apresentadas ao cidadão em diversas jornadas — como iniciação por chave, uso de QR Codes e gestão de chaves —, com linguagem mais clara e informativa, inclusive em situações que envolvam fundada suspeita de fraude, garantindo acesso às informações necessárias para decisões seguras.

As alterações integram a agenda permanente de segurança e de evolução do Pix, que busca conciliar a proteção dos usuários com a experiência simples e eficiente que caracteriza o arranjo.

A versão 7.4 do Manual de Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário do Pix está disponível na [Íntegra no site do BC](#).

[Clique](#) para acessar a Instrução Normativa BCB nº 774.

BC publica Pesquisa de Estabilidade Financeira (PEF)

[Clique](#) para ver a Pesquisa de Estabilidade Financeira (PEF), publicada pelo Banco Central do Brasil.

BC aprimora divulgação de informações sobre riscos sociais, ambientais e climáticos pelas instituições reguladas

A Diretoria do Banco Central (BC) aprovou um novo padrão de requerimento para o Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (Relatório GRSAC), divulgado pelas instituições reguladas. Com o aprimoramento, amplia-se a transparência sobre como as instituições identificam, monitoram e gerenciam riscos relacionados a temas sociais, ambientais e climáticos.

O novo modelo do Relatório GRSAC passa a incluir, além das informações qualitativas já exigidas aprimoradas, um conjunto de métricas e indicadores padronizados que permitirão maior comparabilidade entre as instituições, fomentando um ambiente mais seguro e confiável do gerenciamento desses riscos e, assim, favorecendo a disciplina de mercado e a estabilidade financeira.

Os novos requerimentos de divulgações contemplam aspectos relativos ao risco climático, nas vertentes de risco físico e de transição, ao risco social e ao ambiental. Há também padronização na forma de divulgação de metas e compromissos voluntários assumidos pelas instituições relacionados a essa temática.

O requerimento foi desenvolvido com base em referências internacionais, como as melhores práticas recomendadas pelo Comitê de Basileia para Supervisão Bancária, e em amplo processo de consulta pública, que contou com a participação de entidades representativas, instituições reguladas, organizações da sociedade civil, pesquisadores e cidadãos. O alinhamento a práticas internacionais contribui para a atratividade de investimentos responsáveis e menores custos, ao ampliar a disponibilidade de informações para investidores, clientes, analistas e demais participantes do mercado.

A medida reforça o compromisso da Autarquia com a promoção da sustentabilidade e com a preservação da solidez e da estabilidade do Sistema Financeiro Nacional.

O novo Relatório representa a segunda fase do processo de aprimoramento desse arcabouço regulatório e faz parte da agenda estratégica do BC. As novas regras entram em vigor em 1º de janeiro de 2027, com cronograma gradual de divulgação das informações, de acordo com o porte e o perfil das instituições.

Clique para acessar a [Resolução BCB nº 586](#) e o [Leiaute das tabelas do GRSAC.](#)

Banco Central decreta liquidação extrajudicial de distribuidoras de títulos e valores mobiliários

O Banco Central decretou hoje, 3 de setembro de 2026, a liquidação extrajudicial da Trustee Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. e da Banvox Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda., ambas com sede em São Paulo (SP).

As distribuidoras integram conglomerado prudencial classificado no segmento S4 da regulação prudencial e têm baixa representatividade no Sistema Financeiro Nacional. Em julho de 2026, as instituições representavam, em conjunto, menos de 0,001% do ativo total ajustado do Sistema Financeiro Nacional e 0,76% do volume de administração de recursos de terceiros.

A decretação da liquidação extrajudicial foi motivada pela existência de graves violações às normas legais que disciplinam as atividades das instituições.

O Banco Central continuará tomando todas as medidas cabíveis para apurar as responsabilidades, nos termos de suas competências legais. O resultado das apurações poderá levar à aplicação de medidas sancionadoras de caráter administrativo e a comunicações às autoridades competentes, observadas as disposições legais aplicáveis. Nos termos da lei, ficam indisponíveis, a partir de hoje, os bens dos controladores e dos ex-administradores das instituições objeto da liquidação extrajudicial.

Fonte: [BC](#), em 03.09.2026.