

الف) سامانه‌های مشتریان حقیقی

۱. سامانه بانکداری اینترنتی بام
۲. بانکداری اینترنتی (سبا)
۳. همراه بام ملی
۴. همراه بانک ملی
۵. خدمات اینترنتی (صورتحساب)
۶. خرید شارژ
۷. پیام کوتاه از طریق سیستم متمرکز (ساپتا)
۸. تسویه ناخالص آنی (ساتنا)
۹. حواله الکترونیکی بانکی (سحاب)
۱۰. وصول و واریز دسته ای چکها (کلر)
۱۱. پیگیری وضعیت پرداخت‌های غیر حضوری
۱۲. پیگیری وضعیت چک‌های واگذاری
۱۳. دریافت شناسه شبا
۱۴. سامانه ثبت و پیگیری مغایرت‌های شتاب
۱۵. پرداخت الکترونیکی عوارض خروج از کشور

ب) سامانه‌های مشتریان حقوقی

۱. بانکداری اینترنتی سبا (BIB)
۲. استعلام لحظه ای آنی (سانی)
۳. سامانه بینا

ج) سایر خدمات

۱. پرداخت قبوض
۲. تلفن بانک
۳. خودپرداز
۴. کیوسک
۵. پایانه‌های فروش (POS)
۶. شعب شهاب ملی
۷. پایگاه‌های شبانه روزی
۸. درگاه پرداخت اینترنتی
۹. برداشت وجه از خودپرداز بدون کارت

د) کارت‌های بانکی

۱. ملی کارت
۲. ملی کارت خانواده
۳. هدیه کارت
۴. پیوند کارت

۵. کارت جوانان هلال احمر
۶. کارت اعتباری
۷. بن کارت
۸. سایر کارت‌های بانکی
۹. دریافت شماره کارت تسهیلات غیر متمرکز
۱۰. بیمه ملی کارت
۱۱. ثبت مشکلات دریافت کارت

• سامانه بانکداری اینترنتی بام

سامانه بانکداری اینترنتی بام بانک ملی ایران علاوه بر ارائه خدمات متداول، ارائه دهنده خدماتی نوین در حوزه حسابداری شخصی می باشد. خدمات قابل ارائه در سامانه بام به شرح ذیل می باشد:

صورتحساب :

در این منو شما می‌توانید تاریخچه‌ای از لیست تراکنش‌ها و جزییات هریک از آن‌ها را تا روز قبل مشاهده کنید. همچنین امکان برچسب گذاری روی تمام تراکنش‌ها و دسته بندی آنها به دو بخش درآمدی و هزینه ای و همچنین نوشتن توضیحات روی خدمات در اختیار شما است. در صورت برچسب گذاری می‌توانید از خدمات ویژه بام در بخش مدیریت مالی شخصی نیز بهرمنند شوید.

تسهیلات:

در این برنامه شما در دو بخش جداگانه می‌توانید علاوه بر محاسبه اقساط تسهیلات، به راحتی پرداخت تسهیلات کنید.

پرداخت قبض:

در این قسمت می‌توانید قبوض را با بصورت تکی با وارد کردن شناسه قبض و شناسه پرداخت و یا به صورت دسته‌ای از طریق آپلود فایل حاوی اطلاعات قبوض پرداخت نمایید. علاوه بر آن شما می‌توانید قبض‌ها را در سیستم ثبت و در زمان مناسب تمامی یا تعدادی از آن‌ها را توسط کارت‌های بانک ملی خود پرداخت نمایید.

عملیات کارت :

در این قسمت انواع عملیات بانکی مرتبط به کارت نظیر کارت به کارت - مسدود کردن کارت - مانده کارت و دریافت صورت حساب مربوط به کارتهای فاقد حساب قابل دریافت و مشاهده می باشد.

شارژ:

خرید شارژ اپراتورهای همراه اول - ایرانسل و تالیا در این بخش قابل انجام است. شما می‌توانید از مزیت ویژه خرید شارژ خودکار برای سیم کارتهای ایرانسل نیز در این بخش بهره مند شوید. به این ترتیب بام همواره اعتبار تلفن همراه شما را تامین خواهد کرد.

انتقال پول:

در این برنامه کاربر می‌تواند انتقال پول بین حساب‌های ملی خود، حساب ملی سایرین، حساب به ملی کارت، پایا، ساتنا به صورت تکی و یا با امکان زمانبندی پرداخت مستمر را انجام دهد. نوع انتقال به صورت هوشمند توسط سامانه تعیین می‌گردد و امکان ویرایش و حذف درخواست‌های ثبت شده در این بخش از طریق برنامه تأیید انتقال پول قابل انجام می باشد.

تاریخچه انتقال پول:

در این بخش کاربر می‌تواند تاریخچه ای از انتقال پول های قبلی خود را مشتمل بر تاریخ انتقال، مبلغ، وضعیت پرداخت و... را مشاهده نماید.

چک:

در این برنامه امکان تعیین مبلغ و تاریخ چک برای کاربر فراهم بوده و ضمناً می توانید از وضعیت چک خود مطلع شوید.

مشخصات کاربر:

در این قسمت از سامانه شما می توانید اطلاعات شناسنامه‌ای، تماس و تاریخ آخرین ورود خود به سامانه را مشاهده نمایید. ضمناً از همین بخش می توانید برخی اطلاعات خود و رمز ورود به سامانه را تغییر دهید.

افتتاح حساب:

اگر قصد افتتاح یک حساب جدید از نوع قرض الحسنه و یا کوتاه مدت را در بانک ملی ایران دارید عضویت بر بام شما را از مراجعه به شعب بانک بی نیاز می کند. در برنامه افتتاح حساب به راحتی شما می توانید در چند ثانیه حساب خود را افتتاح کنید و بصورت اینترنتی تراکنش مالی روی این حساب را انجام دهید. در صورتیکه تمایل به داشتن ابزار برداشت به یکی از شعب بانک ملی ایران مراجعه کرده و یا حساب جدید را به ملی کارت قبلی خود متصل کرده و یا درخواست یک ملی کارت جدید بدهید.

شارژ خودکار:

سیم کارت اعتباری دارید؟

بعضی وقتها وسط یک مکالمه بسیار مهم یا حساس شارژ شما تمام می شود؟

نگران نباشید. شارژ خودکار سامانه بام سیم کارت اعتباری شما را به نوعی دائمی می کند. برای این کار روی منوی شارژ خودکار بروید و تنظیمات مربوط به شماره همراه مد نظر و مبلغ شارژ را انتخاب و تایید کنید. پس از این به محض رسیدن اعتبار تلفن همراه شما به مبلغ ۱۰۰۰۰ ریال سامانه بطور هوشمند اعتبار سیم کارت شما را افزایش می دهد. در حال حاضر این بخش برای سیم کارت های ایرانسل فعال می باشد و بقیه اپراتورها در حال پیگیری می باشد.

دفترچه تلفن:

با افراد مختلفی مراوده مالی دارید؟

نیاز دارید اطلاعات تماس و آدرس و مشخصات دیگر این افراد را داشته باشید.

بام نیاز شما را به دفترچه مرتفع می سازد.

از طریق بام و در هنگام مراوده مالی با افراد مورد نظر گزینه ای تعبیه شده تا در صورت نیاز مشخصات فرد مورد نظر در دفترچه تماس ذخیره گردد تا در دفعات بعد تنها با وارد کردن نام، مشخصات وی بطور هوشمند نمایش داده شود. همچنین شما می توانید با مراجعه به بخش دفترچه تماس بصورت دستی مشخصات فرد مورد نظر همچون نام و نام خانوادگی، عکس، شماره کارت و یا حساب، شماره تلفن، ایمیل و... را در سامانه اضافه کنید.

مدیریت مالی شخصی:

به شما توصیه می کنیم برای سرگرمی هم که شده این بخش را امتحان کنید.

اول باید به قسمت صورتحساب خود بروید. در بخش صورتحساب شما می توانید تراکنشهای خود را براساس اینکه از نوع واریز هستند یا برداشت به عنوان مختلف موجود در سامانه یا عناوینی که خودتان تعریف می کنید برچسب گذاری کنید. بعد از این کار شما با دو بخش مدیریت مالی شخصی می توانید کارهای جالبی انجام دهید و از روند کارهای مالی خود مطلع شوید.

در قسمت برنامه ریزی بودجه سرفصلهای بودجه ای مختلف برای خود تعریف کنید. مثلاً هزینه خواروبار - هزینه تحصیلی و بعد بر اساس برچسب گذاری ها و تعریف های انجام شده و بر اساس میزان بودجه ای که برای هر سرفصل اختصاص داده اید از روند مالی خود در قالبهای گرافیکی و آماری مطلع شوید. همچنین در بخش نمودار مخارج و درآمدها براساس همان برچسب گذاری ها می توانید نمودارهای مخارج و درآمد خود را در بازه های ماهانه - سه ماهه و شش ماهه باهم مقایسه کنید.

کار کردن با این بخشها کاملاً لذت بخش و مفرح است حتماً توصیه می کنیم برای یک بار هم شده امتحان کنید.

مرکز پیام:

گاهی وقتها بعد از انجام تراکنش مالی لازم است پیامی به شخص مربوطه بفرستید یا در حین تراکنش مالی متوجه می شوید که روز تولد آن شخص است. بام برای شما این امکان را فراهم کرده تا بدون خروج از این سامانه در مرکز پیام برای شخص مد نظر پیام خود را بفرستید.

نیکوکاری:

یکی از حس های خوب زندگی کمک کردن است و یکی از نوستالژیک ترین نوع های کمک کردن انداختن پول در صندوق هست. بخش نیکوکاری بام در حال حاضر با ۱۷ مرکز خیریه طرف قرارداد بوده و شما با انتخاب نام موسسه در فضایی گرافیکی می توانید این حس خوب را تجربه کنید.

ورود دو مرحله ای:

یکی از ویژگی های خوب بام دادن اختیارات به کاربر در هر زمینه ای می باشد . سامانه بام با امنیت بسیار بالا به نحوی طراحی شده تا بدون سختی برای کاربر، اطلاعات و تراکنشهای او در امن ترین حالت صورت پذیرد.

حتی اگر شما کاربری هستید که می خواهید حد امنیت را بسیار بالا برده و از لو رفتن رمز و شناسه خود نگران هستید بام امکان ورود دو مرحله ای را برای شما فراهم کرده است.

در بخش "تنظیمات بام" منوی "تنظیمات ورود به سامانه" را کلیک کنید، در این بخش با فعال سازی ورود دو مرحله ای بعد از لاگین در سامانه برای شما رمز یکبار مصرف پیامک می شود که می توانید از طریق آن وارد سامانه شوید.

• همراه بام ملی

همراه بام ملی برنامه ای است جهت دسترسی آسان تر به خدمات سامانه بام بر روی تلفن های همراه هوشمند خدمات قابل ارائه در برنامه همراه بام ملی به شرح ذیل می باشد:

ورود با اثر انگشت

دریافت صورتحساب

انتقال پول

انتقال وجه کارت به کارت

پرداخت قبض

تعیین مبلغ چک

استعلام وضعیت چک

پرداخت اقساط تسهیلات

دریافت صورتحساب تسهیلات

مسدودی کارت

دریافت مانده کارت

خرید شارژ تلفن های همراه اعتباری

شارژ خودکار تلفن های همراه اعتباری

• همراه بانک ملی

همراه بانک ملی برنامه ای است جهت برخی خدمات بانکی با استفاده از تلفن همراه با استفاده از بستر ارتباطی پیامکی خدمات قابل ارائه در برنامه همراه بانک ملی به شرح ذیل می باشد:

خدمات حساب:

- دریافت صورتحساب
- دریافت مانده حساب
- امکان انتقال وجه (به کارت ملی، به حساب ملی خود و دیگران با امکان شناسه واریز، بین بانکی(پایا) با امکان شناسه واریز، درون بانکی به شماره موبایل)
- دریافت اطلاعات تسهیلات و پرداخت اقساط
- پرداخت قبض
- خرید شارژ سیم کارت (ایرانسل، همراه اول، تالیا و رایتل)

خدمات کارت:

- دریافت مانده کارت
- انتقال وجه کارت به کارت (در بستر اینترنت)
- پرداخت قبض و یا پرداخت قبوض خاص
- گردش کارت (۱۰ گردش آخر)
- شارژ مستقیم سیم کارت (همراه اول و ایرانسل)
- اعلام مفقودی کارت
- خرید شارژ سیم کارت (ایرانسل، همراه اول، تالیا و رایتل)

دیگر خدمات:

- شارژهای خریداری شده در یک تاریخ
- اطلاعات سه شارژ آخر (به غیر از شارژهای مستقیم)
- یافتن شعب (با درج کد شعبه مورد نظر، مشخصات و موقعیت شعبه نمایش داده می شود)
- یافتن شعب در محیط اطراف (بر اساس موقعیت کاربر، قابلیت نمایش شعب موجود در فاصله ۵۰۰ متر تا ۱۰۰ کیلومتر به همراه مشخصات و موقعیت شعب)

خدمات چک:

- تاریخ سررسید چک (اطلاع رسانی زمان سررسید) - ثبت تاریخ موثر چک
- استعلام چک
- انتقال اطلاعات چک به شماره موبایل فعلی

مدیریت حساب:

- دریافت رمز حساب
- به روز رسانی اطلاعات حساب
- محاسبه شبا
- انتقال اطلاعات حساب به سیم کارت فعلی
- لیست حسابها
- تغییر رمز حساب

• برداشت وجه از خودپرداز بدون کارت

شرح خدمت

به منظور افزایش کیفیت خدمات قابل ارائه به مشتریان از یک سو و بهبود فرایندهای عملیاتی از سوی دیگر، امکان برداشت وجه از خودپرداز بدون کارت فراهم گردید.

نحوه عملکرد

مشتری از طریق دستگاه های خودپرداز، منوی برداشت وجه و سپس انتخاب زیرمنوی "مجوز برداشت به شخص دیگر" نسبت به ورود کد ملی و مبلغ مورد نظر اقدام می نماید.

پس از تایید مشتری، شناسه ۱۳ رقمی مجوز برداشت وجه در اختیار وی قرار می گیرد.

مشتری با ارسال کد ملی و شناسه ۱۳ رقمی می تواند مجوز برداشت مبلغ مورد نظر را در اختیار هر شخصی (حتی فاقد حساب در شبکه بانکی) قرار دهد.

شخص دارنده شناسه برداشت و کد ملی مشتری با مراجعه به دستگاه های خود پرداز بانک ملی و انتخاب کلید ثبت (Enter) و ورود اطلاعات درخواستی، می تواند تا پایان همان روز مبلغ مورد نظر را برداشت نماید .

شایان ذکر است چنانچه از مجوز مذکور در همان روز استفاده نگردد، وجه مورد نظر به حساب مشتری عودت داده خواهد شد.

معرفی کارت

در راستای افزایش کیفیت و کمیت ارائه خدمات به مشتریان، گسترش فرهنگ استفاده از کارتهای الکترونیکی در بین خانواده ها، تسهیل در انجام امور مالی و فراهم آوردن امکان استفاده از خدمات بانکی و بانکداری الکترونیکی، امکان صدور و عرضه ملی کارت خانواده از طریق کلیه شعب فراهم گردیده است.

کارت خانواده عبارتست از یک یا مجموعه ای از چند کارت مغناطیسی که به یک حساب ترجیحی متصل بوده و صاحب حساب اصلی (کارت اصلی) می تواند ضمن تعیین تعداد کارت درخواستی برای اعضای خانواده، نسبت به مشخص نمودن خدمات مورد نیاز، اعم از تعیین سقف مبلغ برداشت، امکان مشاهده یا عدم مشاهده موجودی حساب و همچنین مشاهده یا عدم مشاهده صورتحساب برای دارندگان هر یک از کارتها، اقدام نماید که این قابلیت ها از خصوصیات بارز این محصول به شمار میرود.

مشخصات کارت خانواده

■ کارت خانواده بانک ملی ایران با عنوان " ملی کارت خانواده " از نوع کارت های مغناطیسی بوده و با ارائه درخواست مشتریان به شعب و با رعایت ضوابط و مقررات مربوطه صادر می گردد.

■ ملی کارت خانواده برای افراد خانواده (حداقل ۱۲ سال تمام) شامل: همسر، فرزندان و همچنین پدر، مادر، خواهر و برادر، (در صورتی که تحت تکفل درخواست کننده باشند) صادر میگردد.

■ صاحب حساب می تواند برای کارت خانواده، سقف مبلغ برداشت ماهانه تعیین نماید.

■ نام روی کارت، نام افرادی است که توسط صاحب حساب معرفی میگردند.

■ ملی کارت خانواده، قابلیت استفاده از طریق دستگاه های ATM بانکهای عضو شتاب و پایانه های فروش (pos)، دستگاههای کارت خوان شعب (pinpad)، سایتهای اینترنتی و دستگاههای کیوسک بانک را دارا می باشد.

■ کارت های فوق دارای تاریخ انقضاء ۵ ساله می باشند.

■ دارنده ملی کارت خانواده، می تواند همانند کارت اصلی، تراکنشهای مختلف (تا سقف تعیین شده) را با استفاده از کارت خود انجام دهد. بدیهی است تمامی این تراکنش ها حساب اصلی را تحت تاثیر قرار می دهند. شایان ذکر است در هنگام دریافت صورت حساب از طریق ATM و P.O.S، هر مشتری تنها عملیات انجام شده توسط کارت خود را مشاهده می نماید، به غیر از دارنده کارت اصلی (صاحب حساب) که در صورت حساب خود کلیه تراکنشهای انجام شده بر روی حساب را مشاهده خواهد نمود.

■ صدور کارت خانواده برای هر متقاضی حداکثر تا سقف ۹ فقره امکانپذیر می باشد.

■ بمنظور درخواست صدور یا دریافت کارت نیاز به حضور افراد خانواده در بانک نمی باشد.

■ مسدود و رفع مسدودی کارت، صرفاً توسط دارنده کارت اصلی (صاحب حساب) میسر میباشد.

■ حداکثر سقف عملکرد ماهانه برای افراد زیر ۱۸ سال حداکثر ۵۰۰,۰۰۰ ریال و برای سایر افراد بنا به درخواست متقاضی (صاحب حساب) می باشد.

مراحل درخواست صدور کارت:

متقاضیان دریافت ملی کارت خانواده (صاحبان حساب) با همراه داشتن شناسنامه و کارت ملی و مراجعه به شعب بانک فرم درخواست ملی کارت خانواده را دریافت و نسبت به تکمیل آن اقدام می نمایند .

تذکر مهم : متقاضی دریافت کارت خانواده می بایست حداقل دارای یکی از حسابهای قرض الحسنه جاری / قرض الحسنه پس انداز / سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت نزد شعب بانک ملی ایران باشد. در صورتی که افراد تحت تکفل دارای شماره مشتری نباشند،

سرویسهای قابل ارائه به ملی کارت خانواده:

خدمات قابل ارائه به ملی کارت خانواده از طریق پایانه های مختلف به شرح ذیل می باشد:

نوع پایانه	عملیات مجاز
ATM	برداشت - واریز - مانده گیری - انتقال - پرداخت قبض - تغییر رمز - صورتحساب
Pinpad	برداشت - واریز - مانده گیری - انتقال - پرداخت قبض - تغییر رمز
POS	مانده گیری - خرید
Internet	مانده گیری - پرداخت قبض - خرید
تلفن بانک	مانده گیری R پرداخت قبض R صورتحساب R
Infokiosk	مانده گیری R پرداخت قبض R صورتحساب R

سایر موارد :

■ در صورت ارائه درخواست دارندگان ملی کارت خانواده (با استفاده از فرم درخواست خدمات کارت خانواده) مبنی بر تغییر رمز از طریق دستگاه pad pin ، واحدها ملزم می باشند حسب درخواست متقاضی نسبت به تغییر رمز کارت اقدام نمایند.

■ شایان ذکر است تغییر رمز ملی کارت خانواده از طریق دستگاه های خودپرداز امکان پذیر می باشد.

■ ارائه سرویس توسط پایانه های مجازی نظیر تلفن بانک، اینترنت و... به کارت خانواده با ورود رمز دوم امکانپذیر می باشد. بدین منظور دارنده کارت می تواند با مراجعه به دستگاههای خودپرداز بانک نسبت به تعریف "رمز دوم" از طریق گزینه "عملیات رمز" اقدام نماید .

■ در صورت ایجاد مغایرت بعلت تراکنش های ناموفق و برداشت از حساب کارت مربوطه، رفع مغایرت از طریق شعب صادر کننده انجام خواهد پذیرفت.