



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:

Extrato PIX (Top Screenshot):

Data	Contato	Identificador	R\$	Ações
Hoje, 19/07/2024	Bella Vista Tecnologia Ltda.	5879203	✉ 3.450,00	🔗 ➡
	Amanda Costa Lima	1047365	↗ -7.800,00	🔗 ➡
	InovaPlus Tecnologia e Inovação	6912834	✉ 4.500,00	🔗 ➡
	Novo Horizonte Transportes	2394710	✉ 2.300,00	🔗 ➡
Ontem, 18/07/2024				
	Rafaela Costa Pereira	9182047	↗ -8.400,00	🔗 ➡
	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	6748203	✉ 5.600,00	🔗 ➡
	EcoGreen Energias Renováveis	3019574	↗ -9.000,00	🔗 ➡
	Café do Vale Indústria e Comércio Ltda.	7438602	↗ -4.500,00	🔗 ➡
Quarta-feira, 17/07/2024				
	Saúde Integral Clínica Médica Ltda.	1902847	✉ 3.200,00	🔗 ➡
	Camila Oliveira Almeida	3658204	✉ 7.800,00	🔗 ➡
	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	8704921	↗ -2.300,00	🔗 ➡
	Encontro Técnico Consultoria e Desenvolvimento Ltda.	2947451	↗ -5.300,00	🔗 ➡

Extrato e comprovantes (Bottom Screenshot):

Movimentações	Últimas Transações	Recebidos	Enviados	Agendados	
Saldo total R\$ 193.458,92	Saldo bloqueado R\$ 21.717,87				Tarifas pendentes R\$ 10.000,00
Julho	Contato	Identificador	R\$	Ações	
Hoje, 19/07/2024	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	1047365	↗ -5.200,00	🔗 ➡	
	Bella Vista Tecnologia Ltda.	5879203	✉ 3.450,00	🔗 ➡	
	Amanda Costa Lima	1047365	↗ -7.800,00	🔗 ➡	
	Bella Vista Tecnologia Ltda.	5879203	✉ 3.450,00	🔗 ➡	
	InovaPlus Tecnologia e Inovação	6912834	✉ 4.500,00	🔗 ➡	
	Novo Horizonte Transportes	2394710	↗ -5.200,00	🔗 ➡	
	EcoGreen Energias Renováveis	2394710	✉ 2.300,00	🔗 ➡	
Ontem, 18/07/2024					
	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	1047365	↗ -5.200,00	🔗 ➡	
	Rafaela Costa Pereira	9182047	↗ -8.400,00	🔗 ➡	
	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 SZL Brasil Tecnologia Ltda. Banco 274 Agência 0001 Conta 296621-6 Categoria Escrow Último acesso 13/05/2024 | 16h00

IX > 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

	Contato	Identificador	R\$	Ações
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

	Contato	Identificador	R\$	Ações
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	

PIX enviado por QR code

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 SZL Brasil Tecnologia Ltda. Banco 274 Agência 0001 Conta 296

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\$	Ações
TED enviado	AgroFuturo Agronegócios Ltda.	1047365	-5.200,00	
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	2.300,00	
PIX recebido por QR code	EcoGreen Energias Renováveis	3019574	-9.000,00	

Ontem, 18/07/2024

	Contato	Identificador	R\$	Ações
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	

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.



Foi vítima de golpe com Pix ou teve um débito de Pix automático indevido em sua conta?

Ação de MED o quanto antes!

Veja como funciona a contestação nos casos de golpe, fraude ou crime:

1. Sua solicitação deve ser feita em até 60 dias da realização da transação

2. Em até 11 dias, se a sua solicitação for considerada procedente e havendo recursos na conta do recebedor, você receberá seu dinheiro de volta

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**'.

Estou solicitando a devolução deste Pix porque:

Fui enganado por um golpista e realizei uma transação.

Outra pessoa transferiu recursos da minha conta, sem acesso à minha senha e sem o meu conhecimento.

Fui ameaçado ou tive minha liberdade restringida para ser forçado a fazer uma transação.

Um fraudador usou minha senha para transferir recursos da minha conta, sem a minha autorização.

Outro tipo de golpe.

Escreva um breve relato sobre a fraude:

Digite

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



The screenshot shows the BMP app's main dashboard with a central modal window titled "Senha eletrônica" (Electronic Signature). The modal contains a text input field labeled "Digite aqui a sua senha eletrônica" (Type here your electronic signature) and a numeric keypad with buttons for 0 ou 1, 2 ou 3, 4 ou 5, 6 ou 7, 8 ou 9, and a clear button. Below the keypad are two buttons: "Cancelar" (Cancel) and "Confirmar" (Confirm). The background of the dashboard shows a list of transactions under the heading "Extrato e comprovantes" (Statement and proofs), with a total balance of R\$ 193.458,92.

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

The screenshot shows the BMP app's main dashboard with a central modal window titled "Autenticação" (Authentication). The modal contains a text input field labeled "Digite aqui o token disponível no seu aplicativo BMP" (Type here the token available in your BMP app) and a numeric keypad with six input fields. Below the keypad are two buttons: "Cancelar" (Cancel) and "Autenticar" (Authenticate). The background of the dashboard shows a list of transactions under the heading "Extrato e comprovantes" (Statement and proofs), with a total balance of R\$ 193.458,92.

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



Pix contestado com sucesso.

Código da contestação
002356

Data
16/08/2025

Hora
12:17

Recebedor
12:17

Valor contestado
R\$ 10.000,00

ID/Transação
885544756782258

○ A instituição do recebedor será notificada imediatamente da suspeita de fraude.
○ A devolução parcial ou total só poderá ocorrer se a notificação for aceita pela instituição do recebedor e existir saldo na conta recebedora.
○ Em até 7 dias, iremos 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.

X Fechar C Cancelar solicitação

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

Pix contestado com sucesso.

Código da contestação
002356

Data
16/08/2025

Hora
12:17

Recebedor
12:17

Valor contestado
R\$ 10.000,00

ID/Transação
885544756782258

○ A instituição do recebedor será notificada imediatamente da suspeita de fraude.
○ A devolução parcial ou total só poderá ocorrer se a notificação for aceita pela instituição do recebedor e existir saldo na conta recebedora.
○ Em até 7 dias, iremos 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.

X Fechar C Cancelar solicitação

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**'.



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

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

Processo	Valor R\$	Recebido	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	>

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

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



The screenshot shows the BMP platform's interface. On the left, there's a sidebar with various icons. The main area displays a list of transactions under the heading 'Julho'. A specific transaction from 'Hoje, 19/07/2024' is selected, showing details like 'Contato' (Amanda Costa Lima), 'ID da Transação' (10473), and 'Valor' (R\$ 10.000,00). To the right of this transaction, a blue modal window titled 'Detalhes' is open, providing more information about the contestation process. The modal includes fields for '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), and 'ID/Transação' (885544756782258). At the bottom of the modal is a button labeled 'X Fechar'.

› Exemplo de modal em caso de reprovação da solicitação:

This screenshot is identical to the one above, but the transaction status in the modal has changed. The 'Status' field now shows 'Reprovado' instead of 'Aprovado'. All other details in the modal remain the same, including the code, date, time, and transaction ID.

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':



Saldo disponível
R\$ *****

Razão social
S2L Brasil Tecnologia Ltda.

Banco
Agência
Conta
Categoria
Último acesso
13/05/2024 | 16h00

Q CT

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

Pesquisa de satisfação

O que você está achando da nossa plataforma?

Rum Não gostei Indiferente Gostei Adorei

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 repositionar 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
S2L Brasil Tecnologia Ltda.

Banco
Agência
Conta

Contestar Pix Consultar contestações

O Mecanismo Especial de Devolução (MED) de transações Pix pode ser acionado caso você tenha feito uma reclamação contra o seu banco ou tenha recebido uma contestação incorreta do Pix Automático.

Apenas transações Pix que ocorrem há menos de 80 dias podem ser contestadas.

Julho

Hoje, 19/07/2024

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

Ontem, 18/07/2024

Pix enviado	Contato	ID da Transação
<input type="checkbox"/> Rafaela Costa Pereira		91820
<input type="checkbox"/> Vida Nova Serviços de Saúde Ltda.		13842
<input type="checkbox"/> EcoGreen Energias Renováveis		30195
<input type="checkbox"/> AgroFuturo Agronegócios Ltda.		87049
<input type="checkbox"/> 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
88554756782258

X Fechar

Cancelar contestação

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



The screenshot shows a list of transactions under the 'Julho' section. A modal dialog box is overlaid on the screen, containing the text: 'Tem certeza que deseja cancelar este pedido?' (Are you sure you want to cancel this request?). It has two buttons: 'Não, voltar' (No, back) and 'Sim, cancelar' (Yes, cancel). The 'Sim, cancelar' button is highlighted with a red box.

5. O usuário deve inserir a senha eletrônica:

The screenshot shows a list of transactions under the 'Julho' section. A modal dialog box is overlaid on the screen, containing the text: 'Digite aqui a sua senha eletrônica' (Enter your electronic password). It features a numeric keypad with buttons labeled '0 ou 1', '2 ou 3', '4 ou 5', '6 ou 7', '8 ou 9', and a clear/cancel button. Below the keypad are 'Cancelar' (Cancel) and 'Confirmar' (Confirm) buttons. The 'Confirmar' button is highlighted with a red box.

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



The screenshot shows the BMP digital bank's main dashboard. At the top, it displays a balance of R\$ 193.458,92. The header includes the company name 'S2L Brasil Tecnologia Ltda.', account number '274 0001', and category 'Escrow'. Below the header, there's a message about the 'Meu Desafio' (My Challenge) feature for Pix transactions. The main content area shows a table of transactions for July and August. A modal window titled 'Autenticação' (Authentication) is overlaid, asking the user to enter a token from their BMP app. The modal has fields for entering tokens and buttons for 'Cancelar' (Cancel) and 'Autenticar' (Authenticate).

7. Pronto! A contestação aparecerá com status ‘Cancelado’:

The screenshot shows the 'Contestações' (Challenges) section of the BMP digital bank. It lists challenges for various transactions. One specific challenge for a transaction on 2025/002356 to João da Silva is highlighted with a red border and labeled 'Cancelado' (Cancelled). The table includes columns for Processo (Process), Valor | R\$ (Value | R\$), Recebedor (Recipient), and Status (Status). The status for the highlighted row is 'Cancelado'.

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

Ficamos sempre à sua disposição!

Banco Digital

04 de novembro de 2025

moneyp.com.br

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