

# Códigos de Respuesta AZUL

---



A continuación, listado de los códigos de error presentados en los canales virtuales (Webservices, Página de Pagos, Link de Pagos, Terminal Virtual).

## Descripción

A continuación, presentamos el listado de los códigos de respuesta más comunes que se pueden recibir en las integraciones E-commerce AZUL. Los códigos se pueden agrupar en:

- Códigos de respuesta del banco emisor o procesador
- Códigos de error y/o procesamiento
- Códigos de 3DS2 (3-D Secure) o autenticación del tarjetahabiente
- Códigos de Bóveda de Datos
- Códigos de Errores de Acceso y/o Validación

Los mensajes de respuesta obtenidos en la pasarela de pagos permiten evaluar el resultado de la solicitud de autorización que, de haber declinado o fallado, facilitan diagnosticar y solucionar el error, así como comunicar al tarjetahabiente la razón del rechazo en caso de que sea necesario en caso de que sea necesario.

Al recibir la respuesta se deben evaluar los siguientes campos y programar las posibles acciones a tomar según el código y/o error recibido:

- Código de Respuesta (*IsoCode*)
- Mensaje de Respuesta (*ResponseMessage*)
- Descripción de Error (*ErrorDescription*)

## Listado de códigos

Códigos de respuesta del banco emisor o procesador				
Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
0		Aprobada		
3	CONFIG. INVALIDA.	Declinada	Esta declinación surge si la información de pago ingresada es incorrecta o si su localidad no está configurada correctamente.	Intente ejecutar la venta de nuevo o contacte directamente con AZUL.
4	TARJETA CANCELADA.	Declinada por emisor	La tarjeta ha sido cancelada por el emisor.	No permitir reintento. Solicitar un método de pago alternativo al cliente. Referir al cliente contactar a su banco.
5	DECLINADA.	Declinada por emisor	Do not honor. Razón utilizada por el emisor cuando no se puede clasificar en los demás códigos.	Referir al cliente a su banco.
7	Tarjeta Cancelada	Declinada por emisor	Tarjeta cancelada por el banco emisor por motivos de fraude.	No reintentar.
12	TRANS. INVALIDA.	Declinada por emisor	Transacción inválida para el tarjetahabiente.	No reintentar. Referir al cliente a su banco.
13	MONTO INVALIDO.	Declinada por emisor	Monto restringido por emisor.	Validar el monto por el que están realizando la transacción. Referir al cliente a su banco.

Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
14	TARJETA INVALIDA.	Declinada por emisor	Número de tarjeta o fecha expiración inválida.	Solicitar al cliente reingresar correctamente los datos de la tarjeta.
41	TARJETA PERDIDA.	Declinada por emisor	El tarjetahabiente reportó la tarjeta perdida a su banco emisor.	No permitir reintento.
				Solicitar un método de pago alternativo al cliente. Referir al cliente contactar a su banco.
43	TARJETA CANCELADA.	Declinada por emisor	El tarjetahabiente reportó la tarjeta robada a su banco emisor.	No permitir reintento.
				Solicitar un método de pago alternativo al cliente. Referir al cliente contactar a su banco.
46	TARJETA CANCELADA.	Declinada por emisor	Tarjeta cancelada por el banco emisor.	No permitir reintento.
				Solicitar un método de pago alternativo al cliente. Referir al cliente contactar a su banco.
51	INSUF FONDOS.	Declinada por emisor	Fondos insuficientes o declinada por decisión emisor.	No reintentar hasta validar que la tarjeta tiene fondos.
				Referir al cliente a su banco.

Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
54	TARJETA VENCIDA.	Declinada por emisor	Fecha de expiración inválida.	No reintentar. Solicitar al cliente reingresar correctamente los datos de la tarjeta.
57	TRANSACCION NO PERMITIDA.	Declinada por emisor	Transacción no permitida para el tarjetahabiente por el banco emisor.	Solicitar otra tarjeta o referir al cliente a su banco, específicamente al área de Seguridad de Tarjetas o Fraudes.
59	SOSPECHA DE FRAUDE.	Declinada por emisor	Transacción declinada por el emisor por sospecha de fraude.	Referir al tarjetahabiente que se comunique con su Emisor. No reintentar la transacción con esta tarjeta hasta que el tarjetahabiente realice la validación con su banco emisor.
61	Monto Excede Límite.	Declinada por emisor	Surge cuando se excede el límite de actividad de la cantidad definida para la cuenta.	No intentar la transacción el mismo día para permitir que se restablezcan los límites. Referir al cliente con su emisor.
62	DECLINADA.	Declinada por emisor	Se debe a una restricción en el BIN o nivel del titular de la tarjeta para restringir el uso en un país en particular.	Solicitar al cliente no volver a intentarlo de inmediato hasta comunicarse con su Emisor. Pueden volver a intentarlo si el titular de la tarjeta confirma que se eliminó la restricción.

Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
63	CONFIGURACION INVÁLIDA.	Declinada por emisor	Bloqueo o restricción temporal por motivo de seguridad por parte del banco emisor.	Referir al cliente a su banco.  En caso de que se esté recibiendo este error para las tarjetas AMEX contactar a Servicios AZUL.
82	DECLINADA - Servicio no Permitido.	Declinada por emisor	Declinación por política de negocios.	Referir al cliente a su banco.
83	DECLINADA.	Declinada por emisor	Declinación por motivos de seguridad.	Referir al cliente a su banco, específicamente al área de Seguridad de Tarjetas o Fraudes.
91	DECLINADA. EMISOR NO DISPONIBLE. REINTENTAR.	Declinada por emisor	Emisor no disponible o no operativo.	En caso de que persista la declinación referir al cliente a su banco.
99	CWV INVALIDO.	Declinada por emisor	Código de seguridad inválido (CWV2, CVC2)	Solicitar al cliente reingresar correctamente los datos de la tarjeta.

Códigos de error y/o procesamiento				
Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
99	TARJETA INVALIDA. SGS-002303: Invalid credit card number.	No procesada	Número de tarjeta inválido.	Solicitar al cliente reingresar correctamente los datos de la tarjeta.
99	MARCA NO ACEPTADA. SGS-005002: The merchant is not setup to support the requested service.	No procesada	La marca de la tarjeta ingresada no es aceptada.	<p>Solicitar al tarjetahabiente otra tarjeta.</p> <p>Validar con Servicio AZUL la configuración del comercio si acepta la marca.</p>
99	ERROR. SGS-005996: Brand / card type is invalid or not supported.	No procesada	La marca de la tarjeta ingresada no es aceptada.	Solicitar al tarjetahabiente otra tarjeta.
99	ERROR. SGS-030508: Transaction timed out.	Error/Timeout	Se presentó error de comunicación durante la transacción.	<p>Reintentar la transacción más tarde.</p> <p><a href="#">Si persiste el error enviar un reporte con los detalles de las transacciones y comercio al equipo de Soluciones E-commerce AZUL.</a></p>
99	Transacción no procesada. SGS-007778: Transaction timed out and has not been processed, please retry.	Error/Timeout	Se presentó error de comunicación durante la transacción.	<p>Reintentar la transacción más tarde.</p> <p>Si persiste el error realizar un reporte con los detalles de las transacciones y comercio al equipo de Soluciones E-commerce AZUL.</p>

Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
	DataVault TokenId does not exist.	Error/Timeout	Se genera cuando se intenta procesar una transacción con un token inválido o eliminado.	Revisar la existencia del TokenID o generar uno nuevo de ser necesario.
	FATAL_ERROR.	Error/Timeout	Error por falla en el sistema al procesar una transacción	<p>Reintentar la transacción más tarde.</p> <p>Si persiste el error realizar un reporte con los detalles de las transacciones y comercio al equipo de Soluciones E-commerce AZUL.</p>
	The operation has timed out.	Error/Timeout	Se genera cuando la transacción tarda más del tiempo correspondiente en ser procesada	<p>Reintentar la transacción más tarde.</p> <p>Si persiste el error realizar un reporte con los detalles de las transacciones y comercio al equipo de Soluciones E-commerce AZUL.</p>
	The remote server returned an error: (401) Unauthorized.	Error/Timeout	Error por falla en el sistema al procesar una transacción	Reintentar la transacción.
	503 - The remote server returned an error: (503) Server Unavailable.	Error/Timeout	Error por falla en el sistema al procesar una transacción	<p>Reintentar la transacción.</p> <p>En caso de ocurrir en múltiples ocasiones comunicar a AZUL.</p>



Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
	The underlying connection was closed: An unexpected error occurred on a send.	<b>Error/Timeout</b>	Error por falla en el sistema al procesar una transacción	<p>Reintentar la transacción.</p> <p>En caso de ocurrir en múltiples ocasiones comunicar a AZUL.</p>
	The underlying connection was closed: An unexpected error occurred on a receive.	<b>Error/Timeout</b>	Error por falla de comunicación en el sistema al procesar una transacción	<p>Reintentar la transacción más tarde.</p> <p>Si persiste el error realizar un reporte con los detalles de las transacciones y comercio al equipo de Soluciones E-commerce AZUL.</p>

Error de Acceso y/o Validación				
Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
	Amount to be posted cannot be greater than 15pct of original Hold/preAuth.	<b>Error de Validación</b>	Surge cuando se intenta el Post de un Hold, por un monto mayor al 15% del monto original de la transacción	Realizar el cierre/posteo de la transacción por un monto menor o igual al 15% de la transacción original.
	Original transaction is invalid, exceeds original amount or has already been returned.	<b>Error de Validación</b>	Surge cuando la transacción que se intenta reversar no aplica para devolución o debido a que dicha transacción ya fue reversada	Validar si se realizó la devolución previamente o confirmar con AZUL si tiene permitido realizar devoluciones.
	INVALID_BASEDOMAIN:ApproveURL	<b>Error de Validación</b>	Este error se debe a que la URL desde donde el comercio realiza las peticiones, no coincide con la URL registrada en nuestro sistema.	Confirmar la URL y solicitar un cambio con su oficial de negocios AZUL, de ser necesario.
	Original transaction is invalid or has already been voided	<b>Error de Validación</b>	Surge cuando la transacción que se intenta anular no aplica para anulación o que ya fue previamente anulada.	<p>Revisar los detalles de la transacción y el método que intenta utilizar.</p> <p>Si persiste el error realizar un reporte con los detalles de las transacciones y comercio al equipo de Soluciones E-commerce AZUL.</p>

Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
	Original transaction is invalid or has already been posted.	<b>Error de Validación</b>	Surge cuando la transacción que se intenta postear no aplica para el posteo o que ya fue previamente posteada.	<p>Revisar los detalles de la transacción y el método que intenta utilizar.</p> <p>Si persiste el error realizar un reporte con los detalles de las transacciones y comercio al equipo de Soluciones E-commerce AZUL.</p>
	Invalid Merchant ID	<b>Error de Validación</b>	Error por colocar un merchantID	<p>Revisar y corregir la configuración. Reintentar la transacción.</p> <p>En caso de persistir comunicar a AZUL.</p>
Códigos de Bóveda de Datos				
Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
	DataVault TokenId is expired.	Token expirado	Se genera cuando se intenta procesar una transacción con un token expirado	Contactar al tarjetahabiente para tokenizar la nueva tarjeta.
	CardNumber is blocked (CardBlock)	Error/Timeout	Se presenta cuando el número de tarjeta se encuentra en lista negra debido a varios reintentos de declinación.	El comercio deberá realizar una solicitud formal a través de su oficial de negocios para la exclusión de la tarjeta del módulo de Lista Negra.

Códigos de 3DS2 (3-D Secure) o autenticación del tarjetahabiente				
Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
8	DECLINADA. No autenticada.	<b>Autenticación fallida / No autenticada</b>	<p>La transacción no pudo ser autenticada.</p> <p>Referente al Servicio de Autenticación del Tarjetahabiente 3D-Secure.</p>	Solicitar otra tarjeta o referir al cliente a su banco, específicamente al área de Seguridad de Tarjetas o Fraudes.
99	ERROR. SGS-005101: Transaction declined. 3D Secure authentication failed.	Autenticación fallida / No autenticada	La autenticación fue declinada por el emisor.	Solicitar otra tarjeta o referir al cliente a su banco, específicamente al área de Seguridad de Tarjetas o Fraudes.
	3DS time frame expired or loss of session.	Error procesamiento 3DS	Surge cuando el tarjetahabiente tarda más de lo requerido para completar el 3DS challenge del emisor	<p>Pedir al cliente reintentar el pago.</p> <p>En caso de ocurrir en múltiples ocasiones comunicar a AZUL.</p>
	3DS repost detected.	Error procesamiento 3DS	Surge al enviar <i>la misma respuesta</i> de autenticación del Emisor previamente enviada.	<p>Revisar y corregir los métodos de 3DS.</p> <p>No reintentar.</p> <p>Si persiste el error comunicar al equipo de Soluciones E-commerce AZUL.</p>

Código Respuesta	Descripción o Error del código	Resultado	Razón	Recomendación
3D	3D_SECURE_CHALLENGE.	No se completó proceso autenticación	El tarjetahabiente no completó el proceso de desafío en la autenticación.	<p>Pedir al cliente reintentar el pago.</p> <p>En caso de que el tarjetahabiente no logra completar el desafío, referir a su banco emisor.</p>
	VALIDATION_ERROR:FORCENO3DS	Error validación 3DS	Surge cuando el comercio no tiene habilitada la opción de enviar el campo ForceNo3DS con valor "1".	Reintentar la transacción enviando el campo ForceNo3DS con el valor "0" o solicitar que se habilite la opción a AZUL.