

O futuro dos meios de pagamento já chegou!



PIX no seu E-commerce

A fintech mais inovadora
para receber Pix
e se preparar para o futuro!



Manual Operacional da Plataforma Pay2

Versão 2.0 - atualizada em 01 de junho de 2021

Sumário

1. Visão geral	1
2. Como começar a utilizar a Pay2	2
3. Integração dos Participantes ao Sistema Pay2	3
4. Transação de pagamento via Pay2	4
5. Liquidação da transação de pagamento	5
6. Cancelamentos e estornos	6
7. Dúvidas e suporte	7

1 - Visão geral

A Pay2 é pioneira na integração de pagamentos instantâneos no Brasil para Loja Virtual, e oferece uma jornada de compra com uma experiência simples, inclusiva e inovadora para o comprador, trazendo maior conversão, simplicidade operacional e mais segurança para o varejista.

Através de conceitos de pagamentos instantâneos, open banking e tecnologia, a Pay2 oferece um conjunto de mecanismos para que consumidores possam pagar utilizando sua conta em qualquer instituição financeira parceira, trazendo a confirmação da compra instantaneamente.

O pagamento é iniciado por um consumidor de produtos e/ou serviços ("Comprador") comercializados em plataformas online de empresas integradas ao Sistema Pay2 ("Loja Virtual Participantes"), por meio da infraestrutura de pagamentos desenvolvida pela Pay2 em cooperação com instituições financeiras e/ou de pagamentos parceiras ("Instituições Participantes") ou por meio da infraestrutura desenvolvida pelo Banco Central do Brasil, o Pix. Atualmente, possibilitamos pagamentos por meio de dois produtos: (i) Pay2 Checkout e (ii) Pay2 Link de Pagamento.

I. Pay2 Checkout: transações de pagamento eletrônicas através do débito dos recursos existentes em conta vinculado a essa conta em uma Instituição Participante ou Pix.

II. Pay2 Link de Pagamento: transações de pagamento eletrônicas através da geração de um link em nossa plataforma. O sistema consta com uma tela de sucesso que ratifica o faturamento e que serve como prova documental do pagamento.

A Loja Virtual Participante que deseja oferecer qualquer modalidade de pagamento através dos produtos acima deve, desde que aceita no Sistema Pay2, aderir ao Regulamento Pay2 e ao Contrato de Prestação de Serviços e Abertura de Conta de Pagamento. Além disso, deve ter seus sistemas internos integrados tecnologicamente ao Sistema da Pay2.

Nossas APIs disponibilizam todas as ações necessárias para controlar o fluxo de um pagamento como criar, cancelar ou estornar uma compra. Por esse motivo, as Lojas Virtuais Participantes devem assegurar que sua plataforma esteja integrada ao Sistema Pay2, de modo a permitir a identificação, captura e transmissão das informações relativas aos Compradores e às transações de pagamento;

A Loja Virtual Participante é exclusivamente responsável por instalar e manter atualizados sistemas bem como outros itens necessários (como por exemplo: Controle sobre todos os acessos ao sistema, ativação da segurança por dois fatores usando Google Authenticator e controle do cadastro do celular que receberá o SMS para ratificação do saques) para que tenha assim acesso às soluções e serviços disponibilizados pela Pay2.

2 - Como começar a utilizar

Para que as Lojas Virtuais Participantes possam integrar o Sistema Pay2, existem duas etapas a serem seguidas: (i) cadastro; e (ii) integração tecnológica. Completando essas etapas, a Loja Virtual Participante estará apta a ser inserida no sistema.

Para realizar seu Cadastro no Sistema Pay2 e realizar a abertura de uma conta de pagamento junto à Pay2 ("Conta de Pagamento"), a Loja Virtual Participante deverá submeter seus dados cadastrais através de um formulário de cadastro.

Neste formulário, o solicitante deverá fornecer as informações e/ou fazer uploads de documentos relacionados à empresa e às pessoas envolvidas no negócio. Para abertura da Conta de Pagamento, a Loja Virtual Participante deverá ser uma pessoa jurídica localizada no Brasil e o representante legal deverá possuir capacidade jurídica para celebrar e cumprir o Contrato e realizar transações, não havendo nenhum impedimento para tanto.

Ao confirmar o envio das informações via formulário de cadastro à Pay2, a Loja Virtual Participante declara que leu e está de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços e Abertura de Conta de Pagamento, Política de Privacidade e Proteção de Dados, Política de Integridade, Código de Ética e Conduta e Regulamento Pay2 e com o presente Manual Operacional.

A Pay2 reserva-se no direito de, a depender de critérios por ela estabelecidos, determinar que a Loja Virtual Participante deverá também assinar os documentos mencionados no parágrafo acima.

Uma vez fornecidas todas as informações e documentos, a Pay2 efetuará as avaliações quanto à possibilidade e adequação da utilização do Sistema Pay2 pela Loja Virtual Participante, podendo eventualmente solicitar documentos adicionais e/ou atualizações de informações ou, em última instância, não aprovar o cadastro do solicitante.

A Pay2, conforme o caso e a qualquer tempo, se reserva ao direito de consultar bancos de dados públicos e privados, tais como bureaus de crédito, que mantenham informações restritivas de crédito, cadastrais, comportamentais e financeiras de pessoas físicas e jurídicas. A Loja Virtual Participante autoriza expressamente a Pay2 a consultar bancos de dados mantidos por terceiros e a consultar suas informações (pessoais e/ou comerciais), conforme regulação aplicável.

Após a preenchimento do formulário de cadastro e entrega dos documentos, a Pay2 informará suas conclusões à Loja Virtual Participante em até 30 dias, por meio eletrônico (e-mail).

Caso o solicitante seja admitido como Participante do Sistema Pay2, a pessoa indicada no campo "Login Administrativo no Painel do Cliente" no momento do cadastro, receberá informações de login e senha para acesso ao Painel do Cliente, encerrando a etapa de cadastro no Sistema Pay2.

O Painel do Cliente conterá informações sobre as vendas da Loja Virtual Participante realizadas através da Pay2. Além disso, nele as empresas também terão acesso aos relatórios de conciliação e a criação de novos logins de acesso ao sistema Pay2 para sua equipe.

Os dados de acesso à Conta de Pagamento e Painel do Cliente são sigilosos, pessoais e intransferíveis, e não deverão ser compartilhados com terceiros em qualquer hipótese, sendo o usuário única e exclusivamente responsável pela sua utilização. A Pay2 não se responsabiliza por transações realizadas em razão de negligência e/ou imprudência do usuário na utilização de seus dados de acesso.

A Pay2 possui 4 grupos de acesso em seu sistema. Sendo 3 grupos de usuários e 1 de integração pela API. São eles:

1. **Administrador:** Acesso MASTER que permite criação de outros usuários e configuração do sistema;
2. **Financeiro:** Acesso FINANCIAL que permite administração dos pedidos e saques no sistema. Onde no ato será solicitada autenticação de 2 fatores usando SMS para o celular do próprio usuário.
3. **Editor:** Acesso BASIC que permite acesso apenas para observar, conciliar dados de pagamento e criar links de pagamentos.
4. **Token:** Permissão de integração para que domínios possam integrar ao sistema. Podendo assim criar novas cobranças, consultar e estornar pagamentos.

Os solicitantes que não forem aprovados na etapa de cadastro poderão realizar uma nova tentativa de entrada no Sistema Pay2 após um período de 180 dias corridos.

3 - Integração dos Participantes ao Sistema Pay2

Existem duas alternativas para que a Loja Virtual Participante possa se integrar à Pay2:

Caso a Loja Virtual Participante utilize uma plataforma já integrada ao Sistema Pay2, suas chaves de integração (ID da conta, Chave PIX e Token) estarão disponíveis no Painel do Cliente, sendo estas de sua exclusiva responsabilidade;

Caso a Loja Virtual Participante utilize uma plataforma própria, ela deverá seguir os procedimentos e requerimentos descritos abaixo e no Regulamento:

- A Loja Virtual Participante deverá acessar a Documentação Técnica da Pay2, que pode ser encontrada em sua totalidade no seguinte endereço eletrônico "<https://docs.pay2.com.br>".

- A Loja Virtual Participante receberá logins de acesso ao ambiente de produção e de testes (sandbox), onde poderá acessar as credenciais necessárias para integração ao Sistema Pay2;

Eventuais atualizações nas regras e procedimentos podem ser realizadas em função de evoluções tecnológicas ocorridas no Sistema Pay2. Durante a vigência do Contrato, a Loja Virtual Participante poderá receber mensagens eletrônicas da Pay2, de modo a assegurar a execução contratual, tais como

avisos relacionados a alterações contratuais, atualização de tecnologias, entre outros.

4 - Transação de pagamento

O fluxo de uma transação de pagamento via Pay2 é descrito nos tópicos a seguir:

a - Criação do pagamento

- O Comprador deverá acessar a página da Loja Virtual Participante, escolher o(s) produto(s), bem(ns) e/ou serviço(s) e, dentre as formas de pagamento disponíveis, escolher pagar via Pagamento Instantâneo ou Pix, caso aplicável;
- Serão apresentadas as Instituições Participantes dentre as quais o Comprador poderá escolher aquela por meio da qual realizará o pagamento;
- Após a escolha, o Comprador deverá fazer a leitura do QR Code ou Copie e Cole;

b - Processamento do pedido de pagamento

- Após a leitura do QR Code, a Instituição Participante analisará o pedido de pagamento de acordo com seus processos e requerimentos internos de autenticação e confirmação;
- Comprador deverá realizar a autorização do pedido de pagamento pelo aplicativo da Instituição Participante seguindo os procedimentos estabelecidos por ela, que comunicará à Pay2 se o pagamento foi aprovado ou negado;
- A Pay2 informará à Loja Virtual Participante se o pagamento foi aprovado ou negado. Caso aprovado, a Loja Virtual Participante poderá finalizar seu fluxo de venda, liberando o produto e/ou serviço ao Comprador.

5 - Liquidação da transação de pagamento para Loja Virtual

Uma vez aprovada a transação de pagamento, os respectivos recursos líquidos serão creditados na Conta de Pagamento da Loja Virtual Participante.

Os recursos da Conta de Pagamento poderão ser transferidos para uma conta bancária de sua escolha, desde que de mesma titularidade, nas instituições domicílio informadas à Loja Virtual Participante no momento do cadastro. O prazo de pagamento será executado em segundos até horas à partir da captura da autorização da transação e após a finalização do período de prazo de cancelamento, desde que a transação não tenha sido cancelada neste meio tempo.

O prazo de cancelamento é um parâmetro do sistema que determina o período no qual a transação ainda não foi inserida no lote de liquidação e, por esse motivo, ainda é passível de cancelamento. Esse parâmetro pode ser configurado pela Loja Virtual Participante no momento da integração técnica, com o intuito de facilitar sua operação e o processo de devolução para o Comprador.

Caso a conciliação prevista para o pagamento da liquidação coincida com dia de não funcionamento bancário, momento de manutenção/atualização do sistema ou em casos excepcionais de transações que exijam uma análise mais profunda pelas integradoras diretas, poderão ter um (i) delay to settlement de horas ou até 7 dias úteis, não podendo este prazo não ser modificado pela Loja Virtual Participante.

(i) Delay to settlement é o tempo total para liquidação do pagamento junto aos intermediadores.

Em decorrência da realização da transação de pagamento por meio do Sistema Pay2 ou transferência bancária para realização da liquidação dos valores transacionados pela Loja Virtual Participante, a Loja Virtual Participante pagará no ato da venda (por automatização do split bancário) uma remuneração equivalente a um percentual do valor bruto total de cada transação de pagamento, de acordo com as condições e valores estabelecidos de comum acordo entre as Partes. Esse percentual irá remunerar a Pay2 e a Instituição Participante envolvida na transação, conforme política de alocação prevista entre os mesmos. Vale ressaltar que toda operação bancária é executada usando uma transação atômica.

Transação Atômica, é uma operação, ou conjunto de operações, em uma base de dados, ou em qualquer outro sistema computacional, que deve ser executada completamente em caso de sucesso, ou ser abortada completamente em caso de erro.

No PIX todas as transações são armazenadas em conjuntos de blocos privado com criptografia de curva elíptica e integração ao sistema financeiro nacional (BACEN). Assegurando assim a integridade das execuções bancárias.

A Loja Virtual Participante deverá zelar pela regularidade da conta bancária na instituição domicílio, responsabilizando-se pela correção e suficiência das informações prestadas à Pay2.

6 - Cancelamentos e estornos

a - Cancelamento devido a “time-out”

- Após a criação da transação de pagamento, o Comprador possuirá um período (prazo de cancelamento) pré-estabelecido pela Loja Virtual Participante para finalizar e confirmar o pagamento (“time-out do countdown”). Este período também é parametrizado pela Loja Virtual Participante no momento da integração técnica.
- Caso o Comprador não aprove o pagamento até o fim do período de time-out, a transação de pagamento se torna expirada e as partes envolvidas são notificadas, não sendo possível finalizar este pagamento em um momento posterior.

b - Pagamento não aprovado

- Caso a transação não seja aprovada pela Instituição Participante ou pelo Comprador, a Instituição Participante enviará à Pay2 via API uma mensagem do cancelamento da compra e o seu respectivo motivo, conforme procedimentos e requerimentos descritos na documentação técnica.

c - Cancelamento após confirmação do pagamento

- Após a confirmação e autorização do pedido de pagamento junto à Instituição Participante, apenas será possível cancelar a transação caso o (i)delay do refund, período pré-estabelecido de cancelamento pela Loja Virtual Participante, ainda não tenha sido finalizado.
- Neste período, caso a transação seja cancelada, a Pay2 deverá receber via API uma mensagem da Loja Virtual Participante acerca desse cancelamento e a Pay2 deverá reembolsar os recursos da compra ao Comprador, conforme procedimentos e requerimentos descritos na documentação técnica. O reembolso será processado para o Comprador e enviado para mesma conta em que o débito foi realizado no momento do pagamento, salvo exceções por razões técnicas - nestes casos a devolução acontecerá em uma conta bancária indicada pelo consumidor final.
- Após a finalização do (i)delay to refund, a Loja Virtual Participante não poderá mais cancelar uma transação, devendo solicitar um estorno da compra caso precise realizar a devolução do valor ao Comprador.

(i) Delay do refund, é o prazo máximo estipulado pela Pay2 no qual um pedido pode ser cancelado. Ou seja, 7 dias úteis.

d - Estorno de uma compra efetuada ou serviço contratado

- Na ocasião em que quiser solicitar o estorno de uma compra, a Loja Virtual Participante deverá fazê-lo via Painel do Cliente ou via API, conforme procedimentos e requerimentos descritos na documentação técnica.
- O mecanismo para realização dos estornos via Pay2 consiste em capturar as liquidações posteriores ao pedido de estorno até que o valor total para cobrir este estorno esteja completo. Quando a Loja Virtual Participante tiver o montante acumulado em sua Conta de Pagamento, o estorno será processado para o Comprador e enviado para mesma conta em que o débito foi realizado no momento do pagamento, salvo exceções por razões técnicas - nestes casos a devolução acontecerá em uma conta bancária indicada pelo consumidor final.
- Os estornos serão priorizados por ordem de solicitação e o saldo para compor os estornos será obtido somente das liquidações deste mesmo lojista. Para conciliação bancária, um pedido de estorno entrará nos cálculos na hora da liquidação
- O estorno somente será executado caso a Loja Virtual Participante esteja com saldo positivo que cubra o valor total em conta do valor do pedido a ser estornado.
- Os estornos executados também poderão ser conferidos no extrato, também disponível para download no Painel do Cliente, na aba “pedidos”.
- Se um pedido de estorno alcançar o final dos “dias para composição” e as vendas realizadas pela Loja Virtual Participante neste período não tiverem sido capazes de cobrir seu valor, esse estorno se tornará expirado.
- Neste contexto, a Loja Virtual Participante pode optar por iniciar um novo pedido de estorno no Painel do Cliente dentro do prazo do delay de refund, voltando ao início do processo, ou pode prosseguir com a devolução manual diretamente ao Comprador.

7 - Dúvidas e suporte

Caso haja questões e dúvidas adicionais após a leitura deste Manual Operacional, elas poderão ser sanadas por meio da nossa Central de Ajuda, disponível no site da Pay2, ou ainda através do e-mail suporte@pay2.com.br