

با سلام و احترام،

در این فایل، نمونه‌هایی از خطاهایی که ممکن است در فرآیند صدور بیمه‌نامه‌های سیمازر با آن‌ها مواجه شوید، به همراه علت بروز خطا و راهکار رفع آن ارائه شده است.

خواهشمند است در صورت مشاهده هر یک از این خطاها، ابتدا مطابق راهکار ارائه‌شده اقدام فرمایید. چنانچه پس از انجام مراحل اعلام‌شده مشکل برطرف نشد، موضوع را از طریق پیام‌رسان «بله» به واحد پشتیبانی اطلاع دهید. خواهشمند است از تماس تلفنی با واحد پشتیبانی خودداری فرمایید. تمامی پیگیری‌ها و درخواست‌های مربوط به صدور، صرفاً از طریق پیام‌رسان «بله» انجام می‌شود. بنابراین، لطفاً تنها از این طریق نسبت به ثبت و پیگیری درخواست‌های خود اقدام فرمایید.

با تشکر

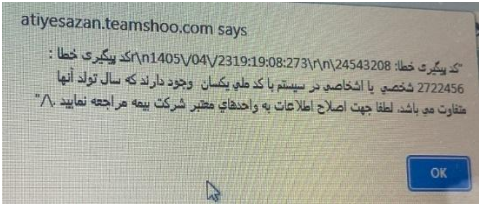
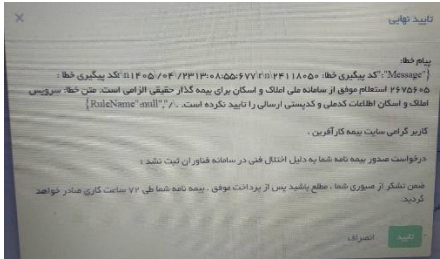
توجه:

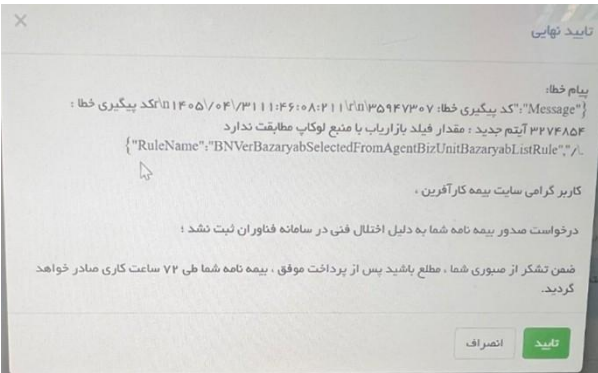
لطفاً تمامی مشکلات و درخواست‌های مربوط به صدور را فقط از طریق پیام‌رسان «بله» برای واحد پشتیبانی ارسال نمایید.

ساعات پاسخگویی واحد پشتیبانی: هر روز از ساعت ۸:۰۰ صبح تا ۲۰:۰۰

شماره واحد پشتیبانی (خانم طهماسبی): ۰۹۱۸۴۴۹۴۴۱۶

ردیف	پیغام خطا	دلیل خطا	راهکار
۱		اطلاعات هویتی بیمه‌گذار یا بیمه‌شده قبلاً به صورت ناقص یا نادرست در سامانه فناوریان ثبت شده است؛ بنابراین امکان ادامه فرآیند صدور بیمه‌نامه وجود ندارد.	اطلاعات کامل بیمه‌گذار یا بیمه‌شده شامل کد ملی، تاریخ تولد، شماره تلفن همراه، کدپستی ثبت شده در سامانه املاک و اسکان و نشانی کامل را از طریق پیام‌رسان بله به شماره پشتیبانی ۰۹۱۸۴۴۹۴۴۱۶ ارسال نمایید تا اطلاعات در سامانه فناوریان اصلاح و تکمیل شود.
۲		این خطا ناشی از اختلال یا قطعی موقت سامانه صدور آنلاین با فناوریان است.	فرآیند صدور را در ساعاتی بعد مجدداً انجام دهید. در صورت تداوم خطا، موضوع را به واحد پشتیبانی ۰۹۱۸۴۴۹۴۴۱۶ اعلام نمایید.
۳		این خطا ناشی از اختلال یا قطعی موقت در سامانه استعلام ثبت احوال است.	در صورت اطمینان از صحت کد ملی و تاریخ تولد بیمه‌گذار یا بیمه‌شده، فرآیند صدور را در ساعاتی بعد مجدداً انجام دهید. در صورت تداوم خطا، موضوع را به واحد پشتیبانی ۰۹۱۸۴۴۹۴۴۱۶ اعلام نمایید.

اطلاعات کامل بیمه‌گذار یا بیمه‌شده شامل کد ملی، تاریخ تولد، شماره تلفن همراه، کدپستی ثبت‌شده در سامانه املاک و اسکان و نشانی کامل را از طریق پیام‌رسان بله به شماره پشتیبانی ۰۹۱۸۴۴۹۴۴۱۶ ارسال نمایید تا اطلاعات در سامانه فناوری‌ان اصلاح و تکمیل شود.	اطلاعات هویتی بیمه‌گذار یا بیمه‌شده قبلاً به‌صورت ناقص یا نادرست در سامانه فناوری‌ان ثبت شده است؛ بنابراین امکان ادامه فرآیند صدور بیمه‌نامه وجود ندارد.	۸ 	
در صورت اطمینان از ثبت صحیح کدپستی در سامانه املاک و اسکان، فرآیند صدور را در ساعاتی بعد مجدداً انجام دهید. در صورت تداوم خطا، موضوع را به واحد پشتیبانی ۰۹۱۸۴۴۹۴۴۱۶ اعلام نمایید. در صورت اطمینان از ثبت کدپستی در سامانه املاک، خطا به صورت لحظه ای می باشد لذا در ساعاتی بعد مجدداً چک شود.	این خطا ناشی از اختلال یا قطعی موقت در سامانه استعلام املاک و اسکان است.	۹ 	
اطلاعات کامل بیمه‌گذار یا بیمه‌شده شامل کد ملی، تاریخ تولد، شماره تلفن همراه، کدپستی ثبت‌شده در سامانه املاک و اسکان و نشانی کامل را از طریق پیام‌رسان بله به شماره پشتیبانی ۰۹۱۸۴۴۹۴۴۱۶ ارسال نمایید تا اطلاعات در سامانه فناوری‌ان اصلاح و تکمیل شود.	اطلاعات هویتی بیمه‌گذار یا بیمه‌شده قبلاً به‌صورت ناقص یا نادرست در سامانه فناوری‌ان ثبت شده است؛ بنابراین امکان ادامه فرآیند صدور بیمه‌نامه وجود ندارد.	۱۰ 	
پس از گذشت ۲۴ ساعت، مجدداً درخواست فراموشی رمز عبور را ثبت نمایید. در صورت تداوم مشکل، موضوع را به واحد پشتیبانی ۰۹۱۸۴۴۹۴۴۱۶ اعلام نمایید.	به دلیل ثبت بیش از حد مجاز درخواست‌های فراموشی رمز عبور در سامانه تیمشو، امکان ثبت درخواست جدید به‌صورت موقت وجود ندارد.	۱۱ 	

مدیر فروش می بایست ابتدا مطابق دستورالعمل، اطلاعات کارشناس را در سامانه فناوران ثبت و فرآیند ثبت نام وی در تیم شو را تکمیل نماید. پس از تکمیل این مراحل، عملیات مجدداً انجام شود. در صورت تداوم خطا، موضوع از طریق واحد پشتیبانی پیگیری گردد	متن خطا: به دلیل اینکه اطلاعات کارشناس در سامانه فناوران ثبت نشده یا TeamSho فرآیند ثبت نام در تکمیل نشده است، امکان ادامه عملیات وجود ندارد		۱۲
---	---	--	-----------