



موضوع: بانکداری و

پرداخت الکترونیک

جناب آقای دکتر پور سلیمی

فهرست مطالب

مقدمه و ویژگی های سیستم های پرداخت الکترونیکی:	۱
سیستم های پرداخت الکترونیکی:	۱
بانکداری الکترونیک:	۱
خدمات بانکداری الکترونیک (بانکداری اینترنتی)	۱
شاخه های بانکداری الکترونیک:	۱
کانال های بانکداری الکترونیک:	۰
پول الکترونیک	۱
ویژگی های پول الکترونیک	۲
انواع پول الکترونیکی	۳
پرداخت همراه	۴
موبایل وب	۶
کارت اعتباری	۷
معرفی انواع کارت های خرید و اعتباری	۹
کیف پول آنلاین	۰
انواع پرداخت الکترونیک	۱ Error! Bookmark not defined.
بررسی بانکداری الکترونیک بانک ملت	۲

مقدمه

همان گونه که بیان شد زمان شروع پرداخت الکترونیکی در دنیا به سال 1918 میلادی برمی گردد، یعنی هنگامی که بانکهای فدرال رزرو آمریکا به انتقال وجوه از طریق تلگراف می پرداختند.

اینترنت در سال 1970 توسط متخصصین دانشگاهی، به منظور اشتراک دریافت ها، توسعه یافت و تا سال 1993 محبوبیت اینترنت برای عموم و خصوصاً تجاری که امید به گسترش مشتریان داشتند، افزایش پیدا کرد. عواملی که بانکداران را به سمت اینترنت متوجه ساخت عبارت بود از: مواجه شدن با مبالغ هنگفت، مشتریان زیانده و رقابت بین غیر بانکی ها. در سال 1994، بانکها شروع به کاوش در اینترنت کردند تا به عنوان یک سیستم تحویلدهی پیشنهادی برای محصولات و خدماتشان، از بانکداری اینترنتی استفاده کنند. این نوع بانک برای هر تراکنشی قیمت کمتری را از بانک های شعبه دار پیشنهاد کرد.

حرکت به سمت بانکداری الکترونیکی از اوایل دهه 70 آغاز شد و پس از آن کارت های اعتباری - خودپردازها - سیستم های گویا و... وارد کشور شد و در سال 1381 سیستم شتاب یا شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی ایجاد شد.

سیستم شتاب با ایجاد ارتباط بین دستگاه های خودپرداز سه بانک صادرات - کشاورزی و توسعه صادرات آغاز بکار کرد.

در حال حاضر با توجه به افزایش چشمگیر بانک ها و موسسات مالی و اعتباری با بیش از 10,000 دستگاه خودپرداز که در سطح کشور نصب شده بوسیله سیستم شتاب می توان از آن استفاده کرد.

زمان شروع پرداخت الکترونیکی را می توان سال 1918 دانست، یعنی هنگامی که بانک های فدرال رزرو آمریکا به انتقال وجوه از طریق تلگراف می پرداختند.

پرداخت الکترونیکی اشکال گوناگونی دارد که می توان آن را به دو دسته اصلی تقسیم کرد:

1- سیستم های پرداخت برای معاملات عمده فروشی 2- سیستم های پرداخت برای معاملات خرده فروشی این مطالب با تحریم خصوصی ارتباط دارد یعنی برخی خریداران تمایل دارند هویت و مشخصات خریدهایشان گمنام باقی بماند.

ویژگی های سیستم های پرداخت الکترونیکی

1- امنیت:

ایمن ساختن اطلاعات به معنای جلوگیری از تحریف و دستیابی به اطلاعات توسط افراد غیرمجاز

2- تقسیم پذیری:

بیشتر فروشندگان تنها کارت های اعتباری را برای دامنه ای حداقل و حداکثر قبول می کنند بنابراین هر چه دامنه قبول پرداخت ها را زیادتر کند امکان پذیرش بیشتری دارد.

3-قابلیت بررسی:

سیستم باید تمام عملیات مالی را ثبت کند تا در صورت لزوم بتوان اشکالات و یا خطاهای احتمالی را ردیابی کرد.

4-قابلیت اطمینان:

سیستم باسد به قدر کافی مستحکم باشد تا کاربران در صورت قطع برق پول ها را از دست ندهند.

5-گمنامی:

این مطالب با تحریم خصوصی ارتباط دارد یعنی برخی خریداران تمایل دارند هویت و مشخصات خریدهایشان گمنام باقی بماند.

6-عدم تکذیب :

یک سیستم پرداخت اینترنتی باید گروه های درگیر را مطمئن و متعهد سازد که گروهی نتواند معاملات را انکار کرده و یا بطور غیر قانونی از زیر آن شانه خالی کند.

روشهای پرداخت	2006 (درصد)	2010 (درصد)	2012 (درصد)
الکترونیک	4.2	11.1	15.4
کارت های اعتباری	24.6	26.9	32.1
کارت های دیت	0.6	10.8	14.2
وجه نقد	19.5	18.5	16.7
چک بانکی	45.7	32.8	21.6

روش های پرداخت الکترونیک در سالهای 2006، 2010 و پیش بینی 2012

سیستم‌های پرداخت الکترونیکی

تعاریف بسیاری برای سیستم‌های پرداخت رایج شده است؛ ولی به نظر می‌رسد تعریف کمیته بال (BIS) تعریفی مناسب و کاملی برای آن باشد:

«سیستم پرداخت مجموعه‌ای از ابزار، عوامل فنی، قانونی، اجتماعی است که ارزش پولی را بین پرداخت‌کننده و گیرنده وجه منتقل می‌کند.» سیستم پرداخت را این گونه نیز تعریف کرده‌اند: «زیرساخت فناوری و قانونی که انتقال ارزش را بین دو طرف معامله میسر می‌سازد.»

در این تعریف ساده به دو موضوع مهم اشاره شده است: یکی زیرساخت فناوری و دیگری زیرساخت قانونی. منظور از زیرساخت فناوری، مجموعه سخت‌افزارها و نرم‌افزارها است که امکان انتقال ارزش را فراهم می‌سازد و زیرساخت قانونی مجموعه قوانین، مقررات و توافق‌نامه‌هایی هستند که از سیستم پرداخت حمایت کرده و در طرفین معامله ایجاد اطمینان و اعتماد می‌کنند.

۱- عناصر اصلی سیستم پرداخت الکترونیکی

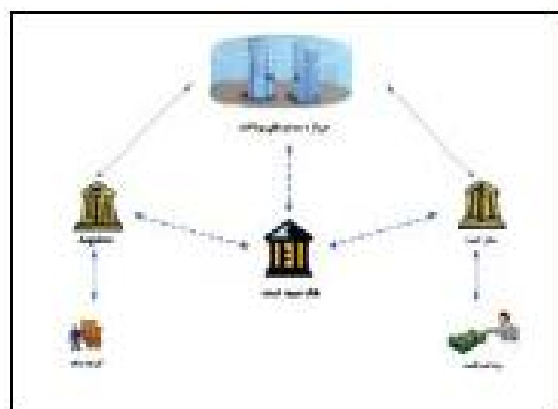
در هر سیستم پرداخت سه عنصر اصلی وجود دارد. عنصر اول مجوز پرداخت است؛ یعنی خریدار یا فرستنده وجه، به بانک مجوز می‌دهد که پرداخت صورت گیرد. عنصر دوم نهاد پرداخت است؛ یعنی بین بانک فرستنده و بانک گیرنده (در صورتی که دو بانک دخیل باشند) بابت توافق‌نامه‌ای موجود باشد تا عملیات پرداخت از حساب فرستنده به حساب گیرنده صورت پذیرد. عنصر سوم عملیات تسویه حساب بین دو بانک است. این عنصر مهم‌ترین جزء سیستم‌های پرداخت الکترونیکی محسوب می‌شود. برای این منظور عموماً از اتاق پایابانی خودکار (ACH) استفاده می‌شود. چنین اتاق‌های پایابانی به صورت خصوصی یا دولتی توسط اکثر کشورها ایجاد شده است. به عنوان مثال در بعضی از کشورهای پیشرفته سیستم FEDWIRE و CHIPS و ACH وجود دارد که تمام عملیات پایابانی بانکی را به صورت الکترونیکی انجام می‌دهند.

در حال حاضر در ایران سویچ شتاب (شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی) به حاملیت بانک مرکزی و توسط شرکت خدمات القوماتیکی رانندازی شده است. این شبکه به بانک‌ها اجازه می‌دهد تا طبق استاندارد ISO8583 اطلاعات تبادل کنند. هواینگ سیستم متنا (RTGS) و پایا (ACH) نیز روی این شبکه رانندازی شده است؛ در صورتی که انجام عملیات کلر الکترونیک (طرح سما) به صورت آزمایشی در شهر اهر انجام می‌گیرد و در سایر شهرها مکانیسم پایابانی به طور سنتی و دستی صورت می‌گیرد. فقدان چنین سیستمی در کشور عملاً

مانع بزرگی در راه ایجاد بانکداری الکترونیکی تلقی می‌شود.

۲- عامل‌های موجود در سیستم‌های پرداخت الکترونیکی

سیستم پرداخت الکترونیکی یک سیستم چندعاملی است که اطلاعات مالی بین این عامل‌ها منتقل می‌شوند. شعبای کلی این مدل و نحوه ارتباط این عامل‌ها در شکل زیر نشان داده شده است. در این نوع سیستم‌ها عامل‌های زیر وجود دارند:



پرداخت‌کننده: پرداخت‌کننده وجه که توسط مکانیسم پرداخت موجود عمل پرداخت را انجام می‌دهد.

گیرنده وجه: که توسط ابزارهای رایج شده توسط Acquirer ارزش مالی را از پرداخت‌کننده دریافت می‌کند.

دریافت‌کننده: ایجاد زیرساخت‌های مورد نیاز و به وجود آوردن امکانات امن لازم برای گیرنده وجه که بتواند ارزش مالی را از پرداخت‌کننده دریافت کند.

صادرکننده: رایج ابزار یا اطلاعات مورد نیاز به پرداخت‌کننده وجه و همچنین بررسی اعتبار تراکنش‌ها.

دروازه سیستم‌های پرداخت: ایجاد ارتباط بین دریافت‌کننده‌ها و

صادرکننده‌ها و تبادل تراکنش‌های مالی پرداخت مابین آن‌ها

بانک تسویه‌کننده: تسویه حساب مابین دریافت‌کننده و صادرکننده و

اپراتور پرداخت با توجه به ضوابط تعریف شده

توجه: هر یک از موارد شرح داده شده یک نقش هستند و یک عامل می‌تواند به تنهایی چندین نقش را ایفا کند. برای مثال بیشتر بانک‌ها، به ویژه در ایران، هر دو نقش صادرکننده و دریافت‌کننده را ایفا می‌کنند.

تظام‌های پرداخت در عصر جدید

پیدایش ابزارهای نوین در صنعت بانکداری به همراه تقاضای روزافزون

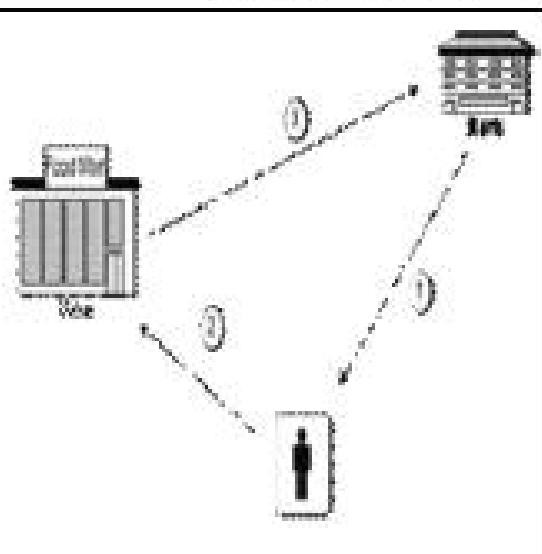
که این بار بر خلاف حالت قبل، یک بار به بانک مراجعه صورت گرفته و کاهش حجم مراجعات مشتریان برای بانک نیز صرفه‌جویی‌های زیادی را در پی دارد.)

شخص به فروشگاه مراجعه و با استفاده از کارت خود و دستگاه خاصی که بانک در اختیار فروشگاه قرار داده وجه ماهه ازای خرید را جابجا می‌کند. (پول همچنان در اختیار بانک است و تنها مالکیت این پول از مشتری سلب و به فروشنده داده می‌شود. فروشنده به‌منظور واریز پول به بانک مراجعه نکرده، علاوه بر این، فروشنده حتما پول را در بانک صادرکننده کارت نگهداری می‌کند.)

مشتریان برای دستیابی به خدمات آسان‌تر بانکی، این سمت را دچار تحولی شگرف کرده است. حضور شعب مجازی در قالب بانکداری الکترونیکی، ارمان جدید فن‌آوری اطلاعات برای دنیای بانکداری و پاسخ به این تقاضای جدی است. در این میان، خدمات کارت، طبق آمار، جزء پرطرفدارترین و کاربردی‌ترین سرویس‌های بانکی مدرن محسوب می‌شود و سیستم کارت جزء ضروری یک سیستم جامع بانکداری به‌شمار می‌آید.

چرا کارت؟

چرخه گردش پول زیر را در نظر بگیرید:



ابزارهای پذیرش کارت (Card Acceptance Device):
 ابزارهای پذیرش کارت (CAD) در حقیقت به‌عنوان یک واسطه بین دارنده کارت و سیستم مرکزی عمل می‌کنند.
 عمده‌ترین ابزارهای پذیرش کارت عبارتند از:

۱. ATM

۲. EFT POS

۳. PIN PAD

۴. Self Services Kiosk

۵. متمرکز کننده (Concentrator):

وظیفه این بخش، برقراری اتصال بین نقطه‌تماس و ارایه سرویس با مرکز اصلی است. با توجه به بعد مسافت و هزینه‌های مخابراتی برای افزایش راندمان و کاهش هزینه‌ها در هر شهر و یا مرکز استان، نقطه‌ای برای جمع‌آوری تماس‌ها در نظر گرفته می‌شود و این نقطه در یک شبکه عمومی گسترده (WAN) به سامانه مرکزی متصل هستند.

این روال، فرآیندی روزمره و عمده‌ترین چرخه کاربردی پول است.

معایب این فرایند بدین شرح است:

پول از لحظه‌ای که توسط مشتری دریافت می‌شود تا لحظه‌ای که توسط فروشنده به بانک برگشت داده می‌شود، در اختیار بانک نیست و بانک نمی‌تواند آن را در محاسبه موجودی ذخایر خود لحاظ کند. احتمال این نیز هست که پول‌های جمع‌آوری شده توسط فروشگاه به بانک دیگری (بانک رقیب) واریز شود.

استهلاک این پروسه زیاد است، ممکن است اسکناس یا سکه آسیب ببیند یا به سرقت رود.

برای قاطع‌آمدن بر مشکلات این چرخه، بانک‌ها راه حل استفاده از کارت و پایانه فروش را پیشنهاد دادند. بدین ترتیب که این چرخه به‌صورت سری و در عالم مجازی رخ داده و پولی از بانک خارج و وارد نشود. با استفاده از کارت روال بالا به‌صورت زیر تغییر می‌یابد:

شخص به بانک مراجعه و کارت خود را دریافت می‌کند. (ذقت کنید

۳- ویژگی‌های سیستم‌های پرداخت الکترونیکی مناسب

۱- قابلیت اطمینان ۱ و امنیت ۲: نخستین ویژگی یک سیستم پرداخت الکترونیکی، امنیت و قابل اطمینان بودن آن است. با توجه به حساسیت معاملات تجاری و پرداخت وجه، سیستم پرداخت الکترونیکی باید با قابلیت اطمینان بالا، همواره در دسترس کاربران باشد و میزان خطا و مشکلات امنیتی در آن نزدیک به صفر باشد. برای این منظور باید از سخت‌افزارها، نرم‌افزارها و پروتکل‌های امنیتی مطمئن استفاده شود. منظور از قابلیت اطمینان سیستم‌های پرداخت الکترونیکی این است که سیستم همواره در دسترس کاربران باشد و چنانچه با خطای سخت‌افزاری یا نرم‌افزاری مواجه شد، سریعاً خطا تشخیص داده شود و سیستم‌های موازی آن وارد عمل شوند و یا خطا یا نقص به‌طور خودکار برطرف شود.

۲- مقیاس‌پذیری: دومین ویژگی سیستم

پرداخت الکترونیکی مناسب، عدم وجود محدودیت در استفاده کاربران از سیستم و عدم کاهش کارایی به هنگام افزایش تعداد کاربران است.

۳- رعایت گمنامی: یکی دیگر از

خصوصیات یک سیستم پرداخت الکترونیکی رعایت اصل گمنامی است. مشخصه افرادی که با این سیستم ارتباط برقرار می‌کنند و یا مامل‌های را انجام می‌دهند، نباید آشکار و قابل پیگیری باشد. به عبارت دیگر حداقل

آشکار کردن آن برای افراد مادی ممکن نباشد و یا هزینه بالایی داشته باشد. البته ممکن است برای پیگیری‌های قانونی با طراحی روش‌هایی بتوان افراد دست‌اندرکار یک معامله غیرقانونی را شناسایی کرد.

۲- قابل قبول بودن: برای طرفین یک معامله، باید سیستم پرداخت و مکانیسم آن قابل قبول باشد. مبنای قابل قبول بودن می‌تواند قانونی یا قراردادی باشد.

۳- انعطاف‌پذیری:

یک سیستم پرداخت الکترونیکی مناسب، سیستمی است که بتواند با ابزارها و روش‌های مختلف پرداخته کار کند و کاربر را محدود به یک روش خاص نکند. برای مثال با انواع کارت‌های بدهکار، اعتباری، هزینه و دیگر کارت‌ها قابل اجرا باشد.

۴- تبدیل‌پذیری: انواع ابزارها و روش‌های پرداخت مورد استفاده در سیستم پرداخت، باید قابلیت تبدیل به یکدیگر را داشته باشند. علاوه بر این تا حد ممکن، امکان تبدیل ارز را نیز فراهم کنند.

۷- کارایی: منظور از کارایی، میزان سرعت انجام معامله است.

سرعت و کارایی یک سیستم پرداخت باید در حد مطلوب باشد. برای این منظور معمولاً از پروتکل‌های ساده‌تر برای مبالغ پایین استفاده می‌شود تا از این طریق ترافیک را کاهش داده و کارایی را بالا ببرند. ۸- سهولت استفاده از سیستم: سیستم پرداخت الکترونیکی باید به گونه‌ای طراحی شود که کاربر، حداقل اطلاعات را وارد سیستم کرده و بدون وارد کردن جزئیات معاملات، بتواند به خرید و پرداخت وجه اقدام کند. علاوه بر این باید ابزارهای مناسب در اختیار کاربر قرار گیرد تا بتواند از مراحل انجام معامله قدم به قدم اطلاع کسب کند و راهنمایی لازم به وی ارائه شود.

۹- دارا بودن مرکز امداد مشتریان با ویژگی‌های

ذیل:

- اطلاع‌رسانی درباره ماهیت انواع خدمات

ارائه‌شونده

- آموزش اولیه برای نحوه استفاده از

هر خدمت

- بررسی مشکلات مشتریان در

بهره‌گیری از این خدمات و تلاش

برای مرتفع کردن آن‌ها

- پیگیری رفع مغایرت‌های احتمالی در

تراکنش‌ها

- ایجاد پل ارتباطی میان مشتریان و مسئولان

بانک

- اطلاع‌رسانی به منظور آشنا کردن عموم مردم با محصولات جدید ارائه شده

- اعتمادسازی عمومی برای استفاده از این خدمات و بیان جذابیت‌های استفاده از آن‌ها

۴- مکانیسم‌های پرداخت در سیستم‌های پرداخت الکترونیکی

برای پرداخت معمولاً سه مکانیسم وجود دارد: ۱- پرداخت نقدی مثل سکه و اسکناس ۲- پرداخت و انتقال وجه از طریق بانک ۳- تهاتر کالا به کالا. نوع اول و سوم در سیستم‌های پرداخت الکترونیکی جایی ندارند زیرا نقل و انتقال به این شیوه امکان‌پذیر نیست. بنابراین وقتی از سیستم‌های پرداخت الکترونیکی صحبت می‌شود، منظور همان مکانیسم پرداخت بانکی است. به عبارت دیگر مکانیسم‌ها و ابزارهای قانونی ویزهای که برای التزام به پرداخت مبلغ معینی پول، طراحی شده‌اند. با پیشرفت‌هایی که در فناوری اطلاعات و ارتباطات ایجاد شده است، ابزارهای پرداخت نیز متحول شده‌اند. مهم‌ترین ابزارهای پرداخت سیستم‌های الکترونیکی در حال حاضر در ادامه آمده‌اند:

۱- کارت‌ها

کارت‌ها انواع مختلفی دارند که برای مقاصد مختلفی بر اساس فناوری متفاوتی طراحی شده‌اند. کارت‌ها شامل کارت، به‌کار، کارت اعتباری، کارت هزینه و انواع کارت‌های هوشمند است.

۲- پول الکترونیکی: اخیراً در کشورهای پیشرفته نظیر آمریکا و انگلیس عرضه می‌شود. پول الکترونیکی عبارت است از ارزش پولی ذخیره شده به شکل دیجیتالی، که برای پرداخت‌های فوری معاملات در دسترس است. پول الکترونیکی در حال حاضر مرحله معرفی خود را می‌گذراند. ۳- چک الکترونیکی: تقریباً مشابه پول الکترونیکی است با این تفاوت که در مکانیسم چک الکترونیکی سه طرف درگیر هستند (خریدار، فروشنده و بانک) در حالی که در پول الکترونیکی فقط دو طرف وجود دارد (خریدار و فروشنده).

۴- سیستم پرداخت خودکار: اغلب سیستم‌های پرداخت، برای پرداخت‌های با ارزش بالا طراحی شده‌اند. اخیراً نظر صاحبان به سیستم جدیدی تحت عنوان سیستم‌های پرداخت خود جلب شده است و آن پرداخت‌های بسیار جزئی با مبالغ بسیار کم است.

با توجه به گسترش اینترنت پیش‌بینی می‌شود که در سیستم‌های پرداخت الکترونیکی آینده، مکانیسم پرداخت به سمت کارت‌ها، پول الکترونیکی و پرداخت‌های خود سوئی پیدا کند.

۵- مشکلات و موانع

شناخت مشکلات و محدودیت‌ها، به برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیران کشور که قصد گسترش و توسعه تجارت الکترونیکی و بانکداری الکترونیکی در کشور را دارند کمک خواهد کرد تا برنامه جامعی را برای این منظور تدوین کنند.

سواری چون ضعف فرهنگی در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی، وجود روزه‌هایی برای سوءاستفاده از اطلاعات کارت مشتریان، سرعت کیف حاوی مدارک و اسناد الکترونیکی بانکی، شیوه رسیدگی به تخلفات فناوری اطلاعات و نگرانی ناشی از حجم عظیم نقدینگی جایجا شونده در تراکنش‌های الکترونیکی جزء موانع و مشکلات پرداخت الکترونیکی در کشور هستند که به ذکر معادلی دو مورد نخست می‌پردازیم:

• نداشتن اطلاعات کافی در زمینه مزایای استفاده از پایانه‌های

فروشگاهی و خرید اینترنتی، اعتماد بی‌مورد و در اختیار گذاشتن رمز کارت الکترونیکی به فروشندگان، نوشتن رمز روی کارت • سارقان نوین یا همان هکرها یک سایت را که از نظر ظاهری کاملاً مشابه سایت‌های بانک‌هاست طراحی کرده و ضمن فریب افراد اطلاعاتشان را سرقت می‌کنند و به طبع آن حساب قربان خوردگان خالی می‌شود.

روش‌های پیشنهادی

• تلاش برای کاهش روزافزون نارسایی در تراکنش ابزارهای پرداخت الکترونیکی و جلب مشارکت رسانه‌های عمومی به منظور فرهنگ‌سازی هرچه بیشتر و تسهیل استفاده از این خدمات.

• آموزش و فرهنگ‌سازی مشتریان برای ترفیب به استفاده از پایانه‌های فروشگاهی به جای پرداخت پول نقد از خودپردازهای بانکی

• توسعه پیونده شبکه ارتباطی بین بانکی روی پایانه‌های فروش بانکی‌های مختلف برای پذیرش کارت همه بانک‌ها.

• تلاش همه بانک‌ها برای افزایش کمی و کیفی پایانه‌های فروش و بالا رفتن دسترسی و

اطمینان از عملکرد پایانه‌ها به صورت ۲۴x۷

• تشخیص سایت‌های تقلبی، کافی است آدرس پرداخت الکترونیکی بانک خود را به‌دستی بشناسید، چراکه هیچ هکری نمی‌تواند آن را سرقت کند. حتماً دقت داشته باشید که در کنار آدرس سایت عبارت <https://> ذکر شده باشد.

نتیجه‌گیری

در این مقاله ویژگی‌های سیستم‌های پرداخت الکترونیکی بررسی و تشریح شد. آشکار است که برخورداری از مرکز امداد مشتریان با ویژگی‌های ذکرشده و سهولت استفاده از سیستم بیشترین تأثیر و تبدیل‌پذیری کمترین تأثیر را داشته است.

مراجع

1. www.suapript.com
2. www.bi.org.ir
3. www.stmag.ir



بانکداری الکترونیکی چیست؟

به طور کلی میتوان گفت بانکدار یا الکترونیکی عبارت است از فراهم آوردن امکاناتی برای کارکنان در جهت افزایش سرعت و کارایی آنها در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و همچنین فرآیندهای بین شعبه ای و بین بانکی در سراسر دنیا و ارائه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری به مشتریان که با استفاده از آنها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک، در هر ساعت از شبانه روز (24 ساعته) (از طریق کانال های ارتباطی ایمن و با اطمینان عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند).

به عبارت دیگر بانکداری الکترونیکی استفاده از فناوری های پیشرفته نرم افزاری و سخت افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت الکترونیکی است و نیازی به حضور فیزیکی مشتری در شعبه نیست.

خدمات بانکداری الکترونیک (بانکداری اینترنتی)

بانکداری الکترونیک شامل سیستم هایی است که مشتریان موسسات مالی را قادر می سازد تا در سه سطح اطلاع رسانی، ارتباط و تراکنش از خدمات و سرویس های بانکی استفاده کنند:

1- اطلاع رسانی:

این سطح ابتدایی ترین سطح بانکداری اینترنتی است. بانک اطلاعات مربوط به خدمات و عملیات بانکی خود را از طریق شبکه های عمومی یا خصوصی معرفی می کند.

2- ارتباطات:

این سطح از بانکداری اینترنتی امکان انجام مبادلات بین سیستم بانکی و مشتری را فراهم می آورد. ریسک این سطح در بانکداری الکترونیک بیشتر از شیوه سنتی است و کنترل های مناسبی را برای عدم دسترسی به شبکه اینترنت بانک و سیستم های رایانه ای نیاز دارد.

3- تراکنش:

این سیستم متناسب با نوع اطلاعات و ارتباطات خود از بالاترین سطح ریسک برخوردار است و با یک سیستم امنیتی کنترل شده قادر است، صدور چک، انتقال وجه و افتتاح حساب را انجام دهد.

شاخه های بانکداری الکترونیک

- انواع مختلف بانکداری الکترونیک عبارتند از: بانکداری اینترنتی
- بانکداری مبتنی بر تلفن همراه و فناوری های مرتبط با آن

- بانکداری تلفنی
- بانکداری مبتنی بر نماير
- بانکداری مبتنی بر دستگاه‌های خودپرداز
- بانکداری مبتنی بر پایانه‌های فروش
- بانکداری مبتنی بر شعبه‌های الکترونیکی
- بانکداری مبتنی بر دستگاه‌های کارت خوان

کانالهای بانکداری الکترونیک

برای ارائه خدمات بانکداری الکترونیک کانالهای متعددی وجود دارد که برخی از آنان عبارتند از:

-رایانه های شخصی

-کیوسک

-شبکه های مدیریت یافته

-تلفن ثابت و همراه

-دستگاه های خود پرداز

-POS پایانه های فروش

در روش شبکه های مدیریت یافته، بانکها برای ارتباط با مشتریان خود از شبکه هایی که ایجاد شده، استفاده می کنند. در روش اینترنت با رایانه های شخصی، بانک از طریق ایجاد یک پایگاه اینترنتی و معرفی آن به مشتریان با آنها ارتباط متقابل برقرار کرده و ارائه خدمت می کند. در روش بانکداری تلفنی، (تلفن اعم از تلفن ثابت و همراه) وسیله ارتباطی بانک با مشتریان خود بوده و از اینطریق خدمات بانکی عرضه می شود.

با استفاده از ماشین های خود پرداز نیز بانکها میتوانند خدمات متنوعی از قبیل برداشت نقدی، سپرده گذاری، انتقال وجوه، پرداخت صورتحساب، قبوض و غیره را به مشتریان خود ارائه دهند.

-پرداخت الکترونیکی

زمان شروع پرداخت الکترونیکی را می توان سال 1918 دانست، یعنی هنگامی که بانک های فدرال رزرو آمریکا به انتقال وجوه از طریق تلگراف می پرداختند. پرداخت الکترونیکی اشکال گوناگونی دارد که می توان آن را به دو دسته اصلی تقسیم کرد:

1-سیستم های پرداخت برای معاملات عمده فروشی

2-سیستم های پرداخت برای معاملات خرده فروشی

در چنین مکانیسم هایی پرداخت به صورت بر خط نیز وجود دارد و از طریق بررسی و کنترل زوایای مختلف

سیستم، اعمال می شود. تعدادی از ابعاد در محدوده پرداخت های الکترونیکی جزئی(خرده فروشی)به عنوان پول الکترونیکی شناخته شده اند. این ابداعات که در حال حاضر نیز در مرحله اول توسعه و پیشرفت قرار دارند، بالقوه دارای این قدرت هستند که قواعد حاکم بر پول نقد را در مورد پرداخت های خرده فروشی به چالش کشیده و در عین حال می توانند معاملات خرده فروشی را هم برای مصرف کننده و هم برای تجار، ساده تر و ارزان تر گردانند. در این زمینه ادعا شده است که پول الکترونیکی مفهومی جدید از کیف پول را ارائه نموده، سیستم پرداخت تجاری را برای اینترنت به وجود آورده و راه دولت ها را برای پرداخت به صورت الکترونیکی، تغییر داده و انقلابی را در گردش ارزش (پول (از طریق خطوط تلفن و امواج) الکترونیکی (پدید آورده است.

پول الکترونیکی

در سالهای اخیر، مصرف کنندگان تمایل چشمگیری برای انجام مبادلات الکترونیکی از خود نشان داده اند. کاهش هزینه و افزایش سرعت دسترسی به اینترنت و مزایای اقتصادی و اجتماعی تجارت الکترونیکی از دلایل اصلی توجه مردم به اینگونه مبادلات است. تجارت الکترونیک واژه ای است که برای تجارت از طریق سیستم های اطلاعاتی - ارتباطی بکار می رود. در واقع پول الکترونیکی یک مکانیسم پرداخت ارزش ذخیره شده یا پیش پرداخت شده است که در آن مقداری از وجوه یا ارزش که برای مصرف کننده قابل استفاده است، در یک وسیله و قطعه الکترونیکی ذخیره شده و در تصرف مشتری است.

امروزه این مسئله پذیرفته شده است که بانکداری الکترونیکی می تواند به دو جریان مجزا تقسیم شده است:

یکی عبارت است از محصولات پول الکترونیکی، به ویژه در شکل محصولاتی که ارزش را ذخیره می کنند و دیگری عبارت است از تحویل و دسترسی الکترونیکی به محصولات. این ها محصولاتی هستند که به مصرف کننده این امکان را می دهند تا از وسایل ارتباطی الکترونیکی استفاده کرده و به این ترتیب به خدمات پرداخت قراردادی دسترسی داشته باشند.

به عنوان مثال :دسترسی به یک کامپیوتر شخصی و یا شبکه کامپیوتری(نظیر اینترنت (برای پرداخت کارت الکترونیکی یا ارسال دستوری برای انتقال وجوه بین حسابهای بانکی. از آنجایی که پول الکترونیکی همچنان در مراحل اولیه پیشرفت است، هنوز تعریف واحدی از پول الکترونیکی وجود ندارد و اشخاص مختلفی پول الکترونیکی را به روش های متفاوتی تعریف کرده و توضیح داده اند.

جامعه اروپا در پیش نویس دستورالعمل خود، پول الکترونیکی را بدین گونه توصیف نموده است:

1-بر روی قطعه ای الکترونیکی همانند تراشه کارت و یا حافظه کامپیوتر به صورت الکترونیکی ذخیره شده.

2- به عنوان یک وسیله پرداخت برای تعهدات اشخاصی غیر از موسسه صادر کننده، پذیرفته شده است.

3- بدین منظور ایجاد شده است که به عنوان جانشین الکترونیکی برای سکه و اسکناس در دسترس و اختیار استفاده کنندگان قرار گیرد.

4- به منظور انتقال الکترونیکی وجوه و پرداخت ها با مقدار محدود ایجاد شده است.

مشاور امور مصرف کنندگان آمریکا، پول الکترونیکی را به این عنوان توصیف نموده است:

پولی است که به صورت الکترونیکی حرکت کرده و به گردش در می آید و می تواند به صورت کارت هوشمند و یا کارت هایی که در آنها ارزش ذخیره شده، یا کیف پول الکترونیکی ارائه شود. همچنین نمی تواند در پایانه فروش استفاده شده و یابد و دخالت هیچ شخص دیگری و مستقیماً به صورت شخص به شخص مورد استفاده قرار گیرد و نیز می تواند از طریق خطوط تلفن به سوی بانک ها و یا دیگر ارائه دهندگان خدمات و یا صادرکنندگان (پول الکترونیکی) به حرکت درآمده و یا خرج شود.

ویژگی های پول الکترونیکی

- ارزش بر روی قطعه و یا وسیله الکترونیکی و به صورت الکترونیکی ذخیره می شود. محصولات گوناگون از لحاظ اجرای تکنیکی متفاوت هستند. در پول الکترونیکی مبتنی بر کارت، یک قطعه سخت افزاری کامپیوتری که مخصوص بدان و قابل حمل بوده و نوعاً یک ریز پردازنده است، در یک کارت پلاستیکی جای داده شده در حالی که پول الکترونیکی مبتنی بر نرم افزار، از یک نرم افزار تخصصی و مخصوص که بر روی کامپیوتر شخصی نصب شده، استفاده می شود.

- ارزش موجود در پول الکترونیکی به چند طریق و به صورت الکترونیکی منتقل می شود. برخی از انواع پول الکترونیکی امکان انتقال موازنه های الکترونیکی را مستقیماً از یک مصرف کننده به دیگری و بدون دخالت شخص ثالث (همانند صادرکننده پول الکترونیکی) فراهم می آورند و آنچه که بیشتر متداول و مرسوم است آن است که تنها پرداخت های مجاز و ممکن، پرداخت از مصرف کننده و تاجر و همچنین امکان باز خرید ارزش پول الکترونیکی برای تاجر است.

- قابلیت انتقال، محدود به معاملاتی است که سابقه آنها ثبت و ضبط شده باشد. در اکثر روش ها و رویه های محصول، برخی از جزئیات معاملات بین تاجر و مصرف کننده در یک پایگاه داده مرکزی ثبت و ضبط می شود که قابل نمایش دادن و ارائه هستند. که مواردی که معاملات بطور مستقیم بین مصرف کنندگان امکان پذیر باشد، این اطلاعات بر روی دستگاه شخصی مصرف کننده ضبط می شود و تنها هنگامی می تواند از طریق دستگاه مرکزی نمایش داده شده و ارائه شود که مصرف کننده از طریق اپراتور (عامل طرح) پول الکترونیکی قرار داد بسته باشد.

- تعداد شرکا و طرفینی که به نحو کارکردی و موثر در معاملات پول الکترونیکی دخیل و درگیر هستند، بسیار بیشتر از معاملات قرار دادی است. عموماً در معاملاتی پول الکترونیکی، چهار دسته از افراد دخیل هستند: صادرکننده ارزش

پول الکترونیکی، اپراتور شبکه، فروشنده سخت افزارها و نرم افزارهای خاص و ویژه، نقل و انتقال دهنده و تسویه کننده معاملات پول الکترونیکی.

-صادر کننده پول الکترونیکی مهمترین شخص در این میان است در حالی که اپراتور شبکه و فروشنده، ارائه کنندگان خدمات فنی هستند و نهادهای انتقال دهنده و تسویه کننده پول الکترونیکی، بانکها و یا شرکت هایی با ماهیت بانک هستند که خدماتی را ارائه می دهند که مشابه با خدماتی است که برای دیگر ابزارهای پرداخت بدون پول نقد نیز ارائه می شود.

-موانع فنی و اشتباهات انسانی می تواند اجزای معاملات را مشکل و یا غیر ممکن سازد در حالی که در معاملات مبتنی بر کاغذ چنین مشکلی با این حجم وجود ندارد .

انواع پول الکترونیکی

پول الکترونیکی به شیوه های مختلف تقسیم بندی می نمایند، در یکی از تقسیم بندی ها پول الکترونیکی را به دو دسته تقسیم می نمایند:

-پول الکترونیکی شناسایی شده

این نوع پول الکترونیکی حاوی اطلاعاتی در مورد هویت مالک آن می باشد که تا حدودی مانند کارت های اعتباری است. این پول ها دارای قابلیت ردگیری می باشند و هویت دارنده آن قابل شناسایی است. قابلیت استفاده این پول در دو روش پیوسته و ناپیوسته امکان پذیر است.

-پول الکترونیکی غیر قابل شناسایی (بی نام و نشان)

این نوع پول دیجیتال خصوصیته مخفی بودن هویت فرد دارنده اش، را در بر دارند، و از این لحاظ درست مانند پول کاغذی سنتی عمل می کند. هنگامی که پول دیجیتال از حساب برداشت شد بدون باقی گذاشتن هیچ اثری می توان آن را خرج نمود و با توجه به این نکته که هنگام ایجاد کردن پول دیجیتال از امضاهای نامشخص استفاده می شود امکان پیگیری آن برای هیچ بانکی وجود ندارد. هر کدام از پول های الکترونیکی فوق الذکر به دو دسته پول الکترونیکی پیوسته و پول الکترونیکی ناپیوسته تقسیم می شود.

معایب:

1-یکپارچگی خاصی در زمینه روش ها و بسته های نرم افزاری در این روش وجود ندارد.

2-نیاز به ابزار و سیستم های اضافی برای پرداخت و دریافت پول دارد.

3-امکان پیگیری وجوه انتقال وجود ندارد.

مزایا:

1- وجوه در همان زمان انجام عملیات و بدون پردازش های اضافی و پشت صحنه انتقال می یابد.

2- هیچ گونه هزینه مازاد و اضافی ندارد.

3- خریدار ناشناس می ماند.

پرداخت همراه

پرداخت همراه به روش پرداخت جایگزین و وفق پذیر جدیدی - به خصوص در آسیا و اروپا - به شمار می آید. در عوض پرداخت نقدی، چک یا کارت اعتباری، مصرف کنندگان می توانند تلفن همراه را برای طیف گسترده ای از خدمات، محصولات دیجیتال و یا محصولات فیزیکی استفاده کنند. به عنوان مثال:

- موسیقی، فیلم، آهنگ، بازی آنلاین و یا اشتراک اقامت، تصویر زمینه و دیگر محصولات دیجیتال

- کرایه حمل و نقل (اتوبوس، مترو و یا قطار)، مترو پارکینگ و سایر خدمات کتاب ها، مجلات، بلیط و دیگر اجسام فیزیکی

چهار مدل اصلی برای پرداخت های تلفن همراه وجود دارد:

1- پرداخت بر مبنای اشتراک پیام کوتاه

2- صدور مستقیم صورتحساب موبایل

3- پرداخت موبایل وب (WAP)

4- بدون تماس (ارتباط میدان نزدیک)

پرداخت همراه در بسیاری از نقاط اروپا و آسیا به خوبی وفق یافته است. بازار مشترک برای تمام انواع پرداخت های همراه انتظار دارد تا سال 2015 مقدار معاملات به بیش از 700 بیلیون دلار در سطح جهان برسد، در حالی که بازار پرداخت همراه برای کالاها و خدمات، به استثنای معاملات بدون تماس و انتقال پول، انتظار می رود به بیش از 300 بیلیون دلار در سطح جهان در سال 2013 برسد.

برخی از راههای پرداخت تلفن همراه نیز در کشورهای در حال توسعه برای ریز پرداخت استفاده می شود.

پرداخت بر مبنای اشتراک پیام کوتاه

مصرف کننده درخواست پرداخت را از طریق متن پیام کوتاه یا کد دستوری می فرستد و هزینه اشتراک بر روی قبض موبایل یا کیف پول موبایل او اعمال می شود. فروشنده مورد نظر از موفقیت آمیز بودن پرداخت مطلع می شود و پس از آن می تواند مانند سابق هزینه را واریز شده را بپردازند.

از آنجایی که یک آدرس قابل اعتماد برای تحویل داده نمی شود، این کالاها اغلب به صورت دیجیتالی با استفاده از سرویس پیام چند رسانه ای برای ارائه موسیقی خریداری شده، زنگ، تصاویر پس زمینه و غیره مورد استفاده قرار می گیرد.

خدمات پیام چند رسانه ای همچنین می تواند بارکد را اسکن شده برای تأیید پرداخت توسط فروشنده به او ارائه کند. این به عنوان بلیط الکترونیکی برای دسترسی به رویدادها و یا برای جمع آوری محصولات سخت استفاده می شود.

پرداخت های تراکنشی در آسیا و اروپا بسیار محبوب گشته است، اما در حال حاضر توسط روش های دیگر پرداخت همراه انجام می گیرد، از جمله پرداخت های وب همراه (WAP)، پرداخت همراه مشتری (MET.Android) و (جاوا) و قبض مستقیم صورتحساب موبایل به این دلایل:

1-قابلیت اطمینان ضعف – پرداخت تراکنشی به راحتی می تواند با گم شده پیام، منجر به شکست شود.

2-امنیت - رمزنگاری پیام کوتاه /کد دستوری در رابط رادیو به پایان می رسد، سپس پیام متن فاش است.

3-سرعت کم – ارسال پیام می تواند آهسته باشد و می تواند ساعت ها وقت فروشنده را بگیرد.مصرف کنندگان نمی خواهند بیش از چند ثانیه منتظر پرداخت بمانند.

4-هزینه بالا – هزینه های بالایی در ارتباط با این روش پرداخت وجود دارد:

<<هزینه راه اندازی کدهای کوتاه

<<پرداخت پول برای تحویل از رسانه ها از طریق سرویس پیام چند رسانه ای

<<هزینه های حمایت از مشتری برای حسابرسی کاربری برای تعداد پیام هایی که از دست رفته و یا به تعویق افتاده است.

5-نرخ پایین پرداخت ها – اپراتور هزینه های بالایی را در اجرا و حمایت از پرداخت های معاملاتی متحمل می شود که منجر به کاهش 30 درصدی میزان پرداخت ها به فروشنده است.

6-پیگیری کم در فروش – پرداخت پس از آن که پیام ارسال شده است و محصولات دریافت گردید، مصرف کنندگان قابلیت های کمی برای انجام دارند. برای آنها را به یاد داشتن خرید کالا و یا چگونگی خرید دشوار است.

صورتحساب مستقیم موبایل

مصرف کننده با استفاده از گزینه صدور صورت حساب تلفن همراه در سایت تجارت الکترونیک، مانند سایت بازی آنلاین پرداخت را انجام می دهد. پس از دو فاکتور تأیید هویت مربوط به PIN و رمز عبور یک بار مصرف، حساب تلفن همراه مصرف کننده برای خرید شارژ می شود. این روش جایگزین پرداخت، نیازی به استفاده از کارت اعتباری بانکی یا ثبت نام در سیستم پرداخت آنلاین مانند پی پال نیاز ندارد، در نتیجه نیاز به بانک ها و شرکت های کارت اعتباری از سر برداشته می شود. این نوع روش پرداخت تلفن همراه، که در آسیا بسیار رایج و محبوب شده است، مزایای زیر را دارد:

1- امنیت - دو عامل احراز هویت و مدیریت ریسک از تقلب جلوگیری می کند.

2- راحتی - بدون ثبت نام و عدم نیاز به هیچ نرم افزار جدید تلفن همراه

3- آسانی - این گزینه ای دیگر در روند پرداخت است.

4- سرعت - بیشترین معاملات در کمتر از 10 ثانیه به پایان می رسد.

5- اثبات شده 70 درصد از خرید محتویات دیجیتال آنلاین در برخی از مناطق آسیا با استفاده از روش مستقیم موبایل انجام گرفته است.

موبایل وب (WAP)

مصرف کننده با استفاده از صفحات وب نمایش داده و یا برنامه های اضافی دریافت شده و نصب شده بر روی تلفن همراه پرداخت را انجام می دهد. این روش از WAP (پروتکل برنامه بی سیم) به عنوان تکنولوژی زیربنایی استفاده می کند و تمام مزایا و معایب WAP را به ارث می برد. با این حال، با استفاده از مدل پرداخت وب آشنا، مزایای زیر را خواهد داشت:

1- پیگیری در فروش این صفحات دارای یک آدرس اینترنتی است و می تواند نشانه دار شود تا ویزیت دوباره آن و یا به اشتراک گذاری با دوستان آسان شود.

2- رضایت بالای مشتری از پرداخت های سریع و قابل پیش بینی

3- سهولت استفاده از مجموعه ای آشنا از صفحات پرداخت آنلاین

با این حال، به جز اینکه حساب تلفن همراه به طور مستقیم از طریق یک اپراتور شبکه تلفن شارژ می شود، استفاده از کارت اعتباری و پیش ثبت نام در سیستم پرداخت آنلاین مانند پی پال هن.ز هم به همان اندازه مورد نیاز است. روش های پرداخت موبایل وب در حال حاضر توسط تعدادی از اپراتورهای شبکه تلفن همراه لازم الاجرا است. تعدادی از مکانیسم های مختلف پرداخت واقعی را می توان در پشت یک مجموعه سازگار از صفحات وب استفاده کرد.

صورت حساب مستقیم اپراتور

اتصال مستقیم به پلت فرم صورت حساب اپراتور نیازمند یکپارچگی با اپراتور است اما تعدادی از مزایای زیر را به همراه دارد:

-سادگی - اپراتورها در حال حاضر ارتباط صورت حسابی با مصرف کنندگان دارد، پرداخت به صورت حساب افراد افزوده می شود.

-پرداخت آنی - بالاترین رضایت مشتری را در بر دارد.

-پاسخ دقیق - نشان موفقیت و دلایل شکست

-امنیت - برای محافظت از جزئیات پرداخت و هویت مصرف کننده

-بهترین نرخ تبدیل - از یک تک کلیک برای خرید و بدون نیاز به وارد کردن جزئیات بیشتر پرداخت

-کاهش هزینه های پشتیبانی مشتری

با این حال، میزان پرداخت با استفاده از این روش در مقایسه با دیگر ارائه دهندگان خدمات پرداخت بسیار پایین تر است. نمونه هایی از ارائه دهندگان محبوب دنیا:

1- 92% با پی پال

2- 84%-86% با کارت اعتباری

3- 45 تا 91 درصد با صدور صورت حساب اپراتور در آمریکا، انگلستان و کشورهای کوچکتر متفاوت % اروپایی، اما معمولاً حدود 60 درصد

4- با این حال، در جهان یک استثنا برای این قاعده وجود دارد، در انگلستان ممکن است درصد بیشتر پرداخت ها به صورت حساب فروشنده از طریق سیستم کارت اعتباری در مقایسه با Payforit انجام گیرد.

کارت اعتباری

کارت های حافظه ای موجب یک تحولی شگرف در فرصتهای تجاری شد. کارتهای حافظه ای، کارتهای الکترونیکی هستند در می توان در آنها مبلغی را وارد کرد و سپس در هر پرداختی که کارت را قبول می کند می توان از آن استفاده کرد. کارتهای حافظه ای دارای تراشه ای هستند که بطور خودکار مبلغ خرید را از کارت کم کرده و به فروشنده منتقل می کند. به دلیل ساده بودن فرایند از این کارتها برای خریدهای کوچک می توان استفاده کرد. کارتهای حافظه ای، ابزار منحصر به فردی را برای غلبه بر کلاه برداری در اختیار صادرکننده قرار می دهد.

تراشه (Chip)

داخل آن انواع فرمتهای پرداخت را ساده تر و سازگارتر می کند. این کارتها کاربردهایی نظیر اسناد هزینه الکترونیکی، رزرو بلیط و شناسایی دیجیتال را پشتیبانی می کنند. هر کارت حافظه ای تاجران را قادر می سازد که گزارشهای مسافرت و تفریحات، خرید و هزینه های اضطراری را مدیریت می کنند.

امروزه معمول ترین روش پرداخت در اینترنت کارت اعتباری می باشد. دلیل این امر آشنایی مردم و پذیرش کارت اعتباری برای خریدهای معمولی در زندگی روزمره است. البته از دیگر دلایل این امر تضمین و حمایت شرکتهای صادرکننده کارتهای اعتباری از دارنده آن تا سقف 50 دلار در برابر تقلب ها می باشد.

سایت های تجارت الکترونیکی معمولاً خریدار را ملزم می کنند تا یک فرم الکترونیکی را پر کنند که این فرم نام، شماره کارت اعتباری و تاریخ انتضاء کارت را مشخص می کند و در برخی مواقع موارد ضد تقلب اضافی از قبیل کد

پستی و آدرس منزل خریدار را شامل می شود. در این سیستم مرورگر کاربر و سرویس دهنده پرداخت تاجر با هم کار می کنند تا اینکه برای هر معامله کلیدهای جدید رمز کردن را ایجاد کرده و تغییر دهند.

برای پشتیبانی و استفاده از کارت اعتباری، سایت تجارت الکترونیک باید دارای یک حساب ویژه تجارت الکترونیکی در یکی از محدود بانک هایی باشد که اینگونه حساب ها را ارائه می دهند. این حساب ویژه Merchant Account نامیده می شود. اخذ یک حساب Merchant کار ساده ای نیست.

چرا که اولاً بانکهای معدودی این حسابها را در اختیار می گذارند و ثانياً هر سایتی نمی تواند از همان ابتدا یک حساب باز کند بلکه باید اعتبار شخصی را که برای بانک مربوطه مورد قبول باشد کسب کرده و سپس برای بازگشایی اقدام کند. به همین دلیل شرکتهای واسطه ای وجود دارند که خودشان دارای Merchant بوده و آن را در اختیار صاحبان سایتها قرار می دهند و در آنها را دریافت می کنند

این شرکتهای واسطه تحت عنوان تامین کنندگان حساب نامیده می شوند.

معایب:

1- دارای پتانسیل کلاهبرداری است.

2- برای معاملات با مبلغ بالا مناسب نیست.

مزایا:

1- جمعیت بیشتری نسبت به روش های دیگر دارد و اکثر آن را پشتیبانی می کنند.

2- نیاز به نرم افزار یا سخت افزار خاصی برای کاربران ندارد و با یک اشتراک اینترنت می توان به این روش خرید کرد.

3- در صورت لزوم قابلیت پیگیری تمام وجوه انتقالی به این روش وجود دارد.

پردازش کارت های اعتباری

بخش های زیادی درگیر پردازش پرداخت کارت اعتباری می باشند. قسمت هایی شامل مشتریان که کارت اعتباری دارند و بانک صادرکننده کارت به مشتریان، بازرگانان و بانک کارگزار بازرگانان بر روی کارت اعتباری پردازش می کنند. مشتری برای دریافت کارت اعتباری از بانک درخواست می کند تا یکی از عضوهای Visa یا MasterCard یا ... شود.

مشتری در هر مکان تجاری می تواند از کارت صادر Visa یا MasterCard عضوهای شده به عنوان ابزار پرداخت استفاده کند. شماره کارت اعتباری منحصر به فرد است. بانک کارگزار بازرگان پرداخت های مشتری را که حاصل خرید از طریق کارت اعتباری است به حساب بازرگان واریز می نماید. بانک کارگزار بازرگان از بازرگانان ثبت نام کرده و هزینه خدمات را مطالبه می کنند.

در کل دو روش برای پردازش کارتهای اعتباری وجود دارد که عبارتند از: Realtime و Offline

در حالت Offline مشتری برای پرداخت هزینه خرید مشخصات کارت اعتباری خود را وارد سایت کرده و این اطلاعات به سرور سایت ارسال می شود. این اطلاعات به صورت دستی وارد ترمینال های مخصوصی که صاحب سایت آنها را از بانک خود گرفته است می شوند و به مرکز پردازش ارسال می شوند تا اعتبار آنها بررسی شده و مبلغ لازم از اعتبار مشتری کسر و به حساب صاحب سایت واریز شود.

در حالت Real time

پس از آنکه مشتری مشخصات کارت اعتباری خود را به سایت فرستاد کلیه عملیات لازم برای ارسال این اطلاعات به مرکز پردازش کارت، کسر مبلغ از حساب مشتری و واریز به حساب فروشگاه بطور خودکار و در همان زمان اخذ اطلاعات انجام می گیرد. برای بکارگیری این روش، سایت تجارت الکترونیک باید با یک مرکز پردازش کارتهای اعتباری در ارتباط باشد. مراکز متعددی جهت این کار در شبکه اینترنت وجود دارد از جمله می توان از CCNow، Paypal، Cybercash نام برد.

معرفی انواع کارت های خرید و اعتباری

1-کارت حافظه:

یک کارت پلاستیکی است که روی آن به اندازه مشخص برای مثال چند کیلو بایت حافظه الکترونیکی تعبیه شده و از طریق اتصال به دستگاه مخصوص قابل شناسایی است.

2-کارت هوشمند:

شبیه کارت حافظه، یک کارت پلاستیکی است که یک قطعه فلزی شامل حافظه، پردازنده و نرم افزار مربوط روی آن گنجانده شد و در ضمن توان پردازش از امنیت بیشتری نسبت به کارت حافظه برخوردار است. سیم کارت تلفن همراه یک نوع کارت هوشمند است.

3-کارت مغناطیسی:

اطلاعات مختصر دارنده کارت در یک نوار مغناطیسی روی کارت پلاستیکی تعبیه می شود. ملی کارت (سیما نوعی کارت مغناطیس است).

4-کارت پلاستیکی

همانگونه که از نامش پیداست تنها یک کارت پلاستیکی است که نوشته های روی آن ارزشمند است. کارت خدمات اینترنت یک کارت پلاستیکی است که نام کاربری و رمز عبور روی آن نوشته شده است.

5-کارت موجودی حساب:

کارتی که با حساب شخصی در بانک ارتباط دارد و به کمک آن می توان موجودی را مستقیماً از بانک (دستگاه خودپرداز) دریافت نمود و یا مبلغ مورد نظر را مستقیماً از آن پرداخت کرد. در این روش بیش از سپرده نمی توان هزینه کرد. کارتهای بانکهای کشور از این نوع هستند.

کیف پول آنلاین

شرکتهای آنلاین مانند پی پال، پرداخت آمازون و پرداخت گوگل نیز گزینه های موبایل دارند. در اینجا برخی فرآیندهای پرداخت را برای این شرکتها آورده ایم:

1- پرداخت اول

-ثبت کاربر، وارد کردن شماره تلفن خود، دریافت پیام کوتاه از طرف ارائه دهنده همراه با کد پین -کاربر کد پین دریافتی را وارد می کند، شماره تلفن تصدیق هویت می شود.

-کاربر اطلاعات کارت اعتبار خود را در صورت لزوم وارد (یا یکی دیگر از روش پرداخت) و پرداخت را تأیید می کند (اگر حساب در حال حاضر موجود باشد، این اطلاعات نیاز نیست)

2- پرداخت بعدی

کاربر برای بار دیگر اطلاعات PIN را برای تصدیق وارد می کند - درخواست یک PIN به کاهش میزان موفقیت (Conversion) پرداخت شناخته شده است. این سیستم ها می توانند بصورت یکپارچه بطور مستقیم و یا با اپراتور اعتباری و کارت پرداخت از طریق پلت فرم وب پرداخت همراه کار خود را انجام دهند.

بدون تماس نزدیک رشته ارتباطات ارتباط میدان نزدیک (NFC) است که عمدتاً برای پرداخت پول در فروشگاه های فیزیکی ساخته شده و خدمات حمل و نقل استفاده می شود. مصرف کننده با استفاده از تلفن همراه مخصوص مجهز به امواج کارت هوشمند، تلفن خود را در نزدیکی ماژول خواننده قرار داده و اطلاعات رد و بدل می شود. بیشترین معاملات نیز به انجام تصدیق ندارند، اما برخی از آنها نیازمند تأیید هویت با استفاده از پین می باشند که قبل از معامله کامل شده است. پرداخت می تواند از حساب پیش پرداخت کسر گردد و یا به حساب تلفن همراه شارژ شود و یا حساب بانکی بطور مستقیم دخالت کند.

روش پرداخت از طریق موبایل NFC با چالش های قابل توجهی برای پذیرش گسترده و سریع، سروکار دارد. در حالی که برخی از تولید کنندگان و بانک ها به دلیل عدم حمایت از زیر ساخت، اکو سیستم پیچیده ای از سهامداران و استانداردها مشتاق به این کارند.

سرویس پرداخت-چهار مدل بالقوه پرداخت تلفن همراه :

-اپراتور محور مدل : اپراتور تلفن همراه بطور مستقل عمل می کند برای استقرار خدمات پرداخت تلفن همراه اپراتور می تواند مستقل از کیف پول همراه حساب کاربری تلفن همراه (شارژ) ارائه می کنند. استقرار زیادی از اپراتور محور

مدل به شدت با عدم اتصال به شبکه های موجود به چالش پرداخت. اپراتور شبکه موبایل باید واسط با استفاده از شبکه بانکی پرداخت دسته خدمات پیشرفته تلفن همراه در banked و تحت محیط banked ارایه می کنند.

مدل بانک محور: اعزام بانک برنامه های کاربردی تلفن همراه یا دستگاه های پرداخت را به مشتریان و تضمین تجارتند مورد نیاز نقطه از فروش) اعتباری (قابلیت پردازش. اپراتور شبکه تلفن همراه به عنوان یک حامل ساده استفاده می شود، آنها را تجربه خود را به ارائه تضمین QOS.

-همکاری مدل: این مدل شامل همکاری میان بانک ها، اپراتور تلفن همراه و حزب اعتماد سوم.

-نظیر به نظیر مدل: تلفن همراه پرداخت ارائه دهنده خدمات عمل می کند و به طور مستقل از موسسات مالی و اپراتورهای شبکه تلفن همراه به تلفن همراه را فراهم می کند.

روشهای پرداخت	2006 (درصد)	2010 (درصد)	2012 (درصد)
الکترونیک	4.2	11.1	15.4
کارت های اعتباری	24.6	26.9	32.1
کارت های دبیت	0.6	10.8	14.2
وجه نقد	19.5	18.5	16.7
چک بانکی	45.7	32.8	21.6

روش های پرداخت الکترونیک در سالهای 2006، 2010 و پیش بینی 2012

انواع دیگر پرداختهای الکترونیک

1-سیستم cyber cash

این سیستم از یک مبادله تجاری دیجیتالی ساده استفاده می کند. اساس خدمات آن، مبادلات ایمن، اختصاص و معتبر می باشد. در این سیستم مکانیسمی ارائه می شود که در آن تکنولوژی رمزنگاری جدید شامل کلیدهای رمز عمومی و اختصاصی و امضاء دیجیتالی. از طریق نرم افزارمخصوص سرویس دهنده و سرویس گیرنده استفاده می شود.

cyber cash نرم افزاری است که می بایست بر روی سایت فروشنده و کامپیوتر خریدار نصب شود. این نرم افزار از چند طریق قابل تهیه می باشد. با بسته های نرم افزاری مرورگرهای اینترنت ارائه می شود.

2- سیستم ماکروسافت:

ماکروسافت تجارت الکترونیکی را با استفاده از بخش مهمی از سایت های Web شرکتها هموار ساخته است. امکانات تجارت الکترونیکی به صورت یکپارچه و سازگار در خانواده محصولات Ms Back Office ارائه شده است. یکی از نرم افزارها Server Site Microsoft است که محیط وب جامعی را برای مدیریت پیشرفته تجارت الکترونیک از طریق سایت وب ارائه کرده است.

روش های پرداخت الکترونیکی را بررسی کردیم ولی استفاده از این روش ها در ایران تقریباً غیر ممکن یا بسیار مشکل است:

- 1- استفاده از کارت های اعتباری در ایران بسیار مشکل است.
- 2- از نظر فرهنگ تجاری، خریدار این اعتماد را به فروشنده ندارد که مشخصات کارت اعتباری خود را به فروشنده بدهد و او بتواند از آن برداشت کند.
- 3- زیر ساخت های حقوقی و قانونی برای رسیدگی به تخلف وجود ندارد.
- 4- گرفتن کارت اعتباری بین المللی در ایران کار بسیار دشوار است.
- 5- گرفتن Merchant ID شناسه مخصوص فروشنده یا بازرگان در ایران تقریباً غیر ممکن است.

بررسی بانکداری الکترونیک بانک ملت

با ابلاغ سیاستهای اصل 44 قانون اساسی و قرار گرفتن بانک ملت در فهرست شرکتهای مشمول اصل یاد شده، به استناد تصویب نامه شماره 379ت68985 مورخ 1386/5/2 هیأت محترم وزیران و تصمیمات متخذه در مجمع عمومی فوق العاده بانک ها در 1387 شخصیت حقوقی بانک ملت به سهامی عام تبدیل و بعنوان اولین بانک دولتی و چهارصد و چهل و هشتمین شرکت پذیرفته شده در تاریخ 87/11/22 در تابلوی اصلی بازار اول بورس اوراق بهادار تهران در بخش بانکها، موسسات اعتباری و سایر نهادهای پولی درج و پنج درصد سهام آن جهت کشف قیمت در بورس عرضه شد که در سالهای اخیر بانک ملت تبدیل به بزرگترین و پربازده ترین بانک حاضر در بورس گردیده و پیشرو در بحث خدمات الکترونیک می باشد.

در ادامه بانکداری الکترونیک در بانک ملت را مورد بررسی خواهیم داد:

در مراجعه به سایت بانک ملت به آدرس <http://bankmellat.ir/default.aspx> خدمات بانکداری الکترونیک بانک ملت در 4 دسته به شرح ذیل تفکیک شده است:

n سامانه های مبتنی بر وب

n سامانه های مبتنی بر تلفن و تلفن همراه

n سایر خدمات الکترونیک

n کارت های بانکی

صفحه اصلی ▾ درباره ملت ▾ خدمات ▾ بانکداری الکترونیک ▾ فروش ارز مسافرتی

کارت های بانک	سایر خدمات الکترونیک	سامانه های مبتنی بر تلفن و تلفن همراه	سامانه های مبتنی بر وب
ملت کارت متمرکز	باشگاه مشتریان ملت	تلفن بانک	بانکداری اینترنتی
بن کارت ملت	پایانه های فروشگاهی (POS)	همراه بانک	درگاه پرداخت/خرید اینترنتی (VPOS)
کارت هدیه ملت	پایانه های خودپرداز	پیامک بانک	فروش اینترنتی ارز مسافرتی
فرهنگ کارت دانشجو	پایانه های پرداخت الکترونیک شعب	کد بانک	بانکداری اینترنتی اشخاص حقوقی
اصناف کارت ملت	پرداخت الکترونیک بهای سوخت	ملاحظات امنیتی سامانه همراه بانک	پرداخت الکترونیک قبوض
ملت کارت حمل و نقل	حواله بین بانکی سحاب	راهنمای خدمت یکبار رمز	پیگیری تراکنش های ناموفق (سیام)
ملت کارت پزشکی	حواله بین بانکی پل		فروش شارژ سیم کارت اعتباری
کارت اعتباری ملت	حواله بین بانکی ساتنا		استعلام ضمانت نامه
مراکز پشتیبانی کارت ها	امضاء الکترونیک ملت		تسهیلات اینترنتی ملت (تام)
ملاحظات امنیتی کارت های بانکی	طرح پایانه های فروش		پرداخت اقساط متمرکز
	یاری به زندانیان نیازمند (جرایم غیر عمد)		سنجش رضایت مشتریان
	تأیید لحظه ای واریز وجه به حساب		یاری به سازمان های حمایتی
			واریز وجه به حساب سازمان ها
			ملاحظات امنیتی سامانه بانکداری اینترنتی
			رمزنگار واریز گروهی

• سامانه های مبتنی بر وب

- بانکداری اینترنتی
- درگاه پرداخت/خرید اینترنتی (VPOS)
- فروش اینترنتی ارز مسافرتی
- بانکداری اینترنتی اشخاص حقوقی
- پرداخت الکترونیک قبوض
- پیگیری تراکنش های ناموفق (سیام)
- فروش شارژ سیم کارت اعتباری
- استعلام ضمانت نامه
- تسهیلات اینترنتی ملت (تام)
- پرداخت اقساط متمرکز
- سنجش رضایت مشتریان

- 0 یاری به سازمان های حمایتی
- 0 واریز وجوه به حساب سازمان ها
- 0 ملاحظات امنیتی سامانه بانکداری اینترنتی
- 0 رمزنگار واریز گروهی

• سامانه های مبتنی بر تلفن و تلفن همراه

- 0 تلفن بانک
- 0 همراه بانک
- 0 پیامک بانک
- 0 کد بانک
- 0 ملاحظات امنیتی سامانه همراه بانک
- 0 راهنمای خدمت یکبار رمز

• سایر خدمات الکترونیک

- 0 باشگاه مشتریان ملت
- 0 پایانه های فروشگاهی (POS)
- 0 پایانه های خودپرداز
- 0 پایانه های پرداخت الکترونیک شعب
- 0 پرداخت الکترونیک بهای سوخت
- 0 حواله بین بانکی سحاب
- 0 حواله بین بانکی پایا
- 0 حواله بین بانکی ساتنا
- 0 امضاء الکترونیک ملت
- 0 طرح پایانه های فروش
- 0 یاری به زندانیان نیازمند (جرایم غیر عمد)
- 0 تأیید لحظه ای واریز وجه به حساب

• کارت های بانکی

- 0 ملت کارت متمرکز
- 0 بن کارت ملت
- 0 کارت هدیه ملت
- 0 فرهنگ کارت دانشجو
- 0 اصناف کارت ملت

- 0 ملت کارت حمل و نقل
- 0 ملت کارت پزشکان
- 0 کارت اعتباری ملت
- 0 مراکز پشتیبانی کارت ها
- 0 ملاحظات امنیتی کارت های بانکی

- سامانه بانکداری اینترنتی بانک ملت (<https://ebanking.bankmellat.ir/ebanking>) با استانداردهای روز دنیا به مشتریان گرامی خدمات نوین عرضه می کند. این سامانه گواهی نامه "امنیت بین المللی" (SSL) دریافت کرده است که به مراجعه کنندگان اطمینان خاطر می بخشد تا در محیطی امن کارهای بانکی خود را بدون صرف زمان و هزینه مالی با آرامش و آسانی به انجام برسانند.
- مراحل فعال سازی بانکداری اینترنتی
- 1. مراجعه به شعبه افتتاح کننده حساب؛
- 2. تکمیل فرم درخواست استفاده از خدمات ویژه بانکداری اینترنتی؛
- 3. دریافت پاکت محتوی رمز؛
- 4. مراجعه به نشانی اینترنتی سامانه (<https://ebanking.bankmellat.ir/ebanking>) بلافاصله پس از دریافت رمز؛
- 5. امکان ورود به سامانه با درج اطلاعات شناسایی (شناسه مشتری، کلمه عبور، عبارت امنیتی)؛
- 6. تغییر کلمه عبور (بلافاصله پس از ورود به سامانه).
- توجه: در صورت عدم مراجعه به سامانه و تغییرن دادن رمز عبور (پس از گذشت ده روز، از فعال سازی خدمت) مشتری می باید بار دیگر برای دریافت رمز عبور به شعبه افتتاح کننده حساب مراجعه کند.
- خدمات مربوط به حساب های ریالی

عنوان	زیرمجموعه خدمات	توضیحات
مشاهده اطلاعات حساب	دسترسی به اطلاعات حساب در یک نگاه	مشاهده مانده حساب، تاریخ آخرین گردش، شعبه افتتاح کننده حساب، نوع حساب
مشاهده گردش حساب	مشاهده و چاپ 5 یا 10 یا 30 گردش آخر حساب به تفکیک همه فعالیت ها و ریز فعالیت ها (واریز، برداشت، قبوض، شارژ، و جز آن)	با انتخاب 30 گردش آخر حساب، امکان مشاهده گردش های پیشین هم (به تفکیک 30 گردش) امکان پذیر است.
دریافت فایل صورت حساب	دریافت فایل براساس دوره های: روز قبل، ماه جاری، ماه قبل؛ و نیز درج دوره زمانی با ذکر تعداد تراکنش	انواع فرمت فایل: html, csv, pdf, rtf دریافت حداکثر تعداد 1.000 تراکنش امکان تهیه فایل صورت حساب برای پذیرندگان پایانه های کارت خوان
پرداخت قبوض	پرداخت انواع قبض	ارتباطات سیار، شرکت رایتل، شرکت آب و فاضلاب، شرکت گاز، شرکت برق، شرکت مخابرات و شهرداری

استعلام قبوض پرداختی	از طریق درج شناسه قبض و شناسه پرداخت	
گزارش قبوض پرداختی	مشاهده و چاپ 25 گردش آخر قبوض پرداخت شده و نیز دریافت فایل حداکثر 200 گردش (تا تاریخ روز قبل)	
تایید مبلغ چک	چک های مغایر با میزان مبلغ و تاریخ درج شده، پاس نخواهد شد.	خدمات چک
استعلام وضعیت چک	دارای قابلیت چاپ	
مشاهده وضعیت دسته چک ها	امکان انتخاب گزینه "نمایش یک دسته چک" با ورود شماره سری و سریال چک، یا "نمایش دسته چک ها" با تعیین دوره زمانی	
تامین موجودی چک برگشتی	تامین موجودی چک برگشتی بدون نیاز مراجعه به شعبه	
گزارشات	چک برگشتی تامین موجودی شده، وضعیت چک های واگذاری شده، چک های پاس شده	
حواله اینترنتی (بین حساب های بانک ملت)	انجام حواله با قابلیت انواع تایید: عادی، یک بار رمز، امضای الکترونیک امکان درج شماره ملت کارت متمرکز به جای شماره حساب مقصد امکان واریز با استفاده از شناسه واریز کننده	انواع حواله بین حساب های بانک ملت
حواله منظم	امکان حواله منظم در هر روز تا سقف 50.000.000 ریال برای هر حساب امکان انتخاب فواصل پرداخت: روزانه، هفتگی، ماهانه	
حواله گروهی	برای استفاده از این خدمت، فعال سازی حواله سقف بالا برای حساب الزامی است. امکان انجام یک فقره حواله گروهی اینترنتی به صورت روزانه تا سقف پنج میلیارد ریال پرداخت کارمزد (معادل 250 ریال به ازای هر ردیف واریز)	
گزارشات	گزارش حواله اینترنتی به تفکیک نوع عملیات (واریز/برداشت)، محیط (اینترنت/ خودپرداز)، نوع حواله (محدود، نامحدود)، گزارش حواله منظم، گزارش حواله گروهی	انواع حواله بین حساب های بانک ملت
حواله بین بانکی پایا	کارمزد ندارد امکان انتخاب تاریخ انجام حواله (تاریخ موثر) امکان انتخاب مجوز ارسال مجدد امکان ثبت چند حواله به صورت یک جا امکان درخواست کنترل امضای الکترونیک	انواع حواله بین بانکی
حواله بین بانکی ساتنا	حداقل مبلغ قابل انتقال: 150.000.000 ریال (نیاز به امضای الکترونیک دارد) کارمزد ندارد	
حواله به کارت های عضو شتاب	اطلاع از رمز اینترنتی (رمز دوم کارت) و 2CVV2 کارت جهت انجام حواله الزامی	

است	(سحاب)	
امکان انتخاب دوره زمانی محیط: اینترنت و خودپرداز نوع عملیات: واریز، برداشت، هردو	گزارش حواله های "سحاب"	
حواله های پایا، حواله های سحاب، حواله های ساتنا	گزارشات	
به دو روش عادی (نمایش شارژ خریداری شده) و TOP UP (شارژ مستقیم سیم کارت، بدون نیاز به درج رمز شارژ ایرانسل و همراه اول) طرف قرارداد با اپراتورهای ایرانسل، همراه اول، تالیا، رایتل، اسپادان	خرید شارژ سیم کارت اعتباری	شارژ سیم کارت اعتباری
گزارش پنج گردش آخر خرید شارژ سیم کارت اعتباری گزارش سه گردش آخر فروش بر خط شارژ اعتباری (Top up) براساس مدیا: بانکداری اینترنتی و همراه بانک	گزارشات	
امکان ایجاد، اصلاح، و ابطال درخواست صدور کارت برای هر یک از حساب ها توسط مشتری با امکان انتخاب شعبه مورد نظر جهت تحویل کارت	درخواست صدور ملت کارت متمرکز	مدیریت ملت کارت متمرکز (access (card
مشاهده اطلاعات هر یک از کارت ها بر اساس وضعیت کارت (فعال، غیرفعال)، تاریخ انقضا، حساب های اصلی و فرعی متصل به کارت، تاریخ آخرین برداشت از کارت به تفکیک مدیا و سقف روزانه هر یک	مشاهده اطلاعات کارت	
مشاهده اطلاعات تمامی کارت های مشتری در یک نگاه (براساس شماره حساب اصلی متصل به کارت، شماره کارت، نام دارنده کارت، شعبه و تاریخ آخرین وضعیت)	گزارش وضعیت کارت	
امکان فعال یا غیرفعال کردن اتصال هر یک از حساب ها، و تعیین سقف برداشت ماهانه برای ملت کارت متمرکز	درخواست اتصال یا قطع اتصال حساب های فرعی	مدیریت ملت کارت متمرکز (access (card
برای فعال سازی مجدد کارت باید حتما به شعبه صادرکننده کارت مراجعه شود	غیرفعال کردن کارت	
در صورت دارا بودن امضای الکترونیک	تغییر رمز کارت غیرفعال کردن کارت	مدیریت کارت حواله سقف بالا
مشتری می بایستی ابتدا CD گواهی نماد دیجیتال، نماد را بر روی سیستم خود نصب و سپس رمز جدید را در آیکون بارگذاری وارد نماید.	بارگذاری گواهی نماد دیجیتال	گواهی نماد دیجیتال

مدیریت کارت سوخت	دریافت فایل صورت حساب (در صورت اتصال کارت سوخت به کارت بانکی)	امکان مشاهده 5 یا 10 یا 30 گردش کیف پول کارت سوخت با انتخاب دوره زمانی امکان مشاهده 5 یا 10 یا 30 گردش پرداخت بهای سوخت (روش اتصال کارت بانکی به کارت سوخت) با انتخاب دوره زمانی مورد نظر
	صدور حواله اینترنتی کارت سوخت	امکان صدور حواله شارژ جهت حداکثر تعداد پنج کارت سوخت از طریق حساب های مشتری با درج بن کارت و مبلغ و تاریخ مورد نظر سقف مبلغ شارژ هر کارت سوخت معادل 10.000.000 ریال است. پس از صدور حواله، کارت سوخت مورد نظر از طریق پایانه کارت خوان فروشگاه (POS) و انتخاب گزینه "کیف پول" "شارژ حواله ها"، شارژ خواهد شد.
	گزارش حواله های صادر شده	با قابلیت انتخاب شماره حساب، شماره کارت سوخت، دوره زمانی و وضعیت حواله (شارژ شده و شارژ نشده)
مدیریت بن کارت	فعالسازی بن کارت	وارد نمودن شماره بن کارت و کد ملی جهت فعالسازی الزامی می باشد.
	مشاهده گردش حساب بن کارت	امکان مشاهده و چاپ 5، 10 و 30 گردش آخر بن کارت و همچنین با درج بازه زمانی انتخابی
	نمایش اطلاعات بن کارت	
	تغییر وضعیت بن کارت	امکان فعال و غیرفعال سازی بن کارت مورد نظر
	شارژ موردی بن کارت	امکان شارژ بن کارت با استفاده از حساب های متمرکز
عمره مفرد	ثبت نام عمره (استعلام وضعیت ثبت نام و افراد هم گروه)	
مدیریت حساب	افتتاح حساب	امکان افتتاح حساب های قرض الحسنه، کوتاه مدت، سپرده مدت دار، سپرده "موج"، سپرده "هدف" (پرداخت وجه در زمان افتتاح حساب با استفاده از کارت های شتابی نیز مقدور می باشد)
	تعریف شماره حساب های برگزیده	تعریف شماره حساب های برگزیده جهت انجام حواله، بازپرداخت اقساط
	گزارش حساب های واریز سود	تهیه گزارش حساب های واریز سود برای سپرده های مدت دار

مشاهده ریز سودهای دریافتی	امکان مشاهده صورت ریز سودهای دریافتی سپرده های کوتاه مدت یا مدت دار / حساب های فعال یا بسته شده/ به صورت روزانه یا ماهانه در بازه زمانی انتخاب شده
تولید شبا برای حساب های بانک ملت	به منظور انجام حواله های بین بانکی، اطلاع از شماره شبای مربوط به هر حساب ضروری است.
محاسبه گر سپرده "هدف"	محاسبه براساس تعیین تعداد ماه سپرده گذاری، مبلغ واریز ماهیانه، مبلغ هدف، و تاریخ سررسید اولین واریز ماهیانه
تعیین نام مستعار و اولویت نمایش حساب ها	امکان انتخاب نام مستعار برای هر یک از حساب ها امکان تعیین نمایش یا عدم نمایش و اولویت بندی نمایش حساب ها توسط مشتری
گزارش سپرده های بسته شده	در صورت بسته شدن هر یک از حساب ها، امکان اخذ گزارش و مشاهده اطلاعات آن وجود دارد.
تغییر آدرس الکترونیکی، کلمه عبور، شناسه مشتری	امکان تغییر آدرس الکترونیکی و کلمه عبور و شناسه مشتری توسط مشتری، در صورت لزوم
تنظیم هشدار (پیامک، ایمیل)	امکان انتخاب دریافت دوره زمانی هشدار و نحوه دریافت (شامل پست الکترونیک و پیام کوتاه) به تفکیک برخی خدمات درج شده در سامانه
تنظیمات یک بار رمز	در صورت دارا بودن توکن یک بار رمز، امکان انتخاب خدمات مورد نظر جهت انجام آن با استفاده از دستگاه مذکور وجود دارد. همچنین به منظور هم زمان سازی توکن با سیستم بانک (در صورت عدم هم خوانی)، رمز صادره از دستگاه به صورت 2 بار متوالی در این قسمت باید وارد، و در صورت عدم رفع مشکل می باید مراتب از طریق شعبه افتتاح کننده حساب پی گیری شود.
تخصیص یک بار رمز همراه	امکان ثبت نام، فعال، غیرفعال و تغییر رمز پس از تایید شماره همراه مشتری و با ورود کلمه عبور جدید (حداقل کاراکتر 6 عدد) فراهم می باشد.
فعال / غیرفعال کردن خدمات الکترونیک	امکان فعال، غیرفعال سازی خدمات به ازای هر حساب به تفکیک مدیاها: اینترنت، پیامک بانک، تلفن بانک، همراه بانک

• خدمات مربوط به تسهیلات

عنوان	زیرمجموعه خدمات	توضیحات
خدمات اصلی مربوط به هر فقره تسهیلات	مشاهده اطلاعات کلی تسهیلات	شماره قرارداد، مبلغ اعطایی، شعبه اعطاکننده، نوع تسهیلات و نرخ سود، کارمزد

مشاهده مانده بدهی تسهیلات	اعلام مانده بدهی و جمع کل مبالغ پرداختی
بازپرداخت اقساط	درج مبلغ قسط و انتخاب حساب تامین کننده وجه
صورتحساب تسهیلات	امکان مشاهده 10 یا 20 یا 30 عمل کرد آخر
گزارش اختطاریه های تسهیلات	در صورت وجود اختطاریه، گزارش آنی نمایش داده خواهد شد
گزارش تعهدات غیرمستقیم	نمایش شماره قرارداد، صاحب تسهیلات، مانده بدهی و وضعیت تسهیلات
محاسبه سود و مبلغ هر قسط	براساس نوع قرارداد، مبلغ، مدت، و نرخ سود
بازپرداخت منظم اقساط	درج شماره قرارداد، شماره حساب تامین کننده وجه، تاریخ اولین و آخرین پرداخت و مبلغ
استعلام ضمانت نامه	براساس شماره ضمانت نامه
بازپرداخت اقساط سایر مشتریان	با درج شماره قرارداد
مشاهده گردش کارت اعتباری	با انتخاب شماره کارت اعتباری امکان مشاهده 5، 10 و 30 گردش آخر کارت اعتباری وجود دارد.
مدیریت کارت اعتباری	مشاهده صورتحساب کارت اعتباری انواع فرمت فایل: html, csv, pdf با انتخاب شماره کارت اعتباری امکان دریافت فایل 200 گردش آخر کارت اعتباری وجود دارد.
غیرفعال سازی کارت اعتباری	با انتخاب شماره کارت اعتباری مربوطه
خلاصه عملکرد کارت اعتباری	با انتخاب شماره کارت اعتباری و شماره قرارداد

• خدمات مربوط به حساب های ارزی

عنوان	زیرمجموعه خدمات	توضیحات
نمایش حساب	مشاهده گردش حساب دریافت فایل صورتحساب مشاهده اطلاعات حساب	
خدمات چک	مشاهده وضعیت دسته چک ارزی	
تنظیمات کاربر	تغییر آدرس الکترونیکی، کلمه عبور، شناسه مشتری تنظیم هشدار (پیامک، ایمیل)	

• امضای الکترونیک (ویژه حواله اینترنتی سقف بالا)

-
-
-
-

- "امضای الکترونیک ملت" از دیگر دستاوردهای نوین در زمینه بانکداری الکترونیک است. با استفاده از این خدمت، شما مشتری گرامی می توانید مبالغ دلخواه را (حداکثر 10/000/000/000 ریال) از هر حسابی به هر حساب دیگر (میان حساب های بانک ملت) در محیط اینترنت به صورت روزانه منتقل کنید.
- فن آوری به کارگرفته شده در این خدمت به گونه ای است که پیام های مبادله شده در محیط اینترنت (از سوی کاربر به مرکز، و برعکس) به وسیله دو رشته عدد (که اصطلاحاً به آنها "کلید رمزنگاری" می گویند) به رمز تبدیل می شود.
- با استفاده از امضای الکترونیک ملت می توانید از خدمات حواله "ساتنا" و "پایا" حداکثر 2/000/000/000 ریال و حواله گروهی حداکثر 5/000/000/000 ریال برای همه حساب ها نیز بهره مند شوید.
- محتوای بسته امضای الکترونیک بانک ملت
- - کارت خوان (Token)
- - کارت حواله (تراشه هوشمند)
- - بروشور راهنما
- - لوح فشرد (CD) راه انداز و راهنمای کاربر
- - پاکت رمز
- با توجه به افزایش سقف حواله اینترنتی با استفاده از امضای الکترونیک، برای مشتریانی که در هنگام دریافت خدمت، سقف مبلغ حواله "نامحدود" ثبت شده است، این مبلغ به صورت خودکار و تا حد مجاز افزایش می یابد اما چنانچه سقف موردنظر توسط مشتری تعیین شده باشد، به منظور افزایش آن باید مجدداً به شعبه مراجعه شود.
- هزینه صدور بسته کامل امضاء الکترونیک مبلغ 400.000 ریال و صدور کارت حواله المثنی مبلغ 100.000 ریال است.
- توکن "یک بار رمز" (OTP)
- برای ارتقاء سطح امنیتی ورود به سامانه بانکداری اینترنتی و استفاده از خدمات آن، امکان استفاده از دستگاه های تولیدکننده رمز یک بار مصرف (One Time Password) فراهم شده است. در حال حاضر دستگاه های مذکور به صورت "توکن یک بار رمز" به مشتریان بانکداری اینترنتی ارائه می شود. که با استفاده از توکن یک بار رمز مشتریان در سامانه بانکداری اینترنتی بانک ملت می توانند نسبت به انجام حواله اینترنتی تا سقف (1.500.000.000 ریال) بین حساب های ملت اقدام نمایند.
- نکات مهم
- - سخت افزار "توکن یک بار رمز" هیچ ارتباطی با امضای الکترونیک (حواله اینترنتی سقف بالا) ندارد و دارندگان امضای الکترونیک نیز می توانند برای افزایش ضریب امنیتی ورود و استفاده از خدمات بانکی در سامانه بانکداری اینترنتی، از توکن یک بار رمز بهره مند شوند.
- - در حال حاضر توکن یک بار رمز فقط به دارندگان حساب های حقیقی انفرادی تعلق می گیرد. (امکان استفاده از توکن مزبور توسط این افراد در حساب های اشتراکی و حقوقی ایشان نیز میسر است).
- - اختصاص توکن یک بار رمز فقط از طریق شعبه افتتاح کننده امکان پذیر است.
- - با اختصاص توکن به یک حساب، عملاً توکن مزبور برای تمام حساب های آن مشتری کاربری خواهد داشت.

حواله اینترنتی سقف بالا	حسابهای حقوقی	حقیقی اشتراکی
نحوه تایید	فقط توسط یکی از اعضا که دارنده یک بار رمز یا امضای الکترونیک باشد.	صرفاً توسط صاحب اصلی حساب
سقف حواله	برای شماره مشتری حقوقی در نظر گرفته شده است؛ بنابراین جمع مبلغ حواله های صادر شده از این حساب با جمع مبلغ حواله های صادره از فقط برای صاحب اصلی حساب حساب حقیقی فرد امضا کننده تجمیع نمی شود.	

- هزینه دریافت توکن یک بار رمز (OTP) مبلغ 450.000 ریال است.
- دریافت فایل راهنمای استفاده از خدمت یکبار رمز (OTP) در سامانه بانکداری اینترنتی
- یک بار رمز همراه
- علاوه بر سخت افزار توکن یک بار رمز امکان تخصیص یک بار رمز همراه نیز (به صورت مجازی) فراهم شده است. از این پس مشتریان می توانند با مراجعه به سامانه بانکداری اینترنتی حساب خود نسبت به فعال سازی این امکان جهت استفاده از آن، در سامانه همراه بانک و USSD (کد بانک #712*) اقدام نمایند.
- دریافت فایل راهنمای استفاده از یکبار رمز همراه (Mobile OTP)

سامانه پرداخت و خرید اینترنتی (VPOS)

بانک ملت با تکیه بر توان فنی و دانش بومی کارشناسان خود به منظور گسترش خدمات بانکداری الکترونیک و برآوردن نیاز مشتریان درخصوص برخورداری از خدمات نوین بانکی، از سال 1385 خورشیدی اقدام به طراحی و تولید سامانه خرید و پرداخت اینترنتی کرد، و تاکنون به تجربه های ارزشمندی در این حوزه دست یافته است.

مشتریان گرامی می توانند برای کسب اطلاع بیشتر و بهره مندی از خدمات این بانک فایل های راهنما را مطالعه، یا درخواست خود را ثبت کنند.

[سامانه فروش اینترنتی ارز مسافرتی](#)

بانک ملت در راستای گسترش خدمات بانکداری الکترونیک و همچنین تسهیل در ارائه خدمات به "مشتریان حقوقی" خود اقدام به راه اندازی سامانه بانکداری اینترنتی اشخاص حقوقی نموده است.

چنانچه دارنده یکی از حسابهای حقوقی الکترونیک ملت (نظیر جام، قرض الحسنه پس انداز الکترونیک و کوتاه مدت الکترونیک) هستید ولی تاکنون خدمات بانکداری اینترنتی اشخاص حقوقی خود را فعال ننموده اید، می توانید با مراجعه به شعبه افتتاح کننده حساب نسبت به فعال سازی این خدمت اقدام و شناسه مشتری و کلمه عبور خود را دریافت کنید.

پس از فعال سازی این خدمت در شعب می توانید با مراجعه به سامانه بانکداری اینترنتی اشخاص حقوقی نسبت به تغییر کلمه عبور خود اقدام نمایید.

همچنین می توانید پس از ورود به سامانه شناسه مشتری خود را به شناسه دل خواه تغییر دهید.

مشتری گرامی، خواهشمند است بمنظور افزایش ضریب ایمنی و جلوگیری از دسترسی غیر مجاز به اطلاعات شخصی، جهت وارد کردن کلمه عبور از "صفحه کلید مجازی" استفاده کنید.

روشهای پرداخت الکترونیک قبوض

- پرداخت قبوض از طریق اینترنت

- پرداخت قبوض از طریق تلفن بانک

- پرداخت از طریق پیامک بانک (SMS بانک)

- پرداخت از طریق همراه بانک ملت (موبایل بانک)

- پرداخت قبوض از طریق پایانه های خودپرداز

- پرداخت قبوض از طریق پایانه های POS فروشگاهی

- پرداخت از طریق سایت اینترنتی پرداخت شتابی قبوض

در راستای گسترش خدمات بانکداری متمرکز، ترویج فرهنگ استفاده از پول الکترونیک، تسهیل فرآیند پرداخت قبوض و جلوگیری از مراجعات غیر ضروری به شعب بانک ها جهت پرداخت قبوض، بانک ملت مفتخر است به آگاهی برساند سرویس پرداخت غیر حضوری قبوض خود را با استفاده از آخرین فناوری های روز دنیا در اختیار عموم هم وطنان گرامی قرار داده است.

از این پس مشتریان گرامی قادر خواهند بود با افتتاح هر یک از حساب های متمرکز (جام، قرض الحسنه، کوتاه مدت) نزد این بانک و با فعال نمودن سرویس پرداخت غیر حضوری قبوض در کلیه محیط های مجازی (تلفن بانک، پیامک

بانک، همراه بانک، اینترنت و ...) در شعبه افتتاح کننده حساب و دریافت پاکت های حاوی رمز عبور، نسبت به پرداخت تمامی قبوض (شهرداری تهران، آب، برق و...) اقدام نمایند.

خاطر نشان می سازد چنانچه سرویس مورد بحث برای هر یک از حساب های مشتریان فعال گردد، امکان پرداخت غیر حضوری قبوض برای سایر حساب های ایشان نیز فراهم خواهد شد.

با توجه به تدابیر اندیشیده شده در خصوص مدیریت بهینه قبوض پرداختی از بسترهای یاد شده، هنگام پرداخت غیر حضوری قبوض، علاوه بر ارسال یک برگ رسید پرداخت به نشانی پست الکترونیک مشتری (E-mail)، اطلاعات قبوض پرداختی در گزارش صورت حساب اینترنتی حساب ایشان نیز منعکس می شود.

روش های پرداخت غیر حضوری قبوض:

پرداخت قبوض از طریق اینترنت

به منظور پرداخت قبوض از بستر اینترنت، مشتریان گرامی می توانند با مراجعه به سایت بانک ملت به نشانی www.bankmellat.ir و انتخاب گزینه ورود به سایت بانکداری اینترنتی، با استفاده از شناسه مشتری و رمز عبور به صفحه بانک اینترنتی خود وارد شوند، از آنجا که برخی از مشتریان بیش از یک حساب متمرکز در اختیار دارند باید حساب مورد نظر خود را جهت پرداخت قبض تعیین و سپس با استفاده از فهرست فعالیت ها نسبت به انتخاب گزینه پرداخت قبوض اقدام و با کلیک بر روی گزینه اجرا وارد صفحه پرداخت قبوض شوند.

در صفحه پرداخت قبوض، باید اطلاعات قبض در محل های مورد نظر (شناسه های قبض و پرداخت و مبلغ) درج و با انتخاب گزینه تایید نسبت به پرداخت قبض اقدام شود، لازم به ذکر است پس از انجام این مراحل سامانه نسبت به تولید رسید قابل چاپ اقدام خواهد نمود.

پرداخت قبوض از طریق تلفن بانک

- تماس با شماره تلفن 021-8132 (خط 420)

- ورود کامل شماره حساب و فشردن کلید ستاره (*)

- ورود رمز عبور و فشردن کلید ستاره (*)

- فشردن کلید (5) جهت پرداخت قبوض

- ورود شناسه قبض و فشردن کلید ستاره (*)

- ورود شناسه پرداخت و فشردن کلید ستاره (*)

- ورود مبلغ قبض و فشردن کلید ستاره (*)

- اعلام مبلغ کسر شده بابت قبض پرداختی توسط سامانه

پیام کوتاه (SMS):

ارسال پیام کوتاه ذیل به شماره تلفن 200033 (از راست به چپ)

31 b شماره حساب متمرکز مشتری نزد بانک ملت b رمز عبور b شناسه قبض b شناسه پرداخت b مبلغ قبض حرف (b) نشانگر یک فاصله است.

پرداخت از طریق همراه بانک ملت (موبایل بانک)

با عنایت به این که هم اکنون در اکثر گوشی های تلفن همراه امکان نصب نرم افزارهای جانبی وجود دارد، مشتریان باید پس از فعال سازی این سرویس و دریافت رمز عبور از شعبه افتتاح کننده حساب با مراجعه سایت اینترنتی بانک ملت به نشانی www.bankmellat.ir و با کلیک بر روی گزینه ورود به بانکداری اینترنتی و انتخاب ورود به سایت همراه بانک ملت نسبت به دریافت نرم افزار مربوطه و کلید تبادل (رمز 16 رقمی) اقدام نمایند.

خاطر نشان می سازد پس از نصب این نرم افزار در گوشی تلفن همراه، آیکون برنامه به لیست برنامه های موجود در گوشی اضافه خواهد شد. در این راستا مشتریان محترم برای اجرای برنامه باید بر روی آیکون "همراه بانک ملت" کلیک کنید.

شایان ذکر است در اولین اجرای برنامه باید تنظیماتی که در صفحه نمایش تلفن همراه ظاهر می شود، توسط مشتریان محترم تکمیل شده و نصب شده و تنظیمات ذخیره می شوند. تنظیمات اشاره شده عبارتند از رمز همراه بانک (رمز 4 رقمی که به هنگام فعال سازی سرویس توسط شعبه به مشتری داده شده است) و تکرار رمز یاد شده، کلید تبادل (رمز 16 رقمی که از سایت پیامک بانک ملت اخذ گردیده است)

مراحل پرداخت قبوض از طریق همراه بانک ملت (موبایل بانک)

- انتخاب آیکون همراه بانک ملت

- درج رمز عبور (4 رقمی)

- انتخاب گزینه "ورود" (Option)

- انتخاب فهرست پرداخت قبوض

- انتخاب حساب مورد نظر برای پرداخت قبض

- انتخاب گزینه ادامه

- ورود شناسه قبض

- ورود شناسه پرداخت

- ورود مبلغ قبض

- انتخاب گزینه ادامه

- انتخاب گزینه ارسال

- تایید ارسال با انتخاب Yes

- دریافت SMS تایید پرداخت قبض از سوی بانک

برنامه های آتی بانک ملت در مورد پرداخت غیر حضوری قبوض بانک ملت در جهت اهداف عالی خود مبنی بر گسترش فرهنگ بانکداری الکترونیک، قصد دارد امکان پرداخت غیر حضوری قبوض را از طریق پایانه های خودپرداز، پایانه های POS فروشگاه، همراه بانک ملت و همچنین پرداخت قبوض بوسیله کارت های بانکی صادره سایر بانک های عضو شبکه شتاب از طریق سایت اینترنتی خود را در آینده ای نزدیک فراهم آورد.

بر این اساس شما مشتریان گرامی قادر خواهید بود پس از بهره برداری از خدمات یاد شده نسبت به پرداخت غیر حضوری قبوض خود اقدام نمایید.

این خدمت به گونه ای طراحی شده است که دارندگان تمامی کارت های بانکی عضو شبکه شتاب قادر خواهند بود قبوض خود را از طریق پایانه های خودپرداز این بانک پرداخت نمایند.

پرداخت قبوض

از آنجا که امکان پرداخت قبوض با مراجعه حضوری (در سامانه متمرکز) و همچنین از بستر اینترنت فراهم است، بنابراین به منظور کاهش مراجعات مشتریان به شعب، از این پس پرداخت قبوض از طریق پایانه های خودپرداز بانک ملت امکان پذیر است. دارندگان کارت های بانکی (مانند بن کارت، کارت هدیه و ملت کارت متمرکز) و نیز کارت بانک های عضو شتاب می توانند با مراجعه به پایانه های خودپرداز بانک با یکی از دو روش زیر نسبت به پرداخت قبوض خود اقدام کنند:

خواندن بارکد قبض: در این روش پس از انتخاب گزینه "خدمات پرداخت" و "نوع قبض" حسابی که وجه قبض از آن کسر می شود، معرفی و سپس بارکد قبض در محل مخصوص در پایانه های خودپرداز قرار گرفته و پس از تایید مراتب، وجه مربوطه از حساب معرفی شده کسر و قبض پرداخت می گردد.

ورود اطلاعات قبض: در این روش پس از انتخاب گزینه "خدمات پرداخت" و "نوع قبض" حسابی که وجه قبض از آن کسر می گردد، معرفی و سپس شناسه قبض، شناسه پرداخت و مبلغ قابل پرداخت وارد و تایید می شود. پس از ثبت صحیح اطلاعات وجه مربوطه از حساب معرفی شده کسر و قبض پرداخت می گردد.

لازم به ذکر است پس از پرداخت قبض با هر یک از دو روش فوق، رسید پرداخت قبض مربوطه توسط پایانه خودپرداز صادر می گردد. خاطر نشان می کند امکان پرداخت قبوض با کارت های صادره این بانک از طریق پایانه های خودپرداز سایر بانک ها نیز وجود دارد.

در راستای تنوع بخشی به خدمات و محصولات نوین بانکی و همچنین کاهش تردد و جا به جایی غیر ضروری درون شهری امکان پرداخت قبوض از طریق پایانه های POS فروشگاهی فراهم شده است. بر این اساس از این پس تمامی دارندگان کارت های صادره بانکی عضو شتاب قادر به پرداخت قبوض خود از طریق پایانه های POS فروشگاهی بانک ملت خواهند بود. در این راستا اهم ویژگی های خدمت پرداخت قبوض از طریق پایانه های POS فروشگاهی به شرح زیر است:

امکان پرداخت قبوض برای تمامی دارندگان کارت های صادره بانکی عضو شتاب امکان پرداخت تمامی قبوض دارای شناسه های قبض و پرداخت

پرداخت رایگان قبوض: پرداخت قبوض برای تمامی دارندگان کارت های صادره بانکی (صادر از بانک ملت و یا سایر بانک ها) رایگان است و در این بازه کارمزدی از پرداخت کنندگان قبوض گرفته نخواهد شد.

یک سانی فرآیند انتقال اطلاعات قبوض پرداخت شده از طریق پایانه های POS فروشگاهی با سایر رسانه های پرداخت قبوض. قبوض پرداخت شده از طریق پایانه های POS فروشگاهی تفاوتی با سایر رسانه های پرداخت (نظیر شعب) نداشته و اطلاعات قبوض مربوطه در فاصله زمانی کمتر از 24 ساعت به شرکتهای خدماتی انتقال می یابد.

مراحل پرداخت قبوض از طریق پایانه های POS فروشگاهی بانک ملت:

1. کشیدن کارت صادره بانکی عضو شتاب در پایانه های POS

2. انتخاب گزینه پرداخت قبوض

3. ورود رمز کارت

4. درج شناسه قبض

5. درج شناسه پرداخت

6. درج مبلغ قبض

7. اخذ تاییدیه از سوی پایانه های

8. ارائه رسید پرداخت از سوی پایانه های POS

لازم به ذکر است پرداخت کنندگان قبوض از طریق پایانه های POS فروشگاهی باید نسبت به نگهداری رسید پرداخت قبض تا دوره بعدی صدور قبض اقدام نمایند.

به منظور دریافت قبوض دارندگان کارت های بانکی عضو شتاب، سایت اینترنتی ویژه ای راه اندازی شده است.

بدین ترتیب دارندگان کارت های عضو شتاب با استفاده از رمز دوم و پارامتر کنترلی 2CVV کارت خود، می توانند نسبت به پرداخت قبض مورد نظر از طریق این سایت و انتخاب گزینه "پرداخت الکترونیک قبوض" اقدام نمایند.

تراکنش های ناموفق: تراکنش هایی گفته می شود که از راه های الکترونیک (اینترنت، POS,ATM) انجام گیرد اما به رغم کسر شدن وجه از حساب مشتری، خدمت خواسته شده از بانک دریافت نشود.

بانک ملت در راستای گسترش خدمات بانکداری الکترونیک، برای پی گیری و تسهیل فرآیند رفع مغایرت تراکنش های ناموفق، اقدام به راه اندازی سامانه اینترنتی ویژه ای به نام "سیام" کرده است.

مشتری گرامی همه مغایرت های احتمالی در تراکنش های الکترونیک حداکثر طی مدت 48 ساعت به صورت گروهی واریز خواهد شد. چنانچه پس از مدت مذکور وجه مربوط به مغایرت به حساب بازگشت داده نشد، گزارش موضوع را در بانک (به صورت حضوری یا غیرحضوری) به ثبت برسانید.

برای استفاده از امکانات این سامانه، خواهشمند است به نکات زیر توجه فرمایید:

- تراکنش ها باید از طریق دستگاه های خودپرداز، یا پایانه های فروش نصب شده در شعب بانک ملت، یا محیط اینترنت انجام شده باشد.

- دارندگان کارت های بانک ملت که برای انتقال وجوه به سایر بانک ها از دستگاه های خودپرداز بانک های دیگر استفاده کرده باشند، نیز می توانند مغایرت احتمالی تراکنش های ناموفق را از راه این سامانه پیگیری کنند.

- از وقوع تراکنش ناموفق باید حداقل 24 ساعت گذشته باشد؛

- دارندگان کارت های بانک سپه باید شماره 19 رقمی کارت خود را (که با عدد 589210 شروع می شود) در سامانه ثبت کنند؛

- با عنایت به ارسال پیام کوتاه برای مشتریان، به هنگام ثبت اطلاعات در ثبت شماره تلفن همراه خود، بسیار دقت کنید. در غیر این صورت بدیهی است که مسئولیت هرگونه سوء استفاده احتمالی از اطلاعات، حساب به عهده شخص مشتری است؛

- برای پی گیری مغایرت ها به جز سامانه اینترنتی ویژه بانک ملت (سیام) می توانید به هریک از شعبه های این بانک نیز مراجعه فرمایید.

- شماره پی گیری تراکنش ناموفق را به طور کامل (مثال: 67/12345) در سامانه ثبت کنید

سامانه فروش شارژ سیم کارت اعتباری

بانک ملت در راستای گسترش خدمات بانکداری الکترونیک و همچنین تسهیل در ارائه خدمات به مشتریان خود، سامانه فروش شارژ سیم کارت اعتباری را راه اندازی کرده است.

شما می توانید با در اختیار داشتن تمامی کارتهای عضو شبکه شتاب، شارژ سیم کارت اعتباری شرکت های همراه اول، ایرانسل، رایتل، تالیا و اسپادان را خریداری کنید.

بانک ملت در راستای گسترش خدمات بانکداری الکترونیک و همچنین تسهیل در ارائه خدمات به مشتریان خود، سامانه استعلام ضمانت نامه را راه اندازی کرده است.

سامانه تسهیلات اینترنتی ملت (تام)

بانک ملت در راستای تسهیل در ارائه تسهیلات به مشتریان خود، سامانه تسهیلات اینترنتی ملت (تام) را راه اندازی کرده است.

سامانه پرداخت اقساط متمرکز (پرداخت اقساط با کارت بانکی)

بانک ملت در راستای گسترش خدمات بانکداری الکترونیک و همچنین تسهیل در ارائه خدمات به مشتریان خود، اقدام به راه اندازی سامانه پرداخت اقساط متمرکز نموده است.

شما می توانید با در اختیار داشتن تمامی کارتهای عضو شبکه شتاب، رمز دوم کارت و شماره قرارداد تسهیلات (یا شماره کارت مجازی متصل به تسهیلات)، اقساط تسهیلات متمرکز بانک ملت را پرداخت نمایید.

<https://eshop.bankmellat.ir/eloan/index.action>

The screenshot displays the Bank Mellat website's loan repayment interface. At the top, the Bank Mellat logo is visible. Below it, a red banner reads "سامانه پرداخت اقساط متمرکز" (Centralized Repayment System). The main area contains a form with the following fields and labels:

- A red asterisk icon followed by the text: "لطفا شماره قرارداد یا شماره کارت مجازی را وارد نمایید." (Please enter the contract number or virtual card number.)
- A text input field with the placeholder "۱۰۴۵۳۱۰۹۴".
- A radio button labeled "شماره قرارداد" (Contract Number).
- A radio button labeled "شماره کارت مجازی" (Virtual Card Number).
- A text input field with the placeholder "mm78".
- A radio button labeled "کد هشتی" (Heshi Code).
- A blue button labeled "پرداخت اقساط" (Repayment).

At the bottom, there is a footer with the following text:

مشاوره گرامی: شما می توانید از طریق این سامانه و با در اختیار داشتن تمامی کارتهای عضو شبکه شتاب و رمز دوم کارت، اقساط تسهیلات متمرکز بانک ملت را پرداخت نمایید.
شماره پشتیبانی:

خدمات ویژه شما: بیمه ها، وام ها، خدمات ویژه شما

[illegible]

یاری به سازمان های حمایتی



مطالب ذیل توصیه هایی است که در راستای افزایش سطح آمادگی شما و به منظور استفاده ایمن از خدمات سامانه بانکداری اینترنتی بانک ملت، تدوین گردیده است. رعایت ملاحظات مندرج در این متن در هنگام استفاده از تمام خدمات الکترونیکی و اینترنتی بانکی، به ارتقاء امنیت خدمات الکترونیکی مورد استفاده شما مشتریان محترم کمک خواهد کرد.

مدیریت کلمه عبور

1. برای حساب خود رمز عبوری انتخاب کنید که طول آن حداقل هشت کاراکتر و ترکیبی از حروف و اعداد و نشانه های ویژه (مانند @، %، ...) باشد.
2. رمز عبور حسابتان را از روی مشخصات شخصی خود (مانند سال تولد، شماره شناسنامه، شماره تلفن همراه، و ...) انتخاب نکنید. حدس زدن و کشف کردن چنین رمزهایی برای دیگران دشوار نیست.
3. رمز عبور خود را به خاطر بسپارید و آن را یادداشت نکنید. یادداشت کردن رمز عبور، امکان سوء استفاده از حساب بانکی شما را برای یابنده فراهم می کند.
4. هنگام وارد کردن رمز عبور خود مراقب باشید کسی آن را نبیند.
5. در حفظ و نگهداری و مخفی نگه داشتن رمز عبور خود دقت کنید.
6. برای وارد کردن مشخصات حساب کاربری خود، بهتر است از صفحه کلید مجازی (تعبیه شده در سامانه) استفاده کنید.
7. از ذخیره کردن (save) رمز عبور خود در محیط مرورگر اینترنتی خودداری کنید.
8. رمز عبور حساب خود را حداقل هر سه ماه یک بار تغییر دهید. تغییر رمز، امکان دسترسی غیرمجاز دیگران را به حساب شما کاهش می دهد.
9. برای استفاده از خدمات حواله الکترونیکی از Token یا از دیگر ابزارهای الکترونیکی ایمن که بانک می تواند در اختیار شما قرار دهد، استفاده کنید.
10. در صورت استفاده از هرگونه ابزار احراز هویت (Token و Otp) یا هر نوع گواهی دیجیتال دیگر برای سرویس بانکداری اینترنتی خود، در نگهداری از آن دقت کنید.

ملاحظات رایانه های شخصی

1. به صورت متناوب اطمینان حاصل کنید که هیچ Key Logger سخت افزاری و نرم افزاری بر روی رایانه شما نصب نشده باشد.

2. نرم افزارهای نصب شده و یا در حال اجرا بر روی رایانه خود را کنترل و در صورت مشاهده نرم افزارهای ناآشنا آنها را حذف کنید.

3. هنگام ترک رایانه خود، حتماً آن را قفل (Lock) کنید.

4. سیستم عامل و مرورگر وب و سایر نرم افزارهای نصب شده بر روی رایانه خود را به صورت متناوب به روز رسانی کنید. این کار را یانه ای را که در اختیار دارید، در برابر آسیب های امنیتی شناخته شده ایمن می سازد.

5. حتماً از نرم افزارهای ضدویروس بر روی رایانه خود استفاده و هر روز آن را به روز رسانی کنید.

6. از بازکردن نامه های الکترونیکی (email) ناشناس خودداری کنید.

7. از دانلود و اجرای فایل های ناشناس پرهیزید.

8. از مشاهده وب سایت های ناشناس پرهیزید.

9. برای استفاده از اینترنت از کانال های ارتباطی قانونی و مطمئن استفاده کنید و نرم افزارهایی مانند فیلترشکن و وی پی ان (VPN) به کار نبرید.

ملاحظات عمومی

1. از صحت اطلاعات تماس خود (شماره تلفن همراه و آدرس پست الکترونیک) در سامانه بانکداری اینترنتی اطمینان حاصل نموده و در صورت تغییر اطلاعات مزبور نسبت به به روز رسانی آنها اقدام کنید.

2. برای دسترسی به سامانه بانکداری اینترنتی، از محیط های عمومی (مانند کافی نت) ، رایانه های ناشناس و شبکه های بی سیم عمومی استفاده نکنید. چنانچه ناگزیر به استفاده شدید، در نخستین فرصت ممکن رمز عبور خود را تغییر دهید.

پیشگیری از جعل و سوءاستفاده های اینترنتی Phishing

جعل و سوء استفاده های اینترنتی (Phishing) از طریق ایجاد وب سایت های مشابه وب سایت اصلی و معتبر و ارسال نامه های الکترونیکی به منظور سرقت اطلاعات محرمانه و سوء استفاده از این اطلاعات به واسطه هدایت افراد به اینگونه وب سایت ها صورت می پذیرد.

به منظور جلوگیری از قرارگرفتن در معرض جعل و سوءاستفاده های اینترنتی و مخاطرات آن توصیه می گردد نکات ذیل را رعایت نمایید.

1. تمامی آدرس های معتبر برای دسترسی به سامانه بانکداری اینترنتی بانک ملت، با نشانی <https://ebanking.bankmellat.ir> شروع می شود. هنگام استفاده از این سامانه، از یکسان بودن بخش آغازین نشانی نمایش داده شده در مرورگر خود با عبارت فوق اطمینان حاصل کنید.

2. توصیه می شود برای امنیت بیشتر، سامانه بانکداری اینترنتی را با تایپ نمودن آن در نوار نشانی (Address bar) و یا از طریق لینک قرار داده شده در وب سایت بانک ملت به نشانی www.bankmellat.ir مشاهده کنید.
3. از پاسخگویی و ثبت اطلاعات شخصی و بانکی خود از طریق نامه های الکترونیکی دریافتی اجتناب کنید.
- * در صورت بروز هرگونه مشکل یا موارد مشکوک در حساب خود، حتماً بانک را از طریق مرکز ارتباط ملت (شماره تلفن 1556 یا 021-82488) مطلع کنید.

تلفن بانک ملت

مشتریان بانک ملت می توانند با مراجعه به شعبه افتتاح کننده حساب، نسبت به فعال سازی این خدمت اقدام کنند.

راه فعال سازی تلفن بانک

1. مراجعه به شعب بانک ملت؛
2. تکمیل فرم درخواست استفاده از خدمات ویژه تلفن بانک؛
3. دریافت رمز عبور از کاربر شعبه (پس از گذشت 10 دقیقه تلفن بانک فعال می شود)؛
4. قرار دادن تلفن در حالت TUNE؛
5. تماس با شماره تلفن 021-8132؛
6. وارد کردن شماره حساب و فشردن کلید ستاره (*)؛
7. وارد کردن رمز و فشردن مجدد کلید ستاره (*)؛
8. تغییر رمز؛

برخی از ویژگی های سامانه تلفن بانک

- پرداخت اقساط صاحب حساب؛
- حواله بین حساب های صاحب حساب؛
- کنترل سقف حواله بر مبنای شماره مشتری؛
- امکان فعال سازی خدمت "یک بار رمز" (OTP) "مزایا: 1. ورود به سامانه تلفن بانک، 2. تایید مبلغ چک، 3. پرداخت قبض، 4. غیر فعال کردن کارت، 5. تغییر رمز)؛
- امکان پرداخت قبوض؛
- سقف نامحدود انتقال وجه بین حساب های یک مشتری؛

- امکان حواله به سایر حساب های بانک ملت با استفاده از توکن یک بار رمز OTP تا مبلغ 1,500,000,000 ریال؛

- خرید برخط Top up شارژ سیم کارت اعتباری همراه اول و ایرانسل.

روش فعال سازی خدمت "یک بار رمز"

- ورود به سامانه تلفن بانک؛

- وارد کردن شماره حساب مشتری؛

- وارد کردن رمز حساب؛

- انتخاب گزینه 7 (خدمات کارت و بانکداری الکترونیک)؛

- انتخاب گزینه 3 (تنظیمات OTP)؛

- انتخاب یکی از دو گزینه 1 و 3 (برای تنظیم سرویس های انتخابی)

روش غیر فعال کردن خدمت "یک بار رمز"

- ورود به سامانه تلفن بانک؛

- انتخاب گزینه 7 (خدمات کارت و بانکداری الکترونیک)؛

- انتخاب گزینه 3 (تنظیمات OTP)؛

- انتخاب یکی از دو گزینه 2 و 4 برای لغو تنظیم همه سرویس ها یا لغو تنظیم سرویس های انتخابی.

همراه بانک

سامانه همراه بانک، برای ساده کردن استفاده از سامانه بانکداری از طریق پیامک، طراحی و تولید نرم افزاری تحت زبان برنامه نویسی جاوا، آندروید، ویندوز موبایل و آی او اس اپل صورت گرفته است تا متقاضیان با استفاده از آن خدمات متنوعی دریافت کنند.

راهنمای فعال سازی همراه بانک

1. مراجعه به شعبه افتتاح کننده حساب

2. تکمیل فرم درخواست استفاده از خدمات الکترونیک (همراه بانک)

3. دریافت پاکت محتوی رمز همراه بانک

4. مراجعه به سایت همراه بانک ملت به نشانی <https://Mobile.bankmellat.ir/mobile>

خدمات همراه بانک بلافاصله پس از دریافت رمز فعال و قابل استفاده می باشد.

5. انتخاب گزینه دریافت کلید تبادل و ورود شماره تلفن همراه، رمز همراه بانک و عبارت امنیتی (دقت شود که شماره تلفن همراه با شماره ای که قبلاً در فرم مربوطه به شعبه ارائه گردیده و بر اساس آن رمز همراه بانک دریافت گردیده است، مغایرت نداشته باشد).
6. مشاهده کلید تبادل 16 کاراکتری (شامل عدد و حرف) و ثبت نهایی کلید تبادل (کلید تبادل تولید شده را یادداشت نمایید).
7. ورود به گزینه انتخاب حساب ها و درج شماره تلفن همراه و رمز همراه بانک
8. مشاهده لیست کلی شماره حساب ها، کارت ها و انتخاب حداکثر 7 فقره حساب، کارت جهت نمایش در همراه بانک

راهنمای نصب نرم افزار همراه بانک

سیستم عامل اندروید، ویندوز موبایل و جاوا

1. مراجعه به سایت همراه بانک ملت و انتخاب گزینه دریافت نرم افزار
 2. انتخاب مدل تلفن همراه موردنظر از لیست موجود
 3. انتخاب گزینه **Save** و ذخیره کردن نرم افزار بر روی رایانه
 4. **unzip** نمودن نرم افزار دریافتی و مشاهده نرم افزار مربوطه به صورت زیر؛
 - سیستم عامل اندروید فایل با پسوند **APK**
 - سیستم عامل ویندوز موبایل فایل با پسوند **XML**
 - سیستم عامل جاوا فایل با پسوند **JAR**
- توجه شود که برای استفاده از آخرین ویرایش نرم افزار همراه بانک ملت و جلوگیری از هرگونه سوء استفاده احتمالی، حتماً این نرم افزار را از سایت فوق الذکر دریافت نمایید.
5. انتقال نرم افزار از کامپیوتر به تلفن همراه با استفاده از کابل یا هر وسیله دیگری مانند بلوتوث
 6. اجرای نرم افزار دریافتی و نصب آن بر روی تلفن همراه
 7. در صورت موفقیت آمیز بودن نصب نرم افزار، یک **icon** با لوگوی بانک ملت جهت استفاده از همراه بانک در قسمت برنامه ها یا بازی های تلفن همراه شما ایجاد می شود.

سیستم عامل **IOS** (اپل)

1. فعال سازی سرویس **GPRS** (اینترنت) سیم کارت تلفن همراه یا اتصال تلفن همراه به شبکه **WiFi** برای استفاده از اینترنت
2. مراجعه به **App Store** و جستجوی عبارت **Mellat Mobile Banking** (نرم افزار همراه بانک ملت)
 - نکته 1: طبق ضوابط شرکت اپل، دریافت هرگونه نرم افزار از آن شرکت مستلزم دارا بودن **Apple ID** است.
 - نکته 2: نرم افزار مذکور تولید شرکت بهسازان ملت **Behsazan Mellat** است.
3. انتخاب گزینه های **FREE** و سپس **INSTALL**

1. اجرای نرم افزار همراه بانک
2. ورود رمز دریافتی از شعبه و تکرار آن و همچنین ورود کلید تبادل در صفحه مزبور (دقت شود هنگام ورود کلید تبادل از حروف کوچک لاتین استفاده شود)
3. انتخاب گزینه ذخیره مبنی بر ثبت اطلاعات فوق در تلفن همراه
4. مشاهده پیام خوش آمدگویی و انتخاب گزینه ورود به سامانه
5. مشاهده منوی اصلی خدمات همراه بانک
6. ورود به منوی "تنظیمات"، انتخاب گزینه "به روز رسانی حساب ها" و تایید آن جهت ارسال پیامک به مرکز پیام
7. مشاهده پیام "درخواست ارسال شد"
8. پس از چند لحظه پیام "تمام حساب های شما به روز شدند" از سوی بانک ارسال می شود و آن گاه می توانید از همراه بانک استفاده نمایید.
9. چنانچه شماره حساب یا کارت های متعددی نزد بانک ملت دارید و می خواهید که فقط برخی از آنها را در سامانه همراه بانک مشاهده کنید، در هر زمان می توانید به وب سایت همراه بانک ملت با نشانی درج شده در بالا مراجعه نمایید. پس از ورود به بخش انتخاب حساب ها لیست کلی شماره حساب ها و کارت های شما نمایش داده می شود و می توانید امکان مشاهده آنها را در همراه بانک تعیین کنید، پس از اعمال تغییرات در انتخاب حساب ها و ذخیره سازی آن می باید در نرم افزار همراه بانک، حساب های خود را به روز رسانی کنید.

ردیف	عنوان خدمت	زیرمجموعه خدمات	توضیحات
1	موجودی	---	مشاهده مانده حساب
2	سه گردش	---	مشاهده سه گردش آخر حساب
3	حواله بانکی	بانک ملت	حواله از حساب های متمرکز شخص به ملت کارت متمرکز دیگر، حساب های متمرکز بانک ملت
		بین بانکی (سحاب)	حواله از ملت کارت متمرکز شخص به سایر کارت های بانکی عضو شتاب
		تولید شبا	نمایش شماره شبای حساب های متمرکز
		حساب های برگزیده	امکان ثبت شماره حساب های مورد نظر جهت دسترسی سریع
4	پرداخت قسط / قبض	پرداخت قبوض	امکان پرداخت قبوض آب، برق، تلفن، گاز، موبایل و شهرداری
		پرداخت اقساط	اقساط تسهیلات دارنده حساب و سایر افراد از این طریق قابل پرداخت است.
		تسهیلات برگزیده	امکان ثبت شماره تسهیلات مورد نظر جهت دسترسی سریع

5	بایگانی	---	پس از درخواست انجام هر خدمت، پیام‌های دریافتی از بانک در این قسمت قابل مشاهده است.
6	شارژ موبایل	خرید شارژ اعتباری	خرید شارژ اعتباری ایرانسل، همراه اول، تالیا، اسپادان، رایتل معمولی
			در این روش سیم‌کارت ایرانسل یا همراه اول شخص به صورت آنلاین شارژ می‌شود
		استعلام خرید شارژ	امکان استعلام دو شارژ آخر خریداری‌شده
7	خدمات کارت و چک	تأیید مبلغ چک	مبلغ چک صادره توسط شخص در این گزینه درج و تأیید می‌شود
		استعلام وضعیت چک	امکان درج مشخصات و مشاهده وضعیت پاس شدن چک
		غیرفعال‌سازی کارت	امکان انتخاب و غیرفعال‌سازی ملت کارت متمرکز
8	تنظیمات	به‌روز رسانی حساب‌ها	دریافت و ثبت آخرین وضعیت حساب‌های شخص در همراه بانک
		تغییر رمز ورود	امکان تغییر رمز ورود به سامانه همراه بانک
		تنظیم کلید تبادل	تغییر کلید تبادل نرم‌افزار
		تنظیم فارسی	انجام تنظیمات جهت مشاهده صحیح کلمات
		شماره نسخه	مشاهده اطلاعات نسخه نرم‌افزار همراه بانک

پیامک بانک ملت

نحوه فعال‌سازی:

1. مراجعه به شعبه افتتاح‌کننده حساب

2. تکمیل فرم درخواست استفاده از خدمات الکترونیک (SMS)

3. دریافت پاکت محتوی رمز از کاربر شعبه

پس از انجام مراحل فوق خدمت مورد نظر حداکثر تا پایان همان روز برای مشتری فعال می‌گردد.

ردیف	نوع خدمت	فرمت پیام (از چپ به راست)
1	مانده و سه گردش آخر	رمز + فاصله + شماره حساب + فاصله + 11
2	گردش خاص	شماره سند + فاصله + رمز + فاصله + شماره حساب + فاصله + 21
3	پرداخت قبوض	مبلغ قبض + فاصله + شناسه پرداخت + فاصله + شناسه قبض + فاصله + رمز + فاصله + شماره حساب + فاصله + 31
4	تغییر رمز	رمز جدید + فاصله + رمز + فاصله + شماره حساب + فاصله + 99

نکته: برای استفاده از خدمات فوق باید پیام کوتاه به شماره 200033 ارسال گردد.

کد بانک

بانک ملت با هدف فراهم سازی امکان دسترسی آسان و سریع به خدمات غیر حضوری بانک، سامانه کد بانک را طراحی و در اختیار مشتریان محترم قرار داده است.

یکی از مزایای سامانه کد بانک عدم نیاز به نصب هرگونه نرم افزار بر روی تلفن همراه مشتری است. بر این اساس تمامی مشتریان می توانند با استفاده از سیم کارتهای همراه اول یا ایرانسل، کد اختصاصی #712* را شماره گیری کرده و از خدمات متنوع و مفید سامانه یادشده بهره مند شوند. در سامانه فوق امکان دسترسی به حسابهای بانک ملت با استفاده از رمز تلفن بانک ملت و همچنین امکان استفاده از کارتهای شتابی با در اختیار داشتن شماره 16 رقمی کارت و رمز اینترنتی میسر است. منوی اصلی سامانه کد بانک شامل چهار گزینه اصلی که هریک مجموعه ای از خدمات را شامل می شود.

-کارت

ردیف	عنوان خدمت	توضیحات
1	موجودی	شماره کارت ← رمز دوم ← اعلام نتیجه
2	قبض	شناسه قبض ← شناسه پرداخت ← شماره کارت ← رمز دوم کارت ← اعلام نتیجه
3	شارژ	انتخاب اپراتور ← انتخاب مبلغ شارژ ← شماره کارت ← رمز دوم کارت ← اعلام نتیجه

-حساب؛ خدمات این گزینه مبتنی بر سامانه تلفن بانک است

دیف	عنوان خدمت	زیرمجموعه خدمات	توضیحات
	موجودی	موجودی	شماره حساب - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
		سه گردش آخر	شماره حساب - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
	حواله	به حساب خود	شماره حساب مبدأ - مبلغ - شماره حساب مقصد - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
		به حساب دیگران	شماره حساب مبدأ - مبلغ - شماره حساب مقصد - نمایش اطلاعات جهت تأیید نهائی - یکبار رمز - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
	تسهیلات	مانده بدهی	شماره حساب - شماره قرارداد - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
چک	تأیید مبلغ چک	تأیید مبلغ چک	شماره حساب - سری چک - سریال چک - مبلغ چک - تاریخ چک - نمایش اطلاعات جهت تأیید نهائی - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
		لغو تأیید مبلغ چک	شماره حساب - سری چک - سریال چک - نمایش اطلاعات جهت تأیید نهائی - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
	درخواست دسته چک 25 برگی		شماره حساب - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
	قبض	شناسه قبض - شناسه پرداخت - نمایش اطلاعات جهت تأیید نهائی - شماره حساب - رمز تلفن بانک	
	شارژ	شماره موبایل - مبلغ - شماره حساب - نمایش اطلاعات جهت تأیید نهائی - رمز تلفن بانک	
	تنظیم	تغییر رمز تلفن بانک	رمز فعلی - رمز جدید - رمز جدید - اعلام نتیجه
سایر	کارت	غیرفعال کردن کارت متمرکز	شماره حساب - چهار رقم آخر کارت - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
		سه گردش آخر کارت	شماره حساب - چهار رقم آخر کارت - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
	اوراق		شماره حساب - تاریخ انتشار - سری اوراق - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه
	نرخ سود		اعلام نتیجه
	کد شبا		انتخاب شماره حساب - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه

انتخاب شماره حساب - رمز جهت فعالسازی مجدد - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه	غیرفعالسازی حواله اینترنتی	غیرفعالسازی خدمات	
شماره حساب - رمز تلفن بانک - اعلام نتیجه	غیرفعالسازی حواله همراه بانک		

- یکبار رمز

➡ دریافت فایل راهنمای استفاده از یکبار رمز همراه (Mobile OTP)

-تنظیم

ردیف	عنوان خدمت	زیرمجموعه خدمات	توضیحات
1	تنظیم	انتخاب زبان	فارسی
			فارسی با حروف انگلیسی
		حذف کارت	انتخاب کارت اعلام نتیجه
		حذف حساب	انتخاب حساب اعلام نتیجه

ملاحظات امنیتی در استفاده از نرم افزار "همراه بانک"

1. برای دریافت نرم افزار "همراه بانک"، صرفاً از منبع مورد تایید بانک (مراجعه به سامانه بانکداری اینترنتی بانک ملت) استفاد کنید. به هنگام مراجعه به وب سایت مذکور حتماً از وجود حرف S در آخر نشانه اینترنت HTTPS در نوار آدرس و هم چنین از وجود نشانگر امنیتی قفل (همانند تصویر زیر) اطمینان حاصل کنید.

2. اگر از راه پست الکترونیک، نرم افزار همراه بانک دریافت کرده اید، از نصب آن خودداری کنید.

3. از غیرفعال بودن سرویس های ارتباطی تلفن همراه خود (از جمله بلوتوث / Bluetooth و اینفرارد / Infrared) را به جز در مواقع ضروری غیر فعال کنید.

4. از پاسخ دادن به نامه های الکترونیکی و پیامک هایی که از شما مشخصات و جزئیات اطلاعات حساب و کارت بانکی شما را درخواست می کنند، جداً خودداری کنید.

5. در صورت گم شدن یا به سرقت رفتن تلفن همراه شما باید برای تغییر شناسه و تغییر کلمه عبور خود در سامانه های پرداخت الکترونیکی و همراه بانک اقدامات لازم را انجام دهید.

6. به هیچ وجه کلمه‌های عبور خود (رمز حساب، رمز اول کارت، رمز دوم کارت، و رمز ورود به نرم افزار همراه بانک) را در اختیار دیگران قرار ندهید، و آنها را در دوره‌های زمانی معین (حداکثر هر سه ماه یک بار) تغییر دهید .
7. پیش از فروش یا واگذاری گوشی تلفن همراه خود، ابتدا گزینه "بازگشت به تنظیمات اولیه" را انتخاب، و پس از آن برنامه "همراه بانک" را از روی گوشی حذف کنید. با این کار همه اطلاعات ثبت شده حساب های شما و نیز پیام های دریافتی روی گوشی از میان می‌رود.
8. پیش از واگذاری سیم کارت خود، چنانچه سیم کارت دیگری را جایگزین آن نمی‌کنید، باید حساب ها و سرویس‌های یک طرفه ثبت نامی خود را حذف کنید.
9. چنانچه مایل باشید از سیم کارت دیگری در گوشی تلفن همراه خود استفاده کنید، پس از تعویض سیم کارت، ابتدا گزینه "بازگشت به تنظیمات اولیه" را انتخاب کرده، سپس با استفاده از گزینه‌های "انتقال حساب ها به سیم کارت فعلی" ثبت نام حساب ها و سرویس های یک طرفه خود را به سیم کارت جدید انتقال دهید.
10. به هنگام نصب نسخه جدیدی از نرم افزار "همراه بانک"، نخست نسخه پیشین را از گوشی خود حذف، و سپس نسخه جدید را نصب کنید.
11. هرگز نباید کلمه عبور بر روی دستگاه ذخیره و نگهداری شود. برای ورود مجدد به نرم‌افزار "همراه بانک" باید کلمه عبور را بار دیگر تایپ کنید.
12. استفاده از رمز PIN (برای قفل کردن گوشی) موکداً توصیه می‌شود.
13. گوشی تلفن همراه خود را طوری تنظیم کنید که در صورت عدم استفاده در فواصل زمانی کوتاه قفل شود.
14. همیشه در هنگام استفاده از همراه بانک، سرویس "Wi-Fi" را غیرفعال کنید و به اینترنت بی‌سیم متصل نشوید. "همراه بانک ملت" در سیستم عامل های "ویندوز" و "جاوا" و "اندروید" به اتصال اینترنت نیاز ندارد.
15. همیشه تغییرات عملکرد تلفن همراه خود را رصد کنید. چنانچه پس از نصب نرم‌افزاری، دستگاه دستورات شما را به کندی اجرا کند، یا باتری گوشی شما زود تر از قبل تخلیه شود، هریک از این دو حالت ممکن است نشانه‌ای از وجود کدهای مخرب در دستگاه شما باشد. در این صورت تا هنگامی که برای کسب اطمینان و رفع مشکل احتمالی به نمایندگی مربوط مراجعه نکرده اید، به همراه بانک متصل نشوید.
16. سیستم عامل بعضی از دستگاه های تلفن همراه (مانند iPhone و iPad و blackberry) به گونه ای طراحی شده است که به شما اجازه می دهد که در صورت مفقود شدن گوشی، اطلاعات روی دستگاه را از راه دور پاک کنید و تنظیمات آن را به حالت "تنظیمات کارخانه" (factory state) برگردانید.
17. تلفن همراه خود را به نرم افزارهای امنیتی (مانند فایروال، نرم افزار ضد هک، و آنتی ویروس) مجهز کنید.
18. از به اشتراک گذاشتن اطلاعات شناسایی و شخصی خود در وب سایت های اجتماعی (از جمله Facebook و Twitter) اکیدا خودداری کنید.

19. اطلاعات مهم شخصی (مانند شماره حساب، رمزها و تاریخ تولد) خود را هرگز از طریق پیام کوتاه ارسال نکنید.
20. پیش از آن که تلفن همراه خود را در اختیار دیگران قرار دهید، یا آن را بفروشید، تمام اطلاعات شخصی و رمزها و کدهای حساب بانکی خود را از حافظه آن پاک کنید.
21. برای آن که بتوانید گوشی تلفن همراه خود را در صورت مفقود شدن از طریق مراجع قانونی ردیابی کنید، شماره سریال پانزده رقمی (International Mobile Equipment Identity) یا (IMEI) آن را یادداشت و نگهداری کنید. شماره مذکور از طریق وارد کردن کد #06* در گوشی تلفن همراه قابل مشاهده است.
22. از باز کردن فایل‌های پیوست ایمیل‌های خود از طریق تلفن همراه اکیداً خودداری کنید.

پایانه های فروشگاه‌های بانک ملت (POS)

بانک ملت به منظور گسترش بانکداری الکترونیک و حرکت به سوی فن آوری های نوین و عرضه خدمات مطلوب به مشتریان، در بخش فن آوری اطلاعات گام های بلندی برداشته است.

پایانه فروشگاه‌های (POS) یکی از خدمات نوین بانکی است که مانند یک شعبه کوچک قابلیت های بسیار دارد؛ و با امکان واریز وجوه حاصل از فروش کالا یا خدمات از طریق کارت های بانکی به حساب متمرکز پذیرنده، برای مشتریان امنیت و آسایش به ارمغان آورده است.

برقراری ارتباط پایانه های پرداخت الکترونیک با بانک، از خط تلفن ثابت، سیم کارت اپراتورهای "همراه اول" و "ایرانسل" و شبکه اینترنت به شرط شناسایی شناسه رایانه یا IP میسر است و بدین گونه امکان انتقال مبلغ خرید از حساب دارنده کارت به حساب پذیرنده کارت فراهم می شود.

مشتریان گرامی برای دریافت دستگاه پایانه فروشگاه‌های می توانند با مراجعه به یکی از شعبه های بانک ملت و افتتاح حساب متمرکز، نسبت به ثبت درخواست اقدام کنند.

پایانه های فروشگاه‌های (POS) به عنوان یکی از ابزارهای پرداخت الکترونیک، خدمات گوناگون عرضه می کنند؛ از آن جمله است:

خدمات عمومی

الف) برای دارنده کارت:

- پرداخت بهای خرید؛
- اطلاع از موجودی حساب؛
- پرداخت قبوض؛
- خرید شارژ سیم کارت اعتباری (ایرانسل، همراه اول، اسپادان)؛
- خدمات مربوط به کارت سوخت؛
- گزینه "کیف پول" کارت سوخت
- شارژ کیف پول؛

شارژ حواله؛

اطلاع از موجودی؛

اطلاع از ده گردش آخر؛

تغییر رمز.

- گزینه بانکی:

اتصال کارت سوخت با کارت بانکی،

قطع اتصال کارت سوخت با کارت بانکی؛

ب) برای مشتری دارای پایانه فروش:

- درخواست خدمات (پشتیبانی، درخواست کاغذ چاپگر)؛

- دریافت گزارشات (تراکنش های موفق، تراکنش های تسویه نشده، چاپ مجدد رسید آخر، چاپ مجدد رسید خاص).

خدمات اختصاصی

- امکان ارتباط دستگاه کارت خوان با رایانه مشتری دارای پایانه فروش

از جمله ویژگی ها و مزایای آن است:

ارسال اطلاعات ورودی (کد شناسه و مبلغ) دستگاه کارت خوان توسط رایانه (PC) و کاهش احتمال بروز خطا؛

امکان ارسال پاسخ تراکنش از دستگاه کارت خوان به رایانه مشتری؛

مدیریت بهتر وجوه دریافتی، و اخذ گزارشات گوناگون بر حسب نیاز مشتری؛

قابلیت سازگاری با انواع برنامه های کاربردی.

-POS چند حسابی، با امکان انتخاب شماره حساب.

با استفاده از این ویژگی، پذیرنده می تواند مبلغ کم شده از کارت مشتری را به هر یک از حساب های دلخواه خود واریز کند.

-POS چند حسابی، با امکان واریز هم زمان به چند حساب (درصدی).

با استفاده از این ویژگی، واریز وجوه تراکنش های کارت خوان به چندین حساب (با درصد معین) ممکن می شود.

- امکان وارد کردن کد شناسه بر روی دستگاه کارت خوان به هنگام انجام تراکنش خرید.

با استفاده از این خدمت (کد شناسه)، بانک امکان شناسایی و مدیریت وجوه را برای مشتریان خود فراهم کرده است.

- اهدای جایزه به خریداران از طریق دستگاه کارت خوان.

بانک دارندگان کارت های بانکی عضو "شتاب" را که برای پرداخت وجه خرید از دستگاه های کارت خوان بانک ملت استفاده می کنند، در قرعه کشی ویژه خریداران (که در لحظه خرید انجام می شود) شرکت می دهد. در صورت برنده شدن، مراتب در رسید تراکنش منعکس می شود.

سامانه حواله الکترونیک بین بانکی سامانه ای است که امکان انتقال آنی وجوه موجود در حساب کارت بانکی یک مشتری را به حساب کارت بانکی او یا دیگری در سایر بانک های عضو شبکه "سحاب" فراهم می کند.

، بهره برداری از این خدمت در تسهیل و تسریع نقل و انتقال وجوه بین بانکی تأثیر بسزایی دارد و نه تنها از جابجایی بی مورد اسکناس و ایران چک و دیگر اوراق بهادار جلوگیری می کند بلکه انجام نقل و انتقالات یاد شده را در محیطی امن و در کوتاه ترین زمان ممکن برای دارندگان کارت های بانکی میسر می سازد.

مشتریان دارای هریک از انواع ملت کارت می توانند از طریق تمام ابزارهای پرداخت الکترونیک (مانند پایانه های خودپرداز بانک ملت و دیگر بانک های عضو شبکه "سحاب"، پایانه های کارت خوان شعبه ای، بانکداری اینترنتی و همراه بانک) وجه دلخواه خود را به سایر کارت های بانکی عضو شبکه "شتاب" انتقال دهند.

بابت هر انتقال وجه از طریق پایانه های خودپرداز عضو "سحاب"، کارمزد حواله از حساب کارت صادر کننده دستور پرداخت کسر خواهد شد.

برای عرضه خدمات عالی تر در عرصه بانکداری الکترونیک، براساس ابلاغ "بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران" بانک ملت نیز امکان استفاده از خدمت انتقال وجه سه جانبه را در شبکه شتاب فعال کرده است. با استفاده از این سرویس، دارندگان هریک از کارت های پرداخت بانک های عضو "شتاب" می توانند بدون تطابق بانک صادرکننده کارت و ابزار پرداخت مبدا و ابزار پرداخت مقصد نسبت به انتقال وجه اقدام کنند.

سامانه اتاق پایاپای الکترونیک (پایا)

Automated Clearing House (ACH)

حواله بین بانکی پایا (ACH) خدمت جدیدی است که امکان انتقال الکترونیک وجوه بین بانکی را به دو شیوه مختلف برای مشتری فراهم آورده است:

واریز مستقیم: انتقال وجه از یک حساب در یک بانک به یک یا چند حساب دیگر در سایر بانک ها.

با به کارگیری این شیوه، افراد، شرکت ها، مؤسسات و سازمان ها می توانند پرداخت های انفرادی و گروهی نظیر پرداخت حقوق، پاداش، کارانه، سود سهام و ... را بدون نیاز به صدور چک های متعدد و یک جا سامان دهند. در این حالت، مشتری با تمرکز وجوه خود نزد شعب بانک ملت، مدیریت وجوه نقد خود را ارتقاء داده و در صورت نیاز به انتقال وجه به سایر بانک ها، می تواند در کمترین زمان ممکن و بدون پرداخت کارمزد اقدام کند. بنابراین صرفه جویی چشم گیری در زمان و سایر هزینه های مرتبط را برای مشتریان ایجاد می نماید. از دیگر ویژگی های منحصر به فرد سامانه پایا، امکان صدور حواله به تاریخ آینده است. وجه حواله صادره در تاریخ سررسید (مؤثر) به صورت مکانیزه، از حساب مشتری برداشت و به بانک مقصد جهت واریز به حساب ذی نفع، ارسال می شود. بنابراین در تاریخ سررسید حواله به حضور مشتری در شعبه نیازی نیست.

برداشت مستقیم (به زودی): انتقال وجه از یک یا چند حساب در بانک های مختلف به یک حساب در بانک مبدأ.

این خدمت به مشتریان امکان خواهد داد که از حساب دیگران در سایر بانک ها، طبق توافق قبلی، وجهی را به صورت الکترونیک برداشت و به حساب خود واریز نمایند. البته امکان لغو اجازه برداشت تا قبل از عملیات برداشت از حساب برای مشتری پرداخت کننده محفوظ است.

از این طریق اشخاص حقیقی و حقوقی می توانند اقساط خرید کالا یا تسهیلات، وجوه قبوض، مالیات، اجاره بها، شهریه، و ... را بدون نیاز به صدور قبض، سند و بدون مراجعه حضوری پرداخت کننده به شعب بانک ها، دریافت کنند.

مزایای کلی استفاده از حواله بین بانکی پایا (ACH)

- کاهش هزینه های خدمات بانکی برای سازمان ها و شرکت ها
- حذف هزینه های مرتبط با جابه جایی پول (از قبیل هزینه های تحصیل داری و ...)
- کاهش استفاده از چک، ایران چک و چک بین بانکی (رمزدار) و رفع مخاطرات جانبی
- امکان صدور حواله الکترونیک بین بانکی به تاریخ مؤثر آینده (سررسید)
- امکان ابطال حواله بین بانکی قبل از تاریخ سررسید

نکات قابل توجه در خصوص حواله بین بانکی پایا (ACH)

- مبلغ هر ردیف حواله بین بانکی پایا حداکثر 999,999,999 ریال می باشد.
- برای صدور حواله بین بانکی پایا، ارائه شماره شبای مقصد توسط مشتری درخواست کننده، ضروری است.
- حواله پایای صادره به تاریخ روز، ظرف همان روز برای واریز به حساب ذی نفع، به بانک مقصد ارسال می شود.
- حواله های بین بانکی پایا محدودیت جغرافیایی نداشته و در تهران و شهرستان ها و یا بین شهرهای مختلف کشور، در تاریخ سررسید، با یک سرعت ارسال می شوند.
- وجه حواله هایی که از مبدأ سایر بانک ها به مقصد حساب های مشتریان بانک ملت ارسال می شوند، مستقیماً توسط مرکز پایای بانک ملت مستقر در تهران واریز می شود.
- در حال حاضر خدمات سامانه پایا رایگان بوده و هیچ گونه کارمزدی از مشتریان بابت صدور حواله بین بانکی پایا دریافت نمی شود.

چگونه می توان از حواله پایا استفاده کرد؟

صدور دستور پرداخت بین بانکی پایا این امکان را به مشتریان دارای حساب در بانک ملت می دهد تا با مراجعه به شعب این بانک یا از طریق سایت بانکداری اینترنتی بانک ملت (www.bankmellat.ir)، نسبت به انتقال وجه به حساب های سایر بانک ها اقدام نمایند.

هنگام استفاده از خدمات سامانه پایا ضروری است شماره حساب گیرنده (ذی نفع) حواله بر مبنای شماره شبا (IBAN) ارائه شود. لازم به ذکر است که خدمات واریز مستقیم سامانه پایا راه اندازی شده لیکن خدمات برداشت مستقیم در آینده راه اندازی خواهد شد.

تفاوت‌های سامانه تسویه ناخالص آنی (ساتنا RTGS) با سامانه پایاپای الکترونیک (پایا ACH)

پایا - ACH	ساتنا - RTGS
مبالغ خرد – تعداد زیاد	مبالغ کلان – تعداد کم و فوری
واریز و برداشت مستقیم	صرفاً واریز (انتقال بستانکار)
ارسال دستور پرداخت ها به صورت فایل	ارسال دستور پرداخت ها به صورت انفرادی و تک تک

برخی تعاریف

شبا: عبارت است از شماره حساب بانکی ایران که مطابق با ضوابط IBAN تنظیم شده و به منظور تسهیل و استانداردسازی مبادلات بین بانکی و بین‌المللی بانک‌های کشور تعریف و تبیین می‌شود. «شبا» مستقل از نظام شماره‌گذاری داخلی هریک از بانک‌هاست، اما در محاسبه آن از شماره حساب مربوط به نظام شماره‌گذاری داخلی بانک‌ها استفاده می‌شود.

IBAN: (اختصار International Bank Account Number) شناسه‌ای است که یک شماره حساب خاص را در یک بانک در سطح بین‌الملل به صورت یکتا معرفی می‌کند. این شناسه مطابق با استاندارد بین‌المللی ایجاد شده و به منظور یک‌سان‌سازی شماره حساب‌های بانکی در سطح بین‌المللی جهت تسهیل در تبادلات بین بانکی، تنظیم می‌شود.

نحوه دریافت شماره «شبا»:

1. مراجعه به شعبه صاحب حساب یا دیگری می‌تواند با مراجعه به شعبه شماره شبای متناظر یک شماره حساب یا تسهیلات را دریافت کند.
2. مراجعه به سایت اینترنتی بانک (www.bankmellat.ir) و اخذ شبای متناظر یک شماره حساب یا یک شماره تسهیلات.

حواله بین بانکی ساتنا (RTGS)

خدمات ساتنا به منظور گسترش و توسعه اتوماسیون عملیات بین بانکی و همچنین ارتقاء سطح کیفی تبادلات و کاهش هزینه و زمان انجام مبادلات بین بانکی راه اندازی شد.

با آغاز بهره برداری از این سامانه (در مهر ماه 1386) انتقال الکترونیک وجوه بین بانکی مشتریان به حساب‌های سایر بانک‌ها بر مبنای مکانیسم صدور دستور پرداخت مشتری به مشتری (CtoC) ممکن شد.

ساتنا چیست؟

"ساتنا" سامانه‌ای است که در آن پردازش و تسویه مبادلات بین بانکی مورد به مورد انجام می‌گیرد. بر این اساس همه دستور پرداخت‌های صادره در این سامانه دارای سررسید همان روز (Value Same day) بوده و با اختصاص شماره 16 رقمی به هر دستور پرداخت، امکان تکرار شدن آن در سطح کل شبکه بانکی غیر ممکن می‌شود.

از مزایای طراحی این سامانه برای مشتریان، می‌توان به کاهش حجم تبادل چک های رمزار بین بانکی، کاهش جا به جایی وجه نقد و ایران چک، توسعه استفاده از ابزار های نوین پرداخت (نظیر بانکداری اینترنتی و ...) اشاره کرد.

صدور دستور پرداخت بین بانکی ساتنا این امکان را به مشتریان دارای حساب در بانک ملت می دهد تا با مراجعه به شعب این بانک یا از طریق سایت بانکداری اینترنتی بانک ملت (www.bankmellat.ir) نسبت به انتقال وجه به حساب های سایر بانک ها اقدام نمایند. لازم به ذکر است در این سامانه شماره حساب گیرنده حواله (ذی نفع) باید براساس ساختار شماره حساب بانکی ایران (شبا) ارائه شود.

کارمزد خدمات مرتبط با ساتنا چه چقدر است؟

در حال حاضر نقل و انتقال بین بانکی وجوه با استفاده از سامانه ساتنا برای تمام مشتریان مراجعه کننده به شعب یا سایت بانکداری اینترنتی بانک ملت رایگان است.

آیا می توان از سایر بانک ها به حساب های بانک ملت از طریق ساتنا انتقال وجه داد؟

با توجه به ویژگی ها و قابلیت های موجود در سامانه ساتنا این امکان وجود دارد تا وجوه مورد نظر از مبداء سایر بانک ها به مقصد تمام حساب های بانک ملت منتقل شود.

مدت زمان انتظار جهت واریز وجه حواله ساتنا به حساب مقصد چه قدر است؟

با توجه به ماهیت دستور پرداخت های ساتنا که دارای سررسید همان روز (Value Same Day) می باشند، در صورتی که حواله (در بانک مبداء) در محدوده ساعت کار عادی بانک ها صادر شده باشد، وجه مربوط در همان روز کاری در بانک مقصد به حساب ذی نفع واریز می شود. در غیر این صورت وجه حواله در روز کاری بعد به حساب واریز خواهد شد.

ساعات کار ساتنا در بانک ها چگونه است؟

از طرف بانک مرکزی ج.ا.ا ساعات کار سامانه ساتنا در تمام بانک ها در روزهای شنبه لغایت چهارشنبه از ساعت 8 تا 16:30 و پنجشنبه ها از ساعت 8 تا 13:30 اعلام شده است.

در صورتی که مشتریان پس از ساعات فوق و از طریق شعب یا سایت بانکداری اینترنتی بانک ملت مبادرت به صدور حواله ساتنا نمایند، حواله مزبور در روز کاری بعد به بانک مقصد ارسال می شود.

اگر شماره شبای مقصد نادرست باشد تکلیف حواله صادر شده چیست؟

در صورتی که به هر دلیل از جمله بسته بودن حساب مقصد، نامعتبر بودن شبای ارائه شده و ... امکان واریز وجه به حساب ذی نفع وجود نداشته باشد، بانک مقصد، وجه مربوطه را حداکثر تا پایان روز کاری بعد به بانک فرستنده برگشت می دهد تا وجه مورد نظر به حساب حواله دهنده واریز شود.

منابع وماخذ:

n مقالات همایش بین المللی بانکداری و پرداخت الکترونیک

وضعیت بانکداری الکترونیکی و بانکداری مجازی در ایران -عباس عکاسی و محمد حسن فرزین

مروری بر وضعیت نظام بانکی کشور و بررسی چالش های پیاده سازی بانکداری الکترونیک -مجید یوسفی جواد اسماعیلی

بررسی وضعیت بانکداری همراه در بانکهای ایران و مقایسه آن با بانکهای پیشرو -ناهید مژدهی، منصور امینی لاری، علی اکبر جلالی و زرین تاج برنایی

n <http://www.cbi.ir> (بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران)

n <http://www.ibi.ac.ir> (موسسه عالی بانکداری ایران -مجموعه مقالات شانزدهمین همایش بانکداری

بدون ربا

n <http://ebinews.com>

n <http://pardakht.ir>

n www.prozhe.com

n <http://fa.wikipedia.org>

n <http://www.virtualbanking.ir>

n www.bankmellat.ir

n <http://www.civilica.com> (مجموعه مقالات دومین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیکی)

بررسی موانع و منابع پیاده سازی بانکداری الکترونیک در ایران -محمدپریسا ماهزاده و آتشک

بررسی مزایای بانکداری دیجیتالی و نقش آن در تعامل با تجارت الکترونیک سید مصطفی هاشمی

بررسی عوامل تاثیر گذار بر پذیرش بانکداری الکترونیکی -سید محسن علامه وسید محسن زارع

بانکداری الکترونیکی: مزایا و موانع و تاثیر آن بر ساختار عملیاتی بانکها -مریم هنرمند

بررسی تاثیر بانکداری الکترونیک در افزایش رضایت مشتریان بانکها -مریم شهرستانی

بانکداری الکترونیکی و نقش آن در تامین رضایت مشتری -ریحانه بحری نژاد ومحمد خلج

بانکداری از طریق تلفن همراه در ایران : چالشها، مزایا و زیر ساختها -سمانه عبدی گرمستانی، نازیلا بیات وفاطمه حمیدی نوا

ارزیابی ویژگی های انواع سیستم های پرداخت الکترونیک -مهرداد مدهوشی وعیسی نیازی

n سیر تحول بانکداری الکترونیک در ایران -عزیزی، اسماعیل ؛ رمضانی فرد، محبوبه

n بررسی دستاوردهای نظام های پرداخت و تسویه الکترونیک در ایران -چشمی اکبر