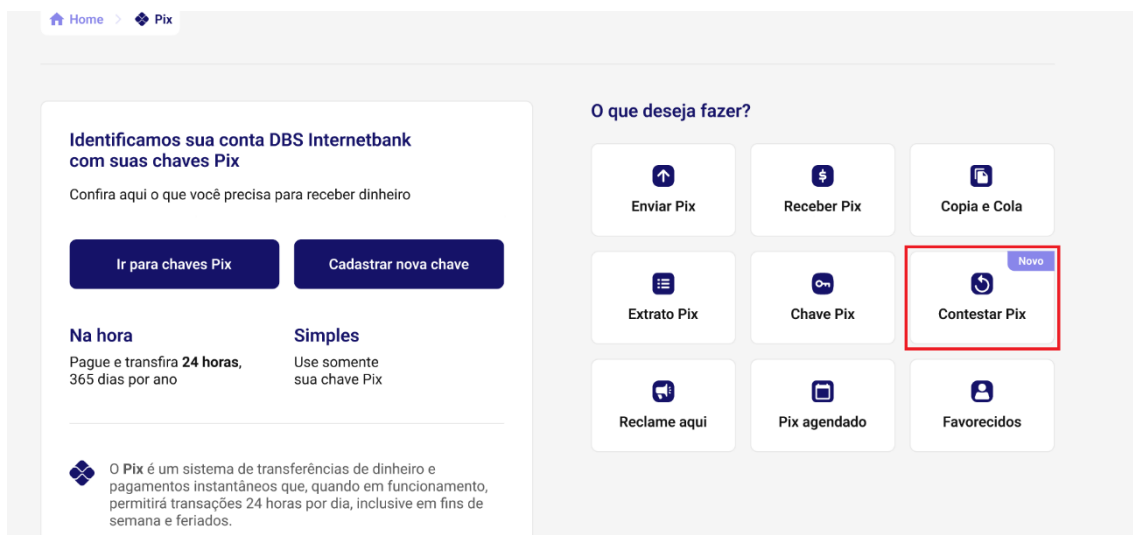




PASSO A PASSO – PIX MED (VERSÃO WEB)

1. Ao acessar o Banco Digital via Web na área PIX, o usuário deve clicar na nova opção **'Contestar Pix'**:



2. O usuário será direcionado para a tela abaixo, que apresentará a funcionalidade.

Ressaltamos que **é possível contestar transações Pix realizadas nos últimos 80 dias**.

Para contestar uma transação, basta clicar em **'Contestar Pix'**:

BMP

Serviços 🔍 ⓘ 11 User name

Home > Pix > Pix MED

Foi vítima de golpe com Pix ou teve um débito de Pix Automático indevido em sua conta?

Acione o MED o quanto antes!

Veja como funciona a contestação nos casos de golpe, fraude ou crime:

1. Sua solicitação deve ser feita em até 80 dias da realização da transação
2. Em até 11 dias, se a sua solicitação for considerada procedente e havendo recursos na conta do recebedor, você receberá seu dinheiro de volta

O Mecanismo Especial de Devolução (MED) de transações Pix pode ser acionado caso você tenha sido vítima de golpe ou tenha recebido uma cobrança indevida de Pix Automático.

Apenas transações Pix que ocorreram há menos de 80 dias podem ser contestadas.

Atenção, o MED não pode ser utilizado para desentendimentos comerciais entre comprador e vendedor, transferências para pessoas erradas ou arrependimento do pagador em efetuar o Pix.

Contestar Pix ⓘ >

Consultar contestações ⓘ >

3. Ao clicar em '**Contestar Pix**', o usuário será direcionado para a tela de extrato Pix.

Basta localizar a transação desejada e clicar na seta ao lado direito. Será aberta uma página com mais informações sobre o lançamento. Para seguir, o usuário deve clicar em '**Contestar**':

The screenshot shows the BMP website interface. At the top, there's a dark blue header with the BMP logo on the left and navigation links (Serviços, User name) on the right. Below the header, a breadcrumb trail reads: Home > Pix > Pix MED > Extrato do Pix. A search bar with the placeholder 'Buscar' is visible. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Últimos lançamentos', lists transactions categorized by date: 'Hoje' (Today) and 'Ontem' (Yesterday). Under 'Hoje', the first transaction is 'Pix via Chave' by João da Silva, dated 15/08/2025, with a debit of R\$ 10.000,00. This transaction is highlighted with a red box. Below it is a 'Pix Automático' transaction. Under 'Ontem', there is a 'Recebimento - Pix via QR Code' and another 'Pix via Chave' transaction. The right column, titled 'Lançamento', provides details for the selected transaction: 'Pagamento - Pix via Chave', João da Silva, dated 15/08/2025, with a debit of R\$ 10.000,00. It also shows the transaction ID (885544774112258), CPF/CNPJ (***.222.333-**), and the institution (Instituição ABCD). A red box highlights the 'Contestar' button at the bottom of this details section.

4. O usuário deve selecionar o motivo da contestação e depois clicar em 'Enviar':

Home

Pix

Pix MED

Extrato do Pix

Buscar

Para registrar a reclamação, selecione a transação desejada e clique no botão "contestar"

Últimos lançamentos

Hoje

Pix via Chave

João da Silva

Data/Hora: 15/08/2025 às 21:34:05

Valor debitado: R\$ 10.000,00

Pix Automático

Energia S/A

Data/Hora: 01/08/2025 às 21:34:05

Valor debitado: R\$ 400,00

Ontem

Recebimento - Pix via QR Code

Roberto da Silva

Data/Hora: 01/08/2025 às 21:34:05

Valor recebido: R\$ 50,00

Semana passada

Pix via Chave

João da Silva

Data/Hora: 15/08/2025 às 21:34:05

Valor debitado: R\$ 10.000,00

Pix Automático

Energia S/A

Data/Hora: 01/08/2025 às 21:34:05

Valor debitado: R\$ 400,00

Lançamento

Pagamento - Pix via Chave

João da Silva

Data/Hora: 15/08/2025 às 21:34:05

Valor debitado: R\$ 10.000,00

ID/Transação: 885544774112258

CPF/CNPJ: ***.222.333 - **

Instituição: Instituição ABCD

Estou solicitando a devolução deste Pix porque:

☐ Fui enganado por um golpista e realizei uma transação

☐ Outra pessoa transferiu recursos da minha conta, sem acesso à minha senha e sem o meu conhecimento

☒ Fui ameaçado ou tive minha liberdade restringida para ser forçado a fazer uma transação

☐ Um fraudador usou minha senha para transferir recursos da minha conta, sem a minha autorização

☐ Outro tipo de golpe

Cancelar

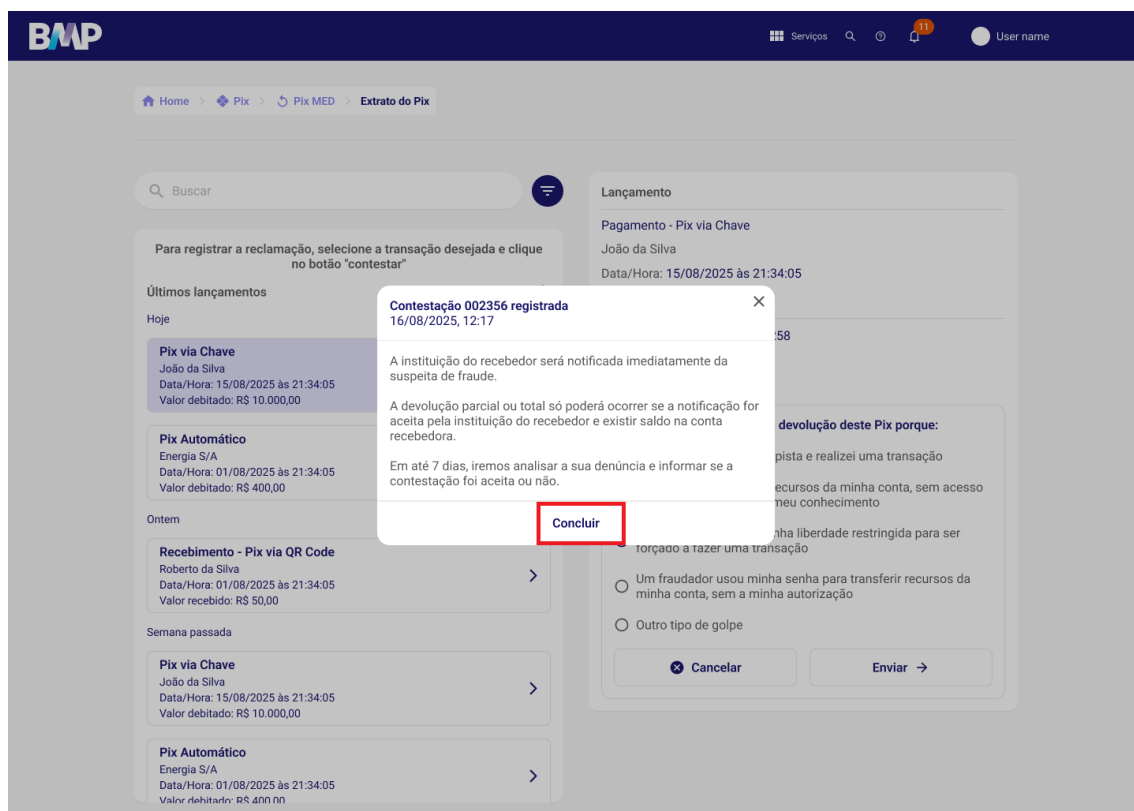
Enviar →

Para prosseguir, é preciso inserir a senha eletrônica.

O registro será efetuado e será gerado um número de protocolo.
Para finalizar, o usuário deve clicar em '**Concluir**'.

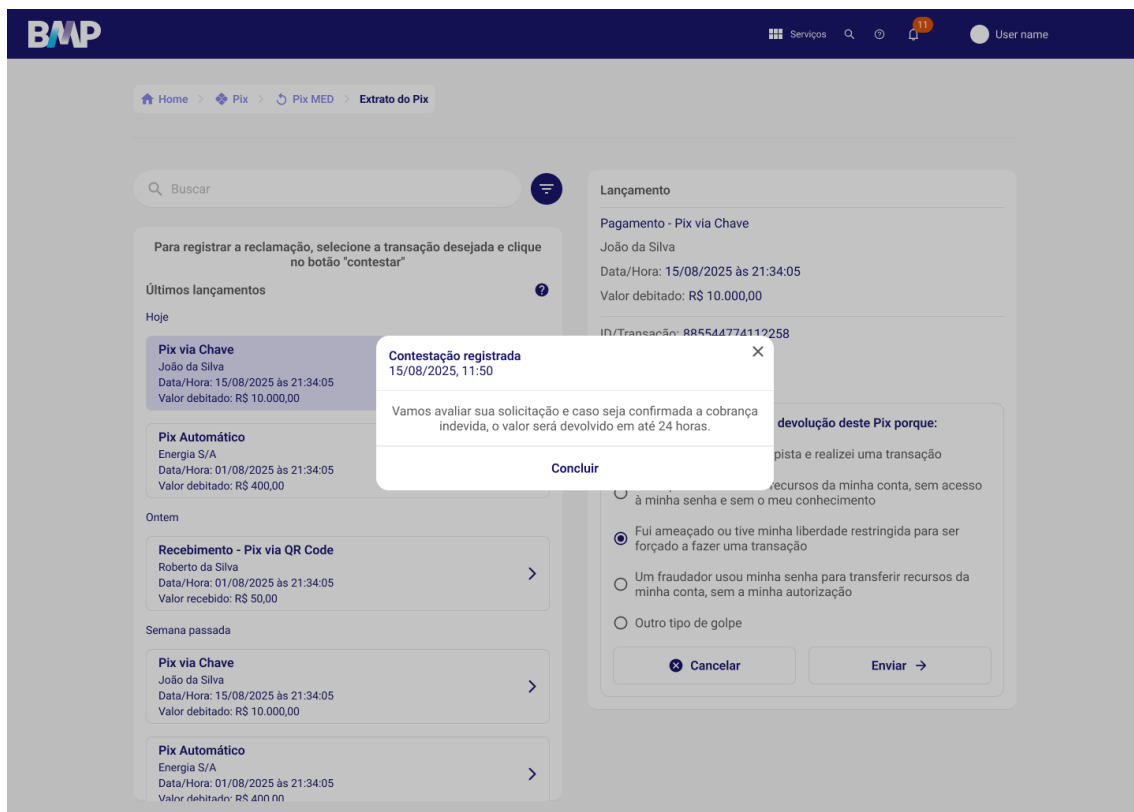
money.com.br

Av. Paulista, 1294, 6º andar
São Paulo/SP - CEP: 01310-100

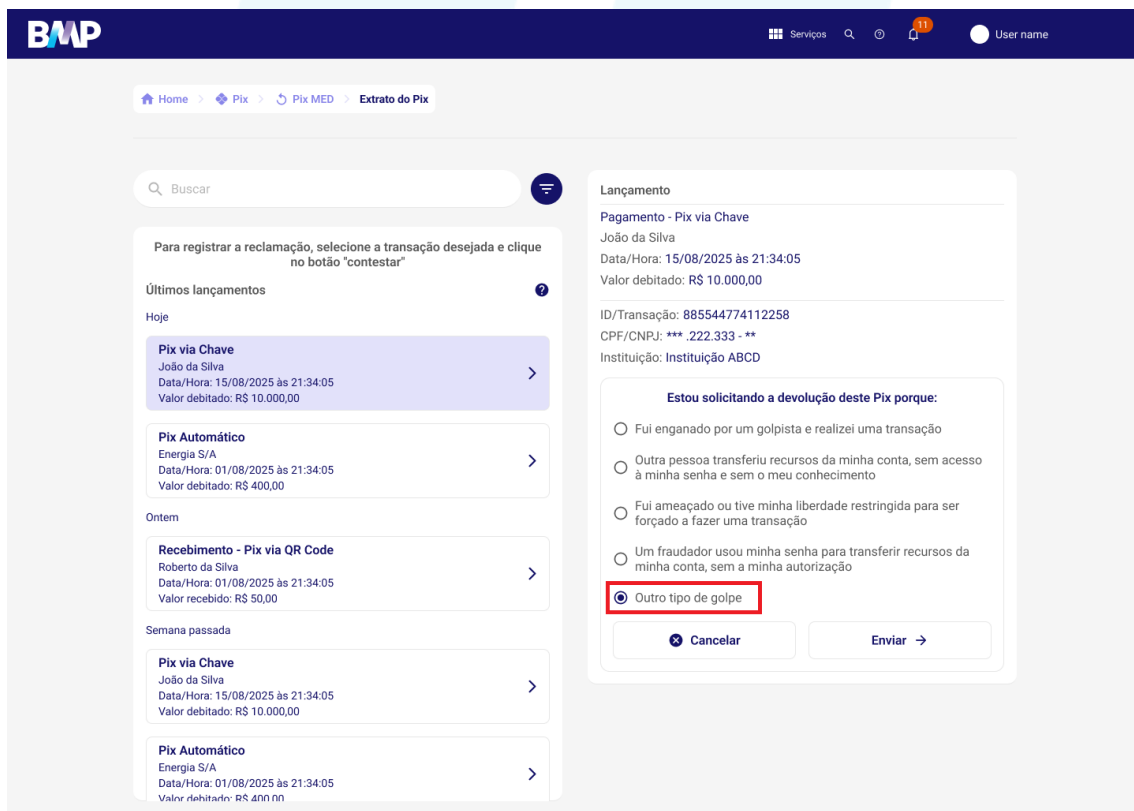


Caso o perfil que solicitou a contestação **não tenha permissão para aprovar a ação na conta**, a solicitação será **encaminhada para o correntista responsável** pela aprovação.

Por esse motivo, não será gerado um número de protocolo, conforme ilustrado na imagem abaixo:



Caso o usuário selecione a opção '**Outro tipo de golpe**', um campo será aberto para a descrição do ocorrido:





Home > Pix > Pix MED > Extrato do Pix

Buscar

Para registrar a reclamação, selecione a transação desejada e clique no botão "contestar"

Últimos lançamentos

Hoje

Pix via Chave
João da Silva
Data/Hora: 15/08/2025 às 21:34:05
Valor debitado: R\$ 10.000,00

Pix Automático
Energia S/A
Data/Hora: 01/08/2025 às 21:34:05
Valor debitado: R\$ 400,00

Ontem

Recebimento - Pix via QR Code
Roberto da Silva
Data/Hora: 01/08/2025 às 21:34:05
Valor recebido: R\$ 50,00

Semana passada

Pix via Chave
João da Silva
Data/Hora: 15/08/2025 às 21:34:05
Valor debitado: R\$ 10.000,00

Pix Automático
Energia S/A
Data/Hora: 01/08/2025 às 21:34:05
Valor debitado: R\$ 400,00

Lançamento

Pagamento - Pix via Chave
João da Silva
Data/Hora: 15/08/2025 às 21:34:05
Valor debitado: R\$ 10.000,00

ID/Transação: 885544774112258
CPF/CNPJ: ***.222.333 - **
Instituição: Instituição ABCD

Para concluir

Escreva um breve relato sobre a fraude:

Descrição da fraude

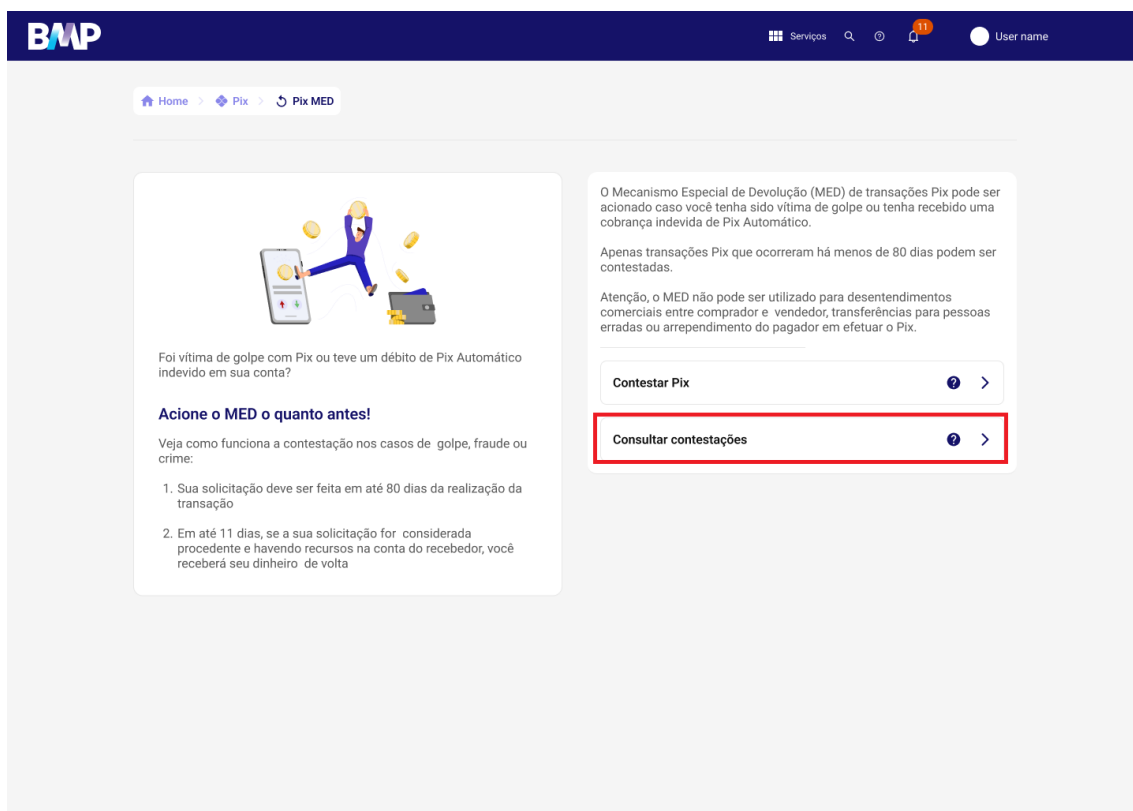
0 de 2000 caracteres

Cancelar Enviar →

Após o preenchimento, o usuário deve clicar em **'Enviar'** e, em seguida, inserir a senha eletrônica para concluir a solicitação.

Consultar contestações

Para acompanhar todas as solicitações de contestação realizadas via MED, incluindo o status de análise e prazos, o usuário deve clicar em **'Consultar contestações'**:



O usuário será direcionado para a tela com o histórico das contestações, estejam elas abertas ou não.

Somente é possível cancelar contestações que estejam com status "Em análise" ou "Em aberto". Para isso, localize a transação desejada, clique na seta e, em seguida, em **'Cancelar contestação'**:



Consultar contestações

Pedido: 2025/002356
Recebedor: João da Silva
Valor: R\$ 10.000,00
Situação: em análise

Pedido: 2025/003578
Recebedor: Loja ABC
Valor: R\$ 100,00
Situação: aprovado

Pedido: 2025/000890
Recebedor: Pedro Luis O. Pereira
Valor: R\$ 500,00
Situação: cancelado

Processo 2025/002356

Data e hora do registro: 16/08/2025, 12:17
Situação: em análise
Prazo limite para resposta: 27/08/2023

Recebedor: João B. da Silva
Valor contestado: R\$ 10.000,00
ID/Transação: 885544756782258

Cancelar contestação

Para confirmar, o usuário deve clicar em **'Sim, cancelar'**:

Consultar contestações

Pedido: 2025/002356
Recebedor: João da Silva
Valor: R\$ 10.000,00
Situação: em análise

Pedido: 2025/003578
Recebedor: Loja ABC
Valor: R\$ 100,00
Situação: aprovado

Pedido: 2025/000890
Recebedor: Pedro Luis O. Pereira
Valor: R\$ 500,00
Situação: cancelado

Processo 2025/002356

Data e hora do registro: 16/08/2025, 12:17
Situação: em análise
Prazo limite para resposta: 27/08/2023

Recebedor: João B. da Silva
Valor contestado: R\$ 10.000,00

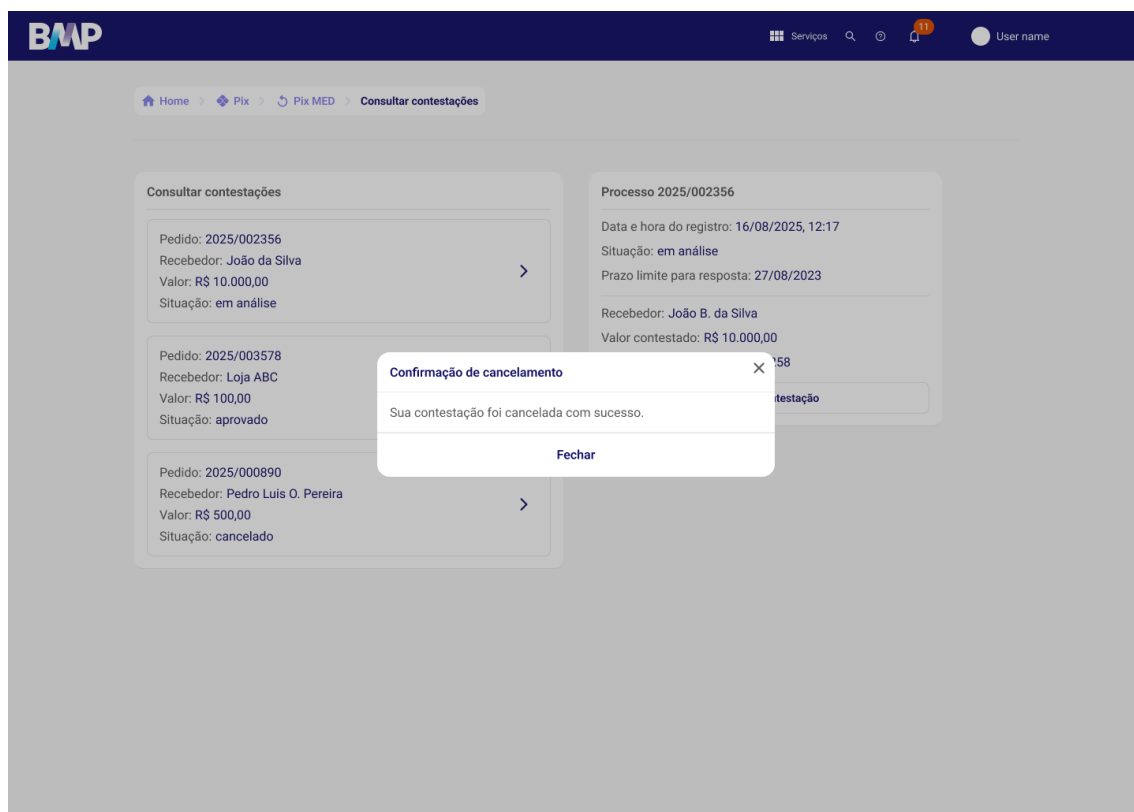
Confirmação de cancelamento

Tem certeza que deseja cancelar este pedido?

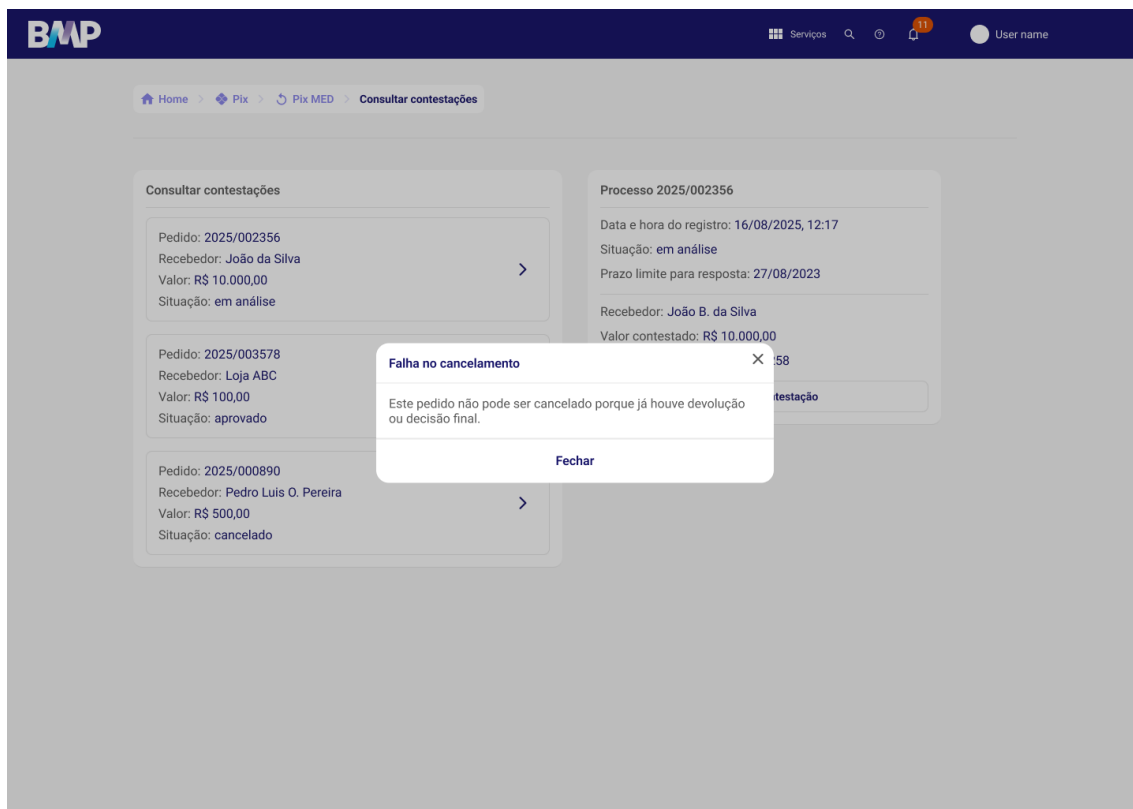
Voltar **Sim, cancelar**



Para prosseguir, a senha eletrônica deve ser inserida. A mensagem de confirmação será apresentada:



Caso o pedido já tenha sido aprovado ou finalizado, e a devolução tenha sido realizada, mas a atualização ainda não tenha ocorrido no sistema, pode ser exibida a mensagem de erro abaixo:



Caso você tenha dúvidas ou precise de suporte para utilizar a nova funcionalidade, entre em contato pelo e-mail: bancodigital@money.com.br ou telefone: **(11) 3810-9349**.

Ficamos sempre à sua disposição!

Banco Digital

26 de setembro de 2025

money.com.br

Av. Paulista, 1294, 6º andar
São Paulo/SP - CEP: 01310-100