



راهنمای نحوه استفاده از خدمات برداشت وجه بدون کارت در دستگاه‌های خودپرداز (ATM)

اداره انفورماتیک و بانکداری الکترونیک

تیرماه ۹۸

ضرورت و معرفی سرویس:

در فضای کسب و کار کنونی که توسعه کاربرد فناوری اطلاعات و اینترنت در صنایع مختلف موجب تسهیل و تسریع فرایند ارائه محصول/خدمت شده است، کسب و کارها ناچارند از روش‌های جدید و خلاقانه برای جلب رضایت و وفاداری مشتریان خود استفاده کنند. یکی از فاکتورهای موثر بر وفاداری مشتریان، سهولت دسترسی به محصول/خدمت موردنیاز در زمان و شرایط اضطراری است. در صنعت بانکی نیز مانند سایر صنایع، دسترسی دائمی و آسان به برخی خدمات برای مشتریان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، لذا در نظر گرفتن تمهیدی برای ارائه این خدمات در شرایط نیاز اضطراری مشتریان منجر به افزایش رضایت و وفاداری خواهد شد. یکی از این نوع سرویس‌ها، "خدمت دریافت وجه" است که در حال حاضر همراه نداشتن کارت، مسدود یا ضبط شدن و یا به سرقت رفتن آن برای بسیاری از، مشتریان بانک‌ها مشکل‌ساز شده است؛ بخصوص در تعطیلات رسمی و یا ساعات غیر کاری که شعب بانک خدمات خروج کارت مشتری از دستگاه یا رفع مسدودی آنها را ارائه نمی‌نمایند. در این زمان اگر مشتری به پول خود نیاز داشته باشد هیچ راهکاری برای دسترسی به آن در اختیار ندارد. بعلاوه بعضی مواقع نیاز فوری به انتقال پول نقد به اعضای خانواده یا اشخاصی که حساب بانکی یا کارتی برای برداشت از خودپرداز ندارند ولی به خودپرداز بانک دسترسی دارند نیز احساس می‌شود. از این‌رو، سرویس "دریافت پول نقد بدون استفاده از کارت بانکی" برای مشتریان توسعه داده شده است. بطوریکه در شرایط خاص مشکل‌گشای مشتریان (البته در مقادیر محدود) باشد.

فرآیند برداشت وجه بدون کارت از طریق خودپرداز

با توجه به معماری پیش‌بینی شده برای این سرویس، فرایند برداشت وجه بدون کارت از طریق خودپرداز از طریق راهکار ثبت درخواست در اینترنت بانک و برداشت وجه بر روی خودپرداز توسط "شناسه برداشت وجه" و "PIN یک بار مصرف تولیدشده" انجام می‌شود. این سرویس از طریق دو فرآیند زیر ارائه می‌گردد:

۱. فرایند انتقال وجه توسط ارسال‌کننده پول در اینترنت بانک
۲. فرایند دریافت وجه از خودپرداز توسط مصرف‌کننده پول

در ادامه به تشریح گام به گام فرایندهای مذکور می‌پردازیم:

- فرد ارسال‌کننده پول با ورود به سامانه اینترنت بانک خود، از بخش "انتقال وجه" گزینه "برداشت وجه بدون کارت" را انتخاب می‌کند. (شکل شماره ۱)

بائیں سرپا

دسته ای

جهت انتقال وجه از سپرده خود به چلدين سپرده ديگر در همين بانك، از انتقال وجه دسته اي استفاده نماييد.

مسئمر

جهت انتقال وجه در تاريخ هاك مشخص از سپرده خود به سپرده اي ديگر در همين بانك از انتقال وجه مسئمر استفاده نماييد.

كارت به سبده

جهت انتقال وجه از كارت هاك سربما به به سپرده هاك همين بانك مي توانيد از انتقال وجه كارت به سپرده استفاده نماييد.

كارت به كارت

براي انتقال وجه از كارت هاك بانك سربما به كارت هاك عضو شباب مي توانيد از انتقال وجه كارت به كارت استفاده نماييد.

بين بانكي يا مسئمر

اگر قصد انتقال وجه به دفعات و در تاريخ هاك مشخص به سپرده اي در بانك ديگر داريد، از انتقال وجه بيا مسئمر استفاده كنيد.

بين بانكي يا دسته اي

جهت انتقال وجه از سپرده خود به چلدين سپرده در بانك (هاك) ديگر از انتقال وجه بين بانكي يا دسته اي استفاده كنيد.

برداشت وجه بدون كارت

با استفاده از اين شسمت مي توانيد براي شخصي پول بربرسيد. دريافت اين وجه از طريق خودپرداز امكان پذير است.

برداشت وجه بيا عادي

جهت انتقال وجه از سپرده خود به سپرده اي در بانك ديگر در مبالغ كمتر از ۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ريان از انتقال وجه بين بانكي بيا عادي استفاده كنيد.

Discussion

- ## برداشت وجه بدون کارت

برداشت وجه

• برای برداشت وجه نیازی به کارت ندارید.

• تنها کافی است رمز برداشت را در پایانه مراحل ثبت برای برداشت کنید بخواهید.

• پس از برداشت پول توسط برداشت کننده، مبلغ برداشت شده از حساب شما کم می شود.



خانه

سرمه ها در یک نگاه

روزشمار مالی

تخاس ها

انتقال وجه

عادی

مستمر

دسته ای

کارت به کارت

کارت به سرمه

کارت به شما

بین بانکی پای عادی

بین بانکی پای دسته ای

بین بانکی پای مستمر

برداشت وجه بدون کارت

کارش

مدیریت چک

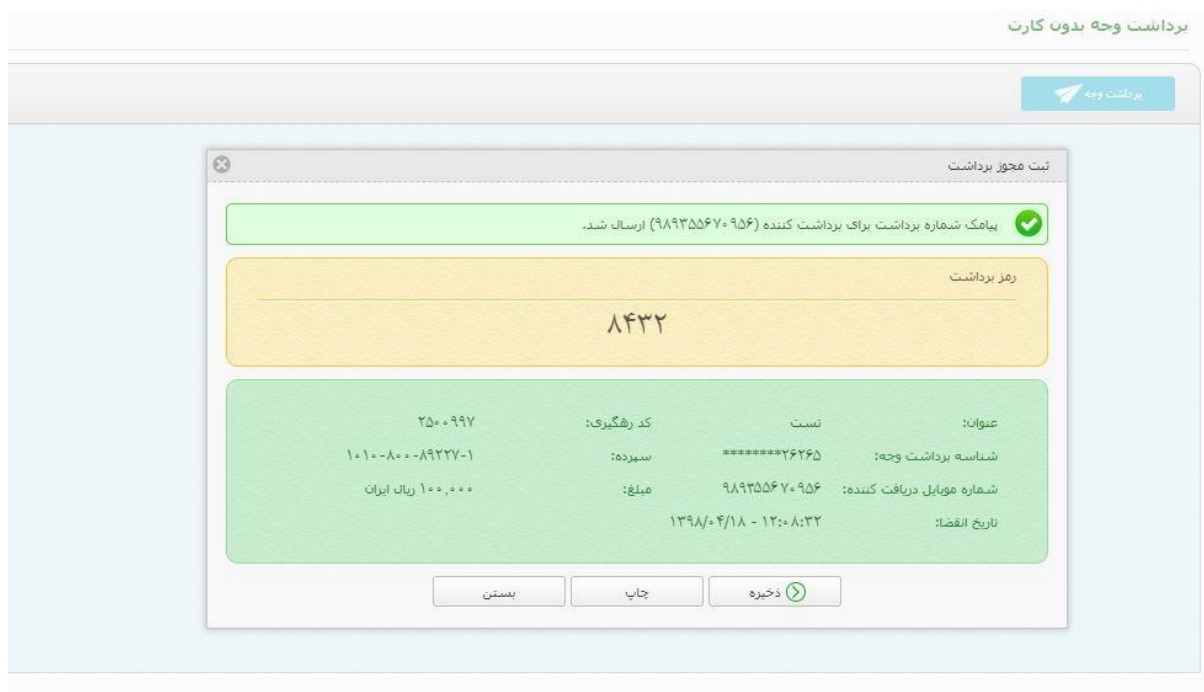
مدیریت تسهیلات

- در این مرحله لازم است "سپرده موردنظر جهت برداشت وجه"، "مبلغ موردنظر" و "شماره موبایل دریافت کننده وجه" توسط فرد ارسال کننده تکمیل شود. (شکل شماره ۳)

شکل ۳- تکمیل اطلاعات سپرده، مبلغ و شماره موبایل دریافت کننده پول

- پس از تایید اطلاعات وارد شده توسط ارسال کننده وجه، "شناسه برداشت وجه" به صورت Mask شده، رمز برداشت (PIN) و کد رهگیری در اختیار او قرار می گیرد. (شکل شماره ۴ و ۵)

شکل ۴- تایید اطلاعات سپرده، مبلغ و شماره موبایل دریافت کننده پول



شکل ۵- دریافت کد رهگیری، شناسه برداشت وجه و رمز برداشت

- در این مرحله "شناسه برداشت وجه" برای مصرف کننده که شماره موبایل آن ثبت شده است، پیامک خواهد شد. (شکل شماره ۶)



شکل ۶- پیامک ارسال شده برای دریافت کننده وجه

- در صورتی که به هر دلیلی ارسال کننده وجه لازم بداند درخواست ثبت شده را قبل از زمان انقضا متوقف نماید (۱۰ دقیقه از زمان ثبت درخواست)، می تواند عملیات ارسال را در اینترنت بانک لغو نماید یا در صورت نرسیدن پیامک به دریافت کننده وجه، مجدداً آن را ارسال نماید. (شکل شماره ۷ و ۸)

برداشت وجه بدون کارت

ارسال پول برای آرش

۱,۰۰۰,۰۰۰

شناسه برداشت وجه: *****۵۵۸۳۳

مبلغ برداشت: ---

سپرده: ۱۰۱۰-۸۰۰-۸۹۳۲۷-۱

تاریخ ثبت: ۱۳۹۸/۰۴/۲۰

شماره موبایل دریافت کننده: ۹۸۹۱۲۵۹۰۱۹۷۹۷

لغو

مبلغ: ۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال ایران
کد رهگیری: ۱۰۰۶۲۸۶
تاریخ انقضا: ۱۳۹۸/۰۴/۲۰ - ۱۴۰۰/۰۱/۰۹
وضعیت: مجوز ثبت شده

شکل ۷- لغو عملیات ارسال وجه

برداشت وجه بدون کارت

ارسال پول برای آرش

۱,۰۰۰,۰۰۰

شناسه برداشت وجه: *****۵۵۸۳۳

مبلغ برداشت: ---

سپرده: ۱۰۱۰-۸۰۰-۸۹۳۲۷-۱

تاریخ ثبت: ۱۳۹۸/۰۴/۲۰

شماره موبایل دریافت کننده: ۹۸۹۱۲۵۹۰۱۹۷۹۷

ارسال مجدد پیامک

مبلغ: ۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال ایران
کد رهگیری: ۱۰۰۶۲۸۶
تاریخ انقضا: ۱۳۹۸/۰۴/۲۰ - ۱۴۰۰/۰۱/۰۹
وضعیت: مجوز ثبت شده

شکل ۸- ارسال مجدد پیامک برای دریافت کننده وجه

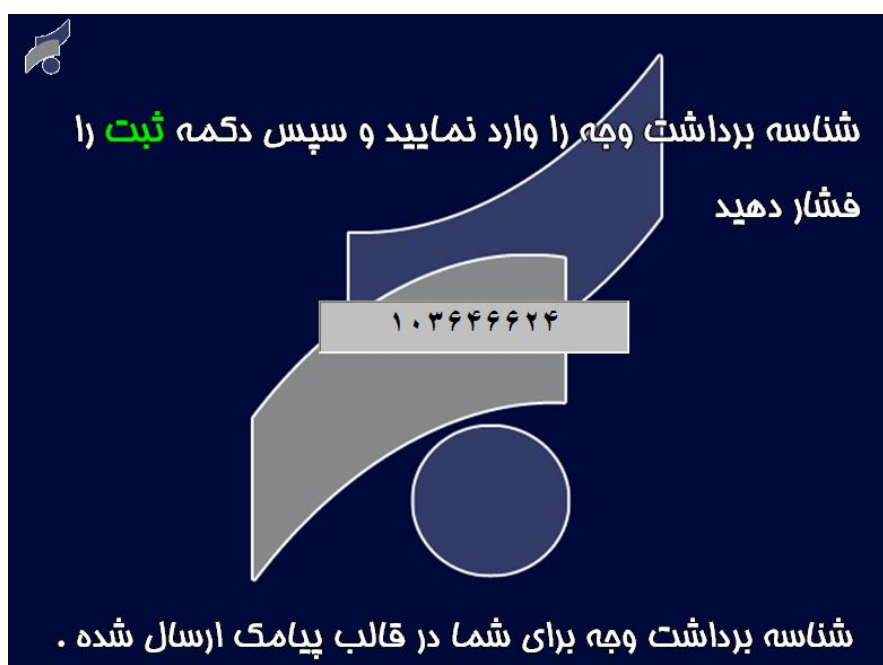
۲- فرآیند دریافت وجه از خودپرداز توسط مصرف‌کننده پول

- فرد مصرف‌کننده با در اختیار داشتن "شناسه برداشت وجه" و "رمز برداشت" به خودپرداز بانک مراجعه نموده و از منوی "خدمات بدون کارت"، گزینه "برداشت وجه بدون کارت" را انتخاب می‌نماید. (شکل شماره ۹)



شکل ۹ - انتخاب گزینه برداشت وجه بدون کارت

- سپس "شناسه برداشت وجه" را که از طریق پیامک در اختیار او قرار داده شده است را وارد می‌کند. (شکل شماره ۱۰)



شکل ۱۰ - ورود شناسه برداشت وجه

- در این مرحله سقف برداشت به مصرف‌کننده نمایش داده می‌شود و لازم است رمز برداشت، که می‌بایست از ارسال‌کننده وجه دریافت شود، را وارد نماید. حداکثر سقف برداشت روزانه ۲ میلیون ریال می‌باشد. (شکل شماره ۱۱)



شکل ۱۱ - ورود رمز برداشت

- در نهایت فرد دریافت‌کننده وجه، مبلغ موردنیاز خود را از طریق انتخاب گزینه‌های مبلغ قابل برداشت یا به صورت دستی وارد می‌نماید و وجه خود را حداکثر تا سقف مبلغ تعیین‌شده در شناسه برداشت وجه طی یک مرحله دریافت می‌کند. (شکل شماره ۱۲)



شکل ۱۲ - انتخاب/ ورود مبلغ موردنیاز