**1 –  در صورت انجام نشدن تبادل کلید پس از نصب برنامه ، مشکل چگونه رفع گردد؟**

* اطمینان از ثبت شماره حساب و سیم کارت مشتری درمهرگستر (صفحه 97501)
* اطمینان از  وجود اعتبار کافی سیم کارت برای ارسال پیامک (در سیم کارت های اعتباری)
* در صورتي که از گوشي دو سيم کارته استفاده مي نماييد، اطمینان حاصل شود که پيامک هاي برنامه از سيم کارت اصلی که در شعبه ثبت شده است ارسال خواهد شد.در اینگونه موارد  باید تنظيمات گوشي را طوری تغییر دهید تا سيم کارت پيش فرض همان  شماره اصلي معرفي شده در شعبه انتخاب شده باشد.البته  در برخي از گوشي هاي دو سيم کارته، تنظیمات مذکور وجود نداشته که تنها راه حل تعویض جای  سیم کارت ها می باشد.
* پس از اطمینان از ارسال پیامک توسط سیم کارت مورد نظر ، به دلیل اختلالات مخابراتی  حالت های زیر امکان پذیر می باشد : 1 – نرسیدن یا دیر رسیدن پیامک به سمت بانک 2 –  نرسیدن یا دیر رسیدن پیامک پاسخ به  سمت گوشی

در هر یک از حالات فوق  در صورتی که  پیامک ارسال شد کاربر باید تا رسیدن پاسخ تبادل کلید منتظر مانده و از انجام مجدد تبادل کلید خود داری نماید.

در صورت انجام چند باره تبادل کلید امکان ثبت حساب بر روی سیستم امکان پذیر نبوده و کاربر باید برنامه را حذف و مجددا نصب نماید.

**توجه** : برای گوشی های اندروید با مراجعه به تنظیمات گوشی ،  بخش برنامه ها و سپس انتخاب  گزینه  **حذف همه داده ها** در برنامه همراه بانک کشاورزی می توان بدون نیاز به حذف برنامه ، تنظیمات آن را به حالت اولیه بازگرداند.

* در صورت نصب بودن آنتی ویروس پاسخ پیامک تبادل کلید  بر روی برنامه ظاهر نمی شود که در این حالت باید آنتی ویروس حذف یا غیرفعال گردد.
* در صورت نصب برنامه شهرداری تهران نسخه 2.x باید برنامه شهرداری بطور کلی از روی گوشی حذف گردد.لازم به توضیح است برنامه مذکور با تمامی برنامه هایی که از SMS استفاده می کنند تداخل دارد.
* برای نصب همراه بانک حتما آخرین نسخه بر روی گوشی نصب گردد.
* در تعداد بسیار محدودی از گوشی های قدیمی جاوا هنگام نصب پیغام خطای جاوا مشاهده می گردد که نشان دهنده عدم سازگاری آن گوشی با نسخه جدید می باشد.
* نسخه های اندروید 2.x با سرویس اینترنتی همراه بانک ( GPRS- (WIFI-3G سازگاری ندارد.(برای استفاده از سرویس GPRS)

**2 –  در صورت ثبت نشدن حساب و یا کارت در برنامه ،  مشکل چگونه رفع گردد؟**

* اطمینان از  وجود اعتبار کافی سیم کارت برای ارسال پیامک (در سیم کارت های اعتباری)
* در صورتي که از گوشي دو سيم کارته استفاده مي نماييد، اطمینان حاصل شود که پيامک هاي برنامه از سيم کارت اصلی که در شعبه ثبت شده است ارسال خواهد شد.در اینگونه موارد  باید تنظيمات گوشي را طوری تغییر دهید تا سيم کارت پيش فرض همان  شماره اصلي معرفي شده در شعبه انتخاب شده باشد.البته  در برخي از گوشي هاي دو سيم کارته، تنظیمات مذکور وجود نداشته که تنها راه حل تعویض جای سیم کارت ها می باشد.
* در صورت عدم دریافت پاسخ  پس از چند بار ارسال ، باید برنامه همراه بانک از گوشی حذف شده و کاربر با توجه به بند قبل مجددا عمل تبادل کلید را انجام دهد.

**3 –  در صورت تعویض شماره سیم کارت با یک شماره جدید چه اقداماتی باید انجام شود**.

برای این منظور دو حالت وجود دارد :

* کاربر باجه باید سیم کارت جدید مشتری را در صفحه 97501 مهرگستر ثبت نماید و علاوه بر آن در صفحه پورتال شعبه (eportal.agri-bank.com)  درخواست قطع ارتباط سیم کارت قبلی را ارسال نماید که پس از 1 الی 2 روز کارت درخواست انجام می گردد.دقت شود که در این  حالت ترتیب انجام اقدامات فوق مهم نمی باشد.

**لازم به توضیح است  مشتری برای استفاده از سیم کارت جدید خود باید حتما برنامه همراه بانک را از روی گوشی حذف نموده و مجددا نصب و تبادل کلید نماید.**

* در صورتی که آخرین نسخه همراه بانک بر روی گوشی مشتری نصب شده باشد و سیم کارت قبلی وی هنوز فعال باشد ، با استفاده از گزینه های عدم تخصیص حساب  و عدم تخصیص کارت می توان  قطع ارتباط  را بصورت آنلاین و لحظه ای انجام داد  و نیاز به درخواست توسط پورتال وجود ندارد. پس از قطع ارتباط کاربر باجه باید سیم کارت جدید  را در صفحه 97501 ثبت نماید**. دقت شود ترتیب انجام اقدامات فوق در این حالت مهم می باشد.همچنین لازم است برنامه همراه بانک حذف و مجددا نصب و تبادل کلید از طریق سیم کارت جدید انجام پذیرد.**

**4 – در گوشی های امکان استفاده از SMS وجود ندارد!**

برای استفاده از سامانه همراه بانک در گوشی های آیفون باید حتما از GPRS استفاده گردد. به غیر از گوشی های آیفون4 جیلبریک شده (قفل شکسته) .در گوشی آیفون 4 امکان استفاده از SMS نیز وجود دارد.

**5 – در صورت بروز خطای 500 در نسخه آیفون چه اقدامی را باید انجام داد؟**

در این حالت باید شماره سیم کارت مشتری در شعبه ثبت گردد.(صفحه 97501)

**6 – در صورت وجود مشکل در تراکنش انتقال وجه در گوشی های آیفون چه اقدامی را باید انجام داد؟**

در این حالت باید با مراجعه به قسمت🡪International🡪Region Format Settings🡪 General گزینه United States انتخاب گردد.