



راهنمای کاربردی نرم افزار همراه بانک سپه

نسخه 4.1 (مشتري محور)



اداره کل خدمات فناوری

اطلاعات و توسعه

بانکداری نوین

دیماه 1393 - نسخه 1.1

بنام خدا

مقدمه

امروزه نیاز به استفاده از تلفن همراه بیش از پیش احساس می‌شود، این نیاز به حدی رسیده است که به نظر می‌رسد حتی ابزارهای ارتباطی مهمی همچون اینترنت را نیز پشت سر گذارده است. تلفن همراه به یک وسیله غیرقابل انفکاک زندگی ما تبدیل شده و رفاه زیادی برای ما ایجاد کرده است. تعداد تلفن های همراه در ایران بیش از جمعیت کشور است و ایران با بیش از 70 میلیون نفر جمعیت بیش از 100 میلیون سیم کارت ثبت شده دارد.

بانک ها به عنوان یک سازمان محوری، در تمامی جوامع، نیازمند حرکت به سوی الکترونیکی شدن و ارائه خدمات و انجام امور اداری خود به صورت الکترونیک می باشند. تحقق بانکداری الکترونیک منوط به دسترسی مشتریان سازمان به ابزار و تکنولوژی های مبتنی بر فناوری اطلاعات نظیر رایانه های شخصی، دستگاه های خود پرداز، دستگاه های PDA و تلفن همراه که مجهز به یک برنامه کاربردی مناسب و متصل به یک شبکه ارتباطی بر خط به بانک هستند، می باشد. در این میان تلفن همراه گزینه مناسب تری به نظر می رسد چرا که همراه همیشگی در همه مکان ها است. این ابزار علاوه بر کاهش هزینه بسیار انجام عملیات بانکی را جذاب تر نموده است. یکی از اهداف دولت الکترونیک نیز گسترش بانکداری الکترونیک است. امروزه با وجود تلفن های هوشمند و امکان انجام امور بانکی توسط آن ها، رفتن به بانک و منتظر ماندن در صف های طولانی کار چندان عاقلانه ای به نظر نمی رسد. کارهای روزمره بانکی مانند گرفتن صورت حساب، انتقال وجه، پرداخت قبوض و ... تنها در عرض چند ثانیه توسط تلفن همراه انجام می گردد، بدون آنکه نیاز باشد در صف طولانی بانک معطل شده و یا نیاز به باجه های عابر بانک باشد.

بانک سپه و نرم افزار همراه بانک

بانک سپه نیز بعنوان نخستین بانک ایرانی در سال های اخیر اقدام به ارائه نرم افزار های همراه بانک در قالب سیستم عامل های جاوا و اندروید نموده که خدمت رسانی به بیش از دو میلیون مشتری را بر عهده دارد. در حال حاضر با عنایت به ارتقاء نسخه سیستم عامل های تلفن های همراه و همچنین افزایش نیاز مشتریان به خدمات جدید و عدم ارائه نسخه جدید توسط شرکت مجری نرم افزار پیشین، اداره فناوری اطلاعات در گام اول اقدام به تهیه و تولید نرم افزار همراه بانک قابل نصب به روی تمامی نسخه های موجود سیستم عامل اندروید (2.3.3 تا نسخه 5) با قابلیت مشتری - محور (Customer-based) نموده است. نسخه اولیه نرم افزار یاد شده توسط این اداره کل با امکان تبادل اطلاعات در بسترهای اینترنت و پیامک و با قابلیت ورود مشتری به نرم افزار مزبور توسط شماره مشتری (نام کاربری) و دسترسی به تمامی حساب های مجاز اعلام شده توسط ایشان و با امکانات مشروحه ذیل طراحی و آماده بهره برداری گردیده است :

1- تبادل کلید ارتباطی (بدون نیاز مراجعه به سایت برای دریافت کلید ارتباطی)

2- ورود اولیه مشتری (تغییر رمز ورود به درگاه به صورت اجباری توسط مشتری)



- 3- ورودهای بعدی مشتری
- 4- به روزرسانی حساب های مشتری
- 5- به روزرسانی کارت های مشتری
- 6- تغییر نام کاربری
- 7- تغییر رمز ورود به درگاه
- 8- تغییر رمز تایید (رمز تراکنش های مالی)
- 9- موجودی حساب
- 10- صورتحساب اخیر بر اساس تعداد گردش
- 11- صورتحساب از تاریخ تا تاریخ
- 12- صورتحساب بر اساس گردش خاص
- 13- انتقال وجه حسابی
- 14- افزودن حساب مقابل
- 15- حذف حساب مقابل
- 16- دریافت حسابهای مقابل از مرکز
- 17 - پرداخت قبوض آبونمان با قابلیت اسکن بارکد قبض

شایان ذکر است این اداره کل در نظر دارد امکانات عدیده دیگری همچون خرید شارژ تلفن همراه ، سرویس های مشابه مربوط به کارت و ... را که در دست تهیه می باشند ، پس از نهایی نمودن در قالب نسخه های بعدی نرم افزار مذکور ارائه نماید.



قابلیت مشتری محور

شدت رقابت در بازارها و درک اهمیت حفظ مشتریان برای سازمانها موجب شده آنها به تدریج به سمت ایجاد و حفظ روابط بلندمدت با مشتریان گام بردارند و طبق نظر محققان، بازاریابی رابطه مند مناسبترین گزینه برای تحقق این امر می باشد.

مطالعات حوزه بازاریابی، بیانگر این حقیقت هستند که یک سازمان برای رسیدن به موفقیت باید نیازهای مشتری را نسبت به رقبا خود به طور موثرتری تامین نماید و مدیران روشنفکر اعتقادشان بر این است که هر گونه فعالیت سازمان به سوی مشتری باشد و برنامه ریزی این فعالیت ها صرفاً باید در جهت خدمت رسانی با کیفیت، ایجاد تصویر ذهنی مثبت، جلب اعتماد مشتریان و ماندگار کردن آنها صورت پذیرد. مطالعات متعددی نشان داده که سودآوری یک بانک به منظور حضور پایدار در محیط رقابتی بانکداری شدیداً به وفاداری و نگهداری مشتری وابسته است. بنابراین واژه های خدمت رسانی، تصویرسازی ذهنی مثبت، اعتماد و وفاداری مشتری در بانک اهمیت دو چندانی پیدا می کند و در این عرصه بانک ما در ابتدای راه قرار دارد، چرا که از این پس با شناسایی و بررسی مشتریان خود و نحوه عملکرد آنان به صورت هدفمند میتواند راهکارهای عملیاتی بیشتر و بهینه تری را برای آنان فراهم آورد.

تمامی نرم افزارهای قبلی همراه بانک سپه مبتنی بر حساب بوده و مشتری می توانست با دریافت رمز اول و دوم حساب خود، با یکی از شماره حسابهای خود وارد برنامه شده و تنها سرویسهای مربوط به آن حساب را دریافت نماید.

ولی در فرآیند استفاده از نرم افزار جدید همراه بانک مشتریان قادر میباشند که پس از مراجعه به شعبه و احراز هویت، شماره مشتری، رمز عبور درگاه و رمز تأیید اختصاصی خود را دریافت و شماره حسابهای مورد نظر خود را از طریق تکمیل فرمهای مربوط، به شماره مشتری مذکور متصل نمایند.

بدین ترتیب مشتریان توسط **شماره مشتری** و رمز عبور درگاه تخصیص یافته به خود قادر به سرویس گیری روی **تمامی حسابهای اعلامی خود** خواهند بود.

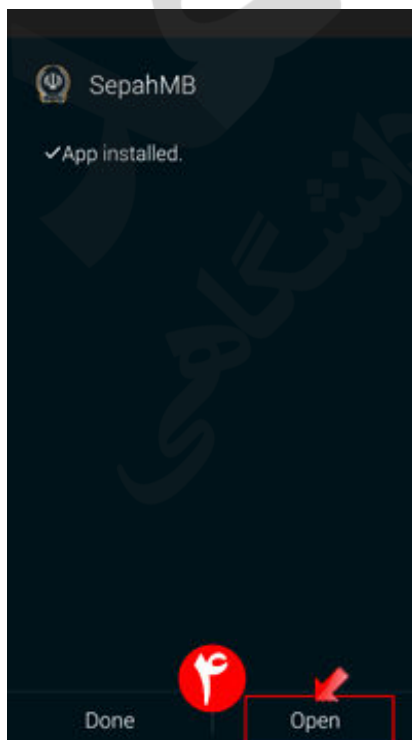
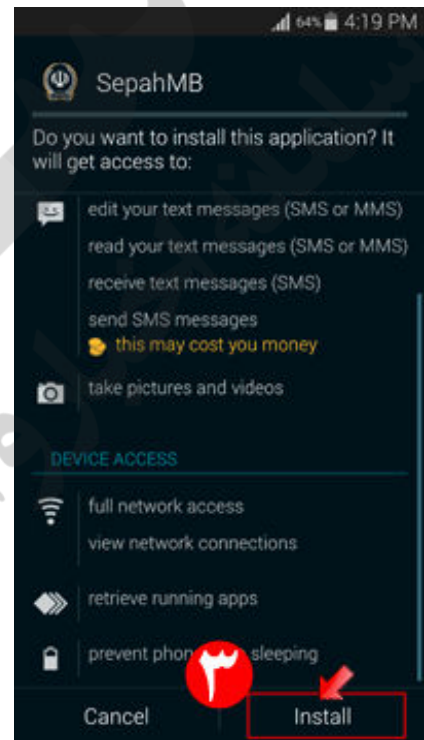
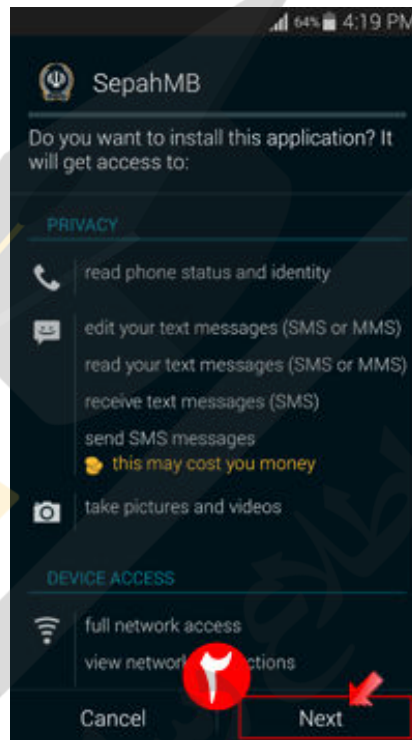
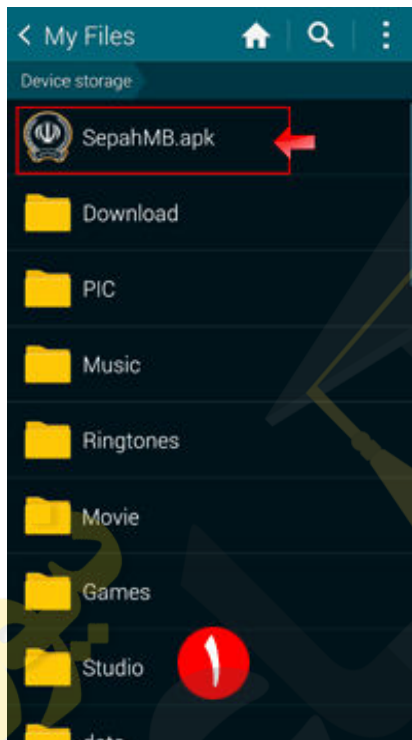
نکته: در ابتدای فعال سازی نرم افزار، شماره مشتری و نام کاربری یکسان است که مشتری پس از ورود به برنامه میتواند از طریق منوی تنظیمات برای تغییر آن اقدام نماید.

همانطور که اشاره شد در این فرآیند مشتریان به تدریج اطلاعات صحیح و قابل برنامه ریزی مشتریان در سیستم بانک تجمیع شده و ادارات ذیربط قادر خواهند بود با استفاده از این اطلاعات در جهت ارتقاء خدمات تصمیم سازی نمایند. در صورتی که در مدل قبلی به دلیل عدم دسترسی به اطلاعات صحیح مشتریان این امر میسر نبود.



راهنمای نصب نرم افزار

پس از دانلود برنامه از قسمت دریافت برنامه موجود در سایت اینترنتی بانک متبوع به آدرس <https://www.ebanksepah.ir/mobile> و یا دریافت برنامه از بانه خدمات نوین یکی از شعب بانک، پس از اجرای مراحل 1 الی 4 برنامه به روی گوشی شما نصب می گردد.



راهنمای استفاده از برنامه

تبادل کلید ارتباطی:



جهت ایجاد ارتباط امن با سرور، برنامه همراه بانک سپه نیازمند تبادل کلید با مرکز میباشد این کلید یکبار دریافت شده و در ارتباطات بعدی استفاده میگردد. عملیات تبادل کلید از طریق بستر های اینترنت و پیامک میسر بوده ولی با عنایت به سرعت بستر اینترنت، پیشنهاد میشود که عملیات مذکور با استفاده از این بستر صورت پذیرد. در غیر این صورت با توجه به اینکه ارسال درخواست از طریق بستر پیامک وابسته به عملکرد اپراتورهای مربوطه میباشد، لذا این امر مستلزم سپری شدن زمان بیشتری خواهد بود. بنابراین در صورت عدم دسترسی به اینترنت، گزینه بستر پیامک را انتخاب نموده و سپس دکمه تبادل کلید را بفشارید.

استفاده از بستر اینترنت
استفاده از بستر پیامک

تبادل کلید

بستن

کلیه حقوق این برنامه منطبق به بانک سپه می باشد.

ورود مشتریان:



با مشاهده صفحه ورود مشتریان، شماره مشتری و رمز عبور درگاه (دریافت شده از شعبه) را در محل مشخص شده با رنگ رمز در عکس وارد کرده و دکمه ورود را انتخاب نمایید .

توجه 1: شماره مشتری که از شعبه دریافت می شود به صورت عددی بوده و پس از ورود به برنامه از منوی تنظیمات قابل تغییر به نام کاربری دلخواه شما خواهد بود. بدیهی است نام کاربری مذکور یکتا بوده و نباید قبلا توسط مشتری دیگری انتخاب شده باشد .

توجه 2: چنانچه برای اولین بار وارد برنامه می شوید، به صورت خودکار وارد صفحه تغییر رمز عبور شده و با تعیین رمز عبور جدید، جهت برقراری موارد امنیتی می بایستی مجددا عملیات ورود را با رمز انتخابی تکرار نمایید .



اولین ورود:



با اولین ورود مشتری به دلیل حفظ مسائل امنیتی، جهت تغییر رمز ورود به درگاه این صفحه نمایش داده میشود. که برای این منظور ابتدا رمز عبور دریافتی از شعبه را در قسمت رمز عبور قدیم وارد کرده و سپس رمز عبور جدید و تکرار آن را در قسمت های مربوطه وارد کرده و دکمه ارسال درخواست تغییر رمز را انتخاب مینماییم .

منوی اصلی:



پس از ورود به منوی اصلی به تمامی امکانات برنامه همراه بانک سپه دسترسی خواهید داشت. با انتخاب هر یک از گزینه های قابل انتخاب در منوی اصلی به صفحات مربوط وارد می شوید .

توجه 1: در صورت انتخاب بستر ارتباطی اینترنت، با ورود به منوی اصلی نام و نام خانوادگی شما در بالای صفحه نمایش داده خواهد شد، اما به دلیل محدودیت طول پیامک این مشخصات در حالت ورود با پیامک نمایش داده نخواهد شد .

توجه 2: با اولین ورود به برنامه می بایستی از منوی تنظیمات گزینه به روز رسانی حسابهای من و به روز رسانی کارتهای من را انتخاب نمایید تا حسابها و کارتهای انتخابی شما در منوی مربوط قابل مشاهده باشند .





منوی تنظیمات:

با ورود به منوی تنظیمات امکانات ذیل قابل انتخاب می باشد :

- به روز رسانی حسابهای من
- به روز رسانی کارتهای من
- تنظیم بستر ارتباطی
- تبادل کلید ارتباطی
- تغییر نام کاربری
- تغییر رمز ورود به درگاه
- تغییر رمز تایید

به روز رسانی حسابهای من:

با انتخاب گزینه به روز رسانی حسابهای من، برنامه پس از ارتباط با مرکز، حسابهای معرفی شده در شعبه را به گوشی شما منتقل مینماید. بدیهی است اگر میخواهید تغییراتی در لیست حساب های خود اعمال نمایید(به عنوان مثال افتتاح حساب جدید یا غیر فعال نمودن یک حساب در این درگاه و ...) باید این گزینه را برای بروز رسانی مجدد انتخاب نمایید .



به روز رسانی کارتهای من:

تمامی مراحل به روز رسانی کارتهای من مشابه به روز رسانی حسابهای من می باشد .

تنظیم بستر ارتباطی:



با ورود به این بخش امکان تعیین بستر ارتباطی با مرکز را از طریق انتخاب یکی از گزینه های پیامک و اینترنت خواهید داشت .

توجه : توصیه می شود همواره از بستر اینترنت استفاده نمایید، چون همان طور که می دانید ترافیک و سرعت بستر پیامک در ساعات مختلف روز متفاوت بوده و امکان طولانی شدن و حتی برخی اوقات عدم برقراری ارتباط نیز وجود خواهد داشت .

تغییر نام کاربری:



در صورتی که به یاد داشتن شماره مشتری برایتان دشوار است، با انتخاب گزینه تغییر نام کاربری یک نام لاتین دیگر بعنوان نام کاربری انتخاب نمایید. در صورتی که این نام قبلا توسط فرد دیگری انتخاب نشده باشد به شما اختصاص می یابد تا در ورود های بعدی از آن استفاده نمایید. به یاد داشته باشید حرف اول نامی که انتخاب مینمایید نباید عددی باشد. مینمایید نباید عددی باشد .

تغییر رمز ورود به درگاه:


جهت برقراری امنیت بیشتر به طور متناوب در بازه های زمانی کوتاه نیاز به تغییر رمز ایستای ورود به درگاه وجود دارد که با انتخاب گزینه مربوط به این بخش امکان پذیر خواهد بود .

تغییر رمز تایید:


جهت برقراری امنیت بیشتر به طور متناوب در بازه های زمانی کوتاه اقدام به تغییر رمز ایستای تایید خود نمایید. برای این منظور گزینه تغییر رمز تایید را انتخاب نمایید. شایان ذکر است رمز تایید جهت استفاده در تراکنش های مالی مانند انتقال، پرداخت قبض، خرید شارژ و ... مورد استفاده قرار می گیرد و تنها میتواند به صورت عددی انتخاب گردد .



حسابهای مقابل:

این بخش در ارسال تراکنش های انتقال وجه مورد استفاده قرار می گیرد. بدین شکل که با افزودن شماره حساب افراد مورد نظر، امکان دسترسی به حساب ایشان را به راحتی فراهم خواهید نمود. برای این منظور گزینه افزودن حساب را انتخاب نموده و در صفحه بعد با وارد کردن شماره حساب مقابل و انتخاب گزینه ثبت حساب، آن شماره حساب در لیست حسابهای مقابل شما افزوده خواهد شد.

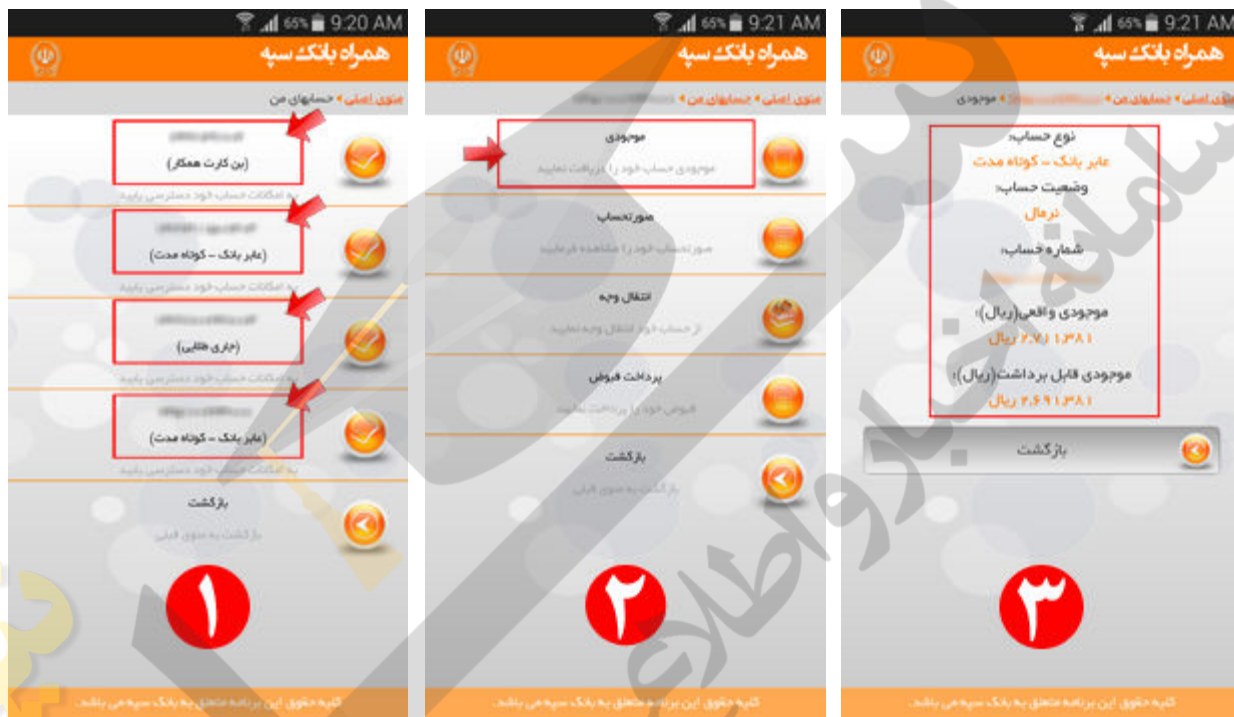


در صورتیکه دیگر به حساب مقابل نیازی نباشد میتوان با انتخاب تصویر ضربدر در مقابل حساب، آن را حذف نمود. همچنین اگر برنامه را از روی گوشی خود حذف نموده و دوباره اقدام به نصب نمایید این شماره حساب ها نزد بانک محفوظ بوده و با انتخاب گزینه دریافت حساب های مقابل از مرکز، حساب هایی را که قبلا اضافه نموده اید به روز رسانی میگردند. البته شایان ذکر است که این سرویس تنها در حالت استفاده از بستر اینترنت مهیا میباشد.



موجودی حساب :

پس از انتخاب گزینه حسابهای من در منوی اصلی، لیست حسابهای ثبت شده در سیستم نمایش داده خواهد شد که با انتخاب یکی از حسابها، لیست خدمات قابل ارائه روی آن حساب نمایش داده میشود، حال با انتخاب سرویس موجودی پس از برقراری ارتباط با مرکز موجودی مربوط به آن حساب نمایش داده خواهد شد .

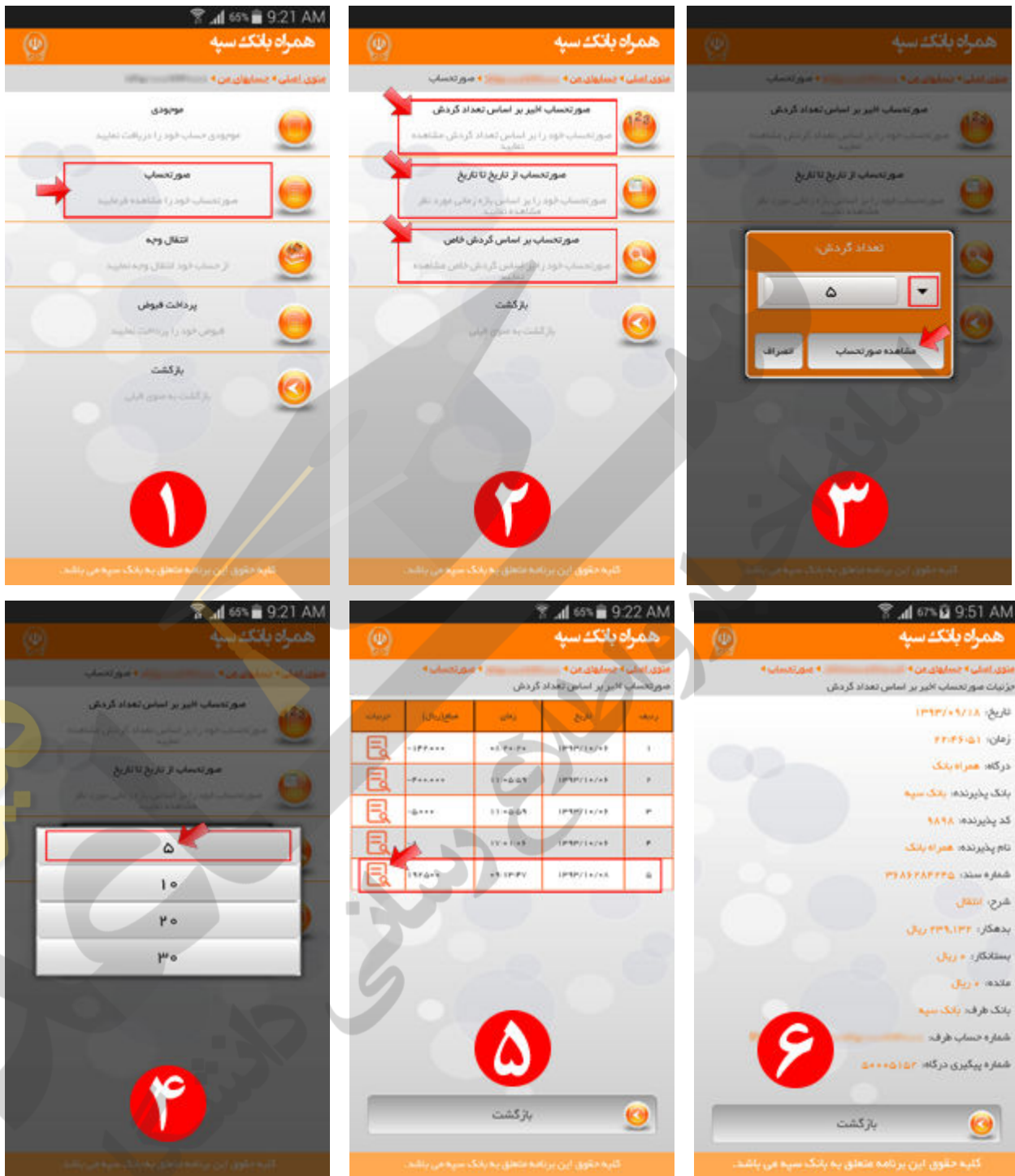
**صورتحساب اخیر براساس تعداد گردش:**

برای دریافت این نوع صورتحساب پس از انتخاب گزینه صورتحساب از منوی سرویس های حساب، مورد صورتحساب اخیر بر اساس تعداد گردش را انتخاب نموده و سپس با تعیین تعداد گردش در تصویرهای 3 و 4 دکمه مشاهده صورتحساب را می فشاریم. پس از برقراری ارتباط با مرکز، صورتحساب نمایش داده خواهد شد که برای نمایش صورتحساب کامل، تصویر ستون جزئیات را انتخاب مینماییم. (تصویر 5 و 6)

توجه 1: این صورتحساب در حالت پیامکی برای تنها 2 گردش آخر و در حالت اینترنتی برای 5، 10، 20 و 30 گردش آخر قابل انتخاب خواهد بود .

توجه 2: در تمامی صورتحساب ها در حالت پیامکی، جزئیات صورتحساب به صورت خلاصه شده نمایش داده میشود و برای مشاهده صورتحساب کامل باید از بستر اینترنت استفاده نمایید .





صورتحساب از تاریخ تا تاریخ:

برای دریافت این نوع صورتحساب پس از انتخاب گزینه صورتحساب از منوی سرویس های حساب، مورد صورتحساب از تاریخ تا تاریخ را انتخاب نموده و سپس با تعیین تاریخ در تصویرهای 3 و 4 دکمه مشاهده صورتحساب را می فشاریم. پس از برقراری ارتباط با

مرکز، صورتحساب نمایش داده خواهد شد که برای نمایش صورتحساب کامل، تصویر ستون جزئیات را انتخاب مینماییم. (تصویر 5 و 6)

توجه 1: این سرویس برای بستر پیامک غیرفعال میباشد .

توجه 2: حداکثر تعداد گردش در این سرویس 100 رکورد میباشد .



صورتحساب براساس گردش خاص:

برای دریافت این نوع صورتحساب پس از انتخاب گزینه صورتحساب از منوی سرویس های حساب، مورد صورتحساب براساس گردش خاص را انتخاب نموده و سپس با وارد نمودن شماره سند، دکمه مشاهده صورتحساب را میفشاریم .



انتقال وجه:

جهت انجام عملیات انتقال وجه از منوی اصلی گزینه حساب های من را انتخاب و سپس از منوی حسابهای من، حساب مبدا خود را انتخاب نموده و با انتخاب گزینه انتقال وجه از منوی سرویس حساب ها وارد صفحه انتقال می شویم. در این بخش برای انتخاب حساب مقصد دو راهکار وجود دارد، اول اینکه با وارد کردن حساب مقصد در محل مربوطه حساب را مشخص نمایید، راهکار دوم از طریق فشردن آیکن تصویر مقابل حساب مقصد است که لیست حساب های مقابل نمایان می شود (مطابق تصویر شماره 2) و می توانید با انتخاب حسابهایی که قبلا در قسمت تعریف حساب مقابل وارد شده است و پیشتر توضیح داده شد، حساب مقصد خود را مشخص نمایید. حسن راهکار دوم در این است که اگر از این طریق حساب مقصد معین شود اعتبار سنجی حساب مقصد انجام نخواهد شد و به طور مستقیم وارد صفحه تایید انتقال خواهید شد، در صفحه تایید نیز پس از وارد کردن مبلغ و رمز تایید گزینه تایید را انتخاب می نمایید تا عملیات انتقال انجام گردد .

توجه: در صورت مشاهده پیغام "در زمان مناسب پاسخی از مرکز دریافت نگردید" جهت اطمینان از وضعیت درخواست لطفا قبل از تکرار عملیات انتقال وجه صورتحساب خود را بررسی نمایید تا از عدم انجام آن مطمئن شوید .



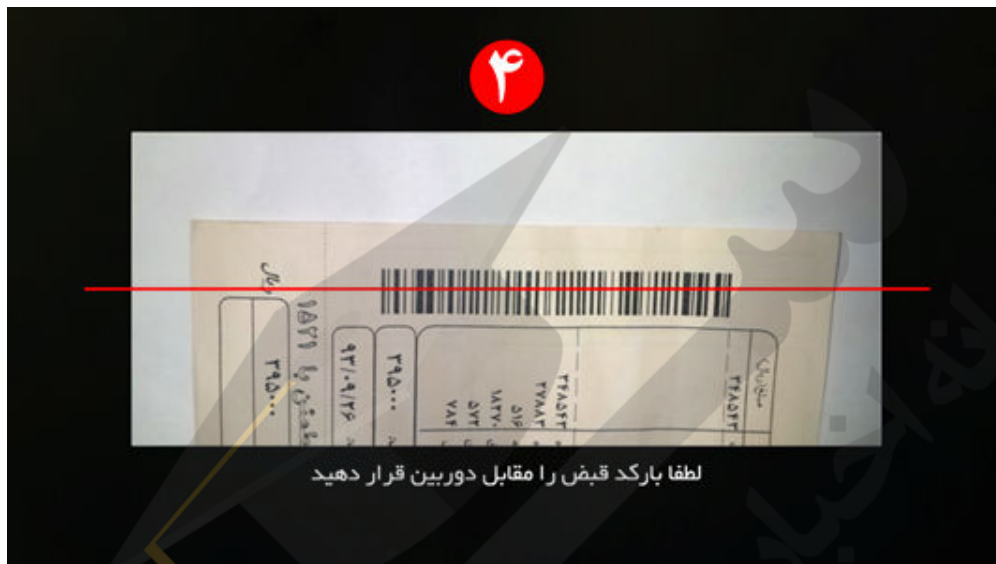


پرداخت قبوض:

جهت پرداخت قبوض ابتدا از منوی سرویس های حساب گزینه پرداخت قبوض را انتخاب نموده و سپس با انتخاب یکی از موارد "وارد کردن دستی مقادیر قبض" و یا "اسکن بارکد قبض" دکمه مرحله بعد را می فشاریم، در صورتیکه مورد اول انتخاب شده باشد، مطابق تصویر شماره 2 شناسه قبض و شناسه پرداخت و مبلغ قبض را در محل مربوطه وارد و دکمه مرحله بعد را انتخاب مینماییم و در صورت انتخاب مورد دوم مطابق تصویر شماره 4 دوربین گوشی فعال میگردد و با قرار دادن بارکد قبض در محل نشان گذاری شده



در تصویر شماره 4، به صورت خودکار مقادیر قبض اسکن شده و صفحه تایید اطلاعات قبض نمایش داده خواهد شد. در پایان با وارد کردن رمز تایید خود در محل مقرر و انتخاب دکمه تایید پرداخت، درخواست شما به مرکز ارسال گردیده و در صورت موفقیت آمیز بودن عملیات، پیام آن نمایش داده خواهد شد.



کدهای خطا

ردیف	کد خطا	شرح خطا	دلیل بروز خطا
1	0	عملیات با موفقیت انجام پذیرفت	-
2	1001	اطلاعات حساب یافت نشد	حساب وارد شده اشتباه است.
3	1002	اطلاعات حساب مقصد یافت نشد	حساب وارد شده اشتباه است.
4	1003	مشتری در درگاه مورد نظر سابقه ندارد	1- نام کاربری (شماره مشتری) اشتباه وارد شده است. 2- درگاه مورد نظر برای مشتری در شعبه فعال نشده است.
5	1004	نوع تایید وارده برای مشتری یافت نشد	*
6	1005	شماره حساب و نوع حساب وارده مطابقت ندارد	*
7	1006	شماره حساب و نوع حساب مقصد مطابقت ندارد	*
8	1007	اصل تراکنش در پایگاه داده حساب ها موجود نمی باشد	*
9	1008	اصل تراکنش در پایگاه داده تراکنش ها موجود نمی باشد	*
10	1009	اطلاعات مشتری یافت نشد	1- نام کاربری (شماره مشتری) اشتباه وارد شده است. 2- درگاه مورد نظر برای مشتری در شعبه فعال نشده است.
11	1010	بانک با سازمان مربوطه قرارداد ندارد	1- شناسه قبض یا پرداخت اشتباه وارد شده است. 2- قبوضی به غیر از قبوض آب، برق، گاز، تلفن ثابت و تلفن همراه، مانند قبض جریمه که از طرف بانک قراردادی در این خصوص منعقد نگردیده است، از طریق همراه بانک قابل پرداخت نمی باشد.
12	1011	سرویس مورد نظر در سیستم وجود ندارد	*
13	1012	سرویس مورد نظر برای حساب وارد شده در سیستم وجود ندارد	-
14	2001	مشتری غیر فعال می باشد	مشتری به شعبه مراجعه نماید.
15	2002	مشتری به علت ورود رمز اشتباه قفل شده است	مشتری به شعبه مراجعه نماید.
16	2003	دسترسی به درگاه به دلیل عدم مجوز زمانی امکان پذیر نمی باشد	شماره مشتری یا نام کاربری به علت وارد کردن رمز عبور غلط برای بار اول در درگاه مورد نظر به مدت 15 دقیقه و برای بار دوم 30 دقیقه و برای بار سوم 1 ساعت و بار چهارم به طور کامل قفل میگردد. برای باز شدن قفل در مراحل اول تا سوم، مدت یادشده را صبر نمایید، اما در حالت چهارم باید به شعبه مراجعه نمایید. البته در مراحل اول تا سوم هم اگر به شعبه مراجعه کند و رمز جدید دریافت نماید شماره مشتری باز خواهد شد.
17	2004	مشتری در این درگاه غیر فعال می باشد	مشتری به شعبه مراجعه نماید.
18	2005	مشتری در این درگاه به علت ورود رمز اشتباه قفل شده است	توضیحات بند 16
19	3001	رمز صحیح نمی باشد	-
20	4001	حساب مسدود کامل می باشد	-
21	4002	حساب مقصد مسدود کامل می باشد	-
22	4003	حساب حذفی می باشد	-



-	حساب مقصد حذفی می باشد	4004	23
-	حساب راکد می باشد	4005	24
-	حساب مقصد راکد می باشد	4006	25
مشتری به شعبه مراجعه نماید.	وضعیت حساب باید اصلاح شود	4007	26
*	وضعیت حساب مقصد باید اصلاح شود	4008	27
*	عدم امکان واریز سود	4009	28
*	عدم امکان واریز سود به حساب مقصد	4010	29
با پشتیبانی خدمات نوین تماس گرفته شود.	تراکنش مالی در پایگاه داده حساب ها تکراری است	5001	30
با پشتیبانی خدمات نوین تماس گرفته شود.	تراکنش مالی در پایگاه داده حساب ها برای مقصد تکراری است	5002	31
با پشتیبانی خدمات نوین تماس گرفته شود.	تراکنش مالی در پایگاه داده تراکنش ها تکراری است	5003	32
*	مشتری در سیستم اخذ مجوز قبلا ایجاد شده است	5004	33
*	مشتری در این درگاه قبلا ایجاد شده است	5005	34
*	سرویس برای مشتری قبلا فعال شده است	5006	35
مشتریان میتوانند برای سهولت ورود به برنامه همراه بانک شماره مشتری خود را با یک نام مستعار لاتین بعنوان نام کاربری جایگزین نمایند. در صورتیکه نام کاربری انتخابی قبلا در سیستم ثبت شده باشد این خطا اتفاق می افتد. که در این صورت مشتری میبایست نام کاربری دیگری را انتخاب نماید. نکته 1: حرف اول نام کاربری نمی تواند عدد باشد. نکته 2: حداقل نام کاربری 3 کاراکتر و حداکثر 15 کاراکتر میباشد. نکته 3: نام کاربری به حروف کوچک و بزرگ حساس نیست.	نام کاربری قبلا در سیستم به ثبت رسیده است	5007	36
-	قبض مورد نظر قبلا پرداخت شده است	5008	37
*	کارت مسدود می باشد	6001	38
-	موجودی حساب کافی نمی باشد	7001	39
*	سقف اولین واریز رعایت نشده است	8001	40
*	سقف اولین واریز برای حساب مقصد رعایت نشده است	8002	41
-	ماکزیمم سقف برداشت روزانه رعایت نشده است	8003	42
*	ماکزیمم سقف برداشت ماهانه رعایت نشده است	8004	43
-	سقف مجاز روزانه رعایت نشده است	8005	44
*	سقف مجاز ماهانه رعایت نشده است	8006	45
-	تاریخ صحیح نمی باشد	9001	46
-	فرمت شبای حساب صحیح نمی باشد	9002	47
-	مبلغ تراکنش صحیح نمی باشد	9003	48
-	زمان صحیح نمی باشد	9004	49
-	نام کاربری صحیح نمی باشد	9005	50
-	نوع درگاه صحیح نمی باشد	9006	51
-	شاخص درگاه صحیح نمی باشد	9007	52
-	نوع تایید صحیح نمی باشد	9008	53



-	شماره ترتیب درگاه صحیح نمی باشد	9009	54
-	نوع حساب صحیح نمی باشد	9010	55
-	شماره حساب صحیح نمی باشد	9011	56
*	سرویس صحیح نمی باشد	9012	57
*	گروه سرویس صحیح نمی باشد	9013	58
*	کد نوع مشتری صحیح نمی باشد	9014	59
-	شناسه مشتری صحیح نمی باشد	9015	60
-	شماره حساب مبدا و مقصد یکسان می باشد	9016	61
-	شماره حساب با فرمت شبا متعلق به بانک سپه نمی باشد	9017	62
*	شماره سند صحیح نمی باشد	9018	63
*	تعداد تراکنش صحیح نمی باشد	9019	64
*	شاخص درگاه و نوع درگاه مطابقت ندارند	9020	65
*	مبلغ سقف روزانه صحیح نمی باشد	9021	66
*	مبلغ سقف ماهانه صحیح نمی باشد	9022	67
-	شناسه قبض صحیح نمی باشد	9023	68
-	شناسه پرداخت قبض صحیح نمی باشد	9024	69
-	شناسه قبض و شناسه پرداخت قبض مطابقت ندارند	9025	70
توجه: رمز تایید رمزی است که صرفاً برای انجام تراکنش های مالی توسط مشتری مورد استفاده قرار گرفته و با رمز دوم کارت متفاوت است. تغییر رمز تایید از طریق نرم افزار امکان پذیر بوده و در صورت فراموشی مشتری باید به شعبه مراجعه نماید.		9026	71
*	شماره موبایل صحیح نمی باشد	9027	72
با پشتیبانی خدمات نوین تماس گرفته شود.		10001	73
خطا در برقراری ارتباط با پایگاه داده حساب ها		10002	74
خطا در برقراری ارتباط با پایگاه داده های مقصد		10003	75
خطا در برقراری ارتباط با پایگاه داده اخذ مجوزها		10004	76
خطا در برقراری ارتباط با پایگاه داده ثبت تراکنش ها		10005	77
خطا در برقراری ارتباط با پایگاه داده اطلاعات مشتریان		10006	78
خطا در برقراری ارتباط با پایگاه داده صورتحساب		10007	79
خطا در برقراری ارتباط با پایگاه داده ثبت وقایع سرویس ها		10008	80
خطا در برقراری ارتباط با پایگاه داده ارسال پیامک		11001	81
سرویس طبق سیاست بانک برای این درگاه مجاز نمی باشد		11002	82
سرویس برای این حساب در درگاه موردنظر مجاز نمی باشد		11003	83
سرویس در درگاه موردنظر قابل ارائه به مشتری نمی باشد		12001	84
خطای ناشناخته			
با پشتیبانی خدمات نوین تماس گرفته شود.			

* موارد ستاره دار، خطاهای مربوط به مشتریان نبوده و یا در نسخه های بعدی نرم افزار همراه بانک احتمال بروز دارد.
- موارد خط تیره دار، موارد واضحی بوده و از متن خطا قابل فهم میباشد.



سئوالات متداول :

- 1 - سؤال : چرا در همراه بانک جدید حساب ها و کارت ها بروز رسانی نمی شود؟ و یا میگوید حسابی وجود ندارد !!!
پاسخ : احتمالاً حساب های مشتری توسط شعبه به شماره مشتری وی اتصال داده نشده است.
راهکار : مشتری به شعبه مراجعه نموده و با ارائه لیست حساب های خود از متصدی در خواست نماید تا این مرحله برایش انجام گردد.
- 2- سؤال : چرا سرویس ها برای من فعال نیستند ؟
پاسخ : احتمالاً سرویس های مشتری توسط شعبه فعال نشده است.
راهکار : مشتری به شعبه مراجعه نموده درخواست نماید تا سرویس های مالی یا غیر مالی مورد نیاز برای او در این درگاه فعال گردد.
- 3 - سؤال : کد فعال سازی همراه بانک را کجا وارد کنم ؟
پاسخ : نرم افزار جدید همراه بانک (نسخه 4.1) نیازی به وارد کردن کد فعال سازی ندارد و برنامه به طور خودکار کد را در مرحله ابتدایی پس از نصب در صفحه تبادل کلید دریافت می نماید. این امر علاوه بر افزایش امنیت سیستم سهولت نصب و کاربرپسندی را فراهم مینماید.
راهکار : مشتری برنامه را نصب نموده و از طریق خود برنامه اقدام به دریافت کد فعال سازی که همان کلید ارتباطی است نماید.
- 4 - آیا من میتوانم با گوشی شخص دیگری که این نرم افزار را دارد وارد شوم ؟
پاسخ : بله، نرم افزار همراه بانک جدید به دلیل افزودن امکان تبادل کلید ارتباطی و امن سازی ارتباط میان گوشی و سرور های بانک، امکان استفاده چند نفر از یک گوشی و همچنین یک نفر با چند گوشی را فراهم آورده است. البته رمز ورود به درگاه و رمز تایید مشتری همچنین رویدادهای سیستم روی گوشی ذخیره نمیشوند و ازین جهت نگرانی برای مشتری متصور نمیشود.
- 5 - در نسخه همراه بانک جدید مشتری محور در فیلد نام کاربری چه چیزی را باید وارد کنم ؟
پاسخ : در اولین استفاده نام کاربری و شماره مشتری یکسان است اما پس از تغییر نام کاربری از منوی تنظیمات، نام کاربری جدید تعریف میگردد که مشتری میبایست در استفاده های بعدی از نرم افزار همراه بانک از آن استفاده نماید. ولی شماره مشتری همواره نزد بانک محفوظ بوده و متصدیان شعب میتوانند از آن طریق به ارائه سرویس به مشتری بپردازند.
- 6 - آیا میتوانم رمز تایید خود را از دستگاه خودپرداز دریافت کنم ؟
پاسخ : خیر، در حال حاضر دریافت رمز تایید صرفاً از طریق شعب بانک امکان پذیر میباشد.
- 7 - گوشی من هواوی است آیا نرم افزار همراه بانک روی این نوع از گوشی ها قابل نصب است ؟
پاسخ : در حال حاضر نرم افزار همراه بانک روی تمامی گوشی های با سیستم عامل اندروید (نسخه های 1.6 تا 5) قابل نصب میباشد و به نوع گوشی وابستگی ندارد.

