

پاسخ:

۱- از صحت عملکرد مشتری اطمینان حاصل نمایید.

۲- از مشتری در خواست نمایید به نزدیکترین شعبه مراجعه نماید و از صحت شماره همراه خود در سیستم مرکز سیبا (۲۲۰۰) و گزینه ۱۰-۳ (نگهداری نام و آدرس مشتری) مطمئن شود.

۳- در صورت تایید موارد فوق و پا برجا بودن مشکل، مشخصات کارت و شماره همراه مشتری جهت رسیدگی به این اداره کل ارسال گردد.

پاسخ:

- ۱- کدهای دریافت شده از خودپرداز و پیامک در مکان مشخص شده در اپلیکیشن درج شود.
- ۲- کدهای دریافت شده از دستگاه خودپرداز و پیامک مربوط به همان روز باشد.
- ۳- پیامک دریافتی حاوی بخش دوم توکن، دارای سرآیند (header) می باشد که هنگام کپی کردن قسمت header نباید کپی شود. به عبارتی دیگر صرفا کد ۱۱۴ کاراکتری که با ۶۰۳۷ شروع می شود، در محل مورد نظر درج شود.

پاسخ:

- ۱- چنانچه مشتری برای اولین بار اقدام به نصب اپلیکیشن نموده است، از صحت انجام مراحل فعالسازی اطمینان حاصل نمایید.
- ۲- در صورتیکه مشتری قبلا اپلیکیشن مذکور را از گوشی همراه پاک کرده باشد (uninstall) ، ضروریست ابتدا نسبت به نصب مجدد اپلیکیشن اقدام نماید و سپس جهت فعالسازی رمز یکبار مصرف و دریافت توکن ها به دستگاه خودپرداز، کیوسک و یا سامانه بام مراجعه نماید.

پیغام خطای " مشکل در ارتباط با سرور لطفا اتصال با اینترنت خود را بررسی کنید"

پاسخ:

-این پیغام ممکن است به دلیل مراجعه بالای همزمان مشتریان رخ دهد. مناسب است مشتری مجددا در بازه زمانی مختلف فرآیند مورد نظر را تکرار نماید.

انتقاد " علل دسترسی به دوربین، حافظه داخلی و موقعیت مکانی مشتری در هنگام نصب اپلیکیشن "

-دوربین: جهت پرداخت قبوض از طریق بارکد خوان

-حافظه داخلی: در صورت ذخیره کارت هدیه تولید شده و .. محلی برای ذخیره اطلاعات مورد نیاز می باشد.

-موقعیت مکانی: جهت امکان دسترسی به شعب نزدیک و مسیریابی