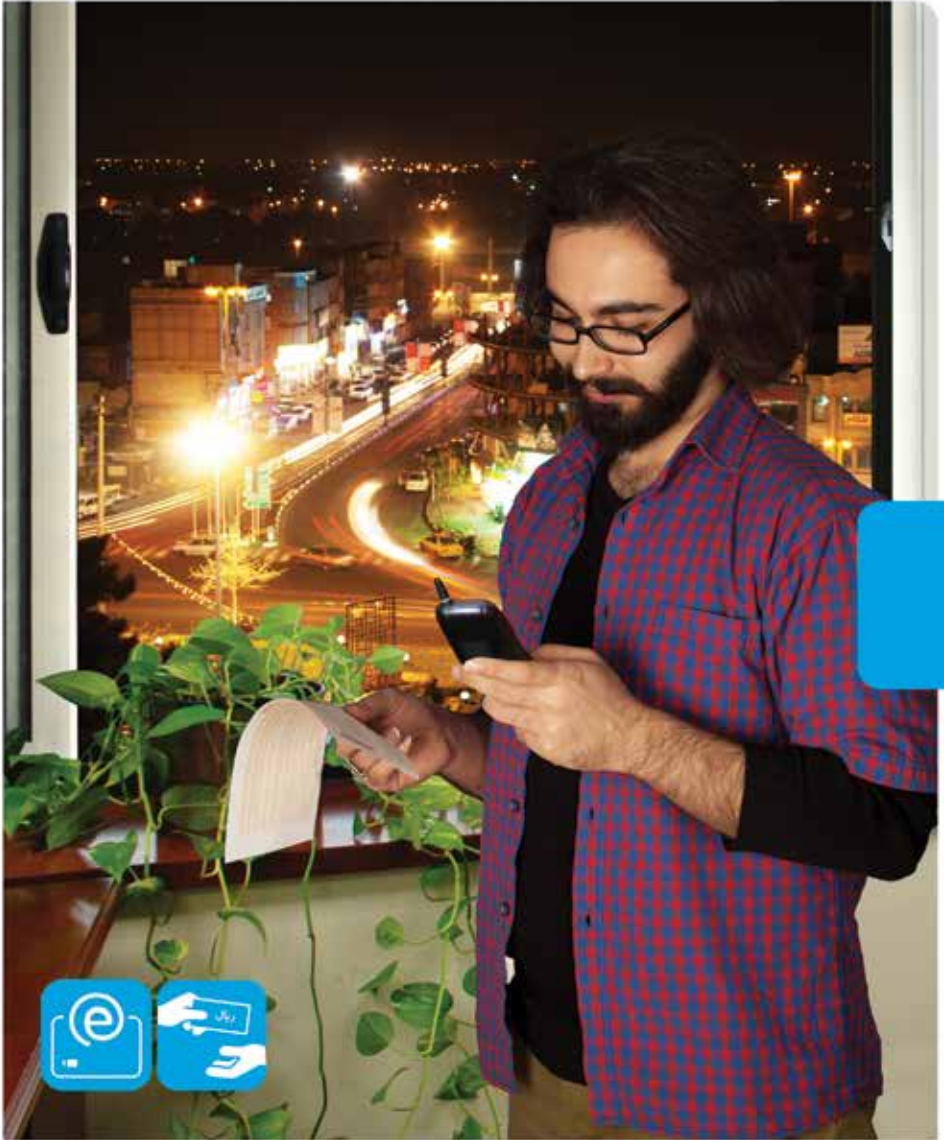


تلفن بانک

بانک سامان
SamanBank



- ۵ «سامانه تلفن بانک سامان چیست و چه ویژگی‌هایی دارد؟»
- ۶ «خدمات تلفن بانک کدامند؟»
- ۷ «راهنمای استفاده از خدمات تلفن بانک در یک نگاه»
- ۱۱ «نکاتی برای استفاده از تلفن بانک»
- ۱۳ «چگونه یکی از کاربران تلفن بانک سامان شویم؟»



لذت انجام امور بانکی را در خانه خود تجربه کنید.

سامانه تلفن بانک سامان

چيست و چه ويژگي‌هاي دارد؟ تلفن بانک سامان يك تلفن گوياست كه به‌طور خودكار راهنمايي‌هاي لازم را براي دريافت خدمات در اختيار شما قرار مي‌دهد. اين خدمت يكي از ابزارهاي بانکداري الكترونيك است كه دسترسي سريع، امن و راحت به مجموعه‌اي از خدمات بانكي را امكان‌پذير مي‌كند. پس از افتتاح حساب و تعريف مشتري، رمز استفاده از تلفن بانک بنا به درخواست شما در تمامي شعب بانک صادر شده و در اختيار شما قرار مي‌گيرد. چنانچه يكي از مشتريان بانک هستيد و تاكنون رمز تلفن بانک خود را دريافت نكرده‌ايد، مي‌توانيد با همراه داشتن کارت ملي خود به يكي از شعب مراجعه و رمز تلفن بانک را دريافت كنيد.

براي افزايش امنيت حساب‌هاي خود، در اولين فرصت اين رمز را از طريق منوي تغيير رمز تلفن بانک تغيير دهيد. توجه كنيد كه تعداد ارقام رمز، بين ۸ تا ۱۲ رقم باشد. خوب است بدانيد رمز تلفن بانک براي شماره مشتري صادر مي‌شود و نه شماره حساب، بنا بر اين نيازي به دريافت رمزهاي جداگانه براي انواع حساب‌هاي خود نداريد.

خدمات

تلفن بانک کدامند؟

شما می‌توانید با شماره ۰۲۱-۶۴۲۲ تماس بگیرید و از خدمات تلفن بانک استفاده کنید. پس از برقراری تماس، پنج منو به شما معرفی می‌شود که با انتخاب کلید مربوط، به آن منو راه پیدا می‌کنید:

کلید ۱: تلفن بانک

کلید ۲: مرکز سامان ارتباط

کلید ۳: مشتریان برتر

کلید ۴: شکایت، انتقاد و پیشنهاد

کلید ۵: تلفن گویا

خدمات تلفن بانک به دو بخش عمومی و اختصاصی تقسیم می‌شود. خوب است بدانید برای دریافت خدمات اختصاصی به شماره مشتری و رمز تلفن بانک نیاز دارید؛ درحالی‌که خدمات عمومی را بدون شماره مشتری و رمز هم می‌توان دریافت کرد.

خدمات اختصاصی تلفن بانک سامان

خدمات سپرده: دریافت مانده سپرده، دریافت سه‌گردش آخر سپرده، اعلام صورت حساب از طریق فکس و انتقال وجه به سایر سپرده‌های سامانی.

خدمات کارت: دریافت مانده حساب اصلی کارت، انتقال وجه به سپرده یا کارت سامان، پرداخت قبض و مسدود کردن کارت.

توجه: برای استفاده از خدمات کارت در تلفن بانک به رمز دوم کارت (رمز خرید اینترنتی) نیاز دارید.

خدمات چک: اطلاع از وضعیت چک‌های صادره، اطلاع از وضعیت چک‌های واگذار شده و مسدود کردن یک برگه چک.

تغییر رمز: با این امکان می‌توانید رمز تلفن بانک خود را تغییر دهید.

خدمات عمومی تلفن بانک سامان

پرداخت قبض

دریافت شبای سپرده

راهنمای استفاده از خدمات تلفن بانک در یک نگاه

<p>چنانچه کارت شما گم یا سرقت شود، یکی از سریع‌ترین راه‌ها برای جلوگیری از دسترسی به اطلاعات حساب، مسدودکردن آن از طریق تلفن بانک است. پس از مسدودکردن کارت از طریق تلفن بانک، نیازی به مراجعه به شعبه برای تکمیل فرایند انسداده کارت نیست.</p> <p>- شماره کارت خود و در انتهای آن کلید ستاره را وارد کنید.</p> <p>- با انتخاب شماره (۱)، انسداده کارت را تأیید کنید.</p>	<p>مسدودکردن کارت</p>	<p>خدمات کارت</p>
<p>از طریق تلفن بانک می‌توانید از کارت سامانی خود به تمامی کارت‌ها و حساب‌های سامانی انتقال وجه انجام دهید. توجه کنید در صورتی که در طول انجام عملیات تأخیر داشته باشید، اپراتور به منوی اصلی بازمی‌گردد.</p> <p>- شماره کارت و در انتهای آن کلید ستاره را وارد کنید.</p> <p>- رمز دوم کارت (رمز خرید اینترنتی) و در انتهای آن کلید ستاره را وارد کنید.</p> <p>- شماره (۱)، انتقال وجه به سپرده و شماره (۲) انتقال وجه به کارت است. با انتخاب یکی از این دو شماره می‌توانید ادامه عملیات را انجام دهید.</p> <p>- شماره کارت یا سپرده مقصد و در انتها، کلید ستاره را وارد می‌کنید.</p> <p>- مبلغ مورد نظر را به ریال و در انتها، کلید ستاره را وارد می‌کنید.</p> <p>- برای ادامه عملیات شماره (۱) و برای انصراف، شماره (۲) را انتخاب کنید.</p>	<p>انتقال وجه بین بانکی</p>	
<p>از تلفن بانک سامان می‌توانید برای اطلاع از مانده کارت‌های سامانی خود استفاده کنید.</p> <p>- شماره کارت خود و در انتها کلید ستاره را وارد کنید.</p> <p>- رمز دوم کارت (رمز خرید اینترنتی) و در انتهای آن کلید ستاره را وارد کنید.</p> <p>- مانده کارت مورد نظر به شما اعلام می‌شود.</p>	<p>دریافت صورتحساب</p>	



خدمات سپرده

انتقال وجه داخلی	گزارش و صورت حساب	دریافت پینا
<p>از طریق تلفن بانک سامان می‌توانید بین سپرده‌های سامانی انتقال وجه انجام دهید.</p> <p>- شماره سپرده سامانی خود (سپرده مبدأ) را وارد و در انتها کلید ستاره را انتخاب کنید.</p> <p>- شماره سپرده سامانی مقصد و سپس کلید ستاره را وارد کنید.</p> <p>- پس از وارد کردن مبلغ مورد نظر به ریال، کلید ستاره را انتخاب کنید.</p> <p>- ادامه فرایند انتقال وجه با انتخاب شماره (۱) انجام می‌شود. در صورت انصراف از عملیات، شماره (۲) را انتخاب کنید.</p> <p>خوب است بدانید سقف پیش‌فرض انتقال وجه برای هر مشتری در تلفن بانک، روزانه دویلمیلیون ریال و ماهانه شصت میلیون ریال است. چنانچه مایل به افزایش یا کاهش سقف پیش‌فرض هستید می‌توانید با مراجعه به شعبه، سقف آن را تغییر دهید. علاوه بر این می‌توانید امکان انتقال وجه سپرده به سپرده را در تلفن بانک غیرفعال کنید.</p>	<p>می‌توانید از مانده سپرده‌های سامانی و سه‌گردش آخر سپرده سامانی خود با تلفن بانک سامان مطلع شوید.</p> <p>- با انتخاب شماره (۱) مانده سپرده و با انتخاب شماره (۲) سه‌گردش آخر سپرده (واریز و برداشت) به شما اعلام می‌شود.</p> <p>- شماره سپرده سامانی مورد نظر خود را وارد و در انتها کلید ستاره را انتخاب کنید.</p> <p>با استفاده از تلفن بانک سامان می‌توانید صورت حساب خود را از طریق فکس نیز دریافت کنید:</p> <p>- شماره سپرده یا حساب سامانی مورد نظر خود را وارد کنید.</p> <p>- تعداد روزها را با شماره (۱) و تعداد گردش‌ها را با شماره (۲) برای تعیین بازه زمانی گردش حساب انتخاب کنید.</p> <p>- با انتخاب شماره (۱) صورت حساب شما به شماره فکس مورد نظرتان ارسال و با انتخاب شماره (۲) از همان شماره‌ای که تماس گرفته‌اید، صورت حساب دریافت می‌شود.</p> <p>- در صورت انتخاب شماره (۱)، شماره فکس مورد نظر خود را وارد و در انتها کلید ستاره را انتخاب کنید.</p> <p>- صورت حساب یا گردش حساب مورد نظر به شماره اعلام شده ارسال می‌شود.</p>	<p>این خدمت بدون داشتن رمز تلفن بانک ارائه می‌شود.</p> <p>- شماره سپرده سامانی خود را وارد و در انتها کلید ستاره را انتخاب کنید.</p> <p>- شبای سپرده به شما اعلام می‌شود.</p> <p>- پس از اعلام شبای سپرده با انتخاب کلید ستاره به منوی اصلی بازمی‌گردید و با انتخاب کلید (صفر) می‌توانید از تلفن بانک خارج شوید.</p>

این خدمت شما را از وضعیت چک‌های صادرشده و چک‌های واگذارشده به حسابتان مطلع می‌کند.

چک‌های صادرشده:

- شماره حساب جاری سامانی خود را وارد و سپس کلید ستاره را در انتها انتخاب کنید.
- شماره اولین برگه چک خود را وارد و کلید ستاره را در انتهای آن انتخاب کنید.
- پس از واردکردن شماره چک، کلید ستاره را انتخاب کنید.
- وضعیت چک صادرشده به شما اعلام می‌شود.

چک‌های واگذارشده:

- برای اطلاع از وضعیت آخرین چک‌ها شماره (۱) و در صورت اطلاع از یک چک خاص، شماره (۲) را انتخاب کنید.
- پس از انتخاب شماره (۱)، شماره سپرده خود و در انتها کلید ستاره را وارد کنید.
- وضعیت چک‌ها به شما اعلام می‌شود.
- چنانچه برای اطلاع از وضعیت یک چک خاص، شماره (۲) را انتخاب می‌کنید:
- شماره سپرده خود و در انتهای آن کلید ستاره را وارد کنید.
- پس از واردکردن شماره چک واگذارشده، در انتها کلید ستاره را انتخاب کنید.
- وضعیت چک واگذارشده به شما اعلام می‌شود.

می‌توانید از طریق تلفن بانک سامان، چک خود را مسدود کنید. در این صورت از زمان انسداد، یک هفته فرصت دارید تا نامه قضایی مربوط به انسداد چک را به یکی از شعب بانک سامان ارائه دهید.

- شماره سپرده سامانی خود را وارد کنید.
- شماره چک را وارد و سپس کلید ستاره را انتخاب کنید.
- با انتخاب شماره (۱)، فرایند انسداد چک ادامه دارد. در صورت انتخاب شماره (۲) به منوی اصلی بازمی‌گردید و عملیات لغو می‌شود.



خدمات ارزش افزوده	پرداخت قبوض
<p>امکان تغییر رمز تلفن بانک از طریق گزینه آخر خدمات اختصاصی برای شما فراهم است. به شما توصیه می‌شود برای افزایش امنیت حساب‌های خود، پس از دریافت رمز تلفن بانک، در اولین ورود به سامانه تلفن بانک، رمز را از بخش تغییر رمز تلفن بانک تغییر دهید.</p> <p>رمز شما بعد از تغییر باید حداقل ۸ رقم و حداکثر ۱۲ رقم باشد.</p> <p>همانطور که پیش از این اشاره شد در انتخاب رمز جدید باید به این نکات توجه کنید:</p> <ul style="list-style-type: none">- بیش از سه رقم تکراری نداشته باشد.- چهار رقم تکراری متوالی نداشته باشد. <p>برای تغییر رمز خود مراحل زیر را به ترتیب انجام دهید:</p> <ul style="list-style-type: none">- رمز فعلی تلفن بانک خود را وارد و در انتهای آن کلید ستاره را انتخاب کنید.- رمز جدید تلفن بانک خود را وارد و در انتها کلید ستاره را انتخاب کنید.- پس از وارد کردن مجدد رمز جدید، کلید ستاره را انتخاب کنید.- رمز شما با موفقیت تغییر می‌یابد.	<p>با استفاده از تلفن بانک سامان قبض‌های شما پرداخت می‌شود. برای استفاده از این خدمات از منوی خدمات اختصاصی نیاز به رمز تلفن بانک دارید. در حال حاضر، پرداخت گروهی قبوض از تلفن بانک امکان پذیر نیست.</p> <ul style="list-style-type: none">- شناسه قبض را وارد و در انتها کلید ستاره را انتخاب کنید.- شناسه پرداخت را وارد و در انتها کلید ستاره را وارد کنید.- پس از وارد کردن شماره کارت سامانی خود، کلید ستاره را انتخاب کنید.- رمز دوم کارت را وارد و کلید ستاره را در انتهای آن انتخاب کنید.- با انتخاب شماره (۱) پرداخت قبض را تأیید می‌کنید.

نکاتی برای استفاده از تلفن بانک

- بین بندهای مختلف شماره سپرده و در پایان از کلید ستاره (*) استفاده کنید.
مثال: ۸۲۱-۸۰۰-۱۲۳۴۵۶۷ ← *۱*۱۲۳۴۵۶۷*۸۰۰*۸۲۱
- در پایان شماره کارت‌های وارد شده نیز از کلید ستاره (*) استفاده کنید. بین بندهای مختلف شماره کارت نباید از کلید ستاره (*) استفاده کنید.
- بازگشت به منوی اصلی از بخش خدمات اختصاصی با کلید (۹) انجام می‌شود.
- با سه بار ورود اشتباه رمز، تلفن بانک شما مسدود می‌شود. در صورت بروز این مشکل، نیازی به مراجعه به شعبه نیست و پس از ۲۴ ساعت، به صورت خودکار فعال می‌شود.
- در صورت فراموشی رمز، برای دریافت رمز جدید باید به شعبه مراجعه کنید.
- پس از وارد کردن عدد درخواستی در هر منو، کلید ستاره (*) را به معنای اتمام عدد وارد کنید.



با تلفن بانک، وقت بیشتری برای بودن با خانواده دارید.

چگونه یکی از کاربران تلفن بانک سامان شویم؟

آنچه شما انجام می‌دهید:

- در صورتی که مشتری بانک نیستید، به عنوان یک شخص حقیقی با همراه داشتن اصل شناسنامه و کارت ملی و تکمیل فرم‌های مشخصات مشتریان حقیقی، دستور افتتاح حساب برای اشخاص حقیقی، شرایط و مقررات انواع حساب‌ها و فرم دستور صدور سامان‌کارت و اشتراک خدمات بانکداری الکترونیکی، حساب یا سپرده‌ای را به همین منظور افتتاح کرده و رمز تلفن بانک خود را دریافت می‌کنید. برای اشخاص حقوقی پس از افتتاح حساب، تعریف مشتری و معرفی امضاداران مجاز، ارائه رمز تلفن بانک امکان‌پذیر خواهد بود و نیازی به افتتاح حساب برای تک‌تک امضادارن نیست.
- چنانچه از مشتریان حقیقی سامان هستید، با همراه داشتن اصل کارت ملی خود به یکی از شعب بانک سامان بیاوید و با تکمیل فرم دستور صدور سامان‌کارت و اشتراک خدمات بانکداری الکترونیکی رمز تلفن بانک خود را دریافت کنید.
- اگر شما از مشتریان حقوقی سامان هستید، نماینده شرکت را در یک نامه رسمی نوشته شده در سرپرست شرکت با امضای دارندگان امضای مجاز و مهر شرکت به ما معرفی کنید. این نماینده فرم دستور صدور سامان‌کارت و اشتراک خدمات بانکداری الکترونیکی را که توسط دارندگان امضای مجاز شرکت تکمیل، امضا و مهر شده است به شعبه تحویل می‌دهد و رمز تلفن بانک را تحویل می‌گیرد.
- در صورت بروز مشکل می‌توانید با مرکز ۲۴ ساعته سامان ارتباط به شماره ۰۲۱-۶۴۲۲-۰ تماس بگیرید یا به یکی از شعب ما مراجعه کنید.

آنچه بانک انجام می‌دهد:

- تمامی راهنمایی‌های لازم برای تکمیل فرم‌ها و بروشور مربوط به این خدمت را در اختیارتان قرار می‌دهیم.
- پس از ثبت و پذیرش درخواست شما در شعبه، رمز ورود به سامانه تلفن بانک سامان را به شما تحویل می‌دهیم.
- به صورت ۲۴ ساعته شما را در استفاده از خدمات خود پشتیبانی می‌کنیم.

چگونه با ما ارتباط برقرار کنید:

وارد سایت www.sb24.com شوید.

با ۰۲۱-۶۴۲۲ تماس بگیرید.

به شعب بانک بیابید.

samanbank را در شبکه‌های اجتماعی دنبال کنید.



باشماهتیم

مرکز سامان ارتباط ۶۶۲۲ - ۲۱

www.sb24.com

آب هست، ولی کم است!
با استفاده از یک لیوان آب برای مسواک زدن، ۱۷ پتری آب شارژ کنیم.

