



# Infrações/PIX

## Fluxo

# O que é ?

## Infração Pix

Após o banco perceber a fraude proativamente ou receber a reclamação de seu cliente, o banco deve abrir uma notificação de infração.

A funcionalidade permite que as instituições façam uma marcação das chaves e usuários/CPF sempre que houver suspeita de fraude na transação.

Com a marcação da chave as instituições terão melhores subsídios para aprimorar os modelos de prevenção e ter melhores condições de atuar preventivamente ou bloqueando cautelarmente.

## Mecanismo Especial de devolução ( MED)

O MED (Mecanismo Especial de devolução) é o dispositivo exclusivo do Pix criado para facilitar as devoluções em caso de fraudes. Ele está associado a uma infração aceita, ou seja, a infração é o registro da reclamação e o MED é o aceite da reclamação e a solicitação de devolução.

## MED por Falha Operacional

O MED por falha operacional NÃO está vinculado a uma infração, o pagador pode acioná-lo imediatamente após identificar uma falha sistêmica, por exemplo: transação pix em duplicidade

## Recebimento da Infração Pix

Ocorre quando:

- O banco identifica uma conduta supostamente fraudulenta
- O banco recebe uma reclamação do usuário

1. Banco origem abre a infração junto ao BACEN

2. Celcoin recebe a Infração Pix do BACEN

3. Cliente visualiza as infrações através do Painel do cliente

4. Cliente analisa a transação e finaliza a infração com o parecer final (será aceita ou não), com o devido motivo e evidências

Recomenda-se que essa análise seja feita o mais rápido possível para que os valores possam ser bloqueados na conta do usuário recebedor, aumentando a probabilidade de sucesso da devolução.

**Obs.: É importante ressaltar que é necessário respeitar o prazo máximo de tratativa informado no painel**

**Para o detalhamento da transação reportada, é possível visualizar no Painel do cliente em: Cel\_bricks > Pix > Transações Pix.**

# Tratativa da infração

Quando a infração é ACEITA cliente deve :

1. Finalizar a infração no Painel do cliente com a confirmação da fraude/golpe e o detalhamento do motivo.
2. Informar se a conta possui saldo para devolução
3. Classificar o tipo de fraude: Falsidade ideológica, conta laranja, conta fraudadora e outros
4. Celcoin recebe as informações e retorna ao BACEN.
5. **Bloquear** conta na qual a fraude foi identificada , conforme Res. 425 ([Resolução BCB nº 425 de 16/10/2024](#) )

Quando a infração é REJEITADA

1. Cliente finaliza a infração como "Recusar" e envia as evidências da operação legítima, podendo ser: extrato de operação,histórico de utilização de serviço, comprovação de entrega, KYC da conta e etc
2. Celcoin recebe as informações e retorna ao BACEN.

## Devolução/MED

- Infração aceita

O MED/devolução é gerado automaticamente pelo banco após o aceite da infração

1. Caso a infração tenha sido aceita, é necessário informar se a conta possui saldo ou não para a devolução
2. Para o cenário de não haver saldo, a Celcoin finaliza a devolução como "Rejeitada, sem saldo"
3. Se houver saldo disponível para a devolução, sendo ele completo ou parcial, o cliente fará a devolução via API no prazo de 24h corridas após a confirmação da Fraude.
4. Caso a devolução já tenha sido feita diretamente ao usuário, é necessário informar a EndtoEnd da transação no campo de observação ou anexar o comprovante da operação.
5. Celcoin reporta ao BACEN que o Pix foi devolvido

Recomendamos que a devolução seja realizada logo após a identificação da fraude para evitarmos a perda do prazo. Caso não haja a devolução no prazo estabelecido, a mesma será finalizada como "Sem saldo".

Não havendo saldo suficiente para a efetuar a devolução, a instituição deve monitorar a conta e, surgindo recursos, deve efetuar devoluções parciais/completas, mesmo após a finalização da infração. No cenário de haver saldo após a devolução/MED ser finalizado, é necessário notificar a Celcoin para controle interno e report ao Bacen

## Tratativa da infração

Finalização RECUSADA pelo time de Prevenção a Fraude:

Após a análise e finalização, a infração passa por análise do time de Prevenção a Fraude, podendo rejeitar a finalização do cliente, caso identifique irregularidades e/ou divergências na finalização realizada. Caso isto ocorra:

- A infração terá seu status alterado para “Recusada” e será enviado um e-mail de notificação para os contatos cadastrados na base e para o responsável pela finalização da infração.
- Para visualizar o motivo da recusa, basta clicar no hiperlink da resposta ou visualizar no email enviado.
- Após a recusa, se faz necessário uma nova análise da transação de acordo com o que foi informado pelo time de Prevenção a fraude .

### Finalização em Lote:

As infrações podem ser fechadas em lote para os cenários de demanda alta e mesma finalização e condição para as infrações

É possível finalizar em lote apenas 1 página por vez (50 infrações por página)

Para o MED por **falha operacional**, não é possível finalizar em lote juntamente com as infrações por ser finalizações diferentes.

## Ausência de retorno

Na ausência de retorno para o time de Prevenção a Fraude ou atraso na resposta:

1. A infração que for confirmada como ilegítima será aceita como fraude e conta correspondente será bloqueada.
2. A chave pix, CPF e CNPJ serão marcados como Fraude e serão compartilhadas com os participantes do PIX.
3. Caso ultrapassem o limite máximo de infrações 1% de infrações - volume de operações x quantidade de infrações) ou um aumento elevado de infrações sem plano de ação e regularização de processos, a conta poderá ser bloqueada, podendo ocorrer também o rompimento de Contrato

### O que ocorre quando as chaves são marcadas no DICT ?

Essas chaves ficam disponíveis para consultas , onde as IFs fazem análises e podem criar estratégia de mitigações de fraude , já que as chaves inseridas nesses diretório foram marcadas devido a confirmação de fraude.

Como consequência essas chaves podem ter impedimentos de realizar transações em outras IFs.

### Há possibilidade de reverter a marcação no DICT ?

Sim , porém deve ser apresentada evidência de que a chave marcada não apresenta indícios de fraude.

**É de extrema importância que as Infrações sejam analisadas de forma correta pois a falta disso pode acarretar na marcação de fraude no DICT que podem ser prejudiciais para o transacional do cliente.**

# Fraude interna

## • Abertura de Infração Pix

Quando o pagamento é realizado pela Celcoin, ou seja, foi um cash-out e, o valor saiu da conta de um dos nossos clientes. Neste caso, quem abre a infração somos nós, notificando o banco recebedor.

1. Cliente entre em contato através do canal de suporte

<http://celco.in/suporteapi>

2. Cliente envia os dados obrigatórios: Relato detalhado do ocorrido, Boletim de ocorrência e os dados da transação Endtoend e protocolo)

3. Após o recebimento dos dados e documentação, a infração é aberta pela Celcoin.

4. O prazo de retorno é de 7 dias corridos para a instituição recebedora analisar o ocorrido e concluir a análise da infração.

5. A Celcoin finalizará o chamado aberto com o parecer final da infração, sendo ela aceita ou rejeitada.

## Em quais casos não se aplica o MED?

1. Controvérsias comerciais entre os usuários

2. Transação com destino à conta transacional de um terceiro de boa-fé

3. Pix por engano

4. Erro de digitação

5. Transação acima de 80 dias

## MED por Falha Operacional

No geral o MED procede de uma infração aberta e aceita, conforme slides anteriores, mas há cenários em que o MED é aberto por falha operacional no âmbito sistêmico.

O MED por falha operacional NÃO está vinculado a uma infração, o pagador pode acioná-lo imediatamente após identificar uma falha sistêmica, por exemplo: transação pix em duplicidade.

Por esta razão, a notificação não deve ser analisada e vista como suspeita de fraude e sim uma falha de cash-out do banco origem.

Por não estar associado a uma infração aberta, o MED deve ser tratado de imediato pois seu prazo de tratativa é de 24h.

Desta forma:

1. Celcoin recebe a notificação do BACEN

2. Cliente visualiza o MED através do Painel do cliente

3. Cliente avalia se houve a falha e, em caso positivo, em até 24 horas corridas o dinheiro deve ser devolvido através da API de devolução.

O MED deve ser tratado com a máxima prioridade devido o prazo curto de análise e resolução.

A falha operacional pode ocorrer internamente por falha no cash-out dos clientes Celcoin. Desta forma, a solicitação do MED segue o mesmo fluxo padrão de solicitação pelo canal de suporte <http://celco.in/suporteapi>

# Devolução API

# Prazos

No momento do Onboarding a Celcoin envia às documentações com o detalhamento para implementação e desenvolvimento da API.

Abaixo segue os Endpoint necessário para efetuar as devoluções:

1. Em caso de cliente da API de Pix Pix Conta Individualizada)

- Documentação descriptiva:

<https://developers.celcoin.com.br/docs/devolver-um-recebimento-pix>

- API Reference: [Criar uma devolução de um recebimento Pix](#)

1. Em caso de cliente da API de BaaS

- Documentação descriptiva:

<https://developers.celcoin.com.br/docs/realizar-uma-devolu%C3%A7%C3%A3o-pix>

- API Reference:

<https://developers.celcoin.com.br/reference/iniciar-uma-devolu%C3%A7%C3%A3o-pix>

## Qual é o prazo interno para análise de MED?

5 dias corridos

Obs : O time de Prevenção a Fraude opera de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h.

Desta forma, as infrações com prazo de vencimento aos finais de semana, terá o prazo máximo de retorno para a sexta-feira até às 15h.

Para as infrações com o prazo de finalização fora do horário comercial (durante a noite e madrugada), pedimos que antecipe a finalização.

Para os feriados nacionais, é necessário finalizar a infração no dia anterior.

# Normativas

## Resolução 269

Devolução e resolução de disputas:

[Resolução BCB nº 269 de 1/12/2022](#)

---

## Resolução 6

Compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes

[Resolução Conjunta nº 6 de 23/5/2023](#)

---

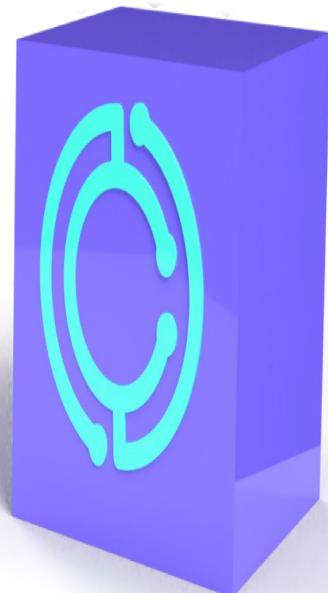
## Resolução 425

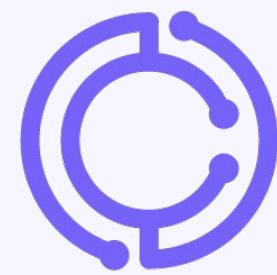
Bloqueio de transações/ Conta de contas que foram aceitas as infrações

[Resolução BCB nº 425 de 16/10/2024](#)



**BANCO CENTRAL  
DO BRASIL**





**celcoin**  
the best service for growth