

## سوالات پرتکرار مربوط به پورتال دانشجویی

1- نحوه ورود به پورتال دانشجویی صندوق رفاه دانشجویان چگونه است؟  
پاسخ: از طریق مرورگر اینترنت اکسپلورر و فایرفاکس وارد سایت صندوق رفاه به آدرس [www.swf.ir](http://www.swf.ir) شده و پس از آن گزینه پورتال دانشجویی را انتخاب نمایید.

2- در صورت فراموشی رمز عبور جهت بازیابی آن چه باید کرد؟  
پاسخ:  
الف- با کلیک بر روی کلمه عبور خود را فراموش کرده ام.  
ب- درخواست از طریق سایت صندوق رفاه، آیتم ارتباط با مسئولین و کارشناسان بخش بازپرداخت (در صورت عدم بازیابی کلمه عبور)  
ج- درخواست از طریق تماس تلفنی با کارشناسان اداره رفاه دانشگاه محل تحصیل و یا ارتباط تلفنی با کارشناسان صندوق رفاه دانشجویان (در صورت عدم بازیابی کلمه عبور)

3- چگونه از طریق پورتال دانشجویی اقساط خود را واریز نمایم؟  
پاسخ: پس از ورود به پورتال از طریق منوی پرداخت دفترچه اقساط و فیش وارد بخش پرداخت دفترچه شده و سپس تعداد اقساط واریزی را انتخاب و از طریق درگاه بانک تجارت اقساط خود را واریز نمایید.

## سوالات پرتکرار مربوط به دفترچه اقساط و تسویه حساب

1- با وجود واریز مبلغ 10 درصد و بدهی های نقدی (خوابگاه ، وام مسکن) دفترچه اقساط صادر نشده است؟  
پاسخ: تماس با کارشناسان اداره رفاه دانشگاه محل تحصیل جهت رفع مشکل

2- با وجود واریز اقساط همچنان در پورتال دانشجویی برایم معوقه و جریمه نشان داده می شود؟  
پاسخ:  
الف- روش اول: ارتباط با اداره رفاه دانشگاه محل تحصیل  
ب- روش دوم: از طریق سایت صندوق رفاه آیتم ارتباط با کارشناسان و مسئولین بخش بازپرداخت، مشکل را مطرح تا بررسی و رفع گردد.

3- با وجود اینکه هنوز فارغ التحصیل نشده ام از سوی صندوق رفاه پیامک تعیین وضعیت بدهی ارسال می گردد؟  
پاسخ: با توجه به پایان رسیدن سنوات مجاز قانونی شما طبق قوانین صندوق جهت تعیین تکلیف بدهی به اداره رفاه محل تحصیل خود مراجعه نمایید.

4- با وجود اینکه در مقطع بالاتر در حال تحصیل هستیم از سوی صندوق رفاه پیامک پرداخت اقساط معوق ارسال می گردد؟

پاسخ: با توجه به پایان رسیدن سنوات مجاز قانونی شما طبق قوانین صندوق می بایست جهت واریز اقساط معوق اقدام نمایید.

5- با وجود اینکه در مقطع بالاتر در حال تحصیل می باشیم می خواهیم از تسهیلات صندوق استفاده نمایم سامانه اجازه ثبت وام را نمی دهد؟

پاسخ: بدهی مقطع قبل تعیین تکلیف نشده (دفترچه اقساط یا تسویه حساب صادر نشده است) و یا دارای بدهی معوق می باشید که می بایست نسبت به پرداخت بدهی اقدام و جهت پیگیری و رفع مشکل از طریق اداره رفاه دانشگاه محل تحصیل خود اقدام نمایید.

### سوالات پرتکرار در خصوص تسویه حساب

1- نحوه صدور تسویه حساب چگونه است؟

پاسخ:

- الف- واریز کل بدهی از قسمت دفترچه اقساط و یا فیش کل بدهی
- ب- انتخاب گزینه تسویه حساب از طریق پورتال دانشجویی و ثبت شماره تلفن همراه
- ج- پیگیری درخواست از طریق تماس با اداره رفاه دانشگاه محل تحصیل

2- از چه طریق می توان تصویر نامه تسویه حساب صندوق رفاه را دریافت نمود؟

پاسخ: از طریق تماس با اداره رفاه محل تحصیل خود برگه تسویه حساب را درخواست نمایید.

3- برای خروج از لیست بدهکاران بانکی چه اقدامی باید انجام دهیم؟

پاسخ:

- الف- در صورت واریز کل بدهی و صدور تسویه حساب و یا واریز اقساط معوق
- ب- چنانچه مشکل مربوطه پس از گذشت یک هفته از واریز بدهی برطرف نگردید طی مراجعه به سایت صندوق و انتخاب گزینه ارتباط با مسئولین و کارشناسان مشکل خود را مطرح نمایید.

### سوالات پرتکرار در خصوص مشکلات واریز اقساط

1- بدهی خود را واریز نموده ام ولی در پورتال دانشجویی نشان داده نمی شود؟

پاسخ:

- الف- روش اول: در صورتی که پس از کسر مبلغ از حساب به مدت 72 ساعت وجه پرداختی به حساب باز نگردد، می بایست صورتحساب (گردش 72 ساعته از لحظه پرداخت) از طریق سایت صندوق رفاه بخش ارتباط با مسئولین قسمت بازپرداخت و آپلود مستندات واریزی ارسال و پیگیری نمایید.

ب- روش دوم: ارسال مدارک مربوط به اداره رفاه دانشگاه محل تحصیل و پیگیری از طریق دانشگاه

**2- جهت ثبت فیش های دفترچه اقساط بانک ملی چه باید کرد؟**

**پاسخ:**

الف: روش اول: ارسال اصل فیش های واریزی به صندوق رفاه

ب- روش دوم: مراجعه به نزدیک ترین دانشگاه دولتی محل زندگی خود و ارائه اصل فیش های واریزی جهت ثبت و پیگیری از طریق دانشگاه

**3- در طرح های تشویقی صندوق رفاه شرکت نمودم و بدهی را واریز نموده لیکن جریمه بخشیده نشده است؟**

**پاسخ:** با مراجعه به سایت صندوق رفاه دانشجویان، آیتم ارتباط با مسئولین و کارشناسان بخش بازپرداخت، درخواست خود را ثبت نمایید.