

پرسش های پر تکرار دانشجویان در خصوص صندوق رفاه و تسهیلات دانشجویی

الف) سوالات مربوط به پورتال دانشجویی :

۱. نحوه ورود به پورتال دانشجویی چگونه است؟

پاسخ: صرفاً با استفاده از مرورگر اینترنت اکسپلورر و گوگل کروم می توانید وارد پورتال دانشجویی شوید.

۲. در صورت فراموشی کردن کلمه عبور چه کار باید کرد؟

پاسخ: به روزرسانی از قسمت فاز ۲ گزینه پرونده پورتال دانشجویی و روزرسانی کدملی که توسط همکاران صندوق و کاربران دانشگاهی امکان پذیر می باشد.

۳. نحوه استفاده از پورتال دانشجویی و بازپرداخت بدهی چگونه است؟

پاسخ: در صورت فارغ التحصیلی در یک مقطع با ورود به پورتال با انتخاب گزینه پرداختی ها و پرداخت دفترچه و سپس انتخاب زمان واریز می توانید بدهی خود را پرداخت نمایید و در صورت چند مقطعی بودن با استفاده از گزینه خلاصه وضعیت مقطع بالاتر، دفترچه اقساط را انتخاب و سپس از طریق پرداخت دفترچه، تعداد اقساط را انتخاب و واریز نمایید.

۴. در صورت بروز مشکل در مرحله ورود رمز کارت بانکی در فرآیند بازپرداخت چه کار باید کرد؟

پاسخ: در صورت اشکال یا قطعی در درگاه بانک تا رفع اشکال صبر کنید. در غیر این صورت از کارت بانکی دیگری استفاده کنید.

ب) سوالات مربوط به دفترچه اقساط و تسویه حساب: (از طریق پرونده موجود در سامانه فاز ۲)

۱. فرآیند پرداخت بدهی و درخواست تسویه حساب چگونه است؟

پاسخ: پس از واریز اقساط دفترچه و یا واریز کل بدهی می توانید از قسمت پورتال دانشجویی، بخش تسویه حساب یا درخواست تسویه را انتخاب و شماره تلفن همراه خود را ثبت نمایید سپس به تناسب مقطع تحصیلی با اداره رفاه دانشگاه محل تحصیل خود جهت تأیید نهایی تماس بگیرید.

۲. وقتی یک یا چند قسط وام را پرداخت نموده ام، ولی تیک تأیید پرداخت را مشاهده نمی‌کنم چه کار باید بکنم؟

پاسخ: این مورد به طور معمول توسط کارشناسان بررسی شده و حداکثر امکان رفع اشکال می‌شود. در غیر این صورت مراتب به اداره فن آوری اطلاعات ارجاع و نتیجه آن به متقاضی اعلام می‌گردد.

۳. در صورتی که بدهی واریز شده، اما همچنان گزینه اقساط معوق و جریمه دیرکرد در صفحه نمایش داده شود تکلیف چیست؟

پاسخ: با بررسی پرونده توسط کارشناس و کلیک بر روی گزینه محاسبه مجدد، بدهی معوقه و جریمه دیرکرد به روز رسانی شده و نمایش داده می‌شود.

۴. راه‌های برقراری تماس تلفنی با کارشناسان تسویه حساب چیست؟

پاسخ: در صورت نیاز به راهنمایی در خصوص دفترچه اقساط و تسویه حساب و بدهی پس از تماس با شماره ۰۲۱۸۹۳۷۶۰۰۰ داخلی ۱۳۰، ۱۳۱، ۱۳۳ و ۱۴۰، ۱۴۱، ۱۴۲، ۱۴۳، ۳۵۳ را انتخاب نمایید.

ج) پرسش‌های پرتکرار در خصوص بازپرداخت اقساط:

۱. در صورتی که وجه پرداختی از حساب کسر شده، اما به پرونده انتقال نیافته است چه باید کرد؟

پاسخ: اگر پس از کسر مبلغ از حساب به مدت ۷۲ ساعت وجه پرداختی به حساب دانش آموخته باز نگردد، می‌بایست پس از دریافت صورتحساب (گردش ۷۲ ساعته حساب از لحظه پرداخت) و اعلام درگاه پرداخت از طریق ارائه مدارک به دانشگاه محل تحصیل و تنظیم درخواست کار به صندوق منعکس گردد.

۲. نحوه استرداد مبلغ اضافه واریزی چگونه است؟

پاسخ: الف: درخواست تسویه حساب از طریق دانشگاه

ب: ارائه درخواست استرداد از طریق دانشگاه در قالب درخواست کار و یا مستقلاً از طریق شخص (که شامل ارائه شماره حساب و شبای حساب شخص باشد).

۳. وقتی که مبلغ به صورت اشتباه واریز کرده ام و به صندوق رفاه دانشجویان بدهکار نمی‌باشم تکلیف چیست؟

پاسخ: ارائه درخواست کتبی (معرفی شماره حساب و شماره شبا به انضمام تصویر کارت ملی و صورتحساب گردش ۷۲ ساعته به نام شخص).

۴. در صورتی که مبلغ بدهی را دوبار واریز نموده باشم چه باید کرد؟

پاسخ: در صورتیکه دانش آموخته بدهی‌های دیگری داشته باشد مبلغ واریز شده از مانده بدهی‌های دیگر دانشجوی کسر می‌گردد و در غیر اینصورت پس از صدور تسویه حساب مبلغ اضافه واریزی از طریق صندوق قابل برگشت می‌باشد. (طبق بند ۲).

۵. جهت ثبت فیش‌های دفترچه اقساط سامانه سجاد و یا فیش‌های نقدی بانک ملی چه باید کرد؟

پاسخ: الف: دانش آموختگانی که دارای دفترچه اقساط از سامانه سجاد می‌باشند مکلف به ارائه اصل اسناد دفترچه‌های پرداختی به صندوق رفاه و یا نزدیک‌ترین دانشگاه محل زندگی خود بوده و از همان جا نیز می‌توانند مراحل تسویه حساب خود را پیگیری نمایند.

ب: در صورتیکه فیش واریزی متعلق به بدهی خوابگاه‌های مربوط به سال‌های ۱۳۸۶ و ۱۳۹۰ و یا فیش نقدی که در سامانه‌های صندوق ثبت نشده باشد با ارائه اصل فیش به دانشگاه‌های محل تحصیل، ثبت و الصاق آن توسط دانشگاه از طریق درخواست کار به صندوق ارسال گردد.

۶. در صورتی که از طریق عابر بانک و موبایل بانک پرداخت کرده ام، اما ثبت نشده است تکلیف چیست؟

پاسخ: دریافت و ارائه گزارش بانکی (گزارش مربوط به گردش ۷۲ ساعته حساب از لحظه پرداخت که متعلق به شخص دانشجو می‌باشد) به دانشگاه و انعکاس آن از طریق درخواست کار به صندوق ظرف ۴۸ ساعت پاسخگویی می‌گردد.

۷. در صورتیکه در طرح‌های بخشودگی صندوق رفاه دانشجویان شرکت نموده ام و مبلغ جریمه از پرونده ام کسر نشده است چه باید کرد؟

پاسخ: پیگیری از طریق دانشگاه محل تحصیل جهت ارسال درخواست کار به صندوق رفاه دانشجویان

۸. راه‌های برقراری تماس تلفنی با کارشناسان پیگیری مطالبات و معوقات در وزارت علوم چیست؟

پاسخ: در صورت نیاز به راهنمایی در خصوص بازپرداخت اقساط و واریزی‌ها پس از تماس با شماره ۰۲۱-۶۷۳۹۸۰۰۰ داخلی ۱۱۱، ۱۱۳، ۱۱۵، ۱۲۱ را انتخاب نمایید.

۹. راه‌های برقراری تماس تلفنی با کارشناسان پیگیری مطالبات و معوقات در دانشگاه سمنان چیست؟

پاسخ: در صورت نیاز به راهنمایی در خصوص بازپرداخت اقساط و واریزی‌ها پس از تماس با شماره ۰۲۱-۳۱۵۳۲۰۰۹-۳۱۵۳۲۰۰۵-۳۱۵۳۲۰۰۴-۳۱۵۳۲۰۰۳-۳۱۵۳۲۰۰۲ را انتخاب نمایید.