

۱. چه افرادی باید نسبت به فعال سازی رمز دوم پویا اقدام نمایند؟

مشتریانی که از کارت بانکی خود برای انجام خریدهای اینترنتی یا پرداخت های مبتنی بر رمز دوم استفاده می نمایند، باید نسبت به فعال سازی رمز دوم پویای خود اقدام نمایند. مشتریانی که کارت خود را صرفاً برای انجام خریدهای فروشگاهی یا استفاده از خدمات خودپردازها به کار می گیرند، نیازی به فعال سازی رمز دوم پویا ندارند.

۲. روش های فعال سازی رمز پویا کدامند؟

- دریافت پیامک رمز پویا روی گوشی تلفن همراه از طریق اتصال به سامانه هریم امکان پذیر است. به این منظور مشتریان می بایست با مراجعه به یکی از شعب بانک صنعت و معدن نسبت به تکمیل فرم و تایید شماره تلفن همراه خود اقدام نمایند.
- نصب «برنامک رمزساز» از طریق مراجعه به سایت بانک به نشانی www.bim.ir و فعال سازی آن جهت تولید رمز پویا از طریق اینترنت بانک، دستگاه های خودپرداز بانک صنعت و معدن و یا مراجعه به شعب بانک امکان پذیر است.

۳. آیا فعال سازی رمز پویا برای دارندگان کارت های بانکی هزینه ای به همراه دارد؟

خیر

۴. چگونه می توان رمز پویا را فعال نمود؟

چنانچه مایل هستید تا رمز پویای کارت از طریق پیامک برای شما ارسال شود، تنها کافیست پس از تایید شماره تلفن همراه خود در یکی از شعب بانک، هنگام ورود اطلاعات کارت در خریدهای اینترنتی، دکمه "دریافت رمز از طریق پیامک" را انتخاب نمایید. هم چنین جهت استفاده از "برنامک رمز ساز"، با مراجعه به صفحه رمز پویا در سایت بانک به نشانی www.bim.ir، امکان دریافت «راهنمای برنامک رمزساز» وجود دارد.

۵. با توجه به یکبار مصرف بودن رمز پویا، می توانم پیامک حاوی رمز را برای کسی ارسال کنم؟

خیر. پیامک حاوی رمز پویا محرمانه بوده و نباید در اختیار کسی جز دارنده کارت قرار گیرد.

۶. فرآیند تایید شماره تلفن همراه را از طریق مراجعه به شعبه انجام داده ام اما هنوز پیامک حاوی رمز پویا برای من ارسال نمی شود.

ابتدا کنترل فرمایید که پیامک تبلیغاتی شما بسته نباشد. سپس اطمینان حاصل نمایید که سرشماره بانک صنعت و معدن در بلاک لیست گوشی همراه شما وارد نشده باشد. در غیر این صورت ممکن است ظرفیت حافظه دریافتی پیامک تلفن همراه شما پر شده باشد و یا آنتن دهی گوشی مشکل داشته باشد.

۷. اگر شماره تلفن همراه تغییر کند، برای دریافت رمز پویا چه باید کرد؟

چنانچه شماره تلفن همراه مشتری تغییر کند حتما باید با مراجعه حضوری به یکی از شعب بانک تغییر شماره را اعلام نموده و احراز هویت انجام شود. هم چنین مشتری می بایست جهت استفاده از «راهنمای برنامه رمزساز» مجددا نسبت به نصب و راه اندازی آن با شماره جدید اقدام نماید.

۸. آیا می توان روی یک گوشی برای دو یا چند نفر «برنامه رمزساز» را نصب نمود؟
خیر

۹. آیا می توان «برنامه رمزساز» را بر روی تمام گوشی های همراه نصب کرد؟

«برنامه رمزساز» برای گوشی های همراه هوشمند با سیستم عامل های اندروید بیشتر از ۵ و یا IOS ، سازگار است.

۱۰. آیا می توان در «برنامه رمزساز» مانده حساب گرفت یا انتقال وجه انجام داد؟

خیر؛ «برنامه رمزساز» بانک صنعت و معدن فقط رمز پویا برای کارت و رمز پویا جهت ورود به اینترنت بانک و همراه بانک تولید می کند.

۱۱. نمیتوانم «برنامه رمزساز» را دانلود کنم.

ممکن است محدودیت ایجاد شده توسط مرورگر صورت گرفته باشد. می توانید از مرورگر بروز شده دیگری استفاده کنید. در برخی موارد با نگه داشتن انگشت بر روی «بارگیری پیوند» یا لینک دانلود در سایت بانک و انتخاب گزینه Download link و Save link دانلود انجام می گیرد.

۱۲. آیا برای استفاده از «برنامک رمزساز» اتصال به اینترنت الزامی است؟

اتصال به اینترنت تنها در مرحله نصب و فعال سازی «برنامک رمزساز» نیاز است و بعد از نصب و دریافت کد فعالسازی می‌توان به صورت آفلاین و بدون نیاز به اینترنت، رمز پویا (یکبار مصرف) دریافت کرد.

۱۳. هنگام فعال سازی «برنامک رمزساز»، پیامک فعال سازی دریافت نمی‌کنم.

برای حل این مشکل با به همراه داشتن کارت شناسایی معتبر به یکی از شعب بانک مراجعه نمایید.

۱۴. رمز ۶ رقمی که «برنامک رمزساز»، قبل از کد ۴ رقمی می‌خواهد چیست؟

رمز ۶ رقمی، رمز ثابت مشتری برای ورود به «برنامک رمزساز» است و لازم است پس از انتخاب رمز ۶ رقمی و وارد نمودن آن در حفظ و نگداری رمز بکوشید زیرا در هر بار استفاده از «برنامک رمزساز»، همان رمز مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

۱۵. هنگام فعال سازی «برنامک رمزساز»، زمانی که از برنامک خارج می‌شوم تا کد ۴ رقمی

پیامک شده را اخذ کنم، برنامک روی گوشی بسته شده و کد ۴ رقمی هم غیر فعال می‌شود. پیش از باز نمودن پیامک ارسال شده نباید وارد «برنامک رمزساز» شوید. ابتدا باید پیامک را باز کرده و کد مورد نظر را اخذ نمایید، سپس با ورود به برنامک رمزساز اقدام به وارد نمودن کد ۴ رقمی نمایید.

۱۶. نمی‌توانم با QR و رمز پیامک شده، «برنامک رمزساز» را فعال کنم.

می‌توانید با در اختیار داشتن اطلاعاتی مانند شماره مشتری و ... با واحد پشتیبانی تماس بگیرید.

۱۷. آیا برای فعال سازی «رمز پویا» حتما باید به شعبه مراجعه کرد؟

چنانچه دارای نام کاربری و رمز اینترنت بانک هستید، از طریق سایت بانک یا از طریق دستگاه خودپرداز، «برنامک رمزساز» را نصب کنید، نیازی به مراجعه به شعبه جهت فعال سازی رمز پویا نیست. تنها مشتریانی که درخواست دریافت رمز پویا از طرق پیامک را دارند می‌بایست جهت تایید شماره تلفن همراه خود به شعبه مراجعه کنند.

۱۸. می‌توان فعال سازی رمز یکبار مصرف را با هر شماره موبایلی انجام داد؟

خیر، فعال سازی حتما باید با شماره تلفن همراهی که توسط مشتری تایید شده و شعبه آن را ثبت نموده، صورت گیرد.

۱۹. آیا می توان از «برنامک رمزساز» بانک صنعت و معدن برای دریافت رمز پویای کارت های دیگر بانک ها نیز استفاده کرد؟

این نرم افزار در حال حاضر برای کارت های متعلق به بانک صنعت و معدن قابل استفاده است.

۲۰. آیا برای رمز دوم انواع کارت ها می توان رمز پویا (یکبار مصرف) را فعال کرد؟
پویا سازی رمز دوم کارت در حال حاضر برای کارت های نقدی و کارت های اعتباری امکان پذیر است.

۲۱. با توجه به اینکه گوشی من هوشمند نیست، آیا می توانم روی گوشی هوشمند شخص دیگری رمز پویا دریافت کنم؟

خیر، شما می توانید با مراجعه به شعبه بانک و تکمیل «فرم تایید شماره تلفن همراه»، درخواست خود را جهت دریافت رمز پویا از طریق پیامک ثبت نمایید.

۲۲. رمز ۶ رقمی جهت ورود به «برنامک رمزساز» را فراموش کرده ام.

چنانچه گوشی همراه شما روی سیستم عامل اندروید است، وارد منوی تنظیمات شده و Cash گوشی خود را پاک نمایید. چنانچه از سیستم عامل IOS استفاده می نمایید می بایست «برنامک رمزساز» را حذف و مجدداً با مراجعه به سایت اینترنت بانک آن را نصب نمایید.

۲۳. آیا با فعال سازی رمز دوم پویا، رمز دوم ایستای کارت غیرفعال می شود؟

خیر. در حال حاضر استفاده از رمز دوم ایستای کارت برای تراکنش ها تا سقف مجموعاً ۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال در روز مجاز است. بدیهی است برای تراکنش های بیش تر از مبلغ مذکور استفاده از رمز پویا الزامی می باشد.

۲۴. حداکثر مدت زمان استفاده از رمز دوم پویا در هر تراکنش چقدر است؟

۱۲۰ ثانیه.

۲۵. آیا برای همه حساب هایم باید به صورت جداگانه رمز پویا را فعال کنم؟

رمز پویا (یکبار مصرف) مربوط به کارت بوده که باید برای هر کارتی به صورت جداگانه فعال شود. این عملیات از طریق ورود به حساب کاربری در اینترنت بانک، فعال سازی برنامک رمزساز، انتخاب کارت و افزودن کارت انجام می

شود. همه کارت‌های صنعت و معدن خود را می‌توانید در اینترنت بانک صنعت و معدن با زدن «افزودن کارت» ثبت کنید.

۲۶. آیا برای هر تراکنش نیاز به فعال سازی مجدد رمز پویا است؟

خیر، انجام مراحل فعال سازی رمز پویا برای هر کارت تنها ۱ بار انجام می‌شود و پس از فعال سازی، تنها با باز نمودن «برنامه رمزساز» در هر ساعت از شبانه روز و بدون نیاز به اینترنت می‌توانید رمز یکبارمصرف دریافت نمایید.

۲۷. «برنامه رمزساز» برای من فعال شده اما امکان انجام تراکنش وجود ندارد.

با واحد پشتیبانی تماس بگیرید. همکاران ما با اخذ شماره مشتری و مشخصات گوشی همراه، مشکل را بررسی کرده و با شما تماس خواهند گرفت.

۲۸. آیا واحد خاصی برای ثبت مشکلات مرتبط با رمز پویا وجود دارد؟

بله همکاران در شعب و واحد پشتیبانی رمز پویا با شماره ۱۹-۲۲۰۲۹۸۱۱ در ساعات اداری پاسخگوی سوالات مشتریان خواهند بود.

۲۹. کارت من مفقود شده است. چگونه می‌توانم رمز دوم را غیر فعال کنم؟

جهت غیر فعال سازی رمز دوم می‌توانید با ورود به اینترنت بانک، بخش "مدیریت کارت"، بخش "کارت"، بخش "عملیات"، گزینه "غیر فعال سازی رمز اینترنتی" را انتخاب نمایید. هم چنین از طریق اینترنت بانک، همراه بانک، دستگاه‌های خودپرداز و یا مراجعه به شعبه در ساعات اداری می‌توانید نسبت به مسدود نمودن کارت خود اقدام نمایید.

۳۰. کارت و گوشی من مفقود شده است. چگونه می‌توانم رمز دوم را غیر فعال کنم؟

از طریق اینترنت بانک، همراه بانک، دستگاه‌های خودپرداز و یا مراجعه به شعبه در ساعات اداری، کارت خود را مسدود نمایید. جهت غیر فعال سازی «برنامه رمزساز» با واحد پشتیبانی تماس بگیرید.