

# Primeiras 48 horas depois de um golpe Pix

O que você precisa fazer, na ordem certa, para preservar seus direitos.

01

## Avise o banco imediatamente

Entre em contato pelo app ou telefone oficial e solicite a contestação da transação. Peça o acionamento do MED (Mecanismo Especial de Devolução). Quanto mais rápido o aviso, maior a chance de bloqueio do valor na conta do golpista.

02

## Registre o Boletim de Ocorrência

Pode ser feito online, pelo site da Delegacia Eletrônica do seu estado. O B.O. formaliza o crime e serve como prova documental em qualquer tentativa de responsabilização do banco.

03

## Abra a contestação no aplicativo do banco

A maioria dos bancos tem um botão de contestação dentro do app. Procure em "Pix" ou "Transações recentes". Muita gente só descobre esse recurso quando já perdeu o prazo.

04

## Guarde todas as provas, sem exceção

Prints das conversas com o golpista, comprovantes de transferência, extratos bancários, notificações do app, mensagens e e-mails do banco. Salve tudo em uma pasta separada no celular.

05

## Anote cada protocolo de atendimento

Toda vez que ligar, mandar mensagem ou abrir chamado no banco, registre o número do protocolo, a data, o horário e o nome de quem te atendeu. Isso faz diferença na hora de responsabilizar.

06

## Não apague nenhuma conversa

Mensagens do golpista, do banco, do suporte. Nada deve ser apagado. Mesmo conversas que pareçam irrelevantes podem conter elementos que demonstram a falha de segurança da instituição.

07

## Procure orientação jurídica especializada

A forma como o caso é conduzido no início influencia diretamente a possibilidade de responsabilizar o banco. Quanto antes a análise técnica for feita, mais elementos podem ser preservados.