



راهنمای خدمت بانکداری ویدیویی (مخصوص مشتری)

مقدمه

خدمت بانکداری ویدیویی با هدف ارائه نسل جدید خدمات بانکی، فارغ از موقعیت فیزیکی مشتری یا بانک، تولید شده است. این محصول با ایجاد یک بستر کامل برای ارتباط تصویری و صوتی بین بانکدار و مشتری، امکان ارائه انواع خدمات بانکی و مالی را فراهم می‌نماید به نحوی که مشتری می‌تواند در هر نقطه جغرافیایی بدون حضور در شعبه، پس از ثبت درخواست در سامانه مگابانک، با بانکدار ارتباط تصویری برقرار نموده و پس از احراز هویت، خدمات بانکی قابل ارائه را دریافت نماید.

۱- سرویس بانکداری ویدیویی در مگابانک

مشتری پس از انتخاب گزینه بانکداری ویدیویی در صفحه اصلی مگابانک، در صورتی که حائز شرایط استفاده باشد، موارد ذیل را مشاهده می‌نماید:

- ساعت کاری ارائه خدمت رسانی
- خدمات قابل ارائه که در حال حاضر شامل انواع حواله از جمله حواله ملتی، ساتنا و پایا با سقف شعبه می‌باشد.



در ادامه، مشتری باید قوانین و مقررات مربوطه را خوانده و تأیید نماید تا تیک مربوطه سبز گردد.

- گزینه ورود: با انتخاب این گزینه، عملیات احراز هویت مشتری از طریق شناسایی چهره انجام خواهد شد.
- تنظیمات صدا و تصویر: در این صفحه مشتری می‌تواند وضعیت اتصال صدا و تصویر خود را بررسی و در صورت نیاز تغییرات لازم را اعمال نماید.

پس از اخذ عکس زنده وی، مشتری بایستی جمله‌ای که برای وی نمایش داده شده را هنگام اخذ ویدیوی زنده، بخواند. در صورت موفقیت فرآیند احراز هویت غیرحضور، اطلاعات مشتری شامل کد ملی و موبایل وی به وی نمایش داده شده و در نهایت به صفحه صف انتظار (تصویر مقابل) که شامل اطلاعات ذیل می‌باشد منتقل می‌شود:

- تعداد نفرات در صف انتظار (هنگامی که نوبت مشتری فرا می‌رسد، تماس بصورت خودکار وصل خواهد شد).
- زمان تقریبی انتظار مشتری
- **دکمه انصراف:** مشتری با انتخاب این گزینه به صفحه اصلی سامانه مگابانک هدایت می‌شود و در صورت استفاده مجدد از سرویس بانکداری ویدیویی باید مراحل احراز هویت و صف انتظار را طی نماید.

انتقال به بانکداری ویدیویی

۱

شما نفر ۱ ام در صف انتظار هستید
زمان تقریبی انتظار ۰ دقیقه

مشتری گرامی، هزینه ارزش افزوده ارائه خدمت با ۶۰٪ تخفیف، ۲۰۰,۰۰۰ ریال به ازای هر تراکنش می‌باشد.

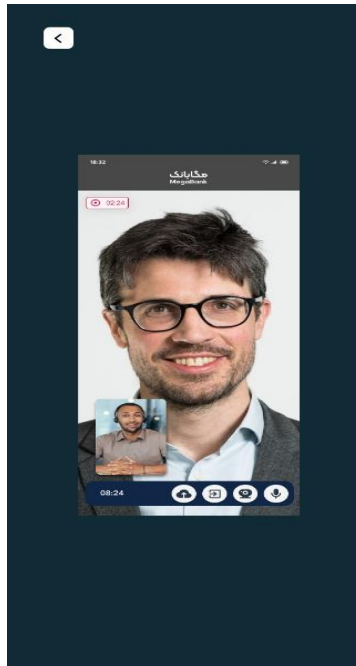


توجه!

پس از اتمام زمان انتظار به باجه آنلاین متصل خواهید شد.

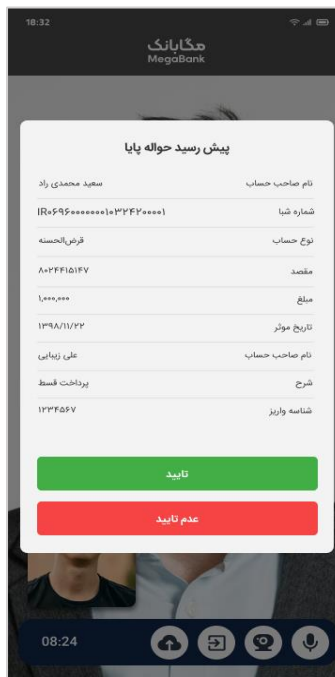
انصراف

پس از اتصال تماس با بانکدار، مشتری می‌تواند خدمت بانکی مورد نظر خود را به بانکدار اعلام و در حین گفتگو بانکدار اطلاعات خدمت بانکی مورد نظر را تکمیل نماید.



در این مرحله پیش‌رسید خدمت مورد نظر به منظور تأیید یا عدم تأیید برای مشتری نمایش داده می‌شود.

در صورتیکه بانکدار تشخیص دهد، لازم است مشتری مستندات را جهت انجام خدمت بانکی مورد نظر ارائه دهد، صفحه بارگذاری مستندات به مشتری نمایش داده می‌شود.



در این مرحله مشتری می‌بایست متن نمایش داده شده و یک‌بار رمز ارسال شده به شماره تلفن همراه خود را برای بانکدار بازخوانی نماید.



در پایان و در صورت انجام خدمت مورد نظر توسط بانکدار، رسید تراکنش برای مشتری ارسال می‌گردد و تماس می‌تواند خاتمه یابد.



۲- تاریخچه خدمات دریافتی

مشتری می تواند با مراجعه به گزینه تاریخچه خدمات دریافتی، عملیاتی را که قبلاً انجام داده است با شرح جزئیات مشاهده نماید. اطلاعات نمایش داده شده در صفحه تاریخچه خدمات دریافتی از بانکداری ویدیویی شامل موارد ذیل می باشد:

- تاریخ اتصال
- نوع خدمت
- مدت زمان اتصال



۳-۱- آیکون جزئیات

با انتخاب آیکون جزئیات دو گزینه رسید تراکنش و مستندات ارسالی به مشتری نمایش داده می شود که با انتخاب هر کدام توسط کاربر، رسید و مستندات مربوط به تراکنش انتخاب شده مانند تصاویر ذیل، نمایش داده خواهد شد.

