Erro ao Autorizar Usuário (Bradesco, Caixa e Outros)

1. Contextualização e Erros Momentâneos do Banco

- **Problemas Originados no Banco:** É importante destacar que existem falhas e instabilidades que são de responsabilidade exclusiva da instituição financeira (banco), e não da ferramenta de busca ou do parceiro (Pluggy).
- **Erros Após a Aprovação:** Quando a tela exibe um erro logo após o cliente aprovar o compartilhamento no ambiente do Bradesco ou da Caixa Econômica Federal, trata-se, na grande maioria das vezes, de um **erro momentâneo ou instabilidade temporária do próprio banco**.
- **Conduta Inicial:** Caso ocorra essa falha logo após a autorização, oriente o cliente a aguardar alguns minutos e tentar realizar o processo novamente.

2. Erros Relacionados a Usuário e Permissões (Poderes)

Se a mensagem apresentada envolver qualquer restrição de usuário (como a falta de autorização, poderes necessários ou credenciais inválidas), a tratativa muda de figura:

- **Verificação de Permissões:** O usuário que tentou realizar a autorização pode não possuir, no cadastro do banco (Internet Banking PJ), os poderes necessários ou a procuração específica exigida para o compartilhamento de dados via Open Finance. (Nota: No caso específico do Itaú e validações similares, ser sócio por si só não garante esses poderes se eles não estiverem devidamente configurados no sistema do banco).

- **Ação Obrigatória do Cliente:** Se aparecer qualquer erro relacionado ao usuário, **o cliente precisa entrar em contato diretamente com o seu gerente ou suporte do banco** para verificar:
  1. Se o seu perfil de usuário possui os poderes ativos de compartilhamento Open Finance.
  2. Se as informações de login e credenciais utilizadas estavam corretas.
- **Limitação de Atuação:** Nem a Ottimizza nem o parceiro (Pluggy) conseguem visualizar ou alterar quem possui permissão de autorização dentro do sistema de cada instituição financeira, sendo imprescindível a regularização diretamente com o banco.

Resposta que pode ser usada

1. **Instabilidade do próprio banco:** Na maioria das vezes, quando a mensagem de erro aparece logo após você aprovar o compartilhamento no ambiente do Bradesco ou da Caixa, trata-se de um erro ou oscilação momentânea do sistema do próprio banco. Nesses casos, o recomendado é aguardar alguns minutos e tentar realizar a conexão novamente.
2. **Permissão de Usuário ou Dados de Acesso:** Se o erro for específico sobre o usuário (como mensagem de falha na autorização, credenciais incorretas ou falta de permissão), significa que o perfil de usuário utilizado não está com o poder de compartilhamento de dados via Open Finance liberado no Internet Banking do banco. Nesses casos, é necessário que você entre em contato diretamente com o seu gerente ou suporte do banco para confirmar se o login utilizado possui os **poderes/permissões necessários para autorizar o Open Finance** da empresa.

Infelizmente, por questões de segurança, nem nós nem a integradora temos acesso para visualizar ou alterar as permissões internas dos usuários do seu banco, por isso essa validação precisa ser feita diretamente com eles.

Criado 2026-11-03 17:30:49 UTC por Admin
Atualizado: 2026-11-03 17:30:49 UTC por Admin