

Универсальное ПО POS-терминалов Сбербанка России

Коды ошибок

для сотрудников торгово-сервисных предприятий

и сотрудников банка

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ошибки﻿﻿﻿ | Возможная причина﻿﻿﻿ | Действия кассира |
| 1 | Задача поставлена в очередь | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 3 | Задача в процессе выполнения | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4 | На терминал передана команда с неверной контрольной суммой | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 5 | Подождать с ответом. Скорее всего терминал выполняет перезагрузку | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 6 | Информационное сообщение не требует ответа. | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 12 | На терминал передана не корректная команда | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 13 | На терминал передана команда не содержащая обязательные параметры | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 14 | Ответ терминала содержит код ошибки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 15 | Задача с указанным номером не найдена в очереди задач | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 16 | Финансовая операция с таким RequestID уже выполнена | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 21 | Ответ на команду CMD\_CARD\_TEST при отсутствии карты | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 23 | На терминал передана команда не полная команда | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 34 | Ошибка чтения магнитной полосы карты | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 35 | Ошибка чтения ключей пинпада | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 36 | Ошибка ввод пин-кода. В пинпаде нет ключа в ячейке 9. | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 37 | Ошибка создания MAC-ключа | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 38 | Локальный протокол обмена запрашивает следующий блок данных | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 40 | Передан нулевой указатель | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 41 | Файл tlv для передачи на терминал не найден | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 42 | Данные на терминал не доставлены [в полном объеме] | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 43 | Пинпад не поддерживает бесконтактный режим | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 96 | Для выполнения операции требуется запуск утилиты "Редактор Параметров" | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 98 | Для выполнения операции требуется перезапуск кассы | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 99 | Пинпад не подключен | Проверьте кабели, идущие к пинпаду и перезагрузите терминал. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 101 | Операция не поддерживается | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 112 | Требуется подавить ответ на команду | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 113 | Ошибка загрузки динамической библиотеки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 114 | Указанная функция не найдена в динамической библиотеке | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 115 | Библиотека занята другим процессом, требуется подождать его завершения | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 116 | Ошибка чтения параметра. Возможно параметра с таким именем не существует | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 117 | Ошибка установки параметра | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 160 | Зарезервировано. CMD\_MASTERCALL | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 192 | Зарезервировано. CMD\_RUNSCREEN | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 230 | Ошибка чтения карты | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 238 | Пинпад отключился. | Проверьте кабели, идущие к пинпаду и перезагрузите терминал.Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 248 | Динамическая память закончилась | Перезагрузите терминал. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 249 | На терминал передана команда не содержащая обязательные параметры | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 250 | Внутренняя ошибка: Операция отменена | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 251 | Внутренняя ошибка: Ошибка записи данных на диск | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 252 | Внутренняя ошибка: Операция не поддерживается | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 253 | Аппаратный сбой. | Перезагрузите терминал и кассу (при наличии). Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 254 | Внутренняя ошибка: Истекло время ожидания | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 255 | Ошибка, возникшая при разборе сертификата, (ошибка формата) | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 256 | Некорректное значение параметров | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 257 | Недостаточно ресурсов для разбора сертификата | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 361 | Нарушился контакт с чипом карты | Протрите чип карты мягкой тканью и повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 362 | Карта не читается | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 364 | Карта не читается. | Используйте магнитный считыватель для чтения карты |
| 402 | Карта не была выдана. Карту следует убрать из обращения | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 403 | ПИН неверен | Объяснить клиенту его ошибку и повторить операцию |
| 405 | ПИН блокирован | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 505 | Карта терминала заполнена. Требуется выполнить инкассацию. | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 507 | Срок действия карты истек | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 514 | На терминале установлена неверная дата | Установить правильную дату на терминале и повторить операцию |
| 518 | На терминале установлена неверная дата | Установить правильную дату на терминале и повторить операцию |
| 521 | На карте недостаточно средств | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать пополнить карту |
| 561 | Нарушен список операций на карте. Изымите карту! | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 579 | Карта блокирована. Изымите карту! | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 584 | Сегодня по этой карте больше операций делать нельзя | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 585 | Период обслуживания истек | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 586 | Превышен лимит, разрешенный без связи с банком | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 705 | Карта блокирована. | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 706 | Карта блокирована | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 708 | ПИН зачисления заблокирован | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 709 | ПИН списания заблокирован | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 2000 | Операция отменена клиентом или кассиром | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 2002 | Превышено время ожидания | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 2004 | Превышено время ожидания ответа от пинпада | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 2008 | Для этой карты операция запрещена | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4061 | Загрузка ключей не удалась или неверная разметка памяти. | Повторите операцию с корректным вводом номера карты. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4070 | Цифровой пароль не совпадает | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4071 | Используйте другой пароль | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4072 | Пароль должен быть не менее 5-и символов | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4073 | Биосканер не подключен | Проверьте подключение кабелей. Перезагрузите терминал и кассу (при наличии). Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4074 | Работа с биосканером прервана клиентом | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4075 | Работа с биосканером не поддерживается | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4076 | Отпечатков не получено | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4077 | Нет связи с сервером Sonda | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4080 | Дождитесь перезагрузки пинпада | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4100 | Нет связи с банком | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4101 | На терминале нет стоп-листа. Выполните инкассацию | Выполнить инкассацию карты терминала и повторить операцию. |
| 4102 | Нет данных для расчета комиссии | Выполнить инкассацию карты терминала и повторить операцию. |
| 4104 | Неверный ответ на команду | Перезагрузите терминал. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4106 | ПИН неверен | Сообщите клиенту об ошибке и повторите операцию |
| 4107 | ПИН блокирован | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте ему обратиться в банк выпустивший карту |
| 4108 | Номер карты неверен | Повторите операцию с корректным вводом номера карты. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4110 | Карта терм.заполнена. Выполните инкассацию | Выполнить инкассацию карты терминала и повторить операцию. |
| 4111 | Стоп-лист устарел. Выполните инкассацию | Выполнить инкассацию карты терминала и повторить операцию. |
| 4112 | Неверный стоп-лист. Выполните инкассацию | Выполнить инкассацию карты терминала и повторить операцию. |
| 4113 | Превышен лимит выдачи наличных | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4115 | Для таких карт ручной ввод запрещен | Повторите операцию, считав карту ридером. Если не помогло, предложите клиенту воспользоваться другой картой |
| 4116 | Четыре последних цифры на карте не совпадают с введенными | Повторите операцию с корректным вводом 4 последних цифр карты или считайте карту ридером |
| 4117 | Клиент отказался от ввода ПИНа | Попросите клиента ввести ПИН-код или предложите клиенту воспользоваться другой картой |
| 4118 | Операции не найдены | Повторите операцию с помощью карты, по которой производилась операция. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4119 | Нет связи с банком | Перезагрузите терминал и кассу (при наличии) и выполните операцию СВЕРКА ИТОГОВ. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4120 | Пинпад не подключен или не загружены ключи | Проверьте кабели идущие к пинпаду, перезагрузите терминал и выполните операцию СВЕРКА ИТОГОВ. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4121 | Терминал неисправен! | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4122 | Ошибка смены ключей! | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4123 | Сначала выполните сверку итогов | Перезагрузите терминал и кассу (при наличии) и выполните операцию СВЕРКА ИТОГОВ. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4124 | Не загружены ключи | Перезагрузите терминал и кассу (при наличии) и выполните операцию СВЕРКА ИТОГОВ. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4125 | На карте есть чип.Вставьте карту чипом | Повторите операцию, используя чиповый ридер |
| 4128 | Ошибка настройки терминала | Перезагрузите терминал и кассу (при наличии) и выполните операцию СВЕРКА ИТОГОВ. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4130 | Память заполнена. Сделайте СВЕРКУ ИТОГОВ. | Выполните 3-4 раза подряд операцию СВЕРКА ИТОГОВ. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4131 | Пинпад был заменен. Выполните загрузку параметров | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4132 | Операция отклонена картой | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4133 | Неверный код ответа по протоколу VISA2 | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4134 | Сначала выполните сверку итогов | Перезагрузите терминал и кассу (при наличии) и выполните операцию СВЕРКА ИТОГОВ. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4135 | Неверно настроены отделы в терминале | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4136 | Требуется более свежая версия прошивки в пинпаде | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4137 | ПИНы не совпадают. | Повторите операцию |
| 4138 | Карта отправителя и получателя не могут совпадать | Повторите операцию. Если не помогло, предложите клиенту ввести другой номер карты получателя |
| 4139 | Нет адреса для связи | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4140 | Не найдена транзакция для выполнения команд Suspend (6003) или Commit (6001). Возможно переданы неправильные параметры или ошибка при записи изменений на диск. | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4141 | Нет данных для отмены. Suspend (6003) или Rollback (6002) | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4142 | Ошибка выполнения автоотмены. | Дальнейшее проведение операций невозможно. Выполните сверку итогов. При несовпадении итогов передайте отчет в банк. |
| 4148 | Карта в стоп-листе | Предложите клиенту воспользоваться другой картой |
| 4149 | На карте нет имени держателя | Операция невозможна. Посоветуйте клиенту обратиться в банк, выпустивший карту |
| 4150 | Превышен лимит операций | Предложите клиенту воспользоваться другой картой |
| 4151 | Срок действия карты истек | Предложите клиенту воспользоваться другой картой |
| 4157 | Превышена максимальная сумма операции | Повторите операцию на меньшую сумму |
| 4158 | Карта не поддерживает операции без ПИН | Операция должна проводиться с вводом ПИН, но пин не был введен. Используйте другую карту. |
| 4159 | Валюта операции не поддерживается бесконтактным ридером | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4172 | Неизвестный код операции. | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4173 | Данный класс функций не поддерживается. Ошибка возвращается при вызове функций классов 1, 2 и 3 | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4174 | Файл не найден | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4175 | Слишком большой файл | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4176 | Неизвестная версия Vivopay | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4177 | Режим сети WiFi не поддерживается | Поддерживаются сети WiFi WPA-PSK TKIP, WPA2-PSK TKIP или CCMP(AES). Выбранная сеть не отвечает этим требованиям |
| 4179 | Для таких карт операция не поддерживается | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4180 | Эта операция возможна только по картам Сбербанка | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4181 | Нужно обновить версию UPOS в пинпаде | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4185 | Неверная карта администратора | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4186 | Ключ уже введен | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4187 | Неверный номер карты | Повторите операцию с корректным вводом номера карты |
| 4188 | Неверный | Повторите операцию с корректным вводом срока действия карты |
| 4189 | Недопустимое значение | Повторите операцию с корректным вводом значения |
| 4190 | Карта не читается. Попробуйте прокатать карту через магнитный ридер | Протрите чип карты мягкой тканью и повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4199 | Повторите удаленную загрузку с начала | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4200 | Повторите удаленную загрузку последней категории | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4201 | Удаленное обновление не требуется | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4202 | Нарушение формата сообщений удаленной загрузки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4203 | Терминал не зарегистрирован на сервере удаленной загрузки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4204 | Внутренняя ошибка сервера удаленной загрузки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4205 | Ошибка связи с хостом удаленной загрузки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4206 | Нарушение протокола удаленной загрузки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4207 | Нарушение формата сообщений удаленной загрузки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4208 | Ошибка базы данных удаленной загрузки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4209 | Некорректные данные удаленной загрузки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4210 | Ошибка шифрования данных удаленной загрузки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4211 | Ключ удаленной загрузки отсутствует | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4213 | Сервер PSDB слишком нагружен. Повторите позже. | Повторите пожалуйста операцию через 2-3 минуты. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4214 |  | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4215 |  | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4220 | Не указан код региона для удаленной загрузки | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4221 | Не удалось восстановить связь с ККМ после удаленной загрузки | Перезагрузите терминал и кассу (при наличии). Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4222 | Память заполнена. Необходимо отправить чеки на сервер | Выполните операцию отправки чеков на сервер и повторите пожалуйста операцию |
| 4300 | От ККМ поступило недостаточно параметров | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4303 | Такая карта не обслуживается | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4311 | Операция не найдена | Повторите операцию с корректным вводом данных. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4312 | Все задачи выполнены. Список задач пуст | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4313 | Номер карты не соответствует исходному | Повторите операцию с помощью карты, по которой производилась операция. Если не помогло (или нет возможности использовать карту), обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4314 | Это не карта СБЕРКАРТ | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4315 | Разрешены только отмены в текущей смене | Выполните операцию ВОЗВРАТ |
| 4319 | Сумма не должна превышать 42 млн | Повторите операцию на меньшую сумму |
| 4322 | Печать чека операции завершилась ошибкой | Повторите операцию (предыдущая будет отменена автоматически).Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4323 | Номер карты не совпадает с исходным | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4325 | Сумма операции не указана | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4326 | Карта прочитана не полностью. Повторите считывание карты | Повторите операцию. Если не помогло, посоветуйте клиенту обратиться в банк, выпустивший карту |
| 4327 | Нет товаров для отображения | Произведите настройку СПИСКА ТОВАРОВ И ЦЕН. Если не помогло (или не удалось произвести настройку), обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4328 | Информация о товаре отсутствует или неполна | Произведите настройку СПИСКА ТОВАРОВ И ЦЕН. Если не помогло (или не удалось произвести настройку), обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4329 | Справочник товаров переполнен. Выполните сверку | Произведите настройку СПИСКА ТОВАРОВ И ЦЕН. Если не помогло (или не удалось произвести настройку), обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4330 | Товар не найден | Произведите настройку СПИСКА ТОВАРОВ И ЦЕН. Если не помогло (или не удалось произвести настройку), обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4333 | Не удалось распечатать КОНТРОЛЬНУЮ ЛЕНТУ | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4334 | Карта не считана. Либо цикл ожидания карты прерван нажатием клавиши ESC, либо истек таймаут | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4336 | Валюта указана неверно | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4337 | Из кассовой программы передан неверный тип карты | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4341 | Неизвестный код операции | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4342 | Невозможно запустить диалоговое окно UPOS | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4344 | Экранная форма не найдена | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4345 | Карта не поддерживает ввод online ПИН | Требуется обязательный ввод ПИН. Возможно карта не поддерживает ввод online ПИН |
| 4346 | Карта не поддерживает offline ПИН | Требуется обязательный ввод ПИН. Возможно, ПИН блокирован или карта не поддерживает ввод offline ПИН |
| 4351 | Настроечные файлы \*.tlv не найдены | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4352 | Карта вставлена. Ответ на команды ::OP\_PILOT\_STATUS и ::KO\_TEST\_CARD\_READ | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4353 | Промежуточный код ответа для использования баллов спасибо и программ лояльности | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4355 | Этот палец уже зарегистрирован в базе | Предложить клиенту использовать другой палец |
| 4358 | Палец не опознан | Повторите операцию или предложите клиенту воспользоваться зарегистрированным пальцем. Проведите операцию по карте |
| 4362 | Пинпад временно заблокирован. Повторите операцию через 15 сек | Повторите операцию через 2-3 минуты. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4363 | Превышена сумма оригинальной операции | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4365 | Захват подписи не поддерживается | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4366 | Рассчитанная скидка меньше минимально допустимой | Если сумма скидки введена вручную, увеличите сумму скидки и повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4367 | RKL: неверный формат запроса | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4368 | RKL: не создана ключевая пара СА | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4369 | RKL: не загружен сертификат хоста | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4370 | RKL: не загружен публичный ключ СА | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4371 | Текущая версия ОС не поддерживает RKL | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4372 | RKL: хост CA дает некорректный ответ. Необходимо перезагрузить терминал | Необходимо перезагрузить терминал |
| 4375 | Некорректная (нулевая) сумма операции | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4376 | Отсутсвует PAN карты в данных операции | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4377 | Отсутсвует RRN в данных операции | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4378 | Ошибка при проверке данных операции | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4380 | Штатная сверка итогов не выполнена | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4381 | Неверный формат QR-кода | QR-код поврежден, либо финансовая операция по нему не предусмотрена |
| 4382 | Количество товара не должно превышать 4 млн. 200 тыс. единиц | Повторите пожалуйста операцию на меньшее количество позиций |
| 4383 | Не удалось открыть сканирующее устройство | Перезагрузите терминал и кассу (при наличии). Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4384 | Не все данные считаны/получены | Повторите операцию |
| 4385 | Неверный номер пользователя | Введите корректное значение и повторите операцию |
| 4388 | Место закончилось. Передайте чеки в банк | Выполните операцию отправки чеков в банк и повторите операцию |
| 4389 | Торговый чек передан в терминал | Действия не требуются |
| 4390 | Ошибка подтверждения установки или смены ПИН | Терминал не может сохранить в файл данные для подтверждения результата операции. Устраните проблему с файловой системой и повторите операцию, используя старый ПИН |
| 4391 | Ошибка записи файла подтверждения записи файла предавторзованного лимита | Терминал не может сохранить в файл данные для подтверждения результата операции. Обратитесь в службу поддержки |
| 4392 | Ошибка записи в батч транзакции подтверждения взноса наличных | Операция подтверждения взноса наличных не может быть завершена. Транзакция успешно отправлена на хост, но при записи в журнал терминала возникла ошибка. Требуется направить письменное заявление на отмену операции взноса наличных в процессинге. Внимание! До момента обработки заявления при повторном проведении взноса наличных может возникнуть риск двойного зачисления суммы клиенту |
| 4393 | Выходные данные XML-формата неверны | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4394 | Сумма выдачи наличных не кратна номиналу меньшей купюры | Сумма выдачи наличных должна быть кратна значению параметра 'Номинал меньшей купюры' |
| 4400 | Возможно, карта преждевременно вынута | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4401 | Позвоните в банк по т.(800)775-55-55 (495)544-45-46 (495)788-92-74 | Позвонить в службу авторизации Сбербанка и следовать указаниям оператора. |
| 4402 | Позвоните в банк | Позвонить в службу авторизации Сбербанка и следовать указаниям оператора. |
| 4403 | Терминал заблокирован. | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4404 | Изымите карту | Позвонить в службу авторизации Сбербанка и следовать указаниям оператора. |
| 4405 | Отказано | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4406 | Общая ошибка | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4407 | Изымите карту | Изъять карту и отказать клиенту в проведении операции |
| 4408 | Отказано | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 4410 | Позвоните в Амекс по т. 8(800)2006203 или 8(495)6443054 | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 4411 | Отказано | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 4412 | Транзакция неверна | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4413 | Сумма неверна | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4414 | Карта неверна | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 4419 | Повторите позже | Операция в данный момент невозможна. Повторить операцию через 10-15 минут. |
| 4433 | Изымите карту | Изъять карту и отказать клиенту в проведении операции |
| 4438 | Изымите карту | Изъять карту и отказать клиенту в проведении операции |
| 4441 | Изымите карту | Изъять карту и отказать клиенту в проведении операции |
| 4443 | Изымите карту | Изъять карту и отказать клиенту в проведении операции |
| 4450 | Отказано | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4451 | Недостаточно средств | Отказать клиенту в проведении операции |
| 4454 | Срок действия карты истек | Отказать клиенту в проведении операции |
| 4455 | ПИН неверен | Объяснить клиенту его ошибку и повторить операцию |
| 4457 | Транзакция не разрешена клиенту | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 4458 | Транзакция не разрешена терминалу | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4461 | Исчерпан лимит | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4462 | Карта ограничена | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4465 | Исчерпан лимит | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4468 | Повторите позже | Операция в данный момент невозможна. Повторить операцию через 10-15 минут. |
| 4475 | ПИН заблокирован | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 4476 | Нет исходной операции | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4478 | Счет неверен | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4481 | Повторите позже | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4482 | Отказано | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4483 | Ошибка обработки ПИНа | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4486 | Ошибка обработки ПИНа | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4488 | Ошибка обработки ПИНа | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4489 | МАС-код неверен | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4490 | Неверная контрольная информация | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4491 | Сторонний банк-эмитент недоступен | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4493 | Транзакция запрещена | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4494 | Повторная запрещена | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4495 | Отказано | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4496 | Ошибка системы | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4497 | Повторите операцию позже | Операция в данный момент невозможна. Повторить операцию через 10-15 минут. |
| 4498 | МАС-код неверен | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4499 | Ошибка формата | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4710 | Ошибка работы Vivo | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4956 | Ошибка нахождения файла по заданному пути | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 4957 | Ошибка загрузки ПО в пинпад | Необходимо убедиться в том, что соединение пинпада и терминала надёжно. После перезагрузки будет проведена повтореная попытка распаковки. |
| 5000 | Общая | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 5001 | Отказ | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5002 | Отказ карты. Некорректный ответ | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5003 | Отказ карты. Некорректный ответ | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5015 | Операция отменена клиентом | Повторите операцию. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 5029 | Такая карта не обслуживается | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 5035 | Ошибка чтения карты | Ошибка чтения записей карточного файла. Возможно, вы слишком бысто убрали бесконтактную карту или карта неисправна |
| 5042 | Ключ удаленной загрузки неверен | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 5044 | Нужно позвонить в банк | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5053 | На карте неверные данные (номер карты не совпадает со 2-й дорожкой) | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5055 | Карта отклонила операцию | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте ему обратиться в банк выпустивший карту |
| 5063 | Карта не ведет историю операций | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте ему обратиться в банк выпустивший карту |
| 5075 | Необходимо вставить | Повторите операцию, используя чиповый ридер |
| 5084 | Введите пароль на телефоне | Повторите операцию |
| 5092 | На карте нет обязательных данных | Попробуйте считать карту другим способом. |
| 5094 | На карте нет нужных данных. Error (ISO 7816-4): Record not found SW1SW2 = 6A83 | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5095 | Приложение не найдено | На карте отсутствует файл приложения. Такая карта не обслуживается |
| 5100 | Подлинность данных не проверена | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5101 | Ошибка проверки SDA | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5102 | На карте нет нужных данных | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5103 | Карта в стоп-листе | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте ему обратиться в банк выпустивший карту |
| 5104 | Ошибка проверки DDA | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5105 | Ошибка проверки CDA | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5108 | Неверная версия приложения EMV | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5109 | Срок действия карты истек | Предложите клиенту воспользоваться другой картой |
| 5110 | Срок действия карты еще не настал | Предложите клиенту воспользоваться другой картой |
| 5111 | Для этой карты такая операция запрещена | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5112 | Карта только что выдана | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5116 | Личность клиента не проверена | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5117 | Неизвестный код CVM | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте обратиться в банк выпустивший карту |
| 5118 | ПИН блокирован | Предложите клиенту воспользоваться другой картой и посоветуйте ему обратиться в банк выпустивший карту |
| 5119 | Пин-пад неисправен | Предложите клиенту воспользоваться другой картой. Если не помогло - обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 5120 | Клиент не ввел ПИН | Повторите операцию с вводом ПИН-кода |
| 5121 | Введен online пин | Необходимо проверить настройки TAC. Такая ошибка возможна если в TAC decline взведен бит "Введен пинкод лдя проверки на хосте" |
| 5124 | Такая сумма требует связи с банком | Повторите операцию на меньшую сумму |
| 5125 | Превышен нижний лимит карты | Предложите клиенту воспользоваться другой картой |
| 5126 | Превышен верхний лимит карты | Предложите клиенту воспользоваться другой картой |
| 5133 | Операция отклонена картой | Предложите клиенту воспользоваться другой картой |
| 5134 | Ошибка проверки CDA для OD | Онлайн устройство не прошло проверку CDA. Отказать клиенту в проведении операции. |
| 5300 | Range EMVERR\_BASE + 300 - EMVERR\_BASE + 399 reserved for smarttap Неверный формат ответа телефона | Ответ телефона не содержит требуемых ndef записей, или содержит неизвестные ndef записи |
| 5302 | Нет карт лояльности | В кошельке нет карт лояльности и т.п. привязанных к текущему магазину |
| 5303 | Проведение оплаты невозможно | Кошелек считан успешно, но проведение операции с банковской картой на этом телефоне невозможно. Smarttap error 9101. Payment not ready |
| 5304 | Ошибка проведения операции | Smarttap error 95XX - Permanent error or 6AXX |
| 5305 | Ошибка сессии смарттап | Smarttap session error (inv session id, status or apdu sequence number) |
| 5306 | Опция не поддерживается | Телефон прислал данные в непоодерживаемом формате (напр. архив, картинку, аудио или видео файл и т.п.) |
| 5307 | Смарттап не сконфигурирован | В tlv файле нет всех необходимых настроек смарттап. Уточните требуемые настройки в документации |
| 5308 | Error generate ephemeral key pair for smarttap | Ошибка openssl при генерации сессионной ключевой пары |
| 5309 | Error retrive ephemeral private key. May be no key pair | Ошибка openssl при получении приватного сессионного ключа. Возможно ключ не сгенерирован |
| 5310 | Error retrive ephemeral public key. May be no key pair | Ошибка openssl при получении публичного сессионного ключа. Возможно ключ не сгенерирован |
| 5311 | Ошибка подписи данных | openssl error - no private key for signature or key retrive error |
| 5312 | Ошибка подписи данных | openssl error - error generate signature |
| 5318 | Ошибка расшифровки данных | payload decryption failure - hmac error |
| 5329 | Версия приложения не поддерживается | Версия смарттап на телефоне не поддерживается |
| 5330 | Телефон заблокирован или кошелек не настроен | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 5412 | Операция не может быть одобрена без связи с банком | Операция невозможна. Отказать клиенту в проведении операции и посоветовать обратиться в банк по месту выдачи карты |
| 7001 | В функцию передан нулевой указатель | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 7002 | В функцию Vivo передан параметр с некорретным значением | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 7003 | Бесконтактный ридер не инициализирован | Терминал неправильно настроен или неисправен. Обратитесь к персоналу Сбербанка, который устанавливал терминал |
| 7004 | Ошибка передачи отправки данных на Vivo kiosk | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 7009 | Некорректное обращение к функции | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 7010 | Бесконтактный ридер не отвечает | Перезагрузите терминал. |
| 7021 | Нет настроек Vivo | В терминале нет настроек для загрузки во внешний Vivo ридер |
| 7022 | Модуль не инициализирован | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 7023 | Операции в разных валютах не поддерживаются | Настройки не поддерживаются данной версией VIVO. Необходимо обновить версию ПО Vivo или ооставить одну валюту в настройках |
| 7400 | Операция заблокирована для пользователя | Смените пользователя для проведения операции |
| 7401 | Неверные логин или пароль | Повторите попытку |
| 7402 | Черный список устарел | Проверьте наличие сим-карты на терминале, удостоверьтесь в хорошем уровне связи. Перезагрузите терминал. Подождите немного и повторите попытку |
| 7403 | Операция возможна только при открытой смене | Откройте смену для проведения операции |
| 7404 | Превышено количество операций по данной карте | Используйте другую карту. В текущей смене дальнейшее проведение операций по данной карте невозможно |
| 8000 | На пинпаде нажата клавиша 'OK'. Дальнейшие действия определяются экранной формой, которая была показа клиенту. | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 8300 | На пинпаде нажата клавиша 'меню'. Дальнейшие действия определяются экранной формой, которая была показа клиенту. | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 8301 | На пинпаде нажата клавиша 'далее/next'. | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |
| 8302 | На пинпаде нажата клавиша 'назад/previous'. | Обратитесь в службу поддержки: 8 (800) 35 00 123 |