

system obsługi banku Novum Bank Enterprise NOE

Bankofon - klient

Instrukcja Użytkownika

wersja dokumentu: 3.0

Instrukcja przeznaczona jest dla klienta banku.

I. Informacje ogólne

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).

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.

II. Struktura menu

Poniższa grafika przedstawia strukturę menu usługi Bankofon:



Obsługa Bankofonu została podzielona na dwie ścieżki:

- dostępne bez konieczności logowania – widoczne na powyższej grafice w kolorze zielonym. W szczególności poprzez dostęp bez logowania można zablokować karty oraz dostęp do Internet Banking. Uwaga: trwają prace nad uruchomieniem opcji 9. Połączenie z konsultantem;
- dostęp wymagający zalogowania do usługi Bankofon (klawisz 1 w głównym menu).

1. Menu główne

1. Bankofon – przejście do obsługi telefonicznej wymaga podania numeru modulo oraz hasła (czterocyfrowy PIN) – opis funkcji w kolejnym punkcie;
2. Informacja o produktach banku;
3. Blokowanie kanałów dostępu do banku;
 1. Blokada karty – po podaniu numeru PESEL i zatwierdzeniu zostaną zablokowane wszystkie karty własne klienta;
 2. Blokada Internet Bankingu – po podaniu identyfikatora Internet Bankingu i zatwierdzeniu nastąpi zablokowanie możliwości logowania operatora danego identyfikatora;
9. Połączenie z konsultantem – opcja w przygotowaniu.

2. Bankofon

1. Stan rachunku	Należy podać skrócony numer rachunku (otrzymany z banku), dla którego zostanie podana informacja o wysokości bieżącego salda i dostępnych środków	
2. Lista rachunków	Zostanie przedstawiona lista rachunków obsługiwanych za pomocą Bankofonu w układzie: numer skrócony i odpowiadający mu pełny numer rachunku	
3. Informacja o usługach dostępnych w banku	Informacje o dostępnych usługach banku	
4. Tabela kursów walut	Lektor przedstawi aktualne gotówkowe kursy kupna i sprzedaży obsługiwanych walut	
5. Historia operacji	Należy podać skrócony numer rachunku, dla którego zostaną odczytane informacje o ostatnich operacjach wraz z datą waluty i kwotą każdej operacji	
6. Karty bankomatowe	1. Zastrzeganie karty	Po podaniu numeru identyfikującego kartę w usłudze Bankofon, a następnie zatwierdzeniu dyspozycji dana karta zostanie zastrzeżona
	2. Lista kart	Zostanie odczytana lista kart bankomatowych: kolejny numer karty w usłudze oraz ostatnie cztery cyfry numeru widocznego na karcie
7. Realizacja zleceń	1. Realizacja zlecenia o wybranym numerze zlecenia	W celu realizacji zlecenia należy wybrać numer zlecenia, podać kwotę (liczbę złotych, a następnie liczbę groszy) i potwierdzić wprowadzone dane

	2. Lista zleceń	Nastąpi odczytanie listy zleceń możliwych do realizacji za pośrednictwem Bankofonu w postaci: numer zlecenia, tekstowy opis zlecenia
8. Blokada kanału dostępu	1. Blokada dostępu do Bankofonu	Wybór opcji, a następnie jej zatwierdzenie spowoduje zablokowanie dostępu do usługi Bankofon. UWAGA: odblokowanie dostępu do usługi wymaga kontaktu z bankiem
	2. Blokada dostępu do Internet Banking	Należy wprowadzić identyfikator operatora Internet Banking, a następnie zatwierdzić dyspozycję celem zablokowania dostępu. Odblokowanie dostępu możliwe jest za pomocą opcji 3. Odblokowanie dostępu do Internet Banking oraz poprzez kontakt z bankiem
	3. Odblokowanie dostępu do Internet Banking	W przypadku zablokowania dostępu do Internet Banking w wyniku przekroczenia ilości prób wpisania hasła bądź z wykorzystaniem Bankofonu (menu 2. Blokada dostępu do Internet Banking) istnieje możliwość odblokowania za pomocą niniejszego menu. Należy podać identyfikator Internet Banking i zatwierdzić chęć odblokowania operatora. UWAGA: program umożliwi jedną próbę wprowadzenia prawidłowego hasła w usłudze Internet Banking po odblokowaniu za pomocą Bankofonu (jeśli standardowo operator ma do dyspozycji 3 próby, wówczas program ustawi dwukrotne wprowadzenie nieprawidłowego hasła)
	4. Ustawienie hasła do Internet Banking	Realizacja dyspozycji opiera się na wysyłce nowego hasła do Internet Banking za pomocą SMS-a na numer telefonu wykorzystywany w ww. usłudze. UWAGA: Klient nie musi być posiadaczem usługi SMS Banking
9. Zmiana hasła dostępu	W celu zmiany PIN-u należy podać nowe czterocyfrowe hasło dostępu	
0. Powrót do menu	Ponowny odczyt menu	

III. Przykłady połączenia z Bankofonem

W celu uzyskania informacji o **stanie rachunku** – saldo i dostępne środki – należy wykonać następujące czynności:

- zadzwonić na numer telefonu, pod którym funkcjonuje Bankofon;
- wybrać opcję 1. Bankofon, a następnie po usłyszeniu prośby o podanie numeru wpisać z klawiatury telefonu swój numer klienta;
- następnie zgodnie ze wskazówkami lektora wprowadzić hasło do usługi;
- wprowadzenie prawidłowych danych umożliwia przejście do dalszego menu. System informuje w przypadku wprowadzenia nieprawidłowych danych i umożliwi ponowne ich wprowadzenie;
- w kolejnym kroku należy wcisnąć na klawiaturze telefonu klawisz 1, czyli opcję sprawdzenia stanu rachunków;
- zgodnie z informacją uzyskaną z banku należy wprowadzić odpowiedni numer skrócony rachunku;
- system zweryfikuje wprowadzone dane i przekaże informacje o bieżącym saldzie i dostępnych środkach, w przypadku, gdy dane są nieprawidłowe poinformuje o braku rachunku;
- w przypadku braku dalszych dyspozycji można zakończyć połączenie.

Chcąc zrealizować zlecenie bankofonowe numer 1. Opłata za czynsz z rachunku numer 1 należy:

- zadzwonić na numer telefonu, pod którym funkcjonuje Bankofon;
- wybrać opcję 1. Bankofon, a następnie po usłyszeniu prośby o podanie numeru wpisać z klawiatury telefonu swój numer klienta;
- następnie zgodnie ze wskazówkami lektora wprowadzić hasło do usługi;
- wprowadzenie prawidłowych danych umożliwia przejście do dalszego menu. System informuje w przypadku wprowadzenia nieprawidłowych danych i umożliwi ponowne ich wprowadzenie;
- w kolejnym kroku należy wybrać opcję 7. Realizacja zleceń;
- system poprosi o skrócony numer rachunku, z którego będzie realizowane zlecenie (klawisz 1);
- następnie wprowadza się numer zlecenia (ponownie klawisz 1 wg przykładu);
- po podaniu liczby złotych i groszy realizację zlecenia potwierdza się klawiszem 1;
- prawidłowe wprowadzenie danych zakończy komunikat o zrealizowaniu zlecenia.