



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**':

The screenshot shows the 'PIX' section of the BMP digital bank website. On the left, there's a sidebar with options like 'Identificamos sua conta DBS Internetbank com suas chaves Pix' and buttons for 'Ir para chaves Pix' and 'Cadastrar nova chave'. Below this are two payment method options: 'Na hora' (Pague e transfira 24 horas, 365 dias por ano) and 'Simples' (Use somente sua chave Pix). A note below explains that Pix is a system of instant transfers that will operate 24 hours a day once functional. On the right, a grid of buttons is titled 'O que deseja fazer?' (What do you want to do?). The 'Contestar Pix' button is highlighted with a red box and has a small 'Novo' tag.

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**':

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**'.



Para registrar uma 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

Contestar

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



The screenshot shows the BMP website's 'Extrato do Pix' (Pix Extract) page. At the top, there's a navigation bar with links for Home, Pix, Pix MED, and Extrato do Pix. The main content area has a search bar and a message instructing users to select a transaction and click 'contestar'. Below this, a section titled 'Últimos lançamentos' (Recent Transactions) shows three entries:

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

Below these, sections for 'Ontem' and 'Semana passada' show similar transaction lists. To the right, a 'Lançamento' (Launch) panel details a specific transaction:

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

A red box highlights the question 'Estou solicitando a devolução a devolução deste Pix porque:' followed by five options:

- 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

At the bottom are two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Enviar →' (Send →), with the latter also enclosed in a red box.

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**'.



The screenshot shows the BMP digital banking interface. At the top, there's a navigation bar with links for Home, Pix, Pix MED, and Extrato do Pix. On the right side of the header, there are icons for services, search, notifications (with 11), and user profile.

The main content area displays a list of recent transactions under 'Últimos lançamentos'. One transaction is highlighted with a red box around the 'Concluir' button:

Contestação 002356 registrada
16/08/2025, 12:17

A modal window is open over the transaction details. It contains the following information:

Lançamento
Pagamento - Pix via Chave
João da Silva
Data/Hora: 15/08/2025 às 21:34:05

Contestação 002356 registrada
16/08/2025, 12:17

A instituição do recebedor será notificada imediatamente da suspeita de fraude.
A devolução parcial ou total só poderá ocorrer se a notificação for aceita pela instituição do recebedor e existir saldo na conta recebedora.
Em até 7 dias, iremos analisar a sua denúncia e informar se a contestação foi aceita ou não.

Concluir (button)

devolução deste Pix porque:
pista e realizei uma transação
recursos da minha conta, sem acesso
meu conhecimento
nha liberdade restringida para ser
torçado 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 →**

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:



The screenshot shows the BMP website's dispute resolution process. A modal window titled "Contestação registrada" (Dispute registered) is open over a list of recent transactions. The transaction details are as follows:

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

devolução deste Pix porque:

- 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

Concluir

Cancelar **Enviar →**

The main page displays a search bar, navigation links (Home, Pix, Pix MED, Extrato do Pix), and a user profile section. The transaction list includes items like "Pix via Chave" and "Pix Automático".

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

The screenshot shows the same dispute registration process as the previous one, but with a different selection in the "devolução deste Pix porque:" (Reason for returning this Pix) field. The "Outro tipo de golpe" (Other type of scam) option is selected, highlighted with a red border.

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 →**

The main page elements are identical to the first screenshot.

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 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

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**'.



Consulta contestações

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

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

Pedido: 2025/000890
Recebido: 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

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

Cancelar contestação

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

Consulta contestações

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

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

Pedido: 2025/000890
Recebido: 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

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

Confirmação de cancelamento

Tem certeza que deseja cancelar este pedido?

Sim, cancelar



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

The screenshot shows a digital platform interface for managing payment disputes. At the top, there's a navigation bar with the BMP logo, a search bar, and user information. Below the navigation, a breadcrumb trail indicates the user is at the 'Consultar contestações' (View Disputes) page under the 'Pix MED' section. The main content area displays three dispute entries. The first entry is expanded, showing details: Pedido: 2025/002356, Recebedor: João da Silva, Valor: R\$ 10.000,00, and Situação: em análise. The second entry shows: Pedido: 2025/003578, Recebedor: Loja ABC, Valor: R\$ 100,00, and Situação: aprovado. The third entry shows: Pedido: 2025/000890, Recebedor: Pedro Luis O. Pereira, Valor: R\$ 500,00, and Situação: cancelado. A modal window titled 'Confirmação de cancelamento' (Cancellation Confirmation) is open over the second entry, displaying the message 'Sua contestação foi cancelada com sucesso.' (Your dispute was successfully canceled). There is a 'Fechar' (Close) button at the bottom of the modal.

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:



The screenshot shows a digital banking interface for 'Banco Digital'. At the top, there's a navigation bar with the BMP logo, a search bar, and user account information. Below the navigation, a breadcrumb trail indicates the user is at 'Home > Pix > Pix MED > Consultar contestações'. The main content area is titled 'Consultar contestações' and lists three payment requests:

- Processo 2025/002356: Pedido: 2025/002356, Recebedor: João da Silva, Valor: R\$ 10.000,00, Situação: em análise. A small 'X' icon is next to it.
- Processo 2025/003578: Pedido: 2025/003578, Recebedor: Loja ABC, Valor: R\$ 100,00, Situação: aprovado. A small 'X' icon is next to it.
- Processo 2025/000890: Pedido: 2025/000890, Recebedor: Pedro Luis O. Pereira, Valor: R\$ 500,00, Situação: cancelado. A small 'X' icon is next to it.

A modal window is open over the third item, titled 'Falha no cancelamento' (Failure in cancellation). It contains the message: 'Este pedido não pode ser cancelado porque já houve devolução ou decisão final.' (This request cannot be canceled because it has already been returned or a final decision was made.) There is a 'Fechar' (Close) button at the bottom right of the modal.

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

Ficamos sempre à sua disposição!

Banco Digital

26 de setembro de 2025

 **moneyp.com.br**

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