

## Stati delle transazioni ed errori

## Tabella dei contenuti

1. Stati delle transazioni
2. Errori delle transazioni

## 1. Stati delle transazioni

Quando si controllano le transazioni nel proprio account Ingenico ePayments tramite Visualizza le transazioni o Storia Finanziaria e/o si scarica un report mensile delle transazioni, si noter  che ogni transazione ha uno stato specifico.

Di seguito vengono spiegati i tipi di stato e i relativi significati. Gli stati pi  frequenti sono evidenziati in grassetto.

Stato	NCERROR	NCSTATUS	Descrizione
<b>0 - Non valido o incompleto</b>	500...	5	Almeno uno dei campi con i dati del pagamento non � valido o manca. I campi NCERROR e NCERRORPLUS forniscono una spiegazione in merito all'errore.
<b>1 - Annullato dal cliente</b>			Il cliente ha annullato la transazione.
<b>2 - Autorizzazione rifiutata</b>	300...	3	L'istituto finanziario ha negato l'autorizzazione. Il cliente pu� ripetere il processo di autorizzazione scegliendo un'altra carta o un altro metodo di pagamento.
<b>4 - Per memorizzati</b>			
40 - Archiviato risultato est. in attesa			
41 - In attesa pagamento cliente			
46 - Attendere l'autenticazione			
<b>5 - Autorizzato</b>	0	0	L'autorizzazione � stata accettata.  Un codice autorizzazione � disponibile nel campo "ACCEPTANCE".  La transazione ha lo stato 5 se l'"autorizzazione" � stata configurata come codice predefinito dell'operazione nella scheda "Global transaction parameters" (Parametri globali transazione), nel riquadro "Default operation code" (Codice operazione predefinito) della pagina "Technical information" (Dati tecnici) dell'account.
51 - Autorizzazione in attesa	0	0	L'autorizzazione verr� elaborata offline.  Questa � la risposta standard se � stata selezionata l'elaborazione offline nella configurazione dell'account.  Lo stato � 51 in due casi:

Stato	NCERROR	NCSTATUS	Descrizione
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Se è stato definito "Always offline (Scheduled)" (Sempre offline (Pianificato)) come metodo di elaborazione del pagamento nella scheda "Global transaction parameters" (Parametri globale transazione), nel riquadro "Processing for individual transactions" (Elaborazione transazioni individuali) della pagina "Technical information" (Dati tecnici) dell'account.</li> <li>Quando il sistema di acquisizione online non è disponibile e l'opzione di elaborazione del pagamento selezionata è "Online but switch to offline in intervals when the online acquiring system is unavailable" (Online ma passa a offline nei periodi in cui il sistema di acquisizione online non è disponibile) nella scheda "Global transaction parameters" (Parametri globale transazione), nel riquadro "Processing for individual transactions" (Elaborazione transazioni individuali) della pagina "Technical information" (Dati tecnici) dell'account.</li> </ul> <p>Se lo stato è 51, non è necessario svolgere alcuna operazione.</p>
52 - Autorizzazione sconosciuta	200...	2	<p>Si è verificato un problema tecnico durante il processo di autorizzazione/pagamento e il risultato non è prevedibile.</p> <p>Il commerciante può contattare il servizio di assistenza dell'acquirente per conoscere lo stato esatto del pagamento oppure può attendere che lo stato nel sistema venga aggiornato.</p> <p>Il cliente non deve ripetere il processo di autorizzazione perché è possibile che l'autorizzazione/pagamento sia già stato accettato.</p>
55 - In attesa			
56 - OK con i pagamenti programmati			
57 - Not OK with scheduled payments			
59 - Authoriz. to get manually			
<b>6 - Autorizzato e annullato</b>			
61 - Autorizz. alla cancellazione in attesa	0	0	La cancellazione dell'autorizzazione verrà elaborata offline.
62 - Autorizz. alla cancellazione sconosciuta	200...	2	<p>Si è verificato un problema tecnico durante il processo di cancellazione dell'autorizzazione e il risultato non è prevedibile.</p> <p>Il commerciante può contattare il servizio di assistenza dell'acquirente per conoscere lo stato esatto del pagamento oppure può attendere che lo stato nel sistema venga aggiornato.</p>

Stato	NCERROR	NCSTATUS	Descrizione
63 - Autorizz. alla cancellazione rifiutata	300...	3	Si è verificato un problema tecnico.
<b>7 - Pagamento eliminato</b>	0	0	Il pagamento è stato annullato/eliminato
71 - Cancellazione pagamento in sospeso	0	0	In attesa di annullamento/cancellazione del pagamento
72 - Annull, di pagamento incerto			
73 - Annull, di pagamento rifiutato			
74 - Pagamento annullato			
75 - Deletion processed by merchant			
<b>8 - Rimborso</b>	0	0	Il pagamento è stato rimborsato
81 - Rimborso in sospeso	0	0	In attesa di rimborso del pagamento
82 - Rimborso incerto			
83 - Rimborso rifiutato			
84 - Rimborso			
85 - Refund processed by merchant			
<b>9 - Pagamento accettato (o richiesti)</b>	0	0	<p>Il pagamento è stato accettato. Un codice autorizzazione è disponibile nel campo "ACCEPTANCE".</p> <p>La transazione assume lo stato iniziale 9 se la "vendita" è stata configurata come codice predefinito dell'operazione nella scheda "Global transaction parameters" (Parametri globali transazione), nel riquadro "Default operation code" (Codice operazione predefinito) della pagina "Technical information" (Dati tecnici) dell'account.</p>

Stato	NCERROR	NCSTATUS	Descrizione
91 - Pagamento in corso	0	0	L'acquisizione dei dati verrà elaborata offline.
92 - Pagamento incerto	200...	2	<p>Si è verificato un problema tecnico durante il processo di autorizzazione/pagamento e il risultato non è prevedibile.</p> <p>Il commerciante può contattare il servizio di assistenza dell'acquirente per conoscere lo stato esatto del pagamento oppure può attendere che lo stato nel sistema venga aggiornato.</p> <p>Il cliente non deve ripetere il processo di autorizzazione perché è possibile che l'autorizzazione o il pagamento sia già stato accettato.</p>
93 - Pagamento rifiutato	300...	3	Si è verificato un problema tecnico
94 - Refund declined by the acquirer			
95 - Payment processed by merchant			
96 - Refund reversed			
99 - In corso di trattamento			

Gli stati composti da una sola cifra sono i più frequenti.

- 0: la transazione non è stata completata a causa di un'interruzione o di un errore di convalida. In caso di errore di convalida, in genere un codice errore aggiuntivo (\*) (NCERROR) identifica l'errore.
- 1: la transazione è stata annullata dal cliente/acquirente
- 2: l'acquirente non ha autorizzato il pagamento
- 5: l'acquirente ha autorizzato il pagamento. Bisogna confermare le transazioni per completare il pagamento oppure rimuovere l'autorizzazione per annullare l'ordine.
- 9: il pagamento è stato acquisito. In genere, con questo stato, ci si può aspettare che il denaro sia sul proprio conto.

Gli stati composti da due cifre rappresentano 'situazioni intermedie o anomalie. Quando la seconda cifra è:

- 1, significa che l'elaborazione del pagamento è in attesa. (ad es. stato 91: pagamento in attesa/in sospeso)
- 2, significa che si è verificato un errore durante la comunicazione con l'acquirente. Il risultato pertanto è incerto. È necessario rivolgersi al servizio di assistenza dell'acquirente per conoscere il risultato effettivo della transazione.
- 3, significa che l'elaborazione del pagamento (acquisizione o annullamento) è stata rifiutata dall'acquirente mentre in precedenza il pagamento era stato autorizzato. La causa può essere un errore tecnico o la scadenza dell'autorizzazione. È necessario rivolgersi al servizio di assistenza dell'acquirente per conoscere il risultato effettivo della transazione.

Per un elenco di tutti i possibili stati, accedere al proprio account Ingenico ePayments e controllare l'elenco degli stati di pagamento e dei codici di errore nella sezione relativa alle guide dell'utente del menu Aiuto.



## 2. Errori delle transazioni

L'elenco dei messaggi di errore non è esaustivo e contiene messaggi di errori che potrebbero non comparire mai, in genere perché non riguardano il tipo di account dell'utente oppure perché sono specifici per un metodo di pagamento.

In generale, i codici di errore che iniziano con

- 2: stato incerto. Evolveranno ad uno stato finale.
- 3: transazione rifiutata dall'acquirente o bloccato dal [Modulo di rilevamento frodi](#).
- 4: transazione rifiutata. Può trattarsi di un semplice errore tecnico temporaneo. Riprovare in un secondo tempo.
- 5: errore di convalida/configurazione (ad es. valuta non consentita per l'account).

Per un elenco di tutti i possibili codici errore e messaggi, accedere al proprio account Ingenico ePayments e controllare l'elenco degli stati di pagamento e dei codici di errore nella sezione relativa alle guide dell'utente del menu Aiuto.