

“계좌이체 결제 오류 발생시 자가조치 가이드”

- 일반 사용자 ver -

2018.11

확인 사항 및 진행 순서

일반 결제
사용자

첫 번째. 서비스 지원 환경 확인

결제를 진행할 컴퓨터가 결제 서비스를 사용 가능한 환경인지 확인합니다.

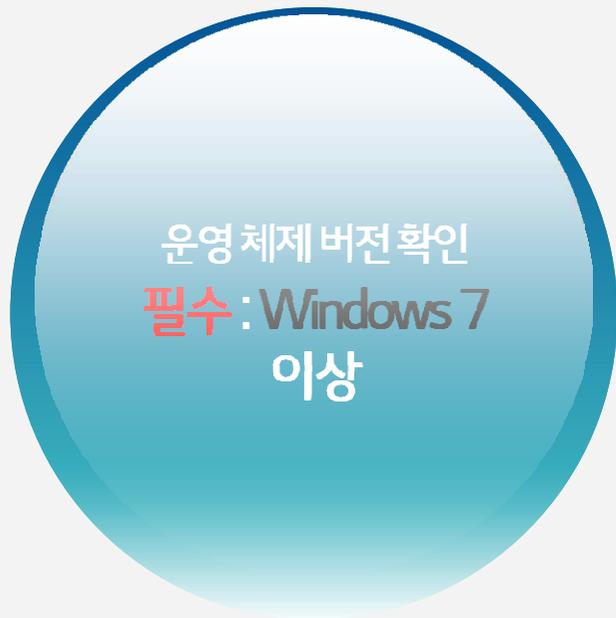


두 번째. 오류 발생시 자가 조치 방법

홈페이지에서 납부 또는 결제 버튼을 눌렀을 때 나타나는 현상을 확인한 뒤 발생한 현상에 해당하는 조치방법을 진행합니다.

“ 첫 번째. 서비스 지원 환경 확인 ”

필수적으로 확인해야 하는 사항이며 결제를 진행할 컴퓨터가 결제 서비스를 사용 가능한 환경인지 확인합니다.



지원 브라우저 : IE9이상

※ Internet Explorer 8 이하 버전 브라우저 서비스 미지원

▼ 미지원 브라우저 사용시 아래의 미지원 안내 메시지 출력

“뱅크페이는 Internet Explorer 9 이상부터 서비스를 지원합니다.
브라우저 업그레이드 후 서비스를 이용해 주시기 바랍니다”

“ 두 번째. 오류 발생시 자가 조치 방법 ”

홈페이지에서 납부 또는 결제 버튼을 눌렀을 때 나타나는 현상을 기준으로 확인하시면 되며 버튼을 누른 후 발생한 현상에 해당하는 조치방법을 진행합니다.

계좌이체 결제 팝업 창이 호출되지 않는 경우

조치방법 1
신뢰할 수 있는 사이트 등록

계좌이체 결제 팝업창은 호출되나 결제창 내용이 표시되지 않는 경우(테두리 탭이 있지만 출력)

조치방법 2
브라우저 팝업차단 해제 또는 툴바 제거

계좌이체 결제 팝업창은 호출되나 아래와 같은 메시지 출력되는 경우
"서비스 이용에 불편을 드려 죄송합니다!! 해당 페이지 처리중 오류가 발생하였습니다. 관리자에게 문의해주시기 바랍니다."

조치방법 3
브라우저 캐쉬 삭제 및 설정 초기화

조치방법 4
설치프로그램 삭제

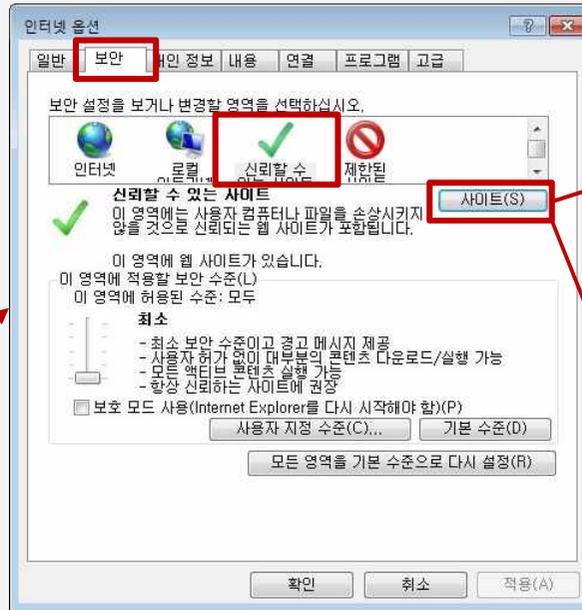
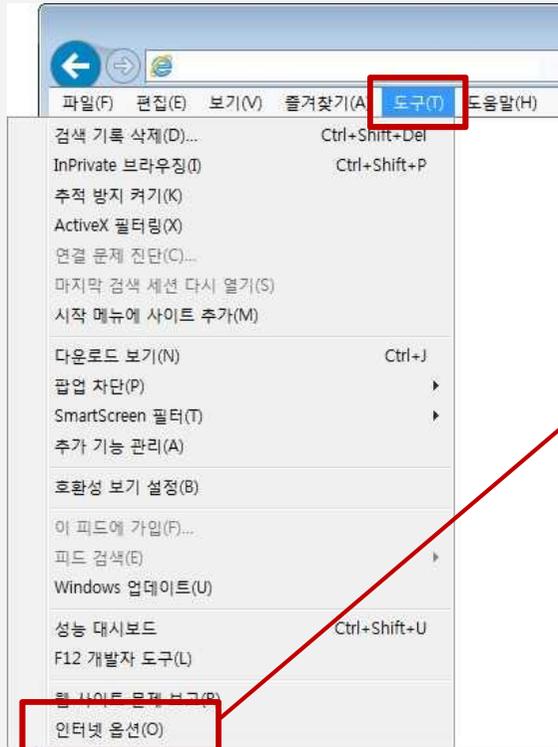
계좌이체 결제 팝업창은 호출되나 설치프로그램 다운로드 또는 설치 오류 발생하는 경우

조치방법 5
설치프로그램 삭제 후 수동 재설치

“조치방법 1.신뢰할 수 있는 사이트 등록”

Internet Explorer의 [도구]-[인터넷옵션]-[보안]-"신뢰할 수 있는 사이트"의 [사이트]에 2개 주소 추가

- *.lgcns.com
- *.bankpay.or.kr

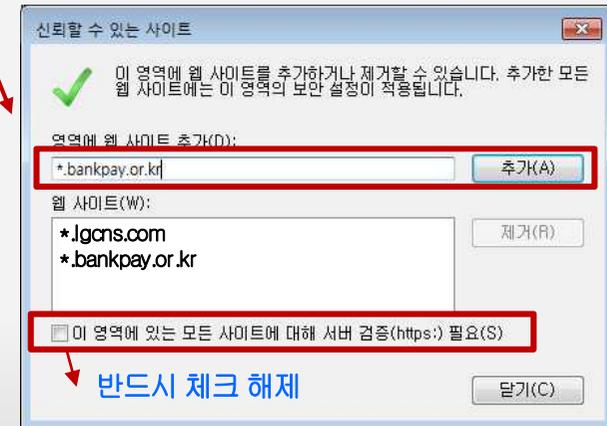


[주의사항]

아래와 같이 주소 오입력 하지 않도록 주의 요망
http://*.lgcns.com
https://*.lgcns.com
www.bankpay.or.kr
*.bankpay.co.kr
https://*.bankpay.or.kr

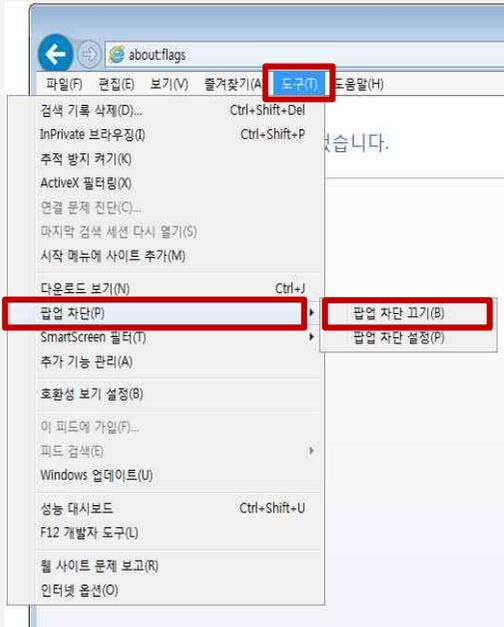


2개 주소 모두 등록 진행



“ 조치방법 2. Internet Explorer 브라우저 팝업차단 해제 또는 툴바 제거 ”

Internet Explorer의 [도구]-[팝업 차단]-[팝업 차단 끄기] 클릭



툴바(구글, 네이버, 알툴바 등)가 설치된 경우 툴바 제거 진행

Windows [시작]-[제어판]-[프로그램 및 기능] - 툴바 설치프로그램(Google Toolbar, 알툴바, Naver Toolbar 등) 선택 후 “제거”를 통해 프로그램 삭제 후 브라우저 재수행 함

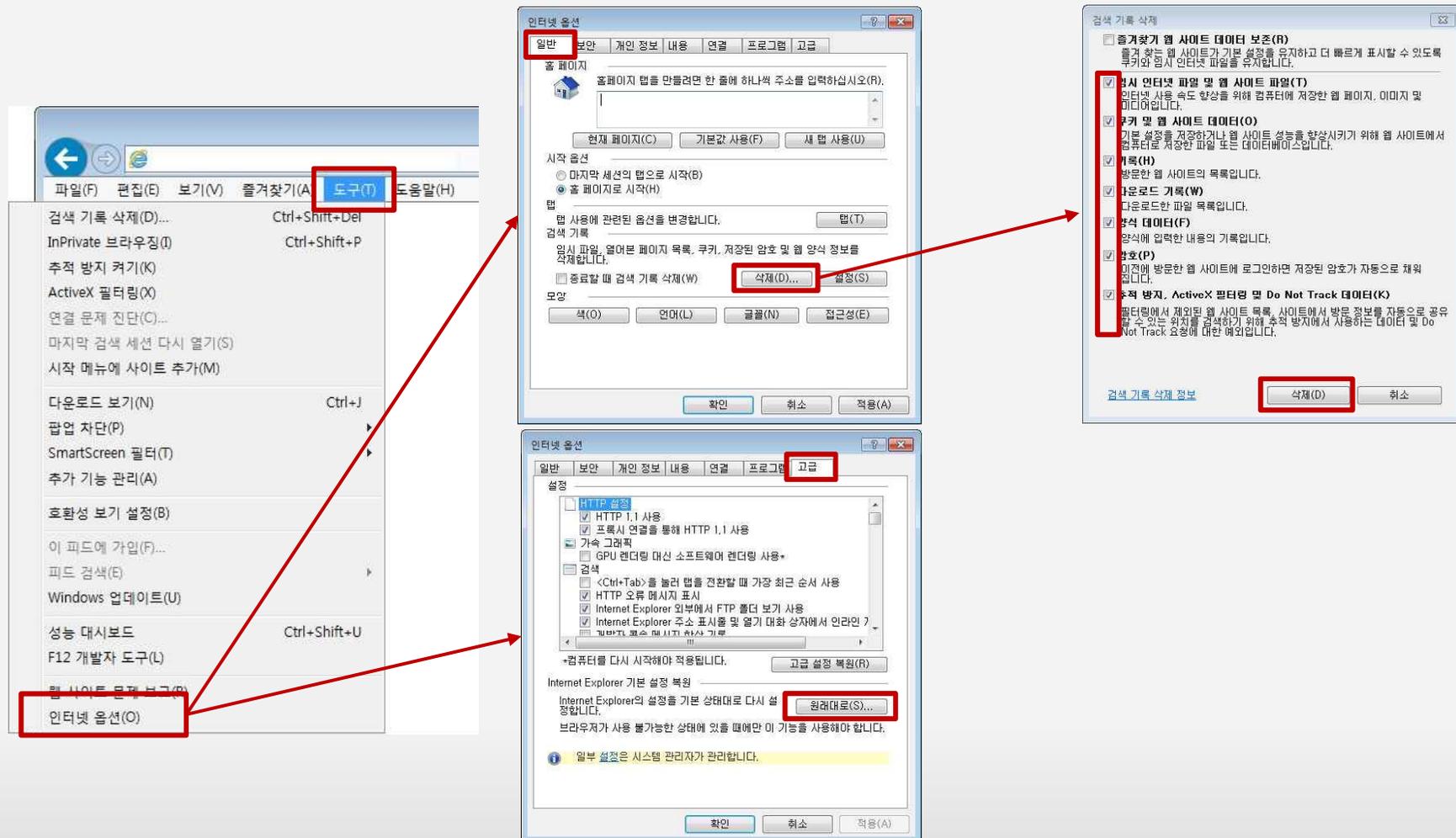


설치된 툴바 제거

“ 조치방법 3. Internet Explorer 브라우저 캐시 삭제 및 설정 초기화 ”

Internet Explorer의 [도구]-[인터넷옵션]-[일반]-"검색기록" [삭제]에 모든항목 체크하여 삭제 클릭

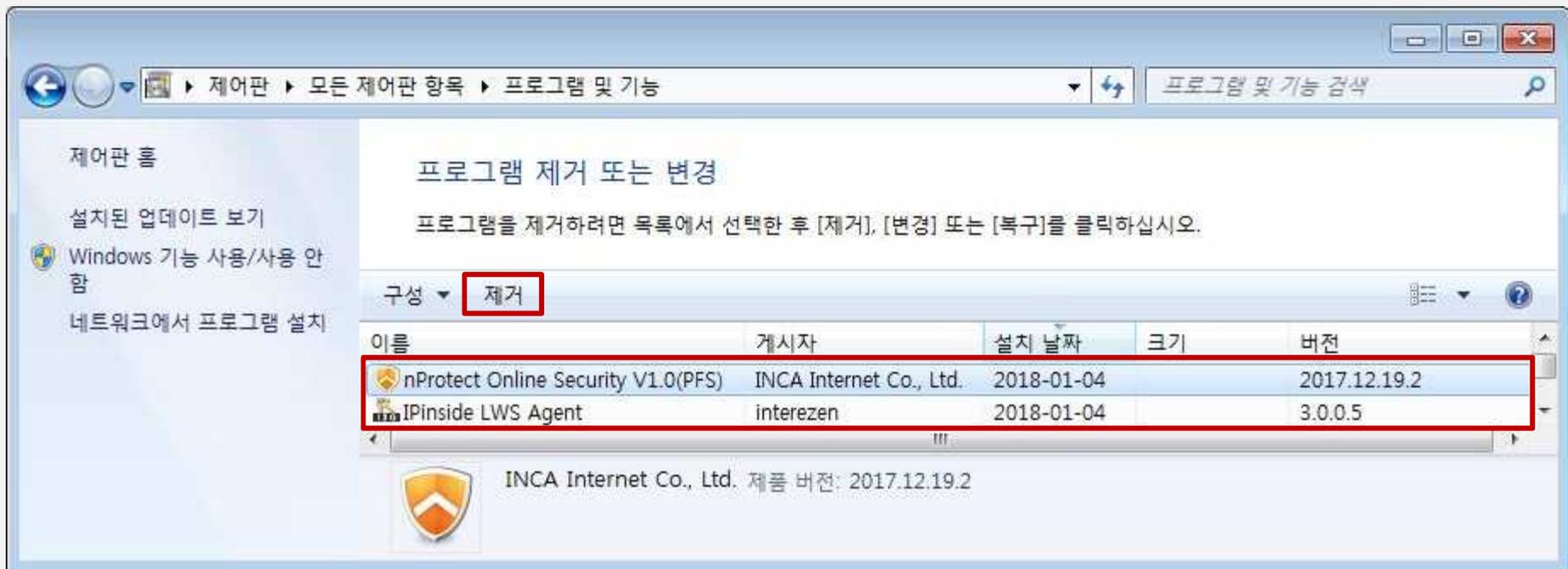
Internet Explorer의 [도구]-[인터넷옵션]-[고급]-"Internet Explorer 기본설정 복원"의 [원래대로] 클릭



“ 조치방법 4. 설치프로그램 삭제 ”

Windows의 [시작]-[제어판]-[프로그램 및 기능] 메뉴에서 하기 설치 프로그램 “제거” 후 결제 재진행 또는 PC 재기동 후 재시도

nProtect Online Security(NOS), IPinside LWS Agent(IPinside)

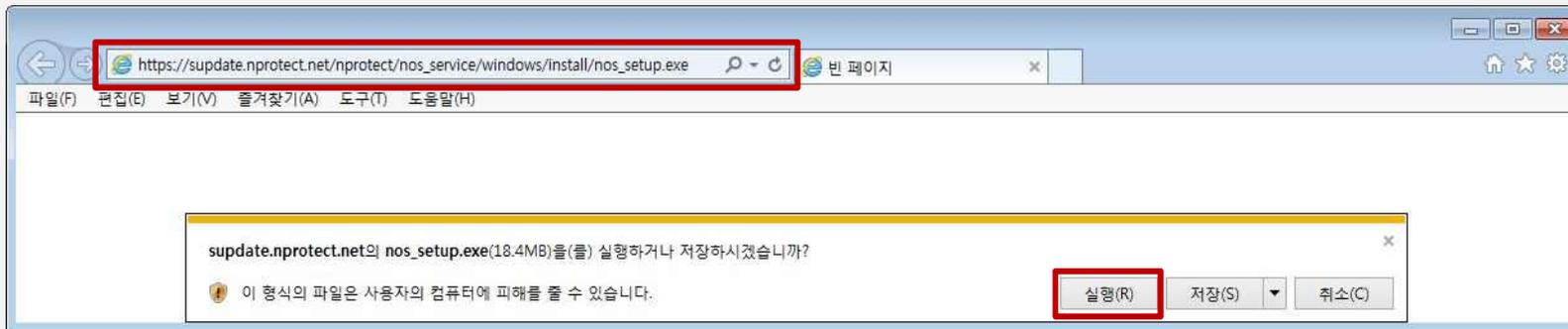


“ 조치방법 5. 설치프로그램 수동 설치 ”

하기 수동 설치 프로그램 URL을 통한 프로그램 다운로드 및 재설치 진행

-nProtect Online Security(NOS)

https://supdate.nprotect.net/nprotect/nos_service/windows/install/nos_setup.exe



-IPinside LWS Agent (IPinside)

<https://www.bankpay.or.kr:7443/ipinside/agent/I3GSvcManager.exe>

