

پرسش‌های متداول سامانه بانکداری الکترونیک BIB

پرسش: سقف مبلغ تراکنش‌ها در اینترنت بانک اشخاص حقوقی و مشترک (BIB)، چگونه است؟

درگاه	نوع خدمات	عنوان خدمت	سقف در هر جابجایی	سقف برداشت روزانه
بانکداری اینترنتی حقوقی و مشترک (BIB)	درون بانکی	انتقال وجه بین حساب‌های یک مشتری	یک میلیارد ریال (کمتر از ۱۸ سال یکصد و پنجاه میلیون ریال)	سقف مبلغ مجموع برداشت‌های روزانه به ازای هر مشتری در یک روز از کلیه درگاه‌های غیرحضوری یک میلیارد ریال می‌باشد. (کمتر از ۱۸ سال سقف مبلغ مجموع برداشت‌های روزانه به ازای هر مشتری در یک روز از کلیه درگاه‌های غیرحضوری یکصد و پنجاه میلیون ریال می‌باشد)
		انتقال وجه به حساب سپهری دیگران		
		مشاهده و پرداخت اقساط تسهیلات خود		
		پرداخت اقساط تسهیلات سایرین		
	بین بانکی	انتقال وجه از سپهر کارت به سپهر کارت	یکصد میلیون ریال	یکصد میلیون ریال (در هر روز از هر کارت)
		انتقال وجه بین بانکی از طریق سامانه ساتنا (آنی)	یک میلیارد ریال (کمتر از ۱۸ سال یکصد و پنجاه میلیون ریال)	سقف مبلغ مجموع برداشت‌های روزانه به ازای هر مشتری در یک روز از کلیه درگاه‌های غیرحضوری یک میلیارد ریال می‌باشد. (کمتر از ۱۸ سال سقف مبلغ مجموع برداشت‌های روزانه به ازای هر مشتری در یک روز از کلیه درگاه‌های غیرحضوری یکصد و پنجاه میلیون ریال می‌باشد)
		انتقال وجه از طریق سامانه پایا (دوره‌ای)		
		پرداخت اقساط بین بانکی		
		انتقال وجه بین بانکی پل (پرداخت لحظه‌ای)	یکصد میلیون ریال	یکصد میلیون ریال (در هر روز از هر حساب)
		انتقال وجه سحاب	یکصد میلیون ریال	یکصد میلیون ریال (در هر روز از هر کارت)

- **حداقل** مبلغ انتقال وجه از طریق سامانه **ساتنا** پانصد میلیون ریال است.
- مشتریان **حقوقی** فاقد سقف **ماهانه** می‌باشند.
- سقف مبلغ مجموع برداشت‌های **ماهانه** برای هر **مشتری مشترک** از کلیه درگاه‌های غیرحضوری، **پنج میلیارد ریال**، می‌باشد.
- سقف مبلغ مجموع برداشت‌های **ماهانه** برای هر **مشتری مشترک زیر 18 سال** از کلیه درگاه‌های غیرحضوری، **پانصد میلیون ریال**، می‌باشد.
- سقف مبلغ **واریز سالانه** به حساب‌های **اتباع غیرایرانی غیرمقیم**، از کلیه درگاه‌های غیرحضوری، **پنج میلیارد ریال**، می‌باشد.

پرسش : مراحل عضویت در سامانه BIB چگونه است؟

- 1) هر کدام از اعضای معرفی شده از سوی شخص حقوقی یا مشترک جهت عضویت در سامانه BIB، می بایست مراحل 2 تا 7 را انجام دهند.
- 2) مراجعه به صفحه اصلی سامانه BIB به نشانی <https://bib.bsi.ir> و یا ورود به سامانه مذکور از طریق پیوند اینترنت بانک سپهر موجود در سایت اصلی بانک (<http://www.bsi.ir>)
- 3) انتخاب گزینه "عضویت"
- 4) مطالعه مقررات و شرایط عمومی و اختصاصی عضویت و تأیید آن
- 5) انتخاب مشتری حقوقی یا مشترک به تناسب نوع حساب جهت ورود به صفحه ثبت درخواست عضویت
- 6) درج مشخصات حساب حقوقی/مشترک در قسمت بالائی فرم و همچنین مشخصات فردی عضو معرفی شده در قسمت بعدی فرم
- 7) مراجعه به شعبه مورد نظر به همراه کد پیگیری و مدارک هویتی معتبر پس از زمان اعلام شده توسط سامانه جهت فعالسازی رمز یاب

پرسش : هنگام ثبت عضویت در سامانه BIB، مشتری چه اطلاعاتی را می بایست وارد نماید؟

مشتری حقوقی:

قسمت بالای فرم (مشخصات مشتری حقوقی) مربوط به اطلاعات شخص حقوقی شامل شماره مشتری، شماره حساب، شماره ثبت و تاریخ ثبت می باشد.

قسمت پایین فرم (مشخصات کاربر) مربوط به اطلاعات کاربر متقاضی استفاده از سامانه می باشد که شامل شماره مشتری کاربر، کد ملی/شناسه فراگیر، تاریخ تولد، کد کاربر پیشنهادی شامل 7 کاراکتر و انتخاب شعبه جهت تحویل دستگاه رمز یاب (در صورت انتخاب نوع رمز یاب سخت افزاری) می باشد.

مشتری مشترک:

قسمت بالای فرم (مشخصات مشتری مشترک) برای درج شماره مشتری و شماره حساب مشترک می باشد.

قسمت پایین فرم (مشخصات کاربر) مربوط به مشخصات شریک حساب مشترک می باشد که شامل شماره مشتری، کد ملی/شناسه فراگیر، تاریخ تولد، کد کاربری پیشنهادی شامل 7 کاراکتر و انتخاب شعبه جهت تحویل دستگاه رمز یاب می باشد.

پرسش : در صورت مشاهده پیغام خطای "The page cannot be displayed" ممکن است چه مشکلی پیش

آمده باشد؟

آدرس سایت اشتباه وارد شده است. از درج حرف S پس از عبارت <http> اطمینان حاصل نمایید:

برای اشخاص حقوقی:

<https://bib.bsi.ir>

پرسش: پس از ثبت درخواست رمزیاب توسط مشتری بعد از چه مدت زمان می توان از آن استفاده نمود؟

در صورتیکه مشتری درخواست رمزیاب سخت افزاری نموده باشد می تواند در تهران پس از سه روز کاری و در شهرستان ها پس از هفت روز کاری با در دست داشتن مدارک هویتی معتبر به شعبه انتخابی خود جهت دریافت و فعالسازی رمزیاب مراجعه نماید.

در صورتیکه مشتری درخواست استفاده از رمزیاب های نرم افزاری (پیامکی یا USSD) را داشته باشد می تواند بلافاصله پس از ثبت درخواست با همراه داشتن مدارک شناسایی معتبر به هر یک از شعب بانک جهت فعالسازی رمزیاب مراجعه نماید.

پرسش: چنانچه دستگاه رمزیاب مفقودی و یا سرقت شده باشد چه باید کرد؟

مشتری می بایست با استفاده از خدمت رمزیاب جدید در سایت <https://bib.bsi.ir> نسبت به درخواست رمزیاب جدید اقدام نماید.

پرسش: آیا مشتریان حقوقی و مشترک امکان استفاده از انواع رمزیاب ها را دارند؟

بله

پرسش: آیا مشتریان حقوقی و مشترک امکان استفاده همزمان از هر سه نوع رمزیاب را دارند؟

خیر- امکان استفاده همزمان از انواع رمزیاب (سخت افزاری، پیامکی و USSD) برای مشتریان حقوقی و مشترک وجود ندارد.

پرسش: در فرم استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک، در قسمت تعیین شرایط برداشت، تعیین سقف برداشت چه

تأثیری در عملکرد سامانه BIB خواهد داشت؟

سقف برداشت در انواع انتقال وجه در سامانه BIB ذکر گردیده است، مشتری می تواند در صورت تمایل در قسمت سقف برداشت مبلغی پایین تر از سقف انتقال وجه در سامانه BIB تعریف نماید. در این صورت سقف تعیین شده توسط مشتری به عنوان سقف برداشت در هر تراکنش در سامانه BIB در نظر گرفته خواهد شد.

پرسش: در فرم استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک، در قسمت تعیین شرایط برداشت، تعیین تاریخ انقضاء چه

تأثیری در عملکرد سامانه BIB خواهد داشت؟

با تعیین تاریخ انقضاء، مشتری BIB تا تاریخ تعیین شده قادر به انجام عملیات انتقال وجه خواهد بود که قابل تمدید نیز می باشد. این تاریخ معمولاً جهت اعمال تاریخ انقضای درج شده در اساسنامه اشخاص حقوقی، مهلت اقامت اتباع بیگانه و یا به درخواست مشتری مورد استفاده قرار می گیرد.

پرسش: مدیر تراکنش برای اشخاص حقوقی به چه منظور تعریف می شود؟

در خصوص اشخاص حقوقی از بین اعضای سامانه BIB، تنها یکی از اعضا یعنی مدیر تراکنش می تواند تراکنش انتقال وجه را ایجاد و امضاکنندگان تراکنش را تعیین نماید.

مدیر تراکنش می تواند یکی از امضاداران شخص حقوقی و یا یکی از افراد شاغل در شرکت/سازمان/موسسه باشد.

پرسش: چنانچه مدیر تراکنش پس از ورود به سامانه اینترنت بانک هیچکدام از انواع انتقال وجه و منوی مدیریت را مشاهده ننماید، چه مشکلی پیش آمده است؟

مدیر تراکنش به درستی توسط شعبه اعمال نگردیده است لذا می بایست فرآیند تعریف مدیر تراکنش مجدداً تکرار گردد.

پرسش: در صورت مشاهده پیغام "اطلاعات ورود صحیح نمی باشد یا شناسه کاربری شما غیر فعال شده است." هنگام ورود به اینترنت بانک سپهر، چه مشکلی پیش آمده است؟

در صورتیکه مشتری از صحت ورود کد کاربری خود اطمینان دارد، جهت بررسی این خطا باید موارد ذیل کنترل گردد:

- ❖ به آدرس سایت توجه کنید. (آدرس سامانه BIB: <https://bib.bsi.ir>)
- ❖ در صورتیکه مشتری به تازگی رمزیاب خود را فعال نموده و تاکنون با رمزیاب خود وارد سامانه مذکور نشده باشد. در نتیجه یا فعالسازی رمزیاب توسط شعبه نادرست ثبت گردیده و یا دستگاه رمزیاب سخت افزاری معیوب می باشد. در اینصورت مشتری می باید به شعبه مراجعه و موضوع را اعلام نماید.
- ❖ در صورتیکه مشتری قبلاً وارد سامانه اینترنت بانک می شده است و اکنون با این پیغام مواجه گردیده است دو حالت وجود دارد: 1) رمز تولید شده توسط رمزیاب سخت افزاری نامعتبر است که در این صورت مشتری می بایست به شعبه مراجعه و درخواست "رفع مشکل تولید رمز اشتباه توسط رمزیاب" را تکمیل نماید. (این موضوع صرفاً برای رمزیابهای نوع وسکو صدق می نماید چراکه رمزیابهای نوع درسا رمز اشتباه تولید نمی نمایند) 2) کد کاربری مشتری توسط خودش و یا در اثر ورود سه بار رمز اشتباه غیر فعال شده است که در این صورت می بایست مشتری درخواست فعالسازی کد کاربری را از طریق سامانه اینترنت بانک ثبت نماید. لازم به ذکر است در صورتیکه در اثر ورود سه بار رمز اشتباه کد کاربری غیر فعال شده باشد، پس از ثبت درخواست، کد کاربری بصورت آنی فعال می گردد و در صورتیکه مشتری از سرویس غیر فعالسازی کد کاربری استفاده نموده باشد همان روز پس از ثبت درخواست فعالسازی می بایست با همراه داشتن مدارک شناسایی معتبر به یکی از شعب بانک مراجعه نماید. (در صورت فعال شدن آنی و یا نیاز به مراجعه حضوری به شعبه، پیغام مناسب از سوی سامانه ارائه می گردد).

❖ در خصوص رمزبای‌های ایستا پیامکی، احتمال درج نادرست رمز ایستا از سوی کاربر نیز وجود دارد.

پرسش: فرآیند انجام تراکنش مالی در سامانه BIB چگونه است؟

مراحل ثبت و اعمال تراکنش‌های مالی در سامانه BIB به شرح زیر می باشد:

(1) نوع تراکنش مالی مورد نظر را انتخاب نمایید.



(2) مشخصات تراکنش را وارد نموده و پس از فشردن دکمه تأیید، امضای الکترونیکی خواسته شده توسط سیستم را وارد نمایید.

انتقال وجه دیگران

با کمک این خدمت شما میتوانید در هر لحظه از حساب خود به حساب سایرین واریز نمایید

ماتده جاری	نوع ارز	ریال ایران
	حساب مبدا	حساب مبدا را انتخاب کنید
	حساب مقصد	حساب مقصد را وارد نمایید
	مبلغ	
	مبلغ به حروف	
	شرح	
	شناسه پرداخت	

شکل شماره 2

تایید انتقال وجه دیگران

در صورت محت اطلاعات کلید تایید و در غیراینصورت کلید بازگشت را فشار دهید

مبلغ	۱,۰۰۰,۰۰۰
حساب مبدا	۰۷۶۹۰۵۴۰۰۵
حساب مقصد	۵۷۰۰۴۱۰۰۵
شرح / شناسه پرداخت	

در صورت اطمینان، امضای الکترونیکی این تراکنش را با استفاده از دستورالعمل زیر ایجاد نمایید
 دستگاه رمزپای خود را روشن نموده و شماره رمز شخصی ۴ رقمی خود را وارد کنید. سپس در مقابل
 پیام Apple! عدد ۴ را وارد نمایید. اکنون سه عدد زیر را به ترتیب در دستگاه رمزپای وارد نمایید. عدد
 ایجاد شده را در قسمت مربوط به امضای دیجیتال وارد نمایید و کلید ادامه را فشار دهید.

ورودی اول: ۷۱۶۶۴
ورودی دوم: ۵۳۵۰۸
ورودی سوم: ۷۴۰۶۳

امضا، دیجیتال

شکل شماره 3

3) از طریق لینک "مدیریت تراکنش‌ها" موجود در صفحه نمایش مشخصات تراکنش و یا از منوی مدیریت، زیر منوی تراکنش‌ها را انتخاب نمایید.

نتیجه انتقال وجه دیگران

انتقال وجه با موفقیت ثبت گردید. تکمیل تراکنش نیازمند تولید توسط امضاداران می باشد.
توجه: از صفحه مدیریت تراکنش‌ها نسبت به تعیین امضا کنندگان اقدام فرمایید.

مبلغ	۱,۰۰۰,۰۰۰
حساب مبدأ	۶۹۰۵۴۰۰۵
حساب مقصد	۰۷۰۰۴۱۰۰۵
شرح / شناسه پرداخت	
شماره پیگیری اینترنت بانک	۱۷۲۲۵-۰۰۵۷۱۳
تاریخ	۹۵/۱۲/۱۰ ۰۸:۴۵:۱۹

بازگشت

شکل شماره 4

خانه حسابها انتقال چک قیوض تسهیلات تنظیمات مدیریت

گزارش تراکنش‌ها

تراکنش‌ها
مشاهده لیست تراکنش‌ها و انجام عملیات لازم روی آنها

خانه

شکل شماره 5

4) تراکنشهای ثبت شده نمایش داده می شود، جهت تعیین امضاکنندگان هر تراکنش از گزینه تعیین امضاکنندگان استفاده نمایید.

تراکنش ها

با این سرویس می توانید لیست تراکنش ها را مشاهده و عملیات لازم را روی آنها انجام دهید.

شماره پیگیری اینترنت بانک	تاریخ ثبت تراکنش	حساب مبدا	حساب مقصد	مبلغ	شرح / شناسه پرداخت	نوع تراکنش	عملیات
۱۷۲۲۵-۰۵۷۱۳	۱۳۹۵/۱۲/۱۰	۶۹۰۵۴۰۰۵	۰۷۰۰۴۱۰۰۵	۱,۰۰۰,۰۰۰	سایرین	تعیین امضاکنندگان	حذف
۱۷۱۰۰-۰۳۴۲۷۹	۱۳۹۵/۰۸/۰۵	۶۹۰۵۴۰۰۵	۳۶۸۹۲۰۰۲	۱	به خود	حذف	حذف
۱۷۱۰۰-۰۰۷۷۲۸	۱۳۹۵/۰۸/۰۵	۶۹۰۵۴۰۰۵	۰۰۰۰۰۰۰۰	۵	پرداخت گروهی به سایرین	تعیین امضاکنندگان	حذف
۱۷۰۷۴-۰۱۲۰۱۵	۱۳۹۵/۰۷/۰۹	۶۹۰۵۴۰۰۵	۳۶۸۹۲۰۰۲	۵۰۰۰	به خود	تعیین امضاکنندگان	حذف
۱۷۰۶۱-۰۱۶۰۴۱	۱۳۹۵/۰۶/۲۸	۶۹۰۵۴۰۰۵	۰۷۰۰۴۱۰۰۵	۵۰۰۰	سایرین	حذف	حذف
۱۷۰۵۰-۰۲۵۷۲۸	۱۳۹۵/۰۶/۱۷	۶۹۰۵۴۰۰۵	۳۶۸۹۲۰۰۲	۱,۰۰۰	به خود	تعیین امضاکنندگان	حذف

بازگشت

شکل شماره 7

5) با کلیک بر روی مشاهده شرایط برداشت، شرایط برداشت مورد نظر را انتخاب نمایید.

تعیین امضاکنندگان

با این سرویس می توانید امضاکنندگان تراکنش هایی که در وضعیت قابل ویرایش هستند را تعیین نمایید.

مشخصات تراکنش:

تاریخ	۱۳۹۵/۱۲/۱۰	حساب مبدا	۰۷۶۹۰۵۴۰۰۵
مبلغ	۱,۰۰۰,۰۰۰	حساب مقصد	۰۵۷۰۰۴۱۰۰۵
ایجاد کننده			

لیست همه کاربرانی که امکان امضای این تراکنش را دارند

نام	نام خانوادگی	دارای حق امضا:
۱	امیرحسین	<input checked="" type="checkbox"/>
۲	مریم	<input checked="" type="checkbox"/>

مشاهده شرایط برداشت

بازگشت ارسال

شکل شماره 8

شرایط برداشت از حساب تعریف شده روی حساب ۷۶۹۰۵۴۰۰۵ ریال با مبالغ بیش ۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال

کاربر گرامی، سقف های اراده شده صرفاً سقف های تعریف شده در شعبه می باشند. علاوه بر آن، سقف های تعیین شده در سیستم بانکداری اینترنتی نیز در زمان ثبت تراکنش، اعمال خواهند شد.

شماره ۱ تا سقف مبلغ نامحدود (مطابق با سقف تراکنش در سیستم BIB)

• امضاداران اجباری:

۱. امیرحسین

۲. مریم

• امضاداران اختیاری:

(نیاز به ۵ امضا اختیاری)

بستن

شکل شماره 9

- (6) پس از فشردن دکمه تأیید، تراکنش مورد نظر وارد قسمت "تراکنشهای در انتظار" امضا کنندگان می گردد.
- (7) هر یک از امضاکنندگان می بایست از منوی انتقال وجه گزینه "تراکنشهای در انتظار" را انتخاب نمایند. بدین ترتیب کلیه تراکنشهایی که جهت امضا به امضادار ارجاع شده است نمایش داده می شود. امضادار با کلیک بر روی شماره پیگیری جزئیات تراکنش را مشاهده می نماید و در صورت تمایل با کلیک بر روی دکمه امضا و با وارد نمودن امضای الکترونیکی، تراکنش مورد نظر را تأیید نماید.



شکل شماره 9

تراکنش های در انتظار
با استفاده از این سرویس می توانید وضعیت تراکنش های در انتظار را مشاهده نموده و در صورت تمایل اقدام به امضا آنها فرمایید.

شماره پیگیری اینترنت بانک	تاریخ ثبت تراکنش	حساب مبدا	حساب مقصد	مبلغ	شرح / شناسه پرداخت	نوع تراکنش	امضا	ثبت نظر
۱۷۲۲۵-۰۰۵۷۱۳	۱۳۹۵/۱۲/۱۰	۶۹۰۵۴۰۰۵	۷۰۰۴۱۰۰۵	۱,۰۰۰,۰۰۰	سایرین	انتقال	ثبت نظر	ثبت نظر

بازگشت

شکل شماره 10

تایید انتقال وجه دیگران
در صورت صحت اطلاعات کلید تایید و در غیر اینصورت کلید بازگشت را فشار دهید

مبلغ	۱,۰۰۰,۰۰۰
حساب مبدا	۶۹۰۵۴۰۰۵
حساب مقصد	۷۰۰۴۱۰۰۵
شرح / شناسه پرداخت	

در صورت اطمینان، امضای الکترونیکی این تراکنش را با استفاده از دستورالعمل زیر ایجاد نمایید
دستگاه رمزباز خود را روشن نموده و شماره رمز شخصی ۴ رقمی خود را وارد کنید. سپس در مقابل پیام Appli عدد ۴ را وارد نمایید. اکنون سه عدد زیر را به ترتیب در دستگاه رمزباز وارد نمایید. عدد ایجاد شده را در قسمت مربوط به امضای دیجیتال وارد نمایید و کلید ادامه را فشار دهید.

ورودی اول:	۹۹۳۵۱
ورودی دوم:	۱۷۵۸۱
ورودی سوم:	۸۳۴۸۴

امضا، دیجیتال
۹۰۴۰۷۴

بازگشت تایید

شکل شماره 11

8) پس از تأیید تراکنش توسط امضاداران و تحقق شرایط برداشت، تراکنش مالی انجام خواهد شد.

توجه:

در خصوص اشخاص مشترک، تمام امضاداران می توانند مراحل 1 تا 9 را انجام دهند.

در خصوص اشخاص حقوقی، مراحل 1 تا 6 توسط مدیر تراکنش و مراحل 7 تا 9 توسط امضاداران صورت می پذیرد.

پرسش: در صورتیکه مشتری قبلاً عضو سامانه اینترنت بانک بوده و از دستگاه رمزیاب استفاده می نموده است، آیا می تواند از همان دستگاه رمزیاب در سامانه BIB استفاده نماید؟

بله، دستگاه رمزیابی که در سامانه اینترنت بانک فعال است، در سامانه BIB برای کد کاربری که شماره مشتری حقیقی آن در دو سامانه یکسان باشد، قابل استفاده خواهد بود.

لازم به ذکر است در صورتیکه یک شخص حقیقی در چندین حساب حقوقی و یا مشترک (با تعریف مشتری حقوقی یا مشترک متفاوت) دارای حق امضا باشد، می تواند تنها از یک دستگاه رمزیاب در تمامی این حسابها استفاده نماید به شرط اینکه تعدد تعریف مشتری حقیقی وجود نداشته باشد.



پرسش: در صورت نمایش 8 رقم صفر بر روی دستگاه OTP چه مشکلی پیش آمده است؟

در مواقعی مانند اصابت ضربه شدید و یا باز نمودن قطعات دستگاه، این مشکل به وجود می آید که نشان دهنده از کار افتادن دستگاه می باشد. لذا مشتری می بایست در سایت اینترنت بانک سپهر از خدمت رمزیاب جدید استفاده نموده و درخواست دریافت رمزیاب جدید نماید.

پرسش: در صورت نمایش LOCK PIN (کد قفل) بر روی دستگاه رمزیاب سخت افزاری چه مشکلی پیش آمده است؟

در صورتیکه رمز ورود به دستگاه رمزیاب سخت افزاری بیش از پنج بار متوالی اشتباه وارد شود، دستگاه رمزیاب قفل شده و عبارت LOCK PIN (کد قفل) نمایش داده می شود. برای رفع مشکل مشتری میتواند با همراه داشتن مدارک شناسایی معتبر به هر یک شعب بانک صادرات ایران در سراسر کشور مراجعه نموده و پس از تکمیل فرم "رسیدگی به مشکلات مشتریان اینترنت بانک" رمز قفل گشا را از طریق پیامک دریافت نماید.

پرسش: در صورت مشاهده پیغام FAIL (خطا) بر روی دستگاه رمزیاب سخت افزاری چه مشکلی پیش آمده است؟

در صورتیکه رمز ورود دستگاه رمزیاب (PIN) اشتباه وارد شود پیغام FAIL (خطا)، نمایش داده می شود. با فشردن دکمه  یا  دستگاه رمزیاب رمز ورود (PIN) را درخواست می نماید با وارد نمودن صحیح PIN مشکل برطرف می

گردد. (همانطور که در پرسش قبل بیان شد در صورتیکه رمز ورود به دستگاه OTP بیش از پنجبار متوالی اشتباه وارد شود، دستگاه OTP قفل می شود.)

پرسش: در صورت قفل شدن، فراموشی رمز ورود و یا تولید رمز اشتباه توسط رمزیاب نرم افزاری USSD، چه باید کرد؟

برای رفع مشکل مشتری میتواند با همراه داشتن مدارک هویتی معتبر به هر یک شعب بانک صادرات ایران در سراسر کشور مراجعه نماید. پس از تکمیل فرم "رسیدگی به مشکلات مشتریان اینترنت بانک"، حداکثر ظرف مدت 24 ساعت، رمزیاب به تنظیمات اولیه باز می گردد.

پرسش: نحوه رفع مشکل فراموشی رمز ایستا کدام است؟

الف) در صورتیکه مشتری رمزیاب فعالی به غیر از رمزیاب "ایستا با پیامک" نداشته باشد، می باید نسبت به ثبت درخواست رمزیاب اقدام نماید.

ب) در صورتیکه مشتری رمزیاب فعالی به غیر از رمزیاب "ایستا با پیامک" دارد (سخت افزاری یا USSD) می تواند با یکی از رمزیاب های خود (سخت افزاری یا USSD) وارد سامانه اینترنت بانک گردد و از منوی تنظیمات، خدمت "تغییر رمز ایستا" را انتخاب و نسبت به تعیین رمز ایستای جدید اقدام نماید.

پرسش: هزینه انواع رمزیاب در سامانه اینترنت بانک سپهر چقدر است؟

ردیف	نوع رمزیاب	هزینه (ریال)
1	DORSA (سخت افزاری)	2/300/000
2	VASCO (سخت افزاری)	350/000
3	USSD (نرم افزاری)	55/000
4	SMS (پیامکی)	35/000

پرسش: برای دریافت شماره مشتری از چه طریقی باید اقدام نمود؟

روش اول: از طریق شعب

روش دوم: شماره گیری 09602 انتخاب تلفن بانک (با فشردن کلید یک) وارد نمودن شماره حساب و رمز حساب انتخاب کلید 9 جهت شنیدن شماره مشتری

پرسش: آیا کد کاربری قابل تغییر میباشد؟

خیر، کد کاربری قابل تغییر نمیشود.

پرسش: مشکلات متداول در خصوص انتقال وجه دسته‌ای با بارگذاری فایل، کدامند؟

در خصوص تهیه فایل انتقال وجه دسته‌ای با فایل به موارد ذیل دقت کنید:

- فرمت کل sheet می‌باید Text انتخاب شود. (در اکسل کل صفحه انتخاب و از سربرگ Home فرمت Text انتخاب شود، لازم به ذکر است فرمت بصورت پیش فرض General می‌باشد).
- فیلد مبلغ راست چین باشد.
- فیلد Payment Id (شناسه پرداخت) برای مواردی می‌باشد که حساب مقصد دارای قانون حساب است و فیلد یادشده صرفاً عددی می‌باشد در نتیجه در صورتیکه حساب مقصد فاقد قانون حساب باشد نیازی به تکمیل فیلد یادشده نخواهد بود.
- در صورتیکه از Copy و Paste برای تکمیل فایل استفاده می‌نمایید در هنگام Paste از Paste by Value استفاده نمایید.

پرسش: مدیر تراکنش، تراکنشی را ایجاد و همه امضاداران نیز آنرا امضا نموده‌اند، ولیکن تراکنش انجام نشده و هنوز در سرویس تراکنش‌های در انتظار مشاهده می‌شود، مشکل کجاست؟

مدیر تراکنش در سرویس مدیریت -> تنظیمات پیش فرض، نسبت به فعالسازی گزینه "نیاز به تأیید نهایی مدیر"، را اقدام نموده است لذا انجام تراکنش بعد از امضای امضاکنندگان، نیازمند تأیید تراکنش توسط مدیر تراکنش، از طریق سرویس مدیریت -> تراکنش‌ها -> تأیید مدیر

پرسش: تراکنش ثبت شده توسط مدیر تراکنش قبل از امضای امضاکنندگان، بصورت سیستمی حذف گردیده است، مشکل کجاست؟

مدیر تراکنش در سرویس مدیریت -> تنظیمات پیش فرض، نسبت به تعیین "تعداد روزهای مجاز برای امضای تراکنش"، اقدام نموده است، لذا پس از پایان مهلت یادشده در صورتیکه همه امضاکنندگان، نسبت به امضای تراکنش، اقدام نکرده باشند، تراکنش بصورت سیستمی حذف می‌گردد.

پرسش: آیا برای استفاده از سرویس‌های چک صیادی در سامانه BIB می‌باید امضاداران مشتری حقوقی با توجه به شرایط برداشت، نسبت به ثبت عضویت و فعالسازی رمزیاب، اقدام نمایند؟

الزامی جهت عضویت امضاداران در سامانه BIB و تحقق شرایط برداشت وجود ندارد و امکان استفاده از سرویس‌های پیچک در سامانه BIB برای مشتریان حقوقی در اختیار مدیر تراکنش می‌باشد. (یادآور می‌شود مدیر تراکنش می‌تواند یکی از امضاداران و یا نماینده معرفی شده از سوی شرکت باشد).

همچنین مشتری حقوقی می تواند به تعداد مورد نیاز نسبت به معرفی نماینده جهت دسترسی به سرویس های ثبت و تأیید چک صیادی، اقدام نماید.

پرسش: اشخاص مشترک در سامانه BIB چگونه از سرویس های چک صیادی استفاده می نمایند؟

1- هر یک از شرکاء که نسبت به ثبت عضویت در سامانه BIB اقدام نماید، می تواند از سرویس های چک صیادی استفاده نماید.

2- در این سرویس ها هر یک از شرکاء می تواند نسبت به صدور چک از حساب های جاری مشترک اقدام نماید.

3- در سرویس انتقال چک، امکان انتقال چکهای صادر شده در وجه مشتری مشترک و یا در وجه شخص شریکی که وارد سامانه BIB شده است (مشتری حقیقی)، وجود دارد. خاطر نشان می گردد در صورتیکه چک در وجه چند شریک صادر شده باشد جهت انتقال چک، همه ذینفعان می باید نسبت به ثبت انتقال چک، اقدام نمایند.

4- در سرویس تأیید چک، امکان تأیید چک های صادر شده در وجه مشتری مشترک و یا در وجه شخص شریکی که وارد سامانه BIB شده است (مشتری حقیقی)، وجود دارد.

پرسش: آیا امکان عدم دسترسی به برخی از حساب های مشتری حقوقی یا مشترک به درخواست مشتری در سامانه BIB، وجود دارد؟

با عضویت در سامانه BIB، لیست کلیه حساب های مشتری حقوقی یا مشترک در دسترسی کاربر خواهد بود لیکن در صورت درخواست مشتری، جلوگیری از انجام تراکنش مالی از مبدأ حساب های مورد نظر مشتری در سامانه BIB امکانپذیر می باشد بصورتیکه کاربر صرفاً به گردش حساب های یادشده، دسترسی خواهد داشت. لازم به ذکر است کاربرانی که در سامانه BIB نقش نماینده را دارند صرفاً به سرویس های ثبت و تأیید چک صیادی دسترسی داشته و به سرویس گردش حساب دسترسی نخواهند داشت.