



Пополнение не зачислено-Пополнение

Номер запроса 1449760

Время отправки 2021-03-06 18:00:42

Статус



2021-03-06 18:00:42

Сумма перевода: 496

Адрес депозита: NCYAVMNQOZ3MZETEBD34ACMAX3S57WUSWAZWY3DW

TXID Транзакция НА SH: 231abe3b46f27e8073225d24a76905330fa517231b33578bcbb05a0081389b50

Адрес электронной почты: zonebel20@gmail.com

Описание: Здравствуйте Окех!

У меня проблема – мои монеты XEM при трансфере с другой биржи не были зачислены на мой Окех аккаунт.

Я тогда сразу обратился в поддержку и мне объяснили, что причина в том, что монеты были отправлены нестандартным способом, а именно мозаикой. При этом посоветовали обратиться к отправителю.

Я после общался с отправителем – они подтвердили, что монеты были списаны с их адресов и успешно убыли, о чем говорит запись в блокчейне.

Я также советовался с поддержкой NEM foundation и меня также удостоверили что монеты находятся на Окех. Несмотря на нестандартную передачу, которую биржи зачастую не поддерживают (депозит сервер не может корректно обработать такую транзакцию), монеты были приняты и в данный момент находятся на Окех адресах.

Мне посоветовали обратиться снова к Окех и объяснить ситуацию. Надеюсь, если технически трудно зачислить монеты, вы сможете вернуть их обратно или на мой nem кошелек?

Буду крайне благодарен за содействие



2021-03-06 18:17:37



Служба
поддержки
OKEx

Dear Valued Customer,

Upon checking, you have deposited the XEM with mosaic channel. However, we do not support this deposit. Please kindly check with the sending platform for the issue. You can check the difference between the normal deposit and your deposit.

Normal deposit- https://explorer.nemtool.com/?#/s_tx?hash=97a64c24e963423360879377e5951de3246193f3b3ea97e13d699e9dfd42ead7

Your deposit- https://explorer.nemtool.com/?#/s_tx?hash=231abe3b46f27e8073225d24a76905330fa517231b33578bcbb05a0081389b50



2021-03-06 18:50:08

Hi dear,

Yes I understand that sender exchange send coins as mosaic (instead standard way) and that okex exchange probably don't support such transfer type. But sender sent coins and they left their address what is seen in blockchain. How they could help now?

Instead I was consulting with NEM support- they said that Okex did receive coins and coins are available at our address. I understand the deposit server code failed to process correctly such transactions where XEM is attached as a mosaic. This doesn't change that coins in NEM blockchain are on Okex address. If you don't support XEM sent as mosaic then please send coins back. Please help, these coins are very valuable to me

2021-03-07 00:10:17



Служба
поддержки
OKEx

Dear Valued Customer,

We sincerely apologize that we are unable to return it back. It is because we do not have this technology.

2021-03-07 00:10:41



Служба
поддержки
OKEx

Dear Valued Customer,

Hope the solution above clarifies for you. Should you have any further inquiries, do feel free to contact us again. Have a great day!



Компания



Документы




Сервисы



Поддержка



 русский язык/USD 