



# GUIA DE USO DA PLATAFORMA MONKEY

## MANUAL DO FORNECEDOR

# Fluxo da Operação na Plataforma



Saiba mais sobre como a plataforma funciona! [CLIQUE AQUI](#)



# Sumário

## 1 Cadastro de usuário

Como criar seu usuário ou participar de outros programas

## 2 Cadastro de Empresa

Como cadastrar a sua empresa

## 3 Termo de Adesão à Plataforma e cadastro de Conta Bancária

Como assinar o termo de adesão à plataforma e adicionar sua conta de recebimento de antecipação

## 4 Simulando Taxas e Solicitando Antecipações

Como visualizar as taxas e fazer sua solicitação de antecipação

## 5 Acompanhando as Solicitações

Como confirmar se a solicitação deu certo e o seu status

## 6 Relatório de Operações

Como baixar um relatório com detalhes das operações realizadas

## 7 Visão Geral

Como ver um resumo das operações da sua empresa

## 8 Configurações

Como adicionar um usuário e definir quais e-mails receber da plataforma

## 9 Perguntas Frequentes



1

2

3

4

5

6

7

8

9

# Cadastro de Usuário

Como cadastrar um usuário na plataforma

## 1 Crie sua Conta



The form contains three input fields: 'Primeiro Nome' (First Name) with the value 'Antonio', 'Sobrenome' (Last Name) with the value 'da Silva', and 'Email' with the value 'antonio@suaempresa.com.br'. Each field is marked as 'Obrigatório' (Required).

- Na página inicial clique em “Cadastre-se”;
- Confira o Termo de Adesão à Plataforma e clique em aceitar, se estiver de acordo;
- Preencha todos os campos para cadastrar seu usuário.

## 2 Acesse o seu E-mail e Habilite sua Conta



- Você irá receber um e-mail de confirmação (confira a sua caixa de spam).
- Clique no link do e-mail e ative a sua conta.
- Você receberá um e-mail de confirmação assim que sua conta for aprovada.

**Seu cadastro foi  
ativado com  
sucesso!  
Você será  
redirecionado para  
a página de login.**

[Esqueci minha senha](#)  
[Ainda não sou cadastrado\(a\). Clique aqui](#)



1

2

3

4

5

6

7

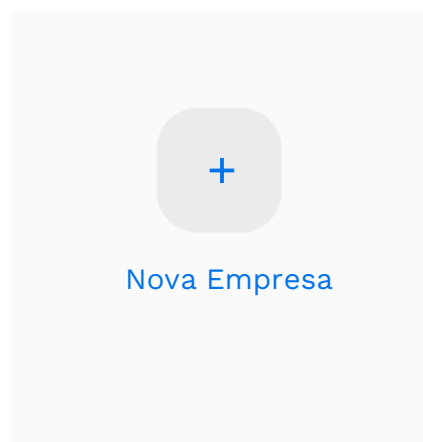
8

9

# Cadastro da Empresa

Como cadastrar sua empresa na plataforma

## 1 Nova Empresa



- Acesse sua conta e clique em “Nova empresa” para cadastrar a sua empresa.
- Selecione para cadastrar fornecedor.

## 2 Dados Cadastrais



- Preencha todos os campos e realize o upload da documentação solicitada.
- Responsável Legal: responsáveis legais correspondem às pessoas que possuem poderes para assinar, por exemplo, contratos de financiamento.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

# Cadastro da Empresa

Como cadastrar sua empresa na plataforma

## 3 Cadastro da Conta Bancária



The form contains the following fields:

- Banco** (Obrigatório): A dropdown menu with the placeholder text "Selecione".
- Agência Bancária** (Obrigatório): A text input field with the placeholder text "XXXX".
- Conta Bancária** (Obrigatório): A text input field with the placeholder text "XXXX".
- Dígito da Conta** (Obrigatório): A text input field with the placeholder text "X".

- Insira os dados da conta bancária em que deseja receber suas antecipações. Essa conta pode ser de qualquer banco.
- É necessário que a conta bancária esteja vinculada ao CNPJ da empresa cadastrada.

## 4 Aguarde Aprovação



The screen displays a large blue checkmark icon at the top. Below it, the text reads: "Cadastro concluído com sucesso, agora as suas informações vão passar por uma análise e te avisaremos quando tudo estiver liberado no e-mail:". Underneath this text is the email address "antonio@gmail.com". At the bottom of the screen is a large blue button labeled "Finalizar".

- Aguarde o seu cadastro ser aprovado pelas instituições financeiras parceiras.

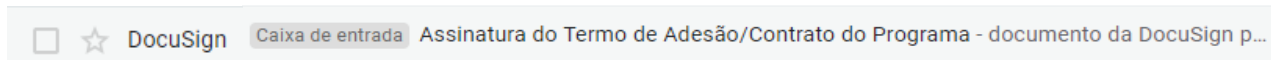
# Assinatura do Termo de Adesão

Como assinar o Termo de Adesão à Plataforma

## 1 E-mail com Termo de Adesão

## 2 Suporte

1



- Após realizar o cadastro da empresa, os responsáveis legais receberão no e-mail o Termo de Adesão à Plataforma para assinatura, que chegará em nome da DocuSign com o assunto "Termo de Adesão/Contrato do Programa";
- A assinatura do Termo de Adesão à Plataforma deverá ser feita via DocuSign pelo(s) responsável(is) legal(is);
- Para realizar a assinatura abra o e-mail recebido da DocuSign e clique em "Revisar Documento";

2



- Ao abrir o site da DocuSign, revise o Termo de Adesão à Plataforma, e, estando de acordo, clique em "Assinar";
- Depois de concluir a Assinatura, clique em "Concluir";
- Os responsáveis legais receberão um e-mail de confirmação da assinatura do Termo.

### OUTRAS AÇÕES ▾

Concluir mais tarde

Recusar a assinar

Ajuda e suporte ↗

Saiba mais sobre o DocuSign ↗

Exibir histórico

Exibir certificado (PDF) ↗

Informações da sessão

- Em caso de dúvida, entre em contato com o suporte do DocuSign, clicando em "Outras Ações" e em seguida em "Ajuda e Suporte".

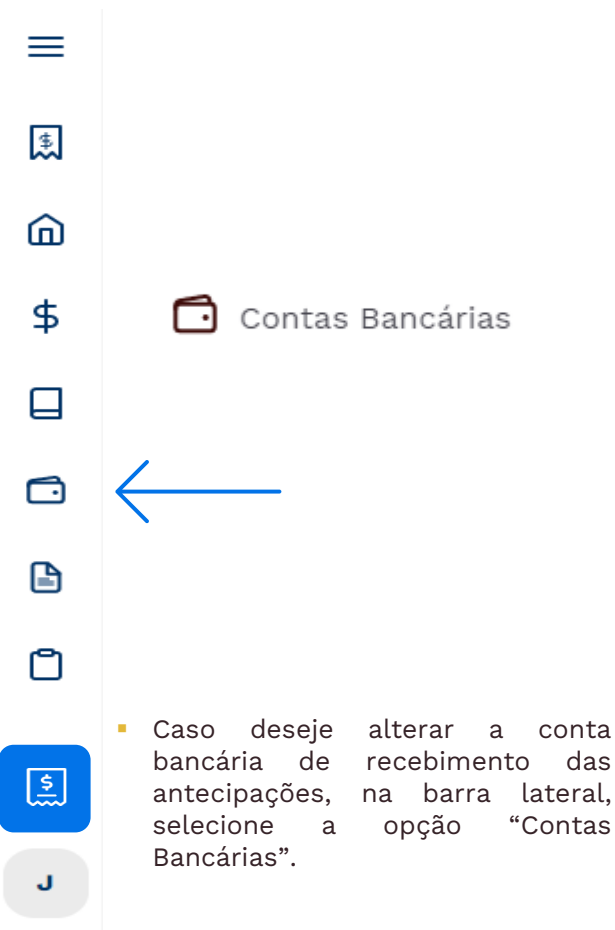




# Cadastro de Nova Conta Bancária

Como cadastrar uma nova conta bancária

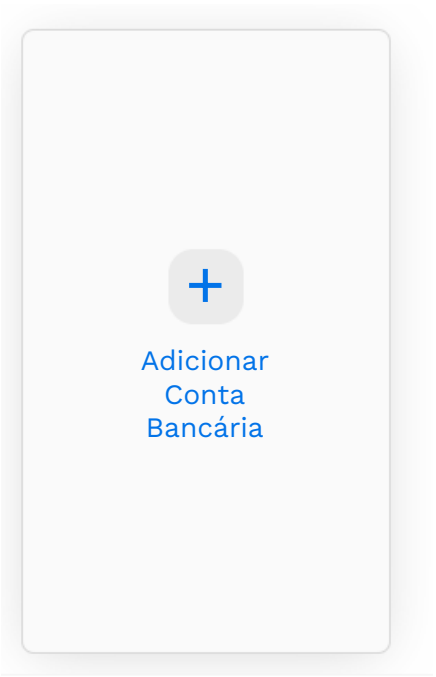
## 1 Menu Principal



The screenshot shows a vertical sidebar menu on the left with icons for home, wallet, and documents. The 'Contas Bancárias' option, represented by a wallet icon, is highlighted with a blue arrow pointing to it. To the right of the menu, the text 'Contas Bancárias' is displayed with a wallet icon.

- Caso deseje alterar a conta bancária de recebimento das antecipações, na barra lateral, selecione a opção “Contas Bancárias”.

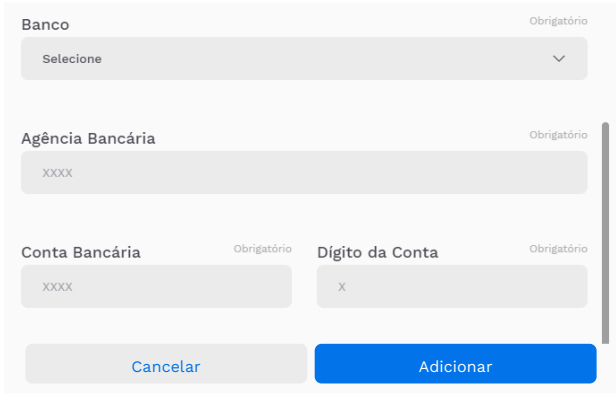
## 2 Adicionar Conta



The screenshot shows a large, light gray rectangular button with a blue plus sign icon and the text 'Adicionar Conta Bancária' in blue.

- Clique em “Adicionar Conta Bancária”.

## 3 Dados da Conta



The screenshot shows a form with the following fields: 'Banco' (Obrigatório) with a dropdown menu, 'Agência Bancária' (Obrigatório) with a text input field, 'Conta Bancária' (Obrigatório) with a text input field, and 'Dígito da Conta' (Obrigatório) with a text input field. At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Adicionar'.

- Preencha com os dados da nova conta bancária.
- No nome do banco, inicie digitando o número ou o nome, aguarde aparecer e clique no nome completo da instituição.
- Clique em “Incluir”.

# Simulando Taxas e Solicitando Antecipações

Como visualizar taxas e antecipar notas fiscais

## 1 Menu Principal



J

Antecipar Notas

- Na barra lateral, selecione a opção “Antecipar Notas”.

## 2 Definir Busca

☒ Deselecionar

Número da NF  
541630

Prazo da NF Ⓢ  
14 dias

Taxa a.m  
**1.5000 %**

Valor  
R\$ 1.000,00

- Selecione o valor das notas que deseja antecipar.

## 3 Simular Taxas

### Resumo

Cliente  
Sacado LTDA

1 Notas	R\$ 1.000,00
Taxa Média a.m	0,55%
Desconto	R\$ 2,00

**Total Líquido**  
**R\$ 993,00**

Continuar

Anteipe agora mesmo, e receba o dinheiro até o final do dia

Chat

- Visualize as melhores taxas disponíveis para cada título/Nota Fiscal.
- Selecione os títulos/Notas Fiscais que deseja antecipar.
- Clique em continuar.

# Simulando Taxas e Solicitando Antecipações

Como visualizar taxas e antecipar notas fiscais

## 4 Senha Transacional



- Após definir as Notas Fiscais que deseja antecipar, clique em “Vender”.
- Selecione a conta bancária e aceite os Termos de Uso e Política de Privacidade.
- Clique em “Vender”.
- Digite a sua senha transacional (4 dígitos), definida no momento do cadastro.

## 5 Finalizando



### Solicitação de Antecipação Concluída com Sucesso.

Esta oferta foi encaminhada a instituição financeira e poderá levar alguns minutos para que seja processada.

Lembre-se que ela poderá ser aprovada completa ou parcialmente, a critério da instituição financeira.

Em caso de dúvidas acesso o nosso chat de atendimento.

[Ir para o início](#)

[Minhas Ofertas](#)

- Sua oferta foi realizada com sucesso. Basta apenas ser analisada pelo Banco.

# Simulando Taxas e Solicitando Antecipações

Como visualizar taxas e antecipar notas fiscais

## 6 Acesse os Termos de Cessão



Meus Documentos



- Após aprovação da operação, os Termos de Cessão estarão disponíveis na opção “Documentos e Assinaturas”.

## 7 Faça Download

### Meus Contratos

Controle todas as assinaturas de operações

Filtre por:

Escolha uma Data



Aprovadas



Limpar Filtros

Aprovada

Data da Operação  
01/09/2021 - 15:40

Operação  
z0s59Mk5jS

Âncora  
Sacado LTDA

Valor  
R\$ 10.318,00

Detalhes

RD

REN/ RENATO DOS SANTOS FILHO 5

Aprovada por Você

Detalhes da Assinatura

Movimentações por Assinatura

Fornecedor

✓

Detalhe por Responsável

Comprador

✓ Atata Mofra-10.53.4.95-2021-09-01 15:47

Cancelar

Termo de Cessão

Clique em Termo de Adesão e realize o download.

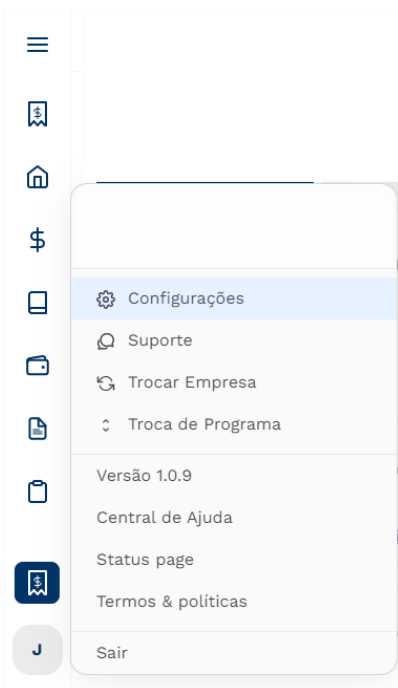
- Clique em Detalhes disponível no canto direito.
- Faça download do Termo.



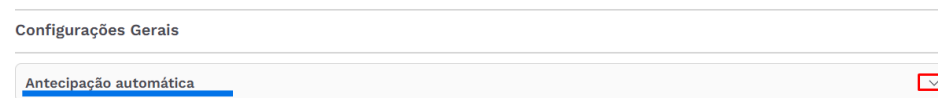
# Antecipação automática

Veja como configurar para antecipar suas notas fiscais automaticamente

## 1 Acesse Configurações



## 2 Vá até o final da página



## 3 Ative a antecipação automática



- Clique no local indicado para abrir todas as opções disponíveis
- Em seguida clique no botão para ativar ou desativar a antecipação automática.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

# Acompanhando Solicitações

Como visualizar as solicitações de antecipação de notas fiscais

1

Menu Principal



J



Minhas Ofertas

- Na barra lateral, selecione a opção “Minhas Ofertas”.

2

Visualize a Operação

## Minhas Ofertas

Controle todas as ofertas realizadas por sua empresa

Filtre por:

Data de  
Vencimento

Todos os Status

Limpar  
Filtros

Exportar

Antecipada

Âncora  
Sacado

Data da Operação  
15/03/2021 - 15:24

Taxa Média  
Ofertada  
0.80 ao mês

Notas Aprovadas  
17

Detalhes

Valor Ofertado  
R\$ 5.007.574,57

Recusado  
R\$ 0,00

Taxa Média  
Aprovada  
0.80 ao mês

Valor Líquido Antecipado  
R\$ 4.929.606,30

- Utilize o filtro para ver suas antecipações por status ou data de vencimento.
- Selecione “Limpar Filtros” para ver todas as antecipações já solicitadas.
- Acompanhe o status da sua solicitação pela barra lateral.
- Clique em “Detalhes” para ver mais detalhes sobre a operação.

Voltar ao índice



# Acompanhando Solicitações

Como visualizar as solicitações de antecipação de notas fiscais

## 3 Confira as Notas Fiscais

Notas Fiscais

Contas Bancárias

Notas 17 / 17

Antecipada

ID do Item  
1R47yj0Tg8

ID do Título  
4pNZrbf0RB

Valor do Título  
R\$ 1.000.140,83

Pagamento  
13/05/2021

Número da NF  
0008

Taxa  
0.80 ao mês

Antecipada

ID do Item  
8Bed58nRPR

ID do Título  
9REPa3SKcM

Valor do Título  
R\$ 200.251,24

Pagamento  
14/05/2021


Número da NF  
123464

Taxa  
0.80 ao mês

## 4 Veja a Conta Seleccionada

Notas Fiscais

Contas Bancárias



Conta de Recebimento

Banco

237 - BANCO

Agência

1730

Conta

010101-6

- Em “Detalhes”, você pode conferir o número de notas envolvidas na solicitação;
- Além disso, é possível ver os detalhes sobre cada uma dessas notas, como o ID, o valor, a taxa e a data de vencimento.

- Clique em “Contas Bancárias” para ver qual foi a conta selecionada para receber o valor líquido da antecipação.



# Relatório de Operações

Como exportar um relatório das operações realizadas na plataforma

## 1 Menu Principal



Minhas Ofertas

## 2 Exporte um Relatório

### Minhas Ofertas

Controle todas as ofertas realizadas por sua empresa

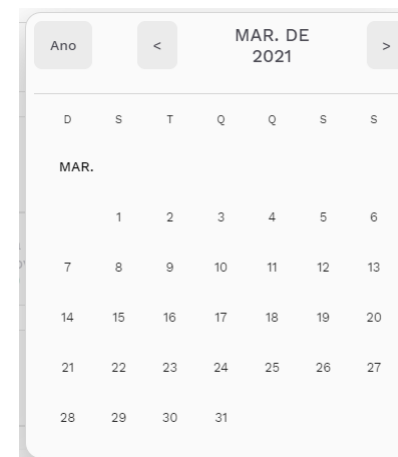
Filtre por:

Data de Vencimento

Todos os Status

Limpar Filtros

Exportar



- Para exportar um relatório das operações realizadas, acesse o item “Minhas Ofertas”.

- Clique no botão “Exportar” para fazer o download de um relatório com a data da operação, o número da Nota Fiscal, valor líquido, taxa aplicada.
- Selecione o período desejado para a exportação e clique em “Exportar”.



# Visão Geral

Como visualizar um resumo das operações

## 1 Menu Principal



Home



J

- Para ter acesso a um dashboard de todas as operações basta vir até a "Home".

## 2 Visão Geral



Notas Fiscais Disponíveis

Valor Total

R\$ 0,00

0 Notas Fiscais



Em Aprovação

Valor Total

R\$ 0,00

0 Notas Fiscais



Taxa Média

Valor Total

0.0000% ao mês



Prazo Médio

Todas as Operações

0.00 dias



Bancos que  
Autorizaram

0

[Veja os Bancos](#)

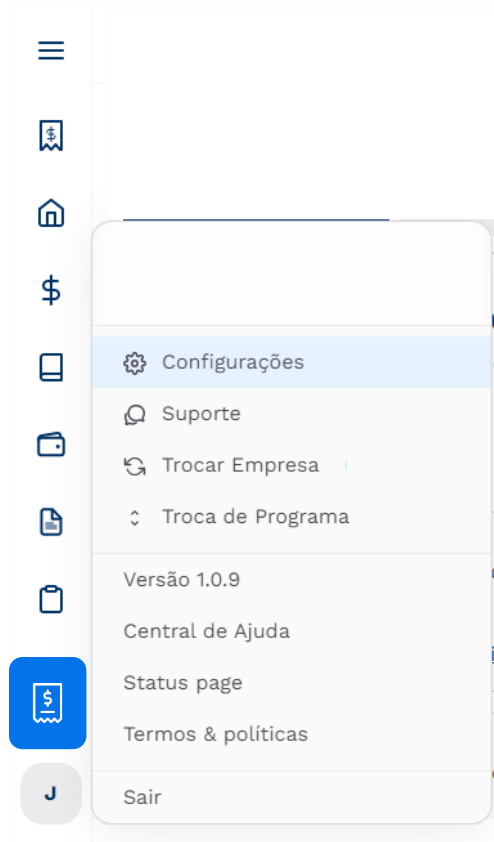
- Aqui você visualiza um resumo das operações de sua empresa. O dashboard acima apresenta uma visão geral de métricas relevantes para suas antecipações.

# Configurações

Como adicionar um usuário na sua empresa

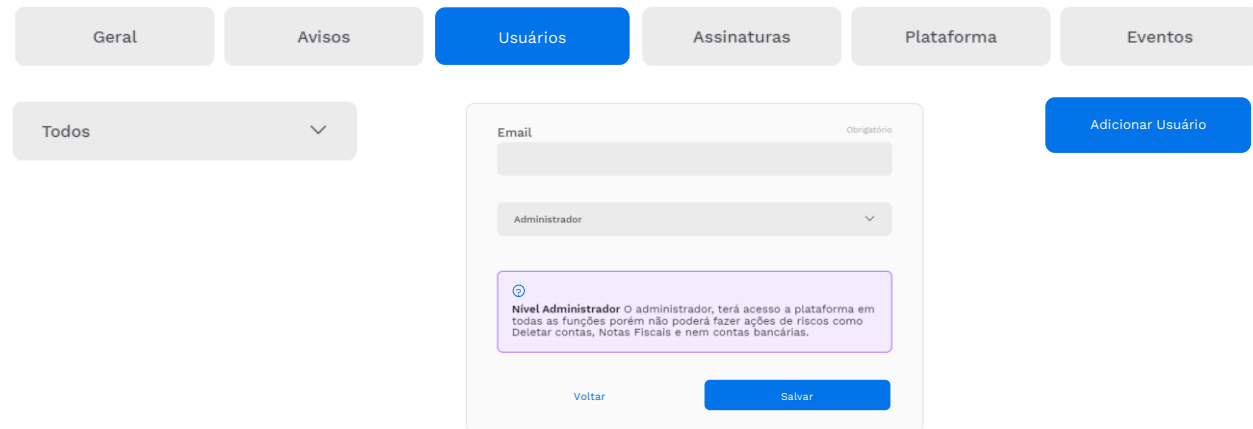
 Configurações

## 1 Menu Principal



## 2 Adicionar Usuário

### Configurações

A screenshot of the 'Configurações' (Settings) page. At the top, there are tabs: 'Geral', 'Avisos', 'Usuários' (selected and highlighted in blue), 'Assinaturas', 'Plataforma', and 'Eventos'. Below the tabs is a dropdown menu labeled 'Todos'. To the right is a blue button labeled 'Adicionar Usuário'. In the center, there is a form for adding a user. It has an 'Email' field (marked as 'Obrigatório'), a dropdown menu for user type (currently showing 'Administrador'), and a text box with a warning message: 'Nível Administrador O administrador, terá acesso a plataforma em todas as funções porém não poderá fazer ações de riscos como Deletar contas, Notas Fiscais e nem contas bancárias.' At the bottom of the form are two buttons: 'Voltar' and 'Salvar'.

- Clique em “Usuários”, e depois em “Adicionar Usuário”. Insira o e-mail a ser adicionado, escolha o tipo de usuário e depois clique em “Salvar”.
- Tipos de perfis:
  - Administrador: Acesso à todas as funcionalidades;
  - Executor: Acesso completo, com exceção de deletar contas, notas fiscais ou contas bancárias;
  - Visualizador: Somente visualização;
  - Back Office: Visualização de Documentos e Assinaturas.

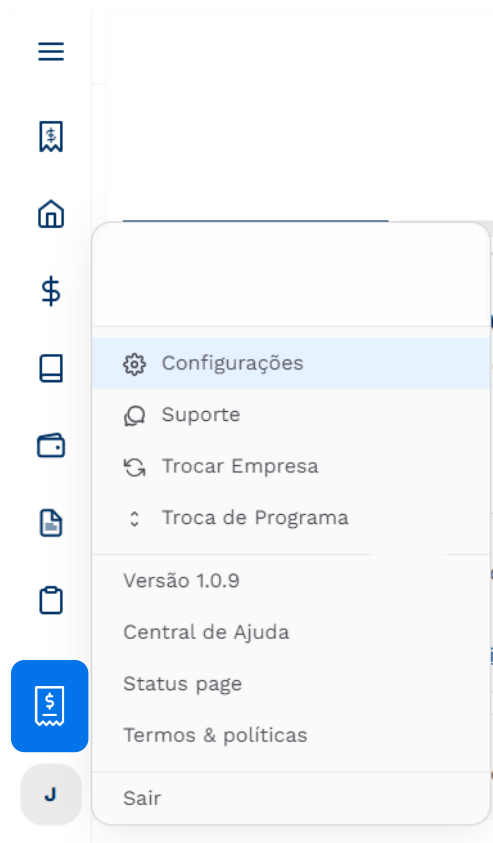
- Na barra lateral, selecione a opção “Configurações”.

 Voltar ao índice

# Configurações

Como visualizar as ações dos usuários na plataforma

## 1 Menu Principal



## 2 Histórico de Eventos

### Configurações



#### Escolha uma data

Data de Início e Final

Limpar Filtros

Data	Usuário	IP	Identificador	Modelo
16/03/2021 - 11:54	carol@monkey.exchange	10.53.4.99	4a600f0296	Termo de Adesão ao Programa Criado
05/10/2020 - 12:57	carol@monkey.exchange	10.53.4.39	1642825018	Aprovação de Fornecedor

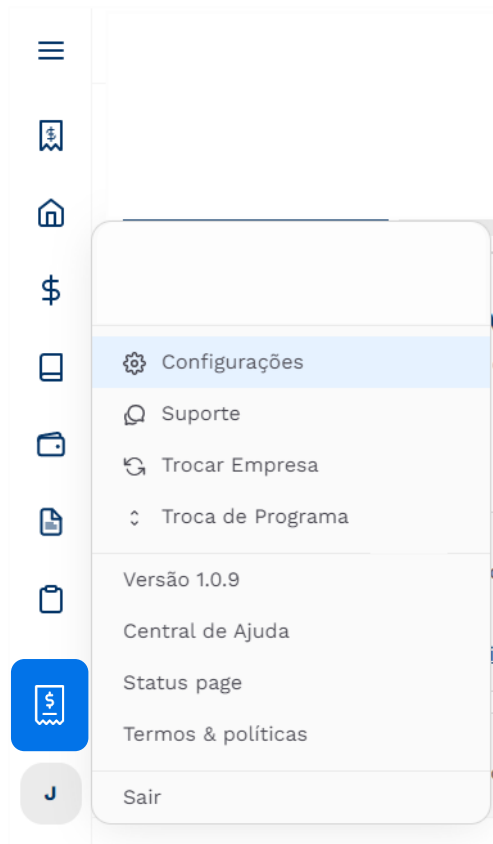
- Na barra lateral, selecione a opção “Configurações”.

- Clique em “Histórico de Eventos”.
- Selecione o período que deseja analisar, e clique em “Pesquisar”.
- Aqui você pode conferir todas as ações que foram tomadas pelos usuários na plataforma no período selecionado.

# Configurações

Como configurar suas preferências de recebimento de e-mails

## 1 Menu Principal



## 2 Recebimento de E-mails

### Configurações



#### Receber E-mails

##### Disponibilidade de Notas Fiscais

Emails relacionados a notas fiscais disponíveis na plataforma.



##### Movimentações Cadastrais

Emails relacionados ao cadastro de sua empresa na plataforma, como email de atualizações e bloqueios.



##### Transacionais

Emails relacionados a transações ocorridas na plataforma, como email de assinatura de operações.



##### Informativos Gerais

Emails relacionados a informações gerais da plataforma.



- Na barra lateral, selecione a opção “Configurações”.

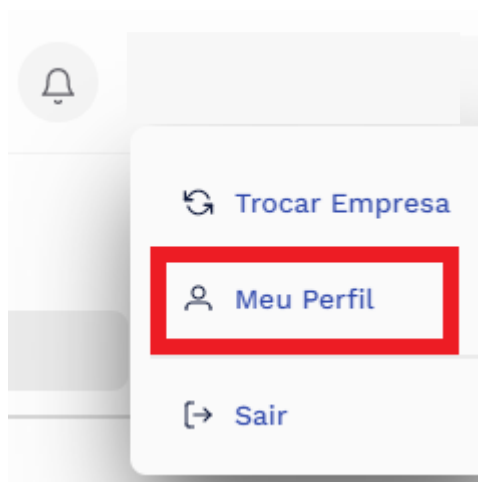
- Clique em “Avisos”.
- Aqui você pode configurar quais e-mails deseja receber da Monkey, habilitando ou desabilitando por meio do botão destacado.
- Esta configuração é realizada a nível de usuário.



# Cadastro em outro programa de antecipação

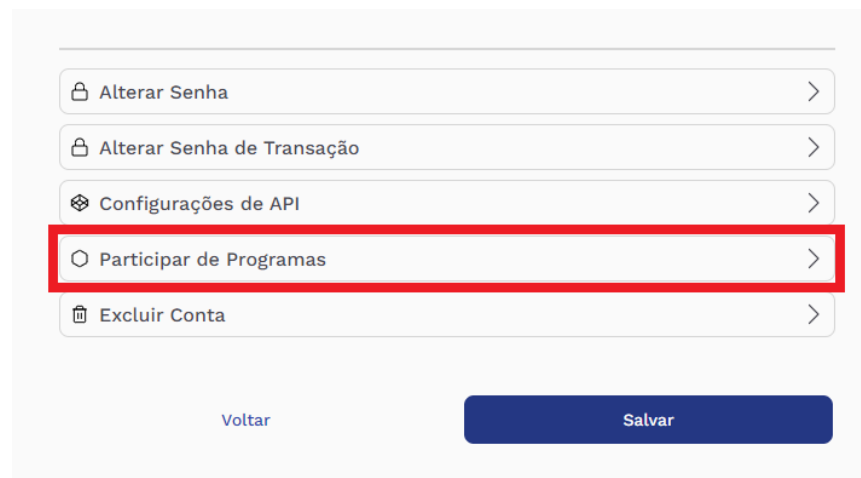
Veja como antecipar em outro cliente, caso seu cliente tenha um programa na Monkey

## 1 Meu perfil



- Acesse a Plataforma;
- Clique em “Meu Perfil” no canto superior da tela

## 2 Participar de programa



## 3 Adicionar

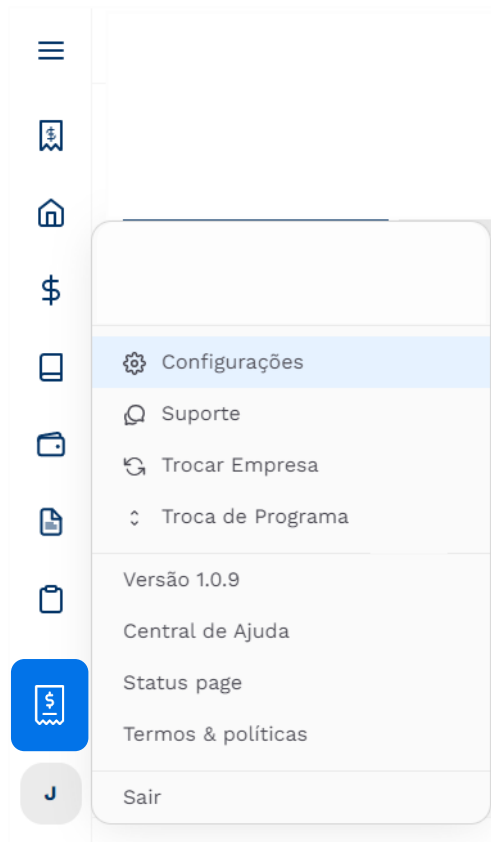


- Clique em participar de programa
- Clique em adicionar e digite o código
- Caso você não saiba o código do programa envie um e-mail para
- carol@monkey.tech ou entre em contato pelo chat da plataforma,

# Migrar entre programas

Veja como migrar dos dados de sua empresa para outro programa de antecipação

## 1 Menu Principal



## 2 Migrar entre programas

### Configurações

Geral

Avisos

Usuários

Assinaturas

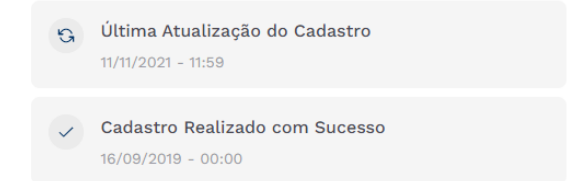
Plataforma

Eventos

#### Dados da Empresa



#### Últimas Notícias



- Na barra lateral, selecione a opção "Configurações".

- Na aba "Geral" haverá diversas opções.
- Clique em Migrar entre programas.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

# Migrar entre programas

Veja como migrar dos dados de sua empresa para outro programa de antecipação

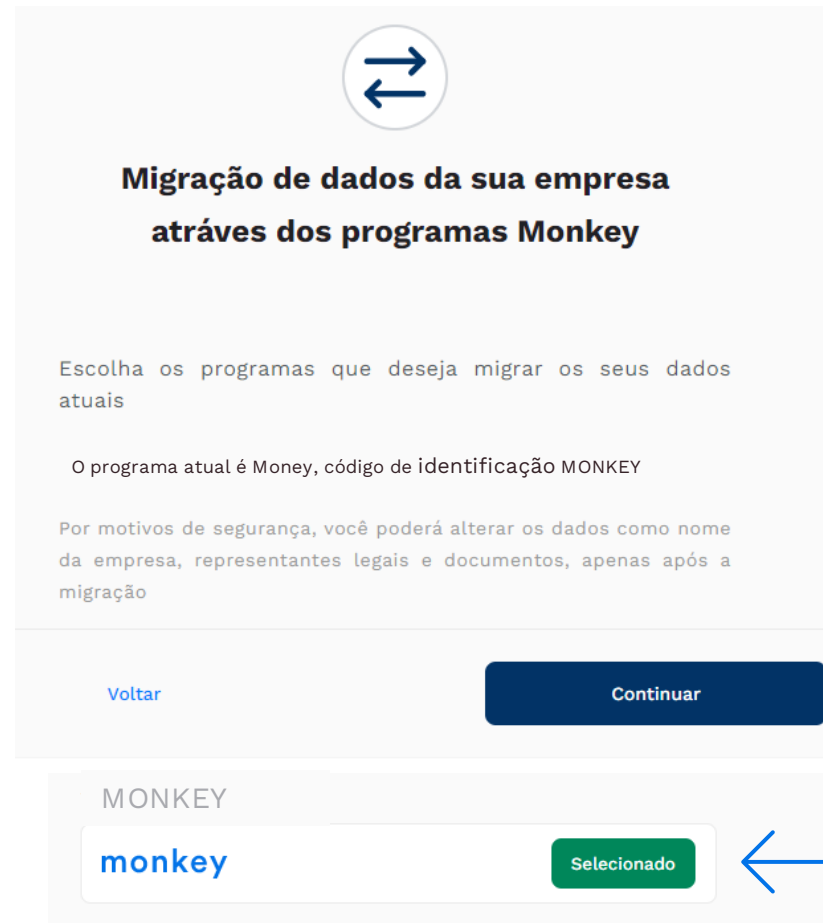
## 3 Escolhendo o programa

### 1 Escolha de programas

### 2 Progresso da migração

### 3 Migração concluída

- O primeiro passo é a escolha do programa em que será realizada a migração.



The screenshot shows a mobile app interface for migrating data. At the top, there's a circular icon with two arrows pointing in opposite directions. Below it, the title reads "Migração de dados da sua empresa através dos programas Monkey". The main text asks the user to "Escolha os programas que deseja migrar os seus dados atuais" and informs them that the current program is "Money" with the identifier "MONKEY". It also states that for security reasons, certain data like company name and legal documents can only be changed after migration. At the bottom, there are two buttons: "Voltar" (light blue) and "Continuar" (dark blue). Below this, a list of programs is shown, with "MONKEY" selected and highlighted in green, and a "Selecionado" button next to it. Blue arrows point to the "Continuar" button and the "Selecionado" button.

**Migração de dados da sua empresa através dos programas Monkey**

Escolha os programas que deseja migrar os seus dados atuais

O programa atual é Money, código de identificação MONKEY

Por motivos de segurança, você poderá alterar os dados como nome da empresa, representantes legais e documentos, apenas após a migração

[Voltar](#) [Continuar](#)

MONKEY

monkey [Selecionado](#)

- Ao rolar a tela, você verá os programas cadastrados e, em seguida, basta selecionar e clicar em continuar.



1

2

3

4

5

6

7

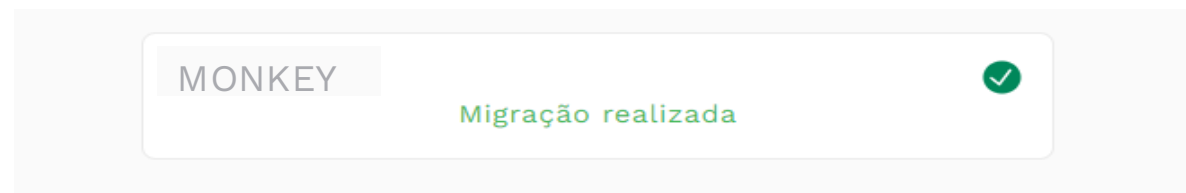
8

9

# Migrar entre programas

Veja como migrar dos dados de sua empresa para outro programa de antecipação

## 4 Progresso da migração

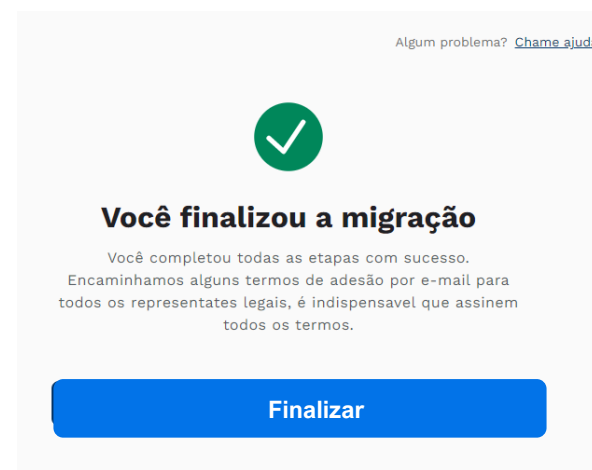


## 5 Conclusão

1 Escolha de programas

2 Progresso da migração

3 Migração concluída



- A plataforma irá processar a solicitação e, ao finalizar, será indicada a conclusão da migração

- Ao final do processo, essa mensagem será exibida. Basta clicar no botão e você será redirecionado para tela de login.
- Caso ocorra algum problema durante a migração, clique em “Chame ajuda” no canto superior da tela.





# Perguntas Frequentes

## Dúvidas de acesso

- Já possuo cadastro e quero acessar outros programas, é possível?

Sim. Para conseguir acessar outros programas o fornecedor deve fazer o cadastro normalmente no programa desejado que a plataforma automaticamente reconhece o cadastro do usuário cadastrado. Sendo assim, no novo programa será necessário apenas cadastrar a empresa.

Caso você não saiba como acessar o programa envie um e-mail para [carol@monkey.tech](mailto:carol@monkey.tech) ou entre em contato pelo chat da plataforma.



- Como permitir que outros usuários tenham acesso ao perfil da minha empresa?

O primeiro passo é confirmar se o usuário já foi criado e ativado. Depois, o usuário administrador da empresa deve acessar Configurações > Administrar Usuários > Adicionar, preencher com o e-mail do usuário que deseja adicionar e selecionar o tipo de permissão que ele terá. Sendo elas:

Administrador: Acesso à todas as funcionalidades;

Executor: Acesso completo, com exceção de deletar contas, notas fiscais ou contas bancárias;

Visualização: Visualização à Contas a Receber, Minhas Ofertas, Documentos e Assinaturas;

Back Office: Visualização de Documentos e Assinaturas.



1

2

3

4

5

6

7

8

9



# Perguntas Frequentes

## Dúvidas de acesso

1

2

3

4

5

6

7

8

9

### ■ Como funciona a liberação dos fornecedores?

O fornecedor, uma vez cadastrado, precisa ser liberado pelo sacado e pelos bancos. Tal processo pode levar alguns dias, visto que os bancos podem levar por volta de 3 dias úteis para analisar o cadastro.



### ■ Quando tento ativar meu usuário aparece a mensagem “Token expirado”. O que eu faço?

Acesse a plataforma, clique no botão “Reenviar e-mail de ativação”, abra o e-mail enviado para o endereço cadastrado (confira a caixa de spam) e clique no botão Ativar Usuário. O token expira em algumas horas.



### ■ Os representantes legais cadastrados deverão assinar um termo de cessão para cada operação realizada?

Não. Eles precisarão assinar apenas o Termo de Adesão à Plataforma, que será enviado via DocuSign para o endereço de e-mail cadastrado no momento do cadastro da empresa. Ao assinar este termo, o representante legal já está concordando em ceder os títulos às instituições financeiras parceiras do programa, não sendo necessário realizar uma assinatura por operação. Lembramos que a assinatura do Termo de Adesão é realizada digitalmente, via DocuSign.





# Perguntas Frequentes

## Dúvidas de disponibilização de notas fiscais

- Por que as minhas Notas Fiscais não estão disponíveis na plataforma?

Existe um prazo de alguns dias úteis após a emissão da Nota Fiscal para que elas sejam disponibilizadas na plataforma. Esse prazo se deve aos processos internos do sacado de reconhecimento, lançamento e disponibilização da NF.



- As Notas Fiscais que não forem antecipadas ficarão disponíveis novamente?

Sim. Elas estarão disponíveis novamente no dia seguinte.



- Minhas Notas Fiscais estão disponíveis para antecipação, porém ainda não estou visualizando taxas.

Para conseguir visualizar as taxas o fornecedor precisa estar liberado na plataforma para operar, tanto pelo sacado, quanto pelos bancos parceiros. Se ele estiver bloqueado por uma dessas partes, ele não verá as taxas, mesmo que ele tenha títulos disponíveis para antecipação.



1

2

3

4

5

6

7

8

9



# Perguntas Frequentes

## Dúvidas de operação

- Como posso conferir se a operação deu certo?

É possível acompanhar o status da operação no item “Minhas Ofertas”, assim como os detalhes da operação (número da Nota Fiscal, valor bruto, valor líquido, taxa de desconto).



- É possível extrair um relatório das operações?

Sim. Basta acessar o item “Minhas Ofertas”, clicar no botão “Exportar” e selecionar o período desejado. Será feito o download de uma planilha com as informações das antecipações feitas no período (data da operação, taxa aplicada, número da Nota Fiscal, valor líquido, etc.).



- O que significa cada status?

Em Aprovação: pendente de aprovação pelo Banco;

Antecipada: o Banco aprovou e fará o pagamento até o final do mesmo dia;

Ativa: Indica que o registro está sendo processado pelo sistema;

Recusada: o Banco recusou a operação e a antecipação não será feita (para saber exatamente o motivo, entre em contato com o atendimento da Monkey);

Paga: o Banco informou a Monkey que realizou o pagamento ao fornecedor;

Parcialmente Paga: antecipação paga de forma parcial (não é comum);

Cancelada: quando o mercado fecha e não há retorno sobre a aprovação da antecipação.





# Perguntas Frequentes

## Dúvidas de pagamento

1

2

3

4

5

6

7

8

9

- Em quanto tempo a antecipação é liquidada?

Após a formalização da operação, as instituições financeiras farão o pagamento até às 17h do mesmo dia da solicitação.



- Como vou receber o pagamento da antecipação?

No momento de antecipar as Notas Fiscais, o fornecedor deverá indicar em qual conta previamente cadastrada ele deseja receber o pagamento.



- Como consultar a instituição financeira responsável pelo pagamento?

A instituição financeira responsável pode variar de operação para operação devido ao modelo de leilão reverso. É possível conferir qual foi o banco vencedor acessando o Termo de Cessão da operação no item "Documentos e Assinaturas".



- O que fazer se eu não identificar um pagamento mesmo após às 17h?

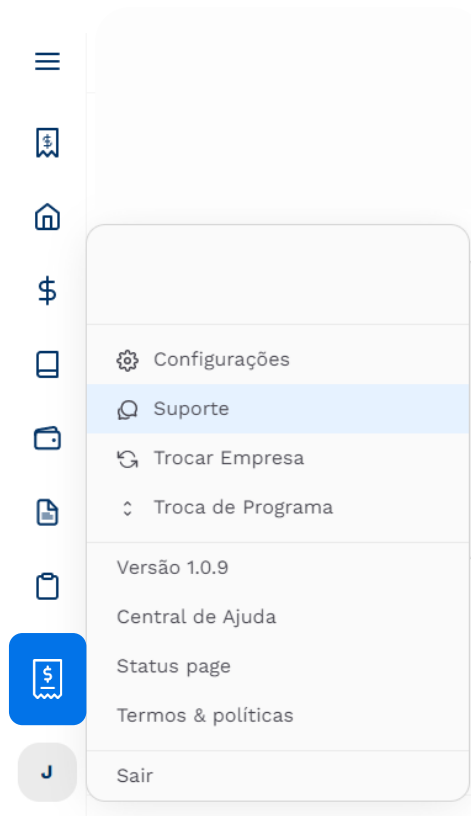
Neste caso, entre em contato com a Monkey pelo e-mail [carol@monkey.tech](mailto:carol@monkey.tech) ou pelo chat disponível na plataforma.



# Canais de Atendimento

Como entrar em contato com a Monkey para mais esclarecimentos

## 1 Menu Principal



- Na barra lateral, selecione a opção “Suporte”.

## 2 Fale conosco



- Clique no botão azul no canto inferior direito da tela e depois em “Envie uma Mensagem”.
- Digite sua dúvida. Algumas perguntas padronizadas serão feitas para podermos direcionar o tema da sua dúvida. Depois, você será direcionado para conversar com um de nossos atendentes.



ACESSE NOSSAS PLATAFORMAS!

