



بانک رفاه کارگران
REFAH KARGARAN BANK

موارد مورد تاکید و سوالات پر تکرار تسهیلات غیر حضوری در سامانه فرارفاه

تهیه و تنظیم :

گروه کارشناسی فناوری اطلاعات

مدیریت شعب استان همدان

نسخه: ۱.۵

مورخ: ۱۴۰۵/۰۳/۰۱

موارد مورد تاکید در فرآیند دریافت تسهیلات غیر حضوری در سامانه فرارفاه

۱. نسخه اندروید گوشی موبایل مدنظر جهت انجام فرآیند می بایست نسخه ۱۱ به بعد باشد.
 ۲. نصب آخرین نسخه سامانه فرارفاه از طریق پرتال بانک رفاه و یا کافه بازار توسط تسهیلات گیرنده و ضامن ایشان.
 ۳. فعال سازی گواهی صمت در سامانه فرارفاه (گزینه تنظیمات-گزینه گواهی دیجیتال- انتخاب و فعال سازی گزینه گواهی صمت).
 ۴. اضافه کردن کلیه حساب های بانک رفاه مشتری در فرارفاه با استفاده از گزینه افزودن حساب(حساب دریافت حقوق حتما اضافه شود).
 ۵. حساب واریز حقوق مشتری به عنوان حساب پیش فرض معرفی شده باشد و حداقل به میزان ۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال مانده داشته باشد.
 ۶. با توجه به **بررسی کنترل میزان درآمد و میزان توانایی پرداخت اقساط** با استناد به فیش حقوقی و سامانه بانک مرکزی ، دقت لازم در ورود اطلاعات مذکور مورد تاکید می باشد.
 ۷. تسهیلات فعلی مشتری تسهیلات گیرنده و ضامن ایشان **در بانک رفاه می بایست کاملا به روز باشد** و هیچگونه بدهی در سامانه استعلام بانک مرکزی مشاهده نشود (وجه التزام تاخیر صفر باشد).
 ۸. تسهیلات فعلی مشتری تسهیلات گیرنده و ضامن ایشان در سایر بانک ها نباید در وضعیت سررسید گذشته باشد.
 ۹. تسهیلات خرد مشتری در بانک رفاه نباید از سقف ۴,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال تجاوز نموده باشد.
 ۱۰. سوال نمایش داده در مرحله بارگذاری مدارک بابت دسترسی به فایل ها و گالری گوشی موبایل را حتما گزینه دسترسی کامل انتخاب نمایید.
 ۱۰. مدارک مورد نیاز فعلی جهت تسهیلات گیرنده و ضامن ایشان(تصویر کارت ملی،تصویر صفحه اول شناسنامه)
- **نکته:** فرآیند درخواست تسهیلات می بایست بر روی یک گوشی انجام شود و درخواست تسهیلات از دوگوشی متفاوت برای یک مشتری با خطا روبرو خواهد شد.
- **نکته:** رتبه اعتبار سنجی ضامنین می بایست از رتبه C1 به بالا باشد(C1 و گروه B و گروه A)
- **نکته:** امکان اخذ ضمانت متقابل بابت تسهیلات غیرحضوری در سامانه امکان پذیر نمی باشد

موارد ، سوالات و خطای های پرتکرار در فرآیند دریافت تسهیلات غیر حضوری

در سامانه فرارفاه

الف) مرحله فعال سازی فرارفاه:

۱. کارت ملی هوشمند گم شده یا درخواست کارت ملی هوشمند داده اند و رسید ثبت احوال با کد ۱۰ رقمی را دارم:

در این موارد امکان ثبت نام و **فعال سازی فرارفاه امکان پذیر می باشد**

۲. تصویر چهره فعلی مشتری با تصویر روی کارت ملی هوشمند تغییرات قابل ملاحظه ای دارد:

در این موارد با توجه به دستورالعمل بانک مرکزی می بایست تصویر چهره شخص با تصویر کارت ملی هوشمند بالای ۹۰ درصد همخوانی داشته باشد و در غیر این صورت امکان گذر از قسمت تشخیص چهره هوشمند نمی باشد و می بایست به دفاتر پیشخوان دولت مراجعه نموده و نسبت به بروزرسانی عکس کارت ملی اقدام نمایید و پس گذشت ۴۸ ساعت امکان گذر از مرحله هویت سنجی تصویری میسر می باشد.

۳. پس از فعال سازی فرارفاه در هنگام ورود گزینه سوم (دریافت اطلاعات کارت) خطا دارد:

در این موارد می بایست به یکی از شعب بانک رفاه مراجعه نموده و نسبت به بروزرسانی اطلاعات شخصی در سامانه های بانک اقدام شود.

ب) مرحله دریافت تسهیلات غیر حضوری فرارفاه:

۱. هیچ طرح دریافت تسهیلاتی برای مشتری نمایش داده نمی شود:

۱-۱ مبلغ توصیه شده جهت میانگین درآمد ماهیانه و توانایی پرداخت قسط را

افزایش دهید. (حداکثر مبلغ توان پرداختی را به میزان ۵۰ درصد فیش حقوقی افزایش دهید)

۱-۲ حساب انتخابی در قسمت اطلاعات شغلی را اشتباه انتخاب نموده اید،

حتما حساب دریافت حقوق خود را از لیست انتخاب نمایید.

۱-۳ اقساط مشتری در بانک رفاه دارای بدهی جاری می باشد و باید به یکی از

شعب بانک رفاه مراجعه نماید.

۱-۴ کد ملی مشتری در لیست ارسالی سازمان معرفی کننده نمی باشد.

۲. یکی از استعلامات (بانک مرکزی ، ثنا ، چک برگشتی) قرمز می شود:

۲-۱ استعلام مشتری در بررسی انجام شده دارای اشکال است و می بایست

نسبت به رفع مغایرت خود اقدام نماید.

۲-۲ سامانه مد نظر قطع می باشد و امکان دریافت سرویس نمی باشد.

(لطفا دقایقی دیگر نسبت به ادامه فرآیند تسهیلات اقدام نمایید)

۳. هنگام امضاء دیجیتال قرارداد با خطای " در فرآیند امضا خطایی رخ داده است " مشاهده می شود.

۳-۱ اندروید گوشی مورد استفاده کمتر از نسخه ۱۱ می باشد.

۳-۲ نسخه فراراه حتما ۱.۵.۵ به بالا باشد.

۳-۳ در مواردی استثنا گوشی مورد استفاده با قسمت امضای سامانه فراراه

همخوانی ندارد.

۴. در هنگام بارگذاری مدارک با خطای " یکی از سرویس های داخلی مشغول می باشد " مشاهده می شود.

۴-۱ سایز و کیفیت تصویر برداری از مدارک توسط گوشی را کاهش دهید و مجدداً از

مدارک عکس بگیرید و بارگذاری نمایید.

۴-۲ نسبت به بررسی مجوز دسترسی سامانه فراراه اقدام نمایید

۴-۳ دقایقی دیگر نسبت به ادامه فرآیند تسهیلات اقدام نمایید.

۵. در انتظار بررسی مصارف قرار دارد:

۵-۱ با توجه به بررسی مدارک ارسالی تسهیلات گیرنده و ضامن ایشان توسط شعبه

دیجیتال بانک در تهران، می بایست منتظر بررسی مدارک ارسالی و تایید این مرحله

باشید.

نکته :

در صورت نیاز به راهنمایی در خصوص نصب و فعال سازی فراراه می توانید

با شماره ۰۲۱-۸۵۲۵-۰۲۱ تماس بگیرید.