



بانک رفاه کارگران
REFAH KARGARAN BANK

موضوع:

راهنمای مشتریان تسهیلات غیر حضوری فرارفاه

تهیه و تنظیم :

اداره تولید سامانه های بانکداری مجازی

نگارش ۱

آذر ۱۴۰۳

فهرست مطالب

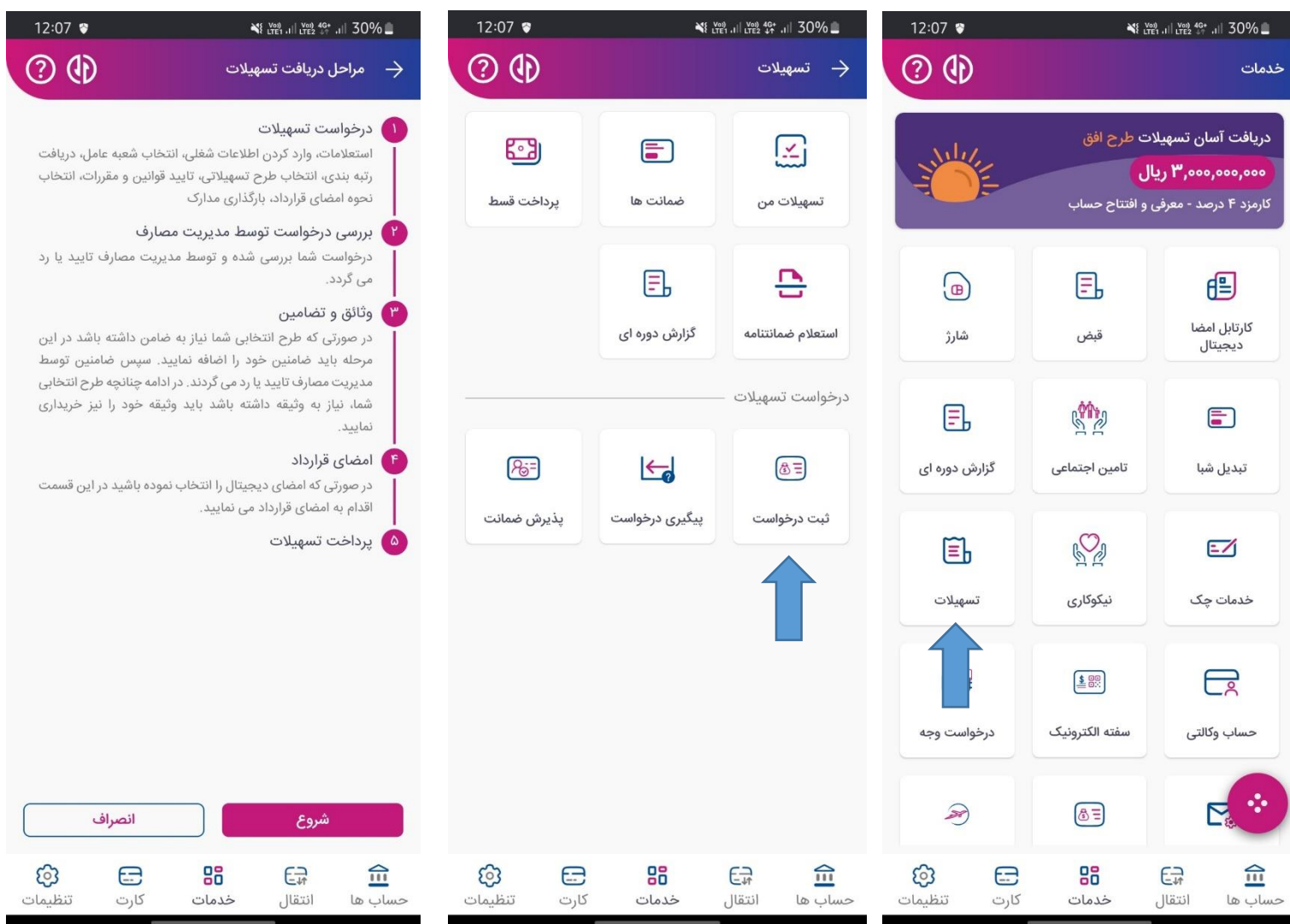
۱ راهنمای مشتریان تسهیلات غیرحضورى فرارفاه
۳ مقدمه
۳ درخواست طرح توسط مشتری
۸ معرفى ضامنین توسط مشتری
۱۰ بررسى درخواست ضمانت مشتری توسط ضامنین
۱۴ بررسى ضامنین توسط شعبه
۱۴ افزودن وثیقه (سفته الکترونیکی)
۱۷ تایید نهایی و پرداخت تسهیلات توسط بانک

برنامه کاربردی وب اپلیکیشن بانک رفاه، خدمات بانکی را به مشتریان در بستر تلفن همراه ارائه می نماید، مشتریان محترم بانک رفاه می توانند با داشتن یک گوشی هوشمند از این خدمات استفاده کنند. تمام فرآیند های مشتری محترم تسهیلات در این بستر غیر حضوری می باشد.

درخواست طرح توسط مشتری

با مراجعه به فراراه، منوی خدمات < تسهیلات > ثبت درخواست ، می توان فرآیند درخواست تسهیلات را آغاز نمود.

با انتخاب گزینه "ثبت درخواست"، فرآیندی که مشتری نیازمند طی کردن آن است به وی نمایش داده می شود.



در گام بعدى استعلامات لازمه اخذ شده و فرم "دریافت تسهیلات" به کاربر نمایش داده مى شود.

نکته ۱ - برحى طرح های تسهیلاتى برای نوع حساب خاصى تعريف مى شوند، لذا چنانچه مشتری نوع حسابى را انتخاب نماید که طرح متناسب با آن تعريف نشده باشد، طرحى نیز به او نمایش داده نمى شود.

نکته ۲ - میانگین درآمد ماهانه اعلامى در تسهیلات دریافتى تاثیر مى گذارد. طبق قوانین و مقررات، هر شخص تا ۶۰ درصد درآمد ماهانه خود مى تواند قسط پرداخت نماید.

نکته ۳ - میزان اقساط تسهیلات جارى در شبکه بانكى از ۶۰ درصد میانگین درآمد اعلامى توسط مشتری کسر شده و باقى مانده آن به عنوان حداکثر میزان واقعى توانایى پرداخت اقساط مشتری محسوب مى شود.

10:43 66%

دریافت تسهیلات

حساب

میانگین درآمد ماهانه (ریال)

توانایی پرداخت قسط (ریال)

بابت

آدرس محل کار

ادامه فرآیند

10:43 66%

وضعیت استعلامات

استعلامات ...

شما دارای شرایط لازم جهت ادامه فرآیند هستید

استعلام چک برگشتی ✓

استعلام وضعیت نظام وظیفه ✓

استعلام ثنا ✓

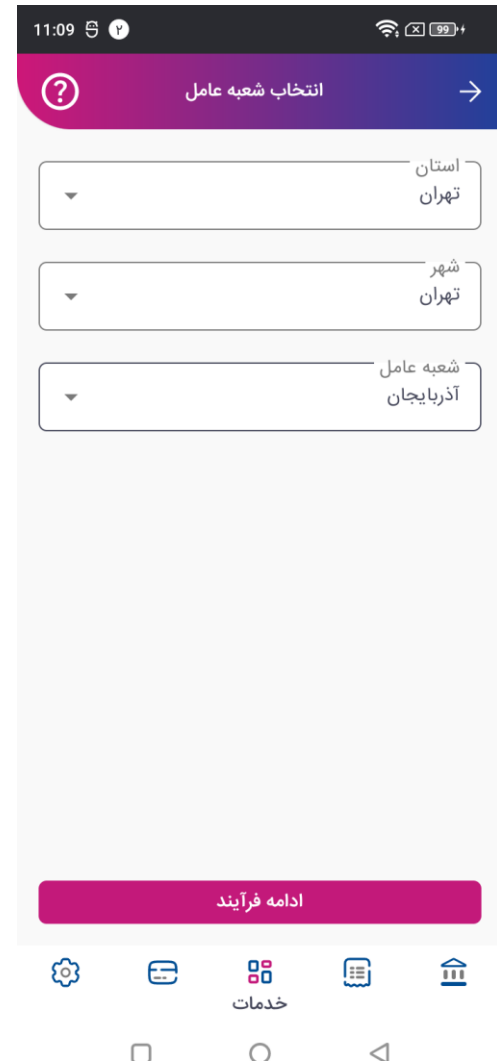
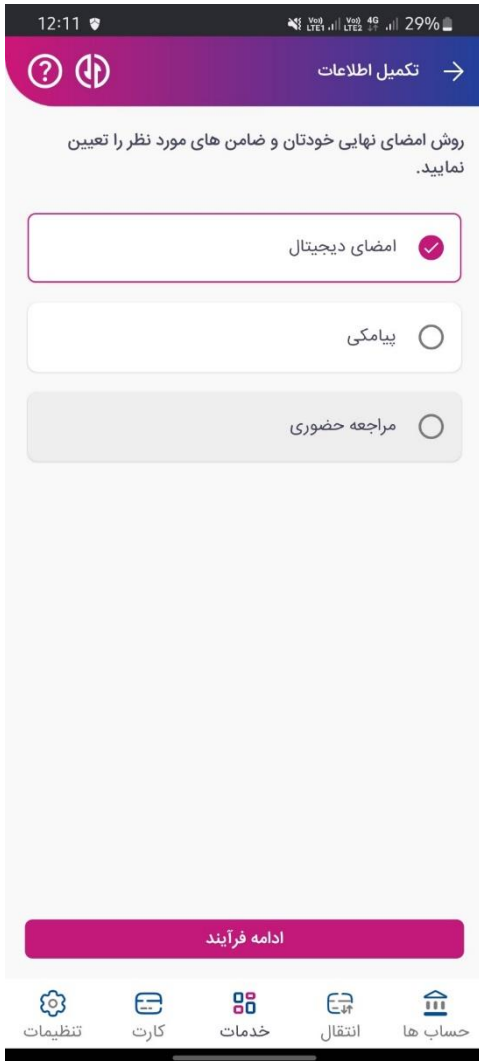
ادامه

سپس، رتبه اعتبارى مشتری استعلام مى شود. لازم به ذکر است مشتری مى تواند پس از انتخاب طرح مورد نظر، میزان تسهیلات خود را تا حداکثر میزان درج شده در طرح و همچنین محاسبات صورت پذیرفته (نکات ۲ و ۳)، ویرایش نماید.

نکته ۴ - برخی از طرح های اعتبارى داراى حداقل رتبه اعتبارى مجاز مى باشند. لذا در صورت عدم کسب رتبه اعتبارى لازم، طرحى به مشتری نمایش داده نمى شود.



در مرحله بعدى، چنانچه طرح انتخاب شده داراى شرط میانگین مانده حساب نباشد، مشتری مى بايست شعبه عامل مرتبط با حساب خود را انتخاب نماید. همچنین نوع امضای قرارداد (از بین موارد تعريف شده در طرح)، توسط مشتری میبایست انتخاب گردد.



چنانچه نوع امضا، دیجیتال و یا پیامکی انتخاب شده باشد، مشتری در این گام می بایست فرم درخواست تسهیلاتی خود را امضا نماید.



در این مرحله مشتری، بخش اول فرآیند دریافت تسهیلات خویش را پشت سر گذاشته است و هم اکنون نوبت بانک است تا درخواست اولیه مشتری را مورد بررسی قرار دهد.

توجه داشته باشید که مبلغ درخواستی تسهیلات مشتری، می تواند توسط بانک ویرایش گردد.

پس از بررسی درخواست مشتری توسط شعبه، در صورت تایید، در صورت نیاز به مشتری اطلاع داده می شود تا ضامنین متناسب با شرایط اعلامی را معرفی نماید. لازم به ذکر است هنگام انتخاب طرح، این موارد به اطلاع مشتری رسیده است.

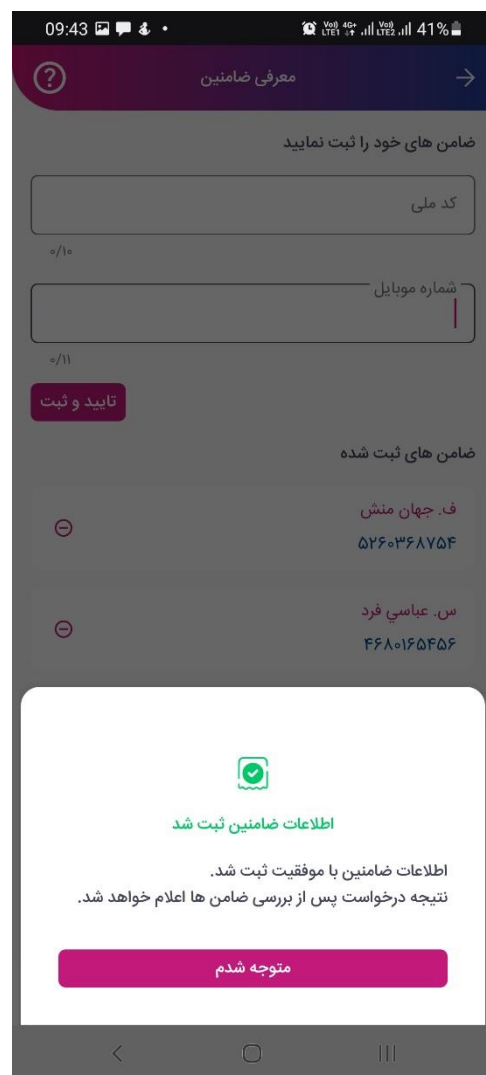
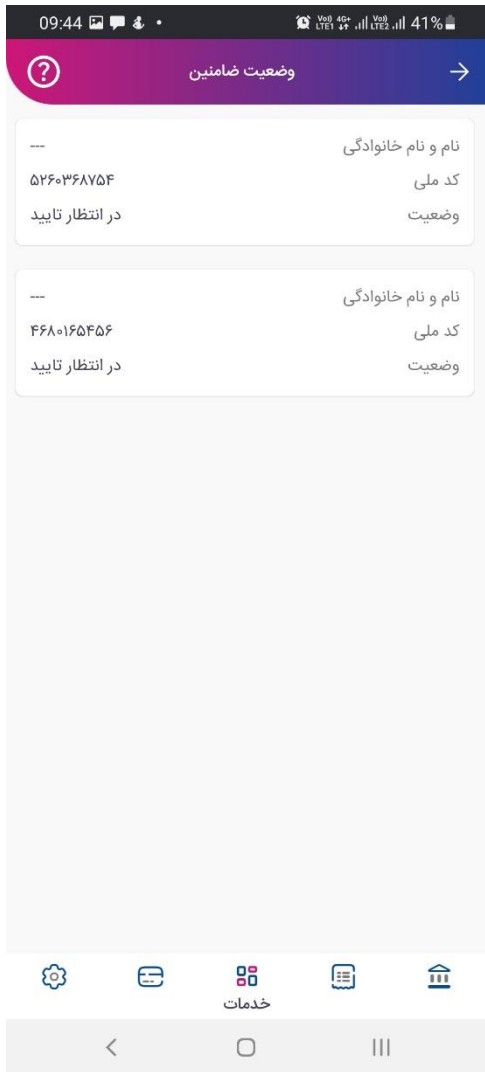
معرفی ضامنین توسط مشتری

در این مرحله مشتری با مراجعه به منوی خدمات < تسهیلات > پیگیری درخواست، تغییر وضعیت جدید خود را مشاهده نماید. همچنین این تغییر وضعیت به مشتری از طریق پیامک اطلاع رسانی می شود.



مشترى با انتخاب طرح مورد نظر كه هم اكنون در انتظار معرفى ضامنين مى باشد، عمليات مجاز آن طرح را مشاهده مى نمايد. در اين مرحله وى مى بايست با انتخاب تكميل فرآيند درخواست نسبت به معرفى ضامن اقدام نمايد. با وارد كردن شماره ملي و شماره تماس ضامن مورد نظر، استعلامات لازمه در همان لحظه اخذ شده و چنانچه ضامن معرفى شده داراى مشكلى در يكى از اين استعلامات باشد، مشترى مى بايست شخص ديگرى را جاگزين نمايد.

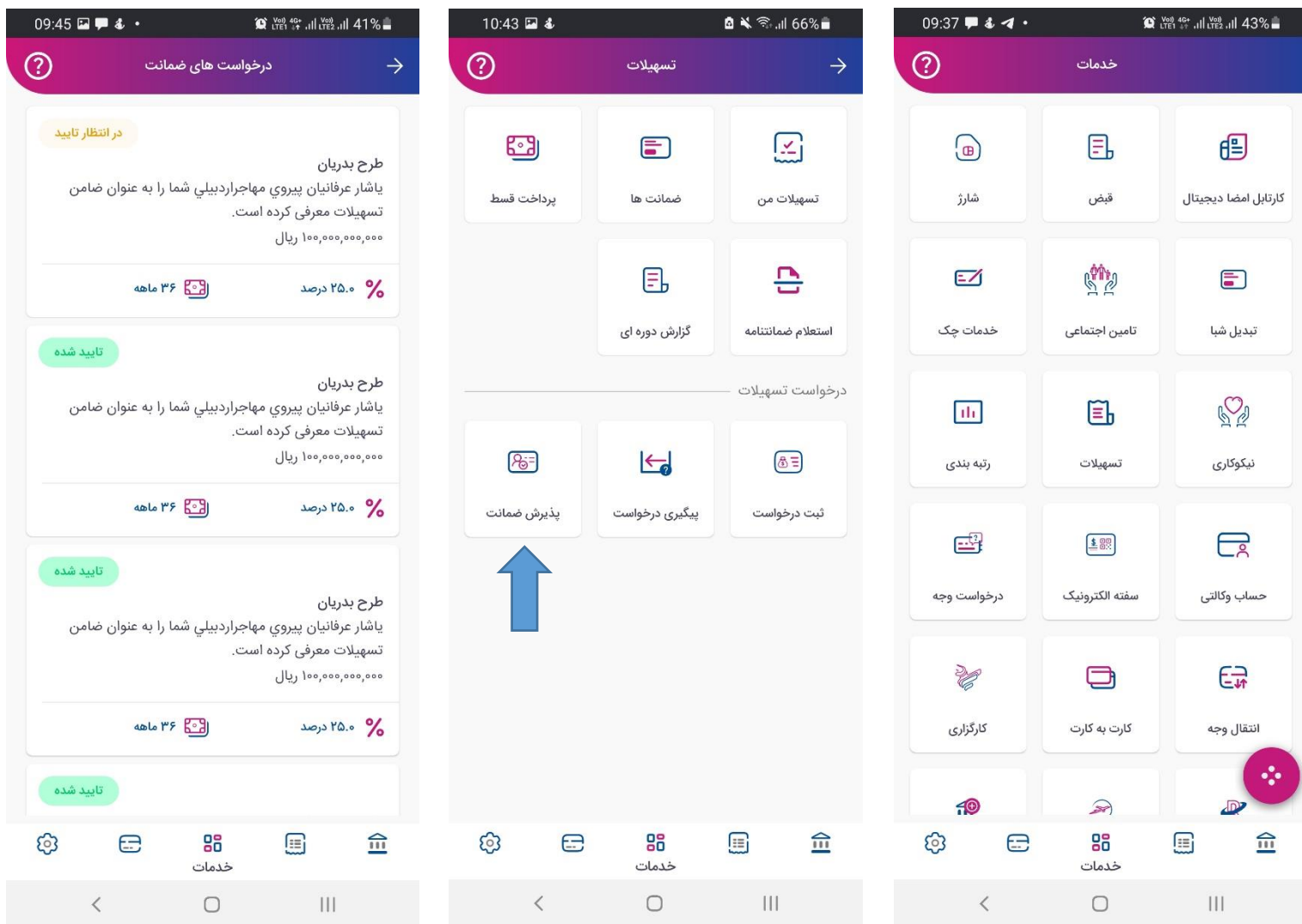
پس از معرفى ضامنين اكنون وضعيت تسهيلات مورد درخواست بروزرسانى شده و در انتظار تاييد ضامنين مى باشد.



در اين مرحله ضامن/ضامنين معرفى شده از طريق پيامك از معرفى ايشان توسط مشترى مطلع شده و مى توانند با مراجعه به فرارفاه درخواست ثبت شده به نام خويش را بررسى نمايند.

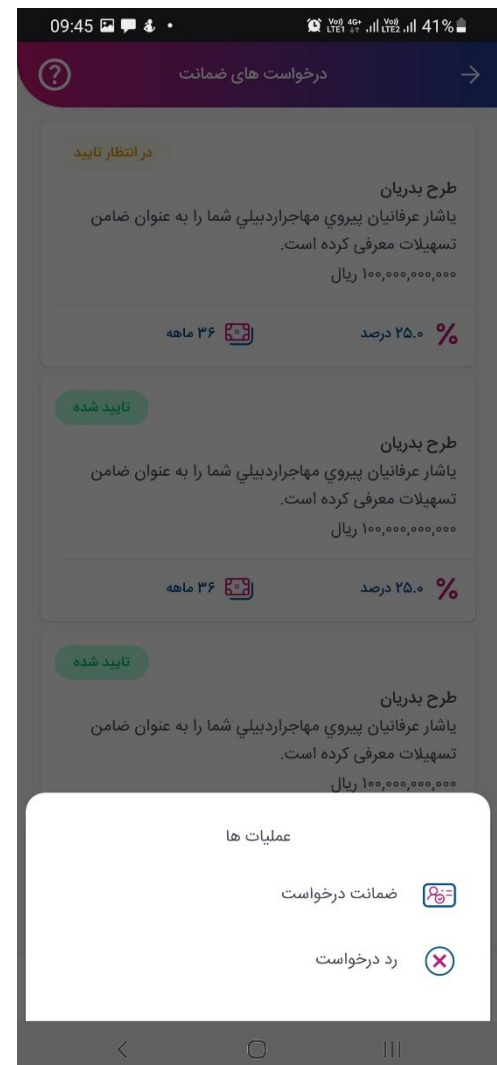
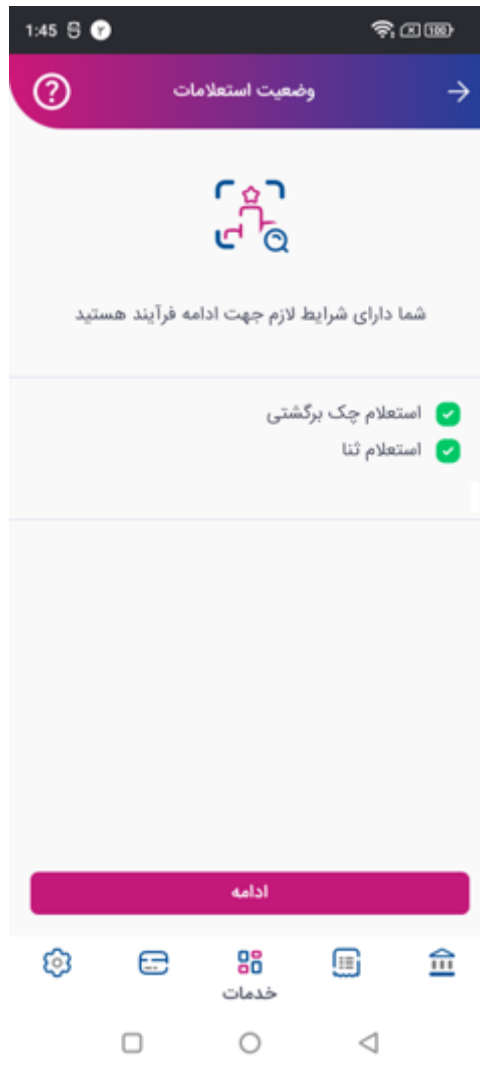
بررسی درخواست ضمانت مشتری توسط ضامنین

ضامن با مراجعه به بخش خدمات < تسهیلات > پذیرش ضمانت، می تواند درخواست های فعال به نام خویش را مشاهده نماید.

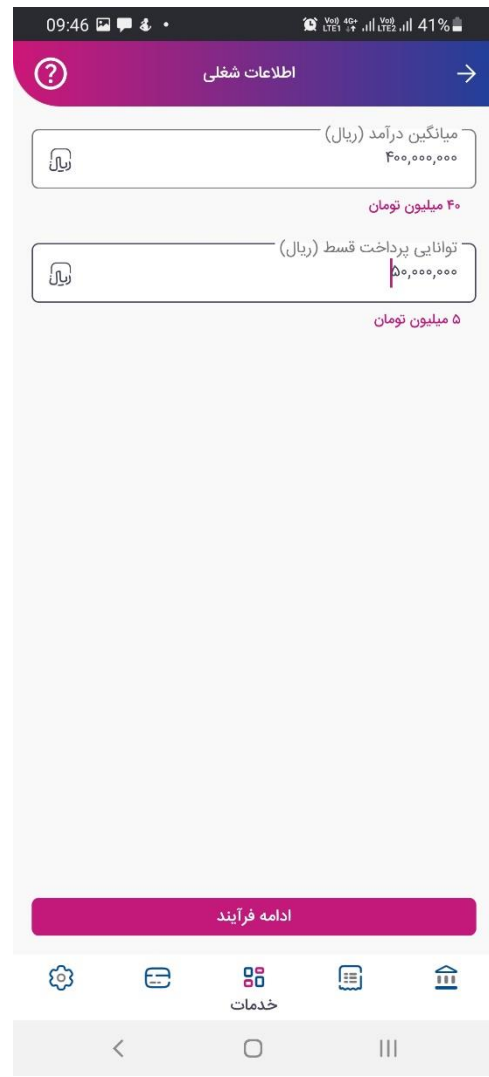
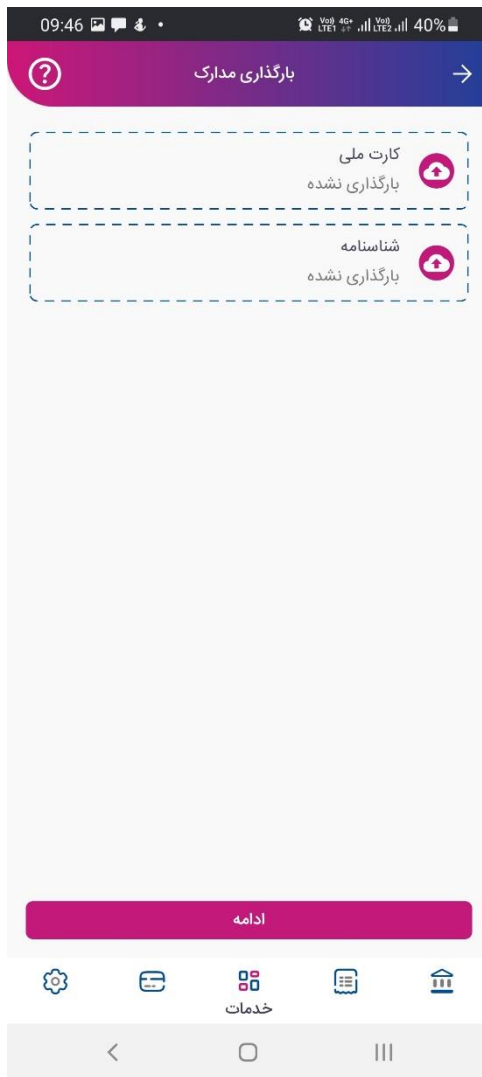
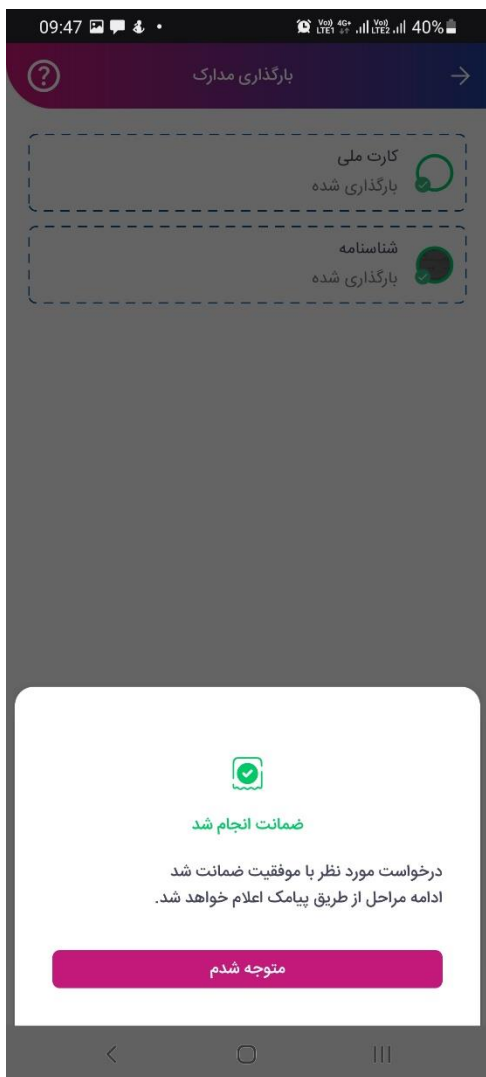


همانطور که مشاهده می نمایید یک درخواست در انتظار تایید برای این ضامن موجود است.

با انتخاب درخواست موردنظر، در ابتدا ضامن می بایست اعتبارسنجی شده و استعلامات لازمه در خصوص ایشان اخذ گردد. لازم به ذکر است طبق دستورالعمل های جاری هزینه این استعلامات به عهده خود ضامن می باشد.



در مرحله بعد ضامن/ضامنین می بایست اطلاعات مورد نیاز را خود اظهاری نموده و چنانچه طرح انتخابی مشتری نیاز به مدارکی داشته باشد، آن ها را نیز بارگذاری نماید.



پس از تایید، تکمیل مدارک و اطلاعات لازمه توسط ضامن، مشتری میتواند وضعیت جدید تسهیلات مورد تقاضای خویش را مشاهده نماید.

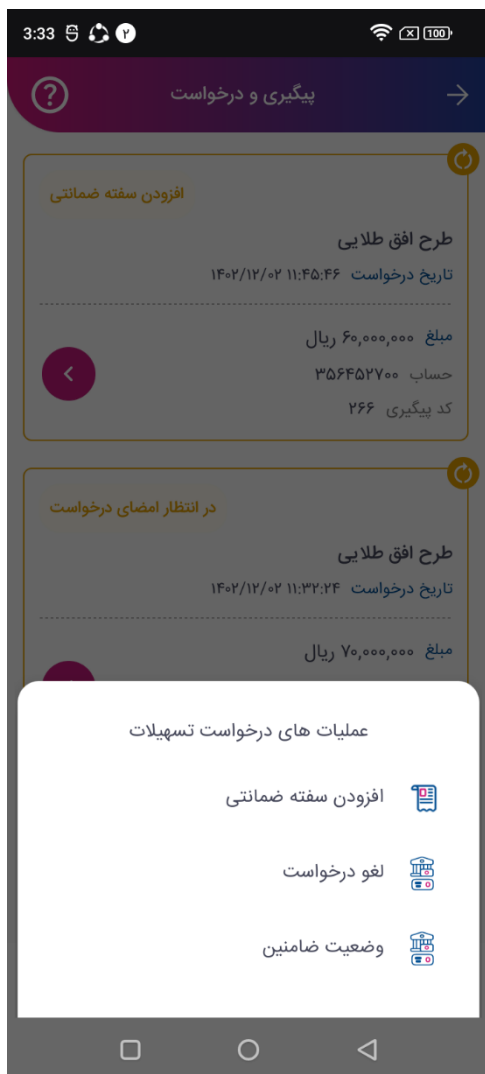


بررسی ضامنین توسط شعبه

پس از تکمیل مدارک توسط ضامنین هم اکنون بانک می بایست ضامنین معرفی شده را مورد بررسی قرار دهد و اعلام نظر نماید. چنانچه درخواست ضمانت مورد تایید قرار بگیرد، درخواست به مرحله بعدی هدایت می گردد. اگر طرح مورد نظر نیازمند وثیقه نباشد، در صف امضا قرار میگیرد. در غیر این صورت مشتری باید سفته الکترونیک را به عنوان وثیقه تهیه نماید.

افزودن وثیقه (سفته الکترونیک)

چنانچه طرح انتخاب شده مشتری نیازمند سفته الکترونیک به عنوان وثیقه باشد، در این مرحله مشتری در منوی "پیگیری درخواست" از این موضوع مطلع شده و می تواند نسبت به خرید سفته الکترونیک اقدام نماید. لازم به ذکر است، چنانچه طرح انتخابی دارای ضامن باشد، ضامنین می بایست سفته خریداری شده را ضمانت نماید.





در مرحله بعدی مشتری می بایست قرارداد مربوط به تسهیلات مورد تقاضای خود را امضا نماید. لازم به ذکر است امضای قرارداد توسط مشتری به منزله دریافت قطعی تسهیلات نمی باشد.



تایید نهایی و پرداخت تسهیلات توسط بانک

پس از امضای قرارداد توسط مشتری و ضامنین (در صورت وجود)، درخواست مشتری در صف پرداخت قرار می گیرد. پس از پرداخت تسهیلات، قرارداد به صورت الکترونیکی توسط بانک امضا شده و نهایی می گردد.