

دستور العمل خرید شارژ تلفن همراه

جهت رفع مغایرتها



مقدمه

مشتریان محترم بانک سپه می توانند از طریق کلیه درگاههای حضوری (خودپرداز - pos) و غیرحضوری (اینترنت بانک - همراه بانک و تلفن بانک) اقدام به خرید شارژ تلفن همراه نمایند . پس از انجام این تراکنش سریال شارژ و کد شارژ (رمز) در اختیار مشتری قرار خواهد گرفت.

شارژ ایرانسل :

سریال شارژ ایرانسل	کد شارژ (رمز) ایرانسل
12 رقم	16 رقم

مشتری می بایست کد شارژ دریافتی را مطابق با فرمت زیر در گوشی همراه خود وارد نماید: (از چپ به راست)

ok # کد شارژ *141*

در صورت بروز خطا در عملیات شارژ ایرانسل (پیغامهایی نظیر: کد شارژ تکراری است - کد شارژ قبلا استفاده شده است - کد شارژ اشتباه است و ...) مشتری باید از خط ایرانسل خود با شماره 700 (شماره تماسهای ضروری ایرانسل) تماس بگیرد و شماره سریال و کد پیگیری تراکنش خرید خود را جهت بررسی به شرکت ایرانسل اعلام نماید.

شارژ همراه اول:

سریال شارژ همراه اول	کد شارژ (رمز) همراه اول
17 رقم	15 رقم

مشتری می بایست کد شارژ دریافتی را مطابق با فرمت زیر در گوشی همراه خود وارد نماید: (از چپ به راست)

ok # کد شارژ * 140 * #

در صورت بروز خطا در عملیات شارژ همراه اول (پیغامهایی نظیر: کد شارژ تکراری است - کد شارژ قبلا استفاده شده است - کد شارژ اشتباه است و ...) مشتری میتواند به دو روش مشکل شارژ خریداری شده خود را پیگیری نماید:

1. به نزدیکترین شعبه مراجعه نموده و اقدام به تکمیل فرم مغایرت جهت بررسی و ارسال به اداره کل بانکداری الکترونیک نماید.

2. تماس با امور مشتریان اداره کل بانکداری الکترونیک یا سامانه پاسخگوی بانک سپه به شماره تلفن 1557، و اقدام به تکمیل فرم مغایرت.

** چگونگی ثبت شارژ خریداری شده در صورتحساب مشتری

در صورتیکه مشتری با کارت سپه اقدام به خرید شارژ ایرانسل از هر یک از درگاههای این بانک نماید، در صورتحساب وی کد شعبه، "5841" و در صورت خرید شارژ همراه اول کد شعبه، "5846" ثبت میگردد.

در صورتی که مشتری از کارتهای عضو شتاب و توسط یکی از درگاههای بانک سپه اقدام به خرید شارژ تلفن همراه نموده باشد، در صورتحساب وی پیغام "پرداخت قبض" درج می گردد.

** شایان ذکر است که به لحاظ رعایت استانداردهای امنیتی آرشیوی از رمزهای شارژ خریداری شده در این اداره کل موجود نمی باشد.

چگونگی پیگیری مغایرت خرید شارژ تلفن همراه به تفکیک درگاه فروش شارژ

این قسمت از راهنما، مربوط به مواردی است که مشتری شارژ خریداری شده را دریافت ننموده است

الف (درگاههای حضوری :

1. خودپرداز سپه

در مواردی که رسید شارژ فروخته شده به مشتری تحویل نگردیده و یا رسید تحویل شده ناخوانا میباشد شعبه فروشنده میتواند پس از احراز هویت مشتری از طریق ژورنال دستگاه خودپرداز رمز شارژ مورد نظر را استخراج و در اختیار مشتری قرار دهد که این امر به صورت ذیل قابل انجام می باشد:

با در نظر گرفتن تاریخ، ساعت تراکنش و شماره کارت مشتری، مسئولین محترم شعب می توانند تراکنش خرید مشتری را بر روی ژورنال دستگاه خودپرداز جستجو نمایند. لازم به ذکر است در ابتدای تراکنش خرید شارژ تلفن همراه عبارت "Mobile top up" و سپس کد شارژ مشتری در مقابل عبارت "charge code" (15 رقم - برای شارژ همراه اول- و یا 16 رقم - برای شارژ ایرانسل-) درج میگردد.

2. کارتخوان فروشگاه ی سپه pos

در صورت خرید از دستگاههای pos فروشگاههای بانک سپه اگر رمز شارژ ناخوانا، تکراری و یا چاپ نگردیده باشد، مشتری باید با شماره تلفن شرکت پشتیبان مندرج بر روی پایانه pos (پارسیان - انیاک - ایران کیش) تماس بگیرد.

اگر دستگاه pos فروشگاههای منصوبه شرکت سامان باشد مشتری میتواند به دو روش مشکل شارژ خود را پیگیری نماید:

1. به نزدیکترین شعبه مراجعه کرده و اقدام به تکمیل فرم مغایرت جهت بررسی و ارسال به اداره کل بانکداری الکترونیک نماید.
2. تماس با امور مشتریان اداره کل بانکداری الکترونیک یا سامانه پاسخگوی بانک سپه به شماره تلفن 1557، و اقدام به تکمیل فرم مغایرت.

ب) درگاههای غیر حضوری:

1. اینترنت بانک سپه

سامانه بانکداری اینترنتی بانک سپه www.ebanksepah.ir

1-1) خرید شارژ با شماره حساب عابربانک سپه

مشتری پس از وارد کردن شماره حساب 13 رقمی و رمز اول اینترنتی وارد صفحه شخصی حساب خود شده و اقدام به خرید شارژ مینماید. در صورتیکه مشتری نیاز به 5 رمز شارژ آخر خریداری شده داشته باشد باید در این صفحه از طریق منوی: " گزارشات " <---- " مشاهده شارژهای دریافتی " اقدام نماید.

1-2) خرید شارژ با شماره کارت سپه و سایر بانکها

در صفحه اصلی سامانه بانکداری اینترنتی بانک سپه با انتخاب گزینه " خدمات کارت " میتوان مستقیماً با شماره کارت اقدام به خرید شارژ نمود. در صورتیکه مشتری نیاز به رویت مجدد 5 شارژ آخر خریداری شده خود را داشته باشد باید در صفحه اصلی سامانه بانکداری اینترنتی بانک سپه گزینه " خدمات کارت " و در صفحه دوم گزینه " مشاهده شارژهای دریافتی " را انتخاب و پس از وارد نمودن شماره کارت 16 یا 19 رقمی - رمز دوم اینترنتی- تاریخ انقضا کارت و CVV2، پنج رمز مذکور را رویت نماید.

** کارتهای شتابی که از درگاههای غیرحضوری اقدام به خرید شارژ مینماید امکان رویت شارژهای خریداری شده در سامانه اینترنتی را نخواهد داشت.

2. تلفن‌بانک سپه

مشتری می‌تواند از طریق تماس با شماره تلفن‌بانک 021-64058 با شماره حساب عابربانک سپه و یا شماره کارت (سپه یا سایر بانکها) از طریق منوی شماره 4 "خرید شارژ تلفن همراه" اقدام به خرید نماید. همچنین برای شنیدن فقط و فقط آخرین شارژ خریداری شده از این درگاه باید از منوی:
4 "خرید شارژ تلفن همراه" --> 3 "دریافت آخرین شارژ خریداری شده" استفاده نماید.

3. همراه بانک سپه

خرید از درگاه موبایل و با نرم افزار همراه بانک سپه فقط با معرفی شماره کارت (سپه و سایر بانکها) قابل انجام می‌باشد و از طریق شماره حساب مقدر نمی‌باشد. مشتری جهت رویت مجدد فقط و فقط آخرین شارژ خریداری شده خود می‌تواند از گزینه " عملیات کارت " ----> "دریافت آخرین شارژ" استفاده نماید.

نکته : چنانچه مشتری از درگاه همراه بانک سپه یا تلفن بانک سپه اقدام به خرید شارژ نماید به منظور دسترسی به 5 رمز شارژ آخر خریداری شده بایستی طبق دستورالعمل درگاه اینترنت اقدام نماید.

راهنمای سریع بررسی و رفع مغایرت شارژ تلفن همراه

درگاه حضوری	خودپرداز سپه	تمامی کدهای شارژ بروی ژورنال دستگاه خودپرداز شعبه ثبت گردیده و مطابق با دستور العمل خرید شارژ تلفن همراه در دسترس مسئولین محترم شعب می باشد.	
	POS سپه	سامان	تکمیل فرم مغایرت خرید شارژ تلفن همراه و ارسال برای اداره کل بانکداری الکترونیک
درگاه غیر حضوری	اینترنت بانک سپه	پارسیان، انیاک، ایران کیش	تماس با شماره تلفن شرکت پشتیبان مندرج بروی پایانه POS
		چنانچه رمز شارژ مورد نظر جزء پنج شارژ آخر خریداری شده می باشد	اگر خرید با شماره کارت انجام شده
	چنانچه رمز شارژ مورد نظر جزء پنج شارژ آخر خریداری شده نمی باشد	اگر خرید با شماره حساب انجام شده	
	تلفن بانک سپه	تکمیل فرم مغایرت خرید شارژ تلفن همراه و ارسال برای اداره کل بانکداری الکترونیک	
	همراه بانک سپه	در سامانه تلفن بانک فقط و فقط آخرین شارژ خریداری شده در دسترس می باشد که برای شنیدن آن کافی است پس از تماس با سامانه تلفن بانک در منوی ۴ (خرید شارژ تلفن همراه)، منوی ۳ (دریافت آخرین شارژ خریداری شده) را انتخاب نمایید. در صورتی که رمز شارژ مورد نظر جزء پنج شارژ آخر خریداری شده می باشد به دستور العمل درگاه اینترنتی مراجعه شود.	
در سامانه همراه بانک فقط و فقط آخرین شارژ خریداری شده در دسترس می باشد که برای مشاهده آن کافی است از منوی "عملیات کارت" گزینه "دریافت آخرین شارژ" را انتخاب نمود. در صورتی که رمز شارژ مورد نظر جزء پنج شارژ آخر خریداری شده می باشد به دستور العمل درگاه اینترنتی مراجعه شود.		در سامانه همراه بانک فقط و فقط آخرین شارژ خریداری شده در دسترس می باشد که برای مشاهده آن کافی است از منوی "عملیات کارت" گزینه "دریافت آخرین شارژ" را انتخاب نمود. در صورتی که رمز شارژ مورد نظر جزء پنج شارژ آخر خریداری شده می باشد به دستور العمل درگاه اینترنتی مراجعه شود.	
کد شارژ تکراری است یا خطا می دهد	ایرانسل		تماس با شماره تلفن ۷۰۰ از خط ایرانسل
	همراه اول		تکمیل فرم مغایرت خرید شارژ تلفن همراه و ارسال برای اداره کل بانکداری الکترونیک

فرم مغایرت خرید شارژ تلفن همراه

نام:

نام خانوادگی:

کد ملی:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

شماره حساب:

شماره کارت:

شماره تلفن جهت تماس ضروری:

شماره ثابت: شماره همراه:

شماره همراه جهت فعال سازی شارژ:

درگاه خرید شارژ: ATM اینترنت بانک تلفن بانک همراه بانک POS سامان

شارژهای خریداری شده:

ردیف	تاریخ خرید	مبلغ شارژ خریداری شده	نوع شارژ خریداری شده		نوع خرید	
			ایرانسل	همراه اول	با شماره کارت	با شماره حساب
۱			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۲			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۳			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۴			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۵			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۶			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

تاریخ تنظیم فرم: نام و امضاء تنظیم کننده فرم: