

Codes de refus courants dans Décisionnex RBC®

Programme de carte commerciale RBC



Si une opération est refusée, l'un des codes suivants s'affichera, avec les renseignements d'autorisation, dans le module de gestion de carte Card Management de Décisionnex RBC.

Si le code qui s'affiche ne se trouve pas sur cette liste ou si vous avez besoin d'aide, veuillez communiquer avec Soutien à la clientèle, Carte commerciale, au 1 877 334-9938, ou demander au titulaire de carte de composer le 1 888 769-2534.

| Codes de refus | Explication et mesures à prendre |
|---|---|
| 9024 – OPÉRATION REFUSÉE EN RAISON DES CONTRÔLES DES PAIEMENTS VISA | L'opération a été refusée en raison des Contrôles des paiements Visa mis en place sur votre carte par votre administrateur de programme. Veuillez communiquer avec votre administrateur de programme pour en savoir plus.\ |
| 0134 – CARD ACTIVATION/ CRV STATUS | La carte n'a pas été activée par le titulaire. Veuillez aviser le titulaire d'appeler au 1 888 769-2575 pour l'activer. |
| 0805 – ACCOUNT SPL LIMIT EXCEEDED | Le montant dépasse la limite du titulaire pour un seul achat (code 0805) ou pour un groupe d'achats auprès de commerçants appartenant à la même catégorie (code 0808). Par exemple, le titulaire a une limite de 100 \$ par opération et il tente de faire un achat de 120 \$. |
| 0808 – MCC SPL EXCEEDED | Mesures à prendre : pour modifier ou retirer les limites : <ul style="list-style-type: none">■ Rendez-vous dans le module Card Management de Décisionnex RBC.■ Cliquez sur l'onglet Gestion des cartes.■ Cliquez sur l'option permettant de modifier un compte de carte.■ Sélectionnez la case des renseignements d'autorisation pour modifier les limites applicables au compte de carte (code 0805), ou sélectionnez la case du code de catégorie de commerçant (CCC) (code 0808) que vous souhaitez modifier. À l'écran suivant, vous pourrez modifier les limites.■ Pour des directives détaillées, consultez la vidéo de formation sur la création de cartes qui se trouve dans la formathèque du Centre des services des cartes commerciales. |
| 0814 – ACCOUNT NUMBER LIMIT EXCEEDED | Le titulaire a atteint le maximum quotidien ou mensuel pour le nombre d'opérations (code 0814) ou pour un code de catégorie de commerçant (code 0817). Par exemple, le titulaire a une limite hebdomadaire de cinq opérations auprès de commerçants du CCC VOYAGE et il tente d'en faire une sixième. |
| 0817 – INDIVIDUAL MCCC NUMBER LIMIT EXCEEDED | Mesures à prendre : Pour modifier ou retirer les limites : <ul style="list-style-type: none">■ Rendez-vous dans le module Card Management de Décisionnex RBC.■ Cliquez sur l'onglet Gestion des cartes.■ Cliquez sur l'option permettant de modifier un compte de carte.■ Sélectionnez la case des renseignements d'autorisation pour modifier les limites applicables au compte de carte (code 0814), ou sélectionnez la case du code de catégorie de commerçant (CCC) (code 0817) que vous souhaitez modifier. À l'écran suivant, vous pourrez modifier les limites.■ Pour des directives détaillées, consultez la vidéo de formation sur la création de cartes qui se trouve dans la formathèque du Centre des services des cartes commerciales. |
| 0813 – ACCOUNT AMOUNT LIMIT EXCEEDED | Le total des opérations dépasse la limite fixée (code 0813) ou pour un code de catégorie de commerçant (codes 0818 et 0820). Par exemple, le titulaire a une limite de 1 000 \$ par cycle de relevé et il tente de faire un achat de 500 \$ alors qu'il a déjà un solde de 800 \$. |
| 0818 – INDIVIDUAL MCCC AMOUNT LIMIT EXCEEDED | Mesures à prendre : pour modifier ou retirer les limites : <ul style="list-style-type: none">■ Rendez-vous dans le module Card Management de Décisionnex RBC.■ Cliquez sur l'onglet Gestion des cartes.■ Cliquez sur l'option permettant de modifier un compte de carte.■ Sélectionnez la case des renseignements d'autorisation pour modifier les limites applicables au compte de carte (code 0813), ou sélectionnez la case du code de catégorie de commerçant (CCC) (code 0818/0820) que vous souhaitez modifier. À l'écran suivant, vous pourrez modifier les limites.■ Pour des directives détaillées, consultez la vidéo de formation sur la création de cartes qui se trouve dans la formathèque du Centre des services des cartes commerciales. |
| 0820 – INDIVIDUAL MCCC AMOUNT LIMIT EXCEEDED | Mesures à prendre : pour modifier ou retirer les limites : <ul style="list-style-type: none">■ Rendez-vous dans le module Card Management de Décisionnex RBC.■ Cliquez sur l'onglet Gestion des cartes.■ Cliquez sur l'option permettant de modifier un compte de carte.■ Sélectionnez la case des renseignements d'autorisation pour modifier les limites applicables au compte de carte (code 0813), ou sélectionnez la case du code de catégorie de commerçant (CCC) (code 0818/0820) que vous souhaitez modifier. À l'écran suivant, vous pourrez modifier les limites.■ Pour des directives détaillées, consultez la vidéo de formation sur la création de cartes qui se trouve dans la formathèque du Centre des services des cartes commerciales. |

| Codes de refus | Explication et mesures à prendre |
|---|---|
| <p>0823 – INDIVIDUAL MCCG INCLUDE</p> <p>0824 – CORPORATE MCCG INCLUDE</p> <p>0825 – CORPORATE MCCG EXCLUDE</p> | <p>Le titulaire a tenté d'effectuer une opération auprès d'un commerçant appartenant à un code de catégorie de commerçant qui a été bloqué dans son compte (p. ex., le titulaire a tenté d'effectuer un achat auprès d'Air Canada alors que le code de catégorie de commerçant VOYAGE a été bloqué dans son compte).</p> <p>Mesures à prendre : pour modifier ou retirer les limites :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rendez-vous dans le module Card Management de Décisionnex RBC. ■ Cliquez sur l'onglet Gestion des cartes. ■ Cliquez sur l'option permettant de modifier un compte de carte. ■ Sélectionnez la case des renseignements d'autorisation pour modifier les limites applicables au compte de carte (code 0823), ou sélectionnez la case du code de catégorie de commerçant (CCC) (code 0824/0825) que vous souhaitez modifier. À l'écran suivant, vous pourrez modifier les limites. ■ Pour des directives détaillées, consultez la vidéo de formation sur la création de cartes qui se trouve dans la formathèque du Centre des services des cartes commerciales. |
| <p>0111 – BAD PIN</p> <p>0135 – UNABLE TO VERIFY PIN</p> <p>0114 – EXCEEDS BAD PIN LIMIT</p> | <p>Le titulaire a entré le mauvais NIP à plusieurs reprises.</p> <p>Mesure à prendre : Demandez au titulaire d'appeler au 1 888 769-2534 pour obtenir un nouveau NIP.</p> <p>Le titulaire devra fournir son ID employé (établi par l'administrateur de programme lors de la création du compte du titulaire dans Décisionnex RBC) et son adresse professionnelle ou son numéro de téléphone.</p> |
| <p>7028 – ADS FRD – KO</p> | <p>L'opération a été refusée parce qu'on a glissé une carte de crédit à puce sur un terminal doté d'un lecteur de carte à puce.</p> <p>Mesure à prendre : Veuillez insérer la carte pour conclure l'opération.</p> |
| <p>0124 – INVALID CVV2/CVC2 (CVI2 MISMATCH)</p> <p>0125 – INVALID CVV/CVC (CVI MISMATCH)</p> | <p>Le code CVV2 (code de trois chiffres au dos de la carte) entré est erroné. Si le problème persiste chez plusieurs marchands, veuillez aviser le titulaire de composer le 1 888 769-2534 pour obtenir une carte de remplacement.</p> |
| <p>0207 – CARD NOT EFFECTIVE</p> | <p>Le titulaire a entré la mauvaise date d'expiration.</p> <p>Mesure requise : Demandez au titulaire de s'assurer qu'il utilise la bonne carte de crédit. Si la date d'expiration est imminente, il devrait avoir reçu une nouvelle carte avec une nouvelle date d'expiration. Si le problème persiste, demandez au titulaire de composer le 1 888 769-2534 pour obtenir du soutien.</p> |
| <p>0152 – CONTROL ACCOUNT DECLINED/EXCEEDS MAX RFID AMOUNT</p> | <p>Le titulaire a tenté d'effectuer une opération Visa[®] payWave de plus de 200 \$CA.</p> <p>Nota : Chaque marchand a sa propre limite par opération Visa payWave.</p> <p>Mesures à prendre : Pour les plus gros achats, il faut glisser ou insérer la carte dans le lecteur pour effectuer l'opération.</p> |
| <p>0530-0540 – OVERLIMIT</p> <p>0032-0047 – PAST DUE</p> | <p>La limite de crédit est dépassée (code 0530-0540) ou un paiement est échu (code 0032-0047).</p> <p>Mesures à prendre : Pour effectuer un paiement, utilisez l'un des modes de paiement présentés sur la fiche de référence Comment effectuer des paiements. Pour augmenter la limite de crédit de la carte, consultez la vidéo de formation sur la création de cartes qui se trouve dans la formathèque du Centre des services des cartes commerciales.</p> |
| <p>0002 – CLOSED ACCOUNT</p> | <p>Comme le compte du titulaire est fermé, toute tentative d'opération dans celui-ci sera refusée.</p> <p>Mesure requise : Si le compte a été fermé par erreur, veuillez appeler Soutien à la clientèle, Carte commerciale, au 1 877 334-9938 pour rétablir le compte.</p> |
| <p>0557 – WATCH STATUS</p> | <p>Veuillez aviser le titulaire de composer le 1 888 769-2534 et de faire le 0.</p> |

