

چرا برنامه روی گوشی نصب و یا اجرا نمی گردد؟

برنامه روی گوشی های جیلبرک / روت شده، اجرا نمی گردد . همچنین برای نصب برنامه نسخه اندروید گوشی تلفن همراهتان نباید پایین تر از ۴,۲ باشد . اجازه نصب از منابع ناشناخته (allow app installation from the unknown sources) در تنظیمات گوشی به مرورگر دانلود ریما داده شود.

چگونه می توان رمز یک بار مصرف کارت خود را دریافت کرد؟

برای این کار می بایست ابتدا نسبت به فعالسازی رمز یکبار مصرف در عابر بانک اقدام نمایید. سپس رمز دریافتی از عابر بانک و رمز پیامک شده به شماره تلفن همراه خود را در برنامه وارد نمایید تا برنامه به ازای هر شصت ثانیه رمز جدید تولید نماید.

چگونه می توان رمز یک بار مصرف کارت خود را غیرفعال کرد؟

در برنامه امکان حذف رمز یکبار مصرف وجود دارد، اما حذف رمز یکبار مصرف به معنای غیرفعال کردن آن نیست . برای غیرفعال کردن رمز پویا می بایست به عابربانک مراجعه شود و عملیات غیرفعالسازی رمز پویا را برای کارت انجام داد.

چرا به هنگام ثبت نام پاسخی از سرور دریافت نمی گردد؟

ممکن است در هنگام نصب دسترسی به اینترنت به برنامه داده نشده باشد. ابتدا اطمینان حاصل شود که دسترسی به اینترنت در بخش تنظیمات به برنامه داده شده باشد. سپس مطمئن شوید که حجم بسته اینترنت تمام نشده باشد. اتصال به اینترنت بدون پراکسی و VPN باشد. درموردی ممکن است شبکه دچار مشکل شده باشد بنابراین اندکی صبر نموده و مجددا تلاش نمایید. همواره توجه شود که شماره موبایلی که برای ثبت نام در برنامه وارد می شود باید با شماره موبایلی که در عابر بانک برای فعالسازی رمز یکبارمصرف وارد می گردد، یکی باشد.

چرا رمزهای تولید شده برنامه معتبر نیست؟

این رمزها تنها مدت زمان محدودی پس از تولید اعتبار دارند. بنابراین اطمینان حاصل شود که زمان اعتبار آن به پایان نرسیده باشد. در صورتی که تنظیمات ساعت گوشی تلفن همراه خود را به صورت دستی تغییر داده اید، تمامی رمزهای تولید شده فاقد اعتبار خواهند بود.

همواره توجه داشته باشید که شماره موبایلی که برای ثبت نام در برنامه وارد می شود با شماره موبایلی که در عابر بانک برای فعالسازی رمز یکبار مصرف وارد می گردد، یکی باشد. همچنین شماره موبایل باید همان شماره موبایلی باشد که در شعبه قبلا ثبت گردیده است. از جابجا کردن سیمکارت بر روی گوشی دیگر و وارد نمودن رمزهای دریافت شده از عابربانک و پیامک خودداری کنید. رمزهای دریافت شده به ازای هر گوشی جداگانه معتبر می باشد. در صورت تعویض گوشی لازم است مجددا عملیات ثبت نام برنامه انجام گردد.

چرا پس از سه بار وارد کردن اشتباه رمز برنامه از ابتدا باید نصب شود؟

به دلایل امنیتی و حفاظت از رمزهای کاربران، پس از ورود سه بار اشتباه رمز و یا اثرانگشت، توکن ها پاک می شوند و کاربر باید مجددا مراحل نصب و راه اندازی ریما را انجام دهد. در صورت نداشتن پیامک کارت و رسید رمز از خودپرداز، مجددا به خودپرداز مراجعه شود.

حذف رمز در برنامه ریما چه کار می کند؟

با حذف رمز در واقع تولید رمز پویا برای آن کارت در برنامه متوقف شده و در صورتی که آن رمز، تنها رمز پویای ثبت شده آن کارت در برنامه باشد، آن کارت از برنامه حذف می گردد. در صورت حذف رمز، برای افزودن مجدد آن به برنامه در صورتی که رمز دریافتی از خودپرداز و رمز پیامک شده خود را ندارید باید مجدداً به خودپرداز مراجعه نمایید.