

A Diretoria Estatutária da Abecs, com base no Estatuto Social da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) e no Código de Ética e Autorregulação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias da Associação, no que concerne a equalização dos códigos de mensagens em transações negadas.

## **NORMATIVO Nº 021**

Dispõe sobre a equalização dos códigos de mensagens que serão disponibilizadas aos estabelecimentos comerciais em transações de pagamento negadas, e dá outras providências.

CONSIDERANDO as finalidades institucionais da Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs), incluindo a autorregulação do mercado de cartões, para o bom funcionamento das relações comerciais e de negócios no País;

CONSIDERANDO a Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs) como entidade representativa das empresas integrantes do sistema operacional e jurídico de meios eletrônicos de pagamento;

CONSIDERANDO a Autorregulação da Abecs como um sistema de autodisciplina complementar e suplementar às normas já existentes, cujos princípios fundamentais são: (a) a transparência das relações; (b) o respeito e cumprimento à legislação vigente; (c) a expansão sustentável do número de usuários finais pagadores no mercado brasileiro e de estabelecimentos credenciados; (d) a adoção de comportamento ético e compatível com as boas práticas comerciais; (e) a liberdade de iniciativa, livre concorrência e função social; (f) a proibição de práticas que infrinjam ou estejam em desacordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Código de Ética e Autorregulação e (g) o estímulo às melhores práticas de mercado;

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar a experiência final do consumidor trazendo mais clareza no momento que sua transação é negada no estabelecimento comercial (transação física e e-commerce) por meio de mensagens padronizadas preservando a imagem do consumidor;

CONSIDERANDO a redução dos custos com novas tentativas de transações negadas e o aumento de transações aprovadas;

**RESOLVE** a Diretoria Estatutária, com fundamento no Código de Ética e Autorregulação da Abecs, instituir o presente Normativo que dispõe sobre a equalização dos códigos de mensagens que serão disponibilizadas aos estabelecimentos comerciais em transações de pagamento negadas, e dá outras providências.

**Art. 1º.** Para efeitos deste Normativo, entende-se por Consumidor aquele assim definido pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º, caput, parágrafo único, 17 e 29.

**Art. 2º.** Consideram-se códigos de mensagens em transações negadas para fins de aplicação deste Normativo as mensagens exibidas nos terminais POS, Pinpads ou E-Commerce exibidas ao Consumidor no momento em que é impedido de concluir sua transação de pagamento.

📍 Rua Elvira Ferraz, 250, 4º andar, conj. 411  
São Paulo, SP

☎ 11 3296-2750

🌐 [www.abecs.org.br](http://www.abecs.org.br)

**Art. 3º.** Os Emissores Associados à Abecs deverão efetuar os ajustes sistêmicos necessários para o envio de transações negadas à Bandeira e Credenciador, utilizando o código de motivo exato para cada situação prevista no manual da Bandeira, descritos e publicados no Anexo I do presente Normativo.

**Parágrafo único.** Qualquer esclarecimento sobre o código de motivo a ser utilizado em determinada situação deve ser realizado pela Bandeira antes de ser parametrizado pelo Emissor.

**Art. 4º.** As Credenciadoras Associadas à Abecs deverão efetuar os ajustes sistêmicos necessários para a resposta de transações negadas ao Consumidor, seguindo as mensagens descritas e publicadas no Anexo I do presente Normativo constantes da coluna com o título "Mensagem POS/e-commerce para o usuário final pagador/credenciador e estabelecimento comercial".

**§ 1º** Qualquer esclarecimento sobre o código da mensagem a ser utilizada deve ser realizado pelo Credenciador junto à Bandeira antes de ser parametrizada pelo Credenciador.

**§ 2º** As Bandeiras associadas à Abecs deverão efetuar os ajustes sistêmicos necessários exclusivamente sobre os códigos de motivos que passam por conversões no envio ao Credenciador ou fornecer as devidas orientações para as situações diferenciadas que devem ser agrupadas em algum determinado código de resposta.

**Art. 5º.** Para fins de entendimento do Anexo I, as definições de transação reversível e transação irreversível, bem como os respectivos tratamentos a serem dados a cada uma destas transações, encontram-se no quadro a seguir:

	<b>CONCEITO RÁPIDO</b>	<b>CONCEITO DETALHADO</b>	<b>TRATAMENTO</b>
IRREVERSÍVEIS	O emissor nunca aprovará.	Significa, por exemplo, que o cartão está cancelado para uso, foi perdido ou roubado, há uma fraude confirmada, a transação não é permitida para aquele produto, indicando que não há circunstâncias nas quais o emissor concederia uma aprovação. Qualquer tentativa de autorização que antes tenha recebido uma recusa Irreversível sem alteração de algum campo da mensageria não obterá sucesso.	Para estas situações, a próxima transação deverá ter a <b>correção de algum campo</b> , o que resultará em uma transação distinta. <b>Tratamento:</b> Caso não haja nenhuma correção a ser feita, o EC deve contatar o portador solicitando verificação de seu cartão. <b>O EC deve se atentar à possibilidade de cobrança de penalidade pela retentativa. Desta forma, é recomendado verificar a razão da negativa, antes de submeter novo pedido de autorização.</b>
REVERSÍVEIS	O emissor não pode aprovar neste momento.	Significa que o emissor pode aprovar, mas não pode fazê-lo agora, possivelmente devido a um problema do sistema (inoperante) ou	Para estas situações, a próxima transação <b>poderá ter os mesmos campos ou algum campo alterado</b> , mas possivelmente ocorrerá em tempo/data diferente,

		falta de limite, suspeita de fraude ou excedeu número de tentativas de digitação da senha. São decisões de recusas temporárias tomadas pelo emissor que podem mudar com o tempo.	após uma atualização cadastral e/ou financeira do emissor. <b>Tratamento:</b> O EC deve avaliar o motivo da negativa e preparar a retentativa com uma lógica que permita maior chance de sucesso.
--	--	--	--

**§1º.** No caso das transações reversíveis as Credenciadoras associadas deverão orientar os estabelecimentos comerciais para considerarem as orientações do POS ou E-Commerce e repassá-las, quando aplicável, ao usuário final pagador do cartão para que sejam seguidas antes da retentativa.

**§2º.** No caso das transações irreversíveis as Credenciadoras associadas deverão orientar os estabelecimentos comerciais para considerarem as orientações do POS ou E-commerce e repassá-las, quando aplicável, ao usuário final pagador do cartão.

**Art. 6º.** Os códigos previstos no Anexo I e as observações constantes no Anexo II deverão ser aplicados em transações físicas e virtuais.

**Art. 7º.** As alterações ao Anexo I e Anexo II deste Normativo publicada em [--] encontram-se devidamente **destacadas** e entram em vigor na respectiva data de publicação, sendo que as disposições não alteradas (e, conseqüentemente, não destacadas no Anexo I e II) encontram-se em vigor desde 03/06/2022.

Este Normativo é parte integrante do Código de Ética e Autorregulação da ABECS para todos os fins específicos.

1ª publicação: 30 de abril de 2019.

2ª publicação: 03 de junho de 2022.

3ª publicação: 06 de abril de 2023.

## Anexo I

Códigos utilizados pelas Bandeiras enviados em transações negadas:

	ELO	VISA	MASTERCARD / HIPER	AMERICAN EXPRESS	1.MENSAGEM POS/E-COMMERCE PARA O CREDENCIADOR E ESTABELECIMENTO COMERCIAL (INCLUI TEF/PINPAD QUE NÃO POSSUI LIMITAÇÃO DE 32 CARACTERES)	1. # Caracteres	2. MENSAGENS TEF/PINPAD PARA O CREDENCIADOR E ESTABELECIMENTO COMERCIAL (EXCLUSIVO PARA TEF/PINPAD COM LIMITAÇÃO DE 32 CARACTERES)	2. # Caracteres
GENÉRICA	5 - REVERSÍVEL	5 - REVERSÍVEL	5 - REVERSÍVEL	100 - REVERSÍVEL	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31
SALDO/LIMITE INSUFICIENTE	51 - REVERSÍVEL	51 - REVERSÍVEL	51 - REVERSÍVEL	116 - REVERSÍVEL	NÃO AUTORIZADA	14	NÃO AUTORIZADA	14
SENHA INVÁLIDA	55 - REVERSÍVEL	55 ou 86 - REVERSÍVEL	55 ou 86 - REVERSÍVEL	117 - REVERSÍVEL	SENHA INVÁLIDA	14	SENHA INVÁLIDA	14
TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA PARA O CARTÃO	57 - IRREVERSÍVEL	57 - IRREVERSÍVEL	57 - REVERSÍVEL	200 - IRREVERSÍVEL	TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA PARA O CARTÃO- NÃO TENHA NOVAMENTE	59	VISA E ELO NÃO PERMIT P/ CART - Ñ RE-TENTAR MASTERCARD NÃO PERMITIDA PARA O CARTÃO	32
Nº CARTÃO Ñ PERTENCE AO EMISSOR   Nº CARTÃO INVÁLIDO	14 ou 56 - IRREVERSÍVEL	14 - IRREVERSÍVEL	14 ou 1 - IRREVERSÍVEL	122 - IRREVERSÍVEL	VERIFIQUE OS DADOS DO CARTÃO	28	VERIFIQUE OS DADOS DO CARTÃO	28
VIOLAÇÃO DE SEGURANÇA INVÁLIDO OU NÃO PRESENTE	63 - IRREVERSÍVEL	63 - N7 - IRREVERSÍVEL	63 - REVERSÍVEL	122 - IRREVERSÍVEL	VERIFIQUE OS DADOS DO CARTÃO	28	VERIFIQUE OS DADOS DO CARTÃO	28
SUSPEITA DE FRAUDE/A VISO DE VIAGEM	59 - REVERSÍVEL	59 - REVERSÍVEL	63 - REVERSÍVEL	100 - REVERSÍVEL	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31
COMERCIANTE INVÁLIDO	58 - IRREVERSÍVEL	3 - IRREVERSÍVEL	3 - IRREVERSÍVEL	109 - IRREVERSÍVEL	TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA - NÃO TENHA NOVAMENTE	59	NÃO PERMIT P/ CART - Ñ RE-TENTAR	32

REFAZER A TRANSAÇÃO (EMISSOR SOLICITA RETENTATIVA)	4 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	REFAZER A TRANSAÇÃO	19	REFAZER A TRANSAÇÃO	19
CONSULTAR CREDENCIADOR	6 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	LOJISTA, CONTATE O ADQUIRENTE	29	LOJISTA, CONTATE O ADQUIRENTE	29
PROBLEMA NO ADQUIRENTE	19 - IRREVERSÍVEL	19 - IRREVERSÍVEL	30 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	ERRO NO CARTÃO - NÃO TENENTE NOVAMENTE	36	ERRO NO CARTÃO - NÃO RE-TENTAR	30
ERRO NO CARTÃO	12 - IRREVERSÍVEL	06 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	115 - IRREVERSÍVEL	VERIFIQUE OS DADOS DO CARTÃO	28	VERIFIQUE OS DADOS DO CARTÃO	28
ERRO DE FORMATO (MENSAGERIA)	30 - IRREVERSÍVEL	12 - IRREVERSÍVEL	30 - IRREVERSÍVEL	181 - IRREVERSÍVEL	ERRO NO CARTÃO - NÃO TENENTE NOVAMENTE	36	ERRO NO CARTÃO - NÃO RE-TENTAR	30
VALOR DA TRANSAÇÃO INVÁLIDA	13 - IRREVERSÍVEL	13 - IRREVERSÍVEL	13 - IRREVERSÍVEL	110 - IRREVERSÍVEL	VALOR DA TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDO - NÃO TENENTE NOVAMENTE	54	VLOR TRANS Ñ PERMIT- Ñ RE-TENTAR	32
VALOR DA PARCELA INVÁLIDA	23 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	12 - IRREVERSÍVEL	115 - IRREVERSÍVEL	PARCELAMENTO INVÁLIDO - NÃO TENENTE NOVAMENTE	43	PARCELAM INVALIDO - Ñ RE-TENTAR	31
EXCEDIDAS TENTATIVAS DE SENHA   COMPRAS	38 - REVERSÍVEL	75 - REVERSÍVEL	75 - REVERSÍVEL	106 - REVERSÍVEL	EXCEDIDAS TENTATIVAS DE SENHA.CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	61	EXCED TENT SENH- LIGUE NO CARTÃO	32
CARTÃO PERDIDO	41 - IRREVERSÍVEL	41 - IRREVERSÍVEL	41 - IRREVERSÍVEL	200 - IRREVERSÍVEL	TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA - NÃO TENENTE NOVAMENTE	59	NÃO PERMIT P/ CART - Ñ RE-TENTAR	32
CARTÃO ROUBADO	43 - IRREVERSÍVEL	43 - IRREVERSÍVEL	43 - IRREVERSÍVEL	200 - IRREVERSÍVEL	TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA - NÃO TENENTE NOVAMENTE	59	NÃO PERMIT P/ CART - Ñ RE-TENTAR	32
CARTÃO VENCIDO/DT EXPIRAÇÃO INVÁLIDA	54 - IRREVERSÍVEL	54 - IRREVERSÍVEL	54 - IRREVERSÍVEL	101 - IRREVERSÍVEL	VERIFIQUE OS DADOS DO CARTÃO	28	VERIFIQUE OS DADOS DO CARTÃO	28
TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA  CAPACIDADE DO TERMINAL	57 - IRREVERSÍVEL	58 - IRREVERSÍVEL	58 - IRREVERSÍVEL	116 - IRREVERSÍVEL	TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA PARA O CARTÃO - NÃO TENENTE NOVAMENTE	59	NÃO PERMIT P/ CART - Ñ RE-TENTAR	32
VALOR EXCESSO   SAQUE	61 - REVERSÍVEL	61 ou N4 - REVERSÍVEL	61 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	VALOR EXCEDIDO.CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	47	VLOR EXCED- LIGUE CENTRAL CARTÃO	32
BLOQUEIO TEMPORÁRIO (EX: INADIMPLÊNCIA)	62 - REVERSÍVEL	62 - REVERSÍVEL	57 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31

📍 Rua Elvira Ferraz, 250, 4º andar, conj. 411  
São Paulo, SP

☎ 11 3296-2750

🌐 [www.abecs.org.br](http://www.abecs.org.br)

VALOR MÍNIMO DA TRANSAÇÃO INVÁLIDO	64 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	13 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	VALOR DA TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDO - NÃO TENDE NOVAMENTE	54	VLOR TRANS Ñ PERMIT- Ñ RE-TENTAR	32
QUANT. DE SAQUES EXCEDIDO	65 - REVERSÍVEL	65 - REVERSÍVEL	65 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	QTDDE DE SAQUES EXCEDIDA.CONT ATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	58	QTDDE SAQ EXCED-LIGUE NO CARTÃO	32
SENHA VENCIDA / ERRO DE CRIPTOGRAFIA DE SENHA	83 - IRREVERSÍVEL	74 ou 81 - IRREVERSÍVEL	88 - IRREVERSÍVEL	180 - IRREVERSÍVEL	SENHA INVÁLIDA - NÃO TENDE NOVAMENTE	36	SENHA INVÁLIDA - Ñ RE-TENTAR	28
EXCEDIDAS TENTATIVAS DE SENHA   SAQUE	75 - REVERSÍVEL	75 - REVERSÍVEL	75 - REVERSÍVEL	106 - REVERSÍVEL	EXCEDIDAS TENTATIVAS DE SENHA.CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	61	EXCED TENT SENH- LIGUE NO CARTÃO	32
CONTA DESTINO INVÁLIDA OU INEXISTENTE	76 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTA DESTINO INVÁLIDA - NÃO TENDE NOVAMENTE	44	CTA DESTINO INVÁL - Ñ RE-TENTAR	31
CONTA ORIGEM INVÁLIDA OU INEXISTENTE	77 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTA ORIGEM INVÁLIDA - NÃO TENDE NOVAMENTE	43	CTA ORIGEM INVÁL - Ñ RE-TENTAR	30
CARTÃO NOVO SEM DESBLOQUEIO <b>INCLUI CARTÃO BLOQUEADO PELO CLIENTE NO APLICATIVO (E-COM, NFC)</b>	78 - REVERSÍVEL	78 - REVERSÍVEL	57 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	DESBLOQUEIE O CARTÃO	20	DESBLOQUEIE O CARTÃO	20
CARTÃO INVÁLIDO (criptograma)	82 - IRREVERSÍVEL	82 - IRREVERSÍVEL	88 - IRREVERSÍVEL	180 - IRREVERSÍVEL	ERRO NO CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	36	ERRO NO CARTÃO - NÃO RE-TENTAR	30
EMISSOR FORA DO AR	91 - REVERSÍVEL	91 - REVERSÍVEL	91 - REVERSÍVEL	912- REVERSÍVEL	FALHA DE COMUNICAÇÃO - TENDE MAIS TARDE	39	FALHA COMUNIC - TENDE MAIS TARDE	32
FALHA DO SISTEMA	96 - REVERSÍVEL	96 - REVERSÍVEL	96 - REVERSÍVEL	911 - REVERSÍVEL	FALHA DE COMUNICAÇÃO - TENDE MAIS TARDE	39	FALHA COMUNIC - TENDE MAIS TARDE	32
DIFERENÇA - PRÉ AUTORIZAÇÃO	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	N8 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	VALOR DIFERENTE DA PRÉ AUTORIZAÇÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	56	VLR DIFERENT PRÉ AUT-Ñ RE-TENTAR	32

FUNÇÃO INCORRETA (DÉBITO)	AB – IRREVERSÍVEL REVERSÍVEL	52 ou 53 – IRREVERSÍVEL REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	UTILIZE FUNÇÃO CRÉDITO	22	UTILIZE FUNÇÃO CRÉDITO	22
FUNÇÃO INCORRETA (CRÉDITO)	AC – IRREVERSÍVEL REVERSÍVEL	39 – IRREVERSÍVEL REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	UTILIZE FUNÇÃO DÉBITO	21	UTILIZE FUNÇÃO DÉBITO	21
TROCA DE SENHA / DESBLOQUEIO	P5 – IRREVERSÍVEL REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SENHA INVÁLIDA - NÃO TENDE NOVAMENTE	36	SENHA INVÁLIDA - Ñ RE-TENTAR	28
NOVA SENHA NÃO ACEITA	P6 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	55 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SENHA INVÁLIDA UTILIZE A NOVA SENHA	35	SENHA INVÁLID UTILIZE NOVA SENHA	32
RECOLHER CARTÃO (NÃO HÁ FRAUDE)	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	4 - IRREVERSÍVEL	4 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	53	LIGUE NO SEU CARTÃO- Ñ RE-TENTAR	32
ERRO POR MUDANÇA DE CHAVE DINÂMICA	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	N7 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	ERRO NO CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	36	ERRO NO CARTÃO - NÃO RE-TENTAR	30
FRAUDE CONFIRMADA	57 - IRREVERSÍVEL	7 - IRREVERSÍVEL	4 - IRREVERSÍVEL	200 - IRREVERSÍVEL	TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA PARA O CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	53	LIGUE NO SEU CARTÃO- Ñ RE-TENTAR	32
EMISSOR Ñ LOCALIZADO - BIN INCORRETO (negativa do adquirente)	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	15 - IRREVERSÍVEL	15 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	DADOS DO CARTÃO INVÁLIDO - NÃO TENDE NOVAMENTE	46	DADOS CART INVÁLID - Ñ RE-TENTAR	32
NÃO CUMPRIMENTO PELAS LEIS DE ANTE LAVAGEM DE DINHEIRO	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	64 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	53	LIGUE NO SEU CARTÃO- Ñ RE-TENTAR	32
REVERSÃO INVÁLIDA	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	76 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	53	LIGUE NO SEU CARTÃO- Ñ RE-TENTAR	32
NÃO LOCALIZADO PELO ROTEADOR	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	92 - IRREVERSÍVEL	92 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	53	LIGUE NO SEU CARTÃO- Ñ RE-TENTAR	32
TRANSAÇÃO NEGADA POR INFRAÇÃO DE LEI	57 - IRREVERSÍVEL	93 - IRREVERSÍVEL	62 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA PARA O CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	59	NÃO PERMIT P/ CART - Ñ RE-TENTAR	32
VALOR DO TRACING DATA DUPLICADO	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	94 - IRREVERSÍVEL	94 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	53	LIGUE NO SEU CARTÃO- Ñ RE-TENTAR	32

SURCHARGE NÃO SUPORTADO	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	B1 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31
SURCHARGE NÃO SUPORTADO PELA REDE DE DÉBITO	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	B2 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31
FORÇAR STIP	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	N0 - REVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO	31
SAQUE NÃO DISPONÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	N3 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SAQUE NÃO DISPONÍVEL - NÃO TENDE NOVAMENTE	42	SAQUE Ñ DISPONÍVEL - Ñ RE-TENTAR	32
SUSPENSÃO DE PAGAMENTO RECORRENTE PARA UM SERVIÇO	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	R0 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SUSPENSÃO DE PAGAMENTO RECORRENTE PARA SERVIÇO - NÃO TENDE NOVAMENTE	68	SUSP PGT RECORRENTE- Ñ RE-TENTAR	32
SUSPENSÃO DE PAGAMENTO RECORRENTE PARA TODOS SERVIÇO	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	R1 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SUSPENSÃO DE PAGAMENTO RECORRENTE PARA SERVIÇO - NÃO TENDE NOVAMENTE	68	SUSP PGT RECORRENTE- Ñ RE-TENTAR	32
TRANSAÇÃO NÃO QUALIFICADA PARA VISA PIN	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	R2 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA PARA O CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	59	NÃO PERMIT P/ CART - Ñ RE-TENTAR	32
SUSPENSÃO DE TODAS AS ORDENS DE AUTORIZAÇÃO	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	R3 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SUSPENSÃO DE PAGAMENTO RECORRENTE PARA SERVIÇO - NÃO TENDE NOVAMENTE	68	SUSP PGT RECORRENTE- Ñ RE-TENTAR	32
NÃO É POSSÍVEL LOCALIZAR O REGISTRO NO ARQUIVO	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	53	LIGUE NO SEU CARTÃO - Ñ RE-TENTAR	32
ARQUIVO NÃO DISPONÍVEL PARA ATUALIZAÇÃO	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	CONTATE A CENTRAL DO SEU CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	53	LIGUE NO SEU CARTÃO - Ñ RE-TENTAR	32
CONTA ENCERRADA	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE 46 - IRREVERSÍVEL	46 - IRREVERSÍVEL	62 - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDA PARA O CARTÃO - NÃO TENDE NOVAMENTE	59	NÃO PERMIT P/ CART - Ñ RE-TENTAR	32
FALHA VALIDAÇÃO DE ID	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	6P - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	FALHA NA VERIFICAÇÃO DO ID	26	FALHA NA VERIFICAÇÃO DO ID	26
UTILIZAR O CHIP	FM - IRREVERSÍVEL	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	SEM CÓDIGO CORRESPONDE NTE	UTILIZE O CHIP	14	UTILIZE O CHIP	14



## Anexo II

### Observações:

#### 1. Códigos que Emissores solicitaram que não sejam expostos após envio à Bandeira:

- **Prevenção à Fraude:**

~~VISA: Emissor deve responder código correspondente 59.~~

- **AMEX:** Emissor deve responder **código 100 (Genérico)** pois a bandeira não fará "de/para".

- **Código de Segurança, Nº do cartão inválido e Data de Validade:**

~~Elo: Emissor deve responder cada código respectivamente 63, 14 ou 54.~~

~~Elo poderá realizar "de/para" repassando ao Credenciador código 14 caso seja solicitado pelo Emissor diretamente à Bandeira.~~

~~VISA: Emissor deve responder código N7, 14 ou 54, para cada situação existente.~~

~~Caso haja qualquer mudança no procedimento, a Bandeira é responsável em informar os emissores~~

- **MC/Hiper:** Emissor deve responder cada código respectivamente **63, 14 ou 54**

- **AMEX:** Emissor deve responder **código 122**, pois a bandeira não fará "de/para" desses códigos.

#### ~~2. Cliente Inadimplente Cobrança (bloqueio temporário)~~

~~\* Esse foi o único motivo apontado pelos Emissores que não consta no Manual das Bandeiras. Por isso o GT acordou que o Emissor deve responder código 57 (MC / Hiper) / 100 (Amex) / 62 Cartão restrito VISA/ELO~~

#### ~~3. Transações recorrentes parceladas~~

~~VISA: Emissor deverá utilizar o código 57~~

#### 4. Serviço de Consolidação de Códigos de Resposta Mastercard (Authorization Optimizer)

*Em Novembro/21 a Mastercard implementou esse novo serviço onde as negativas de transações CNP pelos emissores com os códigos de resposta abaixo serão consolidadas para os códigos 79 (Ciclo de Vida), 82 (Política do emissor) ou 83 (Segurança/Fraude), e direcionados aos Adquirentes / Comércio.*

- 04 (Apreender o Cartão)

📍 Rua Elvira Ferraz, 250, 4º andar, conj. 411  
São Paulo, SP

☎ 11 3296-2750

🌐 [www.abecs.org.br](http://www.abecs.org.br)

- 14 (Número de Cartão Inválido)
- 41 (Cartão Perdido)
- 43 (Cartão Roubado)
- 54 (Cartão Vencido)
- 57 (Transação não Permitida)
- 62 (Cartão Restrito)
- 63 (Violação de Segurança)

Para uma melhor performance na autorização, Adquirentes e Comércio devem considerar junto com os novos códigos de negativa recebidos o código MAC (Merchant Advice Code), enviado no DE48 SE84. Esse código indica qual a ação deve ser tomada em termos de retentativa.