

Primeiras 48 horas depois de um golpe Pix

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

01

Conteste a transação pelo aplicativo do banco

Acesse o app do banco, localize a transação em Pix ou Transações recentes e solicite a contestação imediatamente. Peça o acionamento do MED (Mecanismo Especial de Devolução). Quanto mais rápido o banco for comunicado, maior a chance de bloqueio 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

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.

04

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.

05

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.

06

Não aceite propostas do banco sem orientação

Se o banco oferecer reembolso parcial ou acordo, não assine nada antes de entender o que está sendo cedido. A aceitação pode encerrar qualquer possibilidade de discussão futura sobre o valor total do prejuízo.

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.