



بانک پاسارگاد
BANK PASARGAD



www.bankpasargad.com

خدمات تلفن بانک



تهران - خیابان میرداماد - شماره ۴۳۰
www.bankpasargad.com



۲ خدمات بانکداری الکترونیکی
۳ جدول انواع خدمات بانکداری الکترونیکی
۴ راهنمای استفاده از تلفن بانک پاسارگاد
۵ ورود به سیستم تلفن بانک
۶ عملیات بانکی
۹ عملیات کارت
۹ عملیات چک
۱۱ تنظیمات



تلفن بانک پاسارگاد

در تمام ساعات شبانه روز پاسخگوی شماست

خدمات بانکداری الکترونیکی

پیدایش فناوری ارتباطات و اطلاعات، باعث گردیده است صنعت بانکداری به سمت روش های نوین سوق نماید. از طرفی شبکه جهانی اینترنت، امکان برقراری ارتباطات سریع و کارآمد را در فضای کسب و کار فراهم نموده است. ارائه خدمات و اطلاع رسانی با کمک ابزارهای الکترونیکی مانند دستگاه های خودپرداز، سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر وب و سیستم پیام کوتاه گام مؤثری را در جهت افزایش رضایت مشتریان که مهم ترین هدف سازمان ها تلقی می گردد، برداشته است. در صفحه مقابل، جدول انواع خدمات بانکداری الکترونیکی درج شده است.

افزایش سرعت دسترسی به اطلاعات، بهبود کارآیی فرآیندهای سازمانی و افزایش بهره وری سازمان ها در کنار مشتری مداری، تحولات نوینی است که توسط فناوری اطلاعات و ارتباطات ایجاد شده است. بانک پاسارگاد در راستای تحقق اهداف مذکور، سرویس های اطلاعاتی بسیار متنوعی را به شرح ذیل ارائه کرده است:

- اینترنت بانک
- اس ام اس بانک
- تلفن بانک
- ایمیل بانک
- کارت بانک
- موبایل بانک

جدول انواع خدمات بانکداری الکترونیکی

موبایل بانک	تلفن بانک	ایمیل بانک	اس ام اس بانک	اینترنت بانک	خدمات بانکداری الکترونیکی
✗	✓	✗	✗	✗	گزارش چک های صادر شده
✗	✓	✗	✗	✓	گزارش چک های واگذار شده
✗	✓	✗	✗	✓	مسدود کردن چک
✗	✗	✗	✗	✓	تقاضای صدور دسته چک از حساب جاری
✗	✓	✗	✗	✓	ثبت مبلغ چک
✗	✓	✓	✗	✓	انتقال وجه بین حساب های مشتری
✗	✗	✓	✗	✓	انتقال وجه از حساب خود به حساب سایرین
✓	✓	✓	✓	✓	اعلام موجودی
✓	✓	✓	✓	✓	اطلاعات از گردش حساب
✓	✓	✓	✓	✓	دریافت صورت حساب
✗	✓	✗	✓	✓	دریافت شماره کارت
✗	✓	✗	✓	✓	مسدود کردن کارت
✗	✓	✗	✗	✓	تغییر رمز
✗	✗	✗	✗	✓	پرداخت قبوض
✗	✗	✗	✗	✓	مشاهده تسهیلات
✗	✗	✓	✗	✗	انتقال از یک حساب به چند حساب به صورت همزمان (پرداخت مرکب)
✗	✗	✗	✗	✓	انتقال وجه خودکار (دستور پرداخت مستمر)
✓	✗	✗	✗	✓	مشاهده نرخ ارز
✓	✗	✗	✗	✓	مشاهده نرخ سود سپرده های بانک

راههای اعلام عدم جدول

✓ دارد

✗ ندارد

● تلفن بانک

در بانکداری نوین یکی از مسائل پر اهمیت، دسترسی سریع به خدمات بانکی می باشد که در این راستا بانک پاسارگاد با راه اندازی تلفن بانک، امکان انجام امور بانکی مشتریان بدون مراجعه به شعبه های بانک و صرفاً از طریق خطوط تلفن را فراهم نموده است.

در ارائه این خدمت، مشتری با در اختیار داشتن یک خط تلفن در تمام مدت شبانه روز و از هر نقطه دنیا می تواند برخی امور بانکی خود را انجام داده و یا کنترل نماید.

● راهنمای استفاده از تلفن بانک پاسارگاد

خدمات تلفن بانک پاسارگاد عبارتند از :

- اطلاع از موجودی حساب
- اطلاع از گردش حساب
- دریافت گردش حساب از طریق فکس
- انتقال وجه بین حساب های شخصی
- مسدود نمودن کارت
- آگاهی از وضعیت چک های صادر شده و یا واگذار شده
- ثبت مبلغ چک های صادر شده
- مسدود نمودن یک برگ چک و

ابزار مورد نیاز تلفن بانک عبارتند از :

- یک دستگاه تلفن با قابلیت قرار گرفتن در حالت Tone
- یک خط تلفن

- داشتن حداقل یک حساب نزد بانک پاسارگاد و دریافت رمز تلفن بانک از شعبه های بانک پاسارگاد

برای استفاده از تلفن بانک:

پس از شماره گیری و شنیدن پیام خوشامدگویی اپراتور، بایستی شماره مشتری خود را وارد نموده و کلید * را فشار دهید. سپس کلمه رمز را که توسط بانک به شما ارائه شده وارد نموده و مجدداً کلید* را بزنید. شماره مشتری قسمت سوم شماره حساب شما است که به صورت انحصاری به هر مشتری اختصاص می یابد .



لازم به ذکر است که در این سیستم فقط با اعداد و کلید ستاره (*) سر و کار داریم، بنابراین کلمه عبور نیز فقط شامل اعداد می باشد. سپس سیستم، شما را به قسمت منوی اصلی راهنمایی می کند که بایستی جهت انتخاب هر یک از منوها، عدد مورد نظر آن را فشار دهید. کلیه منوها به صورت گویا برای مشتری پخش می شود و مشتری با گوش دادن به پیام سیستم، منوی مربوط به عملیات مورد نظر خود را انتخاب می کند. شما می توانید قبل از پایان یافتن هر پیام سیستم، منوی مورد نظر خود را با فشردن کلید مربوطه انتخاب نمایید.

● ورود به سیستم تلفن بانک

ابتدا شماره مشتری را وارد کنید. سپس کلید * را بفشارید . در ادامه شماره رمز خود را وارد نموده و کلید * را فشار دهید. وارد منوی اصلی تلفن بانک می شوید.

● منوی اصلی تلفن بانک

۱-۱) اطلاع از موجودی (کلید ۱)

پس از انتخاب این گزینه از شما خواسته می شود که شماره حساب یا کلید میانبر مورد نظر خود را وارد کنید. لازم به ذکر است که پس از وارد نمودن هر قسمت از شماره حساب باید کلید * را فشار دهید. به عنوان مثال اگر شماره حساب شما ۳ - ۱۲۳۴۵ - ۷۰۰ - ۲۰۵ می باشد، باید آن را به ترتیب زیر وارد نمایید:

*۳*۱۲۳۴۵*۷۰۰*۲۰۵*

سپس موجودی حساب مورد نظر تان اعلام می شود. کلید میانبر به منظور دسترسی سریع به عملیات تلفن بانک توسط شعبه به سپرده های مشتری اختصاص داده شده و هنگام دریافت رمز تلفن بانک به مشتری تحویل داده می شود. با داشتن این شماره مشتری می توانید پس از فشار دادن کلید صفر، کلید میانبر تخصیص داده شده به سپرده خود را وارد نمایید: به عنوان مثال شماره ۰۱ در این صورت نیازی به استفاده از کلید* نمی باشد.

۱-۲) اطلاع از گردش حساب (کلید ۲)

پس از انتخاب این گزینه از شما خواسته می شود که شماره حساب یا کلید میانبر مورد نظر خود را وارد کنید. سپس آخرین ۳ گردش مالی حساب به شما اعلام می شود.

۱-۳) انتقال وجه (کلید ۳)

پس از انتخاب این گزینه از شما خواسته می شود که شماره حسابی که می خواهید از آن وجه برداشت شود و سپس شماره حسابی که می خواهید وجه به آن واریز شود و در نهایت میزان مبلغ انتقال وجه را وارد کنید، تا انتقال وجه انجام شود. توجه داشته باشید که تنها می توانید بین حساب های شخصی خود و حساب های مشترک خودتان که حق برداشت آنها هر یک به تنهایی می باشد انتقال وجه انجام دهید.

کلید ۱	عملیات بانکی
کلید ۲	عملیات کارت
کلید ۳	عملیات چک
کلید ۴	تنظیمات
کلید ۵	اتصال به مرکز خدمات مشتریان Call Center
کلید ۶	خروج

۱) عملیات بانکی (کلید ۱)

با انتخاب این منو (از طریق فشردن کلید ۱) وارد گروه عملیات بانکی می شوید. سپس بایستی عملیات بانکی مورد نظر خود را انتخاب کنید. عملیاتی که در این منو می توانید انتخاب کنید در ادامه توضیح داده شده است.

کلید ۱	اطلاع از موجودی
کلید ۲	اطلاع از گردش حساب
کلید ۳	انتقال وجه
کلید ۴	دریافت گردش حساب از طریق فکس (تاریخ قبل از تاریخ جاری را ارسال می کند)
کلید ۵	دریافت گردش حساب از طریق فکس

۱-۴ دریافت گردش حساب از طریق فکس (کلید ۴)

پس از انتخاب این گزینه در صورتی که کلید ۱ انتخاب شود پس از وارد نمودن شماره حساب و نیز تعداد روزهای موردنظر، گردش حساب برای شماره ای که قبلاً در بخش تنظیمات در منوی تغییر شماره فکس وارد گردیده ارسال خواهد شد. در صورتی که کلید ۲ انتخاب شود، علاوه بر شماره حساب و تعداد روزهای موردنظر باید شماره فکس مربوطه نیز جهت تکمیل عملیات وارد گردد. در صورتی که از دستگاه فکس جهت برقراری ارتباط با تلفن بانک استفاده شود با انتخاب گزینه ۳ می توان پس از وارد نمودن شماره حساب و تعداد روزهای موردنظر پس از فشردن کلید start موجود بر روی دستگاه، گردش حساب را به صورت آنی دریافت نمود.

۱-۵ دریافت گردش روزانه حساب از طریق فکس (کلید ۵)

پس از انتخاب این گزینه از شما خواسته می شود شماره حسابی که می خواهید اطلاعات گردش آن حساب از طریق فکس دریافت شود را وارد کنید. سپس شماره فکس از شما پرسیده می شود که می توانید شماره جدیدی به سیستم اعلام کنید و یا از شماره ای که قبلاً به بانک اعلام کرده اید استفاده کنید. این فکس مربوط به گردش همان روز از حساب درخواستی شما می باشد. همچنین در صورتی که از دستگاه فکس جهت برقراری تماس استفاده می کنید با انتخاب گزینه ۳ می توانید پس از فشردن کلید start دستگاه، گردش حساب را بلافاصله دریافت نمایید.

۱-۶ بازگشت به منوی اصلی (کلید ۹)
با انتخاب این گزینه می توانید به منوی اصلی تلفن بانک باز گردید.

۲) عملیات کارت (کلید ۲)

کلید ۱	مسدود نمودن کارت بدهی
کلید ۹	بازگشت به منوی اصلی

با انتخاب این منو، وارد گروه خدمات کارت می شوید که در ادامه توضیح داده شده است.

● مسدود نمودن کارت بدهی (کلید ۱)

انتخاب این گزینه به شما امکان مسدود نمودن کارت در صورت مفقود شدن را می دهد. لازم به ذکر است که اگر کارت مسدود شود فقط با مراجعه به شعبه می توان مجدداً آن را فعال نمود.

۳) عملیات چک (کلید ۳)

با انتخاب این گزینه شما می توانید عملیات مربوط به چک را انجام دهید. این عملیات در ادامه توضیح داده شده است. کافی است عملیات موردنظر خود را انتخاب نمایید.

کلید ۱	آگاهی از وضعیت چک های صادره
کلید ۲	آگاهی از وضعیت چک های واگذار شده
کلید ۳	ثبت مبلغ چک های صادر شده
کلید ۴	مسدود نمودن یک برگ چک
کلید ۹	بازگشت به منوی اصلی

۳-۱) آگاهی از وضعیت چک های صادره (کلید ۱)

با انتخاب این گزینه، می توانید از وضعیت چک های صادر شده مطلع شوید .

۳-۲) آگاهی از وضعیت چک های واگذار شده (کلید ۲)

با انتخاب این گزینه، اطلاعاتی از وضعیت چک های واگذار شده به شما داده می شود، اطلاعاتی از قبیل پاس شدن یا برگشت خوردن چک های واگذار شده.

۳-۳) ثبت مبلغ چک های صادر شده (کلید ۳)
با انتخاب این گزینه، (به عنوان ابزار امنیتی) پس از وارد نمودن شماره حساب جاری و شماره سریال ، می توانید مبلغ چک را ثبت نمایید .

۳-۴) مسدود نمودن یک برگ چک (کلید ۴)
با انتخاب این گزینه می توان یک برگ چک را قبل از برداشت وجه آن از حساب مسدود نمود. پس از انتخاب این گزینه، علت مسدود نمودن را باید مشخص کرد و سپس شماره چک را به سیستم اعلام نمود.

توجه به نکته ذیل الزامی است :

شما می توانید به صورت موقت (حداکثر یک هفته با توجه به قانون چک) تا ارائه گواهی سرقت یا مفقودی از نیروی انتظامی چک های صادره خود را مسدود نمایید. در این صورت به میزان مبلغ چک صادره ، حساب شما به طور موقت مسدود می شود. در صورتی که مبلغ چک صادره در حساب شما موجود نباشد، چک شما مسدود نمی شود.

۴) تنظیمات (کلید ۴)

با انتخاب این منو وارد بخشی می شوید که می توانید تنظیمات مختلفی روی سیستم انجام دهید که در ادامه به توضیح این تنظیمات می پردازیم.

کلید ۱	تغییر رمز
کلید ۲	تغییر شماره فکس
کلید ۳	تغییر وضعیت انتقال وجه
کلید ۴	تغییر سقف انتقال وجه روزانه
کلید ۵	تغییر سقف انتقال وجه ماهانه
کلید ۹	بازگشت به منوی اصلی

۴-۱) تغییر رمز (کلیدهای ۱)

با انتخاب این گزینه می توانید رمز عبور تلفن بانک خود را تغییر دهید. به این صورت که رمز جدید و تکرار آن از شما پرسیده می شود و چنانچه تغییر با موفقیت انجام شود، مراتب به شما اعلام می شود. توجه فرمایید که رمز می بایست حداقل ۴ رقمی باشد.

۴-۲) تغییر شماره فکس (کلید ۲)

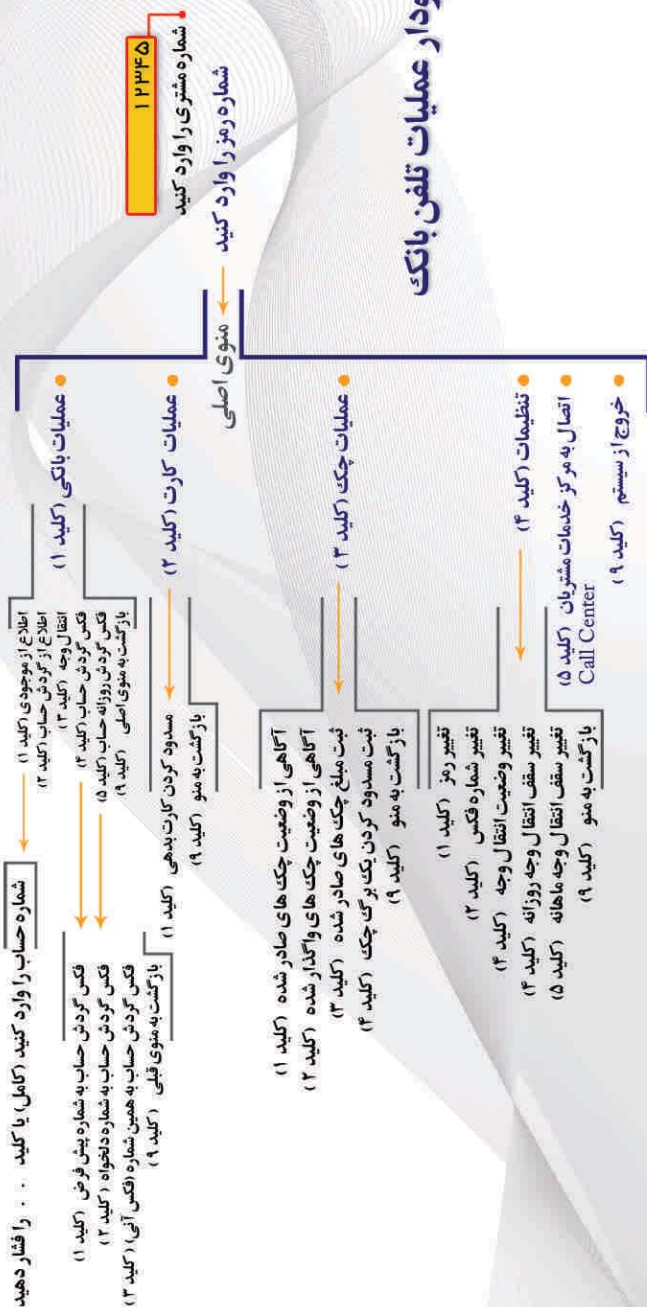
با انتخاب این گزینه می توانید شماره فکس اعلام شده به بانک را تغییر دهید و شماره فکس جدید را وارد نمایید.

۴-۳) تغییر وضعیت انتقال وجه (کلید ۳)

با انتخاب این گزینه می توانید وضعیت انتقال وجه را غیر فعال نمایید .

* به منظور فعال سازی مجدد باید به یکی از شعبه های بانک مراجعه فرمایید.

نمودار عملیات تلفن بانک



۴-۴) تغییر سقف انتقال وجه روزانه (کلید ۴)

همان گونه که از نام این گزینه پیداست با انتخاب این گزینه می توان سقف انتقال وجه روزانه را تغییر داد. چنانچه این گزینه انتخاب شود، سقف انتقال وجه جدید از شما پرسیده می شود. توجه شود که این مقدار نمی تواند از میزان تعیین شده در قرارداد بیشتر باشد.

۴-۵) تغییر سقف انتقال وجه ماهانه (کلید ۵)

همان طور که از نام این گزینه پیداست با انتخاب این گزینه می توان سقف انتقال وجه ماهانه را تغییر داد. چنانچه این گزینه انتخاب شود، سقف انتقال وجه جدید از شما پرسیده می شود. توجه شود که این مقدار نمی تواند از میزان تعیین شده در قرارداد بیشتر باشد.

۴-۶) بازگشت به منو اصلی (کلید ۹)

با انتخاب این گزینه به منوی اصلی بازگشت داده می شود.

۵) اتصال به مرکز خدمات مشتریان (کلید ۵)

با انتخاب این گزینه امکان اتصال به مرکز پاسخ گویی مشتریان بانک پاسارگاد فراهم می گردد.

۶) خروج (کلید ۹)

با فشار دادن کلید مربوط به این گزینه، شما یک خروج موفق را پشت سر خواهید گذاشت و از سیستم خارج می شوید. بهتر است همیشه خروج موفق داشته باشید تا سیستم عملیات انجام شده را به طور کامل ثبت کند.