

پرسش های متداول دانشجویان و کارشناسان دانشگاه ها در حوزه پرداخت وام

الف: سوالات مربوط به دانشجویان متقاضی وام – در پورتال دانشجویی:

- ۱) نحوه ورود به پورتال دانشجویی چگونه است؟
پاسخ: صرفاً با استفاده از مرورگر **اینترنت اکسپلورر** و **فایرفاکس** از طریق رایانه می توانید وارد پورتال دانشجویی به آدرس **bp.swf.ir** شوید.
- ۲) در هنگام ثبت نام دانشجو، نام دانشگاه یا رشته، گزینه مورد نظر ثبت نمی شود. لطفا راهنمایی فرمایید؟
پاسخ: باید از طریق مرورگر **اینترنت اکسپلورر** در بخش **tools** گزینه **compatibility view settings** را انتخاب نموده و سایت صندوق به آدرس **swf.ir** را اضافه نمایند.
- ۳) هنگام ثبت نام دانشجو در پورتال پیغام اشکال در بازیابی اطلاعات، عدم همخوانی مرکز آموزشی، یا ثبت وام برای دانشجویان در حال تحصیل امکان پذیر است می دهد. جهت رفع خطا چه باید کرد؟
پاسخ: اشکال در بازیابی اطلاعات و عدم همخوانی یعنی اطلاعات آموزشی دانشجو از سامانه آموزشی به سامانه وزارت علوم ارسال نگردیده و در آن دانشگاه، مقطع و دوره شناسایی نشده است. لذا پس از اطمینان از به روز رسانی اطلاعات توسط **آموزش دانشگاه**، کارشناس اداره رفاه دانشگاه می بایست جهت هماهنگی و به روز رسانی در سامانه وزارت علوم هماهنگی های لازم را انجام دهد.
- ۴) پیغام "عدم همخوانی" ناشی از وجود چه مشکلاتی می باشد؟
پاسخ: این مشکل توسط **آموزش دانشگاه محل تحصیل** از طریق ارسال کد ملی و اطلاعات تحصیلی دانشجو به سامانه **GSB** و بروزرسانی اطلاعات برطرف می گردد و مربوط به صندوق رفاه دانشجویان **نمی باشد**.
- ۵) دانشجو برای ثبت نام در پورتال با پیغام عدم همخوانی شماره تلفن همراه با مشخصات دانشجو مواجه می گردد. مشکل چیست؟
پاسخ: با توجه به فعال سازی وب سرویس شاهکار در خصوص امکان احراز مالکیت شماره همراه متقاضیان وام صندوق، اگر شماره به نام دانشجو نباشد می بایست به یکی از دفاتر همراه اول، ایرانسل یا رایتل مراجعه و نسبت به ثبت نام **قطعی** شماره همراه **به نام دانشجو** اقدام نماید و سپس شماره همراه دانشجو در سیستم اتوماسیون جامع صندوق ثبت گردد. لازم به ذکر است دسترسی ارسال پیامک های تبلیغاتی جهت ارسال پیامک کد صحت سنجی نباید مسدود و یا بسته باشد.
- ۶) در هنگام ثبت وام در پورتال دانشجویی با پیغام خطای نداشتن شماره حساب مواجه می شویم؟
پاسخ: در صورت نداشتن شماره حساب در پرونده دانشجویی، دانشجو قبل از ثبت تقاضای وام های تحصیلی، ضروری، مسکن و ویژه دکتری می بایست شماره حساب بانک تجارت به نام خود را برای دانشگاه ارسال نماید. ثبت شماره حساب می بایست توسط کارشناس اداره رفاه دانشگاه صورت پذیرد. لازم به ذکر است در صورت تقاضای وام شهریه نیازی به ارسال شماره حساب دانشجو نمی باشد.
- ۷) در صورت فراموش کردن کلمه عبور چه کار باید کرد؟
پاسخ الف: در پورتال دانشجویی صندوق بخش **«کلمه عبور خود را فراموش کرده ام»** توسط دانشجو انتخاب و با ثبت کد ملی و شماره همراه و انتخاب کلمه عبور جدید، برای دانشجو پیامک می شود.
پاسخ ب: در صورت عدم ارسال کلمه عبور از طریق سیستم به موبایل دانشجو، به روزرسانی باید توسط **کارشناس اداره رفاه دانشگاه محل تحصیل** از طریق پرونده پورتال دانشجویی صورت پذیرد.