

## Política de Mecanismo Especial de Devolução (MED) – VFMONEY

### 1. O que é o MED?

O Mecanismo Especial de Devolução (MED) é um procedimento exclusivo do ecossistema Pix, criado pelo Banco Central, para viabilizar a devolução de valores em situações específicas de fraude ou erro sistêmico.

### 2. Quando o MED pode ser acionado?

O cliente pode solicitar a abertura de um chamado de MED nas seguintes situações:

- **Fraude ou Golpe:** Quando o cliente é vítima de uma engenharia social, golpe ou acesso indevido, e o valor foi transferido via Pix.
- **Falha Operacional:** Quando ocorre um erro técnico no sistema do [Nome do Banco] ou da instituição destinatária que gere uma transação indevida.

**Importante:** O MED **não se aplica** a controvérsias comerciais (ex: comprou um produto e não gostou, ou o vendedor não entregou a mercadoria). Nesses casos, a disputa deve ser resolvida diretamente com o estabelecimento.

### 3. Como solicitar o MED?

Caso você tenha sido vítima de um golpe, o tempo é crucial. Siga estes passos:

1. **Registre o pedido:** Entre em contato imediato com nosso chat ou central de atendimento em até **80 dias** após a data da transação.
2. **Envie Evidências:** É obrigatória a apresentação do **Boletim de Ocorrência (B.O.)** e, se possível, prints de conversas que comprovem a fraude.
3. **Análise:** O VFMONEY registrará a notificação de infração no sistema do Banco Central.

### 4. Como funciona o processo de devolução?

Após a abertura da notificação:

- **Bloqueio de Valores:** A instituição que recebeu o dinheiro (banco do destinatário) fará o bloqueio dos recursos existentes na conta do recebedor, até o limite do valor da transação reportada.
- **Prazo de Análise:** As instituições têm até **7 dias corridos** para analisar o caso.
- **Resultado:** \* Se a fraude for comprovada, o valor (total ou parcial, dependendo do saldo disponível na conta do fraudador) é devolvido à conta de origem em até **96 horas** após a análise.

\*Se não houver indícios de fraude, o valor bloqueado é liberado para o destinatário.

### 5. Recebi um Pix por engano e fui bloqueado. E agora?

Se você recebeu um Pix e o MED foi acionado contra você por erro do pagador, você será notificado. Caso não concorde com a devolução, você pode entrar em contato com nosso suporte para apresentar sua defesa.

---

#### Resumo das Responsabilidades

| Ator               | Responsabilidade                                                                 |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Cliente Vitimado   | Notificar o banco e apresentar o Boletim de Ocorrência rapidamente.              |
| VFMONEY            | Analisar o pedido, registrar a infração no BC e repassar os valores recuperados. |
| Banco Destinatário | Bloquear os fundos e avaliar a conduta da conta recebedora.                      |

#### Observação Legal

Esta política segue estritamente as resoluções vigentes do Banco Central (Resolução BCB nº 103/2021 e atualizações). O VFMONEY atua como facilitador do processo, mas a devolução efetiva depende da existência de saldo na conta do destinatário.

A construção desta política foi pautada em normas e manuais divulgados pelo Banco Central do Brasil e reforçamos com os links para maiores esclarecimentos:

- [Manual Operacional do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais](#)
- [Resolução BCB nº 103](#)
- [Guia de Implementação dos procedimentos de devolução no Pix, com ênfase no Mecanismo Especial de Devolução](#)

#### Contato

Se tiver dúvidas sobre como tratamos seus dados, entre em contato com nossa área de Compliance através do e-mail: **[compliance@vfbankdigital.com.br](mailto:compliance@vfbankdigital.com.br)**.