

زیر گروه اصلی	سوالات	پاسخ
سامانه نماد	سامانه نماد چیست ؟	بانک مرکزی ج.ا.ا. به منظور تضمین امنیت، محرمانگی، صحت، دقت و انکارناپذیری داده ها در نظام بانکی اقدام به ایجاد سامانه نماد نموده است. این سامانه همچنین دارای قابلیت ایجاد هویت دیجیتال امن برای اشخاص در استفاده از خدمات بانکداری مجازی و بستر پیاده سازی گواهی امضاء دیجیتال می باشد. این سامانه به مشتریان بانک ها این امکان را می دهد که صرف نظر از بانک ارائه دهنده خدمت، از یک گواهی امضاء دیجیتال استفاده نمایند.
توکن امضای دیجیتال همراه	توکن امضای دیجیتال همراه (توکن همراه) چیست ؟	توکن امضای دیجیتال همراه که از این پس در این سند به اختصار توکن همراه نامیده می-شود یک ماژول رمزنگاری است که از امکانات گوشی تلفن همراه جهت تولید و نگهداری زوج کلید خصوصی و عمومی و انجام عملیات امضای دیجیتال و رمزگشایی استفاده می-نماید. این محصول توسط متخصصین تولید و توسعه یافته است تا برای دسترسی به توکن رمزنگاری، نیاز به حمل و نگهداری ماژول سخت افزاری مازاد نباشد. از این رو تنها با در دست داشتن گوشی تلفن همراه قادر خواهید بود عملیات امضای دیجیتال و رمزگشایی را به منظور حفظ محرمانگی، جامعیت داده و انکار ناپذیری در تعاملات الکترونیکی و با اطمینان از محفوظ ماندن کلید خصوصی خود انجام دهید
تعریف امضاء الکترونیک تجارت	نرم افزار امضاء الکترونیک تجارت چیست؟	نرم افزاری جهت امضاء برای دریافت گواهی امضاء الکترونیک (از طریق احراز هویت) مشتریان بانک تجارت می باشد. خاطر نشان می گردد امضای الکترونیک همانند امضای کاغذی نبوده و صرفا از طریق اختصاص کد(رمز کاربری) صورت می گیرد .
مزایای امضاء الکترونیک تجارت	مزایای امضاء الکترونیک تجارت چیست ؟	یک (صرفه جویی در زمان دو) عدم لزوم مراجعه حضوری به شعب بانک
نحوه دانلود امضاء الکترونیک تجارت	نرم افزار امضاء الکترونیک از کجا دانلود نمایم ؟	دانلود اپلیکیشن امضاء الکترونیک تجارت از سایت از mybajet.ir امکانپذیر می باشد
رمز کاربری امضاء الکترونیک	در صورتیکه مشتری بخواهد رمز کاربری خود را تغییر دهد چه کاری باید انجام دهد ؟	در صورتی که امضای دیجیتال را تعریف کرده باشد و تمایل به تغییر رمز داشته باشد ، پس از ورود به برنامه امضای تجارت از منوی سمت راست بالا به ترتیب زیر اقدام می نماییم . عملیات رمز -> -> رفع انسداد رمز کاربری -
	در صورتیکه مشتری فقط رمز کاربری خود را فراموش کرده باشد اما رمز مدیریتی را به خاطر داشته باشد باید چه کاری انجام دهد ؟(فراموشی یک رمز)	پس از ورود به برنامه امضای تجارت از منوی سمت راست بالا به ترتیب زیر اقدام می نماییم . عملیات رمز -> -> رفع انسداد رمز کاربری -
	در صورتیکه مشتری هم رمز کاربری را فراموش کرده باشد و هم رمز مدیریتی را فراموش کرده باشد باید چه کاری انجام دهد ؟(فراموشی هر دو رمز)	پس از ورود به برنامه امضای تجارت از منوی سمت راست بالا به ترتیب زیر اقدام می نماییم . بازنشانی اولیه رمز را انتخاب می کنیم.
	کاربرد رمز مدیریتی در برنامه امضای تجارت چیست ؟	در صورت فراموشی رمز کاربری ، تعیین رمز کاربری جدید را مهیا می سازد .

سنوالات متداول اسناد وامضای تجارت

کاربرد راه اندازی توکن امضای دیجیتال	کاربرد راه اندازی توکن امضای دیجیتال همراه برروی گوشی موبایل چیست ؟	برنامه امضای تجارت با هدف راه اندازی و مدیریت توکن همراه برروی گوشی موبایل طراحی و توسعه یافته است که هم زمان با نصب این برنامه، نسخه اندرویدی میان افزار دستینه نیز نصب می-گردد و این امکان را فراهم مینماید تا بتوان بدون نیاز به اتصال توکن به سیستم و تنها از طریق گوشی موبایل، فرآیندهای امضای دیجیتال و رمزنگاری را در سامانه-های تحت وب انجام داد.
طریقه نصب برنامه امضاء الکترونیک تجارت	طریقه نصب برنامه امضا تجارت برروی گوشی موبایل چگونه می باشد ؟	پس از دریافت فایل نصبی از برنامه،(mybajet.ir) مطابق با مراحل زیر اقدام نمایید: ۱.فایل نصبی برنامه را در گوشی موبایل اجرا نموده و در صورت نیاز، مجوز نصب آن را صادر نمایید ۲.در پنجره نمایش داده شده برروی گزینه "Install" کلیک کنید و منتظر بمانید تا فرآیند نصب پایان پذیرد. ۳.پس از اتمام موفقیت آمیز فرآیند نصب، با انتخاب گزینه "Open" برنامه را اجرا نمایید.
نحوه فعال سازی برنامه امضاء الکترونیک تجارت	نحوه فعال سازی برنامه امضای تجارت چگونه می باشد ؟	به منظور استفاده از توکن همراه می-بایست پس از اولین بار اجرا نمودن برنامه امضای تجارت برروی گوشی موبایل، مطابق مراحل زیر، برای فعال سازی برنامه اقدام نمایید: ۱.در پیام نمایان شده با انتخاب گزینه "بازکردن تنظیمات"، مجوز لازم جهت اجرا شدن برنامه در پیش زمینه را صادر نمایید . از برقراری ارتباط با اینترنت اطمینان حاصل نمایید، سپس کد ملی و شماره تلفن همراه خود را وارد نموده و دکمه-ی "مرحله بعد" را انتخاب نمایید. ۲.منتظر بمانید تا کد احراز هویت برنامه توکن موبایلی برای شما ارسال گردد. سپس کد دریافت شده را در قسمت "کد احراز هویت" وارد نمایید و دکمه-ی "فعال-سازی" را انتخاب کنید.*در صورتی که به هر دلیلی پس از مدت زمان تعیین شده، کد احراز هویت برایتان ارسال نگردید، می-توانید با انتخاب دکمه-ی "درخواست مجدد کد فعالسازی"، فرآیند ارسال مجدد کد احراز هویت به تلفن همراه خود را داشته باشید.۳.با اتمام موفقیت آمیز فرایند فعال-سازی، می-توانید جهت مدیریت توکن اقدام نمایید.
مراحل صدور امضاء الکترونیک تجارت	مراحل صدور امضاء الکترونیک تجارت کدامند ؟	۱) راه اندازی توکن امضای دیجیتال همراه برروی گوشی موبایل ۲) نصب برنامه امضا تجارت برروی گوشی موبایل ۳) فعال سازی برنامه امضای تجارت ۴) بازنشانی توکن همراه ۵) تایید و ثبت مشخصات ۶) پرداخت هزینه ۷) احراز هویت متقاضی ۸) صدور گواهینامه الکترونیکی ۹) فعالسازی گواهینامه الکترونیکی

سئوالات متداول اسناد وامضای تجارت

مراحل بازنشانی توکن همراه	مراحل بازنشانی توکن همراه چگونه می باشد ؟	تعیین رمز کاربر : رمز کاربر تنها باید شامل حداقل ۴ عدد و حداکثر ۱۶ عدد باشد. در قسمت رمز مدیریتی، رمز مدیر مدنظر خود را وارد نمایید و آن را در قسمت تایید رمز مدیریتی نیز تکرار کنید. رمز مدیر حداقل باید شامل ۴ کاراکتر و حداکثر ۲۴ کاراکتر باشد و می تواند به صورت ترکیبی از اعداد انگلیسی و حروف تعریف شود که بزرگ و کوچک بودن حروف انتخابی تاثیر گذار می باشد. پس از تعیین رمز کاربری و رمز مدیریتی موردنظر، بر روی گزینه "بازنشانی" کلیک نمایید تا فرآیند بازنشانی آغاز شود در صورتی که فرآیند بازنشانی با موفقیت پایان پذیرد، می توانید در پیام نمایش داده شده، با انتخاب گزینه "تایید" مستقیماً از امکان صدور گواهینامه الکترونیکی برنامه امضای تجارت، برای دریافت گواهینامه از مرکز میانی، مطابق با توضیحات بند ۲، بهره مند شوید.
انواع گواهی امضاء الکترونیک	گواهی (برنز) امضای تجارت چیست ؟	کاربرد گواهینامه های سطح برنز برای انجام تراکنش هایی است که نیاز به احراز هویت، انکار ناپذیری و یا محرمانگی دارند. برای دریافت این سطح از گواهینامه نیاز به احراز هویت غیر حضوری می باشد
	گواهی (نقره ای) امضای تجارت چیست ؟	کاربرد گواهینامه های سطح نقره برای انجام تراکنش هایی است که نیاز به احراز هویت، انکار ناپذیری و یا محرمانگی دارند. برای دریافت این سطح از گواهینامه نیاز به احراز هویت حضوری می باشد
راهنمایی سئوالات امضاء الکترونیک	نرم افزار امضاء الکترونیک بر روی چه مدل گوشی هایی قابل نصب می باشد ؟	در حال حاضر امکان نصب برنامه بر گوشی های اندروید امکانپذیر می باشد .
	حداقل ورژن مورد نیاز گوشی برای نصب نرم افزار امضاء الکترونیک چیست ؟	به گوشی بستگی دارد
	مدت زمان اعتبار گواهی امضاء از طریق نرم افزار امضای تجارت چند سال است ؟	یک سال
	در صورت تغییر گوشی همراه و یا حذف برنامه امضای تجارت چگونه مجدداً آنرا نصب نمایم ؟	مشتریان مجدداً می بایست نسبت به انجام فرآیند ثبت گواهی امضاء دیجیتال اقدام نمایند.
	آیا در صورت حذف برنامه امضای تجارت نصب مجدد آن مشمول پرداخت هزینه می باشد ؟	خیر – از سایت (mybajet.ir) مجدداً آنرا دانلود نمایید .
	در فرآیند ثبت نام امضای دیجیتال آیا نیاز به سریال کارت ملی می باشد ؟	بله – قابل توجه اینکه سریال کارت ملی ، پشت کارت ملی می باشد و ترکیبی از اعداد و یک حرف می باشد . توجه کنید سریال با حرف شروع نمی شود در صورتیکه مشتری به اشتباه عدد به جای عدد ۰ ، حرف 0 را وارد نموده باشد راهنمایی بفرمایید ابتدای شماره سریال فقط ۱ با عدد شروع می شود . (صادقی پری)
	آیا با کارت ملی قدیمی میتوان فرآیند احراز هویت غیر حضوری ثبت گواهی امضاء را انجام داد ؟	در صورت نداشتن کارت ملی جدید ، داشتن کارت ملی قدیم و به همراه کد رهگیری مشتری الزامی می باشد . نکته : در زمان استفاده کد رهگیری به جای سریال کارت ملی درج گردد .
	در صورتی که خط تلفن همراه بنام مشتری نباشد آیا میتوان فرآیند احراز هویت غیر حضوری ثبت گواهی امضاء را انجام داد ؟	خیر – می بایست شماره تلفن همراه به نام مشتری باشد .

سنوالات متداول اسناد وامضای تجارت

باتوجه به اینکه پس از پرداخت هزینه نصب کد شناسه یکتا برای مشتری پیامک می گردد لذا در صورت بروز مشکل پرداخت ، مجدداً از همان شناسه قبلی استفاده گردد . این شناسه برای مشتری پیامک شده و می تواند از پیامک خود بازبایی کند . در صورتی که با شناسه یکتا مشکل برطرف نشد و از حساب مشتری نیز مبلغ کسر شده باشد به لایه ۲ ارجاع می شود . اما در صورتی که وجهی از مشتری کسر نشده باشد مشتری می بایست مجدداً نسبت به پرداخت هزینه اقدام کند .	در زمان نصب برنامه هزینه امضاء پرداخت شده ولی مجدداً به درگاه پرداخت برگشت داده شده؟
علی رغم اینکه مبلغ زیر ۱۰۰ هزار تومان است اما باید رمز پویا وارد شود .	زمان پرداخت هزینه امضای تجارت مشتری از درگاه مربوطه رمز دوم پویا یا ثابت می بایست وارد کند ؟
سند شماره همراه باید متعلق به متقاضی باشد .	علت مشاهده پیغام " ID=۶۹۱۵ این موبایل در مالکیت شما نمی باشد" چیست ؟
پس از ورود به برنامه از منوی مدیریت گواهینامه -> صدور گواهی جدید نسبت به ادامه عملیات فعالسازی اقدام گردد .	در حین انجام عملیات صدور گواهی در صورتیکه به هر علت فرآیند فعالسازی متوقف شد ، جهت ورود مجدد چه اقدامی انجام دهیم ؟
خیر	آیا با داشتن ماسک ، کلاه و عینک غیر طبی تطبیق چهره در زمان نصب امضای الکترونیک میسر می باشد ؟
در حال حاضر کارمزد گواهی امضا در اپلیکیشن امضاء تجارت ۲۳۹۸۰۰ ریال می باشد .	کارمزد گواهی امضا در اپلیکیشن امضاء تجارت چند ریال می باشد ؟
قطع بودن سرویس ثبت احوال	علت مشاهده خطای " خطا در دریافت اطلاعات درخواست" چیست ؟
رخداد هر خطایی در ارتباط با CA	علت مشاهده خطای " خطا در فرآیند کد خطای ۱" در زمان صدور گواهی نامه الکترونیکی چیست ؟
این خطا وجود ندارد	علت مشاهده خطای " مرکز صدور گواهی انتخاب شده " در زمان دائلود گواهی امضای الکترونیک چیست ؟
بعداً می توان از همین شناسه پرداخت با زدن در بخش کد تخفیف استفاده کرد	در صورت داشتن شناسه پرداخت و قطعی برنامه به هر علت و عدم امکان در ادامه عملیات چه اقدامی گردد ؟
این خطا از طرف شاپرک در زمان انجام تراکنش مشکوک به تقلب رخ می دهد	علت مشاهده "خطای تراکنش مشکوک به تقلب بوده و سیستم بانکی از پرداخت با خطا مواجه شده است " در زمان پرداخت هزینه امضای الکترونیک چیست ؟

خطاهای امضاء الکترونیک