

دوره آموزشی
تخصصی

خدمات الکترونیک

تهیه و تدوین: آقای محمد علی شریفلو

اداره آموزش و توسعه دانش

تدوین: دی ماه ۱۴۰۰

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: (مدیریت عملیات یکپارچه نظارت بر حساب سازمان‌ها- سامانه معین).....	۷
۱-۱- مقدمه.....	۷
۲-۱- شروع کار با سامانه معین.....	۷
۳-۱- منوها در سامانه معین.....	۷
فصل دوم: انجام امور بانکی بوسیله تبلت (تبلت بانک).....	۹
۱-۲- مقدمه.....	۹
۲-۲- تفاوت تبلت بانک با موبایل بانک.....	۹
۳-۲- مرکز تماس و پشتیبانی.....	۹
۴-۲- ثبت نام در شعبه.....	۹
۵-۲- نحوه اخذ نام کاربری و رمز عبور توسط مشتری.....	۹
۶-۲- آیا می توانم دستگاه OTP (رمز یکبار مصرف) بانکداری اینترنتی را در تبلت بانک نیز استفاده کنم؟.....	۹
۷-۲- نحوه دریافت و نصب نرم افزار.....	۹
۸-۲- نحوه فعال سازی و ورود به سیستم.....	۱۰
۹-۲- استفاده از سیستم.....	۱۰
فصل سوم: انجام امور بانکی با استفاده از کدهای USSD (سامانه همبانک *۷۱۳).....	۱۴
۱-۳- مقدمه.....	۱۴
۲-۳- ussd.....	۱۴
۳-۳- سامانه همبانک (USSD).....	۱۴
۳-۳-۱- کاربری سامانه همبانک رفاه #۷۱۳*.....	۱۴
۳-۳-۲- تعریف اصطلاحات موجود.....	۱۵
۳-۳-۴- خدمات و سرویس های سامانه همبانک.....	۱۵
فصل چهارم: اپلیکیشن موبایلی همراه کارت رفاه.....	۱۵
۱-۴- مقدمه.....	۱۵
۲-۴- نحوه نصب.....	۱۶
۳-۴- منوی اصلی برنامه.....	۱۶
۴-۴- پیش نیازها.....	۱۶
۵-۴- خدمات.....	۱۶
۶-۴- آشنایی با امکانات برنامه.....	۱۷
فصل پنجم- سامانه خدمات اینترنتی کارت بانک رفاه (CIS).....	۱۸
۱-۵- مقدمه.....	۱۸
۲-۵- انواع سرویس های قابل ارائه از طریق این درگاه.....	۱۸
فصل ششم- موبایل بانک.....	۱۸
۱-۶- مقدمه.....	۱۸

۱۹	۲-۶- تعریف و ویژگی های نرم افزار همراه بانک رفاه.....
۱۹	۳-۶- مراحل تعریف همراه بانک در سامانه مدیریت کانال.....
۱۹	۴-۶- نحوه دریافت و فعالسازی سامانه همراه بانک.....
۲۰	۵-۶- ورود به سیستم.....
۲۰	۶-۶- منوها و خدمات موبایل بانک.....
۲۱	۱-۶-۶- انتقال وجه - انتقال وجه موبایلی
۲۱	۲-۶-۶- سابقه
۲۱	۳-۶-۶- خدمات چک
۲۱	۱-۳-۶-۶- مشاهده وضعیت چک
۲۱	۲-۳-۶-۶- گزارش چک های واگذار شده
۲۲	۳-۳-۶-۶- چک صیادی
۲۴	۴-۶-۶- مدیریت پروفایل
۲۴	۱-۴-۶-۶- مدیریت مخاطب ها
۲۴	۲-۴-۶-۶- تغییر نام کاربری
۲۵	۳-۴-۶-۶- تغییر شماره موبایل های مجاز
۲۵	۴-۴-۶-۶- مدیریت شناسه پرداخت ها
۲۵	۵-۴-۶-۶- ارسال صورتحساب به ایمیل
۲۵	۶-۴-۶-۶- ارسال صورتحساب به فکس
۲۵	۷-۴-۶-۶- مدیریت ارسال پیامک موجودی حساب
۲۶	۸-۴-۶-۶- درخواست ارسال پیامک چک برگشتی
۲۶	۶-۶-۶- سایر خدمات
۲۹	فصل هفتم- بانکداری اینترنتی.....
۲۹	۱-۷- مقدمه.....
۳۰	۲-۷- امنیت https و ssl.....
۳۰	۳-۷- نحوه فعالسازی و تخصیص سرویس اینترنت به مشتری.....
۳۱	۴-۷- OTP چیست؟.....
۳۱	۱-۴-۷- نحوه تولید رمز عبور OTP
۳۱	۲-۴-۷- نحوه اختصاص دستگاه تولید رمز یکبار مصرف
۳۲	۵-۷- نحوه بهره برداری مشتری از سامانه اینترنت بانک.....
۳۳	۶-۷- ورود به سامانه.....
۳۴	۷-۷- خدمات.....
۳۴	۱-۷-۷- منوی اصلی
۳۵	۲-۷-۷- انتقال وجه داخلی
۳۵	۳-۷-۷- انتقال وجه بین بانکی
۳۵	۴-۷-۷- عملیات کارت به کارت

۳۵ ۵-۷-۷- خرید شارژ - شارژ تلفن همراه
۳۶ ۶-۷-۷- پرداخت
۳۶ ۷-۷-۷- تسهیلات
۳۶ ۸-۷-۷- خدمات چک
۳۶ ۹-۷-۷- عملیات گروهی
۳۶ ۱۰-۷-۷- عملیات دوره ای
۳۷ ۱۱-۷-۷- سرویس های ارزی
۳۶ ۱۲-۷-۷- بانکداری مجازی
۳۷ ۱۳-۷-۷- گزارشات
۳۷ ۱۴-۷-۷- تغییر رمز عبور
۳۸ ۱۵-۷-۷- پروفایل
۳۸ ۱۶-۷-۷- خدمات چک صیادی
۴۰ فصل هشتم- پرداخت / واریز شناسه دار.....
۴۰ ۱-۸- مقدمه
۴۰ ۲-۸- شناسه پرداخت
۴۱ ۳-۸- خلاصه فرایند فعالسازی
۴۲ ۴-۸- مراحل انجام دستور پرداخت
۴۲ ۱-۴-۸- ثبت درخواست اولیه
۴۲ ۲-۴-۸- پرداخت وجه به مشتری
۴۲ ۳-۴-۸- اصلاح اطلاعات دستور پرداخت توسط سازمان / شرکت
۴۲ ۴-۴-۸- حذف اطلاعات دستور پرداخت توسط سازمان / شرکت
۴۳ ۵-۸- نحوه کاربری
۴۳ ۶-۸- منوی بارگذاری فایل شناسه دار
۴۴ ۷-۸- منوی افزودن و گزارش شناسه موقت
۴۴ ۸-۸- منوی افزودن و گزارش شناسه آنی
۴۵ ۹-۸- منوی بروز رسانی اطلاعات از طریق فایل
۴۵ ۱۰-۸- منوی تغییر رمز عبور
۴۵ ۱۱-۸- صدور شناسه آنی
۴۵ ۱۲-۸- گزارش شناسه آنی
۴۵ ۱۳-۸- واریز شناسه دار
۴۵ ۱-۱۳-۸- شناسه
۴۵ ۲-۱۳-۸- الگوریتم شناسه
۴۵ ۱۴-۸- مزایای خدمت
۴۶ فصل نهم- سامانه پرداخت قبوض و شارژ همراه (رفاه پرداخت).....
۴۶ ۱-۹- مقدمه

۴۶	۲-۹-دریافت وفعالسازی
۴۷	۳-۹-خدمات سامانه
۴۷	فصل دهم- درگاه پرداخت اینترنتی
۴۷	۱-۱۰-مقدمه
۴۸	۲-۱۰-شرایط کلی
۴۸	۳-۱۰-مدارک لازم جهت دریافت خدمت
۴۹	۴-۱۰-فرایند گردش کار راه اندازی سامانه درگاه پرداخت اینترنتی
۴۹	۵-۱۰-وظایف شعب
۴۹	فصل یازدهم- رمزسازها(پویا و ایستا)
۴۹	۱-۱۱-نکات مهم
۵۰	۲-۱۱-مراحل فعالسازی نرم افزار رمز ساز رفاه
۵۰	۳-۱۱-راهنمای فعالسازی/ غیر فعالسازی رمز دوم یکبار مصرف از طریق کد دستوری #۷۱۳* و بستر ussd
۵۱	۴-۱۱-راهنمای فعالسازی/ غیرفعالسازی رمز پویا در نرم افزار موبایلی همراه کارت
۵۱	۵-۱۱-راهنمای فعالسازی/ غیرفعالسازی رمز دوم پویا از طریق هریم
۵۴	۶-۱۱-راهنمای فعالسازی/ غیرفعالسازی رمز دوم ایستا
۵۴	فصل دوازدهم- راهنمای رفع اشکالات رایج سامانه های کارت پرداخت و بانکداری الکترونیک
۵۴	۱-۱۲-مشاهده تمامی تراکنش های انجام شده با کارت و خطای کارت
۵۴	۲-۱۲-برگشت وچوه کارت های ابطال شده
۵۴	۳-۱۲-معرفی انواع کارتها در زمان صدور و چاپ
۵۶	فصل سیزدهم - سایر سامانه های بانکی
۵۶	۱-۱۳-خدمات قابل دریافت از طریق دستگاههای خودپرداز و کیوسک و CTS
۵۷	۲-۱۳-سامانه مانا
۵۷	۳-۱۳-همراه بانک رفاه (pwa)
۵۹	پیوست : سقف برداشت، انواع خدمات کارت

امروزه رشد سریع تکنولوژی و نفوذ آن به تمامی عرصه‌های زندگی باعث گردیده بیش از نیمی از امور روزمره، به صورت الکترونیکی و در فضای مجازی انجام شود، و روزهای انجام امور به صورت حضوری و فیزیکی به سرعت در حال سپری شدن است. این روزها کمتر کسی پیدا می‌شود که برای پرداخت فیش‌های آب و برق ساعت‌ها در صف‌های طویل بانکی منتظر بماند.

قطع به یقین مرور روزهایی که مشتری مجبور بوده است برای انجام امور ساده‌ای همچون مشاهده مانده حساب خود، ساعت‌ها در پشت باجه شعب بانک‌ها منتظر بماند، برای نسل بعدی غیر قابل باور خواهد بود.

با پیشرفت روزافزون تکنولوژی و همه‌گیر شدن شبکه جهانی اینترنت و نفوذ آن به اشیاء (IOT)^۱، هر روز شاهد بکارگیری ابزارهای جدید الکترونیکی به منظور تسهیل و تسریع در انجام امور هستیم. ابزارهای الکترونیکی فارغ از ریسک‌های مترتب بر آنها در تمامی حوزه‌های اقتصادی، فرهنگی، آموزشی و... کمک شایانی به انجام امور به صورت غیرحضوری جامه عمل پوشاند، حوزه اقتصاد بود، و بانک‌ها به عنوان یکی از ارکان اصلی اقتصاد به دلایل مختلفی از جمله مشتری‌مداری، تسریع و تسهیل انجام امور و... در این راه پیشرو بودند، به نحوی که در دهه اخیر ارائه خدمات به صورت الکترونیکی به‌عنوان سرلوحه و شعار اکثر بانک‌ها قرار گرفت. تا جائیکه میزان کم و کیف ارائه خدمات الکترونیکی به عنوان یکی از اصلی‌ترین ابزارهای رقابتی میان بانک‌ها مطرح شد و خواسته یا ناخواسته میزان موفقیت بانک‌ها به کیفیت و نحوه ارائه خدمات به صورت الکترونیکی گره خورده است.

به همان اندازه که کیفیت خدمات الکترونیکی می‌تواند در موفقیت بانک‌ها نقش آفرینی نماید، نحوه ارائه و پیاده‌سازی خدمات یاد شده در محیط کسب و کار مشتریان می‌تواند موجب رضایت‌مندی و جلب اعتماد آنان شود، که این امر در دراز مدت می‌تواند کمک شایانی به موفقیت بانک‌ها نماید. لذا در این محتوا سعی داریم حتی المقدور با بیانی ساده و با ارائه راهنمای کاربری سامانه‌های مختلف و به تصویر کشیدن عملیات قابل اجرا بر روی آنها، امکانی برای عرضه بهتر سامانه‌ها به مشتریان فراهم آوریم.

در خاتمه خاطر نشان می‌دارد محتوای موصوف با توجه به خدمات فعلی بانک بازننگری شده است و مسلماً با رشد پرسرعت تکنولوژی و تغییر در سرویس و نحوه ارائه خدمات مربوط به خدمات الکترونیکی، مطالب جدید و هرگونه تغییرات در این خصوص توسط مدرسان محترم بانک در کلاس‌های آموزشی به اطلاع فراگیران خواهد رسید. و محتوای آموزشی نیز توسط این اداره به صورت دوره‌ای مورد بازننگری قرار خواهد گرفت.

پیش از ورود به مباحث اصلی، ضمن قدردانی از تلاش‌های جناب آقای محمد علی شریفلو همکار محترم مدیریت شعب آذربایجان شرقی در تدوین و به‌روز رسانی محتوای موصوف از همکاری و مساعدت مدیریت محترم نرم افزار و ادارات تحت نظارت آن مدیریت از جمله ادارات خدمات الکترونیک و تولید سامانه‌های بانکداری مجازی در صحنه‌گذاری و تایید، محتوای آموزشی مذکور تشکر و قدردانی می‌نماید. از کلیه همکاران در سایر واحدها نیز درخواست می‌گردد با ارائه پیشنهادهای ارزنده خویشتن این اداره را در ارتقاء هرچه بیشتر سطح کیفی محتوای آموزشی حاضر یاری رسانند.

اداره آموزش و توسعه دانش

واحد تدوین و به‌روز رسانی محتوای آموزشی

کانال‌های ارتباطی اداره آموزش و توسعه دانش

تلفن: ۰۲۱-۸۸۸۲۰۴۵۱ / نمابر: ۸۸۸۳۱۲۶۷ / پست الکترونیکی: Amoozesh@bankrefah.ir

فصل اول: (مدیریت عملیات یکپارچه نظارت بر حساب سازمان‌ها - سامانه معین)

۱-۱- مقدمه

حجم رو به گسترش تعاملات بانکی سازمان‌ها و شرکت‌ها، اتخاذ سیاست تمرکز حساب‌های بانکی در یک بانک عامل توسط آن‌ها و از سوی دیگر تمایل بانک‌ها به ارائه ابزارها و خدمات بانکی متنوع به گونه‌ای که پاسخگوی کلیه نیازهای مشتریان بدون نیاز به حضور در شعب بانک باشد، لزوم اتخاذ رویکردی انعطاف‌پذیر و قابل اعتماد را از سوی بانک‌های عامل اجتناب ناپذیر می‌نماید. در همین راستا، بانک رفاه کارگران با درکی صحیح از نیازهای متنوع مشتریان خود در حوزه مدیریت حساب‌ها و تعاملات بانکی آنها که ناشی از تعدد حساب‌ها، تنوع امضاءداران مجاز، تنوع منابع درآمدی و هزینه‌ای، تنوع سطوح اختیارات کارکنان، لزوم طبقه‌بندی، تفکیک و ردیابی حجم انبوه تراکنش‌های بانکی و مدیریت چک‌های صادره می‌باشد. ویرایش نخست سامانه نرم افزاری معین (مدیریت عملیات یکپارچه نظارت) را طراحی و پیاده سازی نمود.

۱-۲- شروع کار با سامانه معین

جهت استفاده سازمان‌ها از سامانه معین نیاز به تعریف کاربر برای سازمان داریم، تا کاربران سازمان بتوانند با نام کاربری و رمز عبور خود وارد سامانه شوند. قبل از تعریف کاربر (به جز کاربر ادمین) باید نقش‌ها و ساختار سازمانی و دسترسی به حساب‌ها را تعریف نماییم، نمایش منوها برای کاربر براساس نقشی خواهد بود که به کاربر اختصاص داده ایم اگر برای کاربر نقشی انتخاب نشود، دسترسی به منوهای سامانه محدود خواهد بود.

۱-۳- منوها در سامانه معین

منوهای موجود در سامانه معین به شرح ذیل می‌باشد و خلاصه ای از هر کدام آورده می‌شود.

۱. تنظیمات عمومی: در این بخش فعالیت‌های مربوط به تعریف کاربران، دسترسی‌ها و سایر امکانات راهبری سامانه مشخص می‌گردد که عبارتند از:

تعریف نقش‌های سازمان، ساختار سازمانی، مدیریت کاربران، تنظیمات دسترسی به حساب، تنظیمات کاربران و لیست حساب‌ها

۲. مشتری: تعریف مشتریان حقیقی و حقوقی سازمان، که این مشتری‌ها با عنوان واریزکننده در فرم‌های تولید شناسه (تولید شناسه واریز موردی-تولید شناسه مستمر واریز مستمر تولید شناسه موردی مرکب) کاربرد دارند. کد مشتری توسط سیستم تولید می‌شود.

۳. تولید شناسه: شناسه ابزاری می‌باشد که توسط آن می‌توان هویت افراد واریزکننده یا برداشت‌کننده را برای سازمان مشخص نمود. در این منو می‌توان عملیات مربوط به تولید شناسه را انجام و پیگیری نمود. البته برای انجام عملیات واریز شناسه دار بایستی حساب مربوطه در سمت بانک تغییراتی ایجاد گردد. عملیات‌های قابل انجام در این زیر منو عبارتند از: عناوین واریز (تعریف عنوان واریز برای یک یا چند حساب)، تولید شناسه واریز موردی، تولید شناسه مستمر، واریز مستمر، تولید شناسه موردی مرکب و تبدیل شناسه موردی به مرکب

۴. برداشت: منظور از برداشت، تعریف عنوان برداشت برای حساب‌ها جهت صدور دستور پرداخت چک می‌باشد.

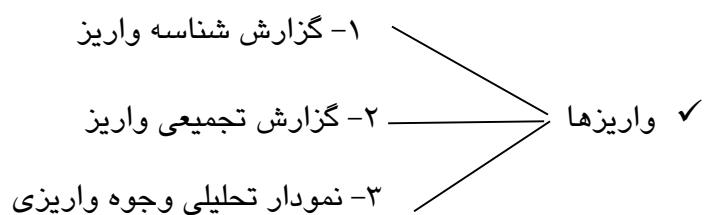
۵. منوی میز مجازی: توسط این منو و زیر منوهای مربوطه مشتری می‌تواند درخواست‌های خود را به کاربر مدیر ارتباط با مشتری ارسال نموده و پاسخ آن را دریافت نماید.

۶. چک: در این منو عملیات مربوط به چک قابل انجام می‌باشد. عملیات چک به شرح ذیل می‌باشد:

صدور دستور پرداخت چک، تعریف مخاطبین چک، تعریف ذینفعان چک و چک صیادی

۷. گزارش: در این منو و زیر بخش های آن تمام گزارش های تهیه شده در دسترس می باشند. با عنایت به اهمیت

گزارش گیری در امور بانکی افراد و سازمان ها، گزارشات متنوعی برای سامانه معین در نظر گرفته شده است که عبارتند از:



✓ چک

✓ گزارش صورت وضعیت چک

✓ گزارش وضعیت مانده حساب های بانکی

✓ گزارش تجمیعی مانده حساب های بانکی

✓ صورت حساب بانک

✓ برداشت ها

✓ گزارش برداشت

✓ گزارش تجمیعی برداشت

✓ فعالیت های کاربر

✓ گزارش تمامی عملیات انجام گرفته توسط کاربران بر روی فرم های موجود در سامانه

✓ تنخواه کارت

فصل دوم: انجام امور بانکی بوسیله تبلت (تبلت بانک)

۱-۲- مقدمه

نرم افزار تبلت بانک رفاه با هدف ایجاد یک نرم افزار مختص تبلت تولید شده است. علاوه بر استفاده بهینه از فضا و سایز بزرگ صفحه تبلت؛ سایر کارکرد های مرتبط با مدیریت مالی شخصی نیز در این نرم افزار قرار گرفته است. شما می توانید مجموعه ای از خدمات بانکی را با استفاده از این نرم افزار انجام داده و در عین حال درآمد و هزینه خود را مدیریت نمایید.

۲-۲- تفاوت تبلت بانک با موبایل بانک

با توجه به متفاوت بودن سایز و ابعاد تبلت و گوشی موبایل و در اختیار داشتن فضای بیشتر، بهینه سازی و طراحی واسط کاربری بمنظور استفاده بهینه از فضای صفحه به همراه رابط تعاملی مناسب صورت گرفته است. همچنین کارکرد هایی نظیر مدیریت مالی شخصی به منظور آگاهی و بهبود مدیریت دخل و خرج شخص اضافه شده است. علاوه بر این بسته به موقعیت، نمایش اطلاعات بیشتر در برخی از صفحات صورت گرفته است. به عنوان مثال در صفحات انتقال وجه، موجودی حساب به همراه روند مانده حساب نمایش داده می شود و یا در صورتحساب اطلاعات تکمیلی تراکنش نظیر زمان اجرا و دسته بندی تراکنش نمایش داده می شود.

۳-۲- مرکز تماس و پشتیبانی

در صورت مطالعه راهنما و وجود مشکل در استفاده از خدمات بانکی بر روی تبلت بانک خود، با مرکز پاسخگویی فراد شرح زیر تماس حاصل می گردد

مرکز پاسخگویی فراد: ۰۲۱-(۸۵۲۵)

پست الکترونیک: farad@bankrefah.ir

۴-۲- ثبت نام در شعبه

برای استفاده از سرویس تبلت/موبایل بانک می بایستی به شعبه مراجعه نموده و پس از تکمیل فرم، پاکت حاوی نام کاربری و رمز عبور را از شعبه دریافت کنید. در صورتیکه قبلا از سرویس موبایل بانک رفاه استفاده کرده اید دیگر نیازی به مراجعه به شعبه ندارید و می توانید با همان شماره موبایل ثبت شده قبلی برای نام کاربری و کلمه عبور از "تبلت بانک" نیز استفاده نمایید.

۵-۲- نحوه اخذ نام کاربری و رمز عبور توسط مشتری:

شما می بایستی به یکی از شعب بانک رفاه مراجعه نموده و فرم مربوط قرارداد استفاده از خدمات تبلت/موبایل بانک را تکمیل کنید و دو شماره همراه مجاز را جهت استفاده از موبایل/تبلت بانک به شعبه معرفی کنید. سپس پاکت حاوی کد کاربری و رمز عبور اول و دوم تبلت بانک و یا OTP (رمز یکبار مصرف) را از شعبه تحویل بگیرید.

۶-۲- آیا می توانم دستگاه OTP (رمز یکبار مصرف) بانکداری اینترنتی را در تبلت بانک نیز استفاده کنم

در صورتیکه قبلا برای سامانه بانکداری اینترنتی OTP دریافت نموده اید، نیازی به دریافت دستگاه OTP مجدد نبوده و می توانید از همان دستگاه برای تولید رمز دوم برای نرم افزار تبلت بانک استفاده نمایید.

۷-۲- نحوه دریافت و نصب نرم افزار:

جدیدترین نسخه نرم افزار تبلت بانک از آدرس www.refah-bank.ir قسمت تبلت بانک واقع در بخش خدمات الکترونیک دانلود و نصب است. به منظور رعایت امنیت و جلوگیری استفاده از نرم افزارهای تقلبی، نرم افزار را تنها از سایت رسمی بانک رفاه دانلود و نصب کنید. چنانچه پس از دانلود نرم افزار تبلت بانک موفق به نصب آن بر روی تبلت خود نشدید، ضروریست با استفاده از نرم افزار های مدیریت فایل اندروید (My Files, File Manager, File explorer) واقع در تلفن همراه خود فایل دانلود شده را از مسیر دانلود ها اجرا نمایید. اگر نرم افزار مدیریت فایلها را در تلفن همراه خود نیافتید، می توانید آن را از سایتهای معتبر دریافت فرمایید.

۲-۸- نحوه فعال سازی و ورود به سیستم:

در ابتدا نام کاربری و شماره موبایل از شما درخواست می شود و پس از بررسی صحت نام کاربری و شماره موبایل ارسال شده از سوی مرکز، کد فعال سازی به همان شماره پیامک ارسال خواهد شد. سپس از شما درخواست می شود که کد دریافت شده را در قسمت مربوطه وارد نمایید. با توجه به مشکلات مربوط به زیر ساخت مخابراتی ارسال پیامک، ممکن است ارسال این کد تا ۳ دقیقه طول بکشد. در صورتیکه تا ۳ دقیقه کد برایتان پیامک نشد عملیات فعال سازی را مجدد انجام دهید.

بعد از انجام فعال سازی جهت ورود به سیستم نام کاربری و کلمه عبور درخواست می شود. در صورتی که قبلاً مشتری موبایل بانک رفاه بوده اید در این بخش نام کاربری و کلمه عبور را با نام کاربری و کلمه عبور موبایل بانک پر کنید. در غیر این صورت نام کاربری و کلمه عبور که داخل پاکت دریافتی از شعب نوشته شده است را در این قسمت وارد کنید.

۲-۹- استفاده از سیستم

• **منوی اصلی سیستم:** سیستم تابلت بانک دارای یک منوی عمودی جهت دسترسی سریع به مهمترین کارکردهای سیستم می باشد. این منو دارای ۶ قسمت اصلی شامل پروفایل کاربر، داشبورد اصلی انتقال وجه، انتقال وجه دوره ای، شارژ مستقیم سیم کارت و شعبه یابی زیر می باشد. جهت مشاهده منوی کامل بر روی قسمت بالا کلیک کنید تا منوی کامل سیستم را با توضیحات مشاهده کنید.

نکته: جهت ویرایش این منو (بطور مثال افزودن منو پرداخت اقساط تسهیلات) کافی است روی هر یک از آیتم ها چند لحظه فشار دهید تا به منو اصلی اضافه یا از آن حذف گردد.

• **داشبورد مالی:** این صفحه شامل تمامی امکانات برای مدیریت درآمد و هزینه می باشد. تراکنش هایی که از صورتحساب مرتبط با هر حساب به صورت خودکار دریافت می شوند دسته بندی می شوند و در نمودار دایره ای مشخص می شود که هر دسته، چند درصد از تراکنش ها را به خود اختصاص داده است. با انتخاب هر یک از بخش های نمودار دایره ای می توانید جزئیات تراکنش های آن دسته بندی را در قسمت پایین صفحه مشاهده نمایید. با کشیدن نمودار دایره ای به سمت چپ، نمودارهای بعدی نمایش داده می شوند. نمودار بعدی نمودار مقایسه درآمد و هزینه در ماه های مختلف است که با یک نگاه پر درآمدترین و پر هزینه ترین ماه را مشخص می نماید. در این نمودار نیز می توانید با انتخاب درآمد یا هزینه هر ماه، لیستی از جزئیات تراکنش های همان ماه را در قسمت پایین صفحه مشاهده نمایید. نمودار بعدی نیز روند تغییر مانده حساب در طول زمان را مشخص می کند. در قسمت زیرین نمودار پیشرفت درآمد و هزینه نمایش داده می شود. به وسیله این نمودار نسبت درآمد به هزینه قابل مقایسه است. چند تراکنش اخیر حساب نیز با ذکر جزئیات تاریخ و ساعت در بخش انتهایی نمایش داده می شود. با انتخاب کلید "بیشتر" صورتحساب کامل نمایش داده شده و تعداد بیشتری از تراکنش ها نشان داده می شوند. شما می توانید شماره حساب و ماه شمسی که قصد بررسی عملیات مالی آن را دارید انتخاب کنید. متناسب با موارد انتخاب شده نمودارهای صفحه نمایش داده خواهند شد.

• **انتقال وجه:** عملیات انتقال وجه داخلی، کارت به کارت، ساتنا و پایا قابل اجرا می باشد. روال عملیات انتقال وجه، شبیه به مکالمه فهرست تماس گوشی می باشد.

○ **انتقال وجه به یک شخص برای اولین بار:** برای شروع انتقال وجه به ترتیب زیر عمل کنید:

۱- شماره حساب، شماره تلفن همراه (هنگام انتقال وجه داخلی) کارت و یا شبا فرد مورد نظر را در فیلد مربوطه وارد کنید.

برای انجام انتقال وجه پایا یا ساتنا، وارد کردن IR برای شماره شبا اهمیتی ندارد.

۲- پس از اتمام ورود اطلاعات شماره مقصد، از منوی باز شده نوع عملیات اعم از انتقال وجه داخلی، کارت به کارت، پایا

/ ساتنا را انتخاب کنید.

۳- با توجه به نوع انتقال وجه، در صفحه بعدی اطلاعات فیلد های مورد نیاز نمایش داده خواهد شد. در خصوص انتقال وجه کارت به کارت، کد اعتبار و تاریخ انقضاء بر روی کارت شما حک شده است و **رمز دوم کارت** خود را می توانید از طریق خود پرداز دریافت کنید.

۴- در پایان، تأییدیه انتقال وجه به همراه نام صاحب حساب/کارت/شبا ی مقصد نمایش داده می شود و رمز دوم موبایل/تبلت بانک را می بایستی وارد کنید.

○ **انتقال وجه به یک شخص در دفعات بعدی:** در صورتی که قبلاً به افراد خاصی انتقال وجه داده باشید، می توانید با وارد کردن بخشی از نام و نام خانوادگی، شماره حساب، کارت، شبا ی را جستجو کنید و یا در فهرست برگزیده ها و یا همه مخاطب مورد نظر را انتخاب کنید. پس از انتخاب شخص مورد نظر عملیات همانند قبل ادامه می یابد.

○ **مدیریت مخاطب ها:** شما می توانید با کلیک بر کلید تنظیمات کنار اسم مخاطب، عکس مخاطب را تغییر دهید و یا مخاطب مربوطه را حذف کنید. به هنگام تغییر عکس مخاطب، فهرست مخاطبین ثبت شده در تبلت شما نمایش داده می شود. با انتخاب مخاطب مربوطه عکس وی در صفحه انتقال وجه نیز نمایش داده خواهد شد. همچنین قابلیت انتقال وجه دوره ای در تبلت بانک وجود دارد و می توان با انتخاب حساب مبدأ و مقصد، تاریخ شروع، تعداد دفعات و... در دوره های مختلف انتقال وجه انجام داد.

● **رمز دوم حساب و رمز دوم کارت چه تفاوتی دارند و کجا باید مورد استفاده قرار گیرند؟** رمز دوم تبلت/موبایل بانک با رمز دوم کارت متفاوت می باشد. جهت انتقال وجه داخلی، انتقال وجه دوره ای، پرداخت قبوض، ویرایش حساب کارت و مدیریت پروفایل، رمز دوم تبلت/موبایل بانک یا رمز یکبار مصرف OTP مورد نیاز می باشد و تنها جهت **انتقال وجه کارت به کارت**، می بایست **رمز دوم کارت** مورد استفاده قرار می گیرد. شما می توانید رمز دوم کارت را با مراجعه به دستگاه خود پرداز تنظیم کنید.

● **در صورت عدم دریافت پاسخ از مرکز در تراکنش های مالی، چه اقدام باید صورت گیرد؟** به دلیل کیفیت متغیر سرویس های مخابرات و اینترنت، در صورت انجام تراکنش های مالی و عدم دریافت پاسخ از مرکز مبنی بر موفقیت تراکنش، پیش از تلاش مجدد نسبت به کنترل صورتحساب خود اقدام نمایید.

● **حداکثر تا چه مبلغی در روز می توانم انتقال وجه انجام دهم؟** سقف روزانه انتقال وجه با رمز ثابت ۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال و با رمز یکبار مصرف ۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال است.

● **چگونه می توانم انتقال وجه بین بانکی با مبالغ بالا را انجام دهم؟** برای انجام انتقال وجه ساتنا و مبالغ بالای ۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال، رمز یکبار مصرف OTP مورد نیاز می باشد و برای تهیه آن می بایستی به شعبه مراجعه شود.

● **صفحه جزئیات و نتیجه انتقال وجه:** پس از انجام عملیات انتقال وجه، صفحه ای نمایش داده می شود که جزئیات و نتیجه عملیات را نمایش می دهد. اگر انتقال وجه با موفقیت انجام شود رنگ پس زمینه سبز نمایش داده می شود. در صورت بروز هر خطایی در عملیات، پس زمینه قرمز رنگ نمایش داده می شود. در قسمت پایین این صفحه نیز بخشی قرار دارد که می توانید انجام این عملیات را با دیگران به اشتراک گذارید. به طور مثال اگر به حساب فردی مبلغی را واریز کرده اید و قصد دارید به وی اطلاع دهید که انتقال انجام شده است.

● از این قسمت می توانید با انتخاب گزینه اشتراک گذاری، اطلاعات واریزی را برای مخاطب مقصد ارسال نمایید.

● امکان ارسال اطلاعات واریز از طریق پیامک نیز در نظر گرفته شده است.

● با استفاده از گزینه لینک عکس می توانید تصویر کاربر مقصد را به اطلاعات مخاطبین وی اضافه نمایید تا در دفعات بعدی

انتقال وجه نیز عکس وی نمایش داده شود.

● با انتخاب گزینه تکرار تراکنش می توانید همان تراکنش با همان مبلغ را مجدداً انجام دهید.

- به هنگام به اشتراک گذاری رسید انتقال وجه و یا پیامک آن، می توانید شرح انتقال وجه را برای مخاطب مقصد در مقابل متن " بابت: " یادداشت نمایید.
- **خرید شارژ همراه:** امکان خرید شارژ ایرانسل، همراه اول و رایتل وجود دارد. خرید شارژ به صورت مستقیم بوده و با دریافت شماره همراه، بدون نیاز به وارد کردن کد، خط مورد نظر مستقیماً شارژ می‌شود. برای انجام عملیات خرید شارژ به ترتیب زیر عمل کنید:
 - پس از ورود به سیستم، گزینه خرید شارژ را انتخاب نمایید
 - ابتدا اپراتور مورد نظر اعم از همراه اول یا ایرانسل را انتخاب کنید.
 - ابتدا نوع شارژ را انتخاب کنید.
 - سپس شماره موبایل به منظور شارژ را وارد کنید. شماره موبایل می بایستی با ۰۹ شروع شده و ۱۱ رقم باشد. همچنین شماره مربوطه می بایستی برای اپراتور انتخاب شده معتبر باشد. در صورت موفق بودن عملیات، شماره موبایلی که درخواست شارژ نموده است، به صورت مستقیم شارژ می‌شود.
- **اگر مبلغ شارژ از حسابم کسر شد ولی خط موبایلم شارژ نشد؛ چه اقدامی انجام دهم؟** در صورتیکه در عملیات خرید شارژ خطای پیش بینی نشده رخ دهد و یا پاسخی از مرکز دریافت نشود و هزینه ای از حساب شما کسر شود، هزینه مربوطه به صورت خودکار پس از مدتی به حساب شما برگشت داده می‌شود.
- **پرداخت قبوض با استفاده از بارکدخوان:** امکان پرداخت انواع قبوض با استفاده از شناسه قبض و پرداخت وجود دارد. همچنین امکان اسکن کردن بارکد قبض به وسیله دوربین دستگاه نیز وجود دارد. شناسه قبض و پرداخت پس از اسکن به صورت خودکار استخراج شده و در داخل فیلدهای مربوطه قرار می‌گیرند. برای استفاده از بارکد خوان پس از باز شدن صفحه پرداخت قبض باید بر روی دکمه مربوطه کلیک کنید. در صورت انتخاب گزینه استفاده از بارکد خوان صفحه دوربین باز می‌شود. دوربین دستگاه را در مقابل بارکد قبض قرار دهید. و منتظر بمانید تا دوربین اطلاعات قبض را بخواند. در صورت خوانده شدن بارکد، فیلدهای شناسه قبض و شناسه پرداخت به صورت خودکار پر خواهد شد.
- **در خواندن قبض با بارکد خوان مشکل دارم؟** فاصله مناسب برای لنز دوربین دستگاه تا بارکد قبض در حدود ۳۰ سانتی متر است. سعی کنید تا خط قرمز، وسط صفحه بارکد خوان و به صورت افقی در مرکز بارکد قرار گیرد. در هنگام خواندن بارکد قبض نیز سعی کنید دستگاه بدون لرزش و حرکت باشد تا میزان دقت اسکنر افزایش یابد. همچنین به منظور تمرکز بهتر فاصله تبلت تا قبض را با کمی جابجا کردن، تنظیم کنید. بارکد می بایستی به صورت واضح در کادر قابل رویت باشد. در صورت عدم خوانده شدن بارکد توسط بارکد خوان از تمیز بودن لنز دوربین دستگاه اطمینان حاصل کنید. همچنین ممکن است دوربین تبلت شما ضعیف بوده و امکان خواندن بارکد وجود نداشته باشد، در صورت رفع نشدن مشکل از روش دستی برای ورود اطلاعات استفاده کنید.
- **پرداخت حق بیمه کارفرمایان:** برای این منظور شماره پرداخت و مبلغ پرداختی را وارد نموده و سپس دکمه تایید را انتخاب کنید.
- **پرداخت اقساط تسهیلات:** برای منظور شماره تسهیلات و مبلغ مربوطه را وارد نموده و سپس دکمه تایید را انتخاب کنید.
- **تعیین حساب پیش فرض:** امکان تعیین حساب پیش فرض نیز وجود دارد. در اینصورت پس از ورود به سیستم، صفحه داشبورد به صورت خودکار برای حساب پیش فرض شما ساخته می‌شود و اطلاعات نمودارها بر این اساس نمایش داده می‌شوند. همچنین در انجام عملیات مالی مختلف نیز حساب مورد نظر، به عنوان حساب پیش فرض مبدا به صورت انتخاب شده نمایش داده می‌شود. البته در هر دو حالت یاد شده، امکان تغییر حساب به سایر حسابها نیز وجود دارد. برای تغییر حساب پیش فرض به صفحه حسابها / کارتها مراجعه نموده و با کلیک بر روی یکی از حسابها آن را به عنوان حساب پیش فرض انتخاب کنید. حساب پیش فرض با رنگ **ستاره زرد** رنگ از سایر حسابها قابل تشخیص می‌باشد. روش دیگر برای تغییر حساب پیش فرض انتخاب آن در زیر عکس پروفایل می‌باشد. لازم به توضیح است در همین منو

میتوانید برای حسابهایتان نام مستعار درج نمایید. ضمناً در همین صفحه می توانید صورتحساب هریک از حسابهای نمایش داده شده را به آدرس ایمیل یا شماره فاکس ارسال نمایید و همچنین می توانید شماره شبا حسابتان را مشاهده نموده و آن را کپی یا به اشتراک بگذارید.

● **تغییر رمز:** امکان تغییر رمز اول (رمز ورود به سیستم) و همچنین رمز دوم موبایل / تبلت بانک وجود دارد. رمز اول برای ورود به سیستم و رمز دوم برای انجام کلیه تراکنش های مالی و مهم بجز تراکنش انتقال وجه کارت به کارت استفاده می شود. برای انتقال وجه کارت به کارت رمز دوم کارت مورد نیاز می باشد که از طریق دستگاه خود پرداز قابل تغییر می باشد برای تغییر رمز اول (رمز ورود به سیستم) و دوم به ترتیب زیر عمل کنید:

● ابتدا وارد سیستم شوید و گزینه تغییر رمز را از منوی کناری انتخاب نمایید.

● نوع رمز (اول یا دوم) را انتخاب نموده و رمز فعلی و رمز جدید را وارد نمایید. در صورتیکه از دستگاه رمز یکبار مصرف (OTP) استفاده می کنید می توانید رمز دوم خود را تغییر دهید. اما کماکان باید در هنگام انجام تراکنش از رمزی که دستگاه رمز یکبار مصرف ایجاد می کند استفاده کنید.

● **تغییر نام کاربری:** امکان تغییر نام کاربری نیز وجود دارد. برای تغییر نام کاربری مراحل زیر را انجام دهید:

● گزینه تغییر نام کاربری را از منوی اصلی انتخاب کنید.

● نام کاربری فعلی و نام کاربری جدید را وارد نمایید. این نام کاربری در صفحه ورود به سیستم از شما درخواست می شود.

● رمز دوم خود را وارد نموده و کلید تایید را بزنید.

● **مشاهده وضعیت چک:** برای این منظور شماره سریال چک را وارد نموده و سپس وضعیت را میتوانید مشاهده کنید.

● **شعبه یابی:** در این بخش با توجه به موقعیت فعلی، شعب اطراف بر روی نقشه نمایش داده می شوند. می توانید با ورود به این بخش از دو

نوع نمایش در نقشه و لیست یکی را انتخاب نمایید. با جابجایی نقشه، لیست شعب نزدیک به آن نقطه فیلتر شده و در بخش لیست شعب

نمایش داده می شوند. همچنین امکان فیلتر کردن شعب بر اساس نوع خدمات نیز وجود دارد. با انتخاب گزینه فیلتر می توانید شعب با امکانات

خود پرداز، صدور آتی کارت و دایره ارزی را جستجو کنید. با استفاده از کلید جستجو نیز می توانید نام و یا کد شعبه خاصی را جستجو

نمایید. با استفاده از **دکمه موقعیت یابی** واقع در گوشه بالا سمت راست نقشه می توانید موقعیت جاری خود را بر روی نقشه مشاهده

نمایید. (به این منظور حتماً می بایست GPS (Location) را از قسمت Setting تبلت خود روشن نمایید). هر مکان نمای رنگی بر روی

نقشه، نشان دهنده یک شعبه است. شعب، خود پرداز ها و Teller بانک رفاه هر کدام بر روی نقشه با شمایل و رنگ متمایز نمایش داده می

شوند. می توانید با انتخاب یک مکان نما از نقشه، اطلاعات و فاصله تقریبی آن را از موقعیت فعلی مشاهده نمایید. با کلیک بر روی کادر

سفید حاوی اطلاعات، تصویر شعبه به همراه اطلاعات بیشتر در مورد خدمات نمایش داده می شود در صورت نیاز می توانید با انتخاب شماره

تماس شعبه در صفحه اطلاعات تکمیلی **مستقیماً** بدون خروج از برنامه اقدام به تماس نمایید.

فصل سوم: انجام امور بانکی با استفاده از کدهای USSD (سامانه همبانک *۷۱۳)

۳-۱- مقدمه

سامانه همبانک رفاه با هدف افزایش خدمات الکترونیکی و صرفه‌جویی در زمان و هزینه راه‌اندازی شده است. به گونه ای که بهره‌برداری از این سامانه به دلیل آنکه پیاده‌سازی آن بر روی یکی از پروتکل‌های خاص شرکت مخابرات بنا شده است، برای مشتریان کاملاً رایگان و بدون هزینه است، علاوه بر آن سرعت عملکرد آن نیز نسبت به دیگر سرویس‌ها، وضعیت مناسب تری دارد. از دیگر مزایای "همبانک" می‌توان به امنیت، دقت و سادگی در استفاده و پوشش انواع گوشی‌های تلفن همراه بدون نیاز به نصب هر گونه نرم افزار در هر جا و مکان اشاره کرد.

۳-۲- USSD

USSD یا ارسال پیام از طریق کد دستوری یک روش ارسال پیام در شبکه جی اس ام GSM^۲ موبایل می‌باشد. البته این قابلیت جزء قابلیت‌های ذاتی این شبکه محسوب نمی‌گردد و به همین دلیل این سرویس جزء خدمات ارزش افزوده شبکه مزبور محسوب می‌شود که بدون هزینه خاصی قابل افزودن به تمام شبکه‌ها است. از طرف دیگر تقریباً تمام گوشی‌های موجود از ارسال و دریافت این گونه پیام‌ها پشتیبانی می‌نمایند.

ارتباط پیام از طریق USSD شباهت بسیار زیادی به انتقال پیام از طریق پیامک دارد اما با وجود کلیه این شباهت‌ها یک اختلاف بزرگ بین این دو موجود است و آن در نحوه انتقال اطلاعات می‌باشد. پیامک از مکانیزم ذخیره و فرستادن مجدد^۳ استفاده می‌نماید، این بدین معنی است که SMS پس از دریافت شدن در شبکه ذخیره می‌گردد و در زمانی دیگر برای مقصد فرستاده می‌شود اما در USSD پیغام در همان زمان ارسال، دریافت خواهد گردید. تفاوت عمده دیگر این است که USSD یک روش برقراری ارتباط بین گوشی با شبکه و برعکس است اما پیامک برای ارتباط گوشی با گوشی به کار می‌رود.

فعالسازی USSD بوسیله کدهای دستوری خاصی انجام می‌شود که در بانک رفاه این کد دستوری به شکل *۷۱۳* می‌باشد، و همانگونه که اشاره شد هر کاربر فارغ از نوع گوشی و اپراتور سرویس دهنده می‌تواند با شماره گیری کد یاد شده مستقیماً به صفحه سرویس دهی بانک رفاه وارد شده و از خدمات متنوعی که در این سامانه تعبیه شده استفاده نماید. در بخش بخشهای بعدی خدمات قابل ارائه توضیح داده خواهد شد.

۳-۳- سامانه همبانک (USSD)

۳-۳-۱- کاربری سامانه همبانک رفاه #۷۱۳*

سامانه همبانک رفاه با هدف افزایش خدمات بانکداری الکترونیکی و صرفه‌جویی در زمان و هزینه راه‌اندازی شده است و شامل مجموعه متنوعی از خدمات بانکی به شرح ذیل می‌باشد:

- **خدمات بانکی:** کلیه مشتریان بانک رفاه پس از اخذ رمز همبانک از یکی از شعب این بانک در سراسر کشور می‌توانند از خدمات کارت و حساب که شامل انتقال وجه، موجودی، مشاهده ۳ گردش آخر، پرداخت اقساط تسهیلات، دریافت شبا و بسیاری از خدمات بانکی دیگر بهره مند شوند.
 - **پرداخت قبوض:** کلیه مشتریان دارنده کارت‌های عضو شتاب می‌توانند با استفاده از رمز دوم کارت خود نسبت به پرداخت قبوض عمومی، قبوض سازمان تامین اجتماعی و قبوض جریمه اقدام نمایند.
 - **خرید شارژ:** کلیه دارندگان کارت‌های عضو شبکه شتاب می‌توانند از طریق همبانک رفاه نسبت به خرید شارژ مستقیم اپراتورهای همراه اول، ایرانسل و رایتل اقدام نمایند.
- در حال حاضر این سرویس‌ها برای مشتریان دارنده سیم کارت‌های کلیه اپراتورها منجمله: همراه اول، ایرانسل و رایتل راه‌اندازی گردیده است.

^۲ Global System for Mobile Communications

^۳ Store And Forward

۳-۲-۲- تعریف اصطلاحات موجود

- **رمز همبانک:** رمزی است حداقل ۸ رقمی و امکان انتخاب رمزهای ساده مانند ۱۲۳۴۵۶۷۸ و ... برای آن وجود ندارد. مشتریان در هنگام مراجعه به شعبه، همزمان با فعال کردن سیستم همبانک، رمز یاد شده را دریافت می‌نمایند. این رمز برای ورود به منوی خدمات بانکی مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- **رمز حساب:** رمزی است حداقل ۸ رقمی که همانند بالا، مشتری در هنگام مراجعه به شعبه جهت فعال کردن سیستم همبانک خود، همزمان با رمز همبانک، رمز حساب را نیز دریافت می‌نماید. این رمز برای انجام خدمات مبتنی بر حساب مانند انتقال وجه فوری، ساتنا، پایا، تغییر حساب متصل به کارت و ... مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- نکته:** مراجعه‌ی مشتری به شعبه و دریافت رمز، صرفاً مختص مشتریان بانک رفاه بوده که متقاضی خدمات گسترده‌تری بر روی حساب‌های خود از طریق منوی خدمات بانک می‌باشند. لذا سایر مشتریان بدون داشتن رمز یاد شده می‌توانند از مابقی گزینه‌ها و خدمات متنوع تعبیه شده بر روی سامانه بهره‌برداری نمایند.
- نکته:** در صورتی که مشتری دارای دستگاه تولید رمز یک‌بار مصرف (OTP)^۴ بوده و نحوه احراز هویت آن در مدیریت کانال بر روی دستگاه رمز یک‌بار مصرف تعریف شده باشد برای انجام خدمات مبتنی بر حساب، می‌تواند از رمز یکبار مصرف تولید شده توط دستگاه (OTP) استفاده نماید.
- **شماره کارت:** شماره ۱۶ رقمی می‌باشد که بر روی کارت بانکی حک شده است.
- **رمز دوم:** همان رمز دوم کارت است که برای انجام خدمات کارتی مانند موجودی، انتقال کارت به کارت و مشاهده ۳ گردش آخر کارت و ... مورد استفاده قرار می‌گیرد. این رمز در دو نوع ایستا و پویا می‌باشد.
- نکته:** رمز دوم ایستا با مراجعه به خودپردازهای بانک صادر کننده کارت و انتخاب گزینه تخصیص رمز دوم اخذ می‌گردد و رمز دوم پویا از طریق پیامک برای مشتری ارسال می‌گردد.
- نکته:** رمز دوم ایستا برای انجام تراکنش‌های تا سقف ۱/۰۰۰/۰۰۰ ریال و رمز دوم پویا برای انجام تراکنش تا سقف ۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال است، لازم به ذکر است صرفاً جهت استفاده از رمز دوم پویا، مشتری می‌بایست از طریق خودپرداز شماره موبایل خود را تأیید نماید.

۳-۴- خدمات و سرویس‌های سامانه هم بانک

سپس سرویس‌های بانکی شامل موارد ذیل، قابل مشاهده می‌باشد:

۱. خدمات بانکی
۲. خدمات کارت : شامل سرویس‌های موجودی کارت، انتقال وجه، مشاهده سه گردش آخر و پرداخت اقساط تسهیلات
۳. پرداخت قبض / فروش شارژ : شامل سرویس‌های قبض‌های عمومی، قبض تأمین اجتماعی، پرداخت قبض جریمه
۴. رمز پویا کارت
۵. سایر خدمات : دریافت شبا،
۶. تنظیمات: مدیریت اطلاعات، تغییر زبان، تماس با ما و راهنما

فصل چهارم: اپلیکیشن موبایلی همراه کارت رفاه

۴-۱- مقدمه

بانک رفاه در راستای تسهیل و تسریع انواع خدمات نوین بانکی، اپلیکیشن موبایلی همراه کارت رفاه را ارائه داده است. این برنامه گام جدیدی در جهت دستیابی به اهداف بانک در زمینه بانکداری موبایل و ارائه خدمات الکترونیکی نوین به مشتریان می‌باشد. به منظور رفاه و آسایش بیشتر مشتریان در استفاده از خدمات این سامانه، نیاز به مراجعه حضوری به شعبه نمی‌باشد و مشتریان می‌توانند با در اختیار داشتن اطلاعات کارت خود (شامل شماره ۱۶ رقمی کارت، رمز دوم، CVV۲ و تاریخ انقضاء) پس از نصب نسخه مناسب سیستم عامل گوشی خود نسبت به دریافت کد فعالسازی و استفاده از خدمات این سامانه اقدام نمایند.

^۴ One Time Password

۴-۲- نحوه نصب

ابتدا می بایست فایل نصبی مناسب با سیستم عامل گوشی خود به یکی از روش های زیر دانلود نمائید:

- مراجعه به پورتال بانک رفاه با آدری اینترنتی www.refah-bank.ir
- از طریق اپلیکیشن بازار (نسخه اندروید)

پس از دانلود فایل و اجرای آن در گوشی برنامه شروع به نصب شدن خواهد نمود و سپس بعد از اجرای برنامه در صفحه اولیه می بایست برای دریافت کد فعال سازی اپلیکیشن شماره موبایل خود را وارد نمائید. دقت نمائید پیامک حاوی کد فعال سازی به شماره موبایل وارد شده ارسال می شود. پس از ورود کد فعال سازی برنامه فعال می شود و در ابتدای کار می بایستی برای استفاده از برنامه رمز عبور (حداقل ۸ کاراکتر) تعیین نمائید و در مرحله بعد برای استفاده از خدمات سامانه می بایستی کارت های مورد نظر خود را در برنامه ذخیره و یک کارت را به عنوان کارت پیش فرض انتخاب کنید. پس از تعریف کارت منوی اصلی اپلیکیشن نمایش داده می شود.

۴-۳- منوی اصلی برنامه

نکته: اپلیکیشن همراه کارت رفاه در حال حاضر قابل نصب بر روی کلیه گوشی های موبایل با سیستم عامل اندروید بوده و خدمات آن مختص کارت های بانک رفاه می باشد.

توجه: به دلایل امنیتی این اپلیکیشن بر روی سیستم عامل های روت شده اندروید و جیلبریک (Jailbreak) شده IOS قابل نصب نیست.

۴-۴- پیش نیازها

- در اختیار داشتن گوشی موبایل با سیستم عامل اندروید (نسخه ۴,۳ به بالا) یا سیستم عامل IOS

- دسترسی گوشی به اینترنت (از طریق Mobile data یا wifi)

- در دست داشتن اطلاعات دقیق کارت بانک رفاه (شماره کارت، CVV۲، تاریخ انقضا و رمز دوم پویا)

نکته: جهت دریافت رمز دوم پویا می بایست به دستگاه های خودپرداز بانک رفاه مراجعه نموده و شماره موبایل خود را تأیید نمائید

۴-۵- خدمات

خدمات این سامانه به صورت زیر می باشد:

- **دریافت موجودی:** در این بخش از اپلیکیشن امکان دریافت موجودی کارت های بانک رفاه با استفاده از رمز دوم پویا امکانپذیر است. لازم به ذکر است در این بخش به دو شکل می توان رمز دوم پویا کارت را در کادر مربوطه وارد نمود در روش اول با انتخاب گزینه (ورود خودکار رمز دوم) و لمس نمودن آیکن (🔑) رمز به صورت خودکار در کادر مربوطه قرار خواهد گرفت و نیازی به ورود دستی رمز نیست. در روش دوم و در صورت انتخاب گزینه (ورود رمز دوم) و لمس نمودن آیکن (🔑) رمز دوم از طریق پیامک برای مشتری ارسال شده و مشتری می تواند رمز را در کادر مربوطه به صورت دستی وارد نماید همچنین در صورتی که چند ثانیه تعلل نماید رمز پیامک شده به صورت خودکار نیز در کادر مربوطه قرار خواهد گرفت.

- انتقال وجه

- سه گردش آخر

- پرداخت حق بیمه تامین اجتماعی


- پرداخت قبوض

- پرداخت قبوض جریمه



- رمز دوم یکبار مصرف پویا
- رمز دوم یکبارمصرف پویا از طریق #۷۱۳*
- شارژ تلفن همراه:
- حساب متصل به کارت:
- کد شب
- هایپر بانک رفاه
- تغییر رمز اینترنتی:
- غیر فعال سازی رمز اینترنتی
- مسدود سازی کارت: این بخش از اپلیکیشن مختص کارت های بانک رفاه بوده و با استفاده از آن امکان مسدود نمودن کارت برای مشتریان فراهم است و مشتریان می توانند جهت جلوگیری از سوء استفاده از کارت های خود از این منو کارت خود را مسدود نمایند.
- نیکوکاری
- پرداخت اقساط تسهیلات: در این بخش از اپلیکیشن امکان پرداخت تسهیلات برای مشتریان فراهم شده است. پرداخت اقساط با استفاده از یک شماره کارت مجازی ۱۶ رقمی امکان پذیر بوده و پس از یکبار انتقال وجه موفق به شماره کارت های تسهیلات این شماره کارت ها در لیست مربوط به شماره کارت مجازی اقساط تسهیلات ذخیره خواهد شد همچنین با تپ کردن بر روی آیکن کارت در قسمت شماره کارت مجازی اقساط تسهیلات می توانید کارت های ذخیره شده را حذف یا ویرایش نمائید. پس از انجام موفق تراکنش پرداخت اقساط تسهیلات، شماره کارت تسهیلات به صورت خودکار در برنامه ذخیره می گردد.
- ثبت نام صندوق سرمایه گذاری ETF
- نسخه PWA موبایل بانک: با استفاده از این منو امکان دسترسی به web Application موبایل بانک فراهم می گردد.
- باشگاه مشتریان: با استفاده از این منو امکان دسترسی به باشگاه مشتریان بانک رفاه فراهم می گردد.
- احراز هویت سطح یک وزارت کار: با استفاده از این منو امکان دسترسی به احراز هویت سطح یک وزارت کار فراهم می گردد.
- نظرسنجی: با استفاده از این منو امکان دسترسی به منوی نظرسنجی بانک رفاه فراهم می گردد.
- مشاهده و فروش سهام عدالت: با استفاده از این منو امکان دسترسی به منوی مشاهده و فروش سهام عدالت فراهم می گردد.
- درخواست تجمیع حساب های مازاد: با استفاده از این منو امکان دسترسی به منوی درخواست تجمیع حساب های مازاد فراهم می گردد.
- ثبت نام سجام: با استفاده از این منو امکان دسترسی به سامانه ثبت نام سجام فراهم می گردد.
- پذیره نویسی سهام دولتی: با استفاده از این منو امکان دسترسی به سامانه پذیره نویسی سهام دولتی فراهم می گردد.
- نوبت دهی سامانه سجام کارگزاری بانک رفاه: با استفاده از این منو امکان دسترسی به سامانه نوبت دهی سجام کارگزاری بانک رفاه فراهم می گردد.
- پرداخت فطریه: با استفاده از این منو امکان پرداخت زکات فطریه (زکات فطره عام، زکات فطره سادات، کفاره) وجود دارد.
- بیمه رفاه فرزندان هدف: با استفاده از این منو امکان دسترسی به سایت بیمه رفاه فرزندان هدف وجود دارد.
- افتتاح حساب غیر حضوری: با استفاده از این منو امکان دسترسی به سامانه افتتاح حساب غیر حضوری فراهم می گردد.

۴-۶- آشنایی با امکانات برنامه

- با تپ کردن بر روی  آیکن در بالای سمت راست صفحه اصلی یا با کشیدن انگشت خود از گوشه سمت چپ به سمت راست منوی خدمات برنامه ظاهر می شود که شامل موارد زیر است:



منوی تنظیمات : با استفاده از این منو امکان تنظیم نمودن رمز ورود به برنامه و امکان مشخص نمودن نحوه ورود به منوها با استفاده از چرخش گوشی به سمت چپ و راست وجود دارد.

- مدیریت کارت : در این بخش می توانید کارت جدید به برنامه اضافه نمایید یا کارت های ذخیره شده را مدیریت و ویرایش نمایید.
- سوابق تراکنش ها: در این بخش می توانید سوابق تراکنش های مالی انجام شده در اپلیکیشن را مشاهده نمایید و آنها را با استفاده از پیامک، ایمیل، تلگرام و . . . به اشتراک بگذارید. برای مشاهده تراکنش های مختلف می توانید از فیلتر مربوطه در بالای منو، نوع تراکنش مورد نظر خود را انتخاب کنید.
- بررسی بروز رسانی: برای اطلاع از اینکه آیا از آخرین نسخه اپلیکیشن استفاده می نمایید از این گزینه استفاده کنید. در صورتیکه نسخه اپلیکیشن شما آخرین نسخه نباشد می بایستی برای جلوگیری از غیر فعال شدن برنامه نسبت به بروزرسانی آن اقدام نمایید.

- معرفی به دوستان: برای معرفی اپلیکیشن به دوستان خود می توانید از این گزینه استفاده نمایید.
- تغییر رمز برنامه: برای تغییر رمز فعلی برنامه از این گزینه استفاده نمایید. رمز عبور جدید می بایستی حداقل ۸ کاراکتر باشد.
- تماس با پشتیبانی: در صورت بروز هرگونه مغایرت مالی، خطا، سوال، انتقاد یا پیشنهادی می توانید با مرکز پاسخگویی بانک رفاه (فردا) با شماره ۰۲۱۸۵۲۵ تماس بگیرید. همکاران ما در مرکز فردا آماده پاسخگویی به سوالات شما هستند.

فصل پنجم – سامانه خدمات اینترنتی کارت بانک رفاه (CIS)

۱-۵- مقدمه

این سامانه نیز یکی از انواع درگاه هایی است که مشتری می تواند یکسری از خدمات را از طریق آن و در بستر اینترنت دریافت نماید. جهت دسترسی به این سامانه می بایست به پرتال بانک رفاه به نشانی www.refah-bank.ir مراجعه نموده و پس از ورود به منوی خدمات الکترونیک در صفحه اصلی گزینه خدمات اینترنتی رفاه کارت (CIS) را انتخاب نمود.

۲-۵- انواع سرویس های قابل ارائه از طریق این درگاه

- سه گردش آخر
- پرداخت حق بیمه کارفرمایان سازمان تامین اجتماعی
- پرداخت اقساط تسهیلات از طریق کارت اقساط
- انتقال وجه داخلی (از کارت های بانک رفاه به کارت های بانک رفاه)
- خرید شارژ
- پرداخت قبوض
- پرداخت جرائم راهنمایی و رانندگی
- سوابق تراکنش ها

فصل ششم – موبایل بانک

۱-۶- مقدمه

امروزه با توجه به پیشرفت علم و تکنولوژی به خصوص اینترنت و موبایل، راه های زیادی برای زندگی راحت تر به وسیله این تکنولوژی ها به وجود آمده است. به نحوی که انجام اموری همچون پرداخت قبوض، مشاهده مانده حساب، استعلام وضعیت چک، انتقال وجه و ... که مستلزم صرف زمان و هزینه بود به راحتی و به وسیله یکی از در دسترس ترین ابزارهای امروزی یعنی موبایل در حداقل زمان ممکن و

به سهولت امکان پذیر می‌باشد. یکی از سامانه‌های محبوب و پرکاربرد امروزی موبایل بانک است. که اغلب بانک‌ها با ارائه سرویس‌های مختلف بر روی موبایل نسبت به ارائه این سامانه مبادرت نموده‌اند. در این بین بانک رفاه نیز با هدف جلب اعتماد و رضایت مشتری سامانه موبایل بانک را در بستری امن و با خدماتی متنوع ارائه نموده است. که در این فصل به تفصیل به آن می‌پردازیم.

برای ارائه خدمات بانکی در بستر موبایل ۳ ابزار ارائه شده است که عبارتند از موبایل بانک (مبتنی بر سیستم عامل های Android و iOS)، رفاه پلاس و وب اپلیکیشن همراه بانک (pwa) که در فصل ۱۳ به اختصار توضیح داده خواهد شد.

۶-۲- تعریف و ویژگی‌های نرم‌افزار همراه بانک رفاه

در حال حاضر نسخه اندروید همراه بانک رفاه با قابلیت نصب بر روی سیستم عامل اندروید (نسخه ۲,۶,۴) و نسخه iOS (نسخه ۲,۱,۵) آن قابل نصب بر روی گوشی‌های آیفون قابل بهره برداری می‌باشد. که برخی از ویژگی‌های نرم‌افزار شامل موارد ذیل می‌باشد:

- قابلیت استفاده در بستر اینترنت و از طریق پیام کوتاه
- قابلیت تعریف، ویرایش و حذف دو شماره تلفن همراه مجاز درمنوی مدیریت پروفایل نرم افزار موبایل بانک جهت انجام تراکنش‌های مالی
- قابلیت استفاده از رمز دوم یکبار مصرف
- انجام تراکنش‌ها بر بستر امن و رمزنگاری تراکنش‌ها
- امکان انتخاب نام کاربری دلخواه

۶-۳- مراحل تعریف همراه بانک در سامانه مدیریت کانال

- مراجعه به شعبه و تکمیل فرم قرارداد استفاده از خدمات موبایل بانک
 - انتخاب مشتری حقیقی از منوی فهرست مشتریان سامانه مدیریت کانال
 - انتخاب نام کاربری و سپس تعریف خدمات
 - اضافه کردن کانال همراه بانک
 - اضافه کردن حداقل یک و حداکثر دو شماره تلفن همراه مجاز برای مشتری
 - تعیین شیوه احراز هویت تراکنش‌های مالی رمز دوم ثابت یا (OTP)
 - تعریف خدمات بر روی حساب‌های انتخابی مشتری
 - چاپ رمز و نام کاربری همراه بانک
- نکته: در صورتی که برای استفاده در سامانه بانکداری اینترنتی بانک رفاه قبلاً OTP دریافت نموده‌اید نیازی به دریافت OTP جدید نیوده و می‌توان از OTP قبلی به عنوان رمز دوم خود در سامانه همراه بانک استفاده نمایید.

۶-۴- نحوه دریافت و فعالسازی سامانه همراه بانک

- دریافت نرم‌افزار
- مراجعه مستقیم به سایت اینترنتی بانک رفاه به آدرس www.refah-bank.ir
- مراجعه به یکی از شعب و دریافت از طریق بلوتوث
- دریافت نرم افزار جدید موبایل بانک متناسب با سیستم عامل تلفن همراه خود از قسمت همراه بانک واقع درمنوی خدمات الکترونیکی
- فعال سازی برنامه
- وارد برنامه شوید.
- اگر از شعب بانک رفاه کارگران موبایل بانک را برای خودتان فعال کرده اید و بانک یک بسته حاوی نام کاربری و رمز عبور اول و دوم را تحویل شما داده است، بر روی کلید «بلی» کلیک نمایید.
- نام کاربری خود را که از بانک دریافت کرده اید، وارد کنید.
- بر روی کلید «فعال سازی» کلیک نمایید.
- شماره تلفنی که هنگام فعال سازی به کارمند شعبه بانک اعلام کرده اید را وارد کنید.
- بر روی کلید «ادامه» کلیک نمایید.

- پیامکی حاوی کد فعال سازی برای شما ارسال خواهد شد.
- کد را وارد کنید و بر روی کلید «ادامه» کلیک نمایید.
- برای راحتی کاربر ۲ حالت "ساده" و "استاندارد" پیاده سازی شده است که کاربر بسته به کارکرد خود میتواند یکی از این ۲ حالت را در هر زمان که بخواهد وارد سیستم شود انتخاب نماید.

۵-۶- ورود به سیستم

جهت ورود به سیستم مراحل زیر را انجام دهید :

- ابتدا حالت مورد نظر خود را از قسمت بالای صفحه انتخاب نمایید(حالت ساده و یا استاندارد).
- برای وارد شدن نام کاربری و رمز عبور خود را در بخش های مربوطه وارد کنید.
- برای ذخیره نام کاربری خود توسط برنامه و وارد شدن به برنامه تنها با وارد کردن رمز عبور (در دفعات بعدی) گزینه «ذخیره نام کاربری» را فعال کنید.
- بر روی کلید «ورود به سیستم» کلیک نمایید.
- در اولین ورود خود ابتدا باید رمز عبور اول خود را برای امنیت بیشتر تغییر دهید.
- پس از وارد کردن رمز عبور جدید بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.

۶-۶- منوها و خدمات موبایل بانک

در نرم افزار موبایل بانک ۱۳ منوی اصلی وجود دارد. در این بخش تعدادی از منو های پر کاربرد توضیح داده خواهد شد.

۱. لیست حسابها
۲. انتقال وجه : شامل زیر منو های انتقال وجه داخلی، انتقال وجه موبایلی، انتقال وجه دوره ای، انتقال وجه کارت به کارت، انتقال وجه پایا و انتقال وجه ساتنا
۳. قبض : شامل زیر منو های پرداخت قبض و پرداخت حق بیمه
۴. خرید شارژ : شامل زیر منو های ایرانسل(شارژ عادی و شارژ شگفت انگیز)، همراه اول و رایتل می باشد.
۵. سابقه
۶. چک : شامل زیر منوهای زیر می باشد.
 - ✓ مشاهده وضعیت چک
 - ✓ گزارش چک های واگذار شده
 - ✓ چک صیادی شامل زیر منوهای ثبت چک صیادی، تایید دریافت و مندرجات چک صیادی، انتقال چک صیادی، استعمال چک صیادی توسط دارنده و استعمال چک صیادی توسط صادر کننده
۷. تسهیلات : شامل زیر منوهای پرداخت قسط و فهرست تسهیلات می باشد.
۸. گزارش دوره ای
۹. ویرایش حساب
۱۰. مدیریت پروفایل : شامل زیر منوهای مدیریت مخاطب ها، تغییر نام کاربری، تغییر شماره موبایل مجاز، مدیریت شناسه پرداخت، ارسال صورتحساب به ایمیل، ارسال صورت حساب به فکس، مدیریت ارسال پیامک (پیامک مانده حساب) و درخواست ارسال پیامک چک برگشتی
۱۱. تغییر رمز : شامل زیر منوهای تغییر رمز اول و تغییر رمز دوم ثابت
۱۲. سایر خدمات : اطلاعات شعب، دریافت کد شبا و حسابهای خودپرداز
۱۳. تماس با ما
۱۴. تنظیمات: شامل منوهای زیر می باشد.

- روش ارتباط با مرکز (انتخاب بستر ارتباطی موبایل بانک با مرکز از طریق اینترنت یا پیامک)
- نحوه ورود به سیستم (اثر انگشت، پین، الگو و...)
- قفل برای آسان بانک
- حساب پیش فرض واریز
- تنظیمات فونت
- فعالسازی آهنگ هشدار
- مشاهده امکانات جدید برنامه
- به روزرسانی نسخه

۶-۶-۱- انتقال وجه - انتقال وجه موبایلی

کاربر می تواند از طریق شماره موبایل شخص مورد نظر خود در صورتی که آن شخص در بانک رفاه کارگران حساب داشته باشد و شماره موبایل خود را به بانک اعلام کرده باشد انتقال وجه انجام دهد.

۶-۶-۲- سابقه

سوابق کلیه تراکنش های انجام شده در محیط موبایل بانک قالب مشاهده و به اشتراک گذاری می باشد.



۱. از منوی اصلی برنامه بر روی «سابقه» کلیک نمایید.
۲. برای مشاهده جزئیات هر تراکنش بر روی آن کلیک کنید.
۳. برای به اشتراک گذاری رسید بر روی کلید «ارسال به دیگران» کلیک نمایید.
۴. برای ارسال رسید از طریق پیامک بر روی کلید «پیامک» کلیک نمایید.
۵. همچنین برای حذف رسید تراکنش از آیکون "حذف" می توانید استفاده کنید

۶-۶-۳- خدمات چک

از منوی اصلی برنامه بر روی «چک» کلیک نمایید

۶-۶-۳-۱- مشاهده وضعیت چک

برای استفاده از این سرویس کاربر باید حساب جاری داشته باشد.



۱. بر روی «مشاهده وضعیت چک» کلیک نمایید.
۲. شماره حساب خود را از لیست "شماره حساب" انتخاب نمایید.
۳. شماره سریال چک خود را در بخش "شماره سریال" وارد نمایید.
۴. می توانید شماره سری دسته چک خود را در محل مربوطه نیز وارد کنید.
۵. بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.

۶-۶-۳-۲- گزارش چک های واگذار شده

کاربر می تواند گزارشی از چک های واگذار شده خود را مشاهده نماید.

۱. در صفحه "چک" بر روی «گزارش چک‌های واگذار شده» کلیک نمایید.
۲. شماره حساب خود را از لیست "شماره حساب" انتخاب نمایید.
۳. در قسمت های "از تاریخ" و "تا تاریخ" بازه زمانی مورد نظر را وارد نمایید.
۴. می توانید شماره سریال چک خود را در بخش "شماره سریال" وارد نمایید.
۵. می توانید شماره سری دسته چک خود را در محل مربوطه نیز وارد کنید.
۶. بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.



۶-۶-۳-۳-چک صیادی

در قانون "اصلاح قانون صدور چک" نحوه صدور، دریافت و انتقال چک تغییراتی داشته و افرادی که مبادلات خود را با چک انجام می دهند تکالیفی بر عهده دارند.

- صادر کننده چک های جدید باید مندرجات چک شامل تاریخ سررسید، مبلغ و اطلاعات هویتی ذینفع (گیرنده چک) را علاوه بر اینکه در برگ چک درج می کند در سامانه نیز ثبت کند.
- ذینفع چک نیز هنگام دریافت برگ چک باید مندرجات آن را در سامانه استعلام و با مندرجات برگ چک تطبیق دهد.
- شخصی که قصد انتقال چک را دارند نیز دیگر نیازی به پشت نویسی چک های طرح جدید ندارند و باید اطلاعات هویتی ذینفع جدید را در سامانه ثبت کند.

ثبت چک صیادی

کاربر با داشتن شناسه ۱۶ رقمی مربوط به چک صیادی خود، می تواند به مشخصات نام و شناسه ملی صاحبان چک دسترسی نماید. همچنین می تواند در صورت در دسترس بودن فیزیک چک، بارکد آن را با بارکدخوان برنامه بخواند و سپس به صفحه ی مذکور وارد شود.

در صورت تایید نام و شناسه ملی صیادی چک بر روی "تایید" کلیک نمایید.

۱. مبلغ، تاریخ و شرح چک را در قسمت های مربوطه وارد نمایید.
۲. سپس برای ثبت مشخصات گیرنده چک بر روی دکمه ی "افزودن نام گیرنده چک" کلیک نمایید.
در صفحه ی باز شده :

۱. نوع شناسه را از منظر حقوقی، حقیقی و اتباع خارجی مشخص نمایید.
۲. نام و نام خانوادگی گیرنده چک را وارد نمایید.
۳. متناسب با انتخاب نوع شناسه در قسمت اول، کد شناسه (کد ملی، شناسه ملی و کد اتباع خارجی) را وارد نمایید.

در صورت صحت اطلاعات بر روی دکمه ی "تایید" کلیک نمایید.

در صفحه ی باز شده اطلاعات تکمیل شده در مراحل قبلی، جهت بررسی و ثبت نمایش داده می شود.

در صورت اطمینان از صحت اطلاعات رمز دوم یا رمز یکبار مصرف بانکداری اینترنتی را وارد نمایید و برای انجام عملیات بر روی "تایید" کلیک نمایید.

بعد از تایید اطلاعات توسط کاربر، چک با موفقیت ثبت می شود و جهت وصول باید توسط گیرنده چک نیز تایید گردد.

تایید دریافت و مندرجات چک سیادی

اگر از فردی چک دریافت کردید لازم است آن را در سامانه استعلام کنید که تاریخ، مبلغ، نام و سایر مشخصات صحیح باشد و هم چنین لازم است دریافت چک را به سامانه اعلام نمایید.

جهت استعلام و تایید مندرجات برگه چک ابتدا شناسه ۱۶ رقمی چک را وارد نمایید هم چنین می توانید از طریق اسکن کردن کد تصویری این کار را انجام دهید. سپس دکمه ی تایید را بزنید.

در صفحه ی جدید باز شده وضعیت چک، مشخصات چک و نام دریافت کنندگان چک نمایش داده می شود .

در صورت اطمینان از صحت اطلاعات و دریافت چک دکمه ی "تایید" را بزنید سپس در صفحه ی جدید باز شده رمز دوم یا یکبار مصرف را در کادر مربوطه وارد نمایید.

در صورت عدم تطابق اطلاعات چک با مشخصات چک در سامانه، نا خوانا بودن اطلاعات چک، تصمیم بر لغو معادله و یا دلایل دیگر دکمه ی "عدم تایید" را بزنید و در صفحه ی جدید باز شده علت عدم تایید دریافت را با زدن تیک مشخص نمایید سپس در کادر مربوطه رمز دوم را وارد نمایید.

انتقال چک سیادی

جهت منتقل کردن برگه چکی که به نام شما ثبت شده است به فرد دیگر، ابتدا شناسه ۱۶ رقمی را در کادر مربوطه وارد نمایید و سپس دکمه ی تایید را بزنید.

کنون مشخصات چک به همراه نام و شناسه ملی دریافت کننده یا دریافت کنندگان چک به شما نشان داده می شود. چنان چه این اطلاعات درست بوده و مورد تایید شما می باشد دکمه ی انتقال چک را بزنید.

در صفحه ی جدید شرح چک را در کادر مربوطه وارد نمایید سپس برای درج نام دریافت کننده یا دریافت کنندگان جدید چک دکمه ی "افزودن نام گیرنده" را بزنید.

در این مرحله باید مشخصات دریافت کننده جدید چک را وارد نمایید.

۱. ابتدا نوع شناسه انتقال گیرنده را مشخص نمایید که شخص حقیقی، حقوقی و یا اتباع خارجی می باشد.

۲. در کادر دوم نام انتقال گیرنده را وارد نمایید.

۳. سپس متناسب با انتخاب نوع شخص کد ملی، شناسه ملی و یا کد اتباع خارجی را در کادرهای مربوطه وارد نمایید و در انتها دکمه ی تایید را بزنید.

در صفحه ی جدید شرح چک و اطلاعات دریافت کننده چک که در مرحله ی قبلی وارد کرده اید جهت بررسی و ثبت، نشان داده می شود در صورت اطمینان از صحت اطلاعات دکمه ی تایید را بزنید و یا برای افزودن نام گیرنده ی جدید دکمه ی "افزودن نام گیرنده چک" را بزنید.

پس از تایید در صفحه ی جدید باز شده مشخصات چک، مشخصات ذینفعان و دریافت کنندگان چک به شما نمایش داده می شود در صورتی که اطلاعات درست و مورد تایید شما می باشد رمز دوم را در کادر مربوطه وارد نمایید و سپس دکمه ی تایید را بزنید.

استعلام چک صیادی توسط دارنده

کاربر دارنده چک با وارد کردن شناسه ۱۶ رقمی مربوط به چک و یا از طریق اسکن کردن بارکد شناسه صیادی می تواند از وضعیت چک، استعلام بگیرد.

استعلام چک صیادی توسط صادر کننده

کاربر صادر کننده چک با وارد کردن شناسه ۱۶ رقمی مربوط به چک صیادی خود و یا از طریق اسکن کردن بارکد شناسه صیادی ، می تواند از وضعیت چک صادر شده استعلام بگیرد.

۶-۶-۴- مدیریت پروفایل

کاربر می تواند در این منو سرویس های ارسال صورت حساب به ایمیل و فکس، مدیریت ارسال پیامک موجودی حساب و چک برگشتی(در صورت داشتن حساب جاری) و... را مدیریت نماید.

۶-۶-۴-۱- مدیریت مخاطب ها

پس از هر انتقال وجه اطلاعات حساب، کارت و ... به همراه نام شخص برای راحتی کاربر در دفعات بعدی ذخیره می شود. همچنین کاربر می تواند از این منو مخاطبین خود را مشاهده کند و در صورت تمایل اطلاعات آنها را حذف نماید.

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "مدیریت پروفایل" «مدیریت مخاطب ها» را کلیک نمایید.
۲. در صفحه ی "مدیریت مخاطب ها" برای مشاهده جزئیات هر مخاطب بر روی آن کلیک نمایید.
۳. برای حذف جزئیات هر مخاطب از آیکن "حذف" استفاده نمایید.

۶-۶-۴-۲- تغییر نام کاربری

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "مدیریت پروفایل" «تغییر نام کاربری» را کلیک نمایید.
۲. نام کاربری فعلی خود را در بخش "نام کاربری فعلی" وارد کنید.
۳. نام کاربری جدید مورد نظر خود را در بخش "نام کاربری جدید" وارد کنید.
۴. تایید نام کاربری جدید خود را در بخش "تایید نام کاربری جدید" وارد کنید.
۵. بر روی کلید «تأیید» کلیک نمایید.
۶. رمز دوم خود را در بخش "رمز دوم" وارد کنید.
۷. بر روی کلید «ادامه» کلیک نمایید.

۶-۶-۴-۳- تغییر شماره موبایل های مجاز

می توانید برای همراه بانک خود دو شماره مجاز تعریف نمایید.

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "مدیریت پروفایل" «تغییر شماره موبایل های مجاز» را کلیک نمایید.
۲. برای اضافه کردن یک شماره جدید بر روی کلید «اضافه کردن شماره موبایل» کلیک نمایید.
۳. برای ویرایش شماره کفایت بر روی آن شماره کلیک نمایید.
۴. برای حذف یک شماره از آیکون "حذف" استفاده کنید.

۶-۶-۴-۴- مدیریت شناسه پرداخت ها

پس از پرداخت قبض و یا اقساط تسهیلات، شماره (یا شناسه) آنها در این بخش ذخیره می شوند.

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "مدیریت پروفایل" «مدیریت شناسه پرداخت» را کلیک نمایید.
۲. در صفحه باز شده فهرستی از تمامی شناسه پرداخت های شما نمایش داده می شود.
۳. برای حذف هر یک از آنها از آیکون "حذف" استفاده کنید.

۶-۶-۴-۵- ارسال صورتحساب به ایمیل

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "مدیریت پروفایل" «ارسال صورت حساب به ایمیل» را کلیک نمایید.
۲. شماره حساب مورد نظر خود را از لیست "حساب" انتخاب کنید.
۳. آدرس ایمیل خود را در بخش "ایمیل" وارد کنید.
۴. بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.

۶-۶-۴-۶- ارسال صورتحساب به فکس

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "مدیریت پروفایل" «ارسال صورت حساب به فکس» را کلیک نمایید.
۲. شماره حساب مورد نظر خود را از لیست "حساب" انتخاب کنید.
۳. شماره فکس خود را در بخش "شماره فکس" وارد کنید. (کد استان به همراه شماره تلفن هشت رقمی)
۴. بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.

۶-۶-۴-۷- مدیریت ارسال پیامک موجودی حساب

کاربر می تواند از این صفحه سرویس پیامک موجودی حساب را برای حساب های خود فعال، تمدید و غیر فعال نماید. همچنین ذکر این نکته لازم است، به منظور استفاده از سرویس های فعال سازی/غیرفعال سازی ارسال پیامک شیوه احراز هویت تراکنش های مالی کاربر می بایست رمز یکبار مصرف باشد (در سرویس های فعال سازی و تمدید ارسال پیامک، کارمزد طبق تعرفه از حساب شما کسر می شود).

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "مدیریت پروفایل" «مدیریت ارسال پیامک» را کلیک نمایید.

۲. شماره حساب مورد نظر خود را از لیست "حساب" انتخاب کنید و سپس بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.
۳. در صورتی که فعال‌سازی پیش‌تر برای حسابتان انجام نشده باشد، برای فعال‌سازی سرویس بر روی کلید «فعال‌سازی» کلیک نمایید. و اگر چنانچه فعال‌سازی را انجام داده باشد برای تمدید سرویس بر روی کلید «تمدید» و برای غیرفعال‌سازی سرویس بر روی کلید «غیرفعال‌سازی» کلیک نمایید.
۴. شماره تلفن همراه خود را در بخش "شماره تلفن همراه" وارد کنید.
۵. بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.
۶. رمز دوم خود را در بخش "رمز دوم" وارد کنید.
۷. بر روی کلید «ادامه» کلیک نمایید.

۶-۴-۸- درخواست ارسال پیامک چک برگشتی

برای استفاده از خدمات چک کاربر باید حساب جاری داشته باشد.

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "مدیریت پروفایل" «درخواست ارسال پیامک چک برگشتی» را کلیک نمایید.
۲. شماره حساب مورد نظر خود را از لیست "حساب" انتخاب کنید.
۳. وضعیت ارسال پیامک را از "وضعیت" انتخاب کنید.
۴. شماره تلفن همراه خود را در بخش "شماره تلفن همراه" وارد کنید.
۵. بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.

۶-۶-۶- سایر خدمات

از منوی اصلی برنامه بر روی «سایر خدمات» کلیک نمایید.

اطلاعات شعب

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "سایر خدمات" «اطلاعات شعب» را کلیک نمایید.
۲. کد شعبه مورد نظر خود را وارد نمایید.
۳. بر روی کلید «تأیید» کلیک کنید.

دریافت کد شبا

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "سایر خدمات" «دریافت کد شبا» را کلیک نمایید.
۲. در صفحه ی "دریافت کد شبا" برای دریافت شماره شبا حساب های خود بر روی کلید «حساب های من» کلیک نمایید.
۳. در صفحه ی "دریافت کد شبا" برای دریافت شماره شبا حساب های دیگر بر روی کلید «سایر حساب های بانک رفاه کارگران» کلیک نمایید.
۴. شماره حساب مورد نظر خود را در قسمت "حساب" وارد کنید.
۵. بر روی کلید «تأیید» کلیک نمایید.
۶. برای به اشتراک گذاری کد شبا از کلید ها «ارسال به دیگران» و «کپی» می توانید استفاده کنید.

حساب‌های خودپرداز

کاربر می‌تواند هر یک از حساب‌هایی را که تمایل به مشاهده در خودپردازهای بانک رفاه کارگران دارد، در این صفحه اضافه یا حذف نماید. همچنین لازم به ذکر است این سرویس تنها برای افراد دارای بیش از یک حساب قابل دسترس می‌باشد.

۱. از لیست نمایش داده شده در صفحه ی "سایر خدمات" «حساب‌های خودپرداز» را کلیک نمایید.
۲. در صفحه‌ی "حساب‌های خودپرداز" برای فعال یا غیرفعال کردن هر یک از حساب‌های خود اقدام نمایید.
۳. رمز دوم خود را در بخش "رمز دوم" وارد کنید.
۴. بر روی کلید «ادامه» کلیک نمایید.

انتقال وجه بین بانکی (پایا)

کاربر می‌تواند با داشتن شماره شباهت شخص مورد نظر انتقال وجه انجام دهد، ذکر این نکته ضروری است که این انتقال در ساعات مشخص شده در طول شبانه روز انجام می‌شود.

۱. از منوی نمایش داده شده در صفحه‌ی "انتقال وجه" «انتقال وجه پایا» را انتخاب نمایید.
 ۲. شماره حساب مبدأ را از لیست "از حساب" مشخص نمایید.
 ۳. شماره شباهت مقصد را در بخش "شماره شباهت" وارد کنید.
 ۴. مبلغ قابل پرداخت را در بخش "مبلغ" وارد کنید.
 ۵. از لیست بازشونده "بابت" نزدیکترین عنوان به موضوع انتقال خود را انتخاب کنید (یکی از موارد لیست شده باید انتخاب شود).
 ۶. برای وارد کردن موارد بیشتر بر روی گزینه «بیشتر» کلیک نمایید.
- (۱) شناسه پرداخت را در بخش "شناسه پرداخت" وارد کنید.
(۲) کد ملی شخص گیرنده را در بخش "کد ملی" وارد کنید.
(۳) برای توضیحات بیشتر می‌توانید از بخش "توضیحات" استفاده کنید.
۷. بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.

The screenshot shows the 'انتقال وجه پایا' (Interbank Transfer) screen. At the top, there are navigation icons for Home, Settings, and Help. Below that, there are icons for various services: Messages, Payments, Mobile Banking, Transfers, Interbank Transfer, and Statements. The main form has the following fields:

- Account Number (حساب): A dropdown menu with a blacked-out selection.
- Transfer Amount (مبلغ): A text input field with 'به ریال' (in Rials) and a yellow border.
- Payee (بابت): A dropdown menu with 'انتخاب کنید' (Select) and a downward arrow.
- Transfer Type (نوع): A checkbox labeled 'نوع ای' (Interbank).

At the bottom, there are two blue buttons: 'انصراف' (Cancel) and 'تایید' (Confirm).

۸. در صفحه "جزئیات انتقال وجه" اطلاعات انتقال وجه را بررسی کنید.
۹. رمز دوم خود را در بخش "رمز دوم" وارد کنید.
۱۰. بر روی کلید «انجام انتقال» کلیک نمایید.
۱۱. پس از انجام انتقال رسید تراکنش برای شما نمایش داده خواهد شد.

نکته : به منظور ایجاد انتقال وجه پایا دوره‌ای مراحل انتقال وجه پایا که در بالا شرح داده شد انجام داده، قبل از کلیک بر روی کلید «تایید» گزینه "دوره‌ای" را انتخاب نمایید و مراحل زیر را در پیش بگیرید.

۱. تعداد دفعات برای تکرار این تراکنش را در بخش "تعداد دفعات" وارد کنید.
۲. دوره پرداخت را مشخص نمایید.
۳. تاریخ اولین پرداخت برای این تراکنش را در بخش "اولین پرداخت" مشخص کنید.
۴. بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.



۵. در صفحه پیش نمایش "انتقال وجه پایا دوره ای" اطلاعات را بررسی کنید.
۶. رمز دوم خود را در بخش "رمز دوم" وارد کنید.
۷. بر روی کلید «ادامه» کلیک نمایید.

پرداخت قسط

۱. در صفحه "تسهیلات" «پرداخت قسط» را انتخاب کنید.
۲. شماره حساب مبدأ را از لیست "حساب" انتخاب کنید.
۳. شماره تسهیلات را در بخش "شماره تسهیلات" وارد کنید.
۴. مبلغ مورد نظر برای پرداخت قسط را در بخش "مبلغ" وارد کنید.
۵. برای توضیحات بیشتر می توانید از بخش "توضیحات" استفاده کنید.
۶. بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.
۷. در صفحه "پرداخت قسط" اطلاعات پرداخت قسط را بررسی کنید.
۸. رمز دوم خود را در بخش "رمز دوم" وارد کنید.
۹. بر روی کلید «ادامه» کلیک نمایید.

۱۰. پس از انجام پرداخت قسط رسید تراکنش برای شما نمایش داده خواهد شد.

پرداخت قسط دوره ای

به منظور ایجاد پرداخت قسط دوره ای مراحل پرداخت قسط که در بالا شرح داده شد انجام داده، قبل از کلیک بر روی کلید «تایید» گزینه «دوره ای» را انتخاب نمایید و مراحل زیر را در پیش بگیرید.

۱. تعداد دفعات برای تکرار این تراکنش را در بخش "تعداد دفعات" وارد کنید.
۲. دوره پرداخت را مشخص نمایید.
۳. تاریخ اولین پرداخت برای این تراکنش را در بخش "اولین پرداخت" مشخص کنید.
۴. بر روی کلید «تایید» کلیک نمایید.
۵. در صفحه پیش نمایش "پرداخت قسط دوره ای" اطلاعات را بررسی کنید.
۶. رمز دوم خود را در بخش "رمز دوم" وارد کنید.
۷. بر روی کلید «ادامه» کلیک نمایید.

فهرست تسهیلات

۱. در صفحه "تسهیلات" «فهرست تسهیلات» را انتخاب کنید. (لیست تسهیلات خود و تسهیلاتی که ضامن بوده اید نمایش داده می شود)
 ۲. در فهرست نمایش داده شده بر روی تسهیلات مورد نظر خود کلیک کنید تا جزئیات آن را مشاهده نمایید.
- همچنین می توانید با انتخاب بیش از یک مورد، اقساط خود را به صورت گروهی پرداخت نمایید.
۳. برای پرداخت قسط بر روی آن قسط کلیک کنید.

فصل هفتم – بانکداری اینترنتی

۷-۱- مقدمه

با فراگیر شدن شبکه جهانی اینترنت هر روز به تعداد کاربران این سرویس جهانی افزوده می شود به نحوی که اتحادیه بین المللی مخابرات (ITU) ۵۸ آخرین برآورد خود در سال ۲۰۱۵ نشان می دهد که تعداد کاربران اینترنت تا تاریخ یاد شده به ۳,۲ میلیارد نفر می رسد که تقریباً برابر با نصف جمعیت جهان است.

برآورد انجام شده بر لزوم ارائه خدمات بانکها بر بستر اینترنت می افزاید. اما سوالی که مطرح است این است که آیا انجام عملیات بانکی با این درجه از اهمیت در بستر گسترده و ناامن اینترنت قابل انجام است؟

از آنجا که بانکها براساس مسؤلیتی که دارند می بایست از افشا و لو رفتن اطلاعات مشتریان حراست نموده و از هرگونه اتفاقی که منجر به خدشه دار شدن اعتماد آنها شود جلوگیری نمایند، لذا ارائه خدمات بانکی بر این بستر مستلزم رعایت تدابیر شدید امنیتی است که به مشتریان، این اطمینان را بدهد تا آسوده خاطر به انجام امور بانکی به صورت اینترنتی بپردازد، لذا بانک رفاه در همین راستا اقدام به ارائه سرویسی به مشتریان حقیقی/حقوقی خود، تحت عنوان بانکداری اینترنتی نموده که با بهره گیری از پروتکل SSL^۶ و رعایت کلیه اصول ایمنی یک سرویس اینترنتی امن با سرویس های متنوع در اختیار مشتریان خود قرار داده است.

۷-۲- امنیت https و ssl

گواهینامه‌های دیجیتال SSL، ابزاری برای تأیید هویت و حفظ امنیت وب سایت‌ها هستند. گواهینامه‌های SSL که تنها برای شرکتها و اشخاص حقیقی معتبر صادر می‌شوند حاوی اطلاعاتی در مورد نام دامنه، شرکت، آدرس، تاریخ ابطال گواهینامه و همین طور اطلاعاتی در مورد صادرکننده گواهینامه هستند.

واژه‌ی SSL، مخفف Secure Socket Layer است و در واقع عنوانی برای یک فناوری استاندارد و به ثبت رسیده برای ایجاد ارتباطات امن بین وب سرورها و مرورگرهای اینترنت است. استاندارد مذکور، یک استاندارد فنی بوده و در حال حاضر توسط میلیون‌ها وب سایت در سراسر دنیا مورد استفاده قرار می‌گیرد.

پروتکل SSL برای اولین بار توسط شرکت Netscape به منظور انتقال اطلاعات به صورت امن بین دو نقطه در اینترنت تهیه شد و سپس توسط دیگر مرورگرها از جمله IE نیز مورد استفاده قرار گرفت. سپس پروتکل مذکور توسط شرکت (IETF) به عنوان استاندارد تعریف شده و به ثبت رسید. بنا بر پروتکل SSL، اطلاعاتی که میان مرورگر و وبسایتی که در حال مرور شدن است، مبادله می‌شود، به وسیله‌ی کلیدهای خصوصی رمزنگاری شده و در صورتی که در طول مسیر اطلاعات استراق سمع شوند، قابل استفاده نخواهند بود. به همین جهت است که از پروتکل مذکور برای کاربردهای تجاری استقبال خوبی به عمل آمده است.

در حال حاضر بسیاری از وب سایت‌ها علاوه بر پروتکل معمول HTTP از SSL نیز حمایت می‌کنند و برای دسترسی امن به اطلاعات وبسایت‌های مذکور می‌توان از HTTPS استفاده کرد. پروتکل HTTP-S همان Secure HTTP است و از پروتکل SSL برای انتقال اطلاعات استفاده می‌کند. قابل ذکر است که پروتکل HTTP به صورت پیش فرض از پورت ۸۰ استفاده می‌کند در حالی که پروتکل HTTPS به صورت پیش فرض از پورت ۴۴۳ استفاده می‌کند. به عبارت دیگر این دو پروتکل دو مجرای ارتباطی کاملاً مجزا دارند.

وبسایت‌هایی که قصد استفاده از پروتکل SSL را دارند باید گواهینامه‌ای را برای این منظور دریافت نمایند که به گواهینامه SSL معروف است. دارنده گواهینامه SSL تضمین می‌کند تمام اطلاعاتی که مابین وب سرور و مرورگر کاربرانش رد و بدل می‌شود محرمانه و دست نخورده باقی بماند.

به عبارتی دیگر، گواهینامه‌های دیجیتال یک ارتباط امن را بر مبنای پروتکل SSL تضمین می‌کنند و این کار را اولاً از طریق رمزنگاری بسته‌های اطلاعاتی و ثانیاً از طریق تأیید هویت وب سایت و یا سرویس نرم افزاری دارای گواهینامه انجام می‌دهند.

همان طور که در بالا گفته شد، رمزنگاری بسته‌های اطلاعاتی در هنگام تبادل آنها این امکان را به طرفین می‌دهد که ارتباط خود را در بستری امن و به دور از مداخله شخص ثالث، به صورت رمز شده و غیر قابل خواندن برای دیگران برقرار سازند و از صحت اطلاعات رد و بدل شده اطمینان حاصل کنند. قابل ذکر است که اطلاعاتی که بدون وجود این پروتکل رد و بدل می‌شوند، به سادگی توسط افراد ثالث در گره‌های ۹ بین راه قابل رویت، تغییر و سوء استفاده هستند.

مورد دیگری که گواهینامه‌های دیجیتال تضمین می‌کنند، تأیید هویت وبسایت و یا سرویس نرم افزاری است که گواهینامه دیجیتال بر روی آن نصب گردیده است. به عبارت دیگر، کاربر وبسایتی که دارای گواهینامه دیجیتال معتبر است می‌تواند از جعلی نبودن وبسایت مذکور و هویت حقیقی آن اطمینان حاصل کند و مطمئن باشد که این وبسایت با توجه به گواهینامه‌ی معتبری که دارد، واقعاً همان است که ادعا می‌نماید، نه یک وبسایت جعلی که شبیه به وبسایت اصلی ایجاد شده و با روش‌های متعددی که برای انحراف مسیر و هک کردن وجود دارد کاربر را به سمت خود هدایت کرده است. (پیشگیری از حملات Phishing و man-in-the-middle)

۷-۳- نحوه فعالسازی و تخصیص سرویس اینترنت به مشتری

برای ارائه خدمت بانکداری اینترنتی به مشتریان حقیقی و حقوقی بانک، لازم است پس از افتتاح حساب، نسبت به معرفی مشتری در سامانه مدیریت کانال‌بندی طی مراحل ذیل اقدام نمائیم:

ابتدا متصدی مربوطه وارد سامانه‌ای که به همین منظور طراحی و تحت عنوان سامانه مدیریت کانال در دسترس قرار گرفته می‌شود، و پس از ورود کد و رمزی که بانک در اختیار همکار قرار داده از بخش افزودن مشتری، نسبت به تعریف و ثبت اطلاعات مشتری اقدام می‌نماید. سپس لازم است از فهرست خدمات نشان داده شده، کانال بانکداری اینترنتی را به مشتری تخصیص داد در این بخش، بسته به موارد استفاده‌ی مشتری، گزینه‌های مورد درخواست وی را همچون: صورتحساب، انتقال وجه، عملیات چک و ... فعال گردد. و در انتها نام کاربر و کلمه عبور مشتری به سامانه اینترنت بانک را از بخش "بازنشانی رمز عبور" که به همین منظور در سامانه تعبیه گردیده است، استخراج و با رعایت اصول امنیتی به مشتری تحویل می‌گردد.

^yInternet Engineering Task Force

[^]private key

⁹Node

اهمیت بالای استخراج و تخصیص رمز عبور موجب شده تا بانک رفاه جهت صیانت از منافع مشتری شیوه تخصیص رمز را با استفاده از دستگاههای تولید رمز یکبار مصرف (OTP) به انجام برساند. OTP رمز یک بار مصرف ۱۰ یک جایگزین برای رمز دوم می باشد رمز یکبار مصرف برای ایمن سازی دسترسی کاربران به سیستم های الکترونیکی ارائه شده که در آن از قابلیت های رمز نگاری برای تولید رمز تصادفی یک بار مصرف استفاده می شود؛ برای اینکه کاربران استفاده کننده از خدمات بانکداری اینترنتی امکان جابه جایی مبالغ بالاتر و ایمن را داشته باشند.

۷-۴-۴- OTP چیست؟

OTP مخفف One Time Password و به معنای رمز یکبار مصرف است. منظور از یکبار مصرف این است که در هر بار تولید رمز، فقط یکبار و در همان لحظه رمز تولید شده برای سامانه قابل قبول است. بدیهی است در لحظه بعد رمز دیگری تولید می شود که این امر با استفاده از روش های رمز نگاری انجام می گردد، مهمترین مزیت استفاده از OTP و یا رمز یکبار مصرف این است، که سرقت اطلاعات با دانستن رمز عبور غیر ممکن می گردد.

۷-۴-۱- نحوه تولید رمز عبور OTP

رمز عبور با استفاده از الگوریتم های ریاضی و به صورت تصادفی تولید می گردد، در واقع همین روش تولید باعث می گردد که حدس رمز عبور برای انسان غیر ممکن شود روش های متعددی برای تولید رمز وجود دارند. همانگونه که اشاره شد روش استفاده از زمان، رمز عبور را فقط برای زمان کوتاهی معتبر می سازد. این روش با استفاده از معادل سازی زمان تولید کننده رمز و استفاده کننده آن عمل می کند. براساس رخداد، در این روش در زمانی که رخداد مشابه بین اعتبار سنج و استفاده کننده رخ دهد رمز یک بار مصرف تولید می گردد. به دستگاهی که عملیات تولید رمز را انجام میدهد اصطلاحاً توکن گفته می شود.



علاوه بر دستگاه فیزیکی نمایش داده شده نوعی از اپلیکیشن تولید رمز یکبار مصرف وجود دارد که به صورت نرم افزاری عملیات تولید رمز یکبار مصرف را انجام می دهد. این نرم افزار تحت عنوان Otp موبایلی بر روی گوشی های تلفن همراه نصب می گردد و با همان ساز و کار توکن های سخت افزاری عملیات تولید رمز یکبار مصرف را انجام می دهد.

۷-۴-۲- نحوه اختصاص دستگاه تولید رمز یکبار مصرف

پس از درخواست مشتری، متصدی مربوطه با ورود به سامانه مدیریت کانال و جستجوی مشتری ابتدا شیوه احراز هویت تراکنش های مالی مشتری را به " رمز یکبار مصرف " تغییر داده و سپس مطابق تصویر ۵-۶ از گزینه تخصیص رمز یکبار مصرف عملیات تخصیص رمز را برای این مشتری انتخاب می نماید. پس از آن براساس نیاز مشتری نوع دستگاه اعم از سخت افزاری (GO۳) یا موبایلی انتخاب و تائید می گردد. که مراتب بلافاصله در سامانه ای که بدین منظور تهیه و در اختیار ادارات امور شعب قرار داده شده، نمایان می گردد و کاربر اداره امور شعب ضمن تخصیص یک سریال، دستگاه و یا کد مربوطه را به شعبه جهت تحویل به مشتری ارسال می نماید.

همانگونه که در فصل قبل اشاره شد در برگه رمز علاوه بر کد کاربری و رمز عبور اول، یک رمز دیگر تحت عنوان "رمز دوم" درج گردیده که این رمز در زمان هایی که مشتری با رمز اول وارد سامانه شده و قصد عملیاتی همچون انتقال وجه، پرداخت قبوض و موارد مشابهی را دارد که منجر به صدور سند و انجام یک تراکنش بانکی در سامانه اینترنت بانک است، رمز دوم مورد استفاده قرار می گیرد.

تاکید می‌گردد رمز یاد شده صرفاً به همین منظور مورد استفاده قرار می‌گیرد، و استفاده اشتباه از آن (به دلیل تشابه نام) جهت رمز دوم کارت منجر به غیرفعال شدن آن می‌گردد، لذا لازم است متصدی مربوطه در هنگام تحویل رمز اول و دوم سامانه اینترنت بانک به مشتری وجه تمایز رمز دوم سامانه را با رمز دوم کارت را به مشتری اعلام کند.

نحوه اختصاص دستگاه تولید رمز یکبار مصرف

۷-۵- نحوه بهره برداری مشتری از سامانه اینترنت بانک

همانگونه که از نام سامانه بر می‌آید بهره‌برداری از سامانه اینترنت بانک مستلزم دسترسی مشتری به شبکه اینترنت می‌باشد که مشتری بتواند به راحتی و بدون هیچگونه خللی در ارتباط، از مزایای سامانه بهره‌مند شود. پس از آن، مشتری صرفاً با درج آدرس اینترنت بانک در محل مربوطه در یک مرورگر امکان دسترسی به سامانه را پیدا می‌کند.

نکته حائز اهمیت در این بخش، ثبت دقیق و صحیح آدرس سامانه است، چرا که عدم دقت در درج صحیح آدرس، زمینه سوء استفاده‌ی هکرها، کلاهبرداران و سارقان فضای مجازی را فراهم می‌سازد.

لذا تاکید متصدی بانک بر ثبت صحیح آدرس توسط مشتری، به‌نحوی که پروتکل و حروف آدرس به‌درستی درج گردد، بیش از پیش ضرورت پیدا می‌کند.

آدرس سامانه اینترنت بانک:

<https://www.rb24.ir>

اگر بخواهیم آدرس اینترنت بانک رفاه کارگران را به سه بخش اصلی تقسیم نمائیم، اولین و مهمترین بخش آن پروتکل مورد استفاده است، همانگونه که در بالا مشاهده می‌گردد، شروع آدرس دهی با کلمه : https است.

به دلایلی که در بخش ۵-۳ ذکر شد، استفاده از پروتکل یاد شده با تاکید بر وجه تمایز آن با پروتکل http که حرف S آن می‌باشد، الزامی است.

بدیهی است عدم رعایت موضوع، زمینه سوء استفاده‌ی هکرها جهت شبیه‌سازی سایت را فراهم می‌آورد که تبعات جبران ناپذیر آن برای مشتریان خواهد بود.

بخش بعدی آدرس، کلمه rb۲۴ است، که این کلمه نام اختصاصی جهت آدرس اینترنتی عملیات بانکی، بانک رفاه کارگران در اینترنت است. در فضای اینترنت، ساز و کاری وجود دارد که هر شخص حقیقی یا حقوقی می‌تواند نسبت به طراحی یک سایت ۴ مختص به خود با رعایت اصولی که از موضوع بحث خارج است، اقدام و یک نام که قبلاً در آن دامنه ۴ اشغال نشده باشد را به عنوان نام آدرس اینترنتی خود برگزیند. بر همین اساس بانک رفاه کارگران، آدرس: <http://www.refah-bank.ir> را به عنوان آدرس اطلاع‌رسانی و آدرس: <https://www.rb۲۴.ir> را جهت ارائه خدمات بانکداری اینترنتی خود به ثبت رسانده است.

و بخش آخر آدرس که به www.ir ختم شده است، نشان‌دهنده دامنه مورد استفاده می‌باشد که علامت اختصاری [ir](http://www.ir) مربوط به کشور ایران است.

۷-۶- ورود به سامانه

پس از وارد کردن آدرس اینترنتی شرح داده شده در بخش قبل، صفحه ورود به سامانه نمایان می‌گردد و کاربر می‌بایست نام کاربری و رمز عبوری را که از شعبه تحویل گرفته در بخش‌های مشخص شده وارد نماید.

بهتر است به منظور حفظ امنیت و جلوگیری از به سرقت رفتن اطلاعات رمز از صفحه کلید مجازی که به همین منظور در بخش ورود کد کاربری و رمز قرار گرفته استفاده نمود، چرا که استفاده از این ابزار مانع از تشخیص کارکترهای درج شده توسط نرم افزارهای ضبط اطلاعات^{۱۱} می‌شود.

چنانچه کاربر با رعایت اصول یاد شده کد و رمز اول خود را بدرستی وارد نماید، پس از درج اطلاعات یاد شده، صفحه‌ای مشابه تصویر زیر ظاهر می‌گردد که در آن فهرستی از خدمات قابل ارائه در سامانه به نمایش در می‌آید:

^{۱۱}Key logger

- ✓ صورت حساب با شناسه (حقوقی) : کاربر می تواند صورت حساب هر یک از حسابهای خود را مشاهده نماید. برخی از شرکت ها - خصوصا شرکت های بزرگ- دارای حساب های شناسه دار هستند، در این قسمت اعلام برخط پرداخت های مشتریان با شناسه های شرکت یا سازمان با انتخاب شماره حساب و وارد کردن شماره شناسه و در صورت تمایل وارد کردن تاریخ امکان پذیر است.
- ✓ چاپ آخرین رسید مالی : کاربر می تواند رسید آخرین تراکنش مالی خود را مشاهده نماید .

۷-۷-۲- انتقال وجه داخلی

زیر منو ها این بخش عبارت است از انتقال وجه فوری که جهت انتقال وجه فوری از حساب خود به سایر حسابهای بانک از این منو استفاده نماید.

۷-۷-۳- انتقال وجه بین بانکی

در این بخش عملیات بین بانکی قابل انجام بیان می شود

- ✓ انتقال وجه ساتنا : جهت انتقال وجه ساتنا از حساب خود به حسابهای سایر بانک ها، از این منو استفاده نماید. مبلغ پرداختی مورد نظر را در قسمت «مبلغ پرداخت» وارد کنید، توجه داشته باشید این مبلغ نباید از ۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال کمتر باشد (به عنوان مثال ۱۷۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال) .
- ✓ فهرست انتقال وجه ساتنا : کاربر می تواند فهرست درخواستهای انتقال وجه ساتنا ثبت شده خود و آخرین وضعیت هر درخواست را مشاهده نماید.
- ✓ انتقال وجه پایا : ساعات کنونی چرخه های پایا: روزهای شنبه تا پنج شنبه : ۶ صبح - ۹:۳۰ صبح - ۱۱:۳۰ صبح - ۱۳:۳۰ - ۱۵:۳۰ - ۱۸:۰۰ - ۲۰:۰۰ روزهای جمعه و تعطیل: ۱۳:۳۰ - ۱۵:۳۰ جهت انتقال وجه پایا از حساب خود به حسابهای سایر بانک ها، استفاده نماید.
- ✓ فهرست انتقال وجه پایا : کاربر می تواند فهرست درخواستهای انتقال وجه پایا ثبت شده خود و آخرین وضعیت هر درخواست را مشاهده نماید.

۷-۷-۴- عملیات کارت به کارت

خدمات ارائه شده در این زیر منو عبارتند از :

- ✓ انتقال وجه کارت به کارت : جهت انتقال وجه از کارت خود به سایر کارتهای بانک رفاه و یا کارتهای عضو شتاب با استفاده از کد اعتبار سنجی CVV۲، تاریخ انقضا و رمز دوم پویا کارت مبدا از این منو استفاده نماید.
- ✓ برداشت بدون کارت : کاربران سامانه بانکداری اینترنتی حقیقی می توانند از طریق منوی مربوطه و با انتخاب یکی از کارت های خود و ورود مبلغ، اطلاعات کارت شامل رمز دوم پویا کارت، CVV۲ و تاریخ انقضاء، شماره موبایل مشتری دریافت کننده حواله و رمز برداشت از دستگاه خودپرداز نسبت به ثبت درخواست حواله الکترونیکی برداشت بدون کارت اقدام نماید.
- ✓ لغو برداشت بدون کارت : برای لغو برداشت بدون کارت از این منو استفاده نماید.

۷-۷-۵- خرید شارژ، خرید شارژ تلفن همراه

برای خرید شارژ کلیه اپراتورها از جمله همراه اول، ایرانسل، و رایتل می توان از این منو استفاده نمود.

۷-۶-پرداخت

خدمات ارائه شده در این زیر منو عبارتند از :

- ✓ پرداخت قبض : کاربر می تواند قبض خود را با وارد کردن شماره شناسه قبض و شناسه پرداخت، قبض مورد نظر را پرداخت نماید .
- ✓ پرداخت حق بیمه ی کارفرمایان : کاربر می تواند نسبت به پرداخت حق بیمه اقدام نماید.

۷-۷-تسهیلات

- ✓ پرداخت اقساط تسهیلات : کاربر می تواند با ثبت کد ۱۹ رقمی شماره تسهیلات و مبلغ مورد نظر نسبت به باز پرداخت اقساط تسهیلاتی دریافتی اقدان نماید.
- ✓ لیست تسهیلات : کاربر می تواند لیست تسهیلات خود را به تفکیک اصلی و ضامنین ببیند و آن ها را پرداخت کند.

۷-۸-خدمات چک

- ✓ مشاهده وضعیت چک : کاربر می تواند مشخصات چک پرداختی خود را در سیستم مشاهده نماید. این خدمت به منظور نمایش وضعیت برگ/برگ های چک بوده که مشتری می تواند با ثبت شماره سریال چک/سریال شروع و یا مشخص نمودن بازه زمانی، وضعیت چک (عمل شده، باطله، برگشتی، مسدودی) مورد نظر خود را مشاهده نماید.
- ✓ جستجوی دستور پرداخت چک(حقوقی) : کاربر می تواند فهرست درخواستهای پرداخت چک ثبت شده خود را مشاهده نماید .
- ✓ ایجاد دستور پرداخت چک(حقوقی) : کاربر می تواند مشخصات چک پرداختی خود را در سیستم ثبت نماید.
- ✓ درخواست صدور دسته چک : کاربر می تواند برای حساب جاری خود، درخواست صدور دسته چک نماید.
- ✓ چک های واگذار شده : کاربر می تواند فهرست چک های واگذار شده خود را مشاهده نماید.

۷-۹-عملیات گروهی

خدمات ارائه شده در این زیر منو عبارتند از :

- ✓ پرداخت قبض گروهی : برای پرداخت قبض گروهی از این منو استفاده می گردد. منظور از پرداخت گروهی، پرداخت همزمان چندین قبض می باشد.
- ✓ پرداخت حق بیمه ی گروهی : جهت ثبت حق بیمه به صورت گروهی از این منو استفاده می شود
- ✓ انتقال وجه پایا گروهی : جهت ثبت انتقال وجه پایا گروهی از این منو استفاده می شود.
- ✓ انتقال وجه گروهی : جهت ثبت انتقال وجه گروهی از این منو استفاده می شود.
- ✓ دستور پرداخت گروهی(حقوقی) : جهت ثبت دستور پرداخت گروهی از این منو استفاده می شود.
- ✓ پیگیری عملیات گروهی : جهت پیگیری عملیات گروهی از این منو استفاده می شود. براساس فیلتر های داده ای نظیر شماره حساب مبدا ، شماره پیگیری ، نوع عملیات و بازه زمانی به منظور پیگیری عملیات مورد نظر فراهم شده است.

۷-۱۰-عملیات دوره ای

خدمات ارائه شده در این زیر منو عبارتند از :

- ✓ ثبت عملیات دوره ای : جهت انتقال وجه در یک بازه زمانی از حساب خود برای عملیات دوره ای (انتقال وجه داخلی ، پایا دوره ای، پایا گروهی دوره ای و پرداخت تسهیلات دوره ای) ، از این منو استفاده می گردد.

- ✓ یکبار در زمان مشخص : جهت انتقال وجه در زمان مشخص از حساب خود برای عملیات دوره ای (انتقال وجه داخلی ، پایا، پایاگروهی و پرداخت تسهیلات) از این منو استفاده می شود.
- ✓ گزارش عملیات در جریان : جهت مشاهده لیست گزارش عملیات دوره ای در جریان از این منو استفاده می شود.
- ✓ ویرایش گزارش عملیات در جریان : جهت ویرایش گزارش عملیات در جریان از این منو استفاده می شود.
- ✓ ابطال عملیات جریان : جهت ابطال عملیات در جریان از این منو استفاده می شود.
- ✓ مشاهده سوابق انتقال وجه در جریان : جهت مشاهده فعالیت های انجام شده در پرداخت هر یک از گزینه های انتقال وجه در جریان از گزینه استفاده می شود.

۷-۷-۱۱- سرویس های ارزی

خدمات ارائه شده در این زیر منو عبارتند از

- ✓ فهرست اعتبارات اسنادی : کاربر می تواند فهرست اعتبارات اسنادی خود را در سیستم مشاهده نماید.
- ✓ فهرست اعتبارات ارزی : کاربر می تواند فهرست اعتبارات ارزی خود را مشاهده نماید.

۷-۷-۱۲- بانکداری مجازی

خدمات ارائه شده در این زیر منو عبارتند از

افتتاح حساب : جهت افتتاح حساب آنلاین از این منو استفاده می شود

وضعیت افتتاح حساب : کاربر می تواند وضعیت افتتاح حساب خود را از این منو استفاده می شود.

۷-۷-۱۳- گزارشات

خدمات ارائه شده در این زیر منو عبارتند از

- ✓ گزارش پیگیری درخواست مالی : کاربر می تواند گزارشی از رویه طی شده یک درخواست مالی که توسط سایرین به حساب های وی منتقل شده اند را شامل اطلاعاتی از قبیل وضعیت درخواست، ساعت و تاریخ درخواست را مشاهده نمایند.
- ✓ گزارش قبوض و حق بیمه پرداختی : کاربر می تواند گزارشی از قبوض و حق بیمه پرداختی خود را مشاهده نماید .
- ✓ گزارش پیگیری درخواست حقوقی(حقوقی) : کاربر می تواند گزارشی از رویه طی شده یک درخواست حقوقی شامل اطلاعاتی از قبیل تاریخ درخواست، نوع خدمت، مبلغ، درخواست کننده و وضعیت را مشاهده نماید .

۷-۷-۱۴- تغییر رمز عبور

خدمات ارائه شده در این زیر منو عبارتند از

- ✓ تغییر رمز عبور اول : جهت تغییر رمز عبور اول اینترنت بانک را انجام دهد.
- ✓ تغییر رمز عبور دوم : جهت تغییر رمز عبور دوم اینترنت بانک را انجام دهد.

خدمات ارائه شده در این زیر منو عبارتند از

- ✓ تغییر نام کاربری : جهت تغییر نام کاربری خود انجام دهد
 - ✓ تعیین / تغییر نام مستعار حساب : جهت تعیین و یا تغییر نام مستعار برای حسابهای خود انجام دهد
 - ✓ حذف نام مستعار : جهت حذف نام مستعار را انجام دهید.
 - ✓ حساب متصل به کارت : جهت تعیین و یا تغییر حساب پیش فرض کارت را انجام دهد
 - ✓ فعال یا غیر فعال کردن کارت : مشتری به سهولت می تواند کارت رفاه خود را در هر زمان فعال یا غیر فعال کند.
 - ✓ افزودن مخاطب پرکاربرد : جهت اضافه نمودن حسابهای پرکاربرد به دو روش قابل انجام می باشد
۱. از منوی «پروفایل» زیر منوی «حساب های پرکاربرد» را انتخاب نمایید.
 ۲. در هنگام انتقال وجه به حساب مورد نظر قبل از تایید نهایی، تیک مربوط به " افزودن حساب مقصد به لیست حسابهای پرکاربرد" را بزنید .
- ✓ ویرایش مخاطب پرکاربرد : جهت ویرایش نمودن حساب های پرکاربرد را انجام دهید.
 - ✓ حذف مخاطب پرکاربرد : جهت حذف نمودن حساب پرکاربرد را انجام دهید.
 - ✓ مدیریت ارسال پیامک :جهت مدیریت و فعال و غیر فعال نمودن ارسال پیامک به صورت زیر عمل کنید :
 - ✓ مدیریت خدمات حساب ها : جهت مدیریت و فعال و غیر فعال نمودن خدمات حساب های از این منو استفاده می شود.
 - ✓ حساب های قابل نمایش در خودپرداز : جهت مدیریت و فعال و غیر فعال نمودن حساب های قابل نمایش در خودپرداز از این منو استفاده می شود.

۷-۷-۱۶-خدمات چک صیادی:

۱. ثبت چک: کاربران سامانه مذکور می توانند؛ با استفاده از منوی "چک صیادی" ← ثبت چک صیادی" و با ورود شناسه صیادی چک و کد ملی ذینفع آن نسبت به ثبت چک اقدام نمایند.



۲. انتقال چک صیادی: امکان انتقال چک به غیر، از طریق منوی " چک صیادی ← انتقال چک صیادی" و با ورود شناسه صیادی چک و کد ملی ذینفع آن فراهم گردیده است.



۳. تایید چک صیادی: کاربران سامانه یادشده می توانند از طریق منوی "چک صیادی ← تایید دریافت و مندرجات چک صیادی" و با ورود شناسه صیادی چک مورد نظر نسبت به تایید چک مذکور اقدام نمایند.



۴. استعلام چک توسط دارنده: کاربران سامانه فوق الذکر می توانند از طریق منوی " چک صیادی ← استعلام چک صیادی توسط دارنده" و با ورود شناسه صیادی چک نسبت به استعلام چک ثبت شده به نام خود اقدام نمایند.



۷-۷-۱۷- نظر سنجی:

در هنگام خروج از برنامه بانکداری اینترنتی از کاربر تقاضا می‌گردد تا در صورت تمایل نسبت به تکمیل فرم نظرسنجی تعبیه شده در پورتال اطلاع‌رسانی بانک اقدام نماید. لازم به ذکر است، پیغام مذکور در دوره‌های زمانی یک ماهه به کاربران نمایش داده می‌شود.

فصل هشتم - پرداخت / واریز شناسه‌دار

۸-۱- مقدمه

چک از جمله ابزارهای رایج بانکی جهت پرداخت وجه و ایفای تعهد به اشخاص ذینفع مطرح می‌باشد، لیکن در مورد پرداخت‌های خرد به اشخاص حقیقی، سازمانها و شرکتهای بزرگ به دلیل تعدد مشتریان، افزایش حجم فعالیت و همچنین تبعات احتمالی ناشی از صدور چک (از جمله جعل و کلاهبرداری)، انگیزه‌ی استفاده از این ابزار پرداخت بانکی را کاهش داده و به جای صدور چک جهت ایفای تعهدات خرد خود به مشتریان، پیمانکاران و ... متقاضی ارائه ابزار نوین توسط بانک‌های عامل خود می‌باشند. از طرفی تعدادی از مشتریان سازمانها/شرکتهای فاقد حساب نزد بانک عامل خود می‌باشند و سازمانها/شرکتهای نیز لزوماً به اطلاعات حساب‌های مشتریان و بانک‌های عامل آنان دسترسی ندارند و در نتیجه در مواردی، استفاده از خدمت واریز گروهی توسط سازمانها و شرکتهای بزرگ امکانپذیر نمی‌باشد.

بنابراین طراحی محصولی که بتواند با لحاظ موارد فوق الذکر امکان پرداخت گروهی به مشتریان سازمانها/شرکتهای را از مسیری امن، بدون پیچیدگی و بدون ضرورت دسترسی به اطلاعات حساب‌های مشتریان فراهم نماید، احساس می‌گردد. لذا خدمتی تحت عنوان "پرداخت شناسه دار" با ویژگی‌های زیر توسط بانک رفاه تهیه و در دسترس مشتریان قرار گرفته که امکان پرداخت گروهی وجه به مشتریان سازمانها را بدون محدودیت‌های یاد شده فراهم می‌نماید.

۸-۲- شناسه پرداخت

این سامانه ویژه سازمانها و شرکتهای متقاضی خدمت پرداخت شناسه‌دار و سود سهامداران طراحی گردیده و از طریق آن دستورپرداخت‌های سازمان/شرکت ذیربط مستقیماً در سیستم حساب همراه درج می‌گردد.

در این سرویس کنترل‌های اولیه به منظور کاهش ریسک عملیاتی براساس توافق انجام شده توسط سازمان/شرکت متقاضی، اعمال می‌گردد. از طریق این سرویس سازمانها/شرکتها، امکان درج/اصلاح و یا حذف دستور پرداخت وجه به مشتریان را خواهند داشت. امکان تهیه گزارش مربوط به دستورپرداخت‌های درج شده از طریق وب سرویس مربوطه نیز فراهم می‌باشد. شرکتهای بیمه جهت پرداخت خسارت و شرکت‌های سرمایه‌گذاری جهت پرداخت سود، بهترین جامعه هدف این سامانه می‌باشد. سامانه پرداخت شناسه دار که در اصل الهام گرفته از یکی از خدمات رایج بانکداری سنتی با عنوان "حواله پرداخت" می‌باشد، امکان انجام پرداخت‌های خرد به اشخاص فاقد حساب را در اختیار سازمانها و شرکتها قرار می‌دهد. با استفاده از این خدمت سازمانها و شرکتها ضمن افتتاح حساب ویژه‌ای با این عنوان (علاوه بر سایر حساب‌های موجود سازمان/شرکت نزد بانک) نسبت به درج اطلاعات دستورپرداخت مطابق با شرایط و ضوابط مورد توافق (شامل، مشخصات ذینفع، مبلغ پرداخت و...) در نرم افزار ویژه‌ای که از طریق بانک در اختیار آنها قرار می‌گیرد، اقدام و فرم ویژه‌ای را با عنوان فرم پرداخت شناسه‌دار در اختیار مشتری خود قرار می‌دهند. بانک نیز بلافاصله پس از دریافت دستور پرداخت، امکان پرداخت وجه را در سیستم متمرکز خود ایجاد می‌نماید.

مشتریان سازمانها/شرکتها (که به عنوان ذینفعان دستورپرداخت‌های سازمان/شرکت طرف قرارداد بانک مطرح می‌باشند) می‌توانند به هر یک از شعب بانک مراجعه و با ارائه فرم یاد شده، وجه مربوطه را دریافت نمایند. شعب بانک نیز پس از احراز هویت مشتریان، نسبت به پرداخت وجه به مشتریان/واریز وجه به حساب معرفی شده مشتری از محل حساب پرداخت شناسه‌دار اقدام خواهند نمود. به منظور ایجاد امنیت و جلوگیری از سوء استفاده‌های احتمالی، سازمانها/شرکتها می‌بایست عدد اختصاصی و منحصر به فردی با عنوان شناسه پرداخت که طبق الگوریتم خاصی نیز تولید می‌گردد، جهت اعلام دستور پرداخت به بانک استفاده نمایند و این عدد بر روی فرم پرداخت شناسه‌دار ویژه‌ای که در اختیار ذینفع قرار می‌گیرد نیز درج می‌گردد و شعب بانک صرفاً با استفاده از این عدد اختصاصی به اطلاعات پرداخت دسترسی خواهند داشت

۸-۳- خلاصه فرایند فعالسازی

بانک پس از حصول توافق با سازمان/شرکت مشمول خدمت، نسبت به انعقاد قرارداد با سازمان/شرکت متقاضی اقدام و سازمان/شرکت را جهت افتتاح حساب به شعبه منتخب (شعبه عامل) معرفی می‌نماید. شعبه عامل پس از افتتاح حساب در سرفصل ویژه تعریف شده (حساب جاری بدون دسته چک)، مراتب را به همراه فرمهای مربوط به مدیریت شعب و سپس مدیریت شعب مربوطه به اداره خدمات الکترونیک اعلام می‌نماید. اداره مزبور ضمن تعریف مشخصات مشتری در سامانه حساب همراه و عنداللزوم تعریف الگوریتم مربوط به شناسه پرداخت نسبت به آماده سازی خدمت مزبور به دو طریق ذیل اقدام می‌نماید:

روش اول: در صورتی که مشتری خواستار وب سرویس باشد و شرایط استفاده از موضوع توسط مشتری محقق گردیده باشد طبق تقاضای مشتری کارشناس خدمات الکترونیک نسبت به ارسال مستندات (پیوست ۷) و نام کاربری کاربر وب سرویس به مدیریت شعب اقدام خواهد نمود.

روش دوم: اعلام وب سایت مربوط به سامانه پرداخت شناسه دار به نشانی: <https://shd.rb۲۴.ir>، که سازمان با درج آدرس مزبور بر روی ایستگاه کاری متصل به شبکه اینترنت از سامانه بهره برداری می‌نماید.

در هر دو صورت لازم است ضمن تحویل مستندات مربوط به راه اندازی و راهبری عملیاتی را به همراه توکن اختصاصی، نسبت به آموزش حضوری کاربران سامانه توسط مدیریت شعب مربوطه اقدام گردد.

۸-۴- مراحل انجام دستور پرداخت

۸-۴-۱- ثبت درخواست اولیه

ثبت درخواست دستورپرداخت از طریق وب سرویس توسط سازمان/ شرکت و ارائه فرم دستور پرداخت به مشتری (کاربر مجاز سازمان/ شرکت متقاضی) سازمان/ شرکت متقاضی از طریق بستر تعریف شده توسط بانک، امکان درج اطلاعات دستور پرداخت را در سامانه همراه خواهد داشت و به محض ثبت اطلاعات، پرداخت وجه از تاریخ شروع دستور پرداخت در شعب بانک امکانپذیر می‌باشد، بنابراین سازمان/ شرکت پس از ثبت اطلاعات در نرم افزار مربوطه می‌بایست نسبت به تکمیل فرم ویژه پرداخت شناسه‌دار اقدام و پس از ممه‌ور نمودن به مهر و امضا شرکت آن را به مشتری ارائه نماید.

۸-۴-۲- پرداخت وجه به مشتری

مشتریان با مراجعه به شعب بانک، فرم پرداخت شناسه‌دار را به شعبه ارائه خواهند نمود. کاربر سامانه همراه پس از احراز هویت مشتری با مراجعه به سامانه حساب همراه از طریق گزینه " اسناد شناسه دار - پرداخت وجه حساب‌های شناسه دار " اطلاعات مندرج در فرم پرداخت شناسه‌دار (شامل: کد سازمان/ شرکت، کد ملی ذینفع شناسه عددی (شناسه پرداخت) را در فیلدهای مربوطه در سامانه همراه درج و دکمه برر سی اطلاعات را کلیک می‌نمایند. بدین ترتیب سیستم مشخصات ذینفع را نمایش می‌دهد، در صورت صحت اطلاعات ذینفع و کنترل صحت مشخصات سازمان متقاضی (نمونه مهر، اصالت امضا داران و...) حسب مورد یکی از گزینه‌های نقدی/ انتقالی توسط کاربر انتخاب شده و متناسب با گزینه انتخابی سند حسابداری مربوطه صادر می‌گردد.

توجه: از پرداخت وجه توسط کاربر در سامانه همراه، فیلد مربوط به رکورد آن در وضعیت پرداخت شده قرار خواهد گرفت. گزارش مربوطه نیز بلافاصله از طریق کانال تعریف شده در دسترس سازمان/ شرکت قرار می‌گیرد.

توجه: در شرح مربوط به برداشت وجه از حساب، شماره شناسه عددی و عنوان مشتری (نام و نام خانوادگی) و در شرح مربوط به ردیف دوم شماره حواله و عنوان سازمان/ شرکت درج می‌گردد.

توجه: امکان پرداخت رکوردهایی که تاریخ شروع پرداخت آنها بزرگتر از تاریخ جاری سیستم باشد، وجود نخواهد داشت و کاربر با پیام زیر مواجه می‌گردد:

"تاریخ شروع پرداخت، بزرگتر از تاریخ جاری سیستم می‌باشد. امکان پرداخت وجود ندارد."

توجه: امکان پرداخت رکوردهایی که تاریخ انقضای آنها از تاریخ جاری سیستم کوچکتر باشد، وجود نخواهد داشت و کاربر با پیام زیر مواجه می‌گردد:

"تاریخ دستور پرداخت منقضی شده است. امکان پرداخت وجود ندارد."

۸-۴-۳- اصلاح اطلاعات دستور پرداخت توسط سازمان/ شرکت

چنانچه به هر دلیلی اعم از اشتباه کاربر در درج اطلاعات دستور پرداخت و ... سازمان/ شرکت متقاضی، نیاز به اصلاح اطلاعات پرداخت داشته باشد، در این حالت می‌بایست کاربر سازمان مربوطه با مراجعه به وب سرویس نرم افزاری ویژه بانک، رکورد مربوطه را جستجو و انتخاب نموده و سپس نسبت به اصلاح اطلاعات کلیه فیلدها به غیر از شماره شناسه و حواله اقدام نماید.

توجه: چنانچه رکورد مربوطه در وضعیت " پرداخت شد " قرار داشته باشد، امکان اصلاح اطلاعات وجود ندارد؛ لیکن در وضعیتی غیر از این حالت امکان اصلاح اطلاعات وجود خواهد داشت.

توجه: امکان اصلاح تمامی اطلاعات به استثناء شناسه پرداخت (منوط به رعایت شرایط فوق) وجود خواهد داشت.

توجه: چنانچه به هر دلیلی شرکت/ سازمان متقاضی دریافت وجه از حساب‌های یاد شده باشند واحد متولی می‌بایست پس از دریافت درخواست کتبی مشتری نسبت به برداشت انتقالی و واریز آن به حساب‌های دیگر آن اقدام کند.

توجه: در حال حاضر ذینفع ارائه خدمت پرداخت شناسه دار صرفاً اشخاص حقیقی می‌باشند.

۸-۴-۴- حذف اطلاعات دستور پرداخت توسط سازمان/ شرکت

چنانچه به هر دلیلی اعم از اشتباه کاربر در درج اطلاعات دستور پرداخت و ... سازمان/ شرکت، متقاضی حذف اطلاعات پرداخت باشد، در این حالت می‌بایست با مراجعه به سرویس نرم افزاری ویژه بانک، رکورد مربوطه را حذف نماید.

توجه: چنانچه رکورد مربوطه در وضعیت "پرداخت شد" قرار داشته باشد، امکان حذف اطلاعات وجود نخواهد داشت لیکن در وضعیتی غیر از این حالت، امکان حذف اطلاعات وجود خواهد داشت.

۸-۵- نحوه کاربری

این سامانه از طریق آدرس اینترنتی <https://shd.rb24.ir> برای کلیه کاربران و آدرس ۱۸۲۳۴ : ۱۰,۱۵,۶,۵۰ http:// از طریق توکن سخت افزاری قابل دستیابی می‌باشد. جهت ورود به سامانه مشابه تصویر زیر بر روی لینک " ورود به سامانه " در بالای صفحه کلیک کنید.



صفحه اولیه ورود به سامانه پرداخت شناسه دار

پس از کلیک بر روی لینک، " ورود به سامانه " صفحه‌ای جهت وارد نمودن نام کاربری و رمز عبور نمایش داده می‌شود. پس از ورود به سامانه با توجه به سطح دسترسی تعریف شده، منوها و صفحات بسته به سطح دسترسی هر کاربر قابل نمایش می‌باشد.

۸-۶- منوی بارگذاری فایل شناسه دار

پس از انتخاب منوی " بارگذاری فایل شناسه دار " امکان وارد نمودن اطلاعات دستور پرداختها به صورت گروهی و از طریق فایل اکسل فراهم می‌باشد. دسترسی به فرمت فایل مورد پذیرش سامانه از طریق لینک " اینجا " فراهم می‌باشد.

پس از تکمیل صحیح اطلاعات دستور پرداختها در فایل اکسل می‌بایست فایل را به صورت فشرده در سیستم ذخیره و سپس از طریق لینک " انتخاب فایل ها برای ارسال " در سامانه پرداخت شناسه دار بارگذاری نمود. پس از انتخاب و بارگذاری فایل در صورتی که فایل مورد پذیرش باشد، نام فایل به صورت رکورد سبز رنگ نمایش داده می‌شود.

در صورتی که نام فایل به صورت رکورد زرد رنگ نمایش داده شود یعنی فایل مورد پذیرش قرار نگرفته است و می‌بایست مجدداً فایل ایجاد و بارگذاری گردد.

پس از بارگذاری موفق فایل، از طریق منوی " شروع ثبت اطلاعات " نسبت به ثبت رکوردهای فایل باید اقدام نمود. به هنگام ثبت رکوردهای فایل، هر یک از رکوردها به ترتیب به فرم افزوده می‌گردد.

توجه: در صورتی که پس از گذشت مدت زمان زیادی به تعداد رکوردهای ثبت و نمایش داده شده در فرم بالا افزوده نشد، علت قطع ارتباط اینترنتی می‌باشد

لذا باید مجدداً فایل بارگذاری شود. امکان ثبت رکورد تکراری در طی ۴۸ ساعت وجود ندارد لذا با بارگذاری و ثبت مجدد فایل رکوردهای ثبت شده تکراری مجدداً در سامانه ثبت نمی‌گردد و به صورت رکورد خطا و به صورت سطر قرمز رنگ برگردانده می‌شود. (منظور از رکورد تکراری کد ملی یکسان و مبلغ یکسان می‌باشد)

نکات مهم:

۱. پس از پردازش فایل، نتیجه پردازش فایل شامل رکوردهای خطا به عنوان خروجی بازگردانده می‌شود که علت خطا در هر رکورد به صورت توضیحی درج گردیده است.
۲. فرمت فایل ورودی میبایست به صورت Zip باشد. (فرمت tar قابل پردازش در سامانه نیست).
۳. فیلد شناسه پرداخت (shenasepayment) توسط سیستم تولید می‌گردد و نباید در فایل پر شده باشد.
۴. فیلد شناسه عددی (shenaseNo) می‌بایست به صورت ترکیبی از کاراکترهای حرفی و عددی و بدون فاصله (space) باشد.

۵. فیلد دوره پرداخت (periodCode) یک عدد صحیح مثل ۱ و ۲ و می باشد.
۶. فیلد کد ملی (NationCode) به صورت صحیح و ۱۰ رقمی می باشد (صفرهای ابتدای کد ملی نیز می بایست لحاظ گردد).
۷. فیلد شماره موبایل (MobileNo) به صورت کامل و ۱۱ رقمی باشد. با توجه به مفاد قرارداد منعقدہ فی مابین بانک و مشتری و در صورت درج صحیح شماره موبایل امکان ارسال پیامک اطلاع رسانی وجود دارد.
۸. فیلدهای شروع دوره پرداخت (paydatestart) و پایان دوره پرداخت (paydateend) به صورت ۸ رقمی و با تاریخهای صحیح تکمیل گردد.
۹. فیلد شماره شناسنامه (idno) و سایر فیلدها باید تکمیل گردد.

۸-۷- منوی افزودن و گزارش شناسه موقت

با انتخاب این منو، صفحه‌ای مطابق شکل زیر باز شده که امکان افزودن دستور پرداخت جدید، ویرایش، حذف، تأیید، عدم تأیید، چاپ دستور پرداخت و همچنین گزارش‌گیری فراهم می‌باشد. کاربر ثبت کننده باید از طریق این صفحه نسبت به تأیید هر دستور پرداخت به صورت انفرادی و یا گروهی اقدام نماید.

با انتخاب آیکن "افزودن شناسه" امکان ثبت دستورپرداخت را هم می‌باشد.

توجه: کلیه نکات مهم ذکر شده در خصوص فیلدهای هر دستور پرداخت در قسمت منوی "بارگذاری فایل شناسه دار" در این قسمت نیز باید رعایت گردد.

توجه: پس از ثبت رکوردهای دستور پرداخت به صورت انفرادی و یا گروهی می‌بایست رکوردها توسط کاربر ثبت کننده تأیید نیز شود. تا زمانی که رکوردهای انفرادی و یا گروهی ثبت شده تأیید نگردد قابل نمایش برای کاربر سطح بالاتر نمی باشد.

توجه: با ورود اطلاعات در این صفحه امکان هیچگونه پرداختی از طریق شعب بانک فراهم نمی‌باشد زیرا هنوز این اطلاعات در پایگاه داده متمرکز بانک ثبت نگردیده است.

جهت تأیید رکوردهای ثبت شده مطابق شکل زیر رکوردهای مورد نظر و یا کل رکوردها را انتخاب نموده و سپس آیکن "تأیید شناسه" را انتخاب می‌نماییم و منتظر می‌شویم تا تأیید کل رکوردها با موفقیت طی شود.

توجه: با توجه به سطوح تعریف شده جهت سازمان (به عنوان مثال ۲ سطحی و یا ۳ سطحی) هر یک از کاربران می‌بایست نسبت به تأیید دستور پرداختها مانند شکل بالا اقدام نمایند. لازم به ذکر می‌باشد تا زمانی که کاربری دستور پرداختها را تأیید ننماید، دستور پرداختها قابل نمایش به کاربر سطح بالاتر نمی‌باشد. با تأیید رکورد مورد نظر، رکورد به یک سطح بالاتر و با عدم تأیید به یک سطح پایین‌تر منتقل می‌شود و از جدول نمایش داده شده برای کاربر خارج می‌گردد.

توجه: کاربر سطح اول دکمه عدم تأیید اطلاعات را مشاهده نمی‌کند.

توجه: امکان حذف گروهی دستور پرداختها فراهم نمی‌باشد و جهت حذف هر دستور پرداخت باید از آیکن "حذف" در جلوی هر رکورد انتخاب گردد.

توجه: کاربر تأیید کننده نهایی (کاربر تأیید کننده سطح آخر) جهت تأیید و ارسال دستور پرداختها به پایگاه داده بانک می‌بایست مراحل زیر را انجام دهد:

۱. نصب توکن سخت افزاری به دستگاه
۲. اجرای برنامه نرم افزاری keyhanclient و ورود نام کاربری و رمز عبور مربوط به توکن
۳. ورود به سامانه پرداخت شناسه‌دار از طریق آدرس: <http://۱۰,۱۵,۶,۵۰:۱۸۲۳۴>
۴. تأیید نهایی دستور پرداختهای صادره از طریق منوی "افزودن و گزارش شناسه موقت".

۸-۸- منوی افزودن و گزارش شناسه آنی

این صفحه همانند صفحه "افزودن و گزارش شناسه موقت" می‌باشد با این تفاوت که جهت کاربران سطوح پایانی و با توکن سخت افزاری و از طریق آدرس داخلی (<http://۱۰,۱۵,۶,۵۰:۱۸۲۳۴>) قابل دستیابی می‌باشد، زیرا در این صفحه اطلاعات مستقیم در پایگاه داده متمرکز بانک جهت پرداخت ثبت می‌گردد.

همچنین به دلیل اتصال مستقیم این صفحه به پایگاه داده بانک، امکان تهیه گزارش از لیست حواله‌های وصول شده و وصول نشده به انضمام اطلاعات شعبه و تاریخ وصول فراهم می‌باشد.

۸-۹- منوی بروز رسانی اطلاعات از طریق فایل

این صفحه تنها از طریق نصب توکن سخت افزاری و از طریق آدرس داخلی (http://۱۰,۱۵,۶,۵۰:۱۸۲۳۴) قابل دستیابی می‌باشد. از طریق این صفحه امکان حذف و ویرایش دستور پرداخت‌های ثبت شده در پایگاه داده بانک فراهم می‌باشد.

۸-۱۰- منوی تغییر رمز عبور

جهت تنظیمات کاربری مانند "تغییر رمز عبور" و "تغییر اطلاعات شخصی" از منوی زیر باید استفاده نمود.

۸-۱۱- صدور شناسه آنی

: این صفحه همانند صفحه "صدور شناسه موقت" می‌باشد با این تفاوت که کاربرانی که در سطوح پایانی قرار دارد از طریق توکن سخت افزاری و آدرس داخلی قابل دستیابی می‌باشد زیرا در این صفحه اطلاعات مستقیم در پایگاه داده متمرکز بانک جهت پرداخت قرار می‌گیرد.

۸-۱۲- گزارش شناسه آنی

این صفحه همانند صفحه "گزارش یا تایید شناسه موقت" می‌باشد با این تفاوت که کاربرانی که در سطوح پایانی قرار دارد از طریق توکن سخت‌افزاری و آدرس داخلی قابل دستیابی می‌باشد و جهت گزارش-گیری از کل شناسه‌های پرداختی در سمت بانک استفاده می‌شود.

۸-۱۳- واریز شناسه‌دار

بانک‌ها همواره با مشتریانی روبرو هستند که حجم عملیات واریز به حساب آنها بسیار بالا بوده و کنترل این نوع حساب‌ها معمولاً برای مشتریان سخت و طاقت فرسا و در برخی موارد که مبلغی به صورت ناخواسته و صرفاً به دلیل ثبت اشتباه شماره حساب به حساب وارد می‌شود، این سختی و پیچیدگی را دو چندان می‌کند.

مشتریان معمولاً برای برون رفت از این مشکل، ساز و کارهای متفاوتی را تدوین می‌نمایند، که یکی از آنها افتتاح چندین حساب متفاوت است، به نحوی که هر نوع واریز را به یک حساب مربوط می‌سازد، این روش شاید در کوتاه مدت موثر واقع گردد، اما قطع به یقین با گذشت زمان و تعدد حساب‌ها چالش‌های جدیدتری پیش روی مشتری قرار می‌دهد.

بانک رفاه جهت حل مشکل این دسته از مشتریان راهکاری نوین تدوین نموده که به واسطه آن مشتریان می‌توانند به کل واریزی‌های خود به صورت تفکیک شده بر اساس آنچه که مورد انتظار آنان است، دسترسی داشته باشند. این نوع تفکیک به صورت تعریف شماره‌ی خاص به عنوان شناسه حساب انجام می‌گردد.

۸-۱۳-۱- شناسه

شماره شناسه یا شماره مرجع یک شماره منحصر به فرد است که حاوی اطلاعات مهم و مورد درخواست مشتری می‌باشد که با الگوریتم مورد توافق طرفین بانک و مشتری تهیه می‌گردد. با لحاظ الگوریتم تدوین شده در شناسه، منبهد واریز به حساب صرفاً با شناسه‌ی معتبر که مورد وثوق طرفین است، قابل انجام است، لذا از زمان فعال سازی شناسه برای حساب، امکان هیچ نوع واریزی به حساب بدون شناسه وجود ندارد.

۸-۱۳-۲- الگوریتم شناسه

الگوریتم شناسه، یک رابطه ریاضی است بین اجزای شناسه که باعث منحصر به فرد شدن شناسه می‌گردد. هر شناسه دارای دو بخش است بخش اول شامل ۱۵ کاراکتر جهت مشخص نمودن نوع واریز و بخش دوم شامل دو کاراکتر که نتیجه اعمال رابطه ریاضی الگوریتم بوده و باعث می‌گردد تا هر واریزی غیر معتبری به حساب مشتری تودیع نشود.

۸-۱۴- مزایای خدمت

- بررسی صحت مبالغ واریزی و جلوگیری از واریز مبالغ اشتباه توسط مشتری
- بررسی صحت شماره حساب شناسه‌دار شده جهت واریز وجه و جلوگیری از واریز اشتباه به سایر حساب‌ها

- امکان واریز با یک شماره شناسه به دفعات متعدد و یا صرفاً یک بار (بر اساس شناسه مورد درخواست صاحب حساب)
- امکان تهیه گزارش صورتحساب مشتریان براساس شماره شناسه در سامانه همراه
- امکان ارسال روزانه صورتحساب از طریق پست الکترونیک به آدرس مشتریان
- امکان ارسال لحظه‌ای صورتحساب جهت مشتریان از طریق وب سرویس
- برداشت از حساب شناسه‌دار از طریق بانکداری اینترنتی و انتقال وجه امکانپذیر می‌باشد

فصل نهم - سامانه پرداخت قبوض و شارژ همراه (رفاه پرداخت)

۹-۱- مقدمه

امروزه با گسترش روزافزون خدمات بانکی و تنوع خدمات ارائه شده، نیاز به ارائه سرویسی که بتواند در عین تنوع، خدمات را بدون هزینه و بدون محدودیت ارائه نماید. بیش از پیش احساس می‌شود، در همین راستا و به منظور افزایش خدمات کارمزدی الکترونیکی، بانک رفاه اقدام به تهیه سامانه‌ای نموده که بتواند بدون استفاده از بستر اینترنت و پیامک که هر دو مشمول هزینه‌های مخابراتی می‌باشند. خدمات متنوعی به مشتریان کل سیستم بانکی ارائه نماید.

سامانه موصوف بر بستر USSD و با واسط گرافیکی جذاب، قابل نصب بر روی گوشی همراه مشتریان است. و مشتریان می‌توانند با دریافت سامانه مزبور از سایت اطلاع رسانی بانک به آدرس: www.refah-bank.ir و نصب آن بر روی گوشی به راحتی کلیه عملیات مربوط به پرداخت قبوض خدماتی، پرداخت حق بیمه کارفرمایان تامین اجتماعی، خرید شارژ مستقیم تلفن همراه و استعلام و پرداخت بدهی همراه اول را به سهولت بر روی تلفن همراه خود انجام دهند.

لازم به ذکر است خدمات فوق‌الشاره بدون نیاز به مراجعه حضوری شعبه با استفاده از رمز دوم کارت کلیه بانک‌های عضو شتاب قابل ارائه می‌باشد.

۹-۲- دریافت و فعالسازی

دریافت نرم افزار علاوه بر سایت اطلاع رسانی بانک از طریق مارکت‌های معروف از جمله بازار و مستقیماً به وسیله گوشی تلفن قابل دریافت و نصب است.

پس از نصب و اجرا، سامانه از کاربر می‌خواهد تا در صورت تمایل یک رمز ورود برای نرم افزار تعریف نماید. پس از پذیرش موضوع و با ورود موفق به سامانه، لیستی از خدمات قابل ارائه به صورت صفحه گسترده نمایان می‌گردد. تصویر زیر لیست خدمات سامانه رفاه پرداخت نشان می‌دهد:



صفحه اولیه رفاه پرداخت پس از ورود به سامانه

- دریافت موجودی و سه گردش آخر: استفاده از این خدمت تنها برای دارندگان کارت‌های بانک رفاه امکان‌پذیر می‌باشد برای دریافت موجودی و سه گردش آخر، پس از وارد کردن شماره ۱۶ رقمی روی کارت و لمس نمودن عبارت موجودی، و درج رمز دوم کارت، امکان مشاهده موجودی و سه گردش آخر کارت فراهم می‌گردد. لازم به توضیح است رمز دوم کارت را می‌توان با مراجعه به دستگاه خودپرداز بانک صادرکننده کارت دریافت نمود. با لمس آی‌کون فهرست در کنار کادر ورود شماره کارت، می‌توانید لیست شماره کارت‌های وارد شده در برنامه را مشاهده و ویرایش نمایید. با لمس آی‌کون + در منوی نمایش لیست کارت‌ها، می‌توان کارت جدیدی با عنوان مشخص به لیست مربوطه اضافه نمود.

- پرداخت حق بیمه تامین اجتماعی: کلیه دارندگان کارت‌های عضو شبکه شتاب با استفاده از رمز دوم کارت خود و وارد نمودن شناسه و مبلغ قبض تامین اجتماعی می‌توانند قبوض حق بیمه خود را به سهولت پرداخت نمایند. با توجه به محدودیت‌های بانک مرکزی، امکان پرداخت قبوض با مبلغ بیش از ۲۰۰۰۰۰۰ ریال برای کارت‌های عضو شبکه شتاب امکان‌پذیر نمی‌باشد. کارت‌های بانک رفاه محدودیتی در مبلغ قبوض پرداختی ندارند.

- پرداخت اقساط تسهیلات

- پرداخت قبوض

- خرید شارژ

- استعلام و پرداخت بدهی همراه اول: کلیه مشتریان گرامی می‌توانند از طریق این منو نسبت به مشاهده بدهی میان‌دوره و پایان‌دوره سیم کارت‌های همراه اول اقدام نمایند. در صورت تمایل به پرداخت بدهی نمایش داده شده می‌بایست شماره کارت و رمز دوم اینترنتی خود را وارد نمایید. پرداخت بدهی‌های همراه، با استفاده از کلیه کارت عضو شبکه شتاب و ورود رمز دوم اینترنتی و تا سقف ۲۰۰۰۰۰۰ ریال امکان‌پذیر می‌باشد.

- پرداخت قبوض جریمه

- اطلاعات کارت و حساب

- محاسبه شبا

فصل دهم - درگاه پرداخت اینترنتی

۱۰-۱- مقدمه

سرویس درگاه پرداخت اینترنتی امکانی است که به واسطه آن شرکت‌ها و موسساتی که خدمت و یا کالایی را از طریق سایت خود به فروش می‌رسانند می‌توانند وجوه کالا را در حساب خود با استفاده از کارت‌های شبکه بانکی کشور (کارت بانک‌ها عضو شتاب) دریافت نمایند. درگاه پرداخت می‌تواند همچون عملکرد دستگاه‌های POS در فروشگاه‌های فیزیکی، در فروشگاه‌های مجازی ایفای نقش نماید و به واسطه آن هم بانک و هم شرکت از این امکان منتفع شوند. در حال حاضر براساس بخ‌شنامه بانک مرکزی ارائه این خدمت از طریق شرکتهای PSP طرف قرارداد بانک (پرداخت الکترونیک سامان کیش، تجارت الکترونیک پارسیان و ایران کیش) به مشتریان ارائه می‌گردد و تسویه تراکنش‌ها نیز در سیکل اول روز بعد، از طریق شاپرک و در صورت درخواست متقاضی با شناسه و به صورت ریز تراکنش از طریق اداره حسابداری صورت می‌پذیرد.

سرویس درگاه پرداخت اینترنتی امکانی است که به واسطه آن شرکت‌ها و موسساتی که خدمت و یا کالایی را از طریق سایت خود به فروش می‌رسانند می‌توانند وجوه کالا را در حساب خود دریافت نمایند.

درگاه پرداخت می‌تواند همچون عملکرد دستگاه‌های POS در فروشگاه‌های فیزیکی در فروشگاه‌های مجازی ایفای نقش نماید. و به واسطه آن هم بانک و هم شرکت از این امکان منتفع شوند.

۱۰-۲- شرایط کلی

اصلی ترین شرط جهت ارائه خدمت درگاه پرداخت به متقاضیان داشتن مجوز نماد اعتماد الکترونیکی (نماد) از وزارت صنعت، معدن و تجارت می باشد که متقاضی می بایست به سایت www.enamad.ir مراجعه نموده و نسبت به ثبت درخواست و دریافت مجوز مذکور اقدام نماید. لوگوی این مجوز می بایست در سایت متقاضی مشاهده و دارای اعتبار باشد. همچنین اخذ و ارائه کد رهگیری مالیاتی و همچنین تطابق آن با کد پستی ثبت شده در سامانه سازمان امور مالیاتی هم جزو موارد الزام آور جهت ثبت درخواست درگاه پرداخت اینترنتی می باشد.

لذا متقاضیان دارای مجوز نماد با داشتن مدارک مورد نیاز می توانند به یکی از شعب بانک رفاه مراجعه نموده و درخواست خود را از طریق شعب ثبت نمایند.

دیگر شرایط جهت ارائه خدمت درگاه پرداخت :

- رعایت قوانین عمومی تجارت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران
- مجوزهای شغلی معتبر حقوقی مرتبط با فعالیت مورد نظر و نیز اقامتگاه قانونی
- نداشتن منع فعالیت از نظر نظام بانکی کشور
- دارا بودن وب سایت آماده جهت فروش و یا ارائه خدمات اینترنتی
- ارتباط میان زمینه فعالیت سایت و شرح فعالیت های مشخص شده در مجوزهای شغلی
- منظور از امکانات لازم برای فرو شگاه اینترنتی، کامل بودن فرایند فروش اینترنتی می باشد که شامل مشخصات کامل محصول، امکان اضافه کردن محصول به سبد خرید، انتخاب نحوه ارسال محصول و نهایتاً انتخاب نحوه پرداخت می باشد.

۱۰-۳- مدارک لازم جهت دریافت خدمت

- مشتری حقوقی
 ۱. دو نسخه قرارداد شرکت PSP با مهر و امضای تمامی صفحات به همراه فرم مشخصات تفصیلی (در پرتال خدمات نوین موجود می باشد)
 ۲. مدارک شناسایی اعضای هیئت مدیره و امضا داران
 ۳. اساسنامه
 ۴. تصویر آگهی تاسیس و آخرین تغییرات روزنامه رسمی
 ۵. مدارک شناسایی محل فعالیت
 ۶. کپی صفحه اول دفترچه حساب و یا کپی یک برگ دسته چک و یا یک برگ گزارش صورتحساب
- مشتری حقیقی
 ۱. مدارک شناسایی متقاضی (فرد دارای مجوز نماد)
 ۲. دو نسخه قرارداد شرکت PSP با مهر و امضای تمامی صفحات به همراه فرم مشخصات تفصیلی (در پرتال خدمات نوین موجود می باشد)
 ۳. مدارک شناسایی محل فعالیت (سند و یا اجاره نامه به نام درخواست کننده)
 ۴. کپی صفحه اول دفترچه حساب و یا کپی یک برگ دسته چک و یا یک برگ گزارش صورتحساب

۱۰-۴- فرایند گردش کار راه اندازی سامانه درگاه پرداخت اینترنتی

مراحل کاری به شرح ذیل می باشد:

۱. مراجعه متقاضی
۲. دریافت مدارک توسط شعبه
۳. ثبت درخواست توسط شعبه

۴. بررسی فرم توسط واحد درگاه پرداخت
۵. ارسال اطلاعات به شرکت توسط واحد درگاه
۶. ارسال نتیجه از سوی شرکت به آدرس ایمیل متقاضی
۷. آماده سازی سایت توسط متقاضی
۸. انجام تراکنش

۱۰-۵- وظایف شعب

- اخذ مدارک مورد نیاز از متقاضی
- بررسی و کنترل قراردادهای و فرمهای تکمیل شده و مدارک مربوطه
- تایید و برابر اصل نمودن مدارک ارائه شده مطابق با دستورالعملهای جاری بانک
- اسکن مدارک و قرارداد مربوطه و ثبت مشخصات و فایل اسکن شده مدارک در پرتال خدمات نوین و دریافت کد رهگیری
- پایش وضعیت مورد ثبت شده
- ارسال اصل مدارک به اداره خدمات الکترونیک (پس از مشاهده شماره ترمینال در پرتال و تغییر وضعیت مورد ثبت شده به "تایید")
- انجام پیگیری با متقاضی جهت پیاده سازی و راه اندازی درگاه پرداخت اینترنتی بر اساس کد پذیرنده و مستندات ارسالی و قرار دادن لوگوی بانک در سایت خود.
- در صورت نیاز متقاضی به واریز با شناسه و مشاهده ریز تراکنشها در حساب خود، می بایست درخواست خود را از طریق شعبه مربوطه به اداره خدمات الکترونیک ارسال نماید.

فصل یازدهم- رمزسازها(پویا و ایستا)

۱۱-۱- نکات مهم

- ثبت، ویرایش و تایید شماره موبایل از طریق خودپردازها و یا مراجعه به شعبه امکان پذیر می باشد.
- تایید شماره موبایل از طریق خود پردازها در صورت ثبت در شعبه امکان پذیر می باشد.
- انجام تراکنش های بدون حضور کارت (اینترنتی، تلفن بانک، موبایلی) بالاتراز سقف یک میلیون ریال در هر شبانه روز با رمز دوم پویا ی کارت امکان پذیر می باشد.
- تراکنش های مانده گیری و صورت حساب مختصر بدون حضور کارت صرفاً از طریق رمز دوم پویای کارت امکان پذیر می باشد.
- انجام تراکنش های بدون حضور کارت کم تراز مبلغ یک میلیون ریال از طریق رمز دوم پویا و رمز دوم ایستا (در صورت تایید توسط مشتریان) امکان پذیر می باشد.
- انجام تراکنش های بدون حضور کارت توسط کلیه بن کارت ها (اسنوا، پاکشوما و ...) صرفاً از طریق رمز دوم ایستا امکان پذیر می باشد.
- نسخه سیستم عامل اندروید گوشی های هوشمند می بایستی حداقل ۴,۴,۲ باشند.
- نصب نرم افزار رمزساز پویا بر روی گوشی های هوشمند روت شده امکان پذیر نمی باشد.
- مراحل فعالسازی رمزپویا بر روی نرم افزار رمز ساز رفاه زمانی رمز دوم پویا فعال می شود که ۴ رقم رسید و ۴ رقم پیامک بر روی گوشی ثبت نهایی شود.
- در صورت استفاده رمز دوم پویا مشتریان می توانند از یکی از روش های پیامکی، رمز ساز رفاه، *۷۱۳ و همراه کارت رفاه استفاده نمایند.
- در صورت ورود اشتباه رمز های پویا و ایستا در مجموع تا ۵ بار امکان ادامه تراکنش وجود نداشته و مشتریان می بایست جهت رفع آن حتماً از دستگاه خود پرداز اقدام به دکمه بازنشانی رمز دوم کارت (پویا و ایستا) نمایند. (خطای ۱۸۳-۱۱۷)

- خدمات برداشت بدون کارت (کد اختصاصی) با رمز دوم پویا و ایستا امکان پذیر می باشد.
- لازم به ذکر است ساعت گوشی مشتری باید در حالت اتومات باشد یعنی ساعت و تاریخ گوشی مشتری با ساعت رسمی کشور یکسان باشد.

۱۱-۲- مراحل فعال سازی نرم افزار رمز ساز رفاه

مراحل فعال سازی نرم افزار رمزساز رفاه (android و ios) به شرح ذیل می باشد :

- مراجعه به دستگاه خود پرداز بانک رفاه ← تغییر رمز و خدمات رمز دوم پویا ← رمز دوم یکبار مصرف پویا ← فعال سازی نرم افزار رمز ساز رفاه بر روی گوشی، دریافت ۴ رقم رسید و ۴ رقم پیامک بر روی گوشی ← دانلود نرم افزار رمز ساز رفاه از سایت بانک و یا از لینک درج شده در انتهای پیامک ارسالی ← نصب نرم افزار دانلود شده ← ورود به نرم افزار. ← انتخاب رمز ورود به نرم افزار و انتخاب کلید تایید. ← وارد نمودن شماره همراه متصل به کارت (تایید شده از منوی خود پرداز) ← کد دریافتی ۵ رقمی از طریق پیامک ← وارد نمودن شماره کارت ← ۴ رقم رسید، ۴ رقم پیامک، بر روی گوشی ثبت نهایی شود.

در زمان استفاده از رمز پویا پس از پنج بار اشتباه زدن رمز توسط مشتری، رمز دوم غیر فعال می گردد که منجر به خطاهای ذیل می گردد.

- خطای امنیتی رخ داده است : ورود رمز اشتباه
 - ورود بیش از حد مجاز : ورود رمز اشتباه پس از پنج بار متوالی کارت غیر فعال شده و که می بایست جهت رفع آن حتماً از دستگاه خود پرداز اقدام به دکمه بازنشانی رمز دوم کارت (پویا و ایستا) نمایند.
 - خطای سیستمی رخ داده است : در دسترس نبودن هر کدام از سیستم ها
 - عدم رعایت حد مجاز برای تراکنشهای با رمز ایستا
- در صورت فراموشی رمز ورود به نرم افزار رمز ساز مشتریان می بایست از طریق خودپردازهای بانک رفاه منوی تغییر رمز و سپس انتخاب گزینه فراموشی رمز ورود به نرم افزار موبایلی اقدام و سپس شماره کارت و کد دریافت شده از طریق پیامک را جهت ورود به منوی "فراموشی رمز عبور" را در نرم افزار رمزساز رفاه وارد نمایند.
- مراحل غیر فعال سازی رمز پویا به منوی ذیل وارد شوید :

- دستگاه خود پرداز بانک رفاه ← تغییر رمز و خدمات رمز دوم پویا ← رمز دوم یکبار مصرف پویا ← غیر فعال سازی رمز دوم یکبار مصرف پویا در تمامی سامانه ها .

در صورت عدم دریافت پیامک فعالسازی، شعب می بایست در سامانه کارت پرداخت از طریق منوهای ذیل نسبت به درج شماره تلفن همراه مشتری اقدام نمایند :

- سامانه کارت پرداخت ← برنامه های شعبه ← فرم ثبت اطلاعات تماس مشتری

۱۱-۳- راهنمای فعالسازی / غیر فعالسازی رمز دوم یکبار مصرف از طریق کد دستوری #۷۱۳* و بستر USSD

مراحل فعال سازی رمز دوم یکبار مصرف کارت (OTP) از طریق سامانه USSD به شرح ذیل می باشد

- مراجعه به خودپرداز بانک رفاه ← تغییر رمز و خدمات رمز دوم پویا ← رمز دوم یکبار مصرف پویا ← تایید شماره تلفن همراه مربوط به کارت ← فعال سازی رمز دوم یکبار مصرف پویا (جهت استفاده از طریق کد دستوری #۷۱۳*) ← رمز عبور باید بین ۵ تا ۱۲ رقم وارد گردد.

مراحل درخواست رمز دوم یکبار مصرف کارت (OTP) از طریق سامانه USSD به شرح ذیل می باشد

- شماره گیری کد دستوری #۷۱۳* از طریق شماره تایید شده روی خودپرداز ← عدد ۴ رمز پویا کارت ← عدد ۱ یا ۲ دریافت رمز ← انتخاب کارت ← وارد نمودن رمز انتخاب شده در خودپرداز ← نمایش رمز دوم یکبار مصرف

مراحل غیر فعال سازی رمز دوم یکبار مصرف کارت (OTP) از طریق سامانه USSD باید مراحل ذیل انجام شود

- مراجعه به خود پرداز بانک رفاه ← تغییر رمز و خدمات رمز دوم پویا ← رمز دوم یکبار مصرف پویا ← غیر فعال سازی رمز دوم یکبار مصرف پویا در تمامی سامانه ها

هنگام استفاده از بستر USSD برای دریافت رمز دوم یکبار مصرف خطاهای ذیل محتمل خواهد بود

- خطای امنیتی رخ داده است : ورود رمز اشتباه
- ورود بیش از حد مجاز : ورود رمز اشتباه پس از پنج بار متوالی کارت غیر فعال شده و که می بایست جهت رفع آن حتماً از دستگاه خود پرداز اقدام به دکمه بازنشانی رمز دوم کارت (پویا و ایستا) نمایند.
- کارت فعالی وجود ندارد برای فعالسازی رمز پویا به خودپرداز بانک رفاه مراجعه نمایید.
- با عرض پوزش در عملیات درخواستی شما خطایی رخ داده است : تاخیر در انتخاب منوها
- خطای سیستمی رخ داده است : در دسترس نبودن هر کدام از سیستم ها
- استفاده از بستر USSD برای تمام گوشی های همراه میسر بوده و نیازمند سیستم عامل خاصی نمی باشد

۱۱-۴- راهنمای فعالسازی / غیرفعالسازی رمز پویا در نرم افزار موبایلی همراه کارت

مراحل فعالسازی رمز پویا در نرم افزار همراه کارت به شرح ذیل می باشد

- مراجعه به دستگاه خود پرداز بانک رفاه ← تغییررمز و خدمات رمز دوم پویا ← رمز دوم یکبار مصرف پویا ← تایید شماره تلفن همراه مربوط به کارت ← فعال سازی دریافت رمز دوم پویا بر روی سامانه ۷۱۳* ← رمز عبور باید بین ۵ تا ۱۲ رقم وارد گردد.
- دانلود و نصب اپلیکیشن همراه کارت رفاه (از سایت بانک رفاه و یا اپلیکیشن بازار) ← وارد کردن رمز عبور ← رمز دوم یکبار مصرف پویا ← انتخاب شماره کارت ← وارد کردن رمز تولید رمز یکبار مصرف

نکته: رمز ورود همان رمز ۵ تا ۱۲ رقمی تعیین شده بر روی خودپرداز می باشد. (مشترک با (۷۱۳*))

مراحل غیر فعال سازی رمز پویا در نرم افزار همراه کارت به شرح ذیل می باشد

- مراجعه به خود پرداز بانک رفاه ← تغییررمز و خدمات رمز دوم پویا ← رمز دوم یکبار مصرف پویا ← غیر فعال سازی رمز دوم یکبار مصرف پویا در تمامی سامانه ها.

هنگام فراموشی رمز ورود مراحل ذیل را انجام دهید

- تنظیمات گوشی ← برنامه ها ← مدیریت بر نامه ← انتخاب اپلیکیشن همراه کارت رفاه ← پاک کردن داده
- در غیر اینصورت اپلیکیشن همراه کارت رفاه پاک شود و دوباره نصب گردد.

هنگام استفاده از بستر نرم افزار موبایلی همراه کارت خطاهای ذیل محتمل خواهد بود

- خطای امنیتی رخ داده است : ورود رمز اشتباه
- ورود بیش از حد مجاز : ورود رمز اشتباه پس از پنج بار متوالی کارت غیر فعال شده و که می بایست جهت رفع آن حتماً از دستگاه خود پرداز اقدام به دکمه بازنشانی رمز دوم کارت (پویا و ایستا) نمایند.
- کارت فعالی وجود ندارد برای فعالسازی رمز پویا به خودپرداز بانک رفاه مراجعه نمایید.
- با عرض پوزش در عملیات درخواستی شما خطایی رخ داده است : تاخیر در انتخاب منوها
- خطای سیستمی رخ داده است : در دسترس نبودن هر کدام از سیستم ها
- شایان ذکر است نرم افزار همراه کارت در گوشیهای با نسخ اندروید ۲,۴,۴ به بالا قابل اجرا می باشد و در حال حاضر برای گوشیهای با سیستم عامل iOS امکان پذیر نمی باشد.

قابلیت های مهم در نرم افزار همراه کارت

- مسدود سازی کارت با رمز دوم پویا امکان پذیر می باشد.
- مشاهده اطلاعات حساب متصل به کارت های بانک رفاه از جمله نام و نام خانودگی دارنده کارت، شماره حساب، شماره شبا و ...

۱۱-۵- راهنمای فعالسازی / غیرفعالسازی رمز دوم پویا از طریق هریم

۱۱-۵-۱: راهنمای فعال سازی / غیر فعال سازی رمز دوم پویا و ارسال پیامک هریم از طریق مراجعه به شعبه

در این روش مشتری محترم به شعبه مراجعه می نماید و همکار شعبه در سامانه کارت پرداخت (تله) امکان انجام فعال سازی / غیر فعال سازی این خدمت را از طریق منوی زیر دارد:

سامانه کارت پرداخت (تله) ← برنامه های شعبه ← فرم ثبت اطلاعات مشتری و بررسی شاهکار ← ورود شماره کارت مشتری ← (فعالسازی سازی / غیر فعال سازی هریم)

- امکان استعلام شماره موبایل مشتری از سامانه شاهکار از طریق این فرم مهیاست و نیز پس از ثبت اطلاعات در این فرم مراتب در سامانه مانای بانک مرکزی نیز بصورت مکانیزه درج میگردد.
- امکان مشاهده گزارش " کارهای انجام شده برای رمز دوم پویاویستا" در بازه های زمانی یک ماهه نیز در همین فرم و از طریق فشردن کلید "چاپ گزارش" و وارد نمودن تاریخ مورد نظر وجود دارد.
- امکان مشاهده وضعیت فعلی رمز پویای کارت در سامانه های مختلف (رمز ساز، USSD، هریم) در این گزارش وجود دارد.

بانک رفاه - سیستم پرداخت با کارت

گزارش کارهای انجام شده مشتری برای رمز دوم پویا و ایستا

از تاریخ: ۱۴۰۰/۰۷/۱۸ تا تاریخ: ۱۴۰۰/۰۸/۱۸

تاریخ اخذ گزارش: ۱۴۰۰/۰۸/۱۹

ساعت اخذ گزارش: ۱۱:۵۱

شماره کارت: ۵۸۹۴۳۱۸۰۰۵۵۵۸۴۹

ردیف	کد ملی	شماره تلفن همراه	کد شعبه	کد کاربر	نوع تراکنش	تاریخ	ساعت
۱		۰۹۱	۰۰۰۰۲۵	AKBARI		۱۴۰۰/۰۸/۰۴	۰۹:۵۶:۴۳
۲		۰۹۱	۰۰۰۰۲۵	SEDAGHAT		۱۴۰۰/۰۸/۰۴	۰۹:۵۷:۴۴

رمز پویا	غیرفعال
رمز ایستا	غیرفعال
وضعیت شناختار	فعال
وضعیت هریم	فعال
بازنشانی رمز دوم	
وضعیت رمزساز رفاه	غیرفعال
وضعیت USSD	غیرفعال

۱۱-۵-۲: راهنمای فعال سازی / غیر فعال سازی رمز دوم پویا و ارسال پیامک هریم از طریق مراجعه به خودپرداز بانک رفاه فعال سازی ارسال پیامک هریم از طریق خودپرداز دارای ۲ مرحله می باشد.

مرحله اول: مراجعه مشتری به دستگاه خود پرداز بانک رفاه ← تغییر رمز و خدمات رمز دوم پویا ← رمز دوم یکبار مصرف پویا ← تایید و یا ویرایش شماره تلفن همراه متصل به کارت

مرحله دوم: مراجعه مشتری به دستگاه خود پرداز بانک رفاه ← تغییر رمز و خدمات رمز دوم پویا ← رمز دوم یکبار مصرف پویا ← فعالسازی پیامک از طریق هریم ← فعالسازی ارسال پیامک هریم

مراحل غیر فعالسازی هریم از طریق دستگاه خود پرداز به شرح ذیل می باشد:

- مراجعه دستگاه خود پرداز بانک رفاه ← تغییر رمز و خدمات رمز دوم پویا ← رمز دوم یکبار مصرف پویا ← فعالسازی پیامک از طریق هریم ← غیرفعالسازی ارسال پیامک هریم

پس از فعال سازی هریم، امکان استفاده در کلیه اپلیکیشن ها (آپ، تاپ و ...) یا در گاه های اینترنتی از طریق زدن دکمه "دریافت پیامکی رمز" مهیا می باشد.

هنگام استفاده از بستر رمز پویا(هریم) خطاهای زیر محتمل خواهد بود:

- ✓ خطای امنیتی رخ داده است: ورود رمز اشتباه
- ✓ ورود بیش از حد مجاز: ورود رمز اشتباه پس از پنج بار متوالی کارت غیر فعال شده و که می بایست جهت رفع آن حتماً از دستگاه خود پرداز اقدام به دکمه بازنشانی رمز دوم کارت(پویا و ایستا) نمایند، خاطر نشان می سازد در صورت عدم مراجعه مشتری به خودپرداز، کارت ایشان بصورت اتوماتیک در ساعت یک بامداد فعال گردیده و قابل استفاده خواهد بود

✓ خطای سیستمی رخ داده است : در دسترس نبودن هر کدام از سیستم ها

۱۱-۶- راهنمای فعالسازی / غیرفعالسازی رمز دوم ایستا

✓ فعال سازی رمز دوم ایستا :

مراجعه به دستگاه خود پرداز بانک رفاه ← تغییررمز و خدمات رمز دوم پویا ← تغییر یا تخصیص رمز دوم ایستا

✓ غیر فعال سازی رمز دوم ایستا :

مراجعه به دستگاه خود پرداز بانک رفاه ← تغییررمز و خدمات رمز دوم پویا ← غیر فعال سازی رمز دوم ایستا

طی بخش نامه بانک مرکزی پذیرش رمز دوم ایستا برای انواع تراکنش های پرداخت بدون حضور کارت از تمامی پایانه های پذیرندگی مجاز تا سقف ۱۰۰ هزار تومان در شبانه روز برای هرکارت امکان پذیر خواهد بود.

فصل دوازدهم- راهنمای رفع اشکالات رایج سامانه های کارت پرداخت و بانکداری الکترونیک

۱۲-۱- مشاهده تمامی تراکنش های انجام شده با کارت و خطای کارت

جهت مشاهده تراکنش های کارت های بانک رفاه مراحل ذیل را انجام دهید

← ورود به پرتال خدمات نوین

← زیر منوی سامانه مدیریت عملکرد و مانیتورینگ خود پرداز

← منوی گزارشات

← گزارش وضعیت یک کارت (جاری) بابت سه ماه گذشته

← گزارش وضعیت یک کارت (آرشیو) بابت تراکنشهای تا قبل از سه ماه گذشته

نکته: گزارش جاری و آرشیو می بایستی به صورت ماه به ماه گرفته شود

۱۲-۲- برگشت وجوه کارت های ابطال شده

- در خصوص کارت های هدیه، مرابحه، اسنوا و پاکشوما واریز مبلغ کارت های کنسل شده مربوط به اداره حسابهای متمرکز می باشد.
- برای کنسل کردن کارتهای هدیه و بن کارت مرابحه اطلاعات می بایست در پورتال خدمات نوین، قسمت تعیین تکلیف تراکنشهای بلا تکلیف، ثبت گردد و اداره خدمات الکترونیک در ابتدای هر روز کارتهای روز قبل را کنسل و برای عودت مانده به اداره حسابهای متمرکز ارسال می نمایند. لازم بذکر است اختیارات مذکور جهت کاربر شعبه از طریق مدیریت امور شعب استان در پرتال مربوطه فعال می گردد.

- برای کنسل کردن بن کارت پاکشوما و عودت مانده می بایست نامه به اداره حسابهای متمرکز جهت عودت مانده و رونوشت به اداره خدمات الکترونیک جهت کنسل نمودن کارت ارسال گردد

۱۲-۳- معرفی انواع کارتها در زمان صدور و چاپ

- **تنخواه کارت رفاه:** کارت تنخواه رفاه که با ۵۸۹۴۶۳۱۴ شروع می شود. این کارت صرفاً برای اشخاص حقوقی و در سامانه صدور آنی کارت صادر می گردد. کارت مذکور به حساب حقوقی شرکت متصل می گردد. کلیه خدمات بانکی به غیر از مانده حساب و اخذ صورتحساب مختصر قابل ارائه بر روی این نوع کارت می باشند. شایان ذکر است این نوع کارت نمی تواند به عنوان کارت مقصد در تراکنش انتقال وجه باشد. در صورت درخواست شرکت مبنی بر تغییر سقف برداشت به صورت روزانه و ماهانه و میزان مبلغ کارت پس از ارسال درخواست کتبی از سوی مدیریت شعب به اداره خدمات الکترونیک مراتب انجام می گردد و شعب پس از اقدام اداره خدمات الکترونیک می بایست نسبت به صدور المثنی خرابی اقدام نمایند. فعال سازی SMS برای این کارت ها امکان پذیر نمی باشد.
- **کارت های مجازی:** کارت مجازی یا امکان چاپ و ارائه فیزیک کارت به مشتری را ندارد. این کارت با پیش شماره ۵۸۹۴۶۳۱۸ و ۵۸۹۴۶۳۱۵ صادر می گردیده که اعتبار اغلب آنها به اتمام رسیده است. شایان ذکر است امکان تمدید اعتبار برای کارت های قدیمی (۱۵ و ۱۸) وجود ندارد و شعب می بایست نسبت به صدور کارت جدید با شماره ۵۸۹۴۶۳۷۰ اقدام نمایند، و سپس جهت ویرایش

و ثبت کارت صادره با مدیریت امور شعب استان، جهت اعلام به اداره خدمات الکترونیک مکاتبه گردد. فرآیند صدور اولیه کارت مشتری مانند سایر کارت ها می باشد. مراحل صدور برای کارت های بعدی مشتری به شرح ذیل است:

← همکاران کارت با پیش شماره ۵۸۹۴۶۳۷۰ را در سامانه صدور آنی کارت صادر می نمایند.

← جهت افزودن کارت به مجموعه کارت های مشتری در سامانه مدیریت کانال، ضمن هماهنگی مدیریت شعب مربوطه، درخواست کتبی به اداره خدمات نوین ارسال می گردد.

شایان ذکر است امکان ویرایش و درج اطلاعات بیش از یک کارت در سامانه مدیریت کانال برای همکاران شعب مقدور نمی باشد.

● **بن کارت های مرابحه:** بن کارت مرابحه که با ۵۸۹۴۶۳۴۰ شروع می شود. جهت صدور بن کارت پس از آماده سازی فایل مربوطه با ورود به سامانه صدور آنی کارت به منوی زیر وارد شوید:

صدور کارت ← درخواست بن کارت گروهی ← بن کارت تسهیلات

شارژ تسهیلات توسط شعب در فرم واریز بدون کارت صورت می پذیرد (از طریق سامانه کارت پرداخت). بن کارت تسهیلات مرابحه احتیاج به فعال سازی ندارد (مثل بن کارت عادی). در هر پایانه ای امکان خرید وجود دارد. تاریخ انقضاء کارت ۳ سال می باشد.

● **بن کارت:** بن کارت اولیه که با ۵۸۹۴۶۳۴۰ شروع می شود. جهت صدور بن کارت پس از ورود به سامانه صدور آنی کارت به منوی زیر وارد شوید.

صدور کارت ← درخواست بن کارت گروهی ← بن کارت اولیه

شارژ بن کارت توسط شعبه مقدور نمی باشد.

فرآیند شارژ بن کارت به شرح ذیل می باشد:

← شعبه درخواست شارژ را توسط فایل نوین به تولید و به واحد حسابداری مدیریت شعب مربوطه ارسال می نماید.

← مدیریت شعب مربوطه عملیات شارژ بن کارت ها را بصورت تجمعی انجام می دهد.

← در صورت وجود اشکال در صدور، وجود حساب در سامانه همراه کنترل شود.

جهت فعالسازی SMS بن کارت از طریق منوی زیر وارد شوید:

در سامانه کارت پرداخت ← برنامه های شعبه ← تلفن بانک ← تعریف کاربران

● **کارت خانواده:** کارت خانواده که با ۵۸۹۴۶۳۱۹ شروع می شود. کارت مذکور به یک حساب اصلی مانند حساب سرپرست خانوار

متصل می گردد. - کلیه خدمات بانکی به غیر از مانده حساب و اخذ صورتحساب مختصر قابل ارائه بر روی این نوع کارت می باشند.

در صورتی که کارت خانواده به نام همسر صادر گردد می بایست در صورت عدم داشتن حساب و رفاه کارت ابتدا حساب همراه و رفاه

کارت همراه صادر و سپس کارت خانواده صادر شود. برای تغییر سقف برداشت می بایست مراتب به صورت کتبی به اداره خدمات

الکترونیک اعلام گردد.

● **کارت تسهیلات که با ۵۸۹۴۶۳۸۰ شروع می شود. (حقیقی و حقوقی)**

- این محصول فیزیک کارت ندارد و تنها شماره کارت بابت پرداخت اقساط تسهیلات مشتری صادر می گردد.

۱- درخواست کارت مذکور می بایستی از مسیر سامانه مدیریت کانال ← فهرست مشتریان ← جستجو براساس کد ملی ←

درخواست کارت ← نوع کارت ← کارت تسهیلات ← با وارد کردن شناسه تسهیلات ← ذخیره، سپس کاربر می بایست از طریق

سامانه صدور آنی کارت ← صدور کارت ← صدور کارت اولیه ← انتخاب نوع کارت (۰۸۰- اقساط تسهیلات) ← ثبت نماید

۲- کارت مذکور به شناسه تسهیلات مشتری می بایست از مسیر سامانه مدیریت کانال ← جستجو براساس کد ملی ← فعال سازی

کارت ← اضافه ← انتخاب کارت تسهیلات متصل گردد.

● **کارت هدیه:** امکان شارژ کردن کارت هدیه حداقل ۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال و حداکثر تا سقف ۲۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال در شعب امکان پذیر

می باشد، وجود حساب در سامانه همراه جهت متقاضی کارت هدیه الزامی می باشد. همچنین مدت اعتبار کارت های هدیه ۲ سال

می باشد.

- **کارت اعتباری:** کارت اعتباری که با ۵۸۹۴۶۳۶۷ شروع می شود. در تمام درگاههای پرداخت قابل استفاده بوده، مانده اعتباری این نوع کارت قابلیت انتقال به کارت دیگر و یا قابلیت دریافت وجه نقد از خود پردازها را ندارد. جهت فعال سازی می بایست از طریق شعبه عامل انجام گیرد ←

سامانه کارت پرداخت ← برنامه های شعبه ← کارتهای اعتباری ← فرم فعالسازی

استفاده از این نوع کارت ها با توجه به تاریخ انقضای مندرج در کارت ها می باشد. کنسل و ابطال این نوع کارت می بایستی در فرم مخصوص و توسط شعبه عامل انجام گیرد.

سامانه کارت پرداخت ← برنامه های شعبه ← کارتهای اعتباری ← فرم تسویه، فسخ حساب

فصل سیزدهم - سایر سامانه های بانکی

۱۳-۱ - خدمات قابل دریافت از طریق دستگاههای خودپرداز و کیوسک و CRS

خدمات عمومی :

- پرداخت قبوض (جرایم راهنمایی و رانندگی ، حق بیمه کارفرمایان تامین اجتماعی ، قبوض عمومی از قبیل آب ، برق ، گاز و تلفن و)
 - دریافت وجه از طریق کارت های رفاه و شتاب
 - انتقال به کارتهای دیگر (رفاه کارت و کارتهای شتابی) روزانه تا سقف ۱۰۰ میلیون ریال
 - دریافت رمز اینترنتی (رمز دوم) و کد اعتبار سنجی (CVV۲)
 - گزارش صورتحساب (۱۰ گردش)
 - مشاهده مانده حساب
 - تغییر رمز ایستا و پویا
 - غیر فعالسازی رمز دوم ایستا
 - غیر فعال سازی رمز دوم پویا در تمامی سامانه ها.
 - بازنشانی رمز دوم ایستا و پویا.
 - حذف خدمت رمز دوم ایستا و پویا
 - فعال سازی رمز دوم یکبار مصرف پویا جهت سرویس USSD
 - انتقال وجه (کمکهای مردمی) به سازمانهای خیریه
 - تغییر حساب پیش فرض متصل به کارت
 - دریافت سه شارژ آخر خریداری شده
 - خرید کارت شارژ اپراتورهای ارائه دهنده خدمات (ایرانسل ، همراه اول ، رایتل)
 - مسدود کردن کارت
 - برداشت وجه بدون کارت از طریق حواله الکترونیکی (حواله صادر شده)
 - پرداخت اقساط تسهیلات
 - صورتحساب مختصر با کارت شتابی
 - فعال سازی نرم افزار رمز ساز رفاه جهت گوشی های هوشمند
 - فراموشی رمز ورود به نرم افزار رمز ساز رفاه
- خدمات خاص :

- واریز شناسه دار از طریق کارت های رفاه (بدون محدودیت) و شتاب (تا سقف ۱ میلیارد ریال)
- اخذ رمز شارژ های خریداری شده از اپراتور ها از طریق شماره سریال
- اخذ سه شارژ آخر خریداری شده از طریق خودپردازهای رفاه (کارت های شتابی و رفاهی)
- برداشت وجه بدون کارت از طریق کد اختصاصی
- صدور و ابطال حواله الکترونیکی برداشت وجه بدون کارت
- تائید، ویرایش و یا حذف شماره تلفن همراه مربوط به کارت (استعلام از طریق سامانه شاهکار)
- فعال سازی و غیر فعال سازی ارسال پیامک از طریق هریم
- امکان پرداخت وجوه دولتی

❖ در دستگاه های کیوسک بانکی کلیه خدمات مذکور به استثناء خدمت برداشت وجه امکان پذیر می باشد.

❖ در دستگاه های CRS کلیه خدمات موجود بر روی خودپرداز ها به علاوه موارد ذیل امکان پذیر می باشد.

- واریز به حساب متصل و سایر حساب های متصل به کارت از طریق دستگاه های CRS منصوب در شعب
- واریز به سایر حساب های مشتریان بانک رفاه از طریق دستگاه های CRS منصوب در شعب

۱۳-۲ - سامانه مانا

سامانه مانا، یا همان "مرکز ارائه نشانه الکترونیکی" است که در زمان استفاده از سیستم های پرداخت الکترونیک، داده های حساس و شماره کارت را با نشانه های عددی رمزگذاری شده جایگزین می کند و امنیت استفاده از ابزارهای هوشمند را تا سطح استانداردهای بین المللی افزایش می دهد. نشانه گذاری در پرداخت ها، داده های حساس و شماره کارت را با نشانه های عددی رمزگذاری شده جایگزین می کند که از سویی امنیت استفاده از ابزارهای هوشمند تا سطح استانداردهای بین المللی افزایش یابد و از سوی دیگر استفاده از انواع ابزارهای هوشمند مانند تلفن های همراه و ابزارهای پوشیدنی مانند ساعت هوشمند برای عملیات بانکی از جمله پرداخت ها با سهولت انجام شود.

در حال حاضر تمام کارت های صادر شده قبلی در این سامانه ثبت گردیده اند و کارت های جدید نیز به محض صادر شدن مکانیزه در این سامانه ثبت می گردند و نیاز به انجام کاری توسط مشتری و یا شعبه جهت ثبت در مانا وجود ندارد. علی ایحال چنانچه کارتی به هر دلیلی در سامانه مانا ثبت نگردیده باشد دو راهکار پیشنهاد می گردد؛

۱. مراجعه حضوری مشتری به شعب بانک و ویرایش و ثبت اطلاعات مشتری از طریق فرم ثبت اطلاعات تماس مشتری
۲. مراجعه مشتری به دستگاه های خودپرداز و کیوسک بانک رفاه و تأیید شماره تلفن همراه (با استفاده از خدمت شاهکار)

- خاطر نشان می سازد کارت هایی که در سامانه مانا ثبت نگردیده اند و یا به هر علتی تأییدیه لازم را از مانا دریافت نکرده باشند امکان انجام تراکنش برای مبالغ بیش از ۱,۵ میلیون تومان را نخواهند داشت.

۱۳-۳ - همراه بانک رفاه (PWA)

برای گوشی های که قابلیت نصب نرم افزار موبایل را ندارند این محیط طراحی شده است که خدمات زیر را ارائه می کند:

۱. حساب
۲. کارت : جهت انجام انتقال عملیات کارت به کارت
۳. خانه : شامل خدمات گردش حساب، لیست حساب، لیست کارت، انتقال وجه، انتقال وجه موبایلی، چک صیادی، پروفایل، کارت به کارت، پرداخت قبض، لیست تسهیلات، خرید شارژ و دریافت کد شبا

۴. عملیات : انتقال وجه، پرداخت و چک
۵. سایر خدمات : دریافت کد شب، اطلاعات شعب و ...



مرحله ۱ : وارد کردن آدرس وب اپلیکیشن موبایل بانک (PWA) در مرورگر

مرحله ۲ : انتخاب دکمه Share در نوار پایین



مرحله ۳ : انتخاب دکمه Add to Home Screen




مرحله ۴ : زدن دکمه Add برای اضافه شدن وب اپلیکیشن موبایل بانک بر روی صفحه اصلی گوشی



بانک رفاه کارگران


راهنمای نصب وب اپلیکیشن موبایل بانک PWA بانک رفاه کارگران

راهنمای iOS



مرحله ۱ : وارد کردن آدرس وب اپلیکیشن موبایل بانک (PWA) در مرورگر


مرحله ۲ : کلیک بر روی سه نقطه در بالای صفحه



مرحله ۳ : انتخاب دکمه Add to Home Screen



مرحله ۴ : زدن دکمه Add برای اضافه شدن وب اپلیکیشن موبایل بانک بر روی صفحه اصلی گوشی



بانک رفاه کارگران

راهنمای نصب وب اپلیکیشن موبایل بانک PWA بانک رفاه کارگران

راهنمای Android

ردیف	نام محصول	کد محصول	شماره شناسایی کارتهای بانک رفاه	برداشت وجه نقدی	مانده گیری	انتقال وجه			خرید	پرداخت و خرید شارژ	رفع مغایرت (سروش)
						به	از	درخواست انتقال (با)			
۱	رفاه کارت همراه	۱۱۱۵-۱۸	۵۸۹۴۶۳	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
۲	کارت خانواده	۱۹		✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	
۳	کارت حقوقی تنخواه کارت	۱۴		✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	
۴	کارت هدیه	۲۰		-	✓	-	-	✓	✓	✓	
۵	اعتباری مباحه (۴۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال)	۶۴		-	✓	-	-	✓	✓	✓	
۶	خرید کالای ایرانی	۶۵		-	✓	-	-	✓	✓	✓	
۷	کارتهای اعتباری طلایی، نقره ای و برنزی	۶۷		-	✓	-	-	✓	✓	✓	
۸	بن کارت و بن کارت تسهیلات	۴۰		-	✓	-	-	✓	✓	✓	
	کارت مجازی	۷۰		-	-	✓	-	-	-	✓	✓
۱۰	اقساط تسهیلات و تاکسیرانی	۸۰		-	-	✓	-	-	-	✓	✓

* قابلیت برداشت نقدی صرفاً بر روی پایانه های خودپرداز رفاه امکانپذیر می باشد

تعداد تراکنش روزانه				کارت شتاب		رفاه کارت		انتقال وجه کارت به کارت			
خرید	برداشت	واریز	رفاه کارت به کارت	شتاب کارت به کارت	برداشت	واریز	برداشت (خرید)	واریز	رفاه	شتاب	نام پایانه یا درگاه
	۵		۱۰	۱۰	۲,۰۰۰,۰۰۰		۲,۰۰۰,۰۰۰ (برای مستمری بگیران مبلغ ۴,۰۰۰,۰۰۰ ریال از خودپرداز رفاهی)	-	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	ATM
			۱۰	۱۰	-		-	-	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	Kiosk
			۱۰	۱۰	۵,۰۰۰,۰۰۰		۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰	۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰	Pin Pad
			۱۰					-	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	IB
			۱۰					-	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	MB
			۱۰	۱۰	-	-	-	-	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	همراه کارت رفاه (اپلیکیشن)
			۱۰					-	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	USSDهمیانک
۵	۵						۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	حداقل مبلغ کارت هدیه صادر شده ۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال و حداکثر ۲۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال می باشد و کارتهای هدیه صادر برای هر کد ملی حداکثر نباید از مبلغ ۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال تجاوز نماید			کارت هدیه
۱۵							سقف خرید روزانه ۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال و برای پوزهای اصناف خاص سقف خرید روزانه ۲۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال				پوز فروشگاه
۱۰							سقف خرید روزانه ۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال و برای پوزهای اصناف خاص سقف خرید روزانه ۲۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال				IPG درگاه پرداخت

* سقف انتقال روزانه کارت به کارت با اپلیکیشن های موبایلی (همراه کارت رفاه،رفاه پلاس ، آپ، تاپ و...) برای هر تراکنش ۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ریال تا سقف ۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ میلیون ریال امکان پذیر می باشد .

* سقف پرداخت قبوض عمومی بر روی تمامی درگاهها (کارت خوان شعبه ای ، خودپرداز و...) مبلغ ۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال می باشد.

* سقف پرداخت قبوض خاص (تامین اجتماعی) با کارتهای شتابی بر روی تمامی درگاهها مبلغ ۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال و با کارتهای رفاهی بر روی خودپردازهای بانک نامحدود می باشد.