

بسمه تعالی



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

اداره نظام‌های پرداخت

## دستورالعمل پیگیری و رفع مشکلات مشتریان در مراجعه به دستگاه‌های خودپرداز (ATM) در شبکه شتاب

ویرایش: ۱/۰

تاریخ: ۱۳۸۳/۱۲/۱۱

صفحات: ۱۰

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران شبکه شتاب<sup>۱</sup> را با هدف تسهیل گردش وجوه، امنیت و آسودگی خاطر مشتریان و ارتقاء سطح خدمات‌دهی بانکها راه‌اندازی نموده است. براساس قوانین و مقررات حاکم بر مرکز شتاب اعضاء ملزم به ارائه خدمات به کلیه مشتریان بوده و نباید در این زمینه تمایزی قائل گردند.

در صورت مراجعه دارندگان کارت به هر یک از دستگاه‌های خودپرداز (ATM) بانکهای عضو و بروز مغایرت و مشکل، مسئولیت پاسخگویی به مشتری بر عهده اعضاء بوده و به منظور تسهیل در امر مغایرت‌یابی و رفع آن، رعایت مفاد این دستورالعمل لازم الاجراء می‌باشد. در صورت بروز مغایرت، مشتری مجاز به مراجعه به شعبه پذیرنده و یا هر یک از شعب صادرکننده می‌باشد.

الف) مراجعه مشتری به شعبه پذیرنده:

شعبه پذیرنده فرم «بررسی مغایرت مشتریان در مراجعه به دستگاه‌های خودپرداز در شبکه شتاب» را جهت تکمیل بخش «۱» فرم در اختیار مشتری قرار داده پس از کنترل تکمیل کلیه ردیفهای اطلاعات مربوط به مشتری، نسبت به تکمیل بخش «۲» فرم به صورت ذیل اقدام خواهند نمود.

- اعضای که ملزم به استفاده از فرم شماره «۱» می‌باشند:<sup>۲</sup>

بخش «۲» فرم شماره «۱» می‌بایستی بصورت کامل، خوانا و دقیق و به ترتیب ذیل تکمیل گردد:

۱- شماره پایانه ATM که عبارتست از عددی که برای شناسایی دستگاه خودپرداز اختصاص می‌یابد.

۲- شماره تراکنش که عبارتست از شماره پیگیری و یا سریال بررسی هر تراکنش.

۳- شماره Resp که عبارتست از کد ۲ رقمی معرف موفق یا ناموفق بودن هر تراکنش.

۴- پیام ژورنال که عبارتست از جمله‌ای که مشخص کننده دلیل ناموفق بودن یک تراکنش و یا انجام تراکنش غیرمالی می‌باشد.

۵- نتیجه سیتواسیون شامل:

۵-۱- مانده ATM (4×4) که عبارتست از رقم ثبت شده در مقابل (REMAINING) در 4×4.

۵-۲- مانده فیزیکی که عبارتست از مجموع اسکناس شمرده شده از کاست‌های معمولی و REJECT.

۵-۳- مانده کامپیوتر که عبارتست از مانده دریافتی از سوئیچ کارت. (از طریق ۱۵۳)

سپس باتوجه به «جدول تشریحی کدهای خطا و پیامهای سیستم کارت در (ATM)» مدارک مورد نیاز را پیوست فرم نموده و پس از تأیید و مهر شعبه حداکثر ظرف ۲ روز کاری به نحو مقتضی به اداره خدمات کارت (یا واحد شتاب) ارسال نمایند.

شعب پذیرنده موظف به تکمیل بخش «۲» فرم مشتریانی است که به شعب صادرکننده مراجعه نموده‌اند و فرم مربوطه از طرف شرکت خدمات انفورماتیک و به جهت تکمیل اطلاعات به بانک پذیرنده ارجاع شده باشد.

شعب پذیرنده هم‌چنین ملزم به ارسال کلیه مدارکی هستند که از طرف شرکت خدمات انفورماتیک درخواست شده باشد.

- اعضای که ملزم به استفاده از فرم شماره «۲» می‌باشند:<sup>۳</sup>

بخش «۲» فرم شماره «۲» را تکمیل نموده و پس از تأیید و مهر شعبه حداکثر ظرف یک روز

---

۲- اعضای ملزم به تکمیل فرم شماره «۱» می‌باشند که «سوئیچ کارت» آنها نزد شرکت خدمات انفورماتیک می‌باشد مانند بانکهای صادرات، ملی، کشاورزی، توسعه صادرات و ....

۳- اعضای ملزم به تکمیل فرم شماره «۲» می‌باشند که «سوئیچ کارت» آنها نزد خودشان می‌باشد مانند بانکهای سامان، کارآفرین، ملت و ....

کاری به نحو مقتضی به اداره خدمات کارت (یا واحد شتاب) ارسال نمایند.  
اداره خدمات کارت (یا واحد شتاب) بانک پذیرنده پس از دریافت فرم و مدارک ارسالی از شعبه پذیرنده به شرح ذیل اقدام خواهند نمود:

- اعضای که ملزم به استفاده از فرم شماره «۱» می‌باشند:

اداره خدمات کارت بانک پذیرنده پس از دریافت فرم و مدارک ارسالی از شعبه پذیرنده و پس از کنترل اطلاعات مندرج در بخشهای «۱» و «۲» فرم شماره «۱» نسبت به تکمیل بخش «۳» فرم مربوطه اقدام نموده و پس از درج نام بانک و اختصاص تاریخ و شماره سریال در سربرگ فرم، حداکثر ظرف یک روز کاری به نحو مقتضی نسبت به ارسال فرم و مدارک مربوطه به شرکت خدمات انفورماتیک - واحد شتاب اقدام خواهند نمود.

- اعضای که ملزم به استفاده از فرم شماره «۲» می‌باشند:

اداره خدمات کارت بانک پذیرنده پس از دریافت فرم و مدارک ارسالی از شعبه پذیرنده نسبت به تکمیل بخش «۳» فرم بشرح ذیل اقدام و باتوجه به «جدول تشریحی کدهای خطا و پیامهای سیستم کارت در (ATM)» مدارک مورد نیاز را پیوست نموده و پس از درج نام بانک و اختصاص تاریخ و شماره سریال در سربرگ فرم، حداکثر ظرف «۲» روز کاری به نحو مقتضی به شرکت خدمات انفورماتیک - واحد شتاب ارسال خواهند نمود:

۱- شماره پایانه (ATM) که عبارتست از عددی که برای شناسایی دستگاه خودپرداز اختصاص می‌یابد.

۲- شماره تراکنش که عبارتست از شماره پیگیری و یا سریال برای هر تراکنش.

۳- پیام ژورنال که عبارتست از جمله‌ای که مشخص کننده دلیل ناموفق بودن یک تراکنش و یا انجام تراکنش غیرمالی می‌باشد.

- در صورت درخواست شرکت خدمات انفورماتیک مبنی بر ارسال مدارک و یا تکمیل فرم:

بدیهی است در صورت مراجعه مشتری به شعبه صادرکننده، فرم ارسالی به شرکت خدمات انفورماتیک فاقد اطلاعات کافی مربوط به بخشهای «۱» و «۲» فرم‌های شماره «۱» و «۲» خواهد بود، لذا شرکت خدمات انفورماتیک مجاز است از اداره خدمات کارت پذیرنده درخواست تکمیل فرم را بنماید. در این صورت اداره خدمات کارت بانک پذیرنده حسب مورد نسبت به تکمیل و ارسال اطلاعات مورد نیاز و یا

درخواست تکمیل موارد و دریافت مدارک از شعبه پذیرنده اقدام می‌نماید و متعاقباً پس از

تکمیل فرم و تهیه مدارک مورد نیاز نسبت به ارسال آنها حداکثر ظرف ۴ روز کاری به شرکت خدمات انفورماتیک - واحد شتاب اقدام خواهند نمود.

- در سایر موارد و در صورت درخواست شرکت خدمات انفورماتیک مبنی بر ارسال هرگونه مدارک علاوه بر موارد پیش‌بینی شده در «جدول تشریحی کدهای خطا و پیامهای سیستم کارت در (ATM)»، اداره خدمات کارت پذیرنده (یا واحد شتاب) موظف به ارسال مدارک مورد نیاز به شرکت نهایتاً ظرف ۷ روز کاری در صورت وجود مشتری معترض و یا ۱۰ روز کاری در صورت عدم وجود مشتری معترض خواهند بود.

ب) در صورت مراجعه مشتری به شعب صادرکننده:

در صورت مراجعه مشتری به هر یک از شعب صادرکننده، این شعب موظف به ارائه فرم به مشتری بوده تا مشتری نسبت به تکمیل آن اقدام نماید و پس از کنترل مقدماتی اطلاعات تکمیل شده مربوطه به مشتری، بخش «۲» فرم توسط مسئولین شعبه تکمیل و پس از تأیید و مهر شعبه حداکثر ظرف یک روز کاری به نحو مقتضی به اداره خدمات کارت (یا واحد شتاب) ارسال نمایند.

اداره خدمات کارت (یا واحد شتاب) بانک صادرکننده، پس از دریافت مدارک ارسالی از شعب خود و پس از کنترل مقدماتی بخشهای «۱» و «۲» نسبت به تکمیل بخش «۳» فرم اقدام نموده و پس از درج نام بانک و اختصاص دادن تاریخ و شماره سریال در سربرگ فرم، حداکثر ظرف یک روز کاری به نحو مقتضی به شرکت خدمات انفورماتیک - واحد شتاب ارسال خواهند نمود [بدیهی است باتوجه به عدم وجود اطلاعات کافی در شعب صادرکننده و اداره خدمات کارت (یا واحد شتاب) بانک صادرکننده بخش «۲» و «۳» فاقد اطلاعات درخواستی می‌باشد].

- در صورت وجود هرگونه درخواست از شرکت خدمات انفورماتیک مبنی بر ارسال مدارک، اداره خدمات کارت (یا واحد شتاب) بانک صادرکننده موظف به تهیه و ارسال مدارک مورد نیاز نهایتاً ظرف ۴ روز کاری خواهند بود.

شرکت خدمات انفورماتیک پس از دریافت فرم و مدارک مربوطه از اداره خدمات کارت (یا واحد شتاب) بانکهای پذیرنده و صادرکننده نسبت به کنترل اطلاعات مندرج در فرم اقدام نموده و موظف به بررسی فرم و مدارک و اعلام کفایت و یا عدم کفایت مدارک نهایتاً ظرف ۲ روز کاری می‌باشد.

در صورت عدم کفایت مدارک شرکت نسبت به درخواست تکمیل مدارک از اداره خدمات کارت (یا واحد شتاب) بانک مربوطه اقدام می‌نماید.

در صورت کفایت مدارک و یا وصول مدارک تکمیل شده بشرح فوق واحد شتاب شرکت

خدمات انفورماتیک موظف به اعلام نظر حداکثر ظرف فرصتهای مندرج در ذیل می‌باشد:<sup>۴</sup>

- ۴ روز کاری در مواردی که نیاز به دریافت نظرات سایر گروه‌های شرکت نمی‌باشد.
- ۹ روز کاری در مواردی که نیاز به دریافت نظرات «گروه کارت ایران» می‌باشد.
- ۱۵ روز کاری در مواردی که نیاز به بررسی سایر گروه‌های شرکت علاوه بر «گروه کارت ایران» می‌باشد.

شرکت در هر حال پس از دریافت مدارک و یا در صورت عدم دریافت مدارک و منقضی شدن فرصتهای مقرر جهت تکمیل و ارسال مدارک توسط اعضاء و یا حتی در صورت دریافت مدارک بصورت ناقص، موظف به اعلام نظر می‌باشد.

شرکت خدمات انفورماتیک پس از بررسی‌های لازم نظر خود را اعلام می‌دارد، نظر شرکت می‌تواند مبتنی بر موارد ذیل باشد:

- تراکنش موفق می‌باشد
- تراکنش ناموفق می‌باشد
- تشخیص منبع مغایرت
- عدم تشخیص منبع مغایرت
- عدم اظهار نظر بدلیل فقدان مدارک کافی.

در غیر اینصورت پس از طی شدن فرصتهای مقرر برای اعلام نظر شرکت با اعلام «اداره نظام‌های پرداخت» بانک مرکزی ج.ا.ا مغایرت مورد نظر از محل منابع شرکت خدمات انفورماتیک رفع می‌گردد (در صورت یافتن منبع مغایرت پس از آن تاریخ نسبت به صدور نامه اصلاحی و برگشت وجه به منابع شرکت اقدام خواهد شد، مسئولیت عدم تکافوی مانده حساب مشتری جهت برگشت وجه با شرکت خدمات انفورماتیک می‌باشد)

---

۴- مغایرتها و مواردی که پس از گذشت ۳ ماه از زمان ایجاد اعلام گردند مستثنی گردیده‌اند.

## عملیات تسویه و رفع مغایرت:

باتوجه به اعلام نظر شرکت، عملیات تسویه و رفع مغایرت بشرح ذیل صورت می‌پذیرد:

- تراکنش موفق می‌باشد.

در این صورت موارد صرفاً به بانک مرکزی و بانکهای پذیرنده و صادرکننده به صورت نامه از طرف شرکت خدمات انفورماتیک اعلام می‌گردد.

- تراکنش ناموفق می‌باشد.

در این شرایط بسته به موفقیت و یا عدم موفقیت شرکت خدمات انفورماتیک در اعلام منبع مغایرت، تسویه صورت خواهد گرفت:

در صورت تشخیص منبع مغایرت، نسبت به صدور نامه رفع مغایرت به بانک مرکزی و بانکهای پذیرنده و صادرکننده توسط شرکت خدمات انفورماتیک اقدام خواهد گردید. (در مواردی که منبع مغایرت از محل منابع بانک مربوطه باشد صرفاً به بانک مربوطه اعلام می‌گردد) در صورت عدم تشخیص منبع مغایرت، نسبت به صدور نامه رفع مغایرت به بانک مرکزی و بانکهای پذیرنده و صادرکننده از محل منابع شرکت خدمات انفورماتیک نزد بانک مرکزی و توسط شرکت مذکور اقدام خواهد شد.

(بدیهی است به محض مشخص شدن منبع مغایرت نسبت به صدور نامه مربوطه و برگشت از محل ذکر شده اقدام خواهد شد بهر صورت مسئولیت عدم تکافوی مانده حساب مشتری جهت برگشت وجه، برعهده شرکت خدمات انفورماتیک خواهد بود).

- عدم اظهار نظر بدلیل فقدان مدارک کافی:

در این شرایط باتوجه به انقضای مهلت مقرر برای بانکهای پذیرنده و صادرکننده که مورد درخواست شرکت واقع گردیده‌اند و با هماهنگی با اداره نظام‌های پرداخت بانک مرکزی، شرکت خدمات انفورماتیک نسبت به صدور نامه تسویه و رفع مغایرت به بانک مرکزی و بانکهای پذیرنده و صادرکننده با مسئولیت بانکی که در موعد مقرر نسبت به ارسال مدارک مورد نیاز اقدام ننموده است، مبادرت خواهد ورزید.

(در مقاطع بعدی در صورت تکمیل مدارک و دریافت نظر شرکت خدمات انفورماتیک، نسبت به برگشت وجه اقدام خواهد شد لیکن مسئولیت عدم امکان برگشت وجه با بانک مربوطه خواهد بود).

## اعتراض به رأی شرکت خدمات انفورماتیک:

نظر شرکت به هر دلیل ممکن است مورد اعتراض مشتری، بانکهای صادرکننده و یا پذیرنده و یا

بانک مرکزی واقع گردد. ادارات خدمات کارت (یا واحدهای شتاب) بانکهای صادرکننده و یا پذیرنده موظف به دریافت و ارسال شکوائیه مشتری و یا بانک مربوطه به اداره نظام‌های پرداخت بانک مرکزی «گروه حسابداری، تسویه و قراردادها» می‌باشند.

«گروه حسابداری، تسویه و قراردادها» پس از دریافت شکوائیه مشتری و یا بانک‌ها و یا در مواردی که خود رأسا<sup>۱</sup> به نظر شرکت اعتراض داشته باشد، موارد را به صورت مکتوب جهت بررسی نهایی به شرکت ارسال و تقاضای بررسی مجدد می‌نماید.

شرکت خدمات انفورماتیک موظف به بررسی مجدد و نهایتاً ارسال نظر به «گروه حسابداری، تسویه و قراردادها» بانک مرکزی می‌باشد.

گروه مذکور پس از دریافت نظر قطعی شرکت و در صورت تائید، رأی نهایی را صادر خواهد نمود. در غیر اینصورت و در صورت نیاز از نظرات «گروه نظارت» اداره نظام‌های پرداخت بانک مرکزی جهت وثوق و بررسی بیشتر شواهد و مدارک موجود بهره‌مند گردیده و رأی نهایی را صادر می‌نماید و در شرایطی که مدارک و مستندات برای ارائه رأی نهایی کافی نباشد موضوع در جلسه کمیته فرعی تسویه طرح و به رأی گذارده خواهد شد و متعاقباً نسبت به عملیات تسویه و رفع مغایرت و یا صرفاً اعلام نظر مکتوب رأی، اقدام می‌شود.

## نکات عمومی:

### ضرورت تهیه سیتواسیون:

در صورت بروز مغایرت و عدم ارائه سیتواسیون صحیح و مستند، مسئولیت رفع مغایرت متوجه بانک مربوطه خواهد بود.

### مکاتبات مربوط به مغایرتها:

مکاتبات مربوط به مغایرتها می بایستی لزوماً با «شرکت خدمات انفورماتیک - واحد شتاب» صورت پذیرفته و رونوشت برای بانک مرکزی - اداره نظام‌های پرداخت - «گروه حسابداری، تسویه و قراردادها» ارسال گردد.

### فزونی صندوق و RESP82

در صورت وجود فزونی صندوق و RESP82 مراتب سریعاً به اطلاع شرکت خدمات انفورماتیک جهت صدور نامه تسویه رسانیده شود. به هر صورت در صورت پافشاری مشتری و تصمیم شعبه مبنی بر پرداخت نقدی به مشتری مراتب قبلاً به اطلاع شرکت خدمات انفورماتیک و بانک مرکزی رسیده و پس از کسب مجوز کتبی، مجاز به پرداخت نقدی خواهند بود و در صورت مواجه شدن با ادعای مشتری دیگری مسئولیت با شعبه پرداخت کننده خواهد بود. بدیهی است در صورت صدور مجوز از سوی شرکت خدمات انفورماتیک و متعاقباً صدور نامه تسویه و واریز مجدد وجه به حساب مشتری مسئولیت با شرکت مذکور خواهد بود.

### مغایرت سیستمی:

باتوجه به لزوم بررسی مغایرت ایجاد شده در گزارش‌های روزانه شتاب، بانکهای عضو در صورت مشاهده هرگونه مغایرت سیستمی ضمن اعلام مغایرت، منع مغایرت را مشخص نموده و موارد را بلافاصله به شرکت اطلاع خواهند داد.

### پرهیز از ارسال مغایرت‌های تکراری:

ادارات خدمات کارت (یا واحدهای شتاب) بانکها ملزم به اعمال کنترل‌هایی مبنی بر عدم ارسال مغایرت‌های تکراری بوده و مسئولیت جبران خسارات مربوطه را بر عهده خواهند داشت.

### برداشت از حساب و اظهار بی‌اطلاعی مشتری:

به محض دریافت شکوائیه مشتری و اظهار بی‌اطلاعی از برداشت صورت گرفته و به جهت جلوگیری از هرگونه سوءاستفاده ابتدا "راهنمایی‌های لازم در خصوص تعویض رمز عبور کارت بانک به مشتری ارائه و در صورت لزوم نسبت به تعویض کارت اقدام گردد.

همینطور اعمال کنترل‌های لازم توسط ادارات خدمات کارت (و یا واحدهای شتاب) ذیربط، در خصوص حسابهای اینگونه مشتریان صورت پذیرد تا در صورت مشاهده تراکنشهای تکراری



و یا هر نوع تراکنش دیگری که عمده‌ترین آن مانده‌گیری می‌باشد، مراتب جهت پیگیری به شرکت خدمات انفورماتیک - واحد کارت بانک ایران اطلاع داده شود.

### **کسری صندوق:**

در مواردی که مشتری مبادرت به دریافت وجه نموده و به عللی وجه مجدداً به حساب مشتری برگشت<sup>۰</sup> شود. پس از بررسیهای لازم توسط شرکت خدمات انفورماتیک مشخصات حسابی مشتری مربوطه در اختیار بانک صادرکننده جهت برداشت و یا مسدود نمودن حساب قرار گیرد. بدیهی است اعتراض مشتری در این خصوص بعنوان یک مغایرت مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

### **واریز به حساب مشتری:**

به کلیه بانکها موکداً توصیه می‌گردد وجه مغایرت رفع شده را در اسرع وقت به حساب مشتری مربوطه واریز نمایند.

### **برگشت به حساب RESP91:**

در صورتی که پیام ژورنال نشان‌دهنده RESP91 باشد، شعبه موظف است نسبت به راهنمایی نمودن مشتری مبنی بر دریافت صورتحساب و کنترل برگشت وجه به حساب اقدام نمایند. در صورت عدم برگشت وجه به حساب مشتری، شعبه نسبت به ارائه «فرم» به مشتری اقدام خواهد نمود.

### **ضبط کارت مشتری توسط شعبه پذیرنده:**

در صورت مراجعه مشتری پس از احراز هویت کامل در قبال اخذ رسید، کارت به مشتری تحویل و در صورت عدم مراجعه مشتری پس از مدت یک هفته همراه با نامه به اداره خدمات کارت خود ارسال نمایند.

«بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران»  
«اداره نظام‌های پرداخت»

«جدول تشریحی کدهای خطا و پیامهای سیستم کارت در ATM»

شماره خطا	پیام سیستم در مرحله خطای ایجاد شده	دلیل ایجاد خطا	پیام کلی سیستم ATM	وضعیت فزونی دستگاههای خودپرداز پذیرنده در خصوص خطاهای مرتبط	مدارک مورد نیاز شرکت جهت بررسی مغایرت به تفکیک هر کد خطا
۰۰	تراکنش در سیستم مرکزی کارت تایید و اعمال شده است				
۰۱	با بانک صادرکننده کارت تماس حاصل نمایید	وضعیت کارت دارای اشکال است. دارنده کارت باید با بانک صادرکننده کارت تماس گرفته و نسبت به رفع اشکال کارت خود اقدام نماید.			
۰۲	Already reverse	اصلاح موجودی حساب در تراکنش reversal قبلی انجام شده و نیازی به reverse جدید نیست.			
۱۲	تراکنش نامعتبر	پیام ارسال شده معتبر نیست			
۱۳	مبلغ تراکنش صحیح نیست	خطای داخلی	INVALID AMOUNT		
۱۴	شماره کارت شناخته شده نیست	اصولا در جدول کارت موجود نیست			
۲۵	رکورد پیدا نشد	در هنگام تراکنش reversal اصولا اصل تراکنش مالی در سیستم مرکزی پیدا نشده است. بنابراین reversal صورت نمی‌گیرد.	NO FINANCIAL TXNS		
۳۰	فرمت پیام دارای اشکال است	تراکنش در درون سوئیچ شتاب دارای فرمت غلط بوده است.			

«بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران»

«اداره نظام‌های پرداخت»

«جدول تشریحی کدهای خطا و پیامهای سیستم کارت در ATM»

شماره خطا	پیام سیستم در مرحله خطای ایجاد شده	دلیل ایجاد خطا	پیام کلی سیستم ATM	وضعیت فزونی دستگاههای خودپرداز پذیرنده درخصوص خطاهای مرتبط	مدارک مورد نیاز شرکت جهت بررسی مغایرت به تفکیک هر کد خطا
۳۳	تاریخ انقضای کارت سپری شده است	دوره معتبر بودن کارت سپری شده است	EXPIRED CARD RETAINED		
۳۴	NOT approval	در هنگام تراکنش reversal، چون اصل تراکنش در سیستم مرکزی approval نبوده است بنابراین تراکنش reversal آن نیز انجام نمی‌گیرد.			
۳۵	Faulty Dispense خطا در شمارشگر پول دستگاه خودپرداز پذیرنده کارت	شمارشگر پول خودپرداز نمی‌داند که چه تعداد پول درخواست شده را به مشتری داده است. در این حالت خطای E3 بوجود آمده و reverse نیز نمی‌گردد.		در صورت عدم دریافت وجه توسط مشتری فزونی در شعبه	- تقاضای مشتری - اعلام فزونی کافی - در صورت عدم کفایت: - سیتواسیون ۳ روزه همراه با ۴×۴ - ژورنال تراکنش مانند RESP82
۳۸	ورود شماره شناسائی فردی (PIN) از حد مجاز گذشته است	ورود رمز غلط توسط مشتری	CARD CAPTURED		
۴۱	کارت مفقود شده یا مسدود موقت است	مسدود شدن حساب به دلیل اعلام مفقودی از طرف دارنده کارت به بانک یا مسدود موقت شدن حساب از طرف بانک	LOST CARD		

«بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران»

«اداره نظام‌های پرداخت»

«جدول تشریحی کدهای خطا و پیامهای سیستم کارت در ATM»

شماره خطا	پیام سیستم در مرحله خطای ایجاد شده	دلیل ایجاد خطا	پیام کلی سیستم ATM	وضعیت فزونی دستگاههای خودپرداز پذیرنده در خصوص خطاهای مرتبط	مدارک مورد نیاز شرکت جهت بررسی مغایرت به تفکیک هر کد خطا
۴۳	کارت مسروقه/مسدود دائم است	مسدود شدن دائمی حساب به دلیل اعلام مسروقه بودن کارت از طرف دارنده کارت به بانک یا مسدود شدن دائم حساب از طرف بانک.	HOT CARD		
۵۱	کمبود وجه	وجه درخواستی بیش از مقدار حساب است	INSUFFICIENT FUNDS		
۵۵	رمز نامعتبر است	دارنده کارت رمز را صحیح وارد نکرده است.	INVALID PIN		
۵۶	کارت نامعتبر	کارت از لحاظ Check/Digit امنیتی مشکل دارد.	INVALID CARD		
۵۷	تراکنش غیر مجاز		INVALID TRANSACTION		
۵۸	پذیرنده کارت مجاز به انجام این تراکنش نمی‌باشد				
۶۱	مبلغ بیش از حد مجاز	این خطا برای آن دسته از حسابهایی رخ می‌دهد که برای حساب سقف برداشت تعریف شده باشد در صورتیکه مقدار وجه درخواستی بیش از این سقف باشد سیستم اعلام خطا می‌کند.	CARD/ACCOUNT W/D LIMIT EXCEEDED		

«بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران»

«اداره نظام‌های پرداخت»

«جدول تشریحی کدهای خطا و پیامهای سیستم کارت در ATM»

شماره خطا	پیام سیستم در مرحله خطای ایجاد شده	دلیل ایجاد خطا	پیام کلی سیستم ATM	وضعیت فزونی دستگاههای خودپرداز پذیرنده در خصوص خطاهای مرتبط	مدارک مورد نیاز شرکت جهت بررسی مغایرت به تفکیک هر کد خطا
۶۵	تعداد تراکنشها از حد مجاز گذشته است	در تعداد خرید Limitation وجود دارد.	CARD/ACCOUNT W/D COUNT EXCEEDED		
۷۹	حساب تعریف نشده است/شماره حساب نامعتبر است	شماره حساب تعریف نشده است/شماره حساب تعریف شده برای این کارت نامعتبر است.	INVALID ACCOUNT		
۸۰	پردازش تراکنش دارای اشکال است	خطای داخلی سیستم - از حساب کم نشده است.	TRANSACTION DENIED		
۸۲	هیچ پاسخی از ATM دریافت نشده	پس از زمان مشخص، ATM هیچ پاسخی نداده است.		در صورت عدم دریافت وجه توسط مشتری: فزونی شعبه	در صورت تقاضای مشتری - اعلام فزونی کافی، در غیر این صورت سیتواسیون ۳ روزه و ۴×۴
۸۴	عدم دریافت پاسخ	Time Out (سوئیچ مرکزی فعال نیست).	HOST DOWN	از حساب کسر نشده و وجه به مشتری پرداخت نمی‌شود و مغایرتی به جا نمی‌گذارد. ولی در صورت کسر شدن از حساب REVERSE ارسال می‌شود در صورت عدم برگشت به حساب: پرداخت از محل مغایرت	در صورت مراجعه مشتری تقاضای مشتری
۹۱	عدم دریافت پاسخ	Time Out زمان دریافت پاسخ به پایان رسیده است.	TXN DENIED	از حساب کسر می‌شود - به حساب برگشت می‌شود. در صورت عدم برگشت به حساب: پرداخت از محل مغایرت	در صورت مراجعه مشتری تقاضای مشتری
۹۲	صادرکننده کارت نامعتبر است	شماره BIN بانک تعریف نشده است. شماره کارت غلط است.	INVALID ISSUER		

