

# COLETA DE EVIDÊNCIAS

No cenário de erros de transações, após validação do time de PPI, pode ser necessário abertura de chamado junto a SITEF ou outras tratativas internas.

**Quando houver esta necessidade, será obrigatório a abertura de ticket relacionado ao respectivo caso, alistamos abaixo informações obrigatórias que devem constar neste chamado:**

- 

## **Dados do Cliente:**

- SCHEMA
- CNPJ
- Razão Social
- Equipamentos utilizados:
  - Modelo do PINPAD
- Versão do PDV/TOTEM

---

- 

## **Identificação da Adquirente:**

---

- 

## **Tipo da Transação:**

- Inserção
- Aproximação Cartão
- Bandeira do Cartão
- Aproximação Smartphone: Atenção aos dados abaixo:
  - Modelo Iphone ou Android

- 

## **Qual aplicativo utilizado:**

- ApplePay
- GooglePay
- AndroidPay

-

## Qual Banco utilizado?

- **04 primeiros números do cartão que foi utilizado na transação:**

- Estes números (também identificados com BIN) são obrigatórios para que a FISERV possa ter acesso detalhado a transação.

- **É realizado debito e estorno de maneira automática no respectivo banco ou cartão do cliente final?**

- **Dados da Transação:**

- Data e Hora da transação
- Valor da Transação
- Se cliente utilizar mais de um PDV/TOTEM, qual PDV/TOTEM origem da transação

- **Evidências do Erro**

- Vídeo do erro, mostrando tentativa e erro
- DMP do respectivo PDV/TOTEM - Arquivo dentro da pasta CLISITEF
- Se totem enviar LOG

---

Revisão #18

Criado em Tue, Mar 12, 2024 2:35 PM por Giovani Belline

Atualizado em Tue, Aug 5, 2025 4:12 PM por Giovani Belline