سامانه جامع مدیریت و پشتیبانی اکیپا (Ekeepa)

دستورالعمل عملیاتی: فرآیند استرداد وجوه رزروهای تکراری (مکرر)

بر اساس نوع درگاه بانکی به تفکیک زیر تعیین گردیده است. رعایت دقیق این دستورالعمل برای کلیه کارشناسان الزامی می‌باشد. گرامی واحد پشتیبانی، جهت جلوگیری از پرداخت‌های مضاعف و تسهیل عودت وجوه، فرآیند رسیدگی به تراکنش‌های تکراری/مکرر همکاران

درگاه / روش پرداخت	نحوه عودت وجه	اقدام لازم توسط کارشناس پشتیبانی
درگاه مستقیم بانکی	**خودکار (بانک)**	توسط شاپرک ظرف ۲۴ تا ۷۲ ساعت کاری بازمی‌گردد. به کاربر صرفا زمان اعلام شود. عدم نیاز به اقدام دستی. وجه
اوانو (Ovano)	**خودکار (سیستمی)**	تکراری توسط درگاه اوانو تفکیک و مستقیما به حساب/کیف‌پول اوانو مسترد می‌شود. عدم اقدام دستی. تراکنش
سلفیت (Selfit)	**خودکار (سیستمی)**	دستی. بازگشت مبلغ تکراری مستقیما توسط زیرساخت سلفیت انجام خواهد شد. عدم اقدام
دیجی‌پی (DigiPay)	**دستی (مشابه کنسلی)**	استرداد به کیف‌پول دیجی‌پی کاربر یا کارت‌به‌کارت بانکی مطابق پروتکل کنسلی. اقدام دستی الزامی است. بررسی وضعیت در پنل دیجی‌پی؛
اسنپ‌پی (SnappPay)	**دستی (مشابه کنسلی)**	اسنپ‌پی یا تسویه طبق ضوابط مالی (بررسی پیش‌پرداخت/اقساط و تسویه حساب). اقدام دستی الزامی است. لغو سفارش در پنل

ضوابط کلیدی و خطوط قرمز عملیاتی:

مستقیم، اوانو و سلفیت تحت هیچ شرایطی اقدام به واریز دستی یا کارت‌به‌کارت ننمایید تا از مغایرت و پرداخت دوبل جلوگیری شود.
۱. ممنوعیت پرداخت دستی در درگاه‌های خودکار: در تراکنش‌های درگاه بانکی

استرداد نقدی به کارت بانکی صرفا تا سقف ۳ میلیون تومان مجاز است. مبالغ بالاتر اکیدا باید به «کیف پول اعتباری اکیپا» واریز گردد.
۲. سقف ۳ میلیون تومان استرداد نقدی: در موارد نیازمند اقدام دستی (دیجی‌پی و اسنپ‌پی)،

مستندات و لاگ پیگیری: برای کلیه موارد دستی، ثبت کد پیگیری تراکنش و تصویر فیش در فیلد مربوطه پنل ادمین الزامی است.
۳. ثبت