

در این سرویس شما مشتری عزیز می‌توانید اطلاعات مربوط به تراکنش‌های خرید و برداشت ناموفق خود را از طریق تکمیل فرم پیگیری تراکنش‌های خرید و برداشت ناموفق در پورتال بانک سینا ثبت و پیگیری نمایید. کلیه مغایرت‌های تراکنش‌های الکترونیک حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت به صورت واریز گروهی مرتفع خواهد شد. لذا در صورت کنترل صورت حساب و عدم واریز وجه مغایرت پس از موعد مذکور، می‌توانید نسبت به ثبت درخواست خود اقدام نمایید. فرم مذکور توسط بانک بررسی و نتیجه از طریق پورتال و یا در مواردی از طریق تماس تلفنی و یا ارسال ایمیل به اطلاع شما خواهد رسید.

نحوه تکمیل، ثبت و ارسال فرم مذکور در دستورالعمل ذیل بیان گردیده است.

پس از وارد نمودن آدرس سامانه پورتال (<http://www.sinabank.ir>) در مرورگر، بر روی گزینه **فرم پیگیری تراکنش‌های خرید و برداشت ناموفق** واقع در منوی **فرم ها** و یا گزینه **سامانه پیگیری تراکنش‌های ناموفق** واقع در بخش میانی صفحه پورتال کلیک کنید.

The screenshot displays the Sinabank website interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'درباره بانک' (About Bank), 'انواع حساب ها' (Types of Accounts), 'خدمات بانکداری الکترونیک' (Electronic Banking Services), 'نرخ سود سپرده ها' (Deposit Interest Rates), 'تسهیلات' (Facilities), 'خدمات ارزی' (Currency Services), 'فرم ها' (Forms), 'بانک سینا در بورس' (Sinabank on the Stock Exchange), and 'تماس با ما' (Contact Us). Below this, a large banner features the text 'خدمات نوین بانکی با ما تجربه کنید' (Experience modern banking services with us) and 'اعتماد شما سرمایه ماست' (Your trust is our capital). A central menu lists various services: 'مدیریت حساب الکترونیک' (Electronic Account Management), 'خرید و پرداخت اینترنتی' (Online Purchase and Payment), 'یارانه ها' (Subsidies), 'شبا' (Shiba), 'برداشت اینترنتی' (Online Withdrawal), 'خرید شارژ سیم کارت' (Prepaid Card Recharge), and 'برداشت اینترنتی قبوض' (Online Bill Payment). A red arrow points to the 'فرم ها' (Forms) menu item. Below the banner, a row of service tiles includes 'توصیه های امنیتی' (Security Recommendations), 'لیست سرپرستی ها و شعب بانک سینا' (List of Supervisors and Sinabank Branches), 'سامانه پیگیری تراکنش های ناموفق' (Transaction Tracking System - highlighted with a red box), 'سامانه افتتاح حساب' (Account Opening System), and 'محاسبه سود سپرده' (Deposit Interest Calculation). At the bottom, there is a section for 'آخرین اخبار و رویداد ها' (Latest News and Events) and 'اطلاعات مهم' (Important Information), including a notice about the determination of the Sinabank agency fee for 1391.

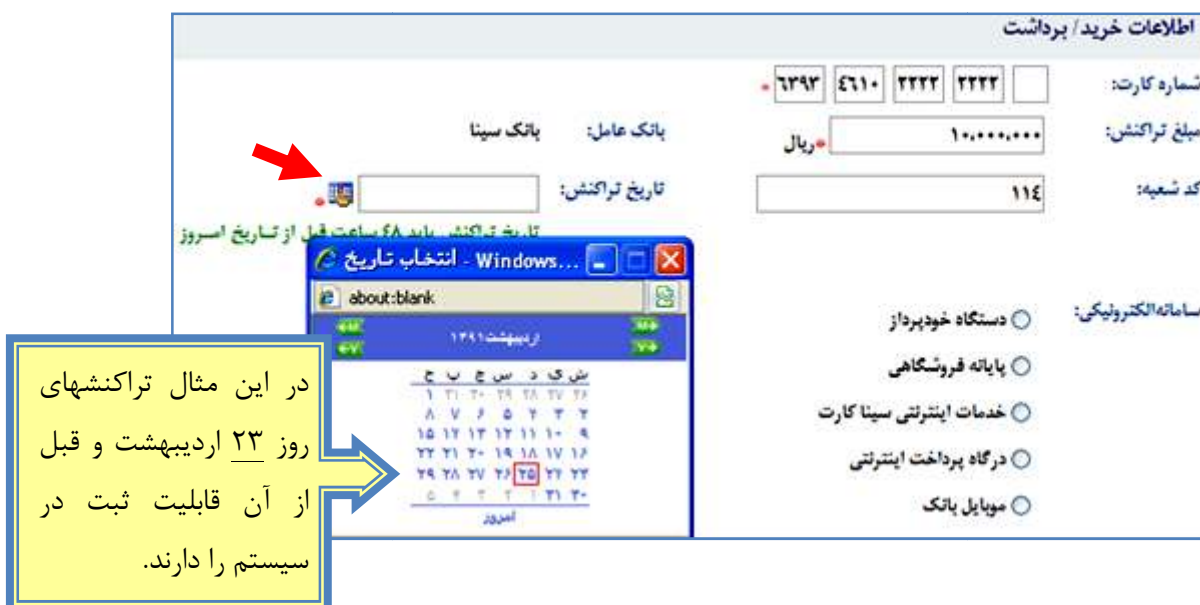
در صورت انتخاب گزینه **سامانه پیگیری تراکنش‌های ناموفق** صفحه زیر نمایش داده می‌شود.



پس از انتخاب **فرم ورود اطلاعات خرید و برداشت ناموفق**، صفحه مربوط به این فرم نمایش داده می‌شود. این فرم از دو قسمت اطلاعات خرید/ برداشت و اطلاعات مشتری تشکیل شده است.

اطلاعات خرید / برداشت :

- **شماره کارت:** در این قسمت شماره کارت ۱۶ رقمی بانک که تراکنش با آن صورت پذیرفته است را وارد نمایید. (شماره کارت در مورد بانک سپه و تجارت ۱۹ رقم می باشد)
- **مبلغ تراکنش:** میزان مبلغی که در حین انجام تراکنش دچار مغایرت شده است.
- **کد شعبه:** در صورت داشتن کد شعبه مورد نظر، آن را وارد نمایید.
- **تاریخ تراکنش:** تاریخی است که تراکنش در آن صورت گرفته و باید حداقل ۴۸ ساعت قبل از تاریخ ثبت فرم باشد. (زیرا کلیه مغایرت‌های تراکنش‌های الکترونیک حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت به حساب مشتریان واریز خواهد شد).



پورتال بانک سینا - فرم تراکنش خرید و برداشت ناموفق - درخواست جدید

کاربری: درخواست جدید: پیگیری درخواست

الزودن فرم تراکنش خرید و برداشت ناموفق بانک سینا

تاریخ: ۱۳۹۱/۰۲/۲۵

مشتری گرامی در صورتی که تراکنش ناموفق شما خرید از پایانه فروشگاهی می باشد ابتدا با شرکت الپاک به شماره تماس ۰۲۱-۸۵۵۰۰ تماس حاصل فرمایید و چنانچه پس از هفت روز اقامی از سوی شرکت مذکور صورت پذیرفت، فرم را با همراه داشتن کد رهگیری دریافتی از شرکت الپاک تکمیل نمایید.

اطلاعات خرید / برداشت

شماره کارت:

مبلغ تراکنش: ریال

کد شعبه:

تاریخ تراکنش:

بانک عامل: بانک سینا

تاریخ تراکنش باید ۴۸ ساعت قبل از تاریخ امروز باشد.

سامانه الکترونیکی: ☒ دستگاه خودپرداز ☐ پایانه فروشگاهی ☐ خدمات اینترنتی بانک سینا کارت ☐ درگاه پرداخت اینترنتی ☐ موبایل بانک

☐ تلفن بانک ☐ برداشت قبوض ☐ سایر درگاههای پرداخت اینترنتی

نوع تراکنش: ☒ خرید ☐ برداشت

نوع خرید: ☐ خرید فروشگاهی ☐ خرید شارژ اینترنت ☒ خرید شارژ همراه اول

اطلاعات مشتری

نام و نام خانوادگی:

شماره همراه: تلفن ثابت:

توضیحات:

توضیحات:

کد امنیتی:

1518cc

لیست پیش نویس

• سامانه الکترونیکی: نحوه پرداخت تراکنش را مشخص می کند. که شامل :

- دستگاه های خود پرداز: مغایرت مشاهده شده به هنگام استفاده از خدمات دستگاه های خودپرداز
- پایانه های فروشگاهی: در صورتی که تراکنش ناموفق شما خرید از پایانه فروشگاهی باشد ابتدا باید با شرکت انیاک به شماره تماس ۰۲۱-۸۵۵۰۰ تماس حاصل فرمایید و چنانچه پس از هفت روز اقدامی از سوی شرکت مذکور صورت نپذیرفت، باید این فرم را با همراه داشتن **کد رهگیری دریافتی از شرکت انیاک** تکمیل نمایید.

- دستگاه های خود پرداز: مغایرت مشاهده شده به هنگام استفاده از خدمات دستگاه های خودپرداز
- خدمات اینترنتی سینا کارت: مغایرت مشاهده شده به هنگام استفاده از خدمات اینترنتی کارت های بانک سینا
- درگاه های پرداخت اینترنتی: مغایرت مشاهده شده در درگاه های پرداخت الکترونیکی فروشگاه های مجازی
- موبایل بانک: مغایرت مشاهده شده در سیستم موبایل بانک
- تلفن بانک: مغایرت مشاهده شده در سیستم تلفن بانک
- پرداخت قبوض: در صورت انتخاب این گزینه باید شناسه قبض و شناسه پرداخت را وارد نمایید. (مانند شکل زیر)

☐ تلفن بانک
☒ پرداخت قبوض ←
☐ سایر درگاههای پرداخت اینترنتی

شناسه قبض: ←
 شناسه پرداخت: ←

نوع تراکنش: ☒ خرید ☐ برداشت
 نوع خرید: ☒ خرید فروشگاهی ☐ خرید شارژ اینترنتی ☐ خرید شارژ همراه اول

- نوع تراکنش: خرید یا برداشت از حساب را مشخص می کند.
- نوع خرید: در صورتی که تراکنش شما از نوع **خرید** می باشد، باید توسط این گزینه نوع تراکنش خرید خود را مشخص نمایید.

اطلاعات مشتری:

شامل نام، نام خانوادگی و شماره همراه می باشد. در صورت تمایل می توانید تلفن ثابت خود را در فیلد تلفن ثابت و شرحی از مشکل بوجود آمده را در فیلد توضیحات وارد نمایید.

اطلاعات مشتری

نام و نام خانوادگی:

همراه:

تلفن ثابت:

توضیحات

توضیحات:

کد امنیتی

پس از وارد نمودن کد امنیتی و انتخاب گزینه **ثبت پیش نویس**، صفحه زیر مبنی بر ثبت اطلاعات وارد شده نمایش داده می شود.

اطلاعات شما با موفقیت ثبت شد. اگر نیاز به اصلاح دارد از گزینه **ویرایش** در غیر این صورت گزینه **ارسال به مرحله بعد** کلیک کنید

اطلاعات تراکنش	
شماره کارت:	۶۳۹۳ ۴۶۱۰ ۲۲۲۲ ۲۲۲۲
مبلغ تراکنش:	۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال
کد شعبه:	۱۱۴
سامانه الکترونیکی:	☒ دستگاه خودپرداز ☐ پایانه فروشگاهی ☐ خدمات اینترنتی سیتا کارت ☐ دستگاه پرداخت اینترنتی ☐ موبایل بانک ☐ آیفون بانک ☐ پرداخت قبوض ☐ سایر دستگاههای پرداخت اینترنتی
نوع تراکنش:	☒ خرید ☐ برداشت
نوع خرید:	☒ خرید فروشگاهی ☐ شارژ اینترنت ☐ شارژ همراه اول
توضیحات:	تراکنش اینجانب روز ...

اطلاعات مشتری	
نام و نام خانوادگی:	محمد محمدی
همراه:	۰۹۱۲۸۸۸۸۸۸۸
تلفن ثابت:	۸۸۸۸۸۸۸۸

ارسال به مرحله بعد حذف ویرایش چاپ

پس از مشاهده فرم ثبت شده، در صورت نیاز به ویرایش از گزینه **ویرایش** و در غیر این صورت برای تکمیل فرایند ثبت و دریافت کد رهگیری از گزینه **ارسال به مرحله بعد** می توانید استفاده نمایید.

درخواست شما در پورتال ثبت و کد پیگیری زیر برای شما صادر گردیده است:

کد پیگیری: UGQ۶۹۷۴۱A۹

خواهشمند است جهت اطلاع از اقدامات انجام شده روی درخواست شما، با استفاده از کد پیگیری از همین پورتال اقدام نمایید. در صورت عدم نگهداری از کد قادر به پیگیری نتیجه درخواست نخواهید بود.

توجه: در صورت عدم استفاده از گزینه ارسال به مرحله بعد، کد پیگیری به شما داده نخواهد شد.

پیگیری درخواست ثبت شده توسط مشتری:

جهت پیگیری درخواست ثبت شده از لینک **پیگیری تراکنش خرید و برداشت ناموفق** واقع در سامانه **پیگیری تراکنش‌های ناموفق** می‌توانید استفاده کنید.



در صفحه پیگیری، می‌توانید با استفاده از کد رهگیری که سیستم در اختیار شما قرار داده است جستجو را انجام داده تا از نتیجه بررسی و پاسخ بانک آگاه شوید.

