

REPORTE POR FRAUDE

Pix

MED – Mecanismo Especial de Devolução

O MED, é um mecanismo regulamentado pelo Banco Central, para nos casos de transações com suspeita de fraude, solicitar a devolução do valor.

Como funciona?

Na prática, o cooperado reporta a situação informando os dados da transação, esse registro é encaminhado para a outra Instituição envolvida na transação, que faz a análise da situação. A Instituição que pode aceitar a reclamação ou rejeitar.

Importante: Mesmo que a Instituição aceite a reclamação, a devolução do valor, depende da situação da conta (se está ativa) e disponibilidade de saldo.

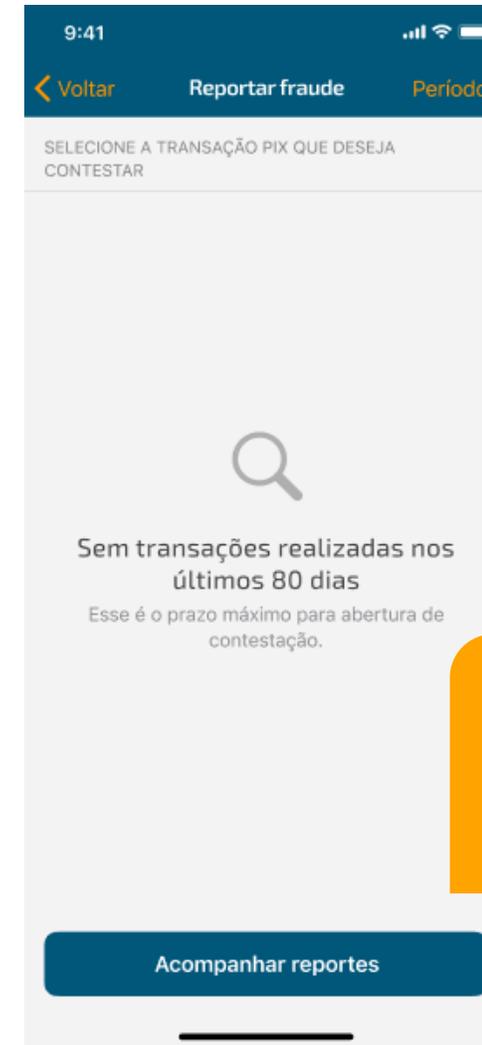
No caso de insuficiência de saldo, a Instituição deve fazer tentativas de devolução durante 80 dias, contados a partir da data da transação original.



REPORTE POR FRAUDE PIX

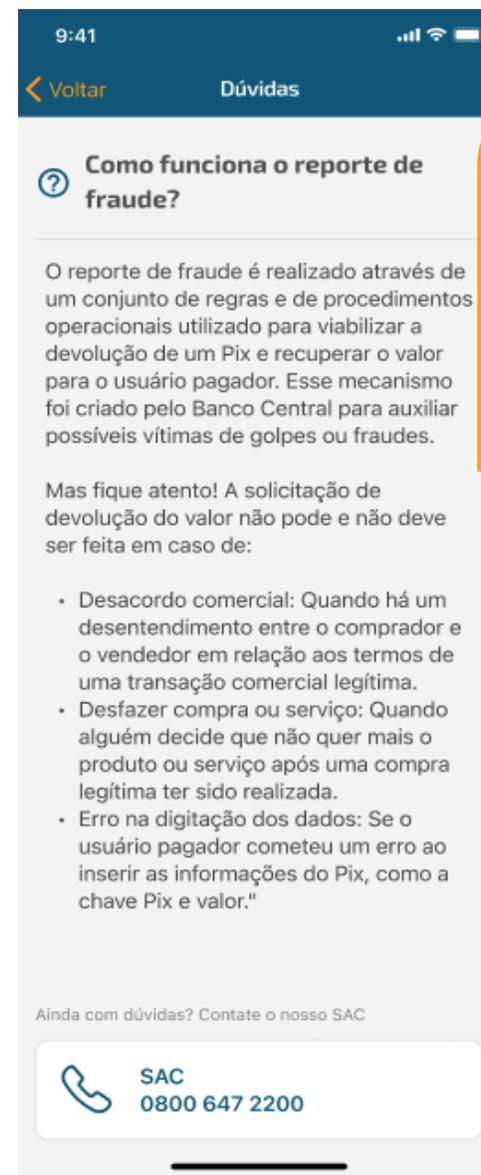
- Efetuar login através do aplicativo Ailos
- Acessar o Menu Pix
- Localizar Reportar Fraude

- Ao abrir, será listado todas as transações realizadas nos últimos 80 dias.
- Selecionar a transação que deseja reportar a fraude.
- Ao selecionar a transação, será direcionado para iniciar a sua reclamação de fraude.



Ao clicar em “Período” haverá a opção de filtrar as transações a serem listadas em tela, porém, no limite máximo de 80 dias.

- Ao selecionar a transação, será direcionado para iniciar a reclamação por fraude.



Ao clicar no ícone, há mais informações do funcionamento do reporte de fraude perante a normativa do Banco Central e os casos em que não se deve abrir as reclamações.

Não serão aceitos como fraude os casos de desacordo comercial, cancelamento de compra ou serviço ou erro de digitação dos dados

9:41

[Voltar](#) Reportar fraude

Conte mais sobre seu problema

Não reconheço esse Pix
Caso não tenha sido você que fez essa transação

Fui coagido a realizar essa transação
Caso você tenha realizado o Pix de maneira forçada

Caí em um golpe

Tive meu acesso fraudado

Tive outro problema

Confirmar

9:41

[Voltar](#) Reportar fraude

Conte mais sobre seu problema

Não reconheço esse Pix
Caso não tenha sido você que fez essa transação

Fui coagido a realizar essa transação
Caso você tenha realizado o Pix de maneira forçada

Caí em um golpe

Tive meu acesso fraudado

Tive outro problema

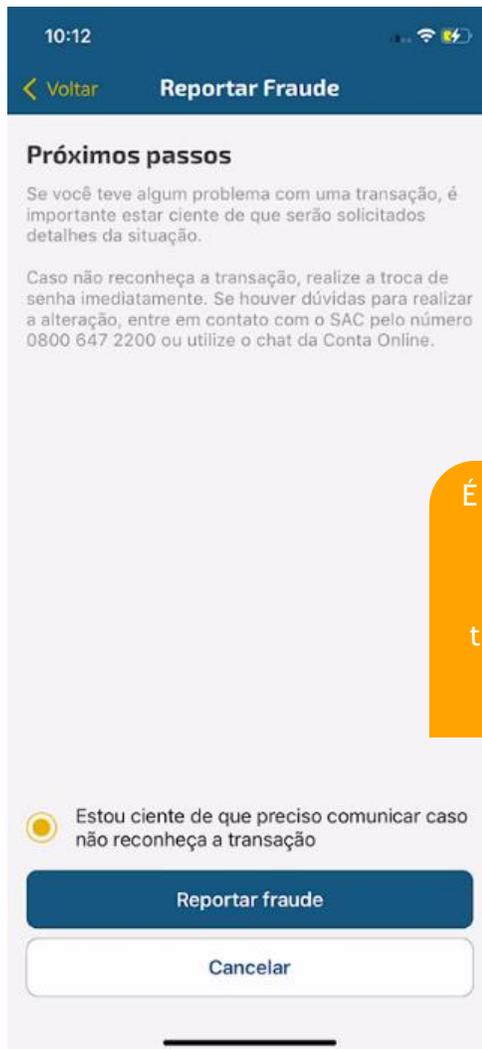
DESCRIÇÃO DO PROBLEMA
Preenchimento opcional

0/120

Confirmar

- Após pressionar o botão “Reportar fraude”, deve ser selecionado qual o tipo de problema ocorrido.
- Ao selecionar a melhor opção, é possível detalhar ainda mais o seu problema no campo “Descrição do problema”, e seguir sua jornada pressionando o botão “Continuar”.

O campo “Descrição do problema” se torna obrigatório quando selecionado a opção “Tive outro problema” e a finalização da sua reclamação de fraude dependerá do seu preenchimento.



É preciso selecionar a flag “Estou ciente de que preciso comunicar caso não reconheça a transação” para habilitar o botão “Reportar fraude”

- Orientamos a necessidade de efetuar a alteração de senha da sua conta no caso de transações não reconhecidas.
- Clicando em Reportar fraude, o reporte já é enviado para nossa área de Segurança para realizar a avaliação.
- De acordo com as normas do Banco Central, o tempo de avaliação de um reporte por fraude é de até 7 dias.

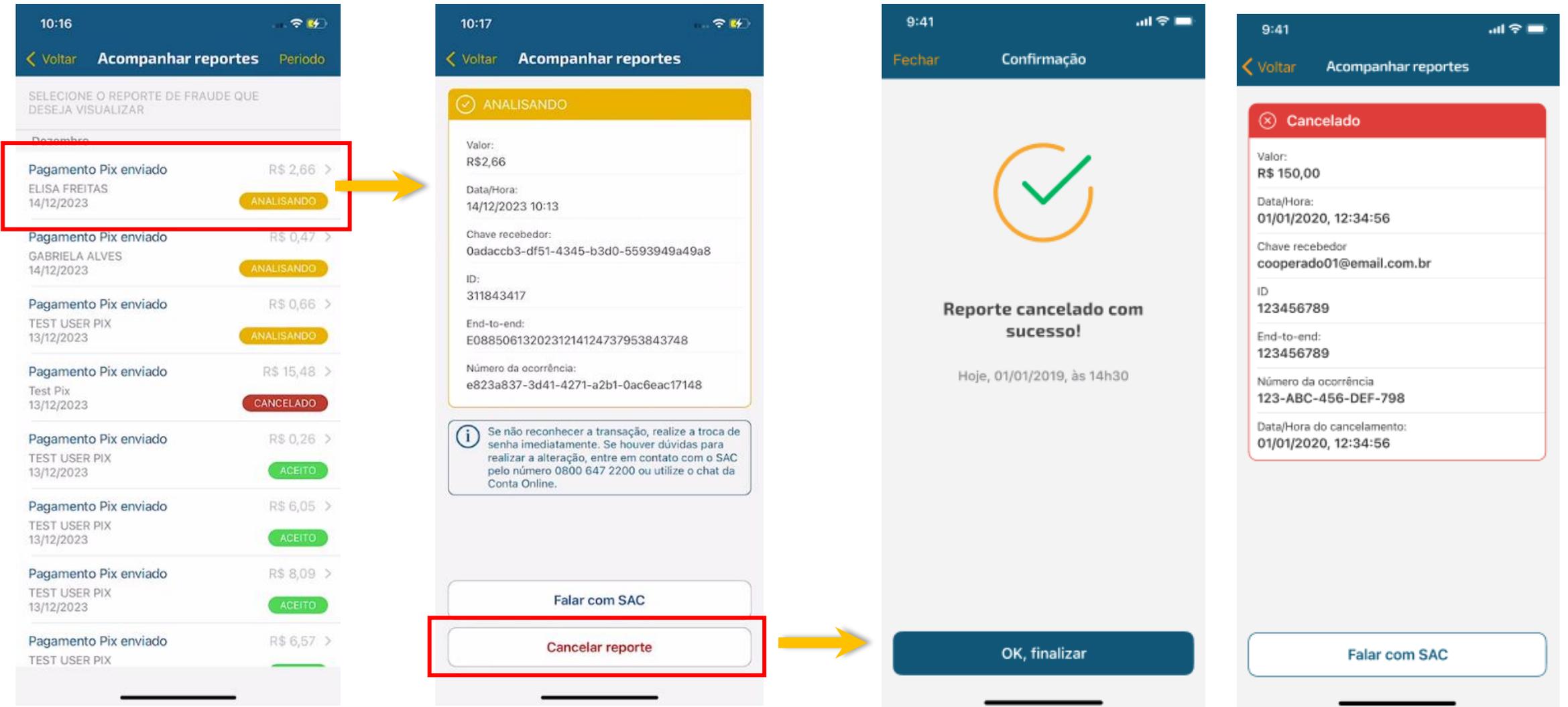
- Para acompanhar o andamento das solicitações pendentes ou já concluídas, usar o caminho: Menu Pix > Reportar fraude > Acompanhar reportes.



O status das reclamações podem ser:

- ✓ Cadastrado
- ✓ Analisando
- ✓ Cancelado
- ✓ Aceito
- ✓ Rejeitado

- Enquanto a reclamação estiver com status “Cadastrado” ou “Analisando”, é possível solicitar o cancelamento do reporte, por quaisquer motivos que encontrar:



➤ Durante o processo de análise, o relato possuirá os status de:

Cadastrado

Reclamação cadastrada e aguardando análise da área de segurança da cooperativa

10:49

< Voltar Acompanhar reportes

✓ CADASTRADO

Valor:
R\$5,21

Data/Hora:
14/12/2023 10:49

Chave recebedor:
***.349.713-**

ID:
311843430

End-to-end:
E0885061320231214134900400314009

Número da ocorrência:
ed235da5-7a42-4bf8-b363-f18af16edb2a

i Se não reconhecer a transação, realize a troca de senha imediatamente. Se houver dúvidas para realizar a alteração, entre em contato com o SAC pelo número 0800 647 2200 ou utilize o chat da Conta Online.

Falar com SAC

Cancelar reporte

Analisando

Em processo de análise pela Instituição recebedora da transação Pix.
O prazo de análise é de até 7 dias.

10:17

< Voltar Acompanhar reportes

✓ ANALISANDO

Valor:
R\$2,66

Data/Hora:
14/12/2023 10:13

Chave recebedor:
0adaccb3-df51-4345-b3d0-5593949a49a8

ID:
311843417

End-to-end:
E0885061320231214124737953843748

Número da ocorrência:
e823a837-3d41-4271-a2b1-0ac6eac17148

i Se não reconhecer a transação, realize a troca de senha imediatamente. Se houver dúvidas para realizar a alteração, entre em contato com o SAC pelo número 0800 647 2200 ou utilize o chat da Conta Online.

Falar com SAC

Cancelar reporte

Cancelado

Reclamação foi cancelada pelo cooperado/segurança e a análise foi interrompida.

9:41

< Voltar Acompanhar reportes

✗ Cancelado

Valor:
R\$ 150,00

Data/Hora:
01/01/2020, 12:34:56

Chave recebedor
cooperado01@email.com.br

ID
123456789

End-to-end:
123456789

Número da ocorrência
123-ABC-456-DEF-798

Data/Hora do cancelamento:
01/01/2020, 12:34:56

Falar com SAC

Ao cadastrar a reclamação, a área de segurança corporativa analisa, se identificar que foi aberto indevidamente também poderá cancelar a reclamação.

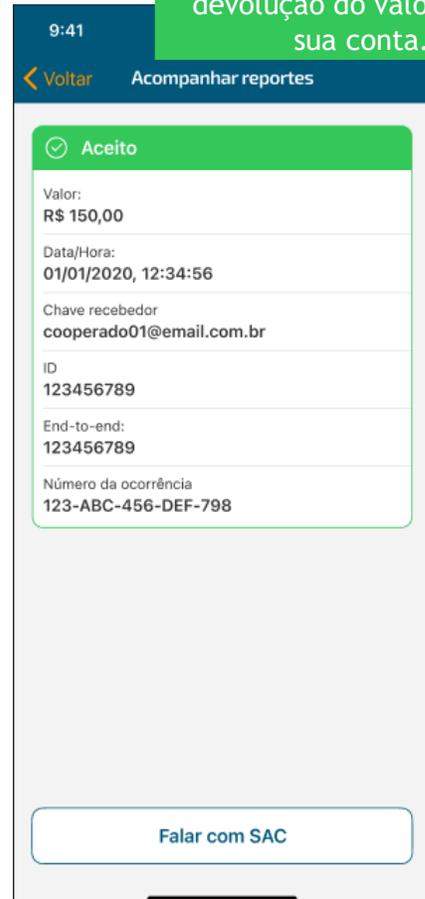
➤ No fim do processo de análise, o relato poderá possuir os status de:

Atenção

A devolução do valor depende de fatores como conta ativa e saldo em conta. Caso não haja saldo imediatamente após a finalização da análise, a instituição recebedora do valor deverá monitorar a conta e realizar devoluções até que atinja o valor total da transação ou alcance o período de 80 dias após a transação original.

Aceito

Após análise, a reclamação foi identificada como fraude. Haverá tentativas de devolução do valor para a sua conta.



9:41

< Voltar Acompanhar reportes

✓ Aceito

Valor:
R\$ 150,00

Data/Hora:
01/01/2020, 12:34:56

Chave recebedor
cooperado01@email.com.br

ID
123456789

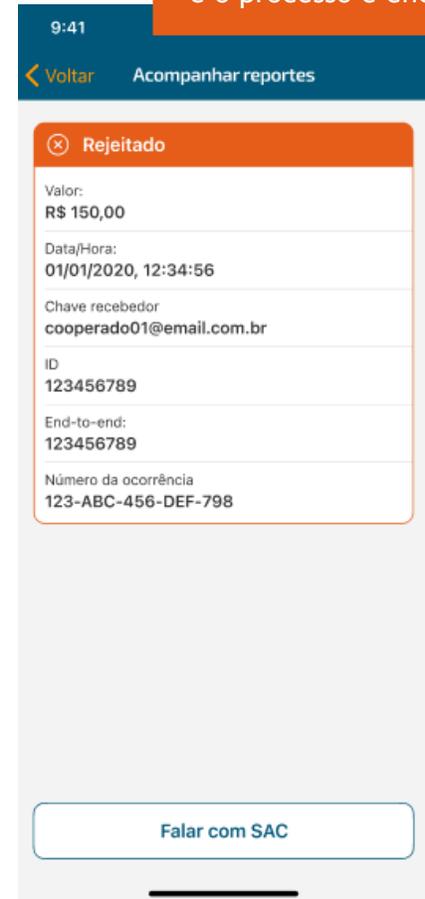
End-to-end:
123456789

Número da ocorrência
123-ABC-456-DEF-798

Falar com SAC

Rejeitado

Após análise, a reclamação não foi identificada como fraude, e o processo é encerrado.



9:41

< Voltar Acompanhar reportes

✗ Rejeitado

Valor:
R\$ 150,00

Data/Hora:
01/01/2020, 12:34:56

Chave recebedor
cooperado01@email.com.br

ID
123456789

End-to-end:
123456789

Número da ocorrência
123-ABC-456-DEF-798

Falar com SAC



AILOS

SISTEMA DE COOPERATIVAS