BANCO CENTRAL DO BRASIL

DECISÃO 2455/2026-BCB/DERAD, DE 15 DE SETEMBRO DE 2026

Processo de Apuração de Descumprimento do Regulamento do Pix – Zero Instituição de Pagamento S.A. – PE 306883

1. A Zero Instituição de Pagamento S.A. (Z.ro Global), CNPJ 26.264.220/0001-16, foi notificada para apresentar defesa no presente processo de apuração de descumprimento do Regulamento do Pix, em razão do descumprimento a seguir descrito:

1.1 Descumprimento: deixar de observar os acordos de nível de serviço – ANS previstos no Manual de Tempos do Pix no segundo trimestre de 2023.

1.1.1 Capitulação:

- Seção 4 do Manual de Tempos do Pix, versão 4.1, documento que compõe o Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020 (Regulamento do Pix).

1.1.2 Descrição das ocorrências:

- no segundo trimestre de 2023, a Z.ro Global, participante enquadrada na Categoria "Indireto", atingiu um Índice Geral de ANS Trimestral – IGAt de 56,33%, quando o valor de referência definido para sua categoria era 65%;
- o Banco Central do Brasil – BCB notificou a participante, com fundamento no art. 91-B do Regulamento do Pix, em 19.7.2023, determinando que implementasse medidas corretivas necessárias a fim de sanar o descumprimento até 30.9.2023, final do trimestre subsequente de apuração do IGAt;
- em 23.10.2023, no âmbito do trabalho de avaliação de observância dos ANS referente ao terceiro trimestre de 2023, foi verificado que, apesar de enquadrada na categoria "Indireto", cujo valor de referência do IGAt é de 65%, a participante atingiu o valor de 63,33%, evidenciando que não foi promovido o saneamento do descumprimento.

2. Regularmente notificada do presente processo (docs. 10/11), a participante apresentou defesa tempestiva (doc. 12), alegando, em síntese, que:

- o regime jurídico aplicável a este processo é, por regra, o da Resolução BCB nº 177, de 22 de dezembro de 2021 (ultratividade consagrada no *caput* do art. 2º da Resolução BCB nº 507, de 26 de setembro de 2025); por exceção expressa do parágrafo único do mesmo art. 2º, incidem as regras da Resolução BCB nº 507, de 2025, integralmente quanto ao rito e pontualmente quanto ao mérito (especificamente, naquilo que for menos gravoso à participante);
- o afastamento do benefício do art. 93-A do Regulamento do Pix com base em suposta reincidência exige a certeza jurídica forjada em processo anterior concluído, sendo nula a agravação baseada em mera repetição fática sem decisão definitiva, conforme corrobora a própria sistemática dos arts. 92, § 3º, e 94 do Regulamento do Pix;
- a participante faz jus à dispensa de instauração do processo, haja vista o preenchimento integral dos requisitos do art. 93-A, *caput*, do Regulamento do Pix: comprovada a ausência de dano, o cumprimento material da notificação (com o IGAt atingindo 86% no quarto

trimestre de 2023), a capitulação da irregularidade e a impossibilidade jurídico-regulatória de reincidência;

- a célere readequação aos limites de IGAt impostos pelo Manual de Tempos do Pix, a ausência de prejuízo a outros participantes ou a usuários finais, bem como a inexistência de dano ao Sistema de Pagamentos Instantâneos – SPI e ao Sistema de Pagamentos Brasileiro – SPB devem ser levadas em conta na dosimetria de eventual pena a ser imposta;
- subsidiariamente, em atenção aos princípios da proporcionalidade e da necessidade (art. 2º, parágrafo único, inciso VI, da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999), a sanção a ser aplicada deve ser a mais branda possível (advertência), ou, caso mantida a multa, que esta seja fixada no patamar mínimo legal, afastando-se qualquer agravante e reconhecendo-se o esforço corretivo da participante, que logrou reenquadrar seu IGAt para 86% nos meses subsequentes;
- requer, ainda, o sopesamento da redução da multa em montante de no mínimo 30%, tendo em vista a inequívoca correção da irregularidade anteriormente à instauração deste ou de qualquer processo de apuração de descumprimento do Regulamento do Pix contra a instituição.

3. Nos termos da seção 4 da versão 4.1 do Manual de Tempos do Pix, seção 5 da versão atual do Manual, é obrigatória a observância dos ANS previstos no referido regulamento e o IGAt é o indicador utilizado para fins de apuração da observância do ANS.

4. A participante foi notificada, em 19.7.2023, com base no art. 91-B do Regulamento do Pix, que o seu IGAt do segundo trimestre de 2023 foi de 56,33% quando deveria ser igual ou superior ao valor de referência de 65%, com a determinação para que implementasse medidas corretivas a fim de promover o enquadramento ao valor de referência para sua categoria no prazo até 30.9.2023, final do trimestre subsequente de apuração do índice, cientificando-lhe que o atendimento ao disposto na notificação deveria ser comprovado de forma inequívoca pela participante e que o cumprimento das exigências contidas na notificação dentro do prazo definido era um dos requisitos considerados para a avaliação da hipótese de isenção da multa de que trata o art. 93-A do Regulamento do Pix (doc. 4).

5. Não há controvérsia que a participante apresentou IGAt de 56,33% referente ao segundo trimestre de 2023, ocorrência objeto deste processo.

6. A defesa se insurge quanto a não aplicação da hipótese de isenção de multa ou de não instauração do processo, considerando que implementou medidas que culminaram em uma readequação célere do índice e que, embora o IGAt do terceiro trimestre de 2023 tenha permanecido abaixo do parâmetro regulatório, os indicadores já evidenciavam melhorias mensuráveis cujos efeitos foram integralmente consolidados no trimestre subsequente.

7. No entanto, é fato que a notificação expedida com fundamento no art. 91-B do Regulamento do Pix determinou que as providências resultassem no enquadramento do IGAt ao valor de referência para sua categoria em 30.9.2023 (65%), e, nessa data, o IGAt foi de 63,33%, o que foi caracterizado como descumprimento da notificação pela instância responsável pela sua verificação, ocorrência suficiente para a não aplicação da hipótese de isenção de multa prevista na redação do art. 93-A do Regulamento do Pix vigente à época, independentemente da existência ou não da reincidência prevista no seu § 1º.

8. Por sua vez, a redação do art. 93-A atualmente em vigor dispõe sobre condições segundo as quais o BCB poderá dispensar a instauração do processo de apuração de descumprimento. Trata-se, portanto, de faculdade, não havendo vedação em decidir pelo prosseguimento da apuração processual. No âmbito da governança instituída pelo BCB, cabe à unidade instauradora avaliar as circunstâncias presentes no referido artigo e decidir por deixar de instaurar o processo de apuração de descumprimento caso as hipóteses nele previstas estejam presentes. Uma vez decidido pela instauração, caberá à instância decisória tão somente apurar a materialidade do descumprimento, sem juízo de mérito quanto à decisão de instaurar o processo.

9. Sendo incontroverso o descumprimento do IGAt relativo ao segundo trimestre de 2023, resta caracterizado, em 30.6.2023, o descumprimento do Manual de Tempos do Pix, que compõe o Regulamento do Pix, o qual estabelece a obrigação de observar os ANS previstos no referido Manual.

10. Em 30.6.2023, o descumprimento sujeitava a participante às penalidades previstas no Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 1, de 2020, com a regulamentação no Anexo I da Resolução BCB nº 177, de 2021, alterado pela Resolução BCB nº 342, de 26 de setembro de 2023 (1º cenário). Em 1º.10.2024, entrou em vigor a Resolução BCB nº 361, de 7 de dezembro de 2023, que alterou dispositivos do Anexo I da Resolução BCB nº 177, de 2021, os quais, todavia, não guardam relação com o descumprimento tratado neste processo. Em 1º.10.2025, foi revogada a Resolução BCB nº 177, de 2021, passando a vigorar a Resolução BCB nº 507, de 2025, cujo Anexo I disciplina as penalidades previstas no Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 1, de 2020 (2º cenário). Assim, em observância ao princípio constitucional da retroatividade benéfica (art. 5º, inciso XL, da Constituição Federal), é cabível a apuração da pena em cada cenário antes referido, selecionando-se aquele mais favorável à participante.

<u>1º Cenário: Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 1, de 2020, com regulamentação no Anexo I da Resolução BCB nº 177, de 2021, com as alterações da Resolução BCB nº 342, de 2023</u>

11. O descumprimento do Manual de Tempos do Pix relativo a não observância dos ANS sujeitava a participante, de forma isolada ou cumulativa, às penalidades de multa, suspensão e exclusão, na forma regulamentada no Anexo I à Resolução BCB nº 177, de 2021, com as alterações da Resolução BCB nº 342, de 2023 (Manual de Penalidades do Pix).

12. Para a penalidade de multa, o Manual de Penalidades do Pix fixava o valor-base em R$50.000,00 (art. 5º, inciso I, alínea “c”), multiplicado pelo fator de ponderação (FP) 3,5 (art. 5º, § 2º; Anexo II), considerando FP1 = 3 (instituição de pagamento autorizada) e FP2 = 0,5 (por representar 0,0005% do total das transações Pix pagas e recebidas no SPI no período compreendido pelas três datas-bases anteriores à infração – doc. 15), resultando no valor-base final de R$175.000,00.

13. Houve o descumprimento da notificação de que trata o art. 91-B do Regulamento do Pix (doc. 8, pág. 2), aplicando-se o disposto no art. 6º, inciso II, o que aumenta a pena em 20% (art. 6º, § 2º). Dessa forma, a pena final para esse cenário é de R$210.000,00, na ausência de circunstâncias que reduzam a penalidade (art. 7º).

14. Com relação às penalidades de suspensão e exclusão, não se vislumbra ao caso as hipóteses de aplicação dessas penas, conforme arts. 8º e 9º do Manual de Penalidades do Pix.

2º Cenário: Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 1, de 2020, com regulamentação no Anexo I da Resolução BCB nº 507, de 2025

15. O descumprimento do Manual de Tempos do Pix relativo a não observância dos ANS sujeita a participante, de forma isolada ou cumulativa, às penalidades de advertência, multa e exclusão, na forma regulamentada no Anexo I à Resolução BCB nº 507, de 2025 (Manual de Penalidades do Pix).

16. Para a penalidade de multa, o Manual de Penalidades do Pix estabelece a faixa para o valor-base de R$50.000,00 a R$100.000,00 (art. 18, inciso I, alínea “a”), multiplicado pelo fator de ponderação (FP) 3 (art. 18, § 2º; Anexo II), considerando que a Z.ro Global possuía Ativos Totais de R$360.366 mil em junho de 2026, o que resulta na faixa de valor-base de multa de R$150.000,00 a R$300.000,00.

17. Verificado o descumprimento da notificação de que trata o art. 91-B do Regulamento do Pix (doc. 8, pág. 2), aplica-se o disposto no art. 17, inciso II, resultando no valor-base de R$175.000,00, que se torna a pena final para esse cenário, dada a ausência de circunstâncias de aumento ou de redução da penalidade (arts. 20 e 21).

18. Com relação à penalidade de advertência, a defesa pugna pela sua aplicação em atenção aos princípios da proporcionalidade e da necessidade. A esse respeito, consigne-se que o art. 14 do Manual de Penalidades do Pix elenca um rol taxativo de regras e procedimentos que, se descumpridos, sujeitam o participante à aplicação dessa pena, não fazendo parte desse rol o descumprimento tratado nesse processo.

19. De igual forma, não se vislumbra no caso concreto as hipóteses de aplicação da pena de exclusão, conforme arts. 23 e 24 do Manual de Penalidades do Pix.

20. Verifica-se, assim, que o 2º cenário é mais benéfico à participante, cabendo a aplicação retroativa do cenário vigente.

21. Dessa forma, DECIDO aplicar a pena de MULTA de R$175.000,00 (cento e setenta e cinco mil reais) a Zero Instituição de Pagamento S.A., com fundamento no art. 93 do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 1, de 2020.

22. Comunique-se a decisão à participante, intimando-a ao recolhimento devido no prazo de 30 (trinta) dias, contado conforme o art. 7º do Anexo I à Resolução BCB nº 507, de 2025, ressalvado o direito de interposição de recurso, nos termos do art. 11 do referido Anexo I, no mesmo prazo.

CLIMERIO LEITE PEREIRA
Chefe do Departamento de Resolução e de Ação Sancionadora
(documento assinado digitalmente)