




بانک قرض الحسنه رسالت
بانکداری الکترونیک

راهنمای تلفن بانک

تهیه‌کنندگان: کارشناسان بانکداری الکترونیک

تاریخ: 1395/12/03

صفحه 111	واحد بانکداری الکترونیک	بانک قرض الحسنه رسالت	
پیشنهاد ارزیابی شعب بر اساس سیستم های بانکداری الکترونیک			بانک قرض الحسنه رسالت




بانک قرض الحسنه رسالت
بانکداری الکترونیک
راهنمای تلفن بانک

تهیه کنندگان: کارشناسان بانکداری الکترونیک

تاریخ: 1395/12/03

ویرایش: 1.01

صفحه 1 از 10	واحد بانکداری الکترونیک	بانک قرض الحسنه رسالت	
		راه‌های تلفن بانک	بانک قرض الحسنه رسالت



با چاپ نکردن این سند، به محیط زیست بیشتر کمک کنیم

فهرست مطالب

..... ۳	مقدمه
..... ۳	معرفی خدمات تلفن بانک:
..... ۴	فلوچارت تلفن بانک:
..... ۵	منوی اصلی تلفن بانک:
..... ۶	منوی اصلی پرداخت تلفری:
..... ۶	نحوه استفاده از خدمات تلفن بانک بانک قرض الحسنه رسالت
..... ۶	پرداخت تلفری:
..... ۷	خروج از تلفن بانک :
..... ۷	توضیحات تکمیلی:
..... ۸	کلیدهای مخابراتی:

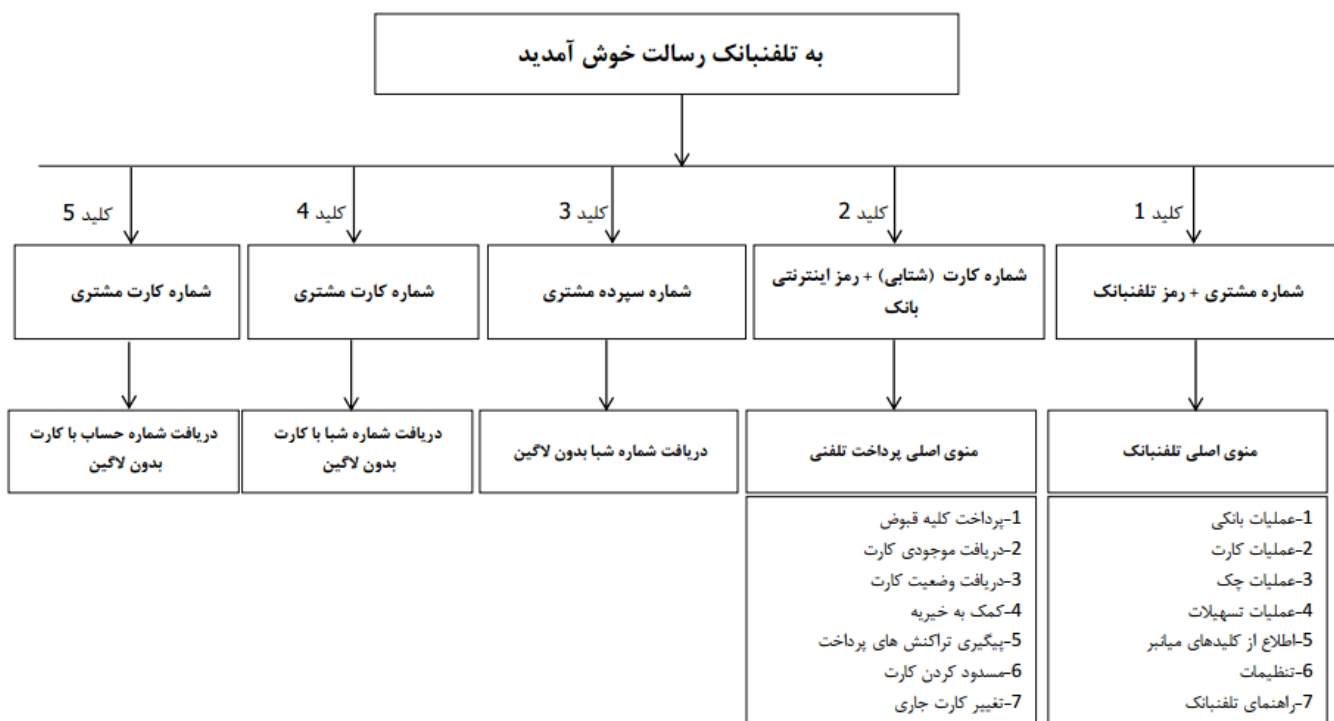
مقدمه



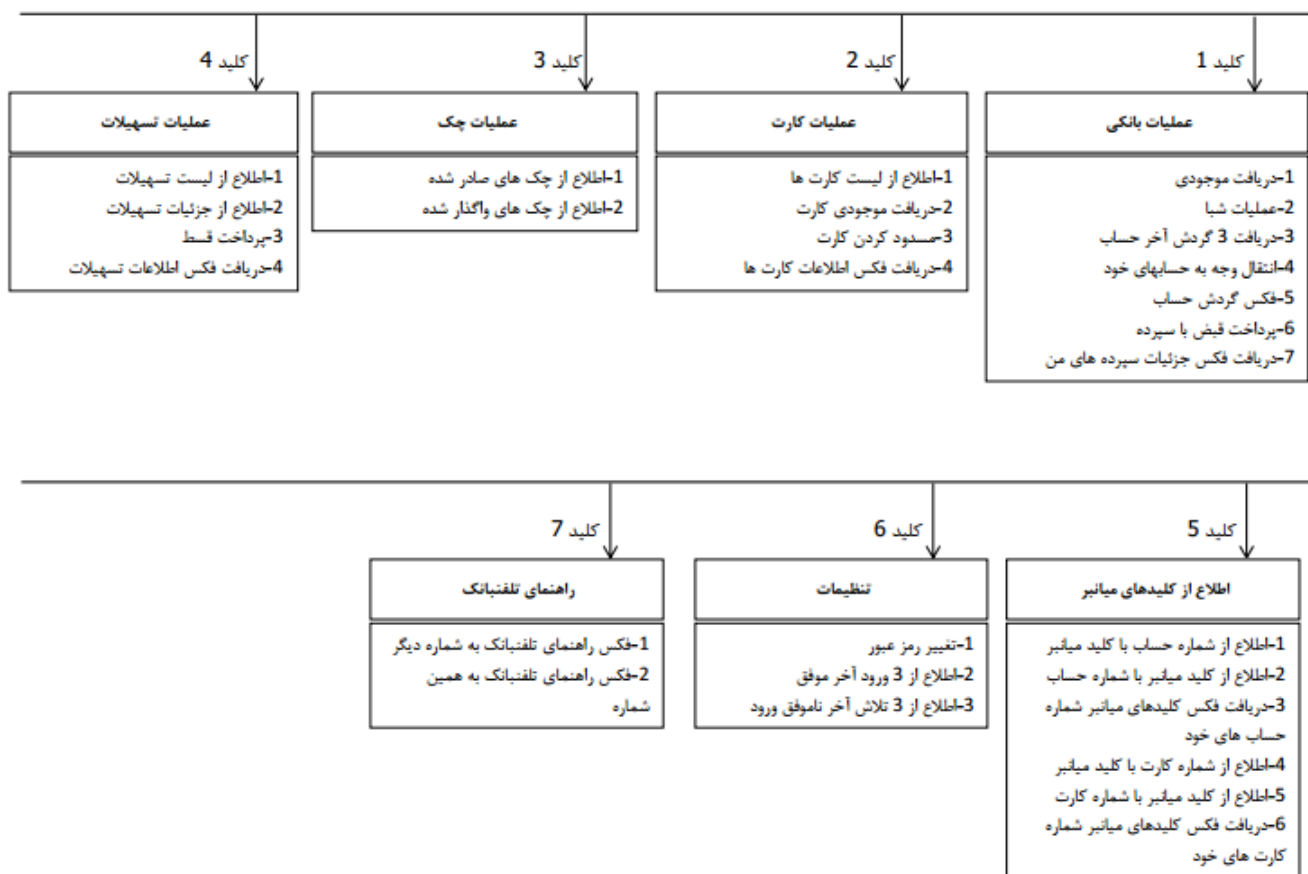
معرفی خدمات تلفن بانک:

- ❖ اعلام مانده و سه گردش آخر حساب
- ❖ مسدود کردن کارت
- ❖ تغییر رمز عبور
- ❖ دریافت صورتحساب از طریق نمابر
- ❖ دریافت گردش حساب
- ❖ انتقال وجه
- ❖ فکس گردش حساب
- ❖ فکس گردش روزانه حساب
- ❖ دریافت موجودی کارت
- ❖ دریافت وضعیت کارت
- ❖ کمک به خیریه
- ❖ دریافت ۳ گردش آخر کارت
- ❖ اطلاع از چک های صادر شده
- ❖ اطلاع از چک های واگذار شده
- ❖ عملیات کارت
- ❖ اطلاع از لیست تسهیلات
- ❖ پرداخت اقساط
- ❖ دریافت فکس تسهیلات
- ❖ پرداخت کلیه قبوض
- ❖ پیگیری قبوض پرداخت شده
- ❖ دریافت شماره شبا
- ❖ دریافت شماره حساب با کارت
- ❖ فکس راهنمای تلفن بانک

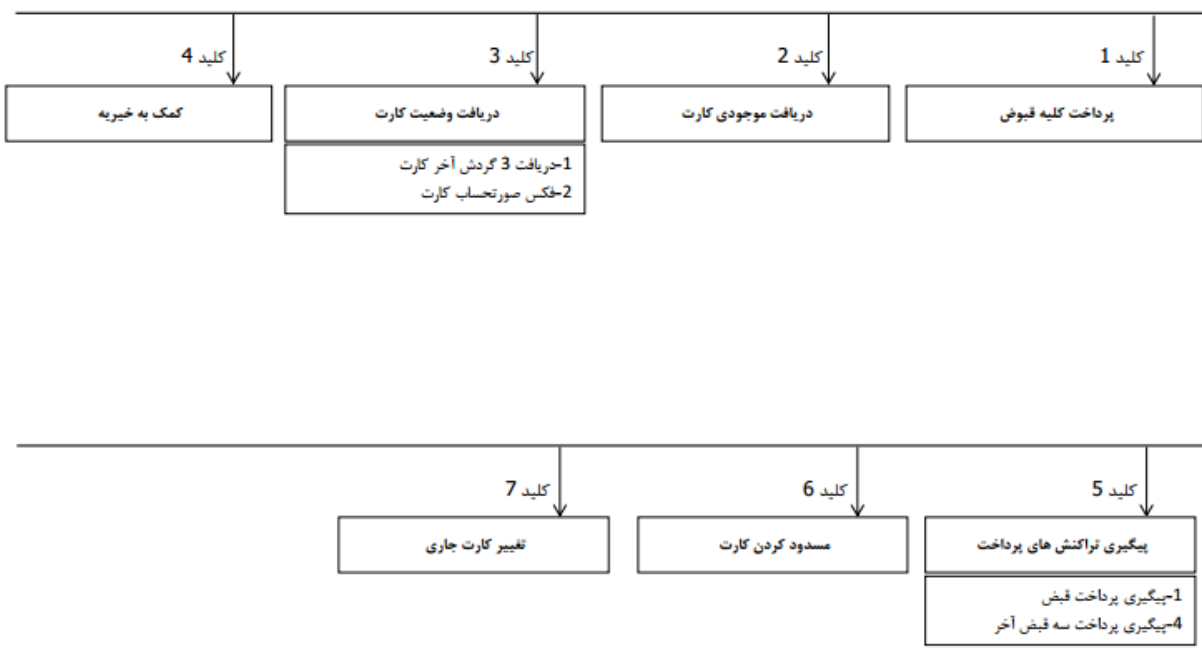
فلوچارت تلفن بانک:



منوی اصلی تلفن بانک:



منوی اصلی پرداخت تلفنی:




نحوه استفاده از خدمات تلفن بانک بانک قرض الحسنه رسالت

مشتریان محترم پس از تکمیل فرم درخواست خدمات تلفن بانک، تحویل آن به متصدی شعبه و دریافت رمز و نام کاربری می توانند از خدمات بانکی از طریق تلفن ثابت و نیز تلفن همراه با شماره گیری ۲۴۹۳۰ بهره مند گردند. لازم به ذکر است که مشتریانی که خارج از استان تهران می باشند می بایست کد ۰۲۱ را نیز شماره گیری نمایند (۲۴۹۳۰-۰۲۱).

پرداخت تلفنی:

این گزینه جهت انجام عملیات بر روی کارت طراحی شده است. تمامی دارندگان کارت های شتابی (کارت های صادره از تمامی بانک هایی که عضو شبکه ستاب هستند) قادر به استفاده از این گزینه خواهند بود.

صفحه 7 از 10	واحد بانکداری الکترونیک	بانک قرض الحسنه رسالت	
		راهبهای تلفن بانک	بانک قرض الحسنه رسالت

خروج از تلفن بانک :

در صورت حضور در هر یک از منوهای تلفن بانک با وارد نمودن # (کلید مربع) از سیستم تلفن بانک خارج خواهید شد.

در صورتی که سیستم منتظر وارد نمودن ورودی شماسست، با وارد نمودن # (کلید مربع) از عملیاتی که در آن هستید انصراف داده و به منوی بالاتر بازگردانده می شوید.

در صورتی که در هر یک از منوها هستید، با وارد کردن کلید ۹ به منوی بالاتر منتقل خواهید شد و در صورتیکه در منوی اصلی باشید از سیستم خارج خواهید شد.

توضیحات تکمیلی:

جهت دریافت رمز اینترنتی کارت خود (صادر شده از هریک از بانک ها) می توانید با استفاده از دستگاه خودپرداز بانک صادرکننده ی کارت خود، گزینه تغییر رمز را انتخاب کرده و سپس تغییر رمز اینترنتی (رمز دوم کارت) را انتخاب کرده و رمز جدید خود را وارد نمائید

با وارد نمودن دکمه * بعد از عددی که وارد می کنید ، ورودی خود را تأیید می نمائید.

تمامی منوهای فکس شامل دو انتخاب فکس به شماره دیگر و فکس به همین شماره می باشند. در صورتی که دستگاه فکس شما به همان خط متصل است که با آن با تلفن بانک تماس گرفته اید، گزینه فکس به همین شماره را انتخاب نمائید ولی در صورتی که دستگاه فکس شما دارای خط تلفن مستقلی است ، گزینه فکس به شماره دیگر را انتخاب نمائید.

مشتریانی که دارای تنها یک سپرده می باشند ، نیازی به وارد نمودن شماره سپرده ندارند

مشتریانی که دارای تنها یک شماره کارت می باشند ، نیازی به وارد نمودن شماره کارت ندارند

مشتریانی که دارای تنها یک تسهیلات می باشند ، نیازی به وارد نمودن شماره تسهیلات ندارند

در گزینه اطلاع از لیست کارت ها، لیست کارت های خود را دریافت می کنید ، قابل ذکر است که کارت هایی که مسدود و یا مجازی می باشند ، در این لیست نمی باشند.

انتقال وجه در تلفن بانک تنها بین سپرده های خود مشتری در بانک قابل انجام می باشد.

در منوی تنظیمات با استفاده از گزینه تغییر رمز می توانید رمز تلفن بانک خود را تغییر دهید.

گزینه پرداخت قبض، جهت پرداخت کلیه قبوض (با استفاده از شناسه قبض و شناسه پرداخت) می باشد.

با استفاده از گزینه اطلاع از صورتحساب کارت و یا فکس صورتحساب کارت می توانید صورتحساب کارت خود را دریافت نمایید، لازم به ذکر است که کلیه گزینه های پرداخت تلفنی برای کلیه کارت های عضو شبکه شتاب امکان پذیر می باشد.

گزینه تغییر کارت جاری: با توجه به اینکه کلیه عملیات پرداخت تلفنی بر روی کارتی که ابتدا با آن وارد شده اید انجام می شود، در صورتی که بخواهید عملیات را روی کارت دیگری انجام دهید، می توانید گزینه تغییر کارت جاری را انتخاب نموده و با وارد کردن شماره کارت و رمز دوم کارت خود، کارت جاری را تغییر دهید.

کلید های میانبر:

کلیدهای میانبر سپرده ها، کدهای میانبری هستند که به سپرده های شما اختصاص یافته اند. در تمامی عملیات هایی که از شما خواسته می شود شماره سپرده خود را وارد کنید، می توانید کلید میانبر متناظر شماره سپرده مورد نظر خود را وارد نمایید، کلید های میانبر توسط منوی اطلاع از کلیدهای میانبر سپرده ها به صورت گویا و فکس اطلاع رسانی می گردد.

کلید میانبر عددی است بین یک تا تعداد کارت های شما و ابتدای آن با صفر شروع می شود. مثال: در صورتی که سه سپرده داشته باشید به جای وارد کردن سپرده اول خود ۰۱.۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰ می توانید (۰۱ کلید میانبر شماره سپرده یک)، به جای سپرده دوم ۰۲ و به جای سپرده سوم ۰۳ را وارد کنید. لازم به ذکر است که ترتیب سپرده ها بر اساس تاریخ افتتاح سپرده می باشد.

کلیدهای میانبر کارت ها، کدهای میانبری هستند که به کارت های شما اختصاص یافته اند. در تمامی عملیات هایی که از شما خواسته می شود شماره کارت خود را وارد کنید، می توانید کلید میانبر متناظر شماره کارت مورد نظر خود را وارد نمایید، کلید های میانبر توسط منوی اطلاع از کلیدهای میانبر کارت ها به صورت گویا و فکس اطلاع رسانی می گردد.

کلید میانبر عددی است بین یک تا تعداد کارت های شما و ابتدای آن با صفر شروع می شود. مثال: در صورتی که ۵ کارت داشته باشید به جای وارد کردن شماره کارت اول خود ۰۳۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰ می توانید (۰۱ کلید میانبر شماره کارت)، به جای کارت دوم ۰۲ و به جای کارت سوم ۰۳ و ۰۴ و ۰۵ را وارد کنید. لازم به ذکر است که ترتیب کارت ها بر اساس تاریخ افتتاح سپرده اصلی کارت می باشد.