



FAQ - PERGUNTAS FREQUENTES

Pix por Aproximação

Conheça o Pix por aproximação: nova funcionalidade para pagamentos via Pix ainda mais rápidos.

Grupo
Boticário  **MOOZ**

Sumário

1. Entendendo o que é Pix por aproximação	4
1.1 O que é Pix por aproximação?	4
1.2 Quais são os pré-requisitos e a disponibilidade da solução hoje?	4
1.3 Qual a diferença entre o Pix tradicional e o Pix por aproximação?	4
1.4 A experiência é diferente do uso de cartão por aproximação?	5
1.5 O Pix por aproximação substitui outros meios de pagamento?	5
1.6 O uso do Pix por aproximação interfere nos meus limites do Pix tradicional?	5
2. Como funciona na prática	5
2.1 Como o Pix por aproximação funciona na prática?	5
2.2 Em quanto tempo o pagamento é confirmado?	5
2.3 Como saberei que o pagamento via Pix por aproximação foi realizado com sucesso?	6
2.4 Há limite de valor para transações feitas por aproximação com Pix?	6
2.5 Posso cancelar uma transação feita com Pix por aproximação?	6
2.6 O que fazer se o pagamento por Pix por aproximação não for concluído?	6
3. Oferta ao consumidor na loja	6
3.1 Como ofertar o Pix por aproximação para o consumidor?	6
3.2 Qual é a principal vantagem para o consumidor final?	6
3.3 É seguro usar o Pix por aproximação?	6
3.4 Há algum risco para o estabelecimento ao aceitar Pix por aproximação?	7
4. Benefícios e vantagens para o negócio	7
4.1 Quais são as vantagens de oferecer Pix por aproximação aos clientes?	7
4.2 Quais são os benefícios do Pix por aproximação para os franqueados?	7

5. Equipamentos e disponibilidade 7

5.1 Em que modelos de maquininhas o Pix por aproximação vai funcionar? 7

5.2 O estabelecimento precisa fazer alguma configuração específica para aceitar Pix por aproximação? 7

5.3 Há algum custo adicional para o estabelecimento aceitar Pix por aproximação? 7

5.4 O Pix por aproximação vai se expandir para mais unidades do Grupo Boticário? 8

5.5 Disponibilidade no PDV 8

6. Suporte e soluções 8

6.1 O que devo fazer se a maquininha não reconhecer o pagamento por aproximação? 8

6.2 O cliente teve um problema ao tentar pagar via Pix por aproximação. O que faço? 9

6.3 Qual o canal de atendimento para dúvidas ou problemas com o pagamento via Pix por aproximação? 9

1. Entendendo o Pix por aproximação

1.1 O que é o Pix por aproximação?

O Pix por aproximação é uma **forma de pagamento instantâneo que utiliza a tecnologia NFC** (Near Field Communication - comunicação por aproximação). Para realizar o pagamento, o cliente só precisa aproximar o celular do dispositivo de pagamento, como já acontece com cartões por aproximação.

A transação é concluída na hora, **com confirmação imediata**. Para que funcione, tanto o dispositivo de pagamento quanto o celular precisam **ter NFC**, e o **aplicativo do banco** ou a **carteira digital deve ter a função ativada**.

1.2 Quais são os pré-requisitos e a disponibilidade da solução hoje?

Consumidor: É necessário ter um celular com a tecnologia NFC e conexão com a internet para realizar o pagamento.

- **Pagamento via Carteira Digital:** Necessário adesão ao Open Finance e disponível apenas para a carteira digital Google Pay, a única autorizada pelo Banco Central a realizar esse tipo de operação no momento (Apple Pay e Samsung Pay aguardam homologação).
- **Pagamento via App de Banco:** Necessário a liberação pela instituição bancária. Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, C6 Bank, PicPay, Nubank, Santander, entre outros, já começaram a liberar o Pix por aproximação no app.

Jornada: Para o consumidor, o tempo total de pagamento foi reduzido de 35 segundos (via QR Code) para 8 segundos com o Pix por aproximação — desde a abertura do app até a confirmação da transação."

Equipamentos PDV: O parque de maquininhas também está evoluindo. Todos os modelos homologados pela Mooz estão sendo preparados para essa tecnologia.

1.3 Qual a diferença entre o Pix tradicional e o Pix por aproximação?

A principal diferença está na **forma como o cliente realiza o pagamento**. No Pix tradicional, o cliente escaneia um QR Code com a câmera do celular. Já no Pix por aproximação, ele apenas aproxima o celular da maquininha. Ambas as opções seguem **o mesmo fluxo de atendimento**: a consultora pergunta a forma de pagamento e seleciona a opção no terminal. A jornada é **mais rápida e prática** na modalidade por aproximação.

1.4 A experiência é diferente do uso de cartão por aproximação?

A experiência é bastante similar. A principal diferença é que o Pix por aproximação depende de conexão com a internet e, em alguns casos, de autenticação no aplicativo ou na carteira digital. Para a consultora, não há diferença na jornada: o atendimento segue o mesmo padrão do pagamento com cartão.

1.5 O Pix por aproximação substitui outros meios de pagamento?

Não. Ele complementa os meios já disponíveis, como cartão e Pix tradicional. A loja continua oferecendo todas as opções e o cliente escolhe a que preferir.

1.6 O uso do Pix por aproximação interfere nos meus limites do Pix tradicional?

Não. O limite de valor é o mesmo definido pelo banco do cliente para transações Pix. Dependendo da instituição financeira, o cliente pode ajustar esse valor no próprio aplicativo bancário.

2. Como funciona na prática

2.1 Como o Pix por aproximação funciona na prática?

Existem duas formas de realizar o pagamento:

- **Via aplicativo do banco:** o cliente abre o app do banco, escolhe a opção "aproximação" e aproxima o celular da maquininha para autorizar a transação.
- **Via carteira digital:** o cliente abre a carteira digital (como o Google Wallet), escolhe a opção de Pix por Aproximação e encosta o celular na maquininha. A jornada é parecida com a de pagamentos por cartão via carteira.

Atenção: Google Pay é a única carteira digital autorizada pelo Banco Central até o momento (Apple Pay e Samsung Pay aguardam homologação). Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, C6 Bank, PicPay, Nubank, Santander, entre outros, já começaram a liberar o Pix por aproximação no app do banco.

2.2 Em quanto tempo o pagamento é confirmado?

A confirmação ocorre instantaneamente, no momento da aproximação, garantindo agilidade na finalização da compra.

2.3 Como saberei que o pagamento via Pix por aproximação foi realizado com sucesso?

A maquininha exibe uma mensagem de sucesso automaticamente logo após a conclusão do pagamento, indicando que a transação foi aprovada.

2.4 Há limite de valor para transações feitas por aproximação com Pix?

Sim. O valor máximo por transação via Pix por aproximação é de R\$500.

2.5 Posso cancelar uma transação feita com Pix por aproximação?

Sim. O cancelamento segue o mesmo procedimento das transações Pix via QR Code, podendo ser feito pelo sistema da maquininha.

2.6 O que fazer se o pagamento por Pix por aproximação não for concluído?

Caso a maquininha indique erro, o atendimento deve seguir o **mesmo fluxo das transações Pix via QR Code**: o cliente pode tentar novamente ou optar por outro meio de pagamento.

3. Oferta ao consumidor na loja

3.1 Como ofertar o Pix por aproximação para o consumidor?

A consultora deve perguntar ao cliente se **ele prefere pagar por Pix via QR Code ou aproximação**, como já faz hoje com cartões. Depois, basta selecionar a opção escolhida na maquininha.

3.2 Qual é a principal vantagem para o consumidor final?

A principal vantagem para o cliente **é a rapidez e simplicidade**: não precisa abrir a câmera ou digitar valores, só aproximar o celular e confirmar o pagamento.

3.3 É seguro usar o Pix por aproximação?

Sim. O Pix por aproximação utiliza as mesmas regras do Pix tradicional e é regulamentado pelo Banco Central. A tecnologia NFC também oferece camadas adicionais de segurança, como criptografia e autenticação do usuário.

3.4 Há algum risco para o estabelecimento ao aceitar Pix por aproximação?

Não há riscos adicionais. O sistema é regulamentado, seguro e segue os mesmos padrões de transações Pix via QR Code.

4. Benefícios e vantagens para o negócio

4.1 Quais são as vantagens de oferecer Pix por aproximação aos clientes?

Oferecer Pix por aproximação traz **mais praticidade e agilidade** para o cliente, tornando a **experiência de compra mais rápida**.

4.2 Quais são os benefícios do Pix por aproximação para os franqueados?

- **Finalização de vendas em segundos**, sem leitura de QR Code ou digitação.
- **Redução de filas** e aumento da rotatividade no caixa.
- O **Pix tem taxa menor** que outros meios de pagamento, o que diminui o custo da operação sem alterar a experiência do cliente.
- **O repasse dos valores acontecem um dia após a transação**, o que garante mais agilidade no recebimento e mais previsibilidade no fluxo de caixa.

5. Equipamentos e disponibilidade

5.1 Em que modelos de maquininhas o Pix por aproximação vai funcionar?

A funcionalidade está disponível nos modelos **Mobpin (MP15) e Pinpad (Lane3000)**. O modelo **POS** também será habilitado a partir de julho. O **Mobpin Link2500 não será homologado** para essa funcionalidade. Pagamentos por aproximação com cartões continuam funcionando normalmente em todos os modelos.

5.2 O estabelecimento precisa fazer alguma configuração específica para aceitar Pix por aproximação?

Não. A habilitação será feita de forma remota pela Mooz. Nenhuma ação é necessária por parte do estabelecimento.

5.3 Há algum custo adicional para o estabelecimento aceitar Pix por aproximação?

Não. A tarifa aplicada será a mesma do Pix via QR Code.

5.4 O Pix por aproximação vai se expandir para mais unidades do Grupo Boticário?

Sim. A funcionalidade está habilitada para todos os equipamentos Mooz usados nas jornadas de lojas (Mobpin, POS e Pinpad), além do POS utilizado na Venda Direta em todos os PDVs (GB, TOTVS e LINX).

5.5 Disponibilidade no PDV:

◆ Em quais PDVs do Grupo Boticário o Pix por aproximação já está disponível?

A funcionalidade está ativa para todos os PDVs com adesão e que utilizem equipamentos Mooz compatíveis.

◆ Como identificar se o PDV aceita Pix por aproximação?

Se os equipamentos forem dos modelos MP15 ou Lane3000 e estiverem com a versão atualizada do PDV, o terminal estará apto a realizar transações por aproximação com Pix.

6. Suporte e soluções

6.1 O que devo fazer se a maquininha não reconhecer o pagamento por aproximação?

Se a maquininha não reconhecer o pagamento, verifique a mensagem de erro e contate o suporte técnico:

- **Para Mobpin, Pinpad e POS:** Telefone: (41) 3375-1515 (opção 2 CSF) ou através do Chat extranet.grupoboticario.com.br

6.2 O cliente teve um problema ao tentar pagar via Pix por aproximação. O que faço?

- Verifique se o celular do cliente tem **NFC ativado** (tecnologia de aproximação)
- Confirme se o **banco** ou **carteira digital** é compatível

- Se o problema persistir, oriente o cliente a **buscar suporte** com o banco ou a carteira digital utilizada

Atenção: por enquanto, o Pix por aproximação está disponível apenas para **celulares Android com NFC** (tecnologia de aproximação), utilizando **carteira digital Google Pay*** ou **aplicativos de bancos*** que já ativaram a função.

**Google Pay é a única carteira digital autorizada pelo Banco Central até o momento (Apple Pay e Samsung Pay aguardam homologação). Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, C6 Bank, PicPay, Nubank, Santander, entre outros, já começaram a liberar o Pix por aproximação no app do banco.*

6.3 Qual o canal de atendimento para dúvidas ou problemas com o pagamento via Pix por aproximação?

Franqueados Mooz Cartões

 **Chat online:** extranet.grupoboticario.com.br (Mooz)

 **Telefone:** (41) 3375-1515 (opção 8 Mooz)

Franqueados sem Mooz Cartões

 **Chat online:** extranet.grupoboticario.com.br (CSF)

 **Telefone:** (41) 3375-1515 (opção 2 CSF)



Horário de atendimento:
Segunda a sexta das 8h30 às 18h30.

Grupo
Boticário



MOOZ