

بانکداری الکترونیک سفیر

* معرفی سیستم سفیر

نظام متمرکز، یکپارچه و جامع بانکی یا **Core Banking** از الزامات بانکداری نوین می‌باشد. **Core Banking** مجموعه‌ای از سیستم‌هایی است که انجام اصلی‌ترین فعالیت‌های بانکی را امکان‌پذیر می‌سازد. این مجموعه پوشش‌دهنده تمامی محصولات و خدمات بانکی قابل‌ارایه نظیر سپرده‌ها، تسهیلات، پرداخت‌ها، تجارت بین‌الملل و خزانه‌داری است.

بطور خلاصه می‌توان گفت اساسی‌ترین مسئله در بانکداری الکترونیک، بکارگیری سیستم **Core Banking** یا بانکداری متمرکز، جامع و یکپارچه است که با متمرکز نمودن حساب‌های مشتریان مانند ستون فقرات در ارایه خدمات نوین بانکی عمل می‌نماید.

بانک توسعه صادرات ایران نیز به منظور ارتقاء سطح کمی و کیفی خدمات و حداکثر کردن رضایت مشتریان، از سال ۱۳۸۶ نسبت به پیاده سازی سیستم **Core Banking** تحت عنوان سیستم جامع سفیر (سامانه فراگیر یکپارچه رایانه‌ای) اقدام نموده و در حال حاضر تمامی خدمات بانکداری الکترونیک اعم از خدمات کارت، پایانه‌های فیزیکی و مجازی و خدمات حضوری مشتریان از طریق سیستم سفیر ارایه می‌گردد.

* حسابهای سفیر

- قرض الحسنه جاری
- سپرده کوتاه مدت
- سپرده بلندمدت

* کارت بانکی ها

- کارت بانک توسعه
- بن کارت توسعه
- کارت هدیه توسعه
- کارت خانواده توسعه

خدمات قابل ارائه بانکداری الکترونیکی سفیر (به تفکیک پایانه ها)

پایانه های فیزیکی	
خودپرداز (ATM)	پرداخت قبوض، انتقال وجه کارت به کارت (درون بانکی و بین بانکی)، انتقال وجه حساب به حساب درون بانکی، دریافت وجه، دریافت مانده حساب، دریافت صورتحساب، دریافت شماره حساب، تخصیص/تغییر رمز دوم کارت، تغییر رمز اول کارت.
پایانه فروش (POS)	پرداخت وجه خرید کالاها و خدمات، پرداخت قبوض، اطلاع از مانده حساب
پایانه شعب (PINPAD)	انتقال وجه کارت به کارت (درون بانکی و بین بانکی)، واریز و برداشت وجه با کارت، فعال سازی کارت، تغییر رمز اول کارت
پایانه های مجازی	
اشخاص حقیقی :	اینترنت بانک
اطلاع از خلاصه حساب، مانده حساب و صورت حساب - انتقال وجه از حساب سفیر مشتری به سایر حسابها (درون بانکی و برون بانکی) - انتقال وجه از کارت بانک توسعه مشتری به سایر کارت بانکها (درون بانکی و شتابی) - پرداخت قبوض - تخصیص/تغییر رمز دوم کارت - پرداخت اقساط تسهیلات و اطلاع از مانده تسهیلات - دستور پرداخت - خدمات چک - امور کاربران.	
اشخاص حقوقی :	تلفن بانک (شماره تلفن ۲۷۲۲)
اطلاع از خلاصه حساب، مانده حساب و صورت حساب - انتقال وجه از حساب سفیر مشتری به سایر حسابها (درون بانکی و برون بانکی)	
تلفن بانک (شماره تلفن ۲۷۲۲)	پرداخت قبوض و پیگیری آن، اطلاع از مانده حساب، اطلاع از سه گردش آخر حساب، دریافت صورتحساب از طریق دوربینگر، دریافت و تغییر رمز حساب، اعلام مفقودی کارت، اطلاع از آخرین وضعیت چک مورد نظر
همراه بانک	پرداخت قبوض، دریافت مانده حساب، دریافت صورتحساب، انتقال وجه بین حسابهای شخصی مشتری، انتقال وجه به حسابهای اشخاص دیگر در بانک توسعه صادرات، پرداخت اقساط تسهیلات، استعلام چک، دریافت خدمات یکطرفه (مانند اطلاع خودکار از تراکنشهای بیش از مبلغ خاص).

* خدمات بانکداری الکترونیکی سفیر

خدمات غیر حضوری

انجام عملیات برداشت وجه	مراجعه به دستگاههای خودپرداز شبکه بانکی
عملیات حواله / انتقال وجه	<p>- انتقال وجه از طریق دستگاه خودپرداز درون بانکی و شتابی</p> <p>- انتقال وجه از طریق اینترنت بانک</p> <p>انتقال وجه از حساب سفیر مشتری به سایر حسابها (درون بانکی و بین بانکی ساتنا و پایا)</p> <p>انتقال وجه از کارت بانک توسعه مشتری به سایر کارت بانکها (درون بانکی و شتابی)</p>
پرداخت قبوض	تلفن بانک سفیر، اینترنت بانک سفیر، همراه بانک سفیر، خودپرداز، پایانه فروش
دریافت صورتحساب و مانده حساب	تلفن بانک سفیر، بانکداری اینترنتی سفیر، همراه بانک سفیر، خودپرداز، پایانه فروش (تنها اطلاع از مانده حساب).

خدمات حضوری

- طرح خدمت
- سامانه ساتنا
- سامانه پایا
- طرح سحاب

طرح خدمت

یکی از مهمترین خدمات بین بانکی که در حال حاضر ما بین برخی از بانکها عملیاتی گردیده یا در حال پیاده سازی است، طرح خدمت می باشد. با اجرایی شدن این طرح، ارایه فراگیر برخی از خدمات بانکی به مشتریان، از طریق تمامی شعب بانکهای عضو طرح، میسر گردیده است. از خدمات قابل ارایه در طرح خدمت که تاکنون عملیاتی گردیده است امکان واریز وجه به کلیه حسابهای متمرکز دایر در تمامی

بانک‌های عضو طرح از طریق شعب بانک‌های عضو و همچنین پرداخت وجه چک‌های صادره توسط هر یک از مشتریان بانک‌های عضو در هر یک از شعب بانک‌های عضو می‌باشد. طرح خدمت در کنار سایر طرح‌های مشابه مانند شتاب، سحاب، ساتنا و پایا، موجب کاهش نیاز بانک‌ها به تأسیس شعب بیشتر بوده و از این طریق صرفه‌جویی‌های قابل توجهی را همراه خواهد داشت.

سامانه ساتنا

با استفاده از سیستم ساتنا، دارندگان حساب‌های سفیر در بانک توسعه صادرات ایران برای انتقال وجه از حساب خود به یکی از حساب‌های موجود در سایر بانک‌ها، می‌توانند با مراجعه به شعب بانک نسبت به صدور دستور انتقال وجه اقدام نمایند. لازم به ذکر است انجام این عملیات از طریق بانکداری اینترنتی سفیر نیز (با محدودیت مبلغ انتقال) امکان‌پذیر می‌باشد.

سامانه پایا

این سامانه برای پرداخت‌های با مبالغ خرد و تعداد زیاد (از یک حساب به یک حساب و یا از یک حساب به چند حساب) و به صورت بین‌بانکی طراحی گردیده است. موارد ذیل از جمله خدمات قابل ارائه در این سامانه می‌باشد.

- پرداخت حقوق کارکنان شرکت‌ها و سازمان‌ها. با استفاده از طرح پایا حساب سازمان پرداخت کننده می‌تواند در یک بانک و حساب کارکنان در بانک‌های متعدد باشد.
- پرداخت سود سهام که در این خصوص نیز حساب پرداخت کننده سود می‌تواند در یک بانک و حساب سهامداران در شعب سایر بانک‌ها باشد.
- پرداخت اقساط تسهیلات.
- حواله‌های بانکی انفرادی

طرح سحاب

با استفاده از طرح سحاب، مشتریان می‌توانند برای انجام عملیات انتقال وجه، علاوه بر بانکداری اینترنتی سفیر و دستگاه‌های ATM، با مراجعه به شعب بانک توسعه صادرات ایران تا سقف معینی (که بیشتر از سقف تعیین شده برای اینترنت و دستگاه‌های ATM است) از طریق پایانه PINPAD شعب نسبت به انتقال وجه به حساب کارت‌بانک‌های شبکه بانکی (عضو شتاب) اقدام نمایند. در حال حاضر سقف انتقال با کارت در شعب ۱۵۰ میلیون ریال و در دستگاه ATM و اینترنت، مبلغ ۳۰ میلیون ریال می‌باشد.

*امور کاربران

• نحوه استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک سفیر

متقاضیان استفاده از خدمات بانک توسعه صادرات در ابتدا اقدام به انجام عملیات زیر نمایند:

- افتتاح یکی از انواع حساب‌های سفیر در یکی از شعب بانک

- دریافت کارت بانک و رمز مربوطه

الزامات استفاده از سامانه	سامانه
داشتن کارت بانک توسعه + رمز اول کارت	پایانه های فیزیکی
حساب سفیر + رمز حساب سفیر یا کارت بانک سفیر + رمز دوم کارت	تلفن بانک
حساب سفیر + ثبت نام در سایت بانکداری الکترونیک سفیر + دریافت دستگاه تولید رمز (OTP)	اینترنت بانک
حساب سفیر + نصب برنامه مربوطه بر روی گوشی تلفن همراه + رمز حساب سفیر	همراه بانک

رمز اول کارت

این رمز جهت استفاده در پایانه‌های فیزیکی می‌باشد.

رمز دوم کارت

این رمز برای ایجاد امنیت بیشتر طراحی شده است و مربوط به تراکنش‌هایی است که بدون استفاده از فیزیک کارت و از طریق پایانه‌های مجازی مانند بانکداری اینترنتی، همراه بانک، تلفن بانک و ... انجام می‌شود. رمز دوم کارت در دستگاه‌های خودپرداز بانک توسعه صادرات قابل تخصیص می‌باشد.

رمز حساب‌های سفیر

دریافت رمز حساب‌های سفیر از طریق مراجعه به شعبه و یا ورود به سیستم تلفن بانک با شماره کارت بانک توسعه و داشتن رمز دوم کارت امکان‌پذیر است.

دستگاه تولید رمز (OTP)

برای افزایش ضریب امنیتی ارائه خدمات از طریق سیستم بانکداری اینترنتی سفیر از رمز خاصی که توسط دستگاه (OTP) تولید می‌گردد استفاده می‌شود. دستگاه رمزیاب پس از درخواست عضویت در سیستم بانکداری اینترنتی سفیر توسط شعب به مشتریان تحویل می‌گردد.

• نحوه عضویت در بانکداری اینترنتی سفیر

- ۱- ورود به سایت بانکداری اینترنتی سفیر.
- ۲- انتخاب گزینه عضویت و تکمیل فرم مربوطه. برای این منظور، اطلاع از شماره حساب و شماره مشتری ضروری است که به یکی از روش‌های زیر قابل دریافت می‌باشد:
 - ۱-۱- مراجعه به دستگاه خودپرداز بانک توسعه صادرات ایران و دریافت رسید مانده حساب.
 - ۲-۱- مراجعه به شعب بانک.
- ۳- پس از تکمیل فرم عضویت، شماره کاربری و کد پیگیری مشتری، مشاهده خواهد شد. (شناسه کاربری برای ورود سیستم مورد استفاده قرار خواهد گرفت).
- ۴- دریافت دستگاه تولید رمز (OTP) از شعبه منتخب مشتری.
برای استفاده از سیستم بانکداری اینترنتی سفیر، دریافت دستگاه تولید رمز ضروری می‌باشد.

* مراحل نصب برنامه همراه بانک بر روی تلفن همراه

- همراه بانک سفیر یکی از خدمات بانکداری الکترونیکی بانک توسعه صادرات است که با استفاده از آن مشتریان قادر خواهند بود به صورت شبانه‌روزی و با استفاده از تلفن همراه، برخی از خدمات مورد نیاز خود را دریافت نمایند.
- مراحل نصب برنامه همراه بانک به شرح زیر است:
- ۱- تهیه نرم افزار همراه بانک سفیر
ابتدا لازم است برنامه نرم افزار همراه بانک سفیر با توجه به مارک گوشی انتخاب گردد.
 - ۲- نصب برنامه در تلفن همراه:
پس از دانلود نرم افزار از سایت بانک، کاربران می‌باید از طریق کابل یا بلوتوث، برنامه را بر روی تلفن همراه خود نصب نمایند. در هنگام نصب برنامه، سیستم تقاضای رمز عبور می‌نماید که این رمز توسط کاربر (به دلخواه) انتخاب می‌گردد.
 - ۳- ثبت شماره حساب سفیر مورد نظر در سیستم:
برای ثبت حساب، علاوه بر شماره حساب سفیر، رمز حساب نیز مورد نیاز می‌باشد که این رمز به یکی از روش‌های زیر قابل دریافت است:

- از طریق تلفن بانک سفیر (۲۷۲۲)، گزینه یک- ورود با شماره کارت - کلید ۶. برای ورود به سیستم تلفن بانک با شماره کارت، نیاز به رمز دوم کارت می‌باشد که از طریق دستگاه‌های خودپرداز بانک توسعه صادرات ایران قابل دریافت است.
- دریافت رمز از شعب بانک.

نکات ایمنی / امنیتی مربوط به بانکداری الکترونیک :

- (۱) عدم نگهداری موجودی بیش از نیاز روزانه در حساب‌های متصل به کارت بانک.
- (۲) عدم به‌همراه داشتن تعداد زیاد کارت بانک غیرضروری.
- (۳) عدم تخصیص شماره شناسنامه و تاریخ تولد به عنوان رمز اول کارت بانک.
- (۴) تخصیص یک شماره ۴ رقمی غیرقابل حدس به عنوان رمز اول کارت.
- (۵) درج یک شماره ۴ رقمی (غیراز رمز اصلی) در دو طرف کارت جهت به اشتباه انداختن سارق.
- (۶) حصول اطمینان از عدم وجود دوربین سارقان در محیط اطراف خودپرداز (دوربین‌های کوچکی که کمتر قابل مشاهده بوده و برای مشاهده رمز کارت‌بانک مشتریان در اطراف خودپرداز و با حداقل فاصله ممکن با صفحه‌کلید خودپرداز نصب می‌گردند)
- (۷) در صورت ضبط کارت توسط خودپرداز، جهت اطمینان از سرقت کارت، باید حداقل یکی از موارد ذیل رخ دهد: نمایش پیام خارج از سرویس شدن خودپرداز - چشمک زدن چراغ LED کارت‌خوان خودپرداز.
- (۸) به هنگام ورود رمز کارت در خودپرداز و پایانه فروش، از مشاهده رمز توسط افراد دیگر جلوگیری شود (دست دیگر بعنوان محافظ انگشتان واردکننده رمز قرارگیرد)
- (۹) در صورت اجبار ارائه رمز به مسئول فروشگاه، رمز را از طریق صفحه نمایشگر موبایل خود به فروشنده نشان داده و بلافاصله آن را پاک نمایید. از واردنمودن صحیح رمز توسط مسئول فروشگاه در پایانه فروش اطمینان حاصل نمایید.
- (۱۰) تخصیص یک رمز ۵ تا ۱۲ رقمی بعنوان رمز دوم کارت از طریق خودپرداز بانک یا اینترنت بانک.
- (۱۱) به‌خاطر سپاری شماره کارت و رمز دوم آن (نگهداری فقط شماره کارت - نه رمز کارت - در موبایل و منزل)
- (۱۲) مسدود نمودن کارت به‌هنگام موارد اضطراری از طریق تلفن بانک / همراه بانک / اینترنت بانک.

۱۳) حتی‌الامکان در محیط اینترنت، از ورود اطلاعات کارت بانکی، خودداری شود (در محیط اینترنت بیشتر از طریق خرید کارت‌های هدیه استفاده شود)

۱۴) قبل از خرید از طریق پایانه فروش موجود در فروشگاه‌ها، نسبت به مانده‌گیری کارت خود از طریق همان کارت‌خوان فروشگاه اقدام نمائید تا در صورت تراکنش خرید ناموفق در فروشگاه امکان اثبات مانده به فروشنده باشد.

۱۵) حتی‌الامکان استفاده از سیستم اینترنت بانک (دستگاه رمزیاب OTP) برای عملیاتی همچون:

- انتقال وجه از یک حساب به حساب‌های دیگر شبکه بانکی - تخصیص / تغییر رمز دوم کارت

- مسدود نمودن کارت بانکی مفقودی - پرداخت قبوض خدمات شهری - تعیین مبلغ چک - دریافت صورتحساب .

۱۶) به منظور جلوگیری از سوءاستفاده افراد کلاهبردار، به محض اتمام موجودی کارت هدیه، نسبت به امحاء آن (شکستن، خدشه‌دار نمودن نوار مغناطیسی، ...) اقدام گردد.

۱۷) اطلاع رسانی موارد فوق به دوستان و آشنایان.

کاربران بانکداری اینترنتی سفیر

۱- چنانچه از سیستم بانکداری اینترنتی سفیر استفاده می‌نمائید لازم است در حفظ و نگهداری دستگاه تولید رمز (OTP) کوشا باشید.

۲- پس از دریافت دستگاه تولید رمز در اولین فرصت نسبت به تغییر PIN دستگاه اقدام نمائید.

۳- دستگاه رمزیاب و PIN خود را در اختیار افراد غیر قرار ندهید.

۴- تا حصول اطمینان از خروج کامل از سیستم بانکداری اینترنتی سفیر، کامپیوتر خود را ترک ننمائید.

۵- شماره پیگیری صادر شده توسط سیستم اینترنت بانک، رسید تأیید عملیات می‌باشد. لذا لازم است نسبت به حفظ و نگهداری آن اقدام نمود.

کاربران همراه بانک

۱. نرم افزار همراه بانک سفیر را تنها از طریق مراجعه به وب سایت اینترنتی بانک توسعه صادرات ایران دریافت نمائید.

۲. نرم افزار همراه بانک سفیر را از سایر سایت‌های اینترنتی، پست الکترونیک و ... دریافت ننمائید.

۳. به هیچ وجه رمزهای مربوطه شامل: رمز حساب، رمز اول و دوم کارت و رمز ورود به نرم افزار همراه بانک را در اختیار دیگران قرار ندهید و آنها را در فواصل زمانی تغییر دهید.
۴. در صورت مفقود شدن یا سرقت گوشی یا سیم کارت تلفن همراه، بلافاصله رمز حساب و رمز دوم کارت خود را تغییر دهید.
۵. جهت افزایش ضریب امنیت و کارایی سیستم، بصورت دوره‌ای از طریق گزینه بازگشت به تنظیمات اولیه، تنظیمات برنامه را به حالت اولیه بازگردانید. توجه داشته باشید این عمل موجب از بین رفتن پیام‌های دریافت شده موجود در صندوق پیام‌ها و نیز اطلاعات ثبت نام حساب‌ها و سرویس‌های یکطرفه می‌گردد. متعاقب انجام این عملیات، لازم است حساب‌ها و سرویس‌ها مورد نظر بروز رسانی شوند.
۶. پیام‌های دریافتی از این سیستم که در منوی صندوق پیام‌های برنامه قرار می‌گیرند را پس از خواندن، حذف نمایید .
۷. پیش از واگذاری گوشی تلفن همراه خود ابتدا گزینه بازگشت به تنظیمات اولیه را انتخاب و برنامه را از روی گوشی حذف نمایید. با این اقدام کلیه اطلاعات حساب‌های ثبت شده و نیز پیام‌های دریافتی شما بر روی گوشی از بین می‌روند .
۸. پیش از واگذاری سیم کارت، چنانچه سیم کارت دیگری را جایگزین نمی‌نمایید لازم است حساب‌ها و سرویس‌های یکطرفه درخواستی خود را حذف نمایید و در صورتی که از سیم کارت جایگزین استفاده می‌نمایید مطابق بند بعدی عمل نمایید .
۹. در صورتی که مایل باشید از سیم کارت دیگری در گوشی تلفن همراه خود استفاده نمایید پس از تعویض سیم کارت ابتدا گزینه بازگشت به تنظیمات اولیه را انتخاب نموده و با استفاده از گزینه های انتقال حساب‌ها به سیم کارت فعلی و انتقال سرویس‌ها به سیم کارت فعلی ثبت نام حسابها و سرویس های یکطرفه خود را به سیم کارت جدید انتقال دهید.
۱۰. در زمان نصب نسخه جدید ابتدا نسخه قبلی را از گوشی خود حذف نمائید.