Pix e Zelle:

Duas jornadas. Dois modelos de governança. Uma transformação global nos pagamentos instantâneos.

ClearFi Institute | Financial Innovation & Trust
Carolina Sansão M. Alexandrino
https://www.linkedin.com/company/clearfi-institute-financial-innovation-trust/



Nos últimos anos, os pagamentos instantâneos deixaram de ser uma tendência para se tornarem parte da rotina de milhões de pessoas ao redor do mundo.

Entre as iniciativas mais conhecidas estão o **Pix**, no Brasil, e o **Zelle**, nos Estados Unidos. Ambos permitem transferências rápidas entre contas bancárias, utilizando identificadores simples e reduzindo a dependência de dinheiro em espécie, boletos, cheques e outros meios tradicionais de pagamento.

À primeira vista, as soluções parecem bastante semelhantes. Em poucos segundos, recursos são transferidos de uma conta para outra utilizando apenas um telefone, e-mail ou outra forma simplificada de identificação.

Mas quando analisamos suas **origens, modelos de governança, jornadas de uso e estratégias de evolução**, percebemos que Pix e Zelle seguiram caminhos bastante diferentes para resolver problemas semelhantes.

Mais do que comparar funcionalidades, vale compreender como duas das maiores iniciativas de pagamentos instantâneos do mundo foram construídas e quais lições cada modelo oferece para o futuro dos serviços financeiros.

O que é o **Zelle**?

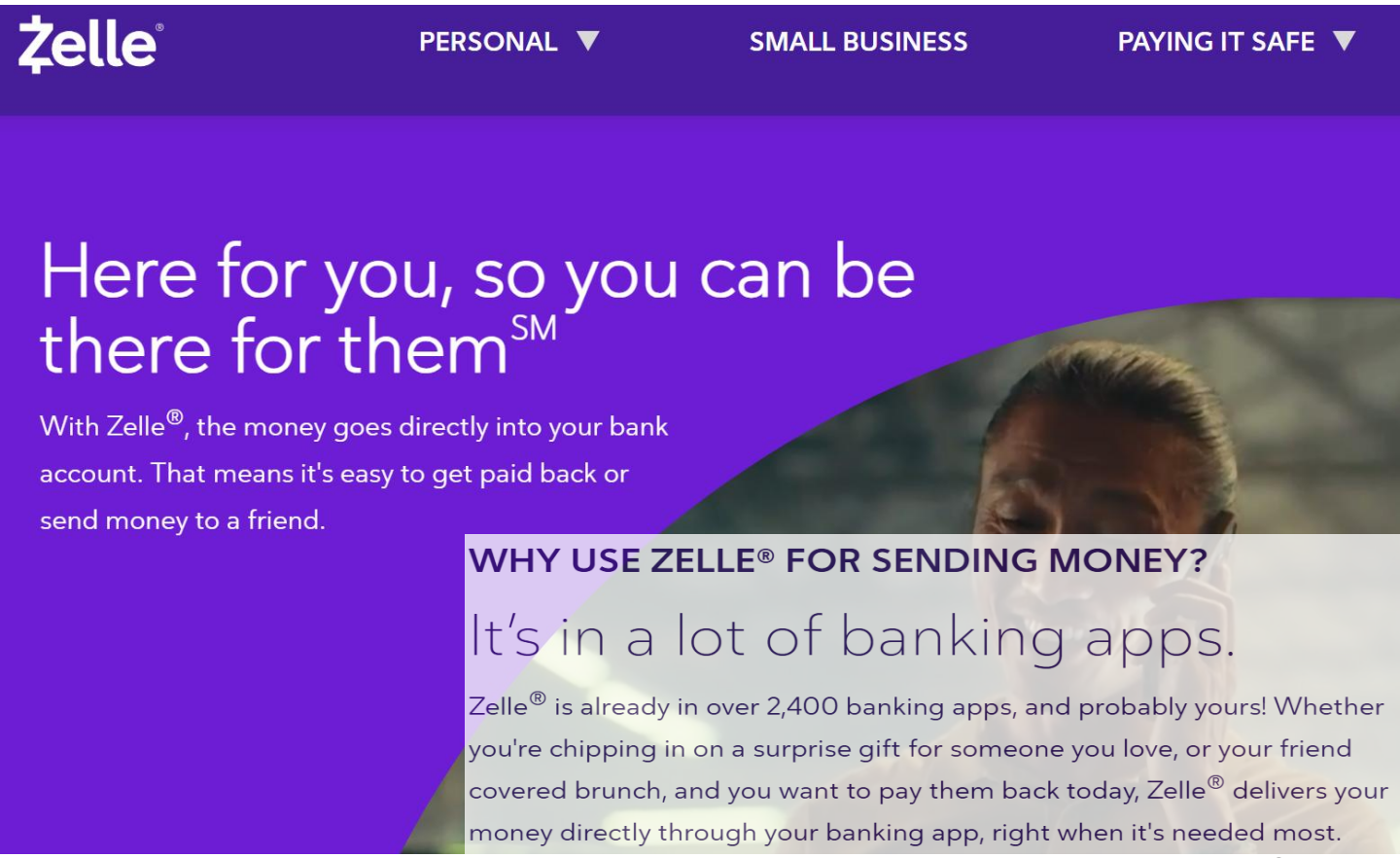
O Zelle é um sistema de transferências instantâneas entre contas bancárias criado nos Estados Unidos em 2017 por iniciativa dos maiores bancos do país. Diferentemente de carteiras digitais como Venmo ou PayPal, o Zelle não mantém saldo próprio nem exige uma conta intermediária. O dinheiro sai diretamente da conta bancária do pagador e é depositado diretamente na conta do recebedor.

Hoje, mais de 2.400 instituições financeiras americanas participam da rede Zelle oferecendo o serviço integrado aos seus aplicativos bancários. De fato, a maioria dos americanos que possui conta em banco já tem acesso ao Zelle sem necessidade de instalar um aplicativo adicional.

Para utilizar o serviço, basta vincular um endereço de e-mail ou número de telefone celular à conta bancária.

A experiência é simples, rápida e amplamente disseminada.

Mas é justamente na estrutura por trás dessa simplicidade que surgem as maiores diferenças em relação ao Pix.



Fonte: https://www.zelle.com/

O que é o pix ?

ClearFi INSTITUTE



O que é o Pix?

Pix é o pagamento instantâneo brasileiro. O meio de pagamento criado pelo Banco Central (BC) em que os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia. É prático, rápido e seguro. O Pix pode ser realizado a partir de uma conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga.

O Pix é a infraestrutura de pagamentos instantâneos criada e operada pelo **Banco Central do Brasil**, lançada em novembro de 2020.

Mais do que um novo meio de pagamento, o Pix foi concebido como uma plataforma nacional capaz de ampliar a inclusão financeira, aumentar a competição, reduzir custos transacionais e estimular a inovação no sistema financeiro brasileiro.

Assim como o Zelle, o Pix permite transferências instantâneas entre contas.

Entretanto, sua proposta foi além das transferências entre pessoas, incorporando desde o início pagamentos para estabelecimentos comerciais, empresas, governo e serviços financeiros.

Atualmente, o Pix é utilizado por mais de **170 milhões de usuários cadastrados** e se consolidou como um dos **maiores ecossistemas de pagamentos instantâneos do mundo** em volume de transações.



Fonte: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix

As chaves: mesma ideia, implementações diferentes

Tanto o Pix quanto o Zelle buscaram eliminar a necessidade de compartilhamento de dados bancários completos para realização de transferências.

No Zelle, o usuário associa sua conta a um endereço de e-mail ou número de telefone celular.



No Pix, além de telefone e e-mail, o sistema incorporou CPF, CNPJ e chaves aleatórias.



Essa ampliação de chaves criou mais flexibilidade para pessoas físicas e empresas, além de facilitar a adoção em diferentes contextos de uso.

Em **ambos os casos**, o objetivo é o mesmo: tornar a movimentação de recursos tão simples quanto enviar uma mensagem.

Também é importante destacar que ambas as soluções utilizam **QR Codes** como mecanismo alternativo de identificação, simplificando ainda mais a experiência de pagamento e recebimento sem necessidade de informar chaves ou dados de contato.



Escopo de atuação: *onde o Zelle concentra sua proposta*

O **Zelle** foi desenvolvido para simplificar a movimentação de recursos entre contas bancárias, oferecendo uma experiência integrada diretamente aos aplicativos das instituições financeiras participantes.

Entre suas principais funcionalidades estão:

Envio de dinheiro Permite transferências instantâneas diretamente entre contas bancárias elegíveis. O usuário pode enviar recursos utilizando apenas o e-mail, número de telefone celular ou identificador cadastrado pelo destinatário.	**Solicitação de pagamentos** O usuário pode solicitar recursos de amigos, familiares ou clientes utilizando o e-mail, telefone celular ou identificador cadastrado no sistema, simplificando cobranças e acertos financeiros do dia a dia.
Recebimento de recursos Os valores recebidos são creditados diretamente na conta bancária vinculada ao Zelle, sem necessidade de manter saldos em carteiras digitais ou realizar transferências adicionais.	**Divisão de despesas** Algumas instituições financeiras oferecem a funcionalidade de divisão de despesas ("Split"). Com ela, é possível compartilhar gastos entre várias pessoas, facilitando o rateio de contas como restaurantes, viagens, eventos e outras despesas em grupo.

Assim como o Pix evoluiu incorporando funcionalidades além das transferências instantâneas, o Zelle também expandiu sua proposta inicial, incluindo recursos de solicitação de pagamentos e divisão de despesas entre usuários.

Entretanto, enquanto o Zelle permaneceu focado em interações entre pessoas e pequenos negócios, o Pix ampliou sua atuação para um ecossistema mais abrangente de pagamentos, cobranças, serviços financeiros e integração com Open Finance.

Amplitude de utilização: *uma das características mais marcantes do Pix*

Uma dos principais diferenciais do Pix em relação a outras soluções de pagamentos instantâneos é a diversidade de casos de uso que foram incorporados ao ecossistema desde seu lançamento.

Embora tenha se popularizado inicialmente pelas transferências entre pessoas físicas, o Pix rapidamente expandiu sua utilização para praticamente todos os tipos de transações financeiras do dia a dia.

Para que serve:

- **Transferências entre pessoas:** enviar dinheiro de forma rápida e segura entre contas de pessoas físicas.
- **Pagamentos em estabelecimentos comerciais:** funciona para compras em lojas físicas e comércio eletrônico.
- **Pagamento de prestadores de serviços:** ideal para pagar profissionais autônomos ou empresas de serviços.
- **Pagamento entre empresas:** facilita transações entre fornecedores e clientes corporativos.
- **Recolhimento de receitas públicas:** permite pagar tributos, taxas, multas, serviços administrativos e educacionais por meio do PagTesouro.
- **Pagamento de cobranças:** inclui boletos e outras formas de cobrança.
- **Pagamento de faturas de serviços públicos:** como contas de energia elétrica e telecomunicações.
- **Recolhimento de contribuições:** como FGTS e Contribuição Social, de forma prática e segura.

A infraestrutura também passou a suportar pagamentos de tributos, taxas governamentais, multas e contribuições sociais, ampliando significativamente seu alcance dentro da economia brasileira.

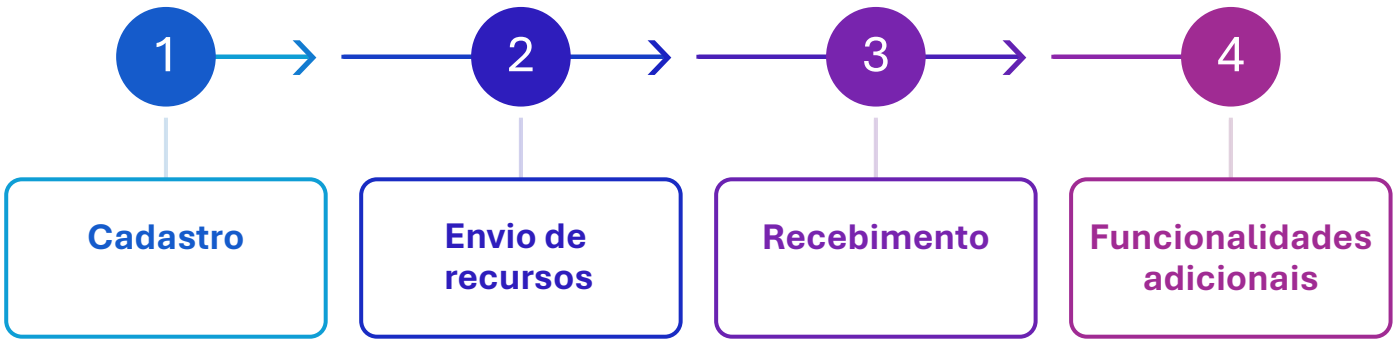
Essa versatilidade contribuiu para que o Pix deixasse de ser apenas um meio de transferência instantânea e passasse a atuar como uma plataforma de pagamentos capaz de atender consumidores, empresas e governos dentro de uma mesma infraestrutura.

A jornada do usuário: como funciona o Zelle na prática

O Zelle foi concebido para oferecer uma experiência simples, intuitiva e integrada ao aplicativo da instituição financeira.

Ao contrário de carteiras digitais independentes, como Venmo e PayPal, não é necessário instalar uma carteira digital específica. Se o banco participa da rede Zelle, a funcionalidade já está disponível diretamente no Internet Banking ou no aplicativo móvel da instituição.

A jornada do usuário pode ser resumida em quatro etapas:





Antes de utilizar o serviço pela primeira vez, o cliente realiza um cadastro simples, vinculando sua conta bancária a um endereço de e-mail, número de telefone celular dos Estados Unidos ou, em algumas instituições, a um identificador próprio do Zelle (Zelle® Tag).

Esse cadastro é realizado apenas uma vez e passa a identificar o usuário dentro da rede.



Para iniciar uma transferência, o usuário seleciona a opção Send Money, escolhe o destinatário utilizando o e-mail, telefone ou Zelle® Tag previamente cadastrados, informa o valor da transação e, opcionalmente, adiciona uma descrição da operação.

Antes da confirmação, o aplicativo apresenta o nome do destinatário para validação, etapa importante considerando que as transferências possuem caráter praticamente irreversível. Após a confirmação, os recursos são encaminhados diretamente para a conta bancária do recebedor.

Continuação da jornada do usuário

3

Recebimento

Quando o destinatário já está cadastrado no Zelle, o crédito normalmente ocorre em poucos minutos diretamente na conta bancária vinculada ao serviço. Caso ainda não tenha realizado seu cadastro, ele receberá uma notificação por e-mail ou SMS contendo um link para concluir a vinculação junto ao seu banco. Após esse processo, os recursos são automaticamente disponibilizados em sua conta.

Diferentemente das carteiras digitais, não existe saldo intermediário. O dinheiro sempre transita diretamente entre contas bancárias.

4

Funcionalidades adicionais

Embora seja conhecido principalmente pelas transferências instantâneas, o Zelle oferece outras funcionalidades que ampliam sua utilização no dia a dia.

Entre elas destacam-se:

Request Money:
Permite solicitar recursos a outra pessoa, utilizando seu e-mail, telefone celular ou Zelle® Tag cadastrados.

Split an Expense:
Disponível em algumas instituições financeiras, facilita a divisão de despesas entre amigos ou familiares, permitindo calcular automaticamente quanto cada participante deve pagar.

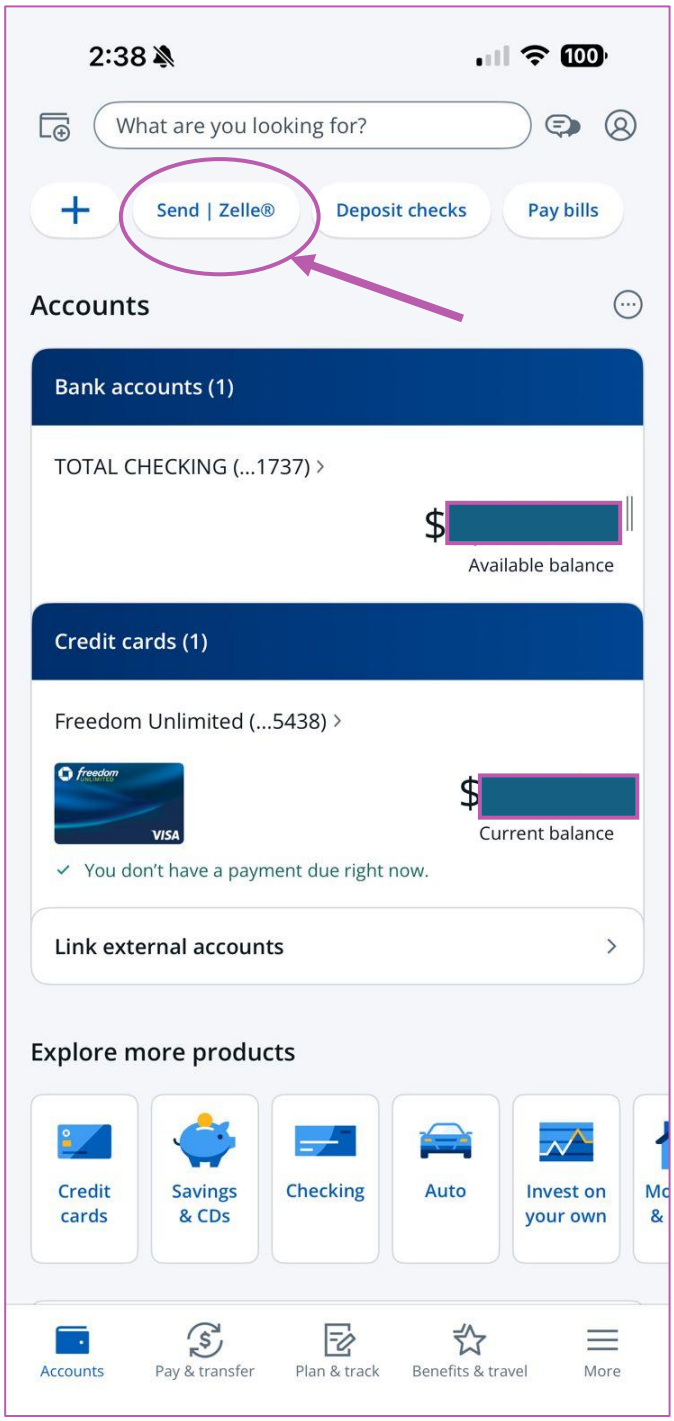
QR Code:
Algumas instituições também oferecem pagamentos por QR Code*, eliminando a necessidade de digitar e-mails ou números de telefone. Basta escanear o código do destinatário, confirmar o valor e concluir a transferência.

**Vale destacar que a funcionalidade QR Code ainda não está disponível em todos os bancos participantes da rede.*

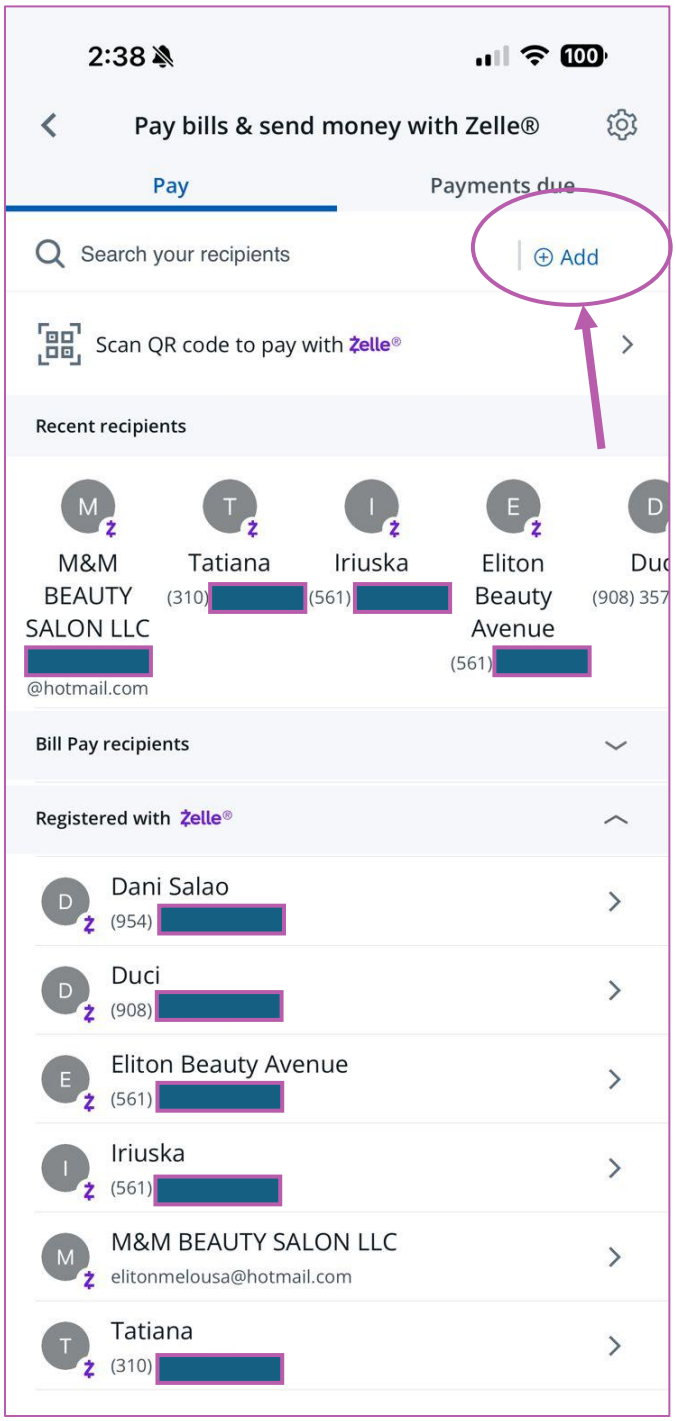


Continuação da jornada do usuário

1) Tela inicial do aplicativo móvel, opção: **Send Zelle**

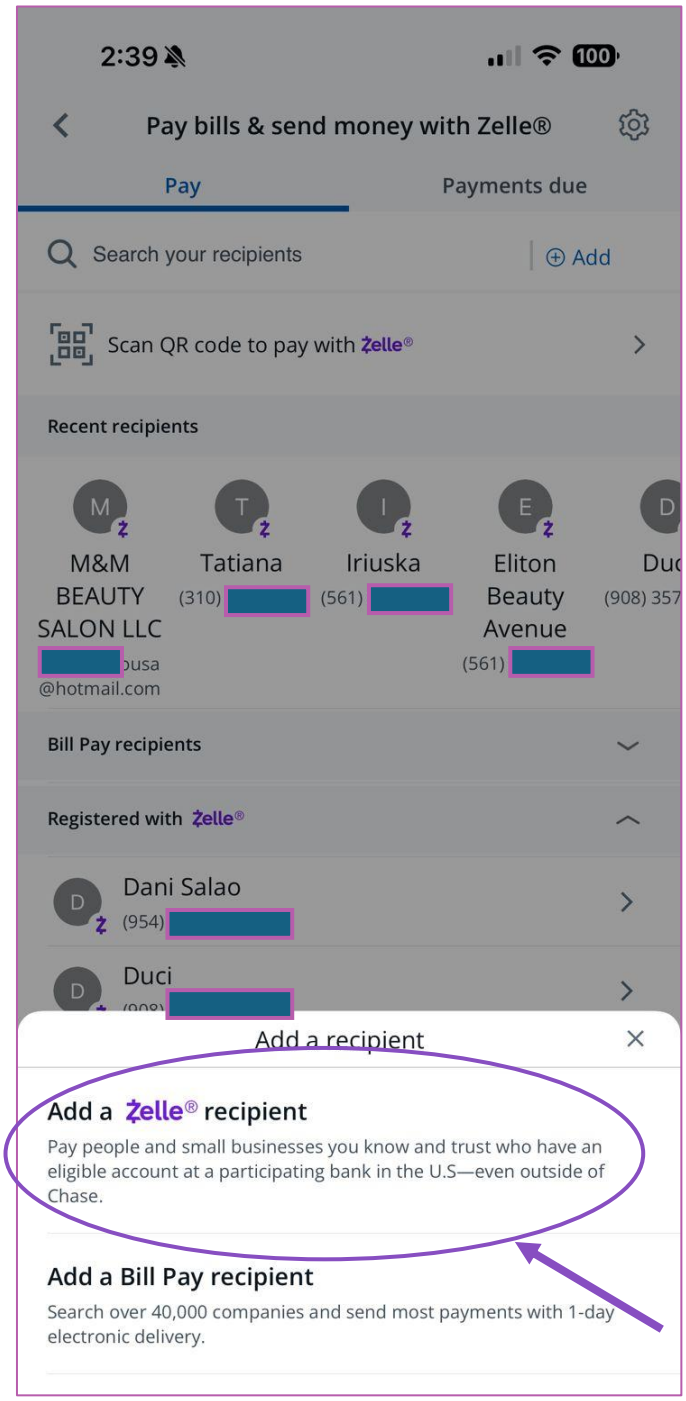


2) +Add:
Caso o destinatário não esteja cadastrado

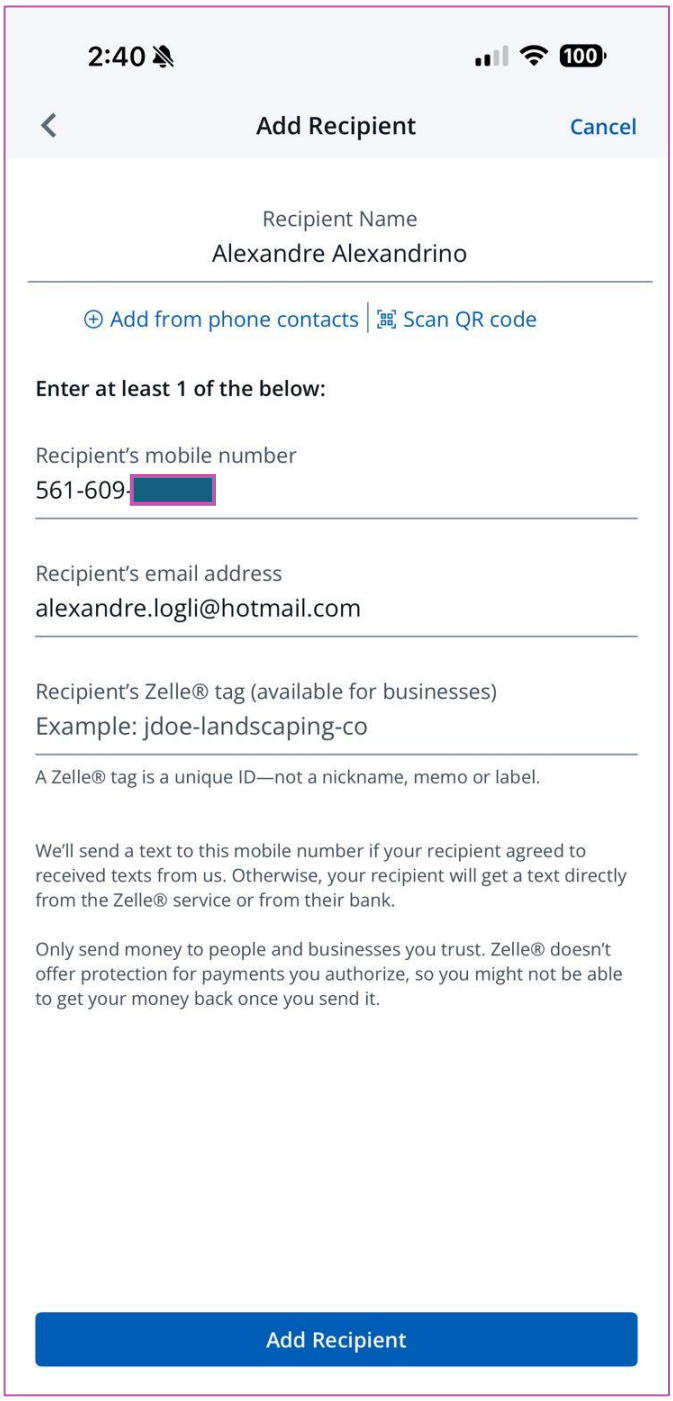


Continuação da jornada do usuário

3) Adicionando um recebedor

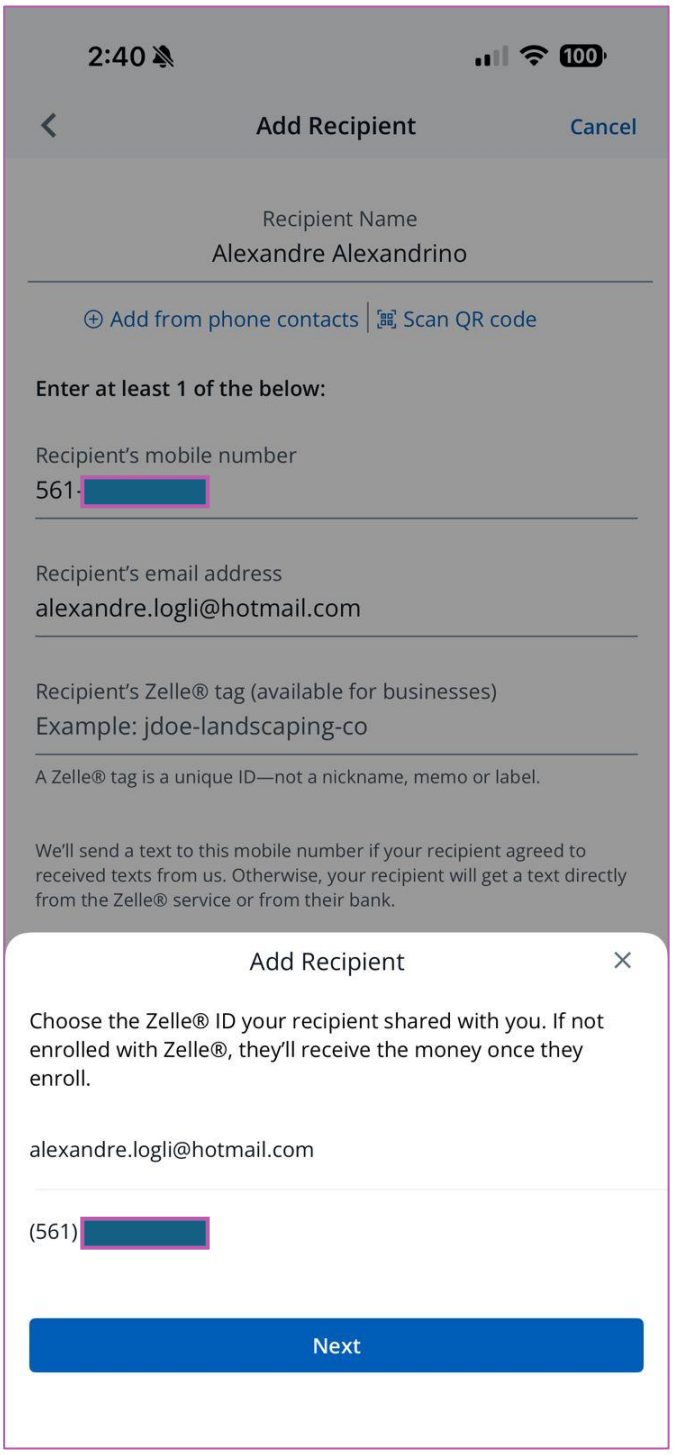


4) Dados cadastrados

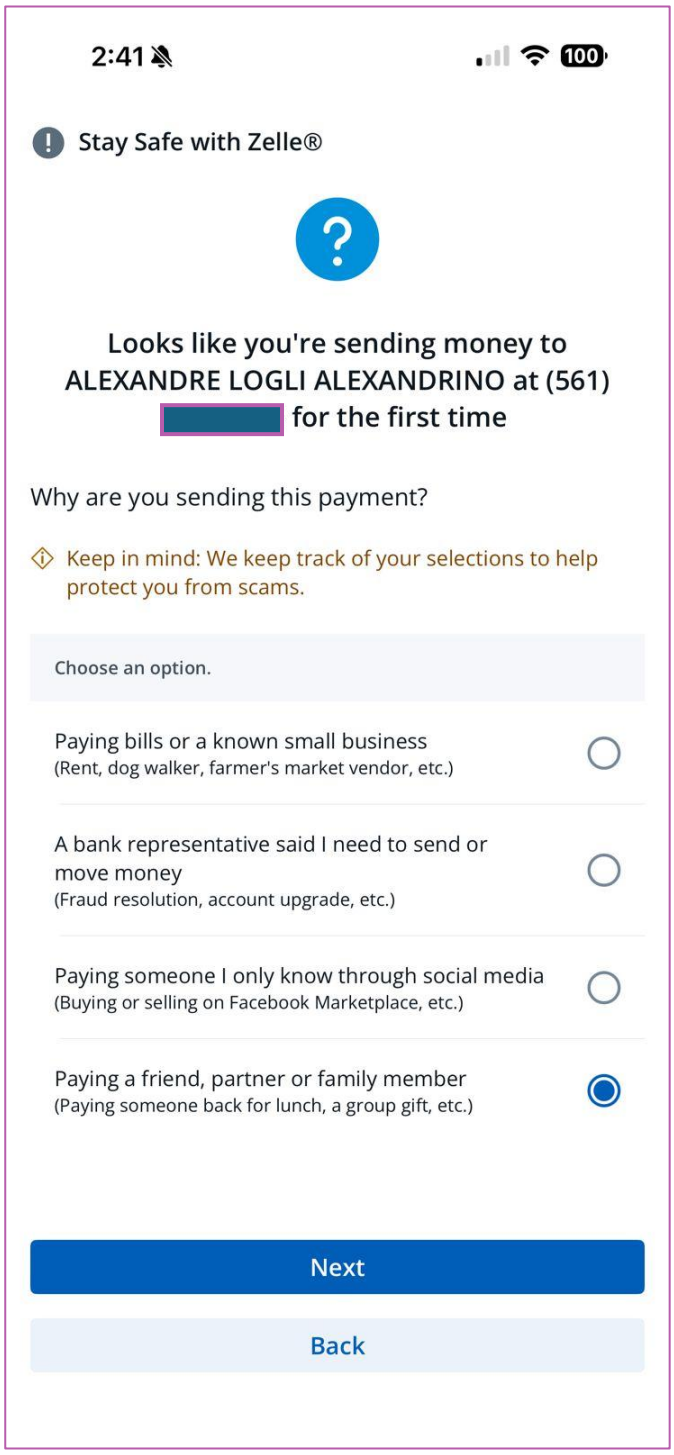


Continuação da jornada do usuário

5) Confirmação do novo contato

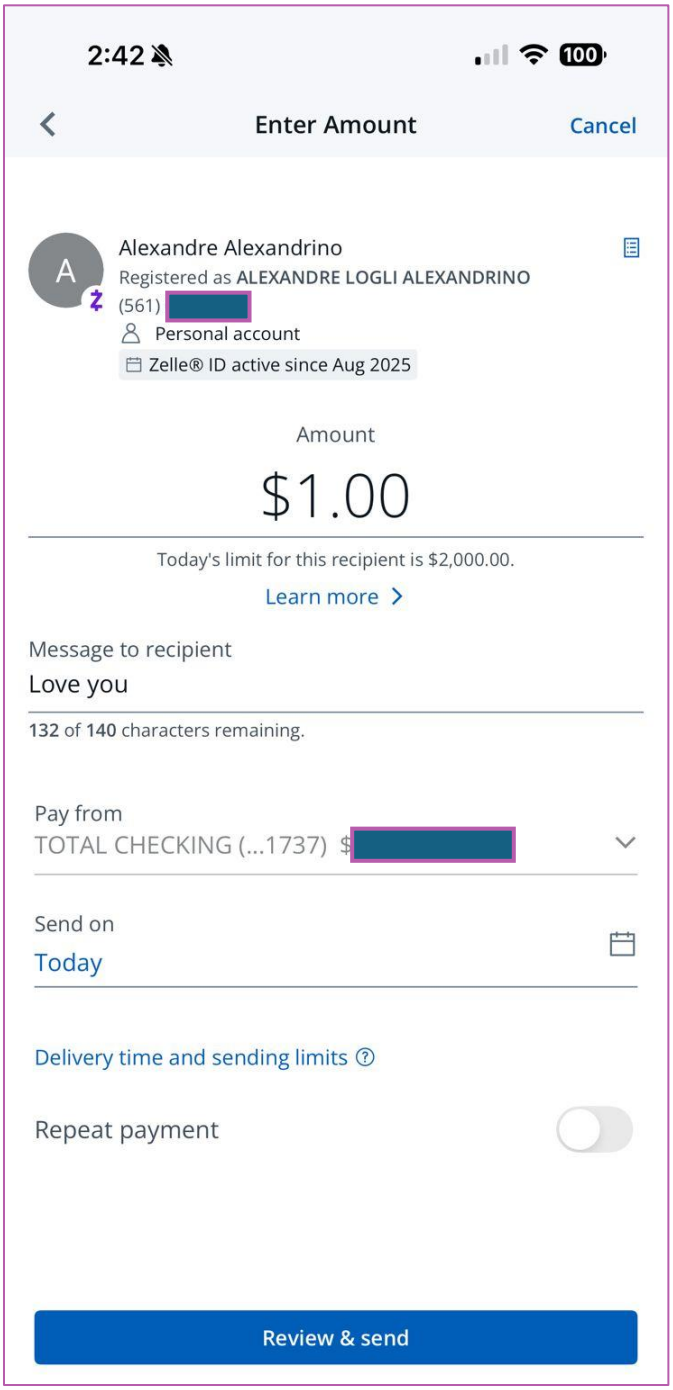


6) Selecione o motivo da transação

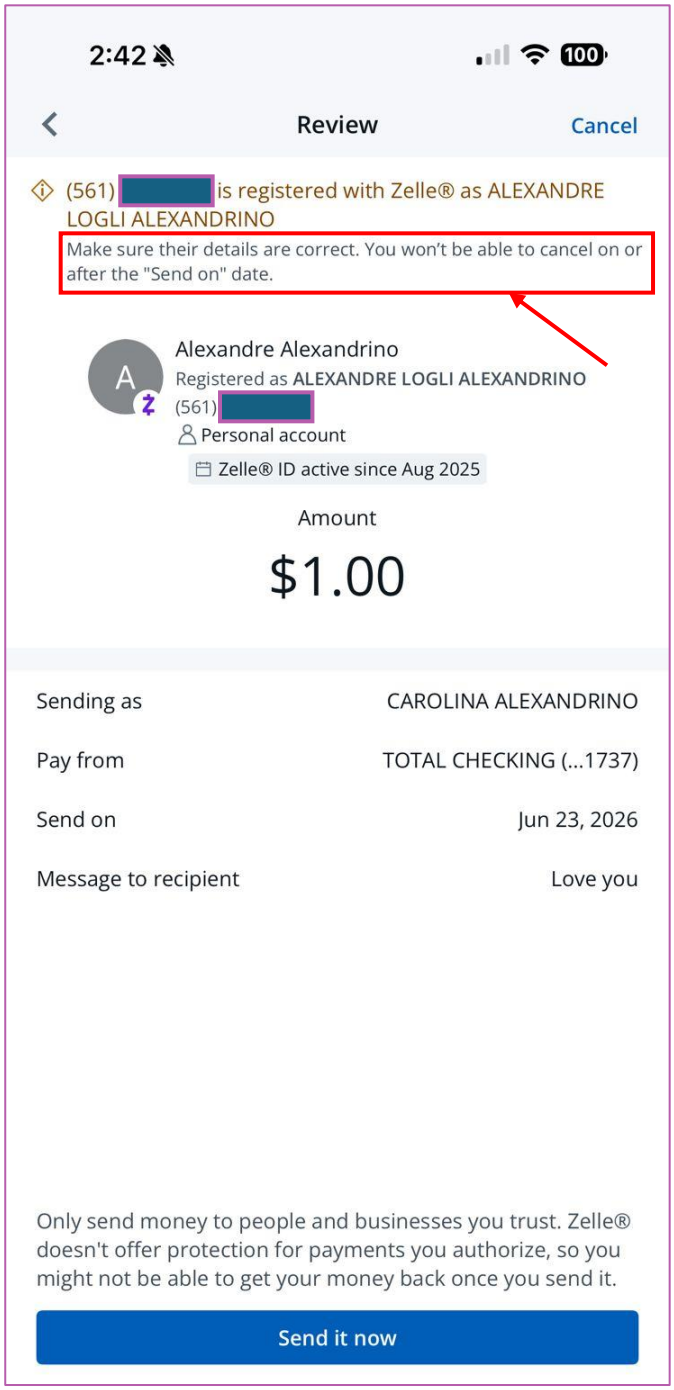


Continuação da jornada do usuário

7) Insira o valor desejado

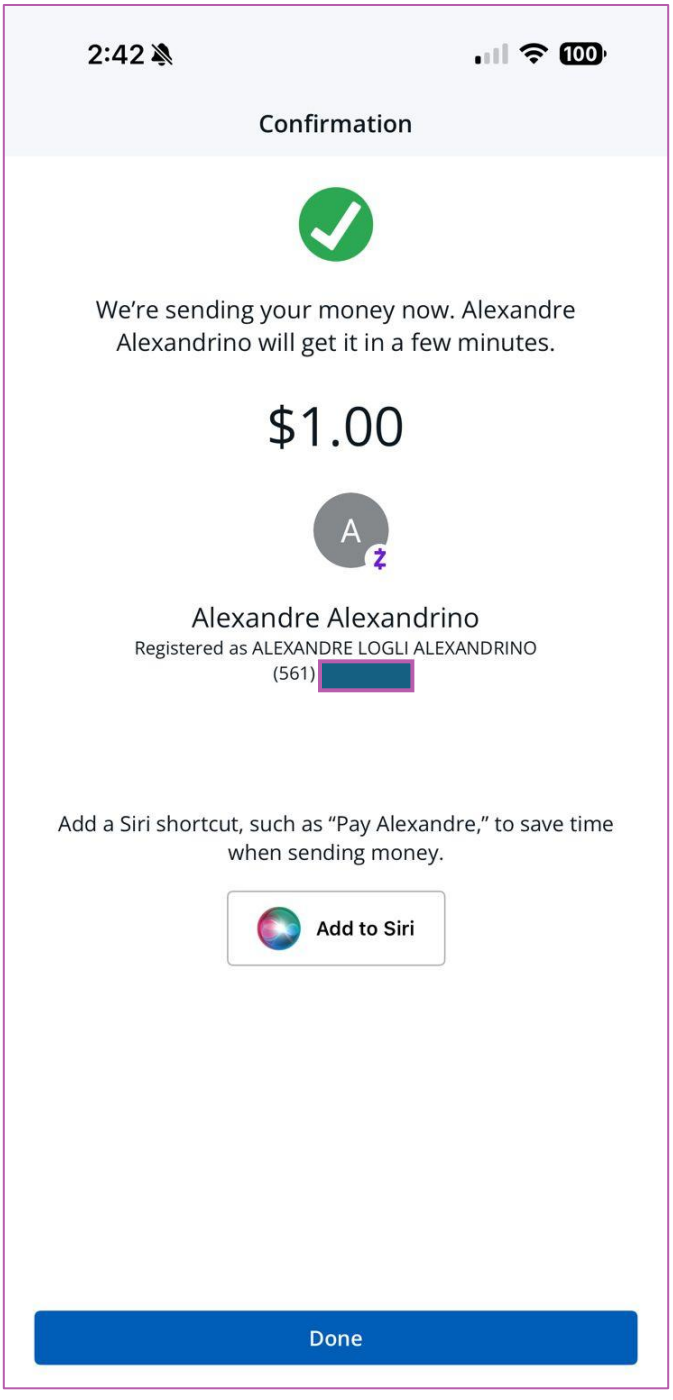


8) Confira as informações do destinatário, o valor e confirme



Continuação da jornada do usuário

9) Transação realizada



Importante:

(i) As telas inseridas na jornada do Zelle foram extraídas do Banco **Chase**.

(ii) As etapas da transferência não são totalmente padronizadas, de modo que a jornada do usuário pode variar entre as instituições financeiras participantes.

(iii) Para realizar uma transferência, o usuário seleciona a opção **Send Money**. Caso seja a primeira transação para determinado destinatário, é necessário cadastrá-lo informando seu e-mail, número de telefone celular dos Estados Unidos ou Zelle® Tag *(quando disponível)*. Nas transferências seguintes, basta selecionar o recebedor já salvo na lista de contatos.

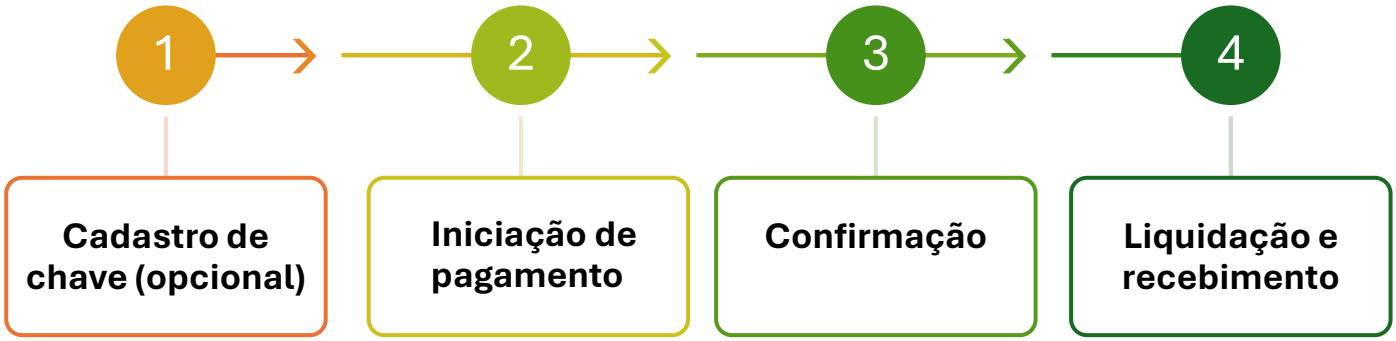
(iv) O cadastro prévio do destinatário constitui uma etapa obrigatória para o envio da primeira transferência e faz parte da estratégia de mitigação de fraudes adotada pelo ecossistema Zelle.

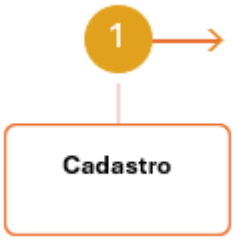
(v) Assim como no Pix, o recebedor é informado do recebimento de valor.

A jornada do usuário:

Embora a experiência seja igualmente simples, o Pix oferece diferentes formas de iniciação de pagamento.

A jornada do usuário pode ser resumida também em quatro etapas:





O usuário pode cadastrar uma ou mais chaves Pix, como: CPF, CNPJ, telefone, e-mail ou chave aleatória.

Vale destacar que o cadastro da chave **não é obrigatório**.



No Pix, você pode iniciar um pagamento de diversas formas:

- utilizando uma **chave Pix**;
- lendo um **QR Code**;
- digitando **manualmente** os dados bancários;
- escolhendo um **contato salvo** pelo banco (*quando disponível*);
- Através do Pix copia e cola;
- Por meio da Iniciação de Transação de Pagamento (ITP), no Open Finance.



O usuário visualiza os dados do recebedor, informa o valor e autentica a operação conforme os mecanismos de segurança definidos pela instituição financeira.

Continuação da jornada do usuário

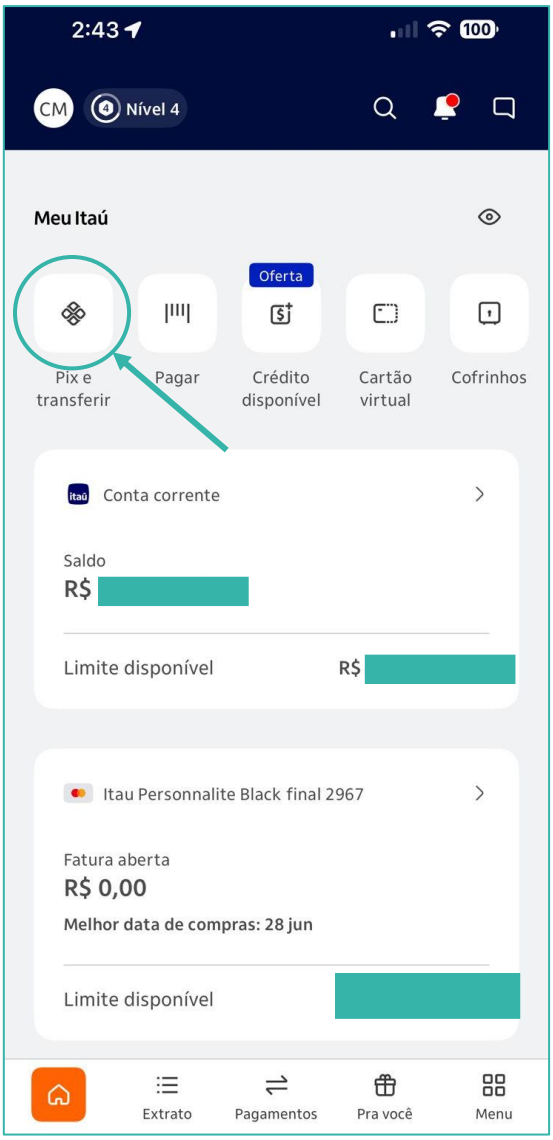
4

Liquidação e recebimento

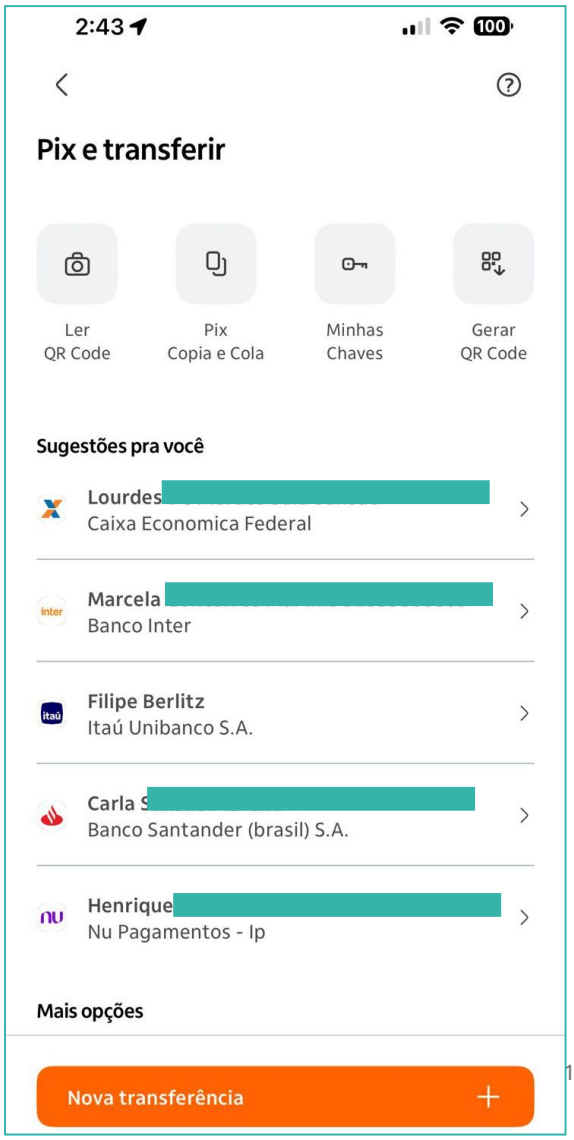
Após a confirmação, a transação é processada em poucos segundos e o recurso é disponibilizado imediatamente na conta do recebedor.

Essa **flexibilidade de iniciação** contribuiu para que o Pix se expandisse rapidamente para **diversos casos de uso** além das transferências entre pessoas, incluindo pagamentos em estabelecimentos comerciais, cobranças empresariais, pagamentos recorrentes e serviços financeiros digitais.

1) Tela inicial do aplicativo móvel, opção: **Pix**

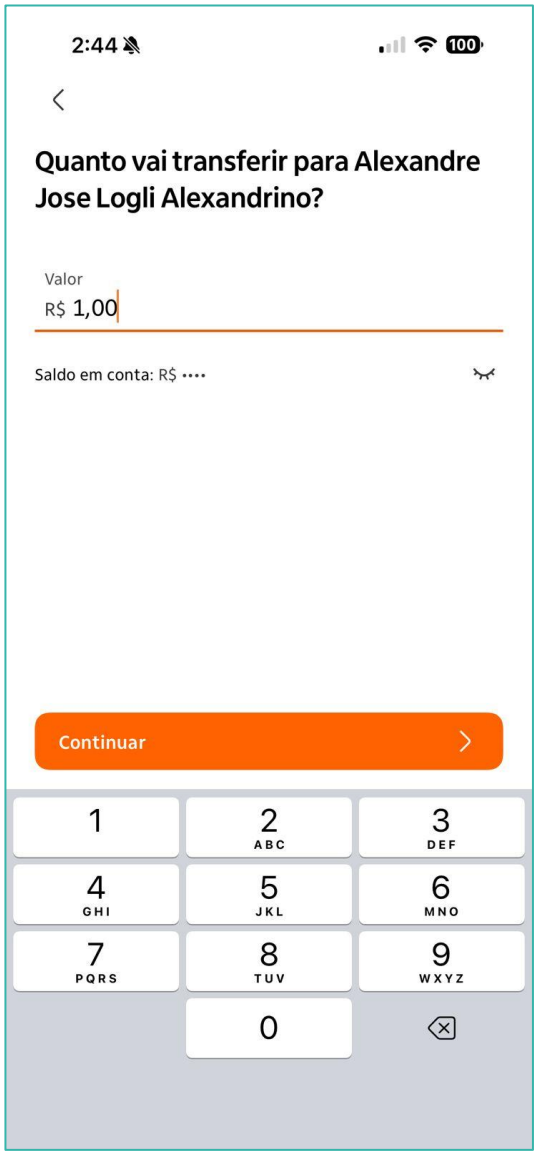


2) Escolher a forma para iniciar a transação



Continuação da jornada do usuário

3) Insira o valor desejado

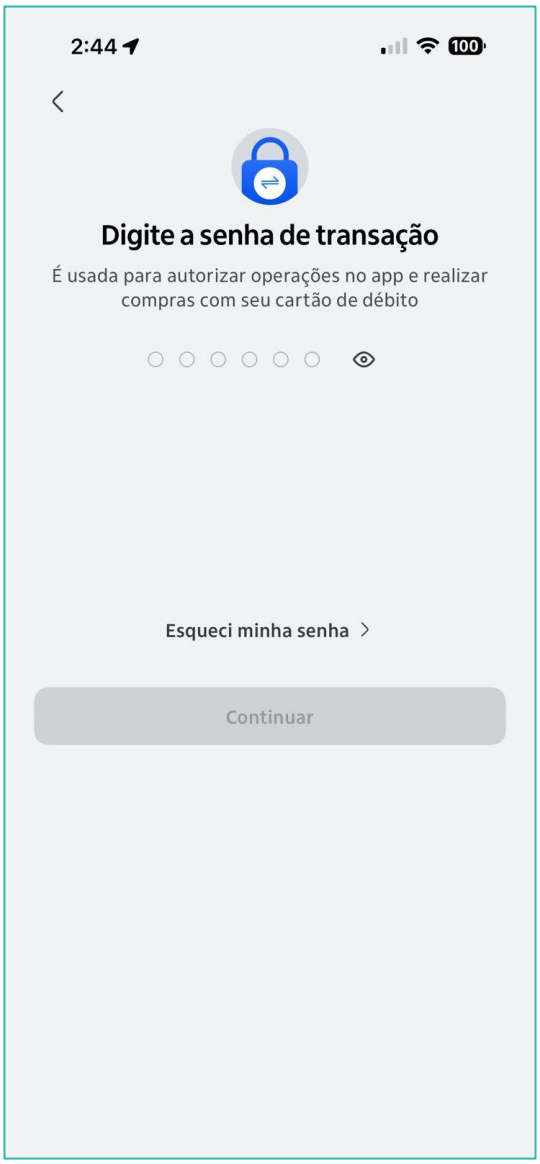


4) Confira as informações do destinatário, o valor e confirme

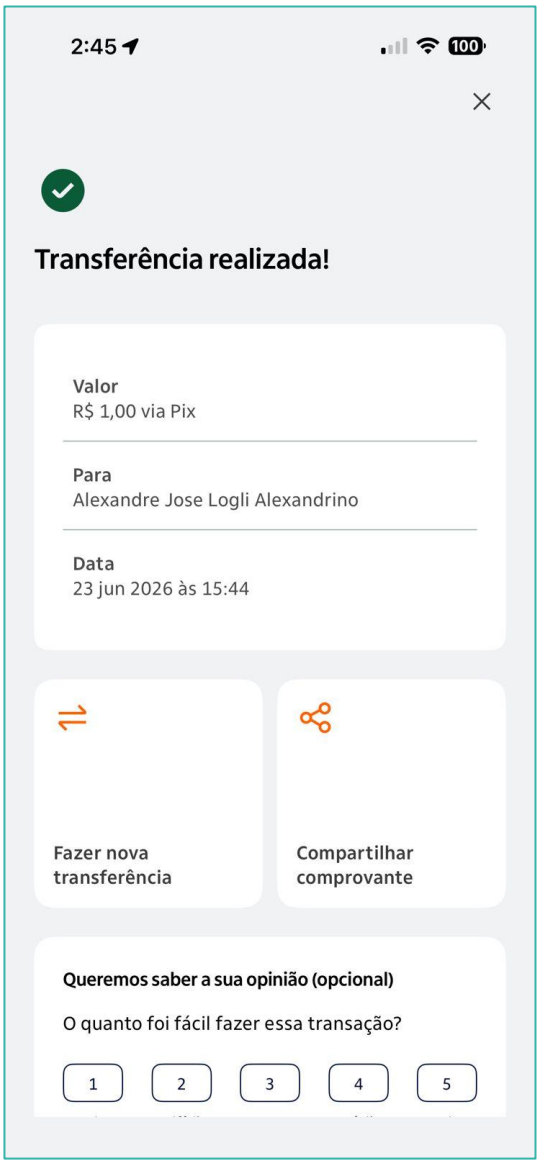


Continuação da jornada do usuário

5) Insira a senha transacional do banco para realizar a transação



6) Transação realizada



Normas essenciais para um Pix eficiente

Por trás do que parece simples, existem regras que toda instituição financeira precisa seguir para que um Pix seja feito.



Desde sua concepção, um dos pilares do Pix foi oferecer uma **experiência de uso simples, intuitiva e consistente**, independentemente da instituição financeira escolhida pelo usuário.

Para isso, o Banco Central do Brasil estabeleceu um **conjunto de requisitos mínimos de experiência do usuário**, obrigatórios para todos os participantes do ecossistema.

Essas diretrizes padronizam não apenas as funcionalidades disponíveis, mas também aspectos como nomenclaturas, fluxos de navegação, mensagens ao usuário, comprovantes, notificações, mecanismos de segurança e formas de iniciação de pagamento, promovendo uma experiência uniforme em todo o sistema.

Como consequência, a jornada de pagamento no Pix pode ser iniciada por diferentes mecanismos, permitindo que o usuário escolha a forma mais conveniente para cada contexto.

O diferencial do Pix não está apenas na liquidação instantânea, mas na padronização da experiência do usuário.

A existência de requisitos mínimos definidos pelo Banco Central faz com que um cliente do Itaú, Banco do Brasil ou qualquer outra instituição encontre uma lógica de navegação, nomenclaturas e fluxos muito semelhantes.

Essa uniformidade reduz a curva de aprendizado, aumenta a confiança do usuário e facilita a adoção em larga escala, um aspecto que não ocorre com o mesmo grau de padronização no ecossistema do Zelle.

Disponibilidade e alcance

O Pix foi concebido para operar continuamente, 24 horas por dia, sete dias por semana, incluindo fins de semana e feriados.

Além disso, os requisitos mínimos de disponibilidade são definidos pelo Banco Central para todos os participantes.

No Zelle, embora a percepção do usuário também seja de disponibilidade praticamente contínua, a operação depende da integração entre milhares de instituições financeiras que possuem seus próprios ambientes tecnológicos e processos operacionais.

Ambos oferecem uma experiência de pagamentos instantâneos, por meio de arquiteturas institucionais distintas.

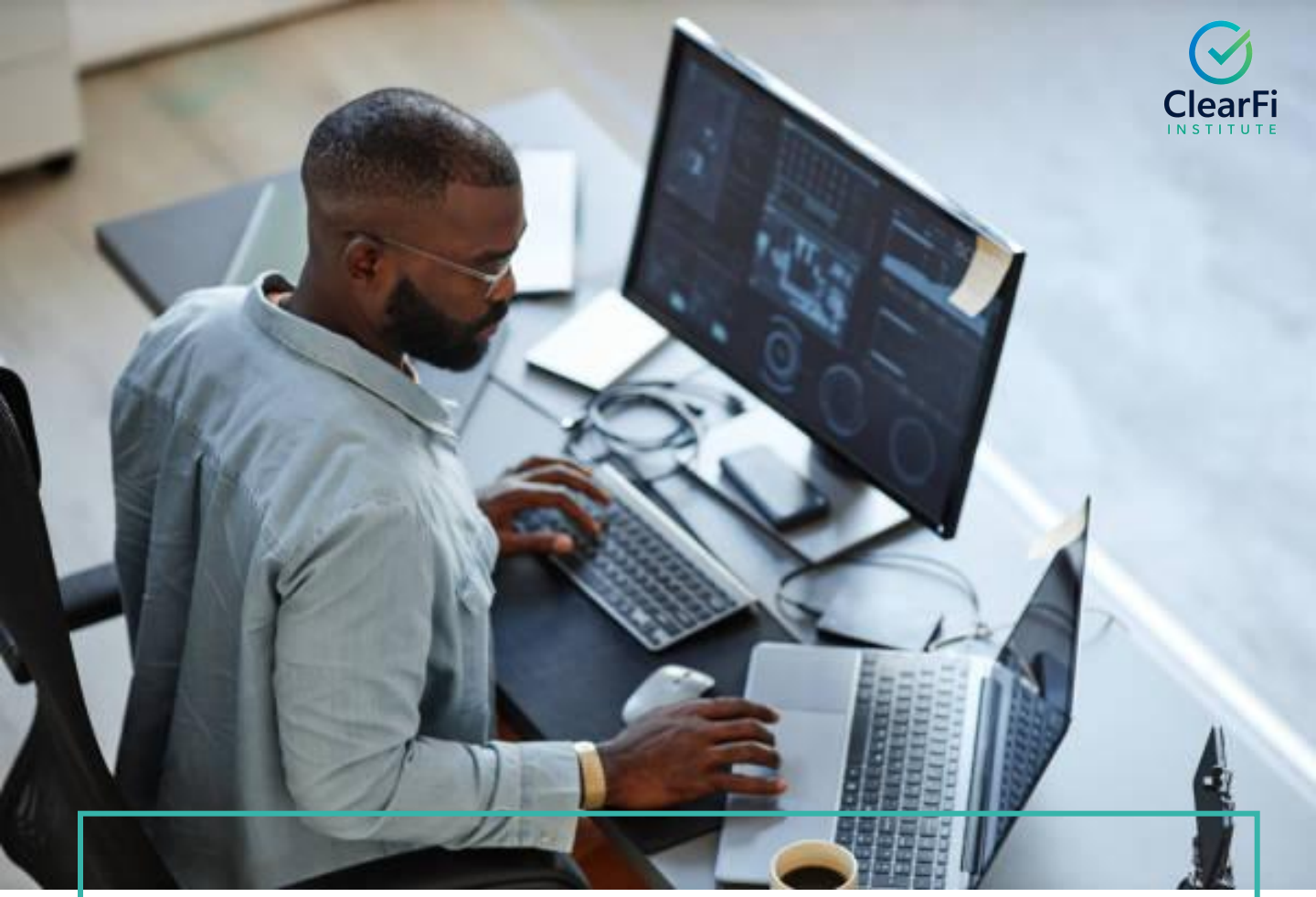


Tarifas e modelo econômico

Outra diferença importante está relacionada à precificação. No Brasil, o Banco Central estabeleceu regras específicas que garantem gratuidade para pessoas físicas em grande parte das operações Pix.

Nos Estados Unidos, não existe uma determinação regulatória equivalente para o Zelle. Cada instituição financeira possui liberdade para definir sua política comercial.

Atualmente, a grande maioria dos bancos oferece o Zelle gratuitamente aos seus clientes. No entanto, essa decisão decorre de uma estratégia comercial de cada instituição, e não de uma exigência regulatória.



Segurança e prevenção a fraudes

A evolução dos pagamentos instantâneos trouxe **desafios relevantes** para todos os mercados.

No Brasil, a **governança centralizada permitiu** a criação de mecanismos comuns de mitigação de fraudes, incluindo limites noturnos, compartilhamento de informações sobre contas suspeitas, monitoramento transacional e o Mecanismo Especial de Devolução (MED).

Nos Estados Unidos, **as estratégias de prevenção são implementadas individualmente** pelas instituições financeiras participantes do Zelle. Isso significa que diferentes bancos podem adotar abordagens distintas para avaliação de risco e proteção dos clientes.

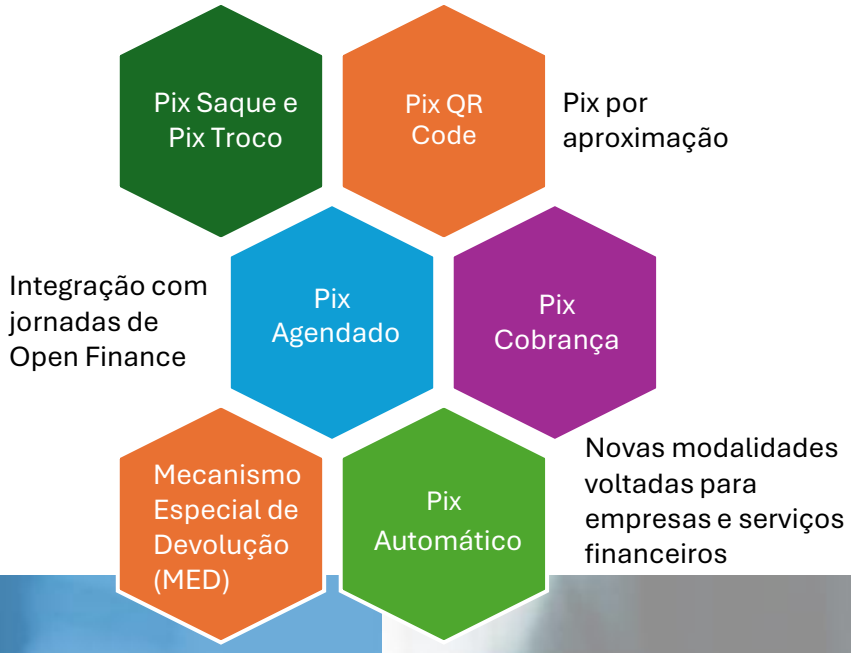
Novamente, observamos duas filosofias diferentes: uma baseada em requisitos centralizados e outra baseada na autonomia dos participantes.

Evolução do ecossistema

Talvez a maior diferença entre Pix e Zelle esteja na velocidade de expansão de funcionalidades.

Desde seu lançamento em novembro de 2020, o Pix deixou de ser apenas uma ferramenta de transferência instantânea para se tornar uma plataforma completa de pagamentos digitais.

Ao longo dos anos foram incorporadas funcionalidades como:



O **Zelle**, por sua vez, permaneceu concentrado em seu propósito original: **transferências instantâneas entre pessoas físicas e pequenos negócios.**

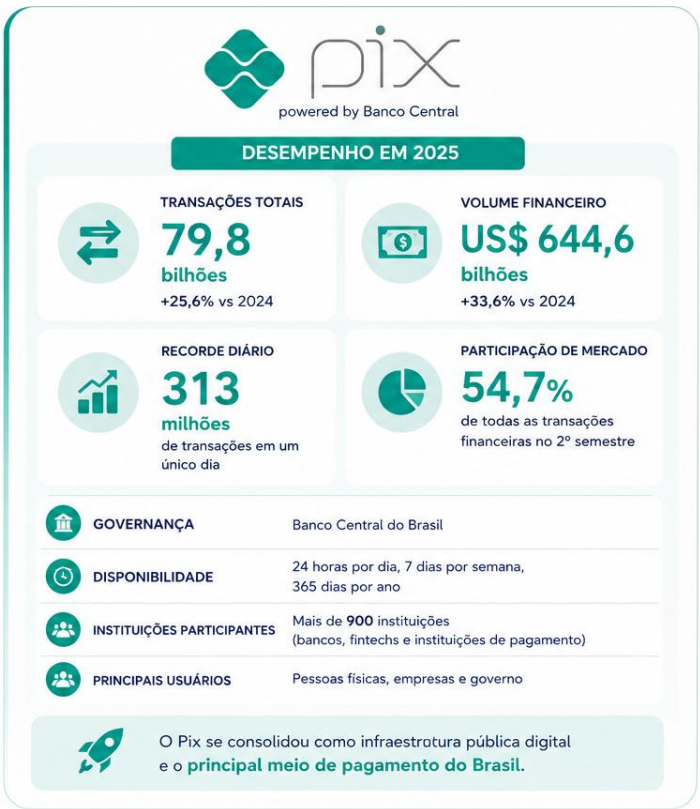
Essa diferença reflete, novamente, os objetivos distintos de cada iniciativa.

Enquanto o Zelle buscou modernizar a experiência de transferência bancária, o Pix tornou-se uma plataforma estratégica para transformação do sistema de pagamentos brasileiro.

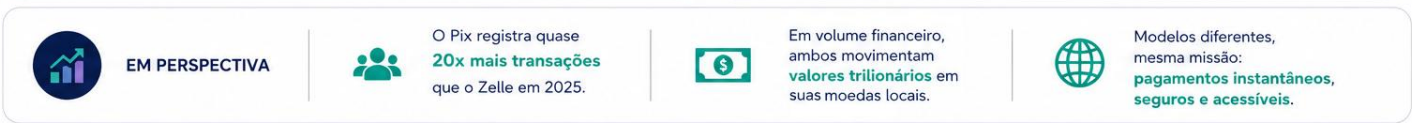
Escala dos ecossistemas

Embora tenham sido concebidos em contextos bastante distintos, Pix e Zelle alcançaram escalas impressionantes em seus respectivos mercados.

Números 2025:







A comparação evidencia a expressiva escala alcançada por ambas as iniciativas. Enquanto o Zelle movimenta um volume financeiro extremamente elevado em um mercado altamente bancarizado, o Pix apresenta uma frequência de uso significativamente superior, refletindo sua ampla adoção como infraestrutura de pagamentos para pessoas físicas, empresas e governo.

Zelle® Fast Facts: History, Data Points and Common Questions | Zelle
https://www.zelle.com/data-center

Pix em números
https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix-em-numeros-estatisticas

Pix e Zelle: Comparativo Executivo

Embora compartilhem o mesmo objetivo, tornar os pagamentos instantâneos mais rápidos, simples e acessíveis, Pix e Zelle seguiram caminhos bastante distintos em sua concepção, governança e evolução. A comparação abaixo resume as principais características de cada ecossistema.

Aspecto	Pix BR	Zelle US
Lançamento	Novembro de 2020	Julho de 2017
Modelo de Governança	Banco Central do Brasil	Early Warning Services *(consórcio de bancos)*
Natureza da infraestrutura	Pública	Privada
Instituições participantes	Instituições autorizadas pelo Banco Central	Mais de 2.400 instituições financeiras participantes
Experiência do usuário	Padronizada pelo Banco Central	Pode variar entre instituições financeiras
Identificação do recebedor	CPF, CNPJ, telefone, e-mail, chave aleatória e QR Code	Telefone, e-mail, Zelle® Tag e QR Code (quando disponível)
Funcionamento	24 horas por dia, 7 dias por semana	Disponibilidade definida por cada instituição
Tarifação para Pessoa Física	Gratuidade definida pelo Banco Central *(na maioria das operações)*	Política comercial definida por cada banco
Transferências entre pessoas	✓	✓
Pagamentos ao comércio	✓	Limitado
Pagamentos ao Governo	✓	✕
Cobranças	Pix Cobrança	Request Money
Pagamentos recorrentes	Pix Automático	Não disponível
Integração com Open Finance	✓	Não
Evolução do ecossistema	Plataforma nacional de pagamentos	Solução focada em transferências bancárias



Conclusão: mais do que uma comparação

Comparar Pix e Zelle apenas pela velocidade das transferências é observar apenas a superfície.

- ✓ Ambos são casos de sucesso.
- ✓ Ambos movimentam bilhões de transações.
- ✓ Ambos transformaram a experiência dos usuários em seus respectivos mercados.

Mas representam visões diferentes sobre como construir infraestrutura financeira.

"O Zelle demonstra como a iniciativa privada pode coordenar uma solução de grande alcance dentro de um mercado altamente bancarizado. O Pix mostra como uma infraestrutura pública pode acelerar inovação, ampliar competição e estimular a criação de novos modelos de negócio".

Carolina Sansão M. Alexandrino – Co-Criadora do Pix

Mais do que decidir qual sistema é melhor, a comparação revela algo ainda mais interessante: **não existe um único caminho** para a modernização dos pagamentos. Existem diferentes modelos capazes de gerar resultados relevantes quando são construídos em sintonia com as características e necessidades de cada país.

A verdadeira riqueza dessa comparação não está em identificar vencedores, mas em compreender como diferentes modelos de governança, regulação e colaboração entre os participantes podem impulsionar a inovação financeira em larga escala.



Nota:
(i) As imagens foram extraídas do site: https://www.istockphoto.com/en
(ii) O site do Banco Central do Brasil serviu como referência, assim como o site da Zelle
(iii) Os volumes financeiros e estatísticas foram extraídos através do site https://www.zelle.com/data-center e https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix-em-numeros-estatisticas

Sobre a autora



Carolina Sansão M. Alexandrino
www.linkedin.com/in/carolina-sansao-moreira

- **28 anos de experiência** em Tecnologia da Informação, Transformação Digital e Gestão de Projetos, sendo mais de duas décadas dedicadas ao setor financeiro.
- **Co-criadora do Pix** e participante da construção de importantes iniciativas do Banco Central do Brasil, incluindo Open Finance e Drex (CBDC).
- **Especialista em inovação financeira, pagamentos instantâneos, cibersegurança, governança e infraestrutura do sistema financeiro**, com atuação em projetos de alcance nacional.
- **Fundadora do ClearFi Institute**, iniciativa dedicada à produção de pesquisas, análises e conhecimento sobre inovação, confiança e transformação financeira.
- **Atualmente vive nos Estados Unidos**, acompanhando a evolução do mercado financeiro norte-americano e desenvolvendo estudos comparativos entre diferentes ecossistemas globais de pagamentos e serviços financeiros.

Sobre o ClearFi Institute

O ClearFi Institute é uma iniciativa independente dedicada à produção de pesquisas, white papers e análises sobre pagamentos, inovação financeira, governança, cibersegurança e transformação digital, contribuindo para o debate técnico e estratégico sobre a evolução do sistema financeiro.

