

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений Пользователей  
Автоматизированной системы оплаты проезда пассажиров на  
маршрутах регулярных перевозок на территории Республики Крым**

**1. ВВЕДЕНИЕ**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и сроки рассмотрения обращений Пользователей при проезде в общественном транспорте Республики Крым.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Правилами Автоматизированной системы оплаты проезда пассажиров на маршрутах регулярных перевозок на территории Республики Крым.

1.3. Работа с обращениями Пользователей осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Республики Крым, а также настоящим Положением.

1.4. Настоящее Положение не регулирует процедуру получения претензий и жалоб, их оценки и принятия решений от других участников АСОП в рамках ведения хозяйственной деятельности.

1.5. Организацию работы по рассмотрению обращений Пользователей при проезде в общественном транспорте Республики Крым осуществляет Оператор АСОП.

1.6. Исполнение требований настоящего Положения для всех Участников АСОП.

**2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ**

Основные термины и понятия, используемые в настоящем регламенте:

**АСОП** - программно-аппаратный комплекс для обеспечения информационного и технологического взаимодействия при оказании услуг по приему оплаты от физических и юридических лиц за проезд пассажиров и провоз багажа, по наличному и безналичному расчету, учету проданных билетов и поездок, совершенных гражданами, отнесенными к льготным категориям, на общественном транспорте с использованием электронных средств оплаты проезда.

**Оператор АСОП** – Государственное унитарное предприятие Республики Крым «Крымавтотранс» (ГУП РК «Крымавтотранс»), которое обеспечивает контроль за работой АСОП в соответствии с нормативно-техническими

требованиями, организационное и информационно-технологическое взаимодействие Участников АСОП, а также осуществляет сбор и анализ данных при оказании услуг по проезду пассажиров и провоз багажа за наличный и безналичный расчет, учет проданных билетов и поездок, совершенных гражданами, отнесенными к льготным категориям, на общественном транспорте с использованием электронных средств оплаты проезда.

**Инвестор АСОП** - Общество с ограниченной ответственностью «Цифровая среда» (ООО «Цифровая среда»), которое обеспечивает создание, ввод в эксплуатацию и функционирование автоматизированной системы оплаты проезда на маршрутах регулярных перевозок на территории Республики Крым.

**Банк-эквайер** - РОССИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК (публичное акционерное общество) (РНКБ Банк (ПАО)), кредитная организация, выбранная Инвестором, которая в соответствии с законодательством Российской Федерации оказывает финансовые услуги организациям – участникам АСОП.

**Банк-эмитент** - кредитная организация, осуществляющая выпуск, распространение, пополнение и обслуживание банковских платежных контактных/бесконтактных карт для использования в качестве электронного средства оплаты проезда.

**Обращение Пользователя (далее - обращение)** – получение информации, заявления или жалобы Пользователя АСОП, связанное с обслуживанием при проезде в общественном транспорте Республики Крым, в том числе устное обращение в Колл-центр, обращение в форме электронного документа по единому адресу электронной почты Оператора или через форму обратной связи на интернет-портале АСОП.

**Колл-центр (справочная служба)** – служба Оператора (или привлеченной организации) по работе с Пользователями АСОП, обеспечивающая оперативный сбор и обработку устных обращений Пользователей по средствам телефонии, а также информирование, рассмотрение и разрешение спорных ситуаций, связанных с обслуживанием Пользователей при проезде в общественном транспорте Республики Крым;

**Оператор колл-центра** – сотрудник, непосредственно выполняющий работу по обслуживанию вызовов Пользователей;

**Администратор колл-центра** – сотрудник, осуществляющий контроль за работой операторами колл-центра и анализ работы с обращениями Пользователей;

**Пользователи** - пассажиры, оплачивающие проезд в общественном транспорте безналичным способом с использованием электронных средств оплаты проезда (ЭСОП) или за наличный расчет, а также отдельные категории граждан Республики Крым, имеющие право на получение мер социальной поддержки по льготному проезду с использованием МФК, регистрация проезда

которых осуществляется в транспортном средстве Перевозчика в АСОП с использованием Оборудования;

**Перевозчики АСОП** - юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие перевозки пассажиров и провоз багажа на маршрутах регулярных перевозок на территории Республики Крым по регулируемым тарифам, утверждаемым Государственным комитетом по ценам и тарифам Республики Крым, и нерегулируемым тарифам, утверждаемым Перевозчиками АСОП, которые заключили Договор оказания услуг и Договор предоставления финансовых услуг организациям – пользователям автоматизированной системы оплаты проезда и стали Участниками АСОП;

**Вызов** - любое обращение Пользователя в Колл-центр;

**Карта** - микропроцессорная карта Платежных систем (ПС), в т.ч. Многофункциональная карта жителя Республики Крым, эмитированная банком-эмитентом, предоставившим ее в пользование Держателю (Пользователю), имеющая бесконтактный интерфейс или цифровой идентификатор, который Пользователь добавил (зарегистрировал) в мобильное приложение Mir Pay для совершения бесконтактных операций. Цифровой идентификатор является не отдельным (самостоятельным) электронным средством платежа, а дополнительным реквизитом Карты. Все операции, совершенные с использованием цифрового идентификатора, считаются совершенными с использованием соответствующей Карты;

**База знаний** – структурированное хранилище непрерывно актуализируемой информации, необходимой для эффективной работы сотрудников Оператора АСОП и Колл-центра для решения вопросов, связанных с повторяющимися запросами Пользователей, возникающими проблемами и ошибками;

**Стандарт общения** – это свод правил обращения с клиентом. Выполнение правил должно гарантировать, что взаимодействие с клиентом будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому клиенту будет гарантирована реакция на его запрос, а также удобство обслуживания.

**Транспортный портал Республики Крым** – официальный сайт АСОП, расположенный в сети интернет по адресу <https://bus4you.online>.

Не приведенные термины и определения определены в Правилах АСОП, которые размещены на Транспортном портале Республики Крым и на сайте Оператора АСОП в сети интернет по соответствующим адресам соответственно <https://bus4you.online> и <http://krimavtotrans.info>.

Термины, не определенные в настоящем Положении и Правилах АСОП, применяются в том значении, в каком они используются в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

### 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 3.1. Обращения Пользователя бывают:

- общего характера, которые носят консультационный характер;
- заявление о невозможности оплаты проезда в транспортных средствах Перевозчика АСОП с использованием контактных/бесконтактных банковских карт, МФК и другие ЭСОП позволяющие оплатить проезд и производить учёт совершённых поездок;
- жалобы, связанные с требованиями устранения нарушений при совершении оплаты проезда безналичным способом в транспортных средствах Перевозчиков АСОП;
- жалобы на качество предоставления транспортных услуг Перевозчиками АСОП;
- анонимные обращения, имеющие признаки жалобы, которые принимаются к сведению и анализируются для сведения и/или устранения недостатков.

#### 3.2. Заявление о невозможности оплаты проезда в транспортных средствах Перевозчика АСОП должно содержать:

- ФИО Пользователя (пассажира);
- номер транспортного средства;
- номер маршрута, время и дата инцидента;
- название Банка-эмитента, первые четыре и последние четыре цифры номера карты банковской карты Пользователя, которая была использована при оплате проезда;
- технологию оплаты за проезд: банковская карта или мобильное приложение (MIR PAY);
- иные сведения, необходимые для предоставления полной и достоверной информации.

#### 3.3. Жалобы должны содержать указание на существо требований, фамилию, имя заявителя, номер телефона или электронный адрес для ответа или иной способ сообщения и иную информацию, необходимую для урегулирования Претензии.

#### 3.4. Обращения Пользователей могут поступать:

- по единому бесплатному телефонному номеру («горячая линия» АСОП (8 800 600 30 82));
- единому адресу электронной почты Оператора АСОП [krimavtotrans@mtrans.rk.gov.ru](mailto:krimavtotrans@mtrans.rk.gov.ru), через раздел «Обратная связь» на веб-сайте Оператора по адресу в сети интернет <http://krimavtotrans.info/goryachaya-liniya.html> или через "Свяжитесь с нами" на Транспортном портале Республики Крым по адресу в сети интернет <https://bus4you.online/contacts>.

#### 3.5. Обработку обращений Пользователей по единому бесплатному телефонному номеру осуществляет Колл-центр.

3.6. Обработку обращений Пользователей по единому адресу электронной почты или через "Обратную связь" на Транспортном портале РК осуществляет ответственный сотрудник Оператора АСОП.

3.7. Сроки обработки обращений:

- обращения общего характера, которые носят консультационный характер и ответы, на которые находятся в Базе знаний и не требуют изучения и проверок, разрешаются безотлагательно или не позднее 3 дней с даты обращения;

- в случаях, когда для подготовки ответа или принятия решения по заявлению или жалобе необходимо проведение дополнительных проверок и истребование дополнительных материалов, срок исполнения может составлять не более 30 календарных дней, с предварительным уведомлением о сроках заявителя.

3.8. Формирование и актуализацию Базы знаний осуществляет Оператор АСОП с обязательным согласованием каждой редакции с Инвестором АСОП и Банком-эквайером не реже 1 раза в квартал либо при внесении изменений в АСОП, влияющих на консультирование пользователей.

3.9. Регистрация заявлений или жалоб осуществляется в электронном журнале. Порядок регистрации и рассмотрения обращений утверждается приказом Оператора АСОП.

3.8. Жалоба не принимается к рассмотрению в следующих случаях:

- обращение не поддается прочтению;
- обращение анонимно либо в нем отсутствуют сведения, установленные п. 3.3. настоящего Порядка, даже после соответствующего требования об их внесении;

- обращение уже было подано Пользователем и повторное обращение не содержит новых данных, а по предыдущему обращению уже дан ответ, в этом случае Пользователю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на предыдущий ответ;

- обращение подано с использованием ненормативной лексики, в грубой форме.

3.9. Требование к работе Колл-центра:

- ведение записи всех разговоров и их хранение в течение 3-12 месяцев;
- ведение и архивирование статистики звонков, в том числе в разрезе видов обращений и операторов колл-центра;

- контроль качества работы путем прослушивания фонограмм диалогов в режиме реального времени.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

4.1. Оператор АСОП.

#### 4.1.1. Права Оператора АСОП:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у Пользователя;
- требовать от участников АСОП оперативно предоставлять информацию, необходимую для подготовки ответа или принятия решения по обращениям Пользователей;
- требовать от участников АСОП устранения нарушений, совершенствования технологий в целях повышения уровня обслуживания Пользователей АСОП;
- требовать от участников АСОП оперативно предоставлять информацию, необходимую для обеспечения работы «горячей линии» АСОП и Колл-центра;
- привлекать сторонние организации для выполнения работ Колл-центра.

#### 4.1.2. Обязанности Оператора АСОП:

- сформировать и постоянно актуализировать Базу знаний (с обязательным согласованием документа с Инвестором АСОП и Банком-эквайером);
- проводить анализ обращений Пользователей и вносить предложения по совершенствованию технологий в целях повышения уровня обслуживания Пользователей АСОП;
- организовать работу Колл-центра, в том числе утвердить технические требования и Стандарт общения.

#### 4.2. Участники АСОП:

##### 4.2.1. Права Участников АСОП:

- оперативно получать информацию о событиях, влияющих на корректность и оперативность работы АСОП;
- запрашивать дополнительные документы и сведения для подготовки ответа на обращения Пользователей;
- вносить предложения по совершенствованию работы и взаимодействию сторон в части работы по обращениям Пользователей.

##### 4.2.2. Обязанности Участников АСОП:

- своевременно, в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением, принимать и обрабатывать поступающие обращения;
- своевременно предоставлять информацию о событиях, влияющих на корректность и оперативность работы «горячей линии» АСОП и Колл-центра.

### 5. КОМПЕТЕНЦИЯ УЧАСТНИКОВ АСОП ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

Участник АСОП	Категория обращения
Банк-эквайер Банк-эмитент	рассмотрение заявлений о невозможности оплаты проезда с использованием банковских карт
Инвестор АСОП	рассмотрений жалоб и претензий:

	- о неработоспособности терминального оборудования; - об отсутствии терминального оборудования.
Оператор АСОП	рассмотрение обращений о причинах занесения банковской карты в «стоп-лист»
Перевозчик АСОП	рассмотрений жалоб и претензий о некачественном оказании транспортных услуг

## 6. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

6.1. Для обработки обращений, поступающих:

- на единый адрес электронной почты Оператора АСОП по адресу в сети интернет [krimavtotrans@mtrans.rk.gov.ru](mailto:krimavtotrans@mtrans.rk.gov.ru)

- через «Обратную связь» на веб-сайте Оператора по адресу в сети интернет <http://krimavtotrans.info/goryachaya-liniya.html>

- через «Свяжитесь с нами» на Транспортном портале Республики Крым (далее – поступающие в электронном виде), Оператор АСОП приказом назначает ответственного сотрудника. Ответы пользователям предоставляются в письменном или электронном виде за подписью уполномоченного руководителя Оператора АСОП.

6.2. При поступлении обращения в электронном виде ответственный сотрудник проверяет полноту предоставленной информации, при необходимости в ответном письме направляет уточнение.

6.2.1. Если обращение носит консультационный характер, то ответственный сотрудник направляет информацию Пользователю по его обращению в ответном письме.

6.2.2. Если консультация клиента требует совместной работы с другими участниками АСОП, ответственный сотрудник сообщает Пользователю срок рассмотрения обращения.

6.2.3. Ответственный сотрудник выясняет факты, необходимые для подготовки ответа на обращение путем направления соответствующего запроса другим участникам АСОП по электронной почте или в другом согласованном с соответствующим Участником АСОП порядке. Срок ответа на такие запросы не должен превышать 5 рабочих дней.

6.2.4. В случае успешного урегулирования ситуации ответственный сотрудник готовит ответ на обращение и направляет его Пользователю по указанному им адресу электронной почты.

6.2.5. Срок рассмотрения обращения в соответствии с требованиями Федерального законодательства не должен превышать 30 рабочих дней.

6.3. При поступлении жалобы, ответственный сотрудник совместно с другими участниками АСОП всесторонне и полно исследуют обстоятельства, изложенные в претензии или жалобе.

6.3.1. Если к жалобе Пользователя не приложены документы, необходимые для ее всестороннего и полного рассмотрения, такие документы запрашиваются у Пользователя с указанием срока предоставления.

6.3.2. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок жалоба рассматривается на основании имеющихся документов.

6.3.3. По результатам рассмотрения ответственный сотрудник формирует окончательный ответ. В окончательном ответе должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении претензии со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы, если это необходимо.

6.3.4. Срок рассмотрения обращений, предусмотренных настоящим пунктом Положения, не превышает 30 календарных дней с момента ее получения и регистрации.

## 7. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ КОЛЛ-ЦЕНТРОМ

7.1. При поступлении обращения в устной форме операторы Колл-центра осуществляют следующие действия:

- прием вызова;
- регистрация в электронном журнале и обработка вызова;
- формирование запроса об информационной поддержке (при необходимости);
- информирование Пользователя.

7.2. При поступлении обращения Пользователя справочно-информационного характера, оператор Колл-центра при ответе пользуется рекомендованными ответами из Базы знаний.

7.3. При поступлении заявлений о невозможности оплаты проезда с использованием банковской карты

7.3.1. Оператор Колл-центра:

- выясняет подробную информацию по сути обращения в соответствии с пунктом 3.2. настоящего Положения;

- рекомендует Пользователю обратиться в банк-эмитент в случае, если обращение Пользователя связано с получением информации по банковской карте, связанной непосредственно с правилами ее обслуживания и ограничениями, установленными банком-эмитентом;

- предлагает пользователю зарегистрироваться в Личном кабинете Пассажира, расположенном на Транспортном Портале РК для оперативного получения информации о совершенных оплатах проезда в общественном транспорте РК. Информировует о наличии инструкции по работе в ЛК Пассажира.

- в случае попадания банковской карты пользователя в стоп-лист предоставляет информацию о вариантах погашения задолженности по оплате последней поездки, которая привела к помещению карты в стоп-лист, перечисленных в Базе знаний (в том числе по средствам Личного кабинета Пассажира).

- в случае отсутствия достаточной информации в Базе знаний для предоставления исчерпывающего ответа, запрашивает контактные данные Пользователя для обратной связи и уведомляет Пользователя о сроках выполнения работы по подготовке ответа на его обращение;

- в течение 1 (одного) часа вносит данные в электронный журнал, формирует заявку и направляет сотруднику Оператора АСОП, ответственному за рассмотрение обращения, по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Положению;

- после получения от Оператора АСОП информации по заявкам, уведомляет Пользователей о результатах рассмотрения обращений.

### 7.3.2. Сотрудник Оператора АСОП

- по средствам Личного кабинета Оператора АСОП идентифицирует транзакции оплаты проезда пользователем в рамках предоставленной им информации.

- выясняет все детали оплаты поездки, зафиксированные в отчетах Личного кабинета АСОП соответственно Инструкции, указанной в Приложении 3 к настоящему Положению.

- формирует ответ пользователю согласно соответствующего шаблона Базы знаний с учетом установленной деталей по обращению.

- направляет оператору колл-центра информацию для предоставления ответа пользователю.

- при недостаточности данных ЛК АСОП для формирования ответа пользователю либо спорной ситуации уведомляет оператора колл-центра о необходимости увеличения срока ответа пользователю и направляет в установленном порядке запрос Участнику АСОП по компетенции.

7.4. При получении жалобы на некачественное оказание транспортных услуг (напр. грубое поведение водителя, воспрепятствование водителем в оплате проезда безналичным способом, отказ выдачи билета при наличной оплате), оператор Колл-центра:

- выясняет обстоятельства (место, дату и время поездки, номер маршрута, номер транспортного средства и прочее);

- в течение 1-го часа направляет Перевозчику по электронной почте уведомление по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению с требованием о предоставлении в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента получения уведомления, информации по существу обращения.

7.5. При получении жалобы Пользователя о неработоспособности или отсутствия терминального оборудования, оператор Колл-центра:

- выясняет обстоятельства (место, дату и время поездки, номер маршрута,

номер транспортного средства и прочее);

- в течение 1-го часа формирует и направляет уполномоченному сотруднику Оператора АСОП заявку на исполнение. Сотрудник Оператора АСОП направляет в установленном порядке информацию Инвестору АСОП для устранения неисправности и урегулирования вопроса с установкой оборудования.

7.7. Администратор Колл-центра решает вопросы организационного характера (в т.ч. конфликтного характера), осуществляет контроль за работой сотрудников колл-центра, анализ работы с обращениями Пользователей и еженедельно:

- формирует отчеты о количестве обращений, результатах их рассмотрения и направляет Оператору АСОП на адрес электронной почты **asop2021@bk.ru** и Инвестору АСОП на адрес электронной почты **offis@digspace.ru**;

- формирует отчеты о количестве обращений, указанных в п.7.4. настоящего Положения, результатах их рассмотрения и направляет Оператору АСОП.

## 8. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И АКТУАЛИЗАЦИИ БАЗЫ ЗНАНИЙ.

1. Оператор АСОП в соответствии с пунктом 3.8. настоящего Положения формирует Базу знаний на основании:

- информации, предварительно полученной от Участников АСОП;
- нормативно-правовых актов Республики Крым;
- Федерального законодательства РФ в части работы общественного транспорта;
- Правил АСОП
- других документов, регламентирующих работу общественного транспорта Республики Крым.

2. Согласовывает сформированный документ с Участниками АСОП (Инвестором и Банком-эквайером).

3. Утверждает Базу знаний внутренним нормативным документом.

4. Размещает ее на доступном для операторов колл-центра ресурсе для оперативного использования.

5. С периодичностью не реже 1 (одного) раза в квартал и при появлении обстоятельств, требующих обновления информации, проводит актуализацию Базы знаний путем направления запросов Участникам АСОП в рамках компетенций с перечнем вопросов, поступающих в колл-центр и в электронном виде, требующих описания подробного алгоритма действий Пользователя.

6. Участники АСОП в случае изменения функционала АСОП не менее чем за 5 календарных дней самостоятельно инициируют актуализацию Базы знаний путем направления соответствующих скриптов ответов на предполагаемые вопросы Пользователей в рамках применения вышеуказанного функционала АСОП в адрес Оператора АСОП.

6. Оператор АСОП имеет право запросить у Участников АСОП обучение по новому функционалу АСОП для сотрудников, участвующих в консультировании Пользователей.

#### 9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ.

1. Уведомление о поступлении обращения Пользователя
2. Форма заявки/Отчёта банка о результатах рассмотрения заявок
3. Инструкция для уполномоченного сотрудника Оператора АСОП по работе с личным кабинетом АСОП для получения информации о поездке

Приложение №1  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений Пользователей АСОП

**Руководителю  
предприятия-перевозчика**

**Уведомление**

Доводим до вашего сведения, что \_\_\_\_\_ 2021 г. на «горячую линию» АСОП поступило обращение о \_\_\_\_\_.

Просим принять незамедлительные меры по устранению \_\_\_\_\_, в случае необходимости обратиться в техническую поддержку АСОП по номеру телефона **8 800 250 44 85**.

В срок не позднее следующего рабочего дня просим проинформировать о принятых мерах реагирования просим проинформировать и направить сообщение на адрес электронной почты .....

Приложение №2  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений Пользователей АСОП

**Форма заявки/Отчёта банка о результатах рассмотрения заявок**

Дата приема заявки	Номер заявки	Причина	Номер карты	ФИО заявителя	Телефон заявителя	Номер заявки банка	Решение

Приложение №3  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений Пользователей АСОП

### Инструкция

для уполномоченного сотрудника Оператора АСОП по работе с личным кабинетом АСОП для получения информации о поездке

Уполномоченный сотрудник Оператора АСОП в Личном кабинете АСОП для получения информации о поездке:

1. Выгружает Отчет-реестр неуспешных транзакций оплаты банковской картой за период, указанный в обращении Пользователя +/- 3 дня.
2. В данном отчете находит карту по маске, указанной Пользователем в обращении.
3. Устанавливает причину помещения карты в стоп-лист в соответствии с кодом ответа процессинга (RC). См. Таблицу 1. В случае необходимости детального описания причины (не достаточно описания возможных причин в Таблице 1) направляет запрос с указанием данных транзакции Участнику АСОП – Банку-эквайеру.
4. Формирует подробный ответ с указанием даты, времени, наименования Перевозчика, номера и/или наименования маршрута в котором была произведена данная транзакция или несколько транзакций (не более 5 шт.)
5. В случае, если транзакция не найдена в отчете ЛК, уточняет у Пользователя срок действия банковской карты и наименование банка-эмитента, которой производилась попытка оплаты проезда. В случае истечения срока действия данной карты на момент попытки оплаты проезда готовит ответ о невозможности проведения оплаты проезда данной картой в АСОП Республики Крым (кроме карт Банка РНКБ).

Таблица 1

#### Перечень кодов ответа процессинга

RC	Расшифровка кода	Возможные причины
00	ОДОБРЕНО	
01	ЗВОНИТЕ В БАНК - RE	
02	ЗВОНИТЕ В БАНК - RE	
03	НЕДЕЙСТВИТ. ТИП POS	1. Некорректная регистрация ТСТ/оборудования. 2. Несоответствие номера терминала номеру мерчанта
04	ОПЕРАЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА, ИЗЪЯТЬ КАРТУ	
05	НЕТ РАЗРЕШЕНИЯ БАНКА-ЭМИТЕНТА	1. Расинхронизация счетчиков транзакций 2. Дублирование операции 3. Иные причины (нужно уточнять у эмитента)
07	ИЗЪЯТЬ КАРТУ, ОСОБОЕ УСЛОВИЕ	

08	ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ, НУЖНА ИДЕНТИФИКАЦИЯ	
09	ЗАПРОС В ОБРАБОТКЕ	
10	ОШИБКА БАЛАНСА	
12	НЕПРАВИЛЬНАЯ ТРАНЗАКЦИЯ	1. Расинхронизация счетчиков транзакций 2. Дублирование операции
13	НЕВЕРНАЯ СУММА	
14	НЕИЗВЕСТНАЯ КАРТА	
15	ЭМИТЕНТ НЕ НАЙДЕН	
17	ОТМЕНЕНО КЛИЕНТОМ	
18	CUSTOMER DISPUTE	
19	ПОВТОРИТЕ ТРАНЗАКЦИЮ	
20	НЕВЕРНЫЙ ОТВЕТ	
21	ПРОИГНОРИРОВАНО	
22	ПОДОЗРЕНИЕ НА НЕИСПРАВНОСТЬ	
23	НЕПРИЕМЛЕМАЯ КОМИССИЯ	
24	ПЕРЕДАЧА ФАЙЛОВ НЕ ПОДДЕРЖИВАЕТСЯ	
25	ЗАПИСЬ ОТСУТСТВУЕТ	
26	ЗАПИСЬ СУЩЕСТВУЕТ, ЗАМЕНЕНА	
27	ОШИБКА ПЕРЕДАЧИ ФАЙЛОВ	
28	ФАЙЛ ЗАБЛОКИРОВАН ВО ВРЕМЯ ПЕРЕДАЧИ	
29	ОШ. ПЕРЕДАЧИ ФАЙЛОВ ЗВОНИТЕ В БАНК	
30	ОШИБКА ФОРМАТА	Возникает чаще всего для токенов (телефонов)
31	ЭМИТЕНТ НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН	
32	ВЫПОЛНЕНО ЧАСТИЧНО	
33	КАРТА ПРОСРОЧЕНА, ИЗЪЯТЬ КАРТУ	
34	МОШЕННИЧЕСТВО, ИЗЪЯТЬ КАРТУ	
35	ЗВОНИТЕ В БАНК, ИЗЪЯТЬ КАРТУ	
36	КАРТА С ОГРАНИЧЕНИЕМ, ИЗЪЯТЬ КАРТУ	
37	ЗВОНИТЕ ДЛЯ ПРОВЕРКИ, ИЗЪЯТЬ КАРТУ	
38	ЛИМИТ PIN-ПОПЫТОК, ИЗЪЯТЬ КАРТУ	
39	НЕТ КРЕДИТНОГО СЧЕТА	
40	ФУНКЦИЯ НЕ ПОДДЕРЖИВАЕТСЯ	
41	КАРТА УТЕРЯНА, ИЗЪЯТЬ КАРТУ	
42	НЕТ УНИВЕРСАЛЬНОГО СЧЕТА	
43	КАРТА УКРАДЕНА, ИЗЪЯТЬ КАРТУ	
44	НЕТ ИНВЕСТИЦИОННОГО СЧЕТА	
50	НЕ ВОЗОБНОВЛЕНО	
51	НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ	У клиента нет денег на счете карты

52	НЕТ ЧЕКОВОГО СЧЕТА	
53	НЕТ СБЕРЕГАТЕЛЬНОГО СЧЕТА	
54	КАРТА ПРОСРОЧЕНА	
55	НЕВЕРНЫЙ PIN	
56	КАРТА НЕ НАЙДЕНА	
57	ДЛЯ ДАННОЙ КАРТЫ ТРАНЗАКЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА	1. Такой тип транзакции запрещен настройками карты 2. Иные причины
58	ДЛЯ ЭТОГО ТЕРМИНАЛА ТРАНЗАКЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА	
59	ПОДОЗРЕНИЕ НА МОШЕННИЧЕСТВО	
60	СВЯЖИТЕСЬ С БАНКОМ	
61	ПРЕВЫШЕН ЛИМИТ СУММЫ	
62	КАРТА С ОГРАНИЧЕНИЕМ	
63	ПРОБЛЕМЫ СИСТ. БЕЗОПАСНОСТИ	
64	ОРИГИНАЛЬНАЯ СУММА НЕ ВЕРНА	
65	ЛИМИТ ЧИСЛА ЗАПРОСОВ	
66	ЗВОНИТЕ ДЛЯ ПРОВЕРКИ	
68	СЛИШКОМ ДОЛГАЯ ЗАДЕРЖКА ОТВЕТА	
75	ЛИМИТ PIN-ПОПЫТОК	
76	ЛИМИТ PIN-ПОПЫТОК, НЕВЕРНЫЙ PIN-КОД	
77	НЕВЕРНЫЙ НОМЕР ССЫЛКИ НЕТ ИНФОРМАЦИИ О БАЛАНСЕ (при проведении операции БАЛАНС)	
78	ЗАПИСЬ НЕ НАЙДЕНА БАЛАНС НЕДОСТУПЕН (при проведении операции БАЛАНС)	
79	УЖЕ ЗАРЕЗЕРВИРОВАНО	
80	ОШИБКА СЕТИ	
81	ОШИБКА ВНЕШНЕЙ СЕТИ	
82	ВНЕШ. СЕТЬ НЕДОСТУПНА	
83	ТРАНЗАКЦИЯ НЕ ВЫПОЛНЕНА	
84	АВТОРИЗАЦИЯ ПРОСРОЧЕНА	
85	ОШИБКА ПРОВЕРКИ СЧЕТА	
86	НЕВОЗМОЖНО ПРОВЕРИТЬ PIN	
87	ЗАРЕЗЕРВИРОВАНО	
88	СБОЙ КРИПТОГР. МОДУЛЯ	
89	ОШИБКА АУТЕНТИФИКАЦИИ	
90	CUT-OFF IS IN PROGRESS	
91	ХОСТ НЕДОСТУПЕН	
92	НЕВОЗМОЖНО СВЯЗАТЬСЯ С БАНКОВСКИМ МОДУЛЕМ	
93	НЕ ВЫПОЛНЕНО НАРУШЕНИЕ ЗАКОНА	
94	ДУБЛИРОВАНИЕ ЗАПРОСА	

95	ОШИБКА СОГЛАСОВАНИЯ	
96	СИСТЕМНАЯ ОШИБКА	