




محتوای آموزشی در مانیسا

- وضعیت تسهیلات حساب های مجاز طرح مهر
- دلایل مشکل در ثبت تسهیلات
- وضعیت برگشت چک

حساب های مورد قبول برای بانک مهر:

- حساب ۷۰۰ سپرده پس انداز کوتاه مدت 
- حساب ۱۰ حساب جاری با دسته چک 
- حساب ۲۵ حساب جاری بدون دسته چک 

وضعیت تسهیلات:

در انتظار انتخاب مبلغ تسهیلات (pre-register):

مرحله پیش ثبت نام مشتری باید مبلغ تسهیلات و تعداد اقساط مورد نظر خود را انتخاب نماید.

مبلغ تسهیلات تعیین شده (set-customer-amount):

مبلغ تسهیلات توسط مشتری انتخاب شده است.

در انتظار تایید توافقنامه (terms-approve-pending):

مشتری باید متن **توافقنامه الکترونیکی** را به دقت مطالعه کرده سپس بعد از تیک زدن چک باکس **با تمام شرایط و قوانین موافقم**، دکمه ادامه را بزند.

● در انتظار اعلام حساب بانکی (bank-account-inquiry-start):

در انتظار تایید مشتری برای اعلام داشتن **حساب بانکی فعال** در بانکی که میخواهد از آن وام بگیرد.

● در انتظار نتیجه اعلام حساب بانکی (bank-account-inquiry-pending):

اعلام حساب بانکی در حال انجام است و به محض دریافت نتیجه اعلام **از طریق پیامک** به مشتری اطلاع داده می شود.

● اعلام حساب بانکی تایید شد (bank-account-inquiry-accept):

اعلام حساب بانکی **با موفقیت انجام شده**، مشتری در بانک مورد نظر حساب فعال دارد.

● **استعلام حساب بانکی تایید نشد (bank-account-inquiry-reject):**

استعلام حساب بانکی رد شده، مشتری در بانک مورد نظر حساب فعال ندارد.

● **در انتظار اعتبارسنجی (customer-validate-start):**

در انتظار تایید مشتری برای اعتبار سنجی بانکی

که براساس رتبه اعتبار بانک مرکزی مشتری سنجیده می شود.

● **در انتظار وارد کردن کد اعتبارسنجی (customer-validate-verify-code):**

در این مرحله **کد تایید اعتبار سنجی** به شماره **همراه مشتری پیامک** شده است

که باید آن را وارد نماید.

● در انتظار نتیجه اعتبارسنجی (customer-validate-pending):

اعتبار سنجی بانکی در حال انجام است و به محض دریافت نتیجه استعلام از طریق پیامک به مشتری اطلاع داده میشود.

● اعتبارسنجی تایید شد (customer-validate-accept):

رتبه اعتباری مشتری از حداقل امتیاز مورد نیاز بیشتر بوده و مشتری میتواند تسهیلات مورد نظر را دریافت کند.

● اعتبارسنجی تایید نشد (customer-validate-reject):

رتبه اعتباری مشتری کمتر یا مساوی حداقل امتیاز مورد نیاز بوده و مشتری نمیتواند تسهیلات مورد نظر را دریافت کند.

● در انتظار استعلام آدرس پستی (address-pending):

مشتری باید **کد پستی محل سکونت** خود را وارد نماید، سپس اطلاعات محل سکونتش استعلام گرفته شده و جهت تایید به او نمایش داده می‌شود.

● توضیحات مدرک ضمانت (cheque-information):

اطلاعات مدرک مورد نیاز برای ضمانت تسهیلات (مثال: چک صیادی) به مشتری نمایش داده می‌شود.

● راهنمای جزئیات چک (cheque-detail):

مشتری باید **چک را طبق راهنمای تصویری** با **خودکار آبی یا مشکی بدون خط خوردگی و پررنگ** بنویسد.

سپس چک را در یکی از **سامانه‌های نظارت بر چک صیادی** ثبت کند.

● در انتظار بارگذاری چک ضمانت (cheque-upload):

مشتری باید تصویر چک ضمانت را بارگذاری، و شناسه صیادی آن را وارد کند.

● در انتظار تایید چک (cheque-approve-pending):

مشتری باید چک ضمانت تسهیلات خود را به نزدیک ترین فروشگاه تحویل دهد تا چک توسط کارشناس فروشگاه و سپس توسط کارشناس مالی تایید شود.

● ارسال اطلاعات به اپلیکیشن بانکی (sent-to-bank-app):

اطلاعات مشتری به اپلیکیشن بانکی ارسال شده است، در این مرحله مشتری باید اپلیکیشن بانکی که از آن درخواست تسهیلات داده است را نصب کرده و مراحل امضای قرارداد را در اپلیکیشن بانک انجام دهد.

- **مشکل در ثبت تسهیلات در اپلیکیشن بانکی (bank-app-inquiry-fail):**
به دلیل **چک برگشتی یا افساط معوقه** نتیجه **استعلام بانک مرکزی رد** شده است.
- **در حال امضا قرارداد در اپلیکیشن بانکی (bank-app-signing-contract):**
مشتری **در حال امضا قرارداد در اپلیکیشن بانکی** می باشد.
- **در انتظار شارژ کیف پول در اپلیکیشن بانکی (bank-app-deposit-pending):**
مشتری قرارداد را در اپلیکیشن بانکی امضا کرده و **در انتظار شارژ کیف پول** است.

● مشکل در ثبت تسهیلات (send-to-provider-fail):

○ مشکل در ثبت تسهیلات بلو بانک:

○ **«عدم اتصال به سرویس بلو بانک»** در صورتی که پیامک از بلو بانک برای امضا قرارداد

برای شما ارسال شده از قسمت پایین سمت راست با پشتیبانی ارتباط بگیرید.

«در دسترس نبودن سرویس های بالون و ممکن است تسهیلات سمت بانک ارسال شده باشد».

○ **«آدرس پستی مشتری سمت اپلیکیشن بلو بانک معتبر نمی باشد»**

«نیاز است مشتری با مراجعه به اپلیکیشن بلو بانک قسمت حساب کاربری تغییر آدرس محل

سکونت، کد پستی خود را ویرایش کند».

○ **«ثبت درخواست تسهیلات به علت مسدودی حساب سپرده متقاضی سمت بلو بانک**

امکان پذیر نمی باشد»

«به دلیل بلو که شدن حساب کاربر در بلو بانک امکان ارسال تسهیلات به بلو بانک وجود

نداشته و نیاز است که کاربر با تماس با پشتیبانی بلو بانک مشکل حساب خود را برطرف کند».

مشکل در ثبت تسهیلات بانک مهر:

«مشکل در کد شهاب»

«کاربر اطلاعات کارت ملی یا شناسنامه خود را تغییر داده است ولی به بانک اطلاع نداده است برای برطرف کردن مشکل باید به بانک مراجعه کند.»

«عدم وجود حساب قرض الحسنه فعال در بانک مهر»

«امکان ادامه فرآیند برای شما مقدور نمی‌باشد. لطفاً از پیشخوان مجازی بانک مهر آنلاین حساب قرض الحسنه افتتاح نموده و یا در صورت داشتن این حساب از عدم راکد بودن آن اطمینان حاصل فرمائید.»

«سقف تسهیلات فعال شخص بالاتر از حد مجاز می‌باشد»

«هر نفر تا ۱۵۰ میلیون تومان می‌تواند کالا کارت دریافت کند.»

تسهیلات قبلاً در سیستم بانک ثبت شده است.

«به دلیل اقساط معوق یا چک برگشتی امکان ثبت تسهیلات وجود ندارد.»

● اعطا شده (started):

تسهیلات به مشتری اعطا شده است و به زودی مبلغ تسهیلات به کارت مشتری واریز می‌شود.

● در انتظار پرداخت و شارژ کیف پول (payment-pending):

در انتظار تخلیه کارت، مشتری باید **دکمه انتقال به درگاه پرداخت** را بزند. وارد درگاه پرداخت شده و کارت خود را در کیف پول مانیسا تخلیه کند.

● در حال پرداخت (payment-progress):

مشتری در حال تخلیه کارت و شارژ کیف پول مانیسا است.

● هزینه عملیات تایید شده (cost-approve):

هزینه عملیات تایید شده است.

● تایید اطلاعات (info-approve-pending):

اطلاعات تایید شده است.

● اطلاعات تکمیل شده (complete-info):

مشتری اطلاعات مورد نیاز را تکمیل کرده است.

● در انتظار وارد کردن کد (approve-pending):

مشتری باید کد مربوطه را وارد کند.

● **در انتظار تامین اعتبار (provider-credit-pending):**

در انتظار تأمین اعتبار.

● **در انتظار تایید مدارک (docs-pending):**

مدارک مشتری **در حال بررسی** برای تایید هستند.

● **در حال پردازش (pending):**

در حال پردازش.

● **تایید شده (approved):**

تایید شده.

● **در انتظار پرداخت هزینه عملیات (cost-pending):**

در انتظار پرداخت هزینه عملیات.

● **در حال پرداخت هزینه عملیات (gateway-pending):**

هزینه عملیات در حال پرداخت است.

● **هزینه عملیات پرداخت شده (cost-payd):**

هزینه عملیات با موفقیت پرداخت شده است.

● **رد شده (rejected):**

تسهیلات مشتری رد شده است.

لغو شده (cancelled):

تسهیلات توسط مشتری لغو شده است.

لغو شده توسط مدیر (cancelled-by-admin):

تسهیلات توسط مدیر لغو شده است.

لغو شده توسط پشتیبانی (cancelled-by-support):

تسهیلات توسط پشتیبانی لغو شده است.

لغو شده توسط کارشناس مالی ستاد (cancelled-by-headquarter-financial):

تسهیلات توسط کارشناس مالی ستاد لغو شده است.

● لغو شده توسط کارشناس مالی منطقه (cancelled-by-regional-financial):

تسهیلات توسط کارشناس مالی منطقه لغو شده است.

● لغو شده توسط کارشناس فروشگاه (cancelled-by-seller):

تسهیلات توسط کارشناس فروشگاه لغو شده است.

● تسویه شده (settled):

تسهیلات تسویه شده است.

● در حال برگشت مدارک (return-docs-pending):

در حال برگشت مدارک.

● مدارک برگشت شده (docs-returned):

مدارک برگشت داده شده است.

● تمام شده (finished):

تسهیلات به پایان رسیده است.

● تسهیلات شما در بانک صادرات یافت نشد، لطفا برای فعال سازی به بانک مراجعه نمایید (retired-not-found):

تسهیلات مورد نظر در بانک صادرات یافت نشده است، مشتری باید برای فعال سازی به بانک مراجعه نماید.

● امکان تایید تسهیلات وجود ندارد (is-not-approvable):

تسهیلات مورد نظر قابل تایید نمی باشد.

● شما یک تسهیلات فعال دارید (is-already-exists):

مشتری یک **تسهیلات فعال دیگر** دارد و نمی‌تواند تسهیلات دیگری را درخواست کند.

● اعتبار درخواستی شما تایید و فعال شد (facility-approved-and-actived):

تسهیلات مورد نظر تایید و فعال شده است.

● امکان لغو تسهیلات در این مرحله وجود ندارد (is-not-cancellable):

در این مرحله **امکان لغو تسهیلات وجود ندارد**.

● شما یک تسهیلات فعال از همین نوع دارید (facility-type-is-already-exists):

مشتری یک **تسهیلات فعال از همین نوع دارد** و نمی‌تواند تسهیلات مشابه دیگری را درخواست کند.

● **آدرس شما ثبت نشده است (address-needed):**

آدرس مشتری در سیستم **ثبت نشده** است.

● **مبلغ تسهیلات انتخاب نشده است (amount-needed):**

مبلغ تسهیلات انتخاب نشده است.

● **لطفا مجدد اعتبار سنجی کنید (revalidation):**

لطفا مجدد اعتبار سنجی کنید.

استرداد چک:

- لغو شده توسط مدیر (canceled-by-admin):
تسهیلات مشتری توسط مدیر (ادمین) لغو شده است.
- لغو شده توسط پشتیبانی (canceled-by-support):
تسهیلات مشتری توسط پشتیبان لغو شده است.
- لغو شده توسط مالی ستاد (canceled-by-headquarter-financial):
تسهیلات مشتری توسط مالی ستاد لغو شده است.
- در انتظار تحویل به مالی منطقه (pending-return-to-regional-financial):
چک استرداد به مالی منطقه ارسال شده و در انتظار دریافت توسط مالی منطقه است.

● **تحويل داده شده به مالی منطقه (reclaimed-by-regional-financial):**
چک استردادى توسط مالی منطقه دریافت شد.

● **لغو شده توسط مالی منطقه (canceled-by-regional-financial):**
تسهيلات توسط کارشناس مالی منطقه لغو شده و در انتظار استرداد چک
توسط کارشناس مالی منطقه است.

● **در انتظار تحويل به فروشنده (pending-return-to-seller):**
چک استردادى به فروشگاه ارسال شده
و در انتظار دریافت چک استردادى توسط فروشنده است.

● تحویل داده شده به فروشنده (reclaimed-by-seller):

چک استردادی توسط فروشنده دریافت شده است.

● لغو شده توسط فروشنده (canceled-by-seller):

تسهیلات توسط فروشنده لغو شده و در انتظار استرداد چک توسط فروشنده است.

● تحویل داده شده به مشتری (returned-to-customer):

چک به مشتری تحویل داده شده است.

سپاس از توجه شما