



## **Verificação de Erros Arrecadação**

## **Guia para Verificação de Erros Arrecadação**

### **Informações Confidenciais**

Este documento contém informações confidenciais. A posse destas informações é permitida apenas

às pessoas que a Servicenet a tenha concedido. Caso você não tenha permissão para estar em posse deste documento, entre em contato com a Servicenet através do email [suporte@servicenet.com.br](mailto:suporte@servicenet.com.br) e apague imediatamente este documento.

A posse deste documento só poderá ocorrer caso você (ou a empresa que você representa) tenha o contrato de confidencialidade assinado e estabelecido com a Servicenet.

A divulgação parcial ou total deste documento será considerada como quebra do contrato de confidencialidade e a empresa responsável será penalizada como estabelecido nas cláusulas do contrato.

---

## Copyright

Todo material intelectual aqui definido, é de propriedade exclusiva da Servicenet Tecnologia LTDA. A publicação, transmissão, distribuição, reprodução deste documento parcial ou total sem autorização é crime segundo a Lei de número 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998.



---

## Conteúdo

1. Introdução
2. Erros Arrecadação
3. Contatos Suporte



---

# 1 Introdução

Este material contém informações sobre erros que já ocorreram no dia a dia na arrecadação, você verá os procedimentos realizados para contornar tais situações.

Nas seções seguintes mostraremos os casos que já ocorreram.

## 2 Erros Arrecadação

### Erro de Variação 51

Problema: Erro ao tentar realizar um depósito. Mensagem de erro "EM ATENDIMENTO A MP 567 REFACA Z0042000999527COM VARIACAO 51"

Esse erro é em relação a lei das variações.

([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/Lei/L12703.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Lei/L12703.htm))

Possivelmente o posto em questão tentou realizar a operação em uma variação que não foi a 51. Basta solicitar que o operador tente realizar a operação utilizando a variação 51.

### Erro 96 contate central

Problema: O cliente irá informar que apareceu a mensagem de erro: "erro 96 contate a central"

Essa mensagem ocorre quando o POS não consegue se comunicar corretamente após algum erro. Para esse caso, informar ao operador que ele pode insistir que o erro irá sair.

- Caso ocorra por mais de 5 minutos, entrar em contato com o suporte da servicenet.

### Erro Contate o Suporte 0800

Problema: O cliente irá informar que apareceu a mensagem de erro: "Contate o Suporte 0800"

'Contate o suporte 0800' é uma mensagem proveniente de erro interno. para verificar as possíveis soluções, veja o manual de verificação de erro interno

(<https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:errointerno>)

### Erro na recepção

Problema: Exibição da mensagem de erro "Erro na recepcão"

Informar que erro na recepção está relacionado com problema na comunicação, solicite para que o cliente verifique a comunicação do ponto.

### Erro no PINPAD

Problema: O cliente irá informar que um determinado terminal está apresentando a mensagem: "ERRO PINPAD COD XX".

Entrar em contato com o suporte da servicenet, informando o código do erro (preferencialmente anexando uma imagem da exibição do erro), para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

### Erro Init PINPAD

Problema: O cliente irá informar que um determinado terminal está apresentando a mensagem: "ERRO INIT PINPAD"

Solicite que o cliente realize o seguinte procedimento:

- Apagar as informações de aplicações e inserir a aplicação novamente:

Dependendo do modelo de POS que esteja utilizando, seguir o(s) respectivo(s) manual(is):

- Para POS VX 520:  
[https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:apagar\\_arquivos\\_ajustar\\_data](https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:apagar_arquivos_ajustar_data) e, em seguida o manual <https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:pos>
- Para POS EFT 930S: [https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:inserir\\_aplicacao](https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:inserir_aplicacao)
- Para POS ICT 220: <https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:inseriraplicacao>

Em caso de persistência do problema, entrar em contato com o suporte da servicenet.

## **Erro CHAVE/AGENCIA**

Problema: o cliente irá informar que um determinado terminal está apresentando a mensagem: "ERRO NA 301 DA CHAVE/AGENCIA".

Esse erro geralmente ocorre na existência de bloqueio chave J ou informações divergentes no Cadastro da loja/estabelecimento com as que estão cadastradas no Banco. Para esse caso, verifique o manual <https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:errochag> que contém o procedimento completo e exemplificado de verificação de retornos específicos do Banco para esse tipo de mensagem. Caso ainda tenha dúvidas, contate o suporte da servicenet.

## **Erro no pagamento**

Problema: O cliente irá informar que ao tentar efetuar o pagamento de uma conta o comprovante não foi impresso.

Na maioria das vezes, esse problema é gerado devido a um problema de comunicação durante a operação de pagamento. É necessário conferir inicialmente se o ponto está corretamente conectado a internet e solicitado que seja verificado nos logs o ocorrido, bem como abrir um ticket para que seja anexado o comprovante da transação e passado o feedback do que ocorreu e/ou as medidas cabíveis para resolução do problema.

## **Boleto Indisponível**

Problema: Cliente informará que um determinado coban não consegue realizar alívio de recarga pois está sendo exibido "BOLETO INDIPONIVEL".

Procedimento: Verificar se os boletos de recargas foram gerado, Relatorios > Movimento > Alívios > Boletos - Preencher os campos e marcar a opção 'gerados' e gerar o relatório.

## **Terminal com Pendência**

Problema: O cliente alega que está com terminal pendente a vários minutos e não remove.

Esse problema ocorre quando há algum tipo de dificuldade na confirmação da ultima transação passada pelo ponto, seja essa dificuldade devido a falha de comunicação entre o terminal e o BB ou entre o terminal e nossos servidores. A pendencia serve para a segurança do ponto, para diminuir ao máximo o número de inconsistências em seus recebimentos. A equipe da Servicenet não remove pendencias de terminais, visto que a pendencia é automática e gerada pelo próprio BB. Neste caso, Solicite que o cliente verifique a conexão com a internet do ponto em questão. Caso a conexão esteja 'OK', Informe para o cliente que, em casos de terminal pendente, tem que ser removido de fato pelo próprio POS e solicite que seja realizada a tentativa de remoção da pendencia através da opção 1 do terminal. Em caso de não obter sucesso, oriente ao operador que tente realizar o recebimento de

uma conta (4 ou 5 blocos) para que o POS possa se comunicar novamente com o BB e possa remover a pendência.

## **Bloqueio Manual**

Problema: O cliente irá informar que está sendo exibida a mensagem “BLOQ MANUAL”

Verifique se existe bloqueio manual no coban, através do gestor Kronos, no cadastro do terminal se esta marcado as checkbox 'Ativo' ou 'Bloqueado' e no cadastro da loja verificar se a mesma está marcada como 'Bloqueado'.

## **Acertos á Crédito**

Esse é um caso atípico, esse valor não vem listado no arquivo CBF801 por esse motivo não é computado no sistema ServiceNet. Para regularizar a situação do ponto, deve-se realizar um lançamento manual do valor para que o ponto volte a operar. Feito o lançamento, o posto só precisa aguardar poucos minutos, fazer uma nova consulta de alívio e já volta a operar.

## **Erro na Recarga**

- Não Encontrada: O cliente irá informar que ao tentar selecionar o menu venda de recarga é exibido a mensagem “NÃO ENCONTRADA” no POS.

Solicite que o cliente verifique no cadastro do terminal se a opção 'faz recarga' está marcada.

- Produto Não Encontrado: O cliente irá informar que está aparecendo a mensagem “PRODUTO NAO ENCONTRADO”.

Conferir no kronos os produtos atualmente selecionados para o ponto e orientar que o ponto realize o procedimento de baixa de produtos através do menu controle no POS, listado na opção 8 do checklist abaixo.

- Checklist Recarga (Procedimentos realizados a partir do gestor Kronos):

1 - Verificar se existe sub-rede criada perfil de recarga

Passo 1: <https://kronos.servicenet.com.br/rede/estabelecimento/listar/> « ver sub-rede

Passo 2: <https://kronos.servicenet.com.br/convenios/perfilrecarga/listar/> « verificar se a sub-rede tem perfil

2 - Verificar se o perfil tem produtos

<https://kronos.servicenet.com.br/convenios/produto-recarga/> « ver os produtos

3 - Verificar se o terminal está com 'faz recarga marcado'

<https://kronos.servicenet.com.br/rede/terminal/listar/>

4 - Verificar o limite da recarga na loja e se não está bloqueado

<https://kronos.servicenet.com.br/rede/loja/listar/>

5 - Verificar tarifas de recarga para o estabelecimento em questão.

<https://kronos.servicenet.com.br/convenios/tarifarecarga/listar/>

6 - Verificar ultima data de inicialização do terminal

<https://kronos.servicenet.com.br/relatorios/movimento/inicializacoes/>

7 - Verificar a versão do terminal

<https://kronos.servicenet.com.br/relatorios/rede/terminal/serialchippos/>

8 - Solicitar que o cliente atualize os produtos

No POS, menu 6 'controle' > menu 1 'recarga' > menu 2 'atualizar produtos'.

9 - Verificar se o terminal tem a tarifa de recarga

<https://kronos.servicenet.com.br/convenios/tarifaterminal/listar/>

## **DV Geral Inválido**

Cliente informa que está retornando a mensagem 'DV GERAL INV'.

Isso está relacionado ao fato do código de barras estar sendo digitado errado. Confira os números impressos no boleto com os que estão sendo digitados no POS.

Obs: Caso esteja passando no leitor, verificar se o mesmo esta configurado corretamente. Para tal procedimento, siga as instruções contidas no manual a partir do link:

<https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:leitor>

## **Já autenticada**

Cliente informa que está recebendo a mensagem “Já autenticada” ao tentar processar uma conta que foi estornada.

Entre em contato com o suporte da Servicenet, tendo em mãos o código de barras da conta e o valor processado. Também abra um ticket para que sejam passados os logs da transação bem como os respectivos comprovantes de pagamento e o feedback do ocorrido.

## **Erro 10x321**

Cliente informa que está recebendo a mensagem de erro “ERRO 10x321” ao tentar remover uma pendência.

Isso ocorre porque, por algum motivo, o arquivo de pendência foi retirado do POS. Para resolver o problema deve ser feito uma tentativa de pagamento de um convênio ou título, após realizado a tentativa o Banco do Brasil irá retornar a mensagem de 'PDV COM PENDENCIA', nesse momento basta que o operador tente realizar a remoção da pendência do terminal, através do menu 1 do POS.

## **BLOQ-FZR-ALIVIO**

Cliente irá o retonro da mensagem “BLOQ-FZR-ALIVIO” indevidamente.

Algumas verificações deverão ser realizadas afim de entender o problema:

1- Se foram realizados os devidos alívios corretamente. Pode ser conferido através do extrato conciliação do ponto:

<https://kronos.servicenet.com.br/relatorios/movimento/extrato/conciliacao/>

2- Se houve feriado e o feriado foi cadastrado no sistema.

<https://kronos.servicenet.com.br/rede/feriado/listar/>

3- Modo de conciliação do ponto (ACB ou GCB).

<https://kronos.servicenet.com.br/rede/loja/listar> « verificar no cadastro do ponto, na aba 'Coban' se a flag 'Conciliar ACB (por CBF)' está marcada.

Caso, após realizadas as verificações acima, não seja encontrada nenhuma anormalidade no cadastro do ponto, entrar em contato com a equipe de suporte da Servicenet para que sejam feitas análises mais detalhadas a respeito do caso.

---

## 3 Contatos Suporte

Em caso de dúvidas ou outras solicitações, basta entrar em contato conosco através de uma de nossas vias de atendimento.

- +55 (83) 3576-6225
- +55 (83) 98112-5775
- **Email:** suporte@servicenet.com.br

From:

<https://manual.servicenet.com.br/> -

Permanent link:

<https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:errosarrecada>



Last update: **2020/11/06 16:45**