



## PASSO A PASSO – PIX MED (VERSÃO WEB)

1. Ao acessar o Banco Digital via Web, o usuário deve navegar até a área 'Extrato PIX' ou 'Extrato e Comprovantes', conforme imagens abaixo:

Saldo disponível R\$ *****		Razão social SZL Brasil Tecnologia Ltda.	Banco 274	Agência 0001	Conta 296621-6	Categoria Escrow	Último acesso 13/05/2024   16h00
PIX > Extrato PIX							
Últimas Transações							
Julho							
Hoje, 19/07/2024							
PIX recebido	Bella Vista Tecnologia Ltda.	5879203	R\$ 3.450,00	Ações			
PIX enviado por QR code	Amanda Costa Lima	1047365	-7.800,00				
PIX recebido por QR code	InovaPlus Tecnologia e Inovação	6912834	4.500,00				
PIX recebido por QR code	Novo Horizonte Transportes	2394710	2.300,00				
Ontem, 18/07/2024							
PIX enviado	Rafaela Costa Pereira	9182047	-8.400,00				
PIX devolvido	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	6748203	5.600,00				
PIX enviado por QR code	EcoGreen Energias Renováveis	3019574	-9.000,00				
PIX enviado por QR code	Café do Vale Indústria e Comércio Ltda.	7438602	-4.500,00				
Quarta-feira, 17/07/2024							
PIX recebido	Saúde Integral Clínica Médica Ltda.	1902847	3.200,00				
PIX recebido por QR code	Camila Oliveira Almeida	3658204	7.800,00				
PIX enviado	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	8704921	-2.300,00				

Saldo disponível R\$ *****		Razão social SZL Brasil Tecnologia Ltda.	Banco 274	Agência 0001	Conta 296621-6	Categoria Escrow	Último acesso 13/05/2024   16h00
Extrato e comprovantes							
Movimentações							
Saldo total R\$ 193.458,92							
Saldo bloqueado R\$ 21.717,87							
Tarifas pendentes R\$ 10.000,00							
Julho							
Hoje, 19/07/2024							
TED enviado	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	1047365	-5.200,00	Ações			
PIX recebido	Bella Vista Tecnologia Ltda.	5879203	3.450,00				
PIX enviado por QR code	Amanda Costa Lima	1047365	-7.800,00				
TEF recebida	Bella Vista Tecnologia Ltda.	5879203	3.450,00				
PIX recebido por QR code	InovaPlus Tecnologia e Inovação	6912834	4.500,00				
Pagamento realizado	Novo Horizonte Transportes	2394710	-5.200,00				
PIX recebido por QR code	EcoGreen Energias Renováveis	2394710	2.300,00				
Ontem, 18/07/2024							
TEF enviado	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	1047365	-5.200,00				
PIX enviado	Rafaela Costa Pereira	9182047	-8.400,00				
PIX devolvido	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	6748203	5.600,00				

2. O usuário deve localizar o pagamento via PIX desejado e clicar na seta localizada na última coluna, intitulada 'Ações':



Saldo disponível		R\$ *****		Razão social		Banco	Agência	Conta	Categoria	Último acesso
				SZL Brasil Tecnologia Ltda.		274	0001	296621-6	Escrow	13/05/2024   16h00
PIX > Extrato PIX										
Últimas Transações Recebidos Enviados Agendados Recorrentes										
Exportar relatório Filtros										
Julho										
Hoje, 19/07/2024										
Contato										
Identificador										
R\$										
Ações										
PIX recebido Bella Vista Tecnologia Ltda. 5879203 3.450,00										
PIX enviado por QR code Amanda Costa Lima 1047365 -7.800,00										
PIX recebido por QR code InovaPlus Tecnologia e Inovação 6912834 4.500,00										
PIX recebido por QR code Novo Horizonte Transportes 2394710 2.300,00										
Ontem, 18/07/2024										
PIX enviado Rafaela Costa Pereira 9182047 -8.400,00										
PIX devolvido AgroFuturo Agronegócios Ltda. 6748203 5.600,00										
PIX enviado por QR code EcoGreen Energias Renováveis 3019574 -9.000,00										
PIX enviado por QR code Café do Vale Indústria e Comércio Ltda. 7438602 -4.500,00										
Quarta-feira, 17/07/2024										
PIX recebido Saúde Integral Clínica Médica Ltda. 1902847 3.200,00										
PIX recebido por QR code Camila Oliveira Almeida 3658204 7.800,00										
PIX enviado AgroFuturo Agronegócios Ltda. 8704921 -2.300,00										

3. Uma janela modal será aberta com todas as informações do pagamento realizado. Ao final da tela, o usuário encontrará o botão **'Contestar Pix'**:

Saldo disponível		R\$ *****		Razão social		Banco	Agência	Conta
				SZL Brasil Tecnologia Ltda.		274	0001	296621-6
Extrato e comprovantes								
Movimentações Últimas Transações Recebidos Enviados Agendados								
Saldo total: R\$ 193.458,92 Saldo bloqueado: R\$ 21.717,87								
Julho								
Hoje, 19/07/2024								
Contato								
Identificador								
R\$								
Comentário								
O PIX feito para a AgroFuturo é a última parcela do serviço contratado em março de 2024.								
Contato								
AgroFuturo Agronegócios Ltda.								
Banco								
123 Banco Jotaf								
Agência								
1234								
Conta								
12345-0								
Contestar Pix 2ª via do comprovante								
Fechar								

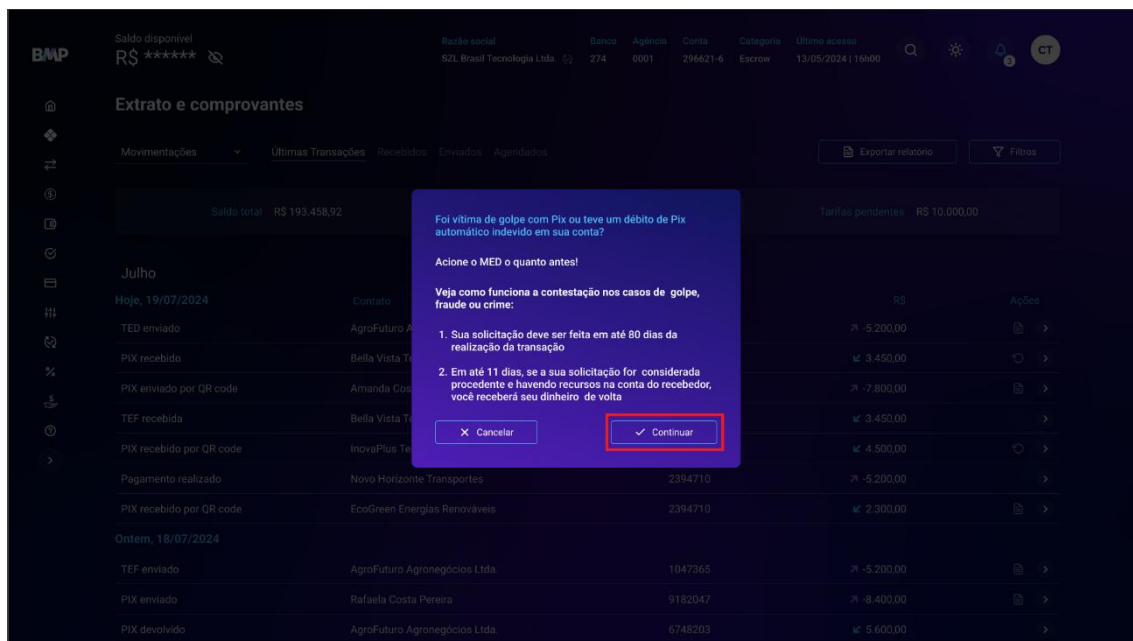
4. Ao clicar no botão, o usuário será direcionado para a tela abaixo, que apresenta a finalidade da funcionalidade, juntamente com orientações sobre o acionamento. Para prosseguir, basta clicar em **'Continuar'**.

Vale ressaltar que é possível contestar transações via Pix realizadas nos últimos 80 dias.

money.com.br

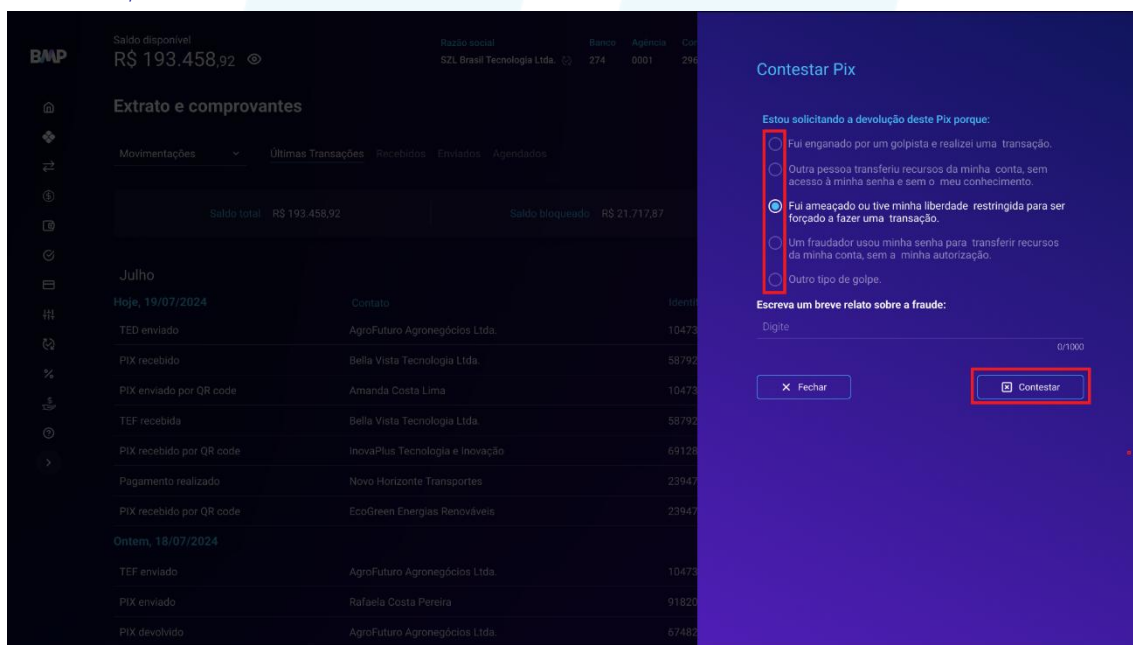
Av. Paulista, 1294, 6º andar

São Paulo/SP - CEP: 01310-100



5. Em seguida, o usuário deve escolher o motivo da contestação e descrever os detalhes no campo de texto.

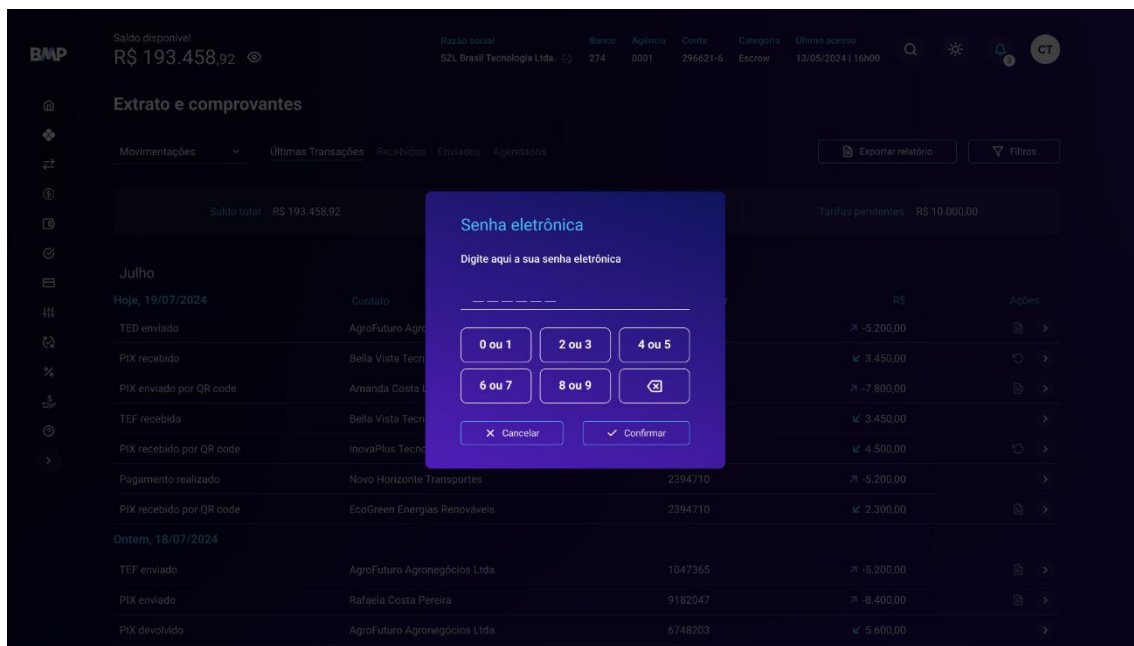
É fundamental que o usuário forneça o máximo de informações possíveis, pois isso contribui para uma análise mais eficiente da solicitação. Para concluir, o usuário deve clicar no botão '**Contestar**'.



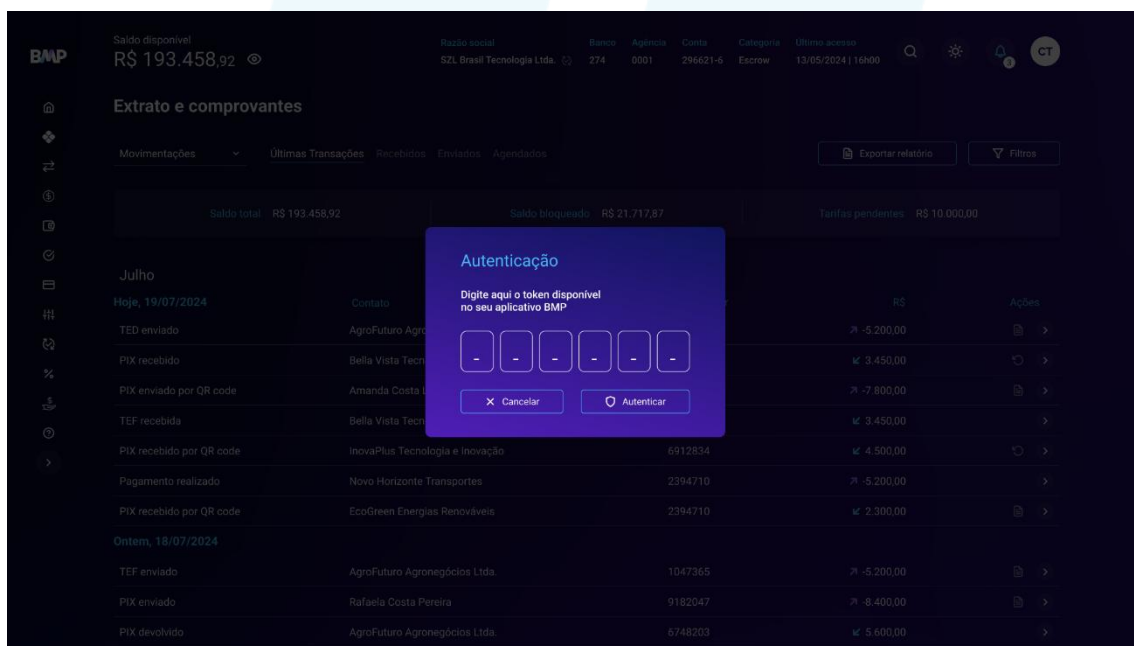
6. Para prosseguir, é preciso inserir a senha eletrônica:

money.com.br

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



7. O usuário deve realizar a autenticação inserindo o token gerado no aplicativo:



8. Pronto! Uma janela modal será exibida com a confirmação da contestação, incluindo o código gerado para facilitar o acompanhamento do processo:

**money.com.br**

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



The screenshot shows the BMP app interface. On the left, the 'Extrato e comprovantes' (Statement and receipts) section is visible, displaying a list of transactions for July 19, 2024. The transactions include TEDs, PIXs, and payments. On the right, a modal window titled 'Pix contestado com sucesso.' (PIX contested successfully) is displayed. It contains the following information:

- Código da contestação: 002356
- Data: 16/08/2025
- Hora: 12:17
- Recebedor: 12:17
- Valor contestado: R\$ 10.000,00
- ID/Transação: 885544756782258

Below the information, there are three bullet points explaining the process:

- ① A instituição do receptor será notificada imediatamente da suspeita de fraude.
- ② A devolução parcial ou total só poderá ocorrer se a notificação for aceita pela instituição do receptor e existir saldo na conta receptora.
- ③ Em até 7 dias, vamos analisar a sua denúncia e informar se a contestação foi aceita ou não. Você pode cancelar a solicitação a qualquer tempo antes da análise ser finalizada.

At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Fechar' (Close) and 'Cancelar solicitação' (Cancel request).

9. Enquanto a contestação estiver em processo de análise, o usuário poderá cancelá-la clicando no botão '**Cancelar solicitação**':

This screenshot is identical to the one above, showing the same BMP app interface and the 'Pix contestado com sucesso.' modal. The only difference is that the 'Cancelar solicitação' button at the bottom right of the modal is highlighted with a red rectangular box, indicating that this is the button the user should click to cancel the request.

## Como consultar contestações

➤ Para acompanhar todas as solicitações de contestação realizadas via MED, o usuário deve clicar na área de **Extrato PIX** ou **Extrato e Comprovantes** e depois clicar na aba **Contestações**.

**money.com.br**

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





**Importante:** Essa aba só estará visível se o usuário já tiver realizado **peelo menos uma contestação** anteriormente.

O usuário será direcionado para a tela com o histórico das contestações, estejam elas abertas ou finalizadas/canceladas.

Saldo disponível R\$ \*\*\*\*\*

Razão social: SZL Brasil Tecnologia Ltda. Banco: 274 Agência: 0001 Conta: 296621-6 Categoria: Escrow Último acesso: 13/05/2024 | 16h00

PIX > Extrato PIX

Últimas Transações Recebidos Enviados Agendados Recorrentes **Contestações**

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.

Processo	Valor   R\$	Recebedor	Status	Ações
2025/002356	-10.000,00	João da Silva	Em análise	>
2025/002356	-10.000,00	João da Silva	Aprovado	>
2025/002356	-10.000,00	João da Silva	Reprovado	>
2025/002356	-10.000,00	João da Silva	Cancelado	>

25 linhas por página 1 - 3

**BMP**

**Pesquisa de satisfação**  
O que você está achando da nossa plataforma?  
Ruim Não gostei Indiferente Gostei Adorei  
Deixe sua opinião

**Fale conosco**  
Para reclamações, sugestões ou cancelamento de produtos e serviços:  
+55 (11) 3333 3333  
© Todos os direitos reservados

**Ficou com alguma dúvida?**  
Passe o mouse sobre os pontos de exclamação para mostrar detalhes sobre o funcionamento de cada módulo.  
Você também pode reposicionar os módulos, clicando no botão "Organizar atalhos".  
Refazer tutorial

➤ Para consultar uma contestação aprovada, o usuário deve localizar a transação que está com esse status e clicar na seta de **'Ações'**:

Saldo disponível R\$ \*\*\*\*\*

Razão social: SZL Brasil Tecnologia Ltda. Banco: 274 Agência: 0001 Conta: 296621-6 Categoria: Escrow Último acesso: 13/05/2024 | 16h00

PIX > Extrato PIX

Últimas Transações Recebidos Enviados Agendados Recorrentes **Contestações**

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.

Processo	Valor   R\$	Recebedor	Status	Ações
2025/002356	-10.000,00	João da Silva	Em análise	>
2025/002356	-10.000,00	João da Silva	Aprovado	>
2025/002356	-10.000,00	João da Silva	Reprovado	>
2025/002356	-10.000,00	João da Silva	Cancelado	>

25 linhas por página 1 - 3

**BMP**

**Pesquisa de satisfação**  
O que você está achando da nossa plataforma?  
Ruim Não gostei Indiferente Gostei Adorei  
Deixe sua opinião

**Fale conosco**  
Para reclamações, sugestões ou cancelamento de produtos e serviços:  
+55 (11) 3333 3333  
© Todos os direitos reservados

**Ficou com alguma dúvida?**  
Passe o mouse sobre os pontos de exclamação para mostrar detalhes sobre o funcionamento de cada módulo.  
Você também pode reposicionar os módulos, clicando no botão "Organizar atalhos".  
Refazer tutorial

➤ A janela modal será aberta com os detalhes da aprovação:

**money.com.br**

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



Saldo disponível  
R\$ 193.458,92

Razão social  
SZL Brasil Tecnologia Ltda.

Banco  
274

Agência  
0001

Código de barras  
296

### Pix > 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 do Pix Automático.

Apenas transações Pix que ocorreram há menos de 90 dias podem ser contestadas.

Contestar Pix Consultar contestações

**Julho**

**Hoje, 19/07/2024**

	Contato	ID da transação
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	Amanda Costa Lima	10473
<input type="checkbox"/> Pix automático	Energia S/A	91820
<input type="checkbox"/> Pix enviado	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	87049
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	Fashion Trends Comércio de Roupas Ltda.	28475

**Ontem, 18/07/2024**

<input type="checkbox"/> Pix enviado	Rafaela Costa Pereira	91820
<input type="checkbox"/> Pix enviado	Vida Nova Serviços de Saúde Ltda.	13842
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	EcoGreen Energias Renováveis	30195
<input type="checkbox"/> Pix enviado	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	87049
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	Café do Vale Indústria e Comércio Ltda.	74386

#### Detalhes

Código da contestação  
002356

Data  
16/08/2025

Hora  
12:17

Status  
Aprovado

Data da aprovação  
29/08/2025

Recebedor  
João B. da Silva

Valor contestado  
R\$ 10.000,00

ID/Transação  
885544756782258

X Fechar

> Exemplo de modal em caso de reprovação da solicitação:

Saldo disponível  
R\$ 193.458,92

Razão social  
SZL Brasil Tecnologia Ltda.

Banco  
274

Agência  
0001

Código de barras  
296

### Pix > 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 do Pix Automático.

Apenas transações Pix que ocorreram há menos de 90 dias podem ser contestadas.

Contestar Pix Consultar contestações

**Julho**

**Hoje, 19/07/2024**

	Contato	ID da transação
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	Amanda Costa Lima	10473
<input type="checkbox"/> Pix automático	Energia S/A	91820
<input type="checkbox"/> Pix enviado	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	87049
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	Fashion Trends Comércio de Roupas Ltda.	28475

**Ontem, 18/07/2024**

<input type="checkbox"/> Pix enviado	Rafaela Costa Pereira	91820
<input type="checkbox"/> Pix enviado	Vida Nova Serviços de Saúde Ltda.	13842
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	EcoGreen Energias Renováveis	30195
<input type="checkbox"/> Pix enviado	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	87049
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	Café do Vale Indústria e Comércio Ltda.	74386

#### Detalhes

Código da contestação  
002356

Data  
16/08/2025

Hora  
12:17

Status  
Reprovado

Data da reprovação  
29/08/2025

Recebedor  
João B. da Silva

Valor contestado  
R\$ 10.000,00

ID/Transação  
885544756782258

X Fechar

## Como cancelar contestações

> **Só é possível cancelar contestações com status 'Em análise' ou 'Em aberto'.**

Na aba de **Contestações**, ao encontrar a transação que está com um dos status permitidos para cancelamento, o usuário deve clicar na seta da última coluna **Ações**:

**money.com.br**

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



Saldo disponível  
R\$ \*\*\*\*\*

Razão social: SZL Brasil Tecnologia Ltda. Banco: 274 Agência: 0001 Conta: 296621-6 Categoria: Escrow Último acesso: 13/05/2024 | 16h00

PIX > Extrato PIX

Últimas Transações Recebidos Enviados Agendados Recorrentes Contestações

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.

Processo	Valor   R\$	Recebedor	Status	Ações
2025/002356	R\$ -10.000,00	João da Silva	Em análise	>
2025/002356	R\$ -10.000,00	João da Silva	Aprovado	>
2025/002356	R\$ -10.000,00	João da Silva	Reprovado	>
2025/002356	R\$ -10.000,00	João da Silva	Cancelado	>

25 linhas por página 1 - 3

**BMP**

**Pesquisa de satisfação**  
O que você está achando da nossa plataforma?  
Ruim Não gostei Indiferente Gostei Adorei  
Deixe sua opinião

**Fale conosco**  
Para reclamações, sugestões ou cancelamento de produtos e serviços:  
+55 (11) 3333 3333  
© Todos os direitos reservados

**Ficou com alguma dúvida?**  
Passe o mouse sobre os pontos de exclamação para mostrar detalhes sobre o funcionamento de cada módulo.  
Você também pode reposicionar os módulos, clicando no botão "Organizar atalhos".  
Refazer tutorial

3. A modal de detalhes será exibida com todas as informações da transação. Basta clicar no botão '**Cancelar contestação**':

Saldo disponível  
R\$ 193.458,92

Razão social: SZL Brasil Tecnologia Ltda. Banco: 274 Agência: 0001 Conta: 296621-6 Categoria: Escrow Último acesso: 13/05/2024 | 16h00

PIX > 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 90 dias podem ser contestadas.

Contestar PIX Consultar contestações

**Julho**

Hoje, 19/07/2024

<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	Amanda Costa Lima	10479
<input type="checkbox"/> Pix automático	Energia S/A	91820
<input type="checkbox"/> Pix enviado	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	87049
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	Fashion Trends Comércio de Roupas Ltda.	28479

Ontem, 18/07/2024

<input type="checkbox"/> Pix enviado	Rafaela Costa Pereira	91820
<input type="checkbox"/> Pix enviado	Vida Nova Serviços de Saúde Ltda.	13842
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	EcoGreen Energias Renováveis	30195
<input type="checkbox"/> Pix enviado	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	87049
<input type="checkbox"/> Pix enviado por QR code	Café do Vale Indústria e Comércio Ltda.	74386

**Detalhes**

Código da contestação  
002356

Data  
16/08/2025

Hora  
12:17

Status  
Em análise

Prazo limite para resposta  
29/08/2025

Recebedor  
João B. da Silva

Valor contestado  
R\$ 10.000,00

ID/Transação  
885544756782258

X Fechar

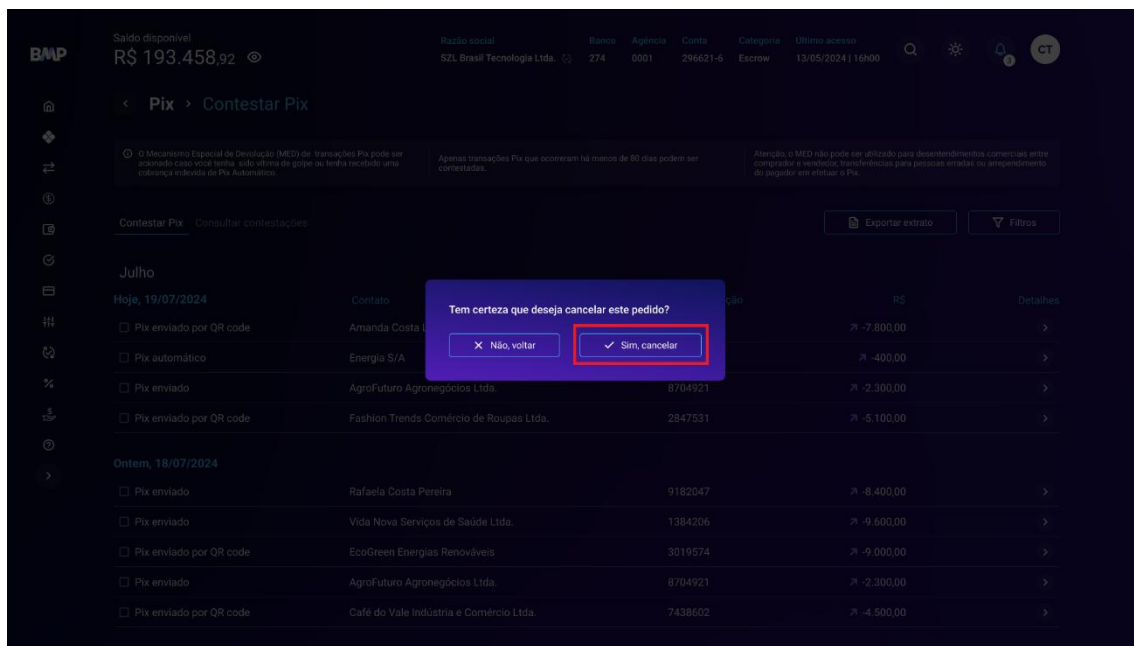
Cancelar contestação

4. O pop-up será aberto para a confirmação do pedido. Para prosseguir, basta clicar em '**Sim, cancelar**':

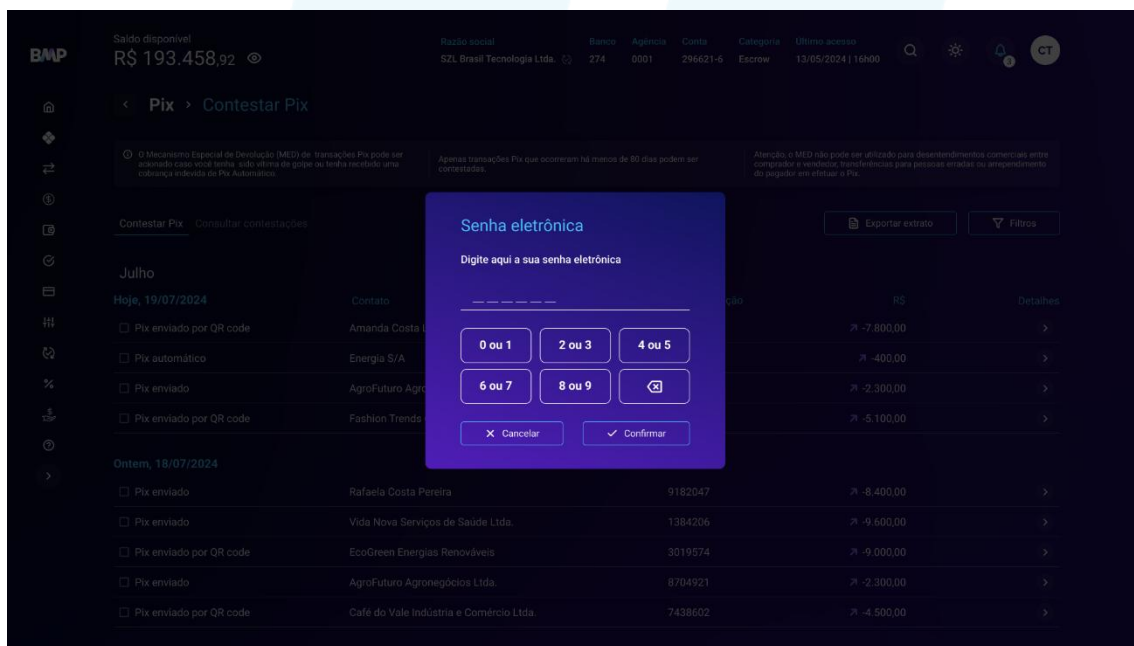
money.com.br

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

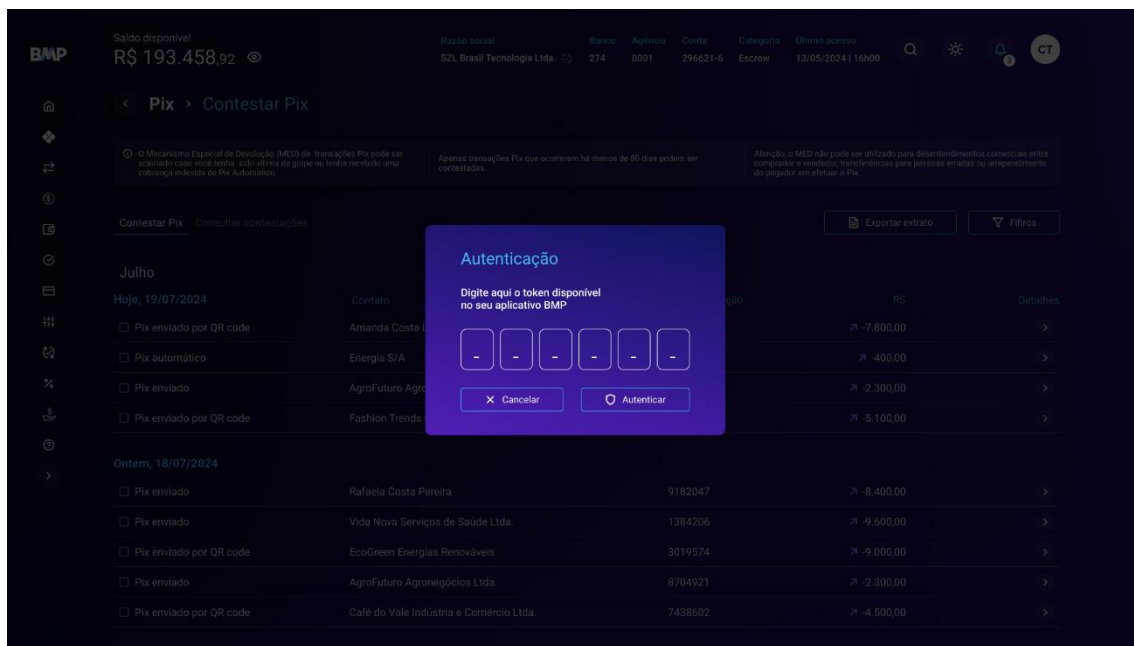




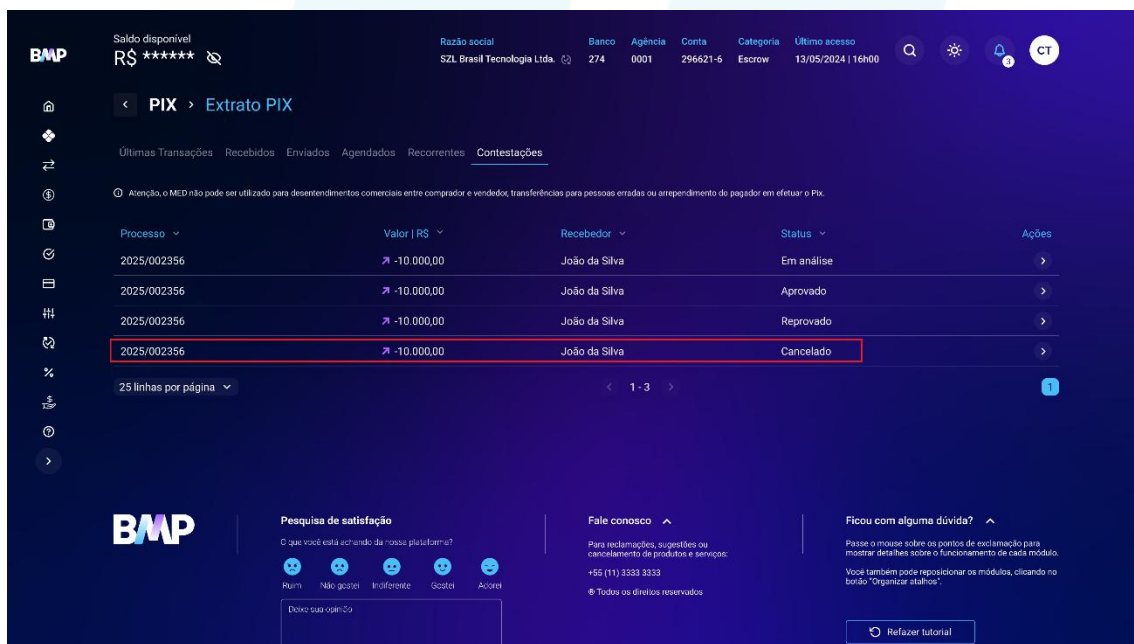
5. O usuário deve inserir a senha eletrônica:



6. O usuário deve realizar a autenticação inserindo o token gerado no aplicativo:



7. Pronto! A contestação aparecerá com status '**Cancelado**':



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

Ficamos sempre à sua disposição!

**Banco Digital**

**04 de novembro de 2025**

**money.com.br**

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