

RETORNO DE ERRO NO RELATÓRIO DE TRANSAÇÕES - PIX - NEGADA ZA

O que significa?

De acordo com a validação da Fiserv (Software Express), o código de retorno **Negada(ZA)** indica uma falha na validação de segurança na API do banco.

Esta falha de comunicação entre o sistema de pagamentos e a instituição financeira ocorre, geralmente, por dois motivos principais:

1. **Instabilidade Sistêmica:** Uma indisponibilidade momentânea nos serviços ou na API do próprio banco.
2. **Falha de Configuração da Chave Pix:** Ocorre quando existe um problema, bloqueio ou falta de vinculação correta da chave Pix do cliente junto ao banco. (Esta é a causa mais provável caso outras filiais ou lojas do mesmo cliente estejam transacionando normalmente).

Como resolver?

Quando confirmamos que não se trata de uma instabilidade geral e que as vendas estão ocorrendo normalmente em outros terminais, a ação deve ser direcionada para a configuração bancária do cliente.

O cliente possui três alternativas para solucionar este bloqueio:

1. **Validar o vínculo da Chave Pix:** O cliente deve acessar o seu *bankline* e confirmar se a sua chave Pix está corretamente vinculada à Fiserv (Software Express).
2. **Gerar uma nova Chave Pix:** Caso o vínculo anterior esteja corrompido, o cliente deverá gerar uma nova chave Pix no *bankline* e realizar novamente o processo de vinculação à Fiserv, conforme mencionado acima.
3. **Contatar o Suporte Bancário:** Se as validações anteriores não surtirem efeito, o cliente deverá entrar em contato direto com o suporte técnico do seu banco para verificar o motivo da recusa "ZA" (Falha de segurança na API).

Exemplo no relatório:

No painel de Relatórios do SiTef, as tentativas de pagamento via Pix apresentam o status final de **Negada(ZA)** na coluna correspondente, impedindo a conclusão das vendas.

Negada (ZA)

00000001	000180955715	R\$ 2,75		CardSE	Pix	Pix	Negada(ZA)	Banco : S.A.
----------	--------------	----------	--	--------	-----	-----	------------	-----------------

Revisão #2
Criado 2026-10-02 16:17:56 UTC por Giovani Belline
Atualizado: 2026-10-02 16:37:35 UTC por Giovani Belline