**Коды ошибок ПО Сбербанка России**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код ошибки** | **Возможная причина** | **Действия кассира при ошибке** |
| 1 |  |  |
| 12 | Неверная настройка терминала | Обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 99 | Нарушился контакт с пинпадом | Проверить кабели, идущие к пинпаду. Если все на месте, обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 361, 362, 363, 364 | Нарушился контакт с чипом карты | Вытащить карту, протереть чип мягкой тканью и повторить операцию |
| 403 | Клиент ошибся при вводе ПИНа | Объяснить клиенту его ошибку и повторить операцию |
| 405 | ПИН клиента заблокирован | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 444, 507 | Истек срок действия карты | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 518 | На терминале установлена неверная дата | Установить правильную дату на терминале и повторить операцию |
| 521 | На карте недостаточно средств | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать пополнить карту |
| 572 | Истек срок действия карты | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 574, 579 | Карта заблокирована | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 584, 585 | Истек период обслуживания карты | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в любое отделение Сбербанка |
| 705, 706, 707 | Карта заблокирована | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 708, 709 | ПИН клиента заблокирован | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 2000 | Операция прервана нажатием клавиши ОТМЕНА | Возможно, при вводе ПИНа клиент случайно нажал красную клавишу на пинпаде. Повторить операцию. |
| 2002 | Клиент слишком долго вводит ПИН | Повторить операцию. На ввод ПИНа дается 1 минута. |
| 2004, 2005, 2006, 2007, 2405, 2406, 2407 | Карта заблокирована | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 3001 | Недостаточно средств для загрузки на карту | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 3002 | По карте клиента числится прерванная загрузка средств | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 3019, 3020, 3021 | На сервере проводятся регламентные работы | Операция в данный момент невозможна. Повторить операцию через 10-15 минут. |
| 3162 | Период использования карты просрочен | Необходимо обратиться в ВСП, выдавшее карту и продлить срок действия на 12 (24) месяцев. |
| 4100, 4119 | Нет связи с банком | Повторить операцию. Если за 2-3 попытки провести операцию не удается, обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 4101, 4102 | Карта терминала не проинкассирована | Выполнить инкассацию карты терминала и повторить операцию |
| 4103, 4104 | Ошибка обмена с чипом карты | Обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 4108 | Неправильно введен или прочитан номер карты | Повторить операцию. Если за 2-3 попытки провести операцию не удается, обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 4110, 4111, 4112 | Требуется проинкассировать карту терминала | Выполнить инкассацию карты терминала и повторить операцию |
| 4113, 4114 | Превышен лимит, допустимый без связи с банком | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в любое отделение Сбербанка |
| 4115 | Ручной ввод для таких карт запрещен | Операция возможна только при условии, что карта будет считана через ридер, а не введена вручную с клавиатуры |
| 4116 | Введены неверные 4 последних цифры номера карты | Ввести 4 последних цифры номера карты заново. Если ошибка повторяется, прервать операцию и изъять карту. |
| 4117 | Клиент отказался от ввода ПИНа | Возможно, при вводе ПИНа клиент случайно нажал красную клавишу на пинпаде. Повторить операцию, объяснив клиенту, что без ввода ПИНа операция невозможна. |
| 4120 | Неисправен пинпад | Обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 4125 | На карте есть чип | Вставить карту в чиповый ридер и продолжить операцию |
| 4128 | Неверная настройка терминала | Обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 4130 | Память терминала заполнена | Выполнить сверку итогов и повторить операцию |
| 4131 | Был заменен пинпад | Обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 4132 | Операция отклонена картой. Возможно, карту вытащили из чипового ридера до завершения печати чека | Повторить операцию. Если ошибка повторяется, отказать клиенту |
| 4134 | Слишком долго не выполнялась сверка тогов на терминале | Выполнить сверку итогов и после этого повторить операцию |
| 4300, 4301, 4302, 4303, 4305, 4306, 4308 | Неправильно настроена касса | Обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 4401 | Нужно позвонить в банк | Позвонить в службу авторизации Сбербанка и следовать указаниям оператора |
| 4404, 4407 | Получена команда изъять карту | Изъять карту и отказать клиенту в проведении операции |
| 4419 | На сервере проводятся регламентные работы | Операция в данный момент невозможна. Повторить операцию через 10-15 минут. |
| 4441, 4443 | Получена команда изъять карту | Изъять карту и отказать клиенту в проведении операции |
| 4451 | На карте недостаточно средств | Отказать клиенту в проведении операции |
| 4454 | Карта просрочена | Отказать клиенту в проведении операции |
| 4455 | Клиент ошибся при вводе ПИНа | Объяснить клиенту его ошибку и повторить операцию |
| 4457 | Операция не разрешена по причинам, связанным с картой | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать ему позвонить в службу помощи Сбербанка |
| 4458 | Операция не разрешена по причинам, связанным с настройкой терминала | Обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 4468 | На сервере проводятся регламентные работы | Операция в данный момент невозможна. Повторить операцию через 10-15 минут. |
| 4475 | Клиент трижды ошибся при вводе ПИНа, и теперь он заблокирован | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 4496 | Неверная настройка терминала | Обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 4497 | На сервере проводятся регламентные работы | Операция в данный момент невозможна. Повторить операцию через 10-15 минут. |
| 4498 | Неверная настройка терминала | Обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 5000 … 5056 | Неверная настройка терминала или нарушены данные на чипе карты | Обратиться к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 5100 … 5108 | Нарушены данные на чипе карты | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 5109 | Срок действия карты истек | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 5110 | Срок действия карты еще не начался | Операция невозможна |
| 5111 | Для этой карты такая операция не разрешена | Операция невозможна. Отказать клиенту и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 5116, 5120 | Клиент отказался от ввода ПИНа | Возможно, при вводе ПИНа клиент случайно нажал красную клавишу на пинпаде. Повторить операцию, объяснив клиенту, что без ввода ПИНа операция невозможна. |
| 5133 | Операция отклонена картой. | Повторить операцию. Если ошибка повторяется, отказать клиенту |