

Załącznik nr 1c do Uchwały nr 181/2016
Zarządu BS Ziemi Wieluńskiej z dn. 14.12.2016 r.

BANK SPÓŁDZIELCZY ZIEMI WIELUŃSKIEJ

***Przewodnik dla klienta –
Bankofon, SMS Banking***

Spis treści

1. BANKOFON.....	3
1. Informacje podstawowe.....	3
2. Korzystanie z usługi Bankofon	3
3. Przykłady połączeń.....	4
2. SMS BANKING.....	5
1. Informacje podstawowe.....	5
2. Komunikaty SMS w odpowiedzi na żądanie Klienta.....	5
3. Bezpieczeństwo.....	7

1. BANKOFON

1. Informacje podstawowe

Bankofon jest usługą umożliwiającą uzyskanie za pomocą telefonu całodobowego dostępu do prowadzonych przez bank rachunków oraz uzyskanie różnych informacji związanych z ofertą banku.

Usługa Bankofon umożliwia Posiadaczowi rachunku:

- uzyskiwanie informacji o saldzie i historii operacji;
- uzyskiwanie informacji o usługach bankowych;
- zastrzeżenie karty lokalnej;

Klient, by móc skorzystać z programu, musi posiadać telefon z wybieraniem tonowym, znać swój numer modulo klienta w banku oraz posiadać przydzielone mu przez bank czterocyfrowe hasło (PIN). W celu uzyskania numeru modulo klienta i hasła PIN konieczna jest wizyta w Placówce Banku w celu podpisania odpowiedniej umowy.

Dla uproszczenia i wygody korzystania z Bankofonu wprowadzono skrócone numery identyfikujące poszczególne rachunki klienta. Listę skróconych rachunków klient dostaje razem z hasłem dostępu do programu Bankofon.

Jeżeli jakieś rachunki zostały zlikwidowane lub założone nowe, to klient o aktualnych numerach skróconych może dowiedzieć się dostając wydruk z banku lub usłyszeć przez telefon wybierając odpowiednią opcję z programu Bankofon, gdzie podawane są numery rachunków i ich numery skrócone.

2. Korzystanie z usługi Bankofon

W celu uzyskania informacji dostępnych w Bankofonie należy zadzwonić pod numer telefonu **0 43 843 97 10 wew.201**. Po usłyszeniu prośby o podanie numeru, należy:

- podać swój numer klienta, zatwierdzić #
- Na prośbę o hasło podać swoje hasło dostępu, zatwierdzić #.

Po poprawnym zweryfikowaniu użytkownika usługi nastąpi przekierowanie do **Menu Głównego** Bankofonu:

- 1 - Stan rachunku
- 2 - Lista rachunków
- 5 - Historia operacji
- 6 – Karty bankomatowe
- 9 - Zmiana hasła dostępu
- 0 - Powrót do menu

- **Pod numerem 1 - Stan rachunku**

Aby uzyskać informacje o stanie rachunku należy podać skrócony nr rachunku → klient uzyska informację o wysokości bieżącego salda i dostępnych środkach na tym rachunku

- **Pod numerem 2 - Lista rachunków**

Po wybraniu numeru lektor przeczyta listę rachunków bankofonowych klienta w układzie: numer skrócony nadany w programie Bankofon i odpowiadający mu pełny numer rachunku.

- **Pod numerem 5 - Historia operacji**

Aby uzyskać informacje o historii rachunku należy podać skrócony nr rachunku → klient uzyska informację o ostatnich operacjach na tym rachunku; lektor przeczyta datę waluty i kwotę każdej operacji (jeśli WN, to ‘-’ kwota)

- **Pod numerem 6 - Karty bankomatowe**

Należy wybrać 1. zastrzeżenie karty – klient wybiera numer karty, którą chce zastrzec, czyli nr identyfikujący ją w programie Bankofon (nr kolejny) – 1. zastrzeżenie karty / 0. powrót do głównego menu 2. lista kart - klient usłyszy listę swoich kart bankomatowych: nr karty (nr identyfikator) + numer na karcie

- **Pod numerem 9 - Zmiana hasła dostępu**

Aby zmienić PIN należy podać nowe czterocyfrowe hasło dostępu.

- **Pod numerem 0 - Powrót do menu**

Wciśnięcie klawisza 0 w dowolnym momencie powoduje powrót do menu głównego i ponowne jego wyłączenie.

3. Przykłady połączeń

Bankofon funkcjonuje pod telefonem **0 43 843 97 10 wew.201**

Klient ma numer 3551, jego hasło to 5617, jego rachunki to

1) 94802500070000355130000010

2) 06802500070000355130000020

3) 68802500070000355120000040

Posiada dwie karty lokalne:

1) 9244000H000000111

2) 9244000H000000122

Połączenie 1 – klient chce uzyskać informację o stanie rachunku nr 2 (06802500070000355130000020)

Klient powinien kolejno:

- wybrać numer telefonu, pod którym funkcjonuje Bankofon (0 43 843 97 10 wew.201)
- podać swój numer klienta i potwierdzić # (3551#),
- podać swoje hasło i potwierdzić # (5617#)
- wybrać menu 1. informacja o stanie rachunku (klawisz 1 i #)

- podać skrócony numer rachunku i potwierdzić # (w tym przypadku 2#).

Usłyszysz informację o bieżącym saldzie i dostępnych środkach rachunku nr 2 . Jeśli to wszystko co go interesuje, może odłożyć słuchawkę. Jeżeli nie, to może zapytać o stan pozostałych rachunków (1,3) lub może wrócić do menu głównego (0#) i wybrać inną interesującą go opcję.

Połączenie 2 – klient chce zastrzec kartę lokalną nr 1 (9244000H000000111)

Klient powinien kolejno:

- wybrać numer telefonu, pod którym funkcjonuje Bankofon (0 43 843 97 10 wew.201)
- podać swój numer klienta i potwierdzić # (3551#),
- podać swoje hasło i potwierdzić # (5617#)
- wybrać menu 6. Karty bankomatowe (klawisz 6 i #)
- wybrać 1. Zastrzeganie kart(klawisz 1 i #)
- podać skrócony numer karty i potwierdzić # (w tym przypadku 1#).

Jeśli to wszystko co go interesuje, może odłożyć słuchawkę. Jeżeli nie, to może wrócić do menu głównego (0#) i wybrać inną interesującą go opcję menu.

2. SMS BANKING

1. Informacje podstawowe

SMS Banking to serwis informacyjny umożliwiający dostęp do informacji dotyczących rachunków bankowych za pomocą telefonu komórkowego. Wiadomości te zawierają dane o bieżącym saldzie, informacje o obrotach na rachunku oraz kwocie dostępnych środków. W zależności od wybranej opcji komunikaty SMS można otrzymywać:

- każdorazowo od powstania operacji na rachunku (uznaniowej, obciążeniowej)
- automatycznie o wybranej porze dnia
- w odpowiedzi na żądanie Klienta,

przy czym dopuszcza się łączenie powyższych możliwości.

Aby otrzymywać komunikaty SMS w odpowiedzi na żądanie klienta, należy posłużyć się hasłem dostępu otrzymanym z Banku.

Usługa SMS Banking jest usługą dodatkową do rachunku, aby rozpocząć korzystanie z SMS Banking, należy udać się do najbliższej placówki Banku i podpisać odpowiednią umowę.

Serwis SMS Banking funkcjonuje pod numerem telefonu + **48 531 988 553**.

2. Komunikaty SMS w odpowiedzi na żądanie Klienta

Wysłanie sms-a z żądaniem uzyskania informacji z Banku dokonuje się wysyłając sms-a z telefonu komórkowego pod numerem: + 48 531 988 553, o treści wg szablonu:

NR klienta#hasło#komenda#parametr1#parametr2#parametr3#parametr4#parametr5#parametr6

Jeżeli komenda i wszystkie parametry są puste to wykonywana jest komenda „R”.

Komendy:

H – zmiana hasła

R – wykaz rachunków

W – wyciąg/historia

O – oprocentowanie rachunków

Komenda	Opis	Przykładowy SMS do Banku	Odpowiedź z Banku
H	Zmiana hasła	1313#123456#H#B98765	Zmiana hasła klienta 1313 z 123456 na nowe B98765
R	Wykaz rachunków	1313#123456#	Wykaz rachunków klienta 1313 Dekret+saldo
		1313#123456#R	Wykaz rachunków klienta 1313 Dekret+saldo
		1313#123456#R#ROR	Wykaz rachunków klienta 1313, których nazwa zaczyna się ROR Dekret+saldo
W	Wyciąg/historia	1313#123456#W (jeśli klient ma jeden rachunek)	Historia rachunku klienta 1313 – domyślnie 5 ostatnich operacji
		1313#123456#W#3 (jeśli klient ma jeden rachunek)	Historia rachunku klienta 1313 – 3 ostatnie operacje
		1313#123456#W#ROR1	Historia rachunku o nazwie ROR1 klienta 1313 – domyślnie 5 ostatnich operacji
		1313#123456#W#ROR1#2	Historia rachunku o nazwie ROR1 klienta 1313 – 2 ostatnie operacje
		1313#123456#W#2005.01.01#2005.01.31 (jeśli klient ma jeden rachunek)	Historia rachunku klienta 1313 od dnia 2005.01.01 do dnia 2005.01.31
		1313#123456#W#ROR1#2005.01.01#2005.01.31	Historia rachunku o nazwie ROR1 klienta 1313 od dnia 2005.01.01 do 2005.01.31
O	Oprocentowanie rachunku	1313#123456#O (jeśli klient ma jeden rachunek)	Oprocentowanie rachunku klienta 1313
		1313#123456#O#ROR1	Oprocentowanie rachunku o nazwie ROR1 klienta 1313

Cyfry „1313” to przykładowy Numer klienta,

Cyfry „123456” to przykładowe hasło klienta.

Uwaga:

Data zawsze musi być w formacie: rok (cztery cyfry), separator, miesiąc (dwie cyfry), separator, dzień (dwie cyfry) np. 2005-05-01 lub 2005.05.01 lub 2005/05/01.

3. Bezpieczeństwo

SMS Banking nie pozwala na wykonywanie przelewów, dlatego nikt nie może wpłynąć na utratę środków przez Klienta. Warto jednak pamiętać, że w momencie utraty telefonu osoba, która pozyska utracony telefon może dowiedzieć się o stanie rachunków i ostatnich operacjach wykonanych przez użytkownika, może także na bieżąco dowiadywać się o nowych zdarzeniach na rachunku. W razie utraty telefonu lub karty SIM należy niezwłocznie zgłosić ten fakt do najbliższej placówki Banku.

Bank nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w przekazywaniu informacji określonych przez Posiadacza rachunku, w przypadku gdy Posiadacz ma wyłączony telefon komórkowy lub znajduje się po za zasięgiem sieć telefonii komórkowej oraz za ujawnienie informacji za przyczyną użyczenia telefonu osobie trzeciej.