



## سوالات متداول در خصوص رمز پویا

۱. روش های فعال سازی رمز پویا کدامند؟  
نصب «برنامک رمزساز» از طریق مراجعه به سایت بانک به نشانی [www.bim.ir](http://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.
۲. آیا می توان روی یک گوشی برای دو یا چند نفر «برنامک رمزساز» را نصب نمود؟  
خیر
۳. چگونه می توان رمز پویا را فعال نمود؟  
با مراجعه به صفحه رمز پویا در سایت بانک به نشانی [www.bim.ir](http://www.bim.ir)، امکان دریافت «راهنمای برنامک رمزساز» وجود دارد.
۴. آیا می توان «برنامک رمزساز» را بر روی تمام گوشی های همراه نصب کرد؟  
«برنامک رمزساز» برای گوشی های همراه هوشمند با سیستم عامل های اندروید بیشتر از ۵ و یا IOS، سازگار است.
۵. آیا می توان در «برنامک رمزساز» مانده حساب گرفت یا انتقال وجه انجام داد؟  
خیر؛ «برنامک رمزساز» بانک صنعت و معدن فقط رمز پویا برای کارت و رمز پویا جهت ورود به اینترنت بانک و همراه بانک تولید می کند.
۶. نمیتوانم «برنامک 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.
۷. 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 فعال سازی می توان به صورت آفلاین و بدون نیاز به اینترنت، رمز پویا (یکبار مصرف) دریافت کرد.

۸. 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.
۹. 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.
۱۰. 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.
۱۱. 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.
۱۲. 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. مشتریانی که درخواست دریافت رمز پویا از طرق پیامک را دارند می‌بایست جهت تایید شماره تلفن همراه خود به شعبه مراجعه کنند.
۱۳. 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.
۱۴. آیا می‌توان از «برنامک رمزساز» بانک صنعت و معدن برای دریافت رمز پویای کارت های دیگر بانک ها نیز استفاده کرد؟  
این نرم‌افزار در حال حاضر برای کارت های متعلق به بانک صنعت و معدن قابل استفاده است.

۱۵. 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.

۱۶. 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.

۱۷. 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.

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

در راستای ارتقاء امنیت تراکنش های بدون حضور کارت، رمزهای دوم ایستای تمام کارت های بانکی از دی ماه سال ۱۳۹۸ غیرفعال می گردد.

۱۹. 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 کارت های صنعت و معدن خود را می توانید در اینترنت بانک صنعت و معدن با زدن «افزودن کارت» ثبت کنید.

۲۰. 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 می شود و پس از فعال سازی، تنها با باز نمودن «برنامک رمزساز» در هر ساعت از شبانه روز و بدون نیاز به اینترنت می توانید رمز یکبارمصرف دریافت نمایید.



۲۱. «برنامک 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.

۲۲. 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.

۲۳. کارتم مفقود شده است. چگونه می توانم رمز دوم را غیر فعال کنم؟  
از طریق اینترنت بانک، همراه بانک، دستگاه های خودپرداز و یا مراجعه به شعبه در ساعات اداری می توانید نسبت به مسدود نمودن کارت خود اقدام نمایید.

۲۴. کارت و گوشی من مفقود شده است. چگونه می توانم رمز دوم را غیر فعال کنم؟  
از طریق اینترنت بانک، همراه بانک، دستگاه های خودپرداز و یا مراجعه به شعبه در ساعات اداری، کارت خود را مسدود نمایید. جهت غیر فعال سازی «برنامک رمزساز» با واحد پشتیبانی تماس بگیرید.