



**AO USAR O PIX ENTENDE-SE QUE O USUÁRIO ESTÁ DE ACORDO E CIENTE COM OS TERMOS E CONDIÇÕES PRESENTES NESTE DOCUMENTO.**

O Banco Safra S/A, devidamente inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (“CNPJ”) sob o nº 58.160.789/0001-28 (“SAFRA”) fornece o serviço de pagamento instantâneo denominado Pix (doravante “Pix”), nos termos da regulamentação do Banco Central do Brasil.

AO REALIZAR O PRÉ CADASTRO DE CHAVE PIX, CADASTRO DE CHAVE PIX E PAGAMENTO NO PIX, O USUÁRIO ESTARÁ AUTOMATICAMENTE CONCORDANDO COM OS “TERMOS DE USO” AQUI DISPOSTOS E COM A [POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO GRUPO SAFRA](#) (“POLÍTICA DE PRIVACIDADE”).

PRÉ CADASTRO: REGISTRO DE INTENÇÃO DO USUÁRIO DE FAZER O CADASTRAMENTO DE CHAVE PIX, O PRÉ CADASTRO NÃO SIGNIFICA O ACEITE DO USUÁRIO NO SISTEMA PIX.

POR USUÁRIO ENTENDE-SE A PESSOA NATURAL DEVIDAMENTE IDENTIFICADO POR SENHA E TOKEN QUANDO DA UTILIZAÇÃO DO PIX.

A QUALQUER MOMENTO, A CRITÉRIO DO SAFRA, ESTES TERMOS DE USO E/OU A POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO GRUPO SAFRA PODERÃO SER ALTERADOS, MEDIANTE PUBLICAÇÃO DA VERSÃO ATUALIZADA OU AVISO NO APLICATIVO, O QUE ENTRARÁ EM VIGOR NA DATA DA SUA PUBLICAÇÃO, SALVO DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO NA PRÓPRIA PUBLICAÇÃO.

TAMBÉM INTEGRAM OS PRESENTES TERMOS DE USO OUTRAS COMUNICAÇÕES RELACIONADAS AO PIX, DISPONIBILIZADAS OU ENVIADAS PELO SAFRA AO USUÁRIO POR QUALQUER MEIO DE COMUNICAÇÃO DISPONIBILIZADO POR ESTE ÚLTIMO (SMS, WHATSAPP, E-MAIL, LIGAÇÃO TELEFÔNICA, PUSH NOTIFICATION, APLICATIVO).

1. Ao ler estes Termos de Uso, o Usuário declara estar ciente das regras gerais de utilização do sistema PIX.
2. O Pix é um meio de pagamento criado pelo Banco Central do Brasil cuja finalidade é facilitar pagamentos e a transferência de dinheiro entre pessoas, seja Pessoa Física ou Pessoa Jurídica. O Pix funciona por meio do Sistema de Pagamentos Instantâneos, o SPI. Ele é gerido e operado pelo Banco Central do Brasil, por meio do Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos (Deban), e está conectado às contas PI das instituições participantes que serão os Bancos, fintechs e cooperativas de crédito. As transações via Pix acontecem em tempo real e estarão disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, incluindo feriados, obedecidas as políticas internas do SAFRA.
3. Existem três formas de iniciação de um pagamento via Pix:
  - I - Inserção de chave Pix.
  - II - Leitura de QR Code.
  - III - Inserção de PSP, agência, conta transacional e CPF/CNPJ do usuário recebedor.

4. Para a utilização do Pix, o Usuário poderá cadastrar chaves de identificação. Na definição do Banco Central do Brasil, as chaves Pix são “apelidos” utilizados para identificar a conta do usuário recebedor durante uma transação. As contas habilitadas a serem cadastradas são: Conta Corrente, Conta Poupança e Conta de Pagamento Pré-Paga (“contas transacionais”).

4.1. Particularmente, as Contas Correntes na modalidade conjunta "E" não estarão habilitadas para as funcionalidades do Pix. As Contas Correntes na modalidade conjunta "E/OU" terão as chaves de identificação cadastradas somente pelo e em nome do 1o (primeiro) titular da conta.

5. As seguintes chaves poderão ser utilizadas para vinculação às contas transacionais:

- CPF ou CNPJ;
- E-mail;
- Número de telefone celular;
- Chave aleatória (conjunto de números, letras e símbolos gerados aleatoriamente que identificará sua conta).

6. Regras para cadastrar uma chave Pix **por conta**:

- Pessoa Física: Poderá registrar um total de até 05 (cinco) chaves.
- Pessoa Jurídica: Poderá registrar um total de até 20 (vinte) chaves.

6.1. É possível registrar mais de um e-mail e mais de um número de telefone como chave Pix.

6.2. Por sua vez, não é possível adicionar uma mesma chave em mais de uma conta. Por exemplo: ao adicionar seu CPF como chave do Pix em uma conta do SAFRA, o Usuário não poderá adicioná-lo também em outra conta de qualquer instituição. Na hipótese de o Usuário ser titular de mais de uma conta transacional no SAFRA, conforme item 4 acima, deverá registrar uma chave para cada uma de suas contas.

6.3. O Usuário também poderá gerar uma chave aleatória que consiste em um conjunto de números, letras e símbolos gerados aleatoriamente que identificará uma determinada conta de sua titularidade.

7. **Para fazer um Pix** não é necessário ter uma chave cadastrada, a chave é somente um facilitador e alternativamente o Usuário poderá:

- Ler um QR Code com a câmera do seu smartphone;
- Informar uma chave Pix do recebedor ou;
- Digitar manualmente os dados bancários da conta do recebedor.

8. **Para receber um Pix**, estabelecimentos e pessoas físicas poderão receber um Pix de três formas:

- Gerando um QR Code para ser compartilhado com o pagador;
- Informando uma chave Pix já registrada em alguma conta transacional de titularidade do Estabelecimento ou da Pessoa física; ou
- Informar os dados bancários ao pagador.

9. **Pix Saque e Pix Troco.**

9.1. O Pix Saque é uma funcionalidade que permitirá que todos os Usuários realizem um saque em um dos pontos que oferecer esse serviço, sejam eles estabelecimentos comerciais, tais como mercados padarias etc. ou redes de caixas eletrônicos (ATMs) compartilhados (“agentes de saque”) ou, ainda, outras instituições participantes do Pix, por meio de seus próprios ATMs.

**9.1.1.** Para ter acesso aos recursos em espécie, basta que o Usuário faça um Pix para um agente de saque, em dinâmica similar a de um Pix comum, a partir da leitura de um QR Code mostrado ao Usuário ou a partir do aplicativo do prestador do serviço.

**9.2.** No caso do Pix Troco, a dinâmica é a mesma, com a diferença que o saque de recursos em espécie acontece juntamente com a realização de uma compra no agente de saque. Nesse caso, o Pix é feito pelo valor total (compra + saque). O extrato do cliente evidenciará o valor correspondente ao saque e o valor correspondente à compra.

**9.3.** Serão definidos limites para o respectivo Período de realização de um Pix Saque e Pix Troco, que serão devidamente consumidos conforme a utilização do serviço.

**9.4.** A utilização de um Pix Saque e/ou um Pix Troco estão sujeitos à cobrança de tarifa pelo SAFRA, nos termos da Tabela de Tarifa disponível em [www.safra.com.br](http://www.safra.com.br).

**10.** É de total responsabilidade do Usuário, seja ele Pessoa Física ou Pessoa Jurídica, o envio dos dados corretos para concretização da transação de pagamento via Pix. O SAFRA não se responsabiliza por eventuais inconsistências ou perdas ocasionadas na efetivação das transações.

**11.** O Usuário declara estar ciente com todas as regras de Uso de Marca Pix conforme manual técnico fornecido pelo Banco Central do Brasil, isentando o SAFRA de qualquer responsabilidade referente a este título.

**12.** O Usuário está ciente que o SAFRA poderá, de acordo com as regras do Banco Central do Brasil, a qualquer tempo, cobrar pelas transações realizadas via Pix, conforme Tabela de Tarifas específicas para cada tipo de conta, Pessoa Física e Pessoa Jurídica.

**13.** Uma transação no âmbito do Pix poderá ser rejeitada quando:

I - não houver saldo, livre e disponível, para a realização da transação;

II - o tempo para autorização de iniciação de transação exceder o tempo máximo para essa autorização;

III - houver fundada suspeita de fraude;

IV - houver suspeita de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo;

V - houver problemas na autenticação do usuário pagador; ou

VI - envolver movimentação de recursos oriundos de usuários pagadores sancionados por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas, na forma prevista na Lei nº 13.810, de 2019, e conforme disciplina própria editada pelo Banco Central do Brasil.

**14.** Uma transação no âmbito do Pix poderá ainda sofrer limitação de valor, com a finalidade de evitar ou mitigar riscos de fraude e de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, de acordo com os critérios estabelecidos nas políticas internas do SAFRA.

**15.** O Usuário está ciente de que a solicitação de devolução de um Pix deve ser iniciada, no máximo, em até 90 (noventa) dias da data da transação de pagamento original e que poderão ser objeto de devolução, total ou parcial, os recursos de determinada transação realizada cujos fundos já se encontrem disponíveis na conta transacional do usuário recebedor. A devolução de um Pix deve ser iniciada pelo usuário recebedor e é permitida a realização de múltiplas devoluções de uma mesma transação, respeitando o valor original recebido.

**15.1.** Com relação ao Pix Saque e/ou Pix Troco a solicitação de devolução poderá ser realizada em até 1(uma) hora após a efetivação de um Pix Saque e/ou Pix Troco.

**16. Bloqueio Cautelar.** Os recursos recebidos de uma transação Pix por Usuário poderão ser bloqueados cautelarmente, pelo prazo máximo de 72 horas, quando houver suspeita de fraude. O Bloqueio Cautelar será

efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor, sendo este comunicado imediatamente da sua efetivação.

**16.1.** Durante o Bloqueio Cautelar, o SAFRA avaliará a existência de indícios que confirmem a suspeita de fraude. Concluída essa avaliação: (i) os recursos serão devolvidos ao usuário pagador, nos termos do Mecanismo Especial de Devolução, nos termos do item 16 abaixo, caso se identifique fundada suspeita de fraude na transação; ou (ii) cessará imediatamente o Bloqueio Cautelar dos recursos, comunicando prontamente o usuário recebedor, nas hipóteses em que não forem identificados indícios de fraude na transação.

**17. Mecanismo Especial de Devolução.** Trata-se do conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinados a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita de fraude e/ou naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia das instituições participantes envolvidas na transação.

**17.1.** As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução serão iniciadas pelo SAFRA (i) por iniciativa própria, em caso de (a) falha operacional em seus sistemas, (b) conduta supostamente fraudulenta ou (c) após Bloqueio Cautelar, caso avalie que a transação tenha fundada suspeita de fraude; ou (ii) por solicitação da instituição participante do usuário pagador, em caso de conduta supostamente fraudulenta ou falha operacional de seus respectivos sistemas.

**17.2.** O Usuário será prontamente comunicado sobre a (i) efetivação do bloqueio de recursos e (ii) da concretização de uma devolução. O usuário recebedor pode solicitar, no prazo de 30 (trinta) dias contados da comunicação de que trata o item “ii” acima, o cancelamento da devolução, que obedecerá ao procedimento do Mecanismo Especial de Devolução.

**17.3.** Por meio destes Termos de Uso, o Usuário está ciente do Mecanismo Especial de Devolução, bem como autoriza, expressamente, a possibilidade de eventual bloqueio e devoluções de valores recebidos por meio do Pix, nos termos especificados neste item.

**18. Aumento e diminuição de limite.** A qualquer tempo, o Usuário poderá solicitar o aumento ou diminuição do limite de suas transações com Pix via AppAgZero). Caso aprovada pelo SAFRA, a solicitação será efetivada em até 48 horas.

**19. Períodos.** As transações Pix serão definidas por períodos, que compreendidos como Período Diurno entre às 6 horas e 20 horas e Período Noturno entre 20 horas e 6 horas, caso não definido de forma diversa entre o SAFRA e o Usuário.

**19.1. Restrição de Limite no Período Noturno.** Como medida de segurança, as transações no Período Noturno poderão ser limitadas a valores estabelecidos pelo Banco Central do Brasil, caso não definido de forma diversa entre o SAFRA e o Usuário. O mesmo limite será aplicado para transações agendadas no Período Noturno para liquidação no dia subsequente.

**19.2.** O Usuário poderá, ainda, cadastrar contas favorecidas com limites em Períodos Noturnos que não estarão sujeitas à restrição do limite do Período Noturno do item 19.1.

**20.** O Usuário teve acesso ao “FAQ Pix” contendo perguntas e respostas sobre a utilização do Pix.

**21.** Ao ler estes Termos de Uso, o Usuário terá acesso à funcionalidade para realizar transações via Pix através do Internet Banking e/ou App SAFRA da sua conta transacional, que serão confirmadas mediante a utilização dos meios disponibilizados na referida conta (senha, token, biometria, dentre outros).