



A importância do tratamento de vendas pendentes



O que é transação pendente?

Em soluções TEF, uma "transação pendente" se refere a uma transação financeira que foi iniciada, foi aprovada e processada pela credenciadora "adquirente/autorizador". No entanto, por diversos motivos, essa transação não foi completamente concluída integralmente pelo sistema de automação caixa/pdv "confirmada ou desfeita", resultando a transação com status/estado de "Pendente". Em outras palavras, mesmo após a autorização inicial pelo emissor do pagamento, estamos aguardando uma confirmação de que a transação foi bem-sucedida.

Essa confirmação acontece depois que os comprovantes são impressos e o sistema de automação envia essa informação para a solução TEF, que, por sua vez, a repassa para a credenciadora "adquirentes/autorizador".

Portanto, é responsabilidade do estabelecimento resolver essas transações pendentes até o final do dia ou, no máximo, até o dia seguinte. Não agir dentro do prazo recomendado pode levar a que a credenciadora "adquirente/autorizador" tome medidas de acordo com suas regras e políticas, o que pode envolver a aprovação ou o cancelamento da transação.

Quando uma transação é exibida como "pendente", o comerciante deve confirmar que recebeu o pagamento e que o comprador recebeu o produto. O tratamento dessas pendências envolve a confirmação para que o intermediador possa liberar o pagamento. Se essa situação não ocorrer conforme o esperado, é necessário desfazer a transação.

Por que a Tratativa de Transações Pendentes é Vital?

A tratativa de transações pendentes desempenha um papel crucial no sucesso das suas operações no Portal Destaxa. Quando você realiza essa ação diariamente, garante que todas as transações sejam processadas de forma eficiente e segura. Aqui está um passo a passo simples para ajudá-lo nesse processo:



Passo a Passo - Tratativa de Transações Pendentes:

- Acesse nosso portal <https://cliente.destaxa.com/> faça o login com suas credenciais. O login é o e-mail informado no momento do pedido. Caso você não lembre da senha, selecione a opção “Esqueceu a sua senha” que você receberá um e-mail para redefinir a senha.



The image shows the login page of the Destaxa portal. At the top is the Destaxa logo, which consists of a cluster of colored dots followed by the word 'DESTAXA' in teal. Below the logo is the text 'Bem-vindo ao portal'. There are two input fields: the first is labeled 'E-mail' and the second is labeled 'insira sua senha' with an eye icon to its right. Below the password field is a link that says 'Esqueceu sua senha?'. At the bottom is a grey button labeled 'Entrar'.

- Na tela principal “visão geral”, caso você tenha pendências, aparecerá no lado direito um lembrete de que você possui vendas pendentes, ao clicar nesta opção, você será direcionado ao relatório de Transações pendentes.



- Ou no menu localizado no canto esquerdo, escolha a opção "Transações Pendentes".



Transações Pendentes



- Selecione as vendas em que deseja tratar as pendências (1 ou várias).

Filtro avançado v

<input type="checkbox"/>	Chave	Item	Quantidade	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Complemento
<input checked="" type="checkbox"/>	10/10/2024 10:00:00	1	01	1000000	1000000	1000000	1000000	1000000	1
<input checked="" type="checkbox"/>	10/10/2024 10:00:00	1	01	1000000	1000000	1000000	1000000	1000000	1
<input type="checkbox"/>	10/10/2024 10:00:00	1	01	1000000	1000000	1000000	1000000	1000000	1

- Na sequência, pressione o botão CONFIRMAR ou DESFAZER.



Lembramos que não realizar a tratativa diária das transações pendentes pode ter consequências **financeiras negativas**. As pendências podem levar a atrasos no processamento das transações, o que, por sua vez, pode resultar em perda de oportunidades de negócios e até mesmo prejuízos financeiros.

ATENÇÃO!!!

Até 5 dias os prazos em que é possível tratar a pendência para que seja aceito via sistema pela credenciadora:

Para uma venda débito, o comprador já foi sensibilizado deste débito junto ao seu banco quando “passou o cartão e foi autorizado”, portanto é fundamental que o tratamento das pendências seja **realizado diariamente**.

Este prazo é considerado adequado pelas credenciadoras, pois permite que, através do sistema, transmitamos o status atual da transação, ou seja, se foi "confirmada" ou "desfeita". No entanto, é importante destacar que ultrapassar esse limite de tempo não garante que a credenciadora (também conhecida como adquirente ou autorizador) possa processar a transação pendente, uma vez que cada uma delas possui suas próprias políticas e procedimentos para lidar com tais situações fora do prazo estabelecido.



