



## 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:

1. 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.



Bem-vindo ao portal





[Esqueceu sua senha?](#)

2. 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.

 VOCÊ POSSUI 3 TRANSAÇÕES PENDENTES.

Ou

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

 Transações Pendentes 

3. Selecione as vendas em que deseja tratar as pendencias (1 ou várias).

| Filtro avançado ▾                   |                      |               |               |            |            |          |     |              |             |
|-------------------------------------|----------------------|---------------|---------------|------------|------------|----------|-----|--------------|-------------|
| <input type="checkbox"/>            | Data                 | Dias Passados | Credenciadora | Bandeira   | Modalidade | Terminal | NSU | Valor        | Comprovante |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 01/04/2024, 17:02:05 | 1             | Bin           | Mastercard | Débito     | T0010001 | 612 | R\$ 55,80    | 4.          |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 01/04/2024, 17:21:27 | 1             | Bin           | Mastercard | Débito     | T0010001 | 613 | R\$ 1.795,87 | 4.          |
| <input type="checkbox"/>            | 01/04/2024, 17:25:08 | 1             | Bin           | Mastercard | Débito     | T0010001 | 614 | R\$ 430,20   | 4.          |

4. 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.