RETORNO DE ERRO: FALHA NAS CREDENCIAIS - SOLICITAÇÕES PIX

O retorno de falha nas credenciais pode se dar pelas seguintes razões:

- Falta de vínculo com respectivo Bankline ou portal do respectivo banco:
  - Cenários onde existe mais de uma chave pix cadastrada, **alguns bancos exigem vínculo com a chave pix correta**
- Erro de digitação das credenciais:
  - Em casos de credenciais com **CLIENT ID e CLIENT SECRET** a possibilidade de erro de digitação é grande

Tratativas de solução:

- Compartilhar com cliente o print enviado no retorno de erro
- Validar com cliente processo de vínculo com Bankline ou portal do respectivo banco. **Utilize os artigos desta seção para consulta - Clique aqui!**
- **Obrigatório coletar a evidencia do vínculo com Bankline ou portal do respectivo banco:** um PRINT que conste as respectivas credenciais. **O print se faz necessário para eliminar a possibilidade de erros de digitação.**
- Orientar o cliente a acionar o banco e solicitar novas credenciais ou a confirmação da liberação das mesmas credenciais.
- **Obrigatório coletar a evidencia desta tratativa entre cliente e banco:** um PRINT que conste os dados do cliente (CNPJ e Razão Social) e credenciais informadas pelo banco. **O print se faz necessário para eliminar a possibilidade de erros de digitação.**
- Responda o ticket **com as informações acima, principalmente com o PRINT como evidência.**
- **Observação importante:** Nenhum analista da CPLUG tem autonomia para acionar um banco e validar credenciais de qualquer cliente. **Tratam-se de dados sensíveis e de responsabilidade total entre cliente e banco.**

Revisão #9
Criado 2024-04-30 19:25:49 UTC por Giovani Belline
Atualizado: 2025-04-17 11:44:10 UTC por Giovani Belline