



بانک قرض الحسنه مهر ایران

راهنمای

تلفن بانک



فهرست

صفحه	موضوع
۴.....	مقدمه
۷.....	ورود به سیستم از طریق " کارت "
۸.....	● انسداد کارت
۹.....	● دریافت موجودی
۹.....	● صورتحساب
۱۰.....	● مدیریت پرداخت
۱۰.....	● پرداخت قبض
۱۲.....	● سایر سرویس‌های پرداخت
۱۳.....	ورود به سیستم از طریق " شماره سپرده "، " نام کاربری " و " شماره مشتری "
۱۶.....	● مدیریت سپرده
۱۷.....	● انتقال وجه
۱۷.....	● انتقال وجه عادی
۱۸.....	● انتقال وجه مستمر
۲۰.....	● انتقال وجه بین بانکی ساتنا
۲۲.....	● انتقال وجه بین بانکی پایا
۲۵.....	● مدیریت پرداخت
۲۵.....	● پرداخت قبض
۲۷.....	● سایر سرویس‌های پرداخت

- مدیریت چک ۲۷
- انسداد چک ۲۸
- ثبت مبلغ چک ۲۸
- گزارش برگه‌های دسته چک ۲۹
- درخواست صدور دسته چک ۳۰
- مدیریت تسهیلات ۳۱
- گزارش اقساط تسهیلات ۳۱
- پرداخت بدهی ۳۲
- مدیریت کارت ۳۳
- انسداد کارت ۳۴
- دریافت موجودی ۳۴
- صورتحساب ۳۴
- تغییر تنظیمات ۳۶
- تنظیمات پیشفرض صورتحساب ۳۶
- تغییر نام کاربری ۳۷
- تغییر رمز اول تلفن بانک ۳۸
- تغییر رمز دوم تلفن بانک ۳۸
- خدمات عمومی ۳۹
- دریافت شبنا ۳۹
- تغییر سپرده پیشفرض ۳۹
- ورود به سیستم بعنوان مهمان ۴۰
- دریافت شبنا ۴۰
- نمایش تصویری سرویس‌های تلفن بانک ۴۱

مقدمه

در جهت تسهیل استفاده از خدمات بانکداری، روش‌های متنوعی نظیر استفاده از **دستگاه‌های خودپرداز**، **اینترنت بانک**، **همراه بانک**، **اینترنت بانک همراه**، و ... وجود دارد. اما بی‌شک در دسترس‌ترین و ساده‌ترین روش جهت انجام امور بانکی استفاده از تلفن ثابت می‌باشد.

این مستند به منظور آشنایی و بالا بردن اطلاعات کاربران در زمینه استفاده از **تلفن بانک**، تهیه شده است.

مزایای استفاده از تلفن بانک

- یادگیری آسان، نسبت به سایر روشها
- راهنمای شنیداری در هنگام استفاده از **تلفن بانک**
- صرفه‌جویی در وقت و هزینه رفت و آمد
- پرداخت یا انتقال وجه در هر ساعت از شبانه روز
- عدم جابجایی وجه نقد

امکانات تلفن بانک

- اطلاع از موجودی
- اطلاع از صورتحساب بصورت شنیداری یا دریافت صورتحساب از طریق دورنگار
- پرداخت قبض
- انتقال وجه
- عملیات تسهیلات
- عملیات چک
- مسدود کردن کارت
- عملیات تغییر رمز و نام کاربری
- اطلاع از شماره شبا

توضیحات

- این مستند، راهنمای تلفن بانک نسخه "902-2.0.12" است.
 - توضیح علائم بکار رفته در متن را، در زیر مشاهده می‌نمایید:
- | | | |
|---|---|---|
|  اطلاعات بیشتر : |  هشدارهای صوتی : |  پیام‌های صوتی : |
|  تعریف : |  نکته : |  هشدار، توجه : |
- در هنگام استفاده از تلفن بانک، عجله نکنید، پیام صوتی را خوب گوش دهید، سپس اطلاعات را وارد نمایید.
 - اگر شماره‌ای را اشتباه وارد نمودید، آن مرحله را ادامه دهید تا پس از شنیدن پیام خطا، به شما اجازه وارد نمودن مجدد اطلاعات داده شود و یا می‌توانید ارتباط را قطع و مجدداً شماره‌گیری نمایید.
 - ممکن است در صورت اشتباه وارد نمودن اطلاعات، به یک مرحله قبل بازگردانده شوید و مجبور به ورود اطلاعات از ابتدا شوید.
 - در ورود شماره سپرده به جای خط تیره از کلید ستاره استفاده نمایید.
یعنی شماره سپرده ۱-۱۰۰۷-۱۰-۲۰۲ به این شکل وارد شود ۱*۱۰۰۷*۱۰*۲۰۲
 - پس از ورود اطلاعاتی نظیر شماره سپرده، رمز، تاریخ، کلمه عبور و ... کلید مربع  را فشار دهید.
 - در پیام‌های صوتی پخش شده، ممکن است شماره سرویس‌ها یا گزینه‌ها با آنچه در این مستند ذکر شده، متفاوت باشد که باید همان شماره‌ای که در پیام صوتی اعلام می‌شود را انتخاب نمایید.

نکات امنیتی

- اطلاعات کارت، سپرده، نام کاربری، رمزهای اول و دوم از اهمیت بالایی برخوردار است، در حفظ آنها دقت کنید.

جهت ورود به تلفن بانک، حداقل به یکی از این موارد نیاز است

- شماره کارت عضو شتاب (شماره ۱۶ یا ۱۹ رقمی حک شده روی کارت^۱) و رمز دوم
- شماره سپرده و رمز
- نام کاربری و کلمه عبور (رمز اول تلفن بانک یا رمز یکبار مصرف)
- شماره مشتری و رمز

1. Pan Number

مرحله اول: شروع

۱- جهت ورود به **تلفن بانک**، باید شماره‌ای که از طرف بانک اعلام شده است را شماره‌گیری نمایید.

استفاده از خدمات **تلفن بانک** از طریق دستگاه **تلفن ثابت** و همچنین **تلفن همراه** (موبایل) قابل انجام است.

۲- سپس در پیامی از شما خواسته می‌شود تا نوع ورود خود را انتخاب نمایید (پیام ۱).



خوش آمدید؛ لطفا نوع ورود را انتخاب نمایید

- ورود با **کارت**، کلید **1**
- ورود با **شماره سپرده**، کلید **2**
- ورود با **نام کاربری**، کلید **3**
- ورود با **شماره مشتری**، کلید **4**
- ورود با **عنوان مهمان**، کلید **5**


پیام ۱- انتخاب کلید جهت ورود

سرویس‌های قابل ارائه در **ورود با کارت** و **ورود بعنوان مهمان**، متفاوت‌تر از سایر روش‌های ورود می‌باشد. بهمین جهت این ورودها را بطور مستقل در ادامه شرح خواهیم داد.





همچنین جهت سایر ورودها (**شماره سپرده**، **نام کاربری**، **شماره مشتری**)، نحوه ورود آنها توضیح داده می‌شود و از آنجا که سرویس‌های قابل ارائه در آنها مشابه یکدیگر است، یکبار سرویس‌های آنها توضیح داده می‌شود.

مرحله دوم: معرفی انواع ورود و خدمات قابل ارائه در هر نوع ورود


ورود به سیستم از طریق "کارت"

در صورت انتخاب کلید  در صفحه ورود، از شما خواسته می‌شود تا ابتدا **شماره کارت** و سپس **رمز دوم کارت** را وارد نمایید (پیام ۲). در صورت صحیح وارد نمودن اطلاعات کارت، بلافاصله **موجودی کل** و **موجودی قابل برداشت** کارت، به شما اعلام می‌شود



- لطفا شماره کارت خود را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید. برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره  و سپس کلید مربع  را فشار دهید.
- لطفا رمز دوم کارت خود را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید.
- موجودی کل ۵۴۹۵۶۰۳۵۷ ریال ، موجودی قابل برداشت ۵۴۹۵۶۰۳۵۷ ریال

پیام ۲- ورود به سیستم از طریق "کارت" و اعلام موجودی کارت

 اگر در وارد نمودن **شماره کارت** یا **رمز دوم کارت** اشتباهی انجام داده باشید به تناسب نوع اشتباه پیام‌های خطایی را خواهید شنید، سپس از شما خواسته می‌شود دوباره **شماره کارت** خود را وارد نمایید (پیام ۳).



- شماره کارت وارد شده نامعتبر است
- رمز کارت نامعتبر است
- لطفا دوباره سعی کنید

پیام ۳- پیام‌های خطا

پس از شنیدن موجودی، در پیامی خدمات قابل ارائه، در **منوی اصلی کارت** معرفی می‌شوند (پیام ۴) که با فشردن شماره هر خدمت از طریق شماره‌گیر دستگاه تلفن به آن دسترسی پیدا خواهید کرد.



- **انسداد کارت، کلید 1**
- **دریافت موجودی، کلید 2**
- **صورتحساب، کلید 3**
- **مدیریت پرداخت، کلید 4**
- **انتقال وجه کارتی، کلید 5** را فشار دهید
- **برای تکرار آخرین پیام پخش شده کلید □** را فشار دهید
- **برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره *** را فشار دهید
- **برای خروج از سامانه کلید صفر 0** را فشار دهید

پیام ۴- منوی اصلی کارت

● انسداد کارت

۱- جهت مسدود نمودن کارت، پس از شنیدن پیام **منوی اصلی کارت**، کلید **1** را فشار دهید تا پیام مربوط به انسداد کارت پخش شود، پخش شود (پیام ۵).



- **برای تایید انسداد کارت، کلید 1** ، و برای انصراف، کلید **2** را فشار دهید. شماره کارت

پیام ۵- مسدود کردن کارت

۲- جهت مسدود نمودن کارت کلید **1** و جهت انصراف کلید **2** را فشار دهید.

در صورت انتخاب کلید **1** پیام کارت با موفقیت مسدود شد را خواهید شنید و به منوی اصلی باز می‌گردید و در صورت انتخاب کلید **2** با انصراف از عمل مسدود نمودن به منوی اصلی کارت باز خواهید گشت.

● دریافت موجودی

۱- جهت دریافت موجودی، پس از شنیدن پیام **منوی اصلی کارت**، کلید **2** را فشار دهید تا موجودی کل و موجودی قابل برداشت اعلام شود (پیام ۶).



موجودی کل ۵۴۹۵۶۰۳۵۷ ریال ، موجودی قابل برداشت ۵۴۹۵۶۰۳۵۷ ریال

پیام ۶- اعلام موجودی

۲- پس از شنیدن موجودی، در پیامی خدمات قابل ارائه، در **منوی اصلی کارت** معرفی می‌شود (پیام ۴) که با فشردن شماره هر خدمت از طریق شماره‌گیر دستگاه تلفن به آن دسترسی پیدا خواهید کرد.

● صورتحساب

۱- جهت دریافت صورتحساب، پس از شنیدن پیام **منوی اصلی کارت** (پیام ۴)، کلید **3** را فشار دهید.
۲- در پیام صوتی، از شما خواسته می‌شود جهت شنیدن سه گردش آخر حساب کلید **1** و جهت دریافت از طریق دورنگار کلید **2** را فشار دهید (پیام ۷).



برای اعلام گزارش کلید **1** و برای ارسال دورنگار، کلید **2** را فشار دهید.

پیام ۷- دریافت صورتحساب

۳- در صورت فشردن کلید **1**، صورتحساب بصورت صوتی برای شما پخش خواهد شد و در انتها به منوی اصلی کارت باز می‌گردید.

۴- در صورت فشردن کلید **2**، از شما خواسته می‌شود تا جهت ارسال دورنگار به **شماره پیش‌فرض** کلید **1**، ارسال دورنگار به **همین شماره‌ای** که با آن تماس گرفته‌اید، کلید **2** و برای **ارسال دورنگار به شماره‌ای دیگر** کلید **3** را فشار دهید.

i در صورت انتخاب کلید **3** از شما خواسته می‌شود تا **شماره دورنگار** را وارد و کلید **□** را فشار دهید (دو مرتبه).

● مدیریت پرداخت

جهت انجام پرداخت‌هایی نظیر **پرداخت قبض**، **خرید شارژ تلفن همراه** یا سایر **سرویس‌های پرداخت**، از **منوی اصلی کارت** کلید **4** را فشار دهید. در ادامه، جهت **پرداخت قبض** کلید **1** و جهت استفاده از سایر **سرویس‌های پرداخت** کلید **2** را فشار دهید.



- **پرداخت قبض**، کلید **1**
- **سایر سرویس‌های پرداخت**، کلید **2**
- برای **تکرار آخرین پیام پخش شده** کلید **□** را فشار دهید
- برای **بازگشت به منوی قبل** کلید ***** ستاره را فشار دهید
- برای **خروج از سامانه** کلید **0** صفر را فشار دهید

پیام ۸- منوی مدیریت پرداخت

● پرداخت قبض

۱- جهت **پرداخت قبض**، پس از شنیدن **پیام منوی سرویس‌های پرداخت**، کلید **1** را فشار دهید.

۲- در پیامی از شما درخواست می‌شود **شناسه قبض** و **شناسه پرداخت** را وارد نمایید (پیام ۹).




- لطفاً **شناسه قبض** را وارد نموده و **کلید مربع** **□** را فشار دهید. برای **بازگشت به منوی قبل** کلید ***** ستاره و **سپس کلید مربع** **□** را فشار دهید.
- لطفاً **شناسه پرداخت** را وارد نمایید و **کلید مربع** **□** را فشار دهید.

پیام ۹- پرداخت قبض

اگر در وارد نمودن **شناسه قبض** یا **شناسه پرداخت** اشتباهی انجام داده باشید به تناسب نوع اشتباه پیام‌های خطایی را خواهید شنید (پیام ۱۰).



- **شناسه قبض نامعتبر است**
- **شناسه پرداخت نامعتبر است**، لطفا دوباره سعی کنید، لطفا **شناسه قبض** را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید.

پیام ۱۰- پیام‌های خطا در صورت اشتباه بودن شناسه قبض یا شناسه پرداخت

۳- در صورت صحیح وارد نمودن **شناسه قبض** و **شناسه پرداخت**، پیامی جهت دریافت **تایید** و یا **انصراف** به شما اعلام می‌شود همچنین **نوع قبض** و **مبلغ** آن اعلام می‌شود (پیام ۱۱).



- برای تایید پرداخت کلید **1** و برای انصراف، کلید **2** را فشار دهید مشخصات پرداخت در ادامه اعلام خواهد شد قبض مبلغ قابل پرداخت ریال

پیام ۱۱- تایید یا انصراف از پرداخت قبض

در صورت انتخاب کلید **1**، پیام پرداخت با موفقیت انجام شد به همراه شماره پیگیری، و اعلام باقیمانده موجودی کارت پس از کسر مبلغ قبض را خواهید شنید. سپس جهت انجام عملیات جدید، به **منوی اصلی کارت** بازگردانده می‌شوید. در صورت انتخاب کلید **2**، به **منوی مدیریت پرداخت** بازگردانده می‌شوید.

اگر قبض را قبلا از طریق همین بانک از هر کانالی (**اینترنت بانک**، **همراه بانک** و ...) پرداخت نموده باشید، پس از انتخاب کلید **1**، پیام تکراری بودن تراکنش را خواهید شنید (پیام ۱۲).



- این عملیات قبلا انجام شده است.

پیام ۱۲- پیام تکراری بودن پرداخت یک قبض

● سایر سرویس‌های پرداخت

در این بخش می‌توانید از فهرست **سرویس‌های پرداخت** تعریف شده آگاه شوید و نسبت به **پرداخت** آن اقدام نمایید (پیام ۱۳). این سرویس‌ها شامل: **خرید شارژ**، **کمک‌های مردمی** و یا هر نوع پرداخت دیگری است که توسط بانک تعریف شده باشد. از مزایای **سرویس‌های پرداخت**، عدم نیاز به وارد نمودن مشخصات **سپرده مقصد** می‌باشد.




1 خرید شارژ..... کلید

2 کمک‌های خیریه به ... کلید







پیام ۱۳- منوی سایر سرویس‌های پرداخت


ورود به سیستم از طریق "شماره سپرده"، "نام کاربری" و "شماره مشتری"

- جهت ورود از طریق شماره سپرده، کلید  را در صفحه ورود فشار دهید. سپس در پیامی از شما خواسته می‌شود تا ابتدا شماره سپرده و سپس رمز را وارد نمایید (پیام ۱۴). در صورت صحیح وارد نمودن اطلاعات، بلافاصله موجودی کل و موجودی قابل برداشت سپرده، به شما اعلام می‌شود.





- لطفا شماره سپرده خود را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید. از کلید ستاره به جای خط‌های تیره استفاده نمایید. برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره  و سپس کلید مربع  را فشار دهید.
- لطفا رمز را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید.
- موجودی کل ۴۴۹۳۶۶۷۳۱ ریال، موجودی قابل برداشت ۴۴۹۳۶۶۷۳۱ ریال


پیام ۱۴- ورود به سیستم از طریق "سپرده" و اعلام موجودی سپرده

- جهت ورود از طریق نام کاربری، کلید  را در صفحه ورود فشار دهید و نام کاربری را وارد نمایید.



- لطفا نام کاربری خود را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید. برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره  و سپس کلید مربع  را فشار دهید

پیام ۱۵- ورود به سیستم از طریق "نام کاربری"

- سپس نوع رمز خود را انتخاب نمایید (پیام ۱۶)، در صورتی که برای ورود از دستگاه رمزساز استفاده می‌نمایید یکی از انواع رمزهای یکبار مصرف، را انتخاب و مطابق آنچه هنگام دریافت رمز از بانک، توضیح داده شده، عمل نمایید^۱. در غیر اینصورت کلید  را جهت وارد نمودن رمز ایستا وارد نمایید.

۱. جهت ورود با رمز شمارنده، کفایت از شماره‌ای که پس از فشار دادن دکمه رمزساز، بر روی صفحه آن ظاهر می‌شود استفاده نمایید.

- جهت ورود با رمز شمارنده - رمز، ابتدا رمز دستگاه رمزساز را وارد نمایید، سپس دکمه OK آن را فشار دهید، و از عددی که بر روی صفحه آن ظاهر می‌شود، بعنوان رمز یکبار مصرف استفاده نمایید.
- جهت ورود با رمز درخواست - پاسخ، ابتدا رمز دستگاه رمزساز را وارد نمایید، و دکمه OK آن را فشار دهید. سپس عدد اولی که پس از انتخاب رمز یکبار مصرف (درخواست - پاسخ) اعلام می‌شود را در رمزساز وارد نمایید، و دکمه OK آن را فشار دهید تا عددی بر روی صفحه رمزساز ظاهر شود که آن را از طریق شماره‌گیر وارد نمایید. در صورتی که پس از این مرحله هنوز عددی بر روی صفحه رمزساز تولید نشده بود، باید عدد دومی که پس از انتخاب رمز یکبار مصرف (درخواست - پاسخ) اعلام می‌شود را نیز وارد رمزساز نمایید و دکمه OK آن را فشار دهید تا رمز یکبار مصرف بر روی صفحه رمزساز ظاهر شود.





- ورود با رمز ایستا کلید **1**
- ورود با رمز یکبار مصرف از نوع شمارنده کلید **2**
- ورود با رمز یکبار مصرف از نوع شمارنده - رمز کلید **3**
- ورود با رمز یکبار مصرف از نوع درخواست - پاسخ کلید **4**

پیام ۱۶- ورود به سیستم از طریق "نام کاربری"

۲- در مرحله بعدی از شما خواسته می‌شود تا نسبت به وارد نمودن رمز خود اقدام نمایید (پیام ۱۷).







- لطفا رمز را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید. برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  را فشار دهید

پیام ۱۷- ورود با رمز ایستا


در صورت صحیح بودن **شماره مشتری** و **رمز**، در پیامی از شما خواسته می‌شود یکی از سپرده‌های خود را بعنوان سپرده پیشفرض، جهت انجام عملیات بانکی وارد نمایید (پیام ۱۸). در صورت صحیح وارد نمودن شماره سپرده، بلافاصله **موجودی کل** و **موجودی قابل برداشت** آن، به شما اعلام می‌شود.



- لطفا شماره سپرده پیشفرض خود را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید از **کلید ستاره**  به جای خط‌های تیره استفاده کنید برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید.
- موجودی کل ۴۹۵۶۰۳۵۷ ریال ، موجودی قابل برداشت ۴۹۵۶۰۳۵۷ ریال





پیام ۱۸- وارد نمودن شماره سپرده

🔦 اگر سپرده‌ای مشترک باشد و با **نام کاربری** وارد شده باشید، باید **شماره مشتری** را نیز وارد نمایید.

- جهت ورود از طریق **شماره مشتری**، کلید **4**  را در صفحه ورود انتخاب نمایید سپس در پیامی از شما خواسته می‌شود تا ابتدا **شماره مشتری** و سپس **رمز** را وارد نمایید.

۳- در صورت صحیح بودن **شماره مشتری** و **رمز**، در پیامی از شما خواسته می‌شود یکی از سپرده‌های خود را بعنوان سپرده پیشفرض، جهت انجام عملیات بانکی وارد نمایید (پیام ۱۹). در صورت صحیح وارد نمودن شماره سپرده، بلافاصله **موجودی کل** و **موجودی قابل برداشت** آن، به شما اعلام می‌شود.






- لطفا شماره سپرده پیشفرض خود را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید از **کلید ستاره**  به جای خط‌های تیره استفاده کنید برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید.
- موجودی کل ۴۹۵۶۰۳۵۷ ریال ، موجودی قابل برداشت ۴۹۵۶۰۳۵۷ ریال

پیام ۱۹- وارد نمودن شماره سپرده

اگر در وارد نمودن **شماره سپرده** یا **نام کاربری** یا **شماره مشتری** یا **رمز** اشتباهی انجام داده باشید به تناسب نوع اشتباه پیغام‌های خطایی را خواهید شنید، سپس از شما خواسته می‌شود دوباره **اطلاعات** را وارد نمایید.

ممکن است در اولین باری که رمز را وارد می‌کنید، از شما خواسته شود تا پیش از ادامه کار نسبت به تغییر رمز اقدام نمایید (پیام ۲۰). جهت تغییر رمز، ابتدا از شما خواسته می‌شود تا کلمه عبور فعلی را وارد نمایید. سپس در دو مرحله کلمه عبور جدید را وارد می‌نمایید.



- شما برای اولین بار است که با این **کلمه عبور** وارد شده‌اید لطفا برای امنیت بیشتر **کلمه عبور** خود را تغییر دهید.
- لطفا رمز قبلی خود را وارد نمایید و **کلید مربع**  را فشار دهید.
- لطفا رمز جدید خود را وارد نمایید (طول رمز از ۸ تا ۲۰ رقم معتبر است) و **کلید مربع**  را فشار دهید.
- لطفا رمز جدید خود را وارد نمایید و **کلید مربع**  را فشار دهید.

پیام ۲۰- تغییر رمز

پس از طی مرحله ورود و شنیدن موجودی، در پیامی خدمات قابل ارائه، در **منوی اصلی** معرفی می‌شوند (پیام ۲۱) که با فشردن شماره هر خدمت از طریق شماره‌گیر دستگاه تلفن به آن دسترسی پیدا خواهید کرد.



- مدیریت سپرده، کلید 1
- انتقال وجه، کلید 2
- مدیریت پرداخت، کلید 3
- مدیریت چک، کلید 4
- مدیریت تسهیلات، کلید 5
- مدیریت کارت، کلید 6
- تغییر تنظیمات، کلید 7
- خدمات عمومی، کلید 8
- تغییر سپرده پیشفرض، کلید 9
- برای تکرار آخرین پیام پخش شده کلید مربع □ را فشار دهید
- برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره * را فشار دهید
- برای خروج از سامانه کلید صفر 0 را فشار دهید

پیام ۲۱- منوی اصلی

● مدیریت سپرده

با انتخاب کلید 1 از منوی اصلی به قسمت مدیریت سپرده وارد می‌شوید در این قسمت امکان دریافت موجودی و همچنین دریافت صورتحساب سپرده پیشفرض را خواهید داشت.



- دریافت موجودی، کلید 1
- صورتحساب، کلید 2
- برای تکرار آخرین پیام پخش شده کلید مربع □ را فشار دهید
- برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره * را فشار دهید
- برای خروج از سامانه کلید صفر 0 را فشار دهید

پیام ۲۲- منوی اصلی

* در صورت ورود با نام کاربری، این سرویس فعال می‌باشد.

● انتقال وجه

با انتخاب کلید **2** از **منوی اصلی** به قسمت **انتقال وجه** وارد می‌شوید در این قسمت امکان انجام انواع انتقال وجه را خواهید داشت.



- **انتقال وجه عادی، کلید 1**
- **انتقال وجه مستمر، کلید 2**
- **انتقال وجه بین بانکی ساتنا، کلید 3**
- **انتقال وجه بین بانکی پایا، کلید 4**
- **برای تکرار آخرین پیام پخش شده کلید مربع** را فشار دهید
- **برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره** را فشار دهید
- **برای خروج از سامانه کلید صفر** را فشار دهید

پیام ۲۳- منوی انتقال وجه

● انتقال وجه عادی

- ۱- جهت انتقال وجه از **سپرده خود** به **سپرده‌ای در همین بانک** کلید **1** را در **منوی انتقال وجه** وارد نمایید، تا به **منوی انتقال وجه عادی** وارد شوید (پیام ۲۴).
- ۲- سپس جهت **ثبت انتقال وجه** کلید **1** را فشار دهید.



- **لطفا شماره سپرده مقصد را وارد نموده و کلید مربع** را فشار دهید. از کلید ستاره ***** بجای خط‌های تیره استفاده نمایید.
- **برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره** و سپس **کلید مربع** را فشار دهید

پیام ۲۴- منوی انتقال وجه عادی

- ۳- در پیامی خواسته می‌شود تا **مبلغ** را وارد نمایید (پیام ۲۵).

۲- پس از انتخاب دوره زمانی **انتقال وجه مستمر**، در پیامی از شما خواسته می‌شود تا تعداد دفعات انتقال وجه را وارد نمایید (پیام ۲۸).



- لطفا تعداد دفعات انتقال وجه را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید.
- برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید

پیام ۲۸- منوی انتقال وجه مستمر

۳- سپس **شماره سپرده مقصد** را وارد نمایید (پیام ۲۹).






- لطفا **شماره سپرده مقصد** را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید. از **کلید ستاره** بجای خطهای تیره استفاده نمایید.
- برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید



پیام ۲۹- وارد نمودن شماره سپرده مقصد

۴- در پیام بعدی از شما خواسته می‌شود تا **مبلغ** را وارد نمایید (پیام ۲۹).



- لطفا **مبلغ** انتقال را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید.
- برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید

پیام ۳۰- وارد نمودن مبلغ

۵- اطلاعات وارد شده، در پیامی به شما اعلام می‌شود (پیام ۳۱) و از شما خواسته می‌شود تا در صورت تایید کلید  و در صورت انصراف کلید  را فشار دهید.



- سپرده مبدأ ۲۰۲۱۰۱۰۰۹۱ ، سپرده مقصد ۲۰۲۸۰۰۱۰۰۹۱ مبلغ ۱۶۰۰۰۰ ریال، بازه تکرار ۱ماه، تاریخ شروع ۱۳۹۱/۱۰/۵ تعداد انتقال وجه ۵
- برای تایید انتقال وجه کلید **1** و برای انصراف کلید **2** را فشار دهید.

پیام ۳۱- تایید یا انصراف

در صورت انتخاب کلید **1** پیام عملیات با موفقیت انجام شد و اعلام **شماره پیگیری** را خواهید شنید و سپس به **منوی انتقال وجه** بازمی‌گردید. در صورت انتخاب کلید **2** بدون انجام عملی، به منوی انتقال وجه بازمی‌گردید.

● انتقال وجه بین بانکی ساتنا

- ۵- جهت انتقال وجه از **سپرده خود** به **سپرده‌ای در بانک‌های دیگر** جهت مبالغ بیشتر از ۱۵۰ میلیون ریال کلید **3** را در **منوی انتقال وجه** وارد نمایید، تا به **منوی ساتنا** وارد شوید (پیام ۳۲).
- ۶- سپس جهت **ثبت انتقال وجه** کلید **1** را فشار دهید.



- ثبت انتقال وجه کلید **1**
- برای تکرار آخرین پیام پخش شده کلید **مربع** را فشار دهید
- برای بازگشت به منوی قبل کلید **ستاره** را فشار دهید
- برای خروج از سامانه کلید **صفر** را فشار دهید

پیام ۳۲- منوی ساتنا

- ۷- در پیامی از شما خواسته می‌شود، **شماره شبای سپرده مقصد** را بدون حروف لاتین آغازین، وارد و کلید **مربع** را فشار دهید (پیام ۳۳).

با انتخاب کلید **1**، پیامی مبنی بر موفق بودن عملیات انتقال وجه ساتنا و اعلام شماره پیگیری و موجودی پس از برداشت مبلغ این انتقال را خواهید شنید، و به **منوی ساتنا** بازگردانده می‌شوید. با انتخاب کلید **2**، به **منوی ساتنا** باز می‌گردید.

پس از ثبت **انتقال وجه ساتنا**، این درخواست توسط بانک بررسی می‌شود و در صورتی که عمل **انتقال وجه بین بانکی ساتنا** با مشکلی مواجه نشود و مورد تایید بانک باشد، عمل انتقال وجه صورت می‌گیرد.

در حال حاضر انتقال وجه ساتنا، جهت مبالغ بیشتر از ۱۵۰ میلیون ریال انجام می‌شود، و برای مبالغ کمتر از آن باید از انتقال وجه پایا استفاده نمود.

● انتقال وجه بین بانکی پایا

۱- جهت انتقال وجه از **سپرده خود** به **سپرده‌ای در بانک‌های دیگر**، جهت مبالغ کمتر از ۱۵۰ میلیون ریال، کلید **4** را در **منوی انتقال وجه** وارد نمایید، تا به **منوی پایا** وارد شوید (پیام ۳۶).




۲- سپس جهت **ثبت انتقال وجه** کلید **1** را فشار دهید.




- ثبت انتقال وجه کلید، **1**
- پیگیری انتقال وجه کلید، **2**
- برای تکرار آخرین پیام پخش شده **کلید مربع**  را فشار دهید
- برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  را فشار دهید
- برای خروج از سامانه **کلید صفر** **0** را فشار دهید

پیام ۳۶- منوی پایا

۳- در پیامی از شما خواسته می‌شود، **شماره شبای سپرده مقصد** را بدون حروف لاتین آغازین، وارد و کلید  را فشار دهید (پیام ۳۷).





 با انتخاب کلید ، پیامی مبنی بر موفق بودن عملیات انتقال وجه پایا و اعلام شماره پیگیری را خواهید شنید، سپس به منوی پایا بازگردانده می‌شوید. با انتخاب کلید ، به منوی پایا باز می‌گردید.

 پس از تایید مشتری درخواست توسط بانک بررسی می‌شود و در صورت تایید شعبه بانک، انتقال وجه صورت می‌گیرد.

● مدیریت پرداخت

💡 برداشت مبلغ جهت پرداخت در این قسمت از طریق کارت صورت می‌گیرد، به همین دلیل پس از ورود به این قسمت، ابتدا باید اطلاعات کارت را وارد نمایید (پیام ۴۰).








- لطفا شماره کارت خود را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید. برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید.
- لطفا رمز دوم کارت خود را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید.

پیام ۴۰- وارد نمودن شماره کارت


سپس در پیامی خدمات قابل ارائه در منوی سرویس‌های پرداخت معرفی می‌شوند (پیام ۴۱).







- **پرداخت قبض، کلید 1** 
- **سایر سرویس‌های پرداخت، کلید 2** 
- برای تکرار آخرین پیام پخش شده **کلید مربع**  را فشار دهید
- برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  را فشار دهید
- برای خروج از سامانه **کلید صفر**  را فشار دهید

پیام ۴۱- منوی مدیریت پرداخت

● پرداخت قبض

- ۱- جهت **پرداخت قبض**، پس از شنیدن پیام **منوی سرویس‌های پرداخت**، کلید **1**  را فشار دهید.
- ۲- در پیامی از شما درخواست می‌شود **شناسه قبض** و **شناسه پرداخت** را وارد نمایید (پیام ۴۲).



- لطفا **شناسه قبض** را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید. برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید.
- لطفا **شناسه پرداخت** را وارد نمایید و **کلید مربع**  را فشار دهید.

پیام ۴۲- پرداخت قبض

اگر در وارد نمودن **شناسه قبض** یا **شناسه پرداخت** اشتباهی انجام داده باشید به تناسب نوع اشتباه پیام‌های خطایی را خواهید شنید (پیام ۴۳).



- **شناسه قبض** نامعتبر است
- **شناسه پرداخت** نامعتبر است، لطفا دوباره سعی کنید، لطفا **شناسه قبض** را وارد نموده و **کلید مربع** را فشار دهید.

پیام ۴۳- پیام‌های خطا در صورت اشتباه بودن شناسه قبض یا شناسه پرداخت

۳- در صورت صحیح وارد نمودن **شناسه قبض** و **شناسه پرداخت**، پیامی جهت دریافت **تایید** و یا **انصراف** به شما اعلام می‌شود همچنین **نوع قبض** و **مبلغ** آن اعلام می‌شود (پیام ۴۴).



برای تایید پرداخت **کلید 1** و برای انصراف، **کلید 2** را فشار دهید مشخصات پرداخت در ادامه اعلام خواهد شد قبض مبلغ قابل پرداخت ریال

پیام ۴۴- تایید یا انصراف از پرداخت قبض

۴- در صورت انتخاب **کلید 1**، پیام پرداخت با موفقیت انجام شد بهمراه شماره پیگیری، را خواهید شنید. سپس جهت انجام عملیات جدید، به **منوی اصلی** بازگردانده می‌شوید. در صورت انتخاب **کلید 2**، به **منوی مدیریت پرداخت** بازگردانده می‌شوید.

اگر قبض را قبلا از طریق همین بانک از هر کانالی (**اینترنت بانک**، **همراه بانک** و ...) پرداخت نموده باشید، پس از انتخاب **کلید 1**، پیام تکراری بودن تراکنش را خواهید شنید (پیام ۴۵).



- این عملیات قبلا انجام شده است.

پیام ۴۵- پیام تکراری بودن پرداخت یک قبض

● سایر سرویس‌های پرداخت

در این بخش می‌توانید از فهرست **سرویس‌های پرداخت** تعریف شده آگاه شوید و نسبت به **پرداخت** آن اقدام نمایید (پیام ۴۶). این سرویس‌ها شامل: **خرید شارژ**، **کمک‌های مردمی** و یا هر نوع پرداخت دیگری است که توسط بانک تعریف شده باشد. از مزایای **سرویس‌های پرداخت**، عدم نیاز به وارد نمودن مشخصات **سپرده مقصد** می‌باشد.



- 1 خرید شارژ..... کلید
- 2 کمک‌های خیریه به ... کلید
-
-

پیام ۴۶- منوی سایر سرویس‌های پرداخت

● مدیریت چک

جهت انجام عملیات مربوط به چک، پس از شنیدن پیام **منوی اصلی**، کلید **4** را فشار دهید تا از امور مربوط به چک آگاه شوید (پیام ۴۷).



- برای
- انسدادهای چک، کلید **1**
 - ثبت چک، کلید **2**
 - گزارش برگه‌های دسته چک، کلید **3**
 - درخواست صدور دسته چک، کلید **4**
 - برای **تکرار آخرین پیام پخش شده** کلید **□** را فشار دهید برای **بازگشت به منوی قبل** کلید ***** را فشار دهید برای **خروج از سامانه** کلید **0** را فشار دهید.

پیام ۴۷- منوی مدیریت چک

● انسداد چک

- ۱- جهت مسدود نمودن یک برگه چک با انتخاب کلید **1**، از منوی **مدیریت چک**، در پیامی از شما خواسته می‌شود تا **شماره چک** را وارد نمایید و کلید **□** را فشار دهید (پیام ۴۸).
- ۲- در صورت انتخاب کلید **1**، پیام **چک شما با موفقیت مسدود شد** را خواهید شنید و به منوی **مدیریت چک** باز می‌گردید. در صورت انتخاب **2**، بدون انجام عمل انسداد، به منوی **مدیریت چک** باز می‌گردید.



- لطفا شماره چک را وارد نموده و **کلید مربع □** را فشار دهید. برای بازگشت به منوی **قبل کلید ستاره *** و سپس **کلید مربع □** را فشار دهید.
- برای تایید انسداد چک کلید **1** و برای انصراف کلید **2** را فشار دهید.

پیام ۴۸- مسدود نمودن چک

! در صورتی که عملیات مسدود نمودن به هر علتی انجام نشود، در پیامی به شما اطلاع‌رسانی خواهد شد (پیام ۴۹).



● شماره چک نامعتبر است.

پیام ۴۹- عدم انجام انتقال وجه

i مسدود کردن چک به این طریق، **موقتی** است و درخواست‌کننده باید در **زمان مجاز** نسبت به اخذ مدارک قضایی و تحویل آن به بانک اقدام نماید. در صورت عدم مراجعه به بانک، چک موردنظر بعد از ۷۲ ساعت، از مسدودی خارج می‌شود.

● ثبت مبلغ چک

- ۱- جهت ثبت مبلغ چک، با انتخاب کلید **2** از منوی **مدیریت چک**، در پیامی از شما خواسته می‌شود تا شماره چک را وارد نمایید و کلید **□** را فشار دهید (پیام ۵۰).

۲- سپس در پیام‌های جداگانه‌ای از شما خواسته می‌شود تا **سال** و **ماه** و **روز** سررسید چک را وارد نمایید.



- لطفا شماره چک را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید. برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید.
- لطفا مبلغ چک را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید
- لطفا **سال** تاریخ چک را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید
- لطفا **ماه** تاریخ چک را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید
- لطفا **روز** تاریخ چک را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید

پیام ۵۰- ورود اطلاعات چک


۳- در این مرحله، اطلاعات چک موردنظر ثبت و پیام موفقیت ثبت آن اعلام می‌شود (پیام ۵۱).




- مشخصات چک با موفقیت ثبت شد

پیام ۵۱- موفق بودن عمل ثبت چک

● گزارش برگه‌های دسته چک

جهت اطلاع از **وضعیت برگه‌های دسته چک** این سپرده، با انتخاب کلید  از منوی **مدیریت چک** به این قسمت وارد شوید. سپس در پیامی از شما درخواست وارد نمودن شماره دسته چک می‌شود (پیام ۵۲).

 گزارش جهت برگه‌هایی از دسته چک می‌باشد که تغییر وضعیت آنها از سایر برگه‌ها جدیدتر است. تعداد برگه‌هایی که در گزارش اعلام می‌شود براساس تنظیمات بانک می‌باشد.



- لطفا شماره چک را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید. برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید.


پیام ۵۲- گزارش برگه‌های دسته چک




- شماره چک ۹۶۳۹۸۲ تاریخ ۵ آذر ۱۳۸۹ نقد شده
- شماره چک ۸۵۳۱۷۲ تاریخ ۴ مهر ۱۳۹۰ نقد شده
- شماره چک ۷۵۸۹۰۲ تاریخ ۳ دی ۱۳۹۰ قابل استفاده

پیام ۵۳- اعلام وضعیت



● درخواست صدور دسته چک

برای اعلام درخواست صدور دسته چک جدید، با انتخاب کلید  از منوی مدیریت چک به این قسمت وارد شوید. سپس در پیامی از شما درخواست وارد نمودن تعداد برگه جهت دسته چک می‌شود.



● لطفا تعداد برگه‌های دسته چک را از اعدادی که اعلام خواهد شد وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید.

● ۵ ● ۱۰ ● ۱۵ ● ۲۰ ● ۲۵ ● ۵۰

● برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره  و سپس کلید مربع  را فشار دهید.

پیام ۵۴- درخواست دسته چک جدید

در صورتی که درخواست، تکراری نباشد، پیام موفقیت اعلام می‌شود. جهت دریافت دسته چک جدید با شعبه مبدا سپرده، تماس بگیرید.

● مدیریت تسهیلات

جهت اطلاع از گزارش اقساط تسهیلات و یا پرداخت تسهیلات، کلید **5** از منوی اصلی، را انتخاب نمایید، تا به منوی مدیریت تسهیلات وارد شوید.



برای

- گزارش اقساط تسهیلات، کلید **1**
- پرداخت بدهی، کلید **2** را فشار دهید
- برای تکرار آخرین پیام پخش شده کلید **□** را فشار دهید برای بازگشت به منوی قبل کلید ***** را فشار دهید برای خروج از سامانه کلید **0** را فشار دهید.

پیام ۱- منوی عملیات تسهیلات

● گزارش اقساط تسهیلات


- ۱- جهت اطلاع از مبلغ پرداخت نشده و تعداد اقساط پرداخت نشده کلید **1** را از منوی مدیریت تسهیلات انتخاب نمایید.
 - ۲- در پیامی از شما خواسته می شود تا شماره تسهیلات را وارد نمایید، سپس بصورت صوتی گزارش به اطلاع شما رسانده می شود.
- در وارد نمودن شماره تسهیلات به جای نقطه از کلید ***** استفاده نمایید.





- لطفا شماره تسهیلات را وارد نموده و کلید مربع **□** را فشار دهید. از کلید ستاره ***** بجای نقطه استفاده نمایید برای بازگشت به منوی قبل کلید ***** و سپس کلید مربع **□** را فشار دهید.

پیام ۲- گزارش اقساط تسهیلات

● پرداخت بدهی

- ۱- جهت پرداخت قسط تسهیلات کلید **2** را فشار دهید
- ۲- در پیامی از شما خواسته می‌شود تا شماره تسهیلات را وارد نمایید.
 در وارد نمودن **شماره تسهیلات** به جای **نقطه** از کلید ***** استفاده نمایید.



- لطفا شماره تسهیلات را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید. از **کلید ستاره** بجای نقطه استفاده نمایید برای **بازگشت به منوی قبل** کلید ***** و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید.

پیام ۳- پرداخت بدهی تسهیلات

- ۳- سپس **مبلغ قسط** را وارد نمایید و **کلید مربع**  را فشار دهید، در پیامی مشخصات پرداخت جهت **تایید** نمودن اعلام شود.




- شماره تسهیلات ۲۰۲.۴۰۰.۱۰۰۹.۱ شماره سپرده پرداخت بدهی ۱-۱۰۰۹-۸۰۰-۲۰۲
مبلغ ۱۷۸۰۰۰۰ ریال
- برای پرداخت بدهی **کلید 1** و برای انصراف **کلید 2** را فشار دهید.

پیام ۴- پرداخت بدهی تسهیلات

در صورت پرداخت بدهی، پیام موفقیت و شماره پیگیری اعلام می‌شود.

● مدیریت کارت

جهت انجام امور مربوط به کارت (شامل: انسداده کارت، موجودی، صورتحساب، انتقال وجه کارتی)، کلید  را در **منوی اصلی** فشار دهید. سپس مطابق پیام پخش شده، ابتدا باید **شماره کارت** و پس از آن **شماره رمز دوم** را وارد نمایید (پیام ۵۵).



- لطفا شماره کارت خود را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید. برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره  و سپس کلید مربع  را فشار دهید.
- لطفا رمز دوم کارت خود را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید.

پیام ۵۵- ورود به سیستم از طریق "کارت"

! در صورت اشتباه وارد نمودن **شماره کارت** یا **رمز دوم کارت**، هنگام انجام عملیات با پیغام تشخیص هویت نامعتبر است مواجه خواهید شد.









● تشخیص هویت ناموفق است

پیام ۵۶- پیام خطا

در صورت صحیح وارد نمودن اطلاعات کارت، به منوی **مدیریت کارت** وارد می شوید (پیام ۵۷).



- **انسداد کارت**، کلید 
- **دریافت موجودی**، کلید 
- **صورتحساب**، کلید 
- برای **تکرار آخرین پیام پخش شده** کلید مربع  را فشار دهید
- برای بازگشت به منوی قبل کلید **ستاره**  را فشار دهید
- برای خروج از سامانه کلید **صفر**  را فشار دهید

پیام ۵۷- منوی اصلی کارت

● **انسداد کارت**

۱- جهت مسدود نمودن کارت، از **منوی مدیریت کارت**، کلید **1** را فشار دهید تا پیام مربوط به انسداد کارت پخش شود، پخش شود (پیام ۵۸).



● برای دریافت لیست کارتها کلید **1**، و برای وارد کردن شماره کارت کلید **2** را فشار دهید

● برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره ***** را فشار دهید.

پیام ۵۸- مسدود کردن کارت

۲- پس از انتخاب کارت موردنظر و یا وارد نمودن شماره آن، پیامی جهت دریافت **تایید**، پخش می‌شود که در صورت انتخاب کلید **1** پیام **کارت با موفقیت مسدود شد** را خواهید شنید و در صورت انتخاب کلید **2** با انصراف از عمل مسدود نمودن به **منوی مدیریت کارت** باز خواهید گشت

● **دریافت موجودی**

۳- جهت دریافت موجودی، از **منوی مدیریت کارت**، کلید **2** را فشار دهید تا **موجودی کل و موجودی قابل برداشت** اعلام شود (پیام ۵۹).



موجودی کل ۵۴۹۵۶۰۳۵۷ ریال ، موجودی قابل برداشت ۵۴۹۵۶۰۳۵۷ ریال

پیام ۵۹- اعلام موجودی

● **صورتحساب**

۵- جهت دریافت صورتحساب، از **منوی مدیریت کارت** (پیام ۴)، کلید **3** را فشار دهید.

۶- در پیام صوتی، از شما خواسته می‌شود جهت شنیدن **گزارش** کلید **1** و جهت دریافت **گزارش از طریق دورنگار** کلید **2** را فشار دهید (پیام ۷).



برای اعلام گزارش کلید **1** و برای ارسال دورنگار، کلید **2** را فشار دهید.

پیام ۶۰- دریافت صورتحساب

۷- در صورت فشردن کلید **1**، صورتحساب بصورت صوتی برای شما پخش خواهد شد و در انتها به منوی مدیریت کارت باز می‌گردید.

۸- در صورت فشردن کلید **2**، از شما خواسته می‌شود تا جهت ارسال دورنگار به شماره پیش‌فرض کلید **1**، ارسال دورنگار به همین شماره‌ای که با آن تماس گرفته‌اید، کلید **2** و برای ارسال دورنگار به شماره‌ای دیگر کلید **3** را فشار دهید.

i در صورت انتخاب کلید **3** از شما خواسته می‌شود تا شماره دورنگار را وارد و کلید **□** را فشار دهید (دو مرتبه).

● تغییر تنظیمات

جهت تغییر تنظیماتی نظیر تغییر نام کاربری، تغییر رمز اول و دوم تلفن بانک همچنین تنظیمات صورتحساب، از منوی اصلی، کلید **7** را فشار دهید، تا به منوی تغییر تنظیمات وارد شوید (پیام ۶۱).



- تنظیمات پیش‌فرض صورتحساب، کلید **1**
- تغییر نام کاربری، کلید **2**
- تغییر رمز اول تلفن بانک، کلید **3**
- تغییر رمز دوم تلفن بانک، کلید **4** را فشار دهید
- برای تکرار آخرین پیام پخش شده کلید مربع **□** را فشار دهید
- برای بازگشت به منوی قبل کلید ستاره ***** را فشار دهید
- برای خروج از سامانه کلید صفر **0** را فشار دهید

پیام ۶۱- منوی تغییر تنظیمات

● تنظیمات پیش‌فرض صورتحساب

۱- جهت تغییر تنظیمات صورتحساب، در منوی تغییر تنظیمات کلید **1** را فشار دهید تا در پیامی انواع تنظیمات را به شما اعلام نماید (پیام ۶۲).



- برای دریافت صورتحساب از آخرین تاریخ دریافت آن، کلید **1**
- دریافت صورتحساب روزهای اخیر، کلید **2**
- و برای دریافت صورتحساب تراکنشهای اخیر، کلید **3** را فشار دهید.

پیام ۶۲- انتخاب تنظیمات برای صورتحساب دورنگار

- ۲- پس از انتخاب نوع تنظیم صورتحساب، در پیامی از شما خواسته می‌شود تا با انتخاب کلید **1** **صعودی بودن** و یا انتخاب کلید **2** **نزولی بودن** صورتحساب را مشخص نمایید (پیام ۶۳).



- برای مرتب‌سازی صعودی صورتحساب کلید **1** و برای مرتب‌سازی نزولی کلید **2** را فشار دهید.

پیام ۶۳- انتخاب صعودی یا نزولی بودن صورتحساب

- ۳- سپس پیام تنظیمات با موفقیت انجام شد را خواهید شنید و به منوی **تغییر تنظیمات** بازگردانده می‌شوید.

• تغییر نام کاربری

- جهت تغییر نام کاربری، در منوی **تغییر تنظیمات** کلید **2** را انتخاب نمایید، سپس در پیامی از شما خواسته می‌شود تا **نام کاربری فعلی** و **نام کاربری جدید** خود را در دو مرحله وارد نمایید، پس از ورود هر نام کاربری، کلید مربع را فشار دهید (پیام ۶۴).




- لطفا **نام کاربری فعلی** خود را وارد نموده و کلید **مربع** را فشار دهید
- لطفا **نام کاربری جدید** را وارد نموده و کلید **مربع** را فشار دهید طول نام کاربری باید بین ۴ تا ۲۰ رقم باشد
- لطفا **نام کاربری جدید** را دوباره وارد نموده و کلید **مربع** را فشار دهید




پیام ۶۴- منوی تغییر نام کاربری

- در صورتی که ورود اطلاعات را بدرستی انجام داده باشید پیام تغییر نام کاربری با موفقیت انجام شد را خواهید شنید و به منوی **تغییر تنظیمات** بازگردانده خواهید شد.


● تغییر رمز اول تلفن بانک

- ۱- جهت تغییر رمز اول تلفن بانک، در منوی تغییر تنظیمات کلید  را انتخاب نمایید
- ۲- در پیامی از شما خواسته می‌شود تا رمز فعلی و رمز جدید خود را در دو مرحله وارد نمایید. پس از ورود هر رمز، کلید مربع را فشار دهید (پیام ۶۵).




- لطفا رمز فعلی خود را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید
- لطفا رمز جدید را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید طول رمز باید بین ۸ تا ۲۰ رقم باشد
- لطفا رمز جدید را دوباره وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید




پیام ۶۵- منوی تغییر رمز اول

 در صورتی که ورود اطلاعات را بدرستی انجام داده باشید پیام تغییر رمز با موفقیت انجام شد را خواهید شنید و به منوی تغییر تنظیمات بازگردانده خواهید شد.


● تغییر رمز دوم تلفن بانک

- ۱- جهت تغییر رمز دوم تلفن بانک، در منوی تغییر تنظیمات کلید  را انتخاب نمایید.
- ۲- در پیامی از شما خواسته می‌شود تا رمز فعلی و رمز جدید خود را در دو مرحله وارد نمایید. پس از ورود هر رمز، کلید مربع را فشار دهید (پیام ۶۵).



- لطفا رمز فعلی خود را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید
- لطفا رمز جدید را وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید طول رمز باید بین ۸ تا ۲۰ رقم باشد
- لطفا رمز جدید را دوباره وارد نموده و کلید مربع  را فشار دهید


پیام ۶۶- منوی تغییر رمز دوم

 در صورتی که ورود اطلاعات را بدرستی انجام داده باشید پیام تغییر رمز با موفقیت انجام شد را خواهید شنید و به منوی تغییر تنظیمات بازگردانده خواهید شد.

● خدمات عمومی

جهت بهره بردن از **خدمات عمومی**، در **منوی اصلی** کلید  را انتخاب نمایید.

● دریافت شب


جهت اطلاع از شماره شب سپرده‌ای که با آن وارد شده‌اید کلید  را در **منوی خدمات عمومی** انتخاب نمایید تا شماره شب به شما اعلام شود (پیام ۶۶).






● شبای سپرده ۱۳۰۵۷۰۳۲۰۱۶۰۷۰۰۰۰۰۰۳۳۰۰۱

پیام ۶۷ - اعلام شماره شب


● تغییر سپرده پیشفرض

در صورتی که می‌خواهید با یکی دیگر از شماره سپرده‌های خود، عملیات بانکی را انجام دهید، می‌توانید در **منوی اصلی** کلید  را انتخاب نمایید و پس از شنیدن پیام، شماره سپرده دیگر خود را وارد نمایید (پیام ۶۸).



● لطفا شماره سپرده پیشفرض خود را وارد نموده و **کلید مربع**  را فشار دهید از کلید ستاره بجای خط‌های تیره استفاده نمایید. برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره**  و سپس **کلید مربع**  را فشار دهید.

پیام ۶۸ - تغییر شماره سپرده

هر مشتری می‌تواند از شماره سپرده‌های خود جهت تغییر سپرده پیشفرض، استفاده نماید. 

ورود به سیستم بعنوان مهمان

در صورت انتخاب کلید **5** ورود شما به سیستم به عنوان مهمان خواهد بود و می‌توانید از خدماتی که در این قسمت فعال می‌باشد استفاده نمایید.

● دریافت شبای

جهت اطلاع از **شبای سپرده مورد نظر** کلید **1** را وارد نمایید تا در پیامی، شماره سپرده‌ای که قصد دانستن شبای آن را دارید از شما درخواست شود (پیام ۶۹).



● لطفا شماره سپرده خود را وارد نموده و **کلید مربع** را فشار دهید از کلید ستاره بجای خط‌های تیره استفاده نمایید. برای بازگشت به منوی قبل **کلید ستاره** و سپس **کلید مربع** را فشار دهید.

پیام ۶۹- وارد نمودن شماره سپرده

پس از وارد نمودن **شماره سپرده**، در پیامی **شبای سپرده** اعلام می‌شود (پیام ۷۰).



● شبای سپرده ۱۳۰۵۷۰۳۲۰۱۶۰۷۰۰۰۰۰۰۳۳۰۰۱

پیام ۷۰- اعلام شماره شبای

نمایش تصویری سرویس‌های تلفن بانک

● ورود به سیستم از طریق کارت

شماره کارت ← رمز دوم ← اعلام موجودی بصورت خودکار

● مسدود کردن کارت

1 تایید
2 انصراف

● دریافت موجودی

2 شنیدن موجودی

● دریافت صورتحساب

1 شنیدن سه گردش آخر سپرده
3 دریافت از طریق دورنگار
2

1 ارسال دورنگار به شماره پیشفرش
2 ارسال دورنگار به همین شماره‌ای که با آن تماس گرفته‌اید
3 ارسال دورنگار به شماره‌ای دیگر ← شماره دورنگار ← تکرار شماره دورنگار ←

● مدیریت پرداخت / پرداخت قبض

1 شناسه قبض ← شناسه پرداخت ← شماره کارت ← رمز دوم کارت ← شنیدن اطلاعات قبض ←
2 تایید جهت پرداخت ← اعلام شماره پیگیری
2 انصراف از پرداخت

● مدیریت پرداخت / سایر سرویسهای پرداخت

2 انتخاب شماره سرویس موردنظر ← باتوجه به سرویس انتخابی مراحل را ادامه دهید ← شماره کارت ← رمز دوم کارت ← شنیدن اطلاعات ←
1 تایید جهت پرداخت ← اعلام شماره پیگیری
2 انصراف از پرداخت

● ورود به سیستم از طریق "شماره سپرده"، "نام کاربری" و "شماره مشتری"

شماره سپرده یا شماره مشتری ← شماره سپرده ← کلمه عبور ← نام کاربری ← تعیین نوع رمز ← کلمه عبور ← شماره سپرده

● مدیریت سپرده / دریافت موجودی

شنیدن موجودی ← 1 ← 1

● مدیریت سپرده / دریافت صورتحساب

شنیدن سه گردش آخر سپرده ← 1
 دریافت از طریق دورنگار ← 2 ← 1
 ارسال دورنگار به شماره پیشفرش ← 1
 ارسال دورنگار به همین شماره‌ای که با آن تماس گرفته‌اید ← 2
 ارسال دورنگار به شماره‌ای دیگر ← شماره دورنگار ← تکرار شماره دورنگار ← 3

● انتقال وجه

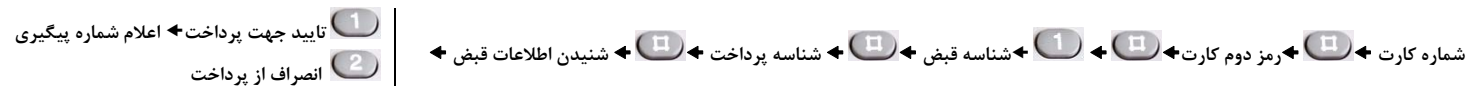
به سپرده همین بانک ← شماره سپرده مقصد ← مبلغ ← شنیدن پیام ← 1
 تایید جهت پرداخت ← اعلام شماره پیگیری ← 1
 انصراف از انتقال وجه ← 2

مستمر ← 2
 روزانه ← تعداد دفعات ← 1
 هفتگی ← تعداد دفعات ← 2
 ماهانه ← تعداد دفعات ← 3

ساعتتا ← 3
 ثابت انتقال وجه ← شبای مقصد ← کد ملی مقصد ← مبلغ ← شنیدن پیام ← 1
 تایید جهت پرداخت ← اعلام شماره پیگیری ← 1
 انصراف از انتقال وجه ← 2

پایا ← 4
 ثابت انتقال وجه ← شبای مقصد ← کد ملی مقصد ← مبلغ ← شنیدن پیام ← 1
 تایید جهت پرداخت ← اعلام شماره پیگیری ← 1
 انصراف از انتقال وجه ← 2
 پیگیری انتقال وجه ← 2

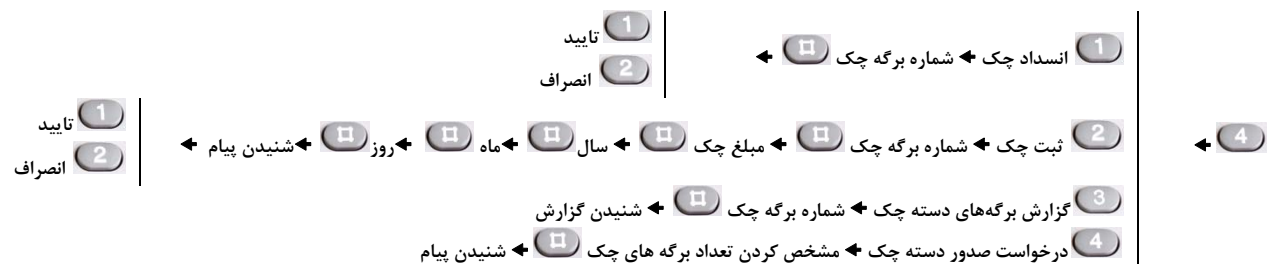
● مدیریت پرداخت / پرداخت قبض



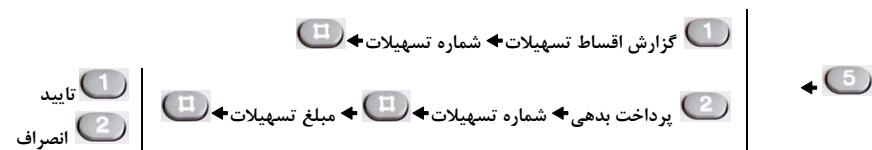
● مدیریت پرداخت / سایر سرویسهای پرداخت



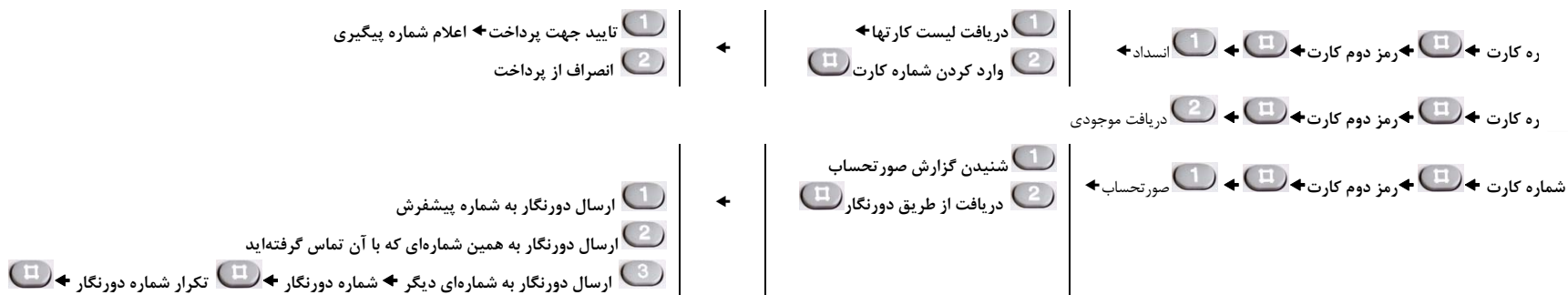
● عملیات چک



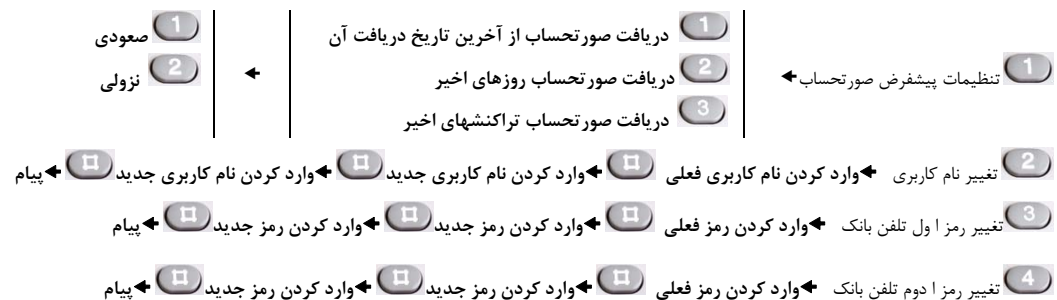
● مدیریت تسهیلات



مدیریت کارت



تغییر تنظیمات



خدمات عمومی

1 دریافت شماره شباهت همین سپرده ← پیام اعلام شباهت

تغییر سپرده پیشفرض

وارد نمودن شماره سپرده دیگر

ورود به سیستم بعنوان مهمان

1 اطلاع از شماره شباهت ← وارد کردن شماره سپرده ← پیام اعلام شباهت