

## پرسش‌های متداول اینترنت بانک اشخاص حقیقی (IB)

### پرسش: سقف مبلغ تراکنش‌ها در اینترنت بانک اشخاص حقیقی، چگونه است؟

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

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

### پرسش: نحوه عضویت در اینترنت بانک سپهر IB چگونه است؟

- 1) ورود به سایت اینترنت بانک سپهر به نشانی <https://ib.bsi.ir>
- 2) استفاده از قسمت عضویت
- 3) مراجعه به شعبه انتخابی پس از زمان اعلام شده توسط سیستم جهت فعالسازی رمزپای

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

آدرس سایت اشتباه وارد شده است. از درج حرف S پس از عبارت http اطمینان حاصل نمایید:  
برای اشخاص حقیقی:

<https://ib.bsi.ir>

به شکل زیر توجه فرمائید.



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

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

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

### پرسش: در صورت مشاهده پیغام "اطلاعات ورود صحیح نمی باشد یا شناسه کاربری شما غیر فعال شده

است. " هنگام ورود به اینترنت بانک سپهر، چه مشکلی پیش آمده است؟

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

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

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



مشتری می‌بایست با استفاده از خدمت رمزیاب جدید در سایت <https://ib.bsi.ir> نسبت به درخواست دستگاه رمزیاب جدید اقدام نماید.

**پرسش: در صورت نمایش 8 رقم صفر بر روی دستگاه رمزیاب سخت افزاری چه مشکلی پیش آمده‌است؟**  
در مواقعی مانند اصابت ضربه شدید و یا باز نمودن قطعات دستگاه، این مشکل به وجود می‌آید که نشان دهنده از کار افتادن دستگاه می‌باشد. لذا مشتری می‌بایست در سایت اینترنت بانک سپهر از خدمت رمزیاب جدید استفاده نموده و درخواست دریافت رمزیاب جدید نماید.

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

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

**پرسش: در صورت مشاهده پیام FAIL (خطا) بر روی دستگاه رمزیاب سخت افزاری چه مشکلی پیش آمده‌است؟**

در صورتیکه رمز ورود دستگاه رمزیاب (PIN) اشتباه وارد شود پیام FAIL (خطا)، نمایش داده می‌شود. با فشردن دکمه  یا  دستگاه رمزیاب رمز ورود (PIN) را درخواست می‌نماید با وارد نمودن صحیح PIN مشکل برطرف می‌گردد. (همانطور که در پرسش قبل بیان شد در صورتیکه رمز ورود به دستگاه رمزیاب (OTP) بیش از پنج بار متوالی اشتباه وارد شود، دستگاه قفل می‌شود.)

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

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

**پرسش: آیا امکان استفاده همزمان از انواع رمزیاب در سامانه اینترنت بانک وجود دارد؟**  
بله، در سامانه اینترنت بانک اشخاص حقیقی امکان استفاده همزمان از انواع رمزیاب وجود دارد برای اینکار می‌باید نسبت به ثبت درخواست "رمزیاب جدید" برای نوع دیگر مورد نظر اقدام نمود.

**پرسش: نحوه رفع مشکل فراموشی رمز ایستا در نوع رمزیاب "ایستا با پیامک"، کدام است؟**  
الف) در صورتیکه مشتری رمزیاب فعالی به غیر از رمزیاب "ایستا با پیامک" نداشته باشد، می‌باید نسبت به ثبت درخواست رمزیاب اقدام نماید.

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

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

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

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

روش اول: از طریق شعب

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

### پرسش: آیا کد کاربری قابل تغییر میباشد؟

خیر، کد کاربری قابل تغییر نمیباشد.

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

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

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