

الخدمة المصرفية الرقمية - أسئلة شائعة

- 1. هل بإمكانني استخدام الموقع القديم أو التطبيق القديم للخدمة المصرفية الخاص بالهاتف الذكي؟**

قام بنك بإطلاق الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والخدمة المصرفية عبر الجوال عام 2008 وعام 2011 على التوالي. وخلال السنوات استفاد الكثيرون من هذه الخدمات. أما الآن فقد حان وقت تطوير هذه الخدمات للارتقاء بها إلى مستوى التطور التقني الذي وصلنا إليه في هذا العصر. ولهذا السبب قمنا وبشكل تدريجي بالانتقال من الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والخدمة المصرفية عبر الجوال. وقمنا بتقديم الخدمة المصرفية الرقمية من رآك بنك. هذه النسخة المطورة الجديدة تقوم بتوحيد قوائم المستفيدين والمدفوع لأمرهم وتاريخ معاملتك في منصة واحدة يمكنك الدخول إليها عن طريق أي جهاز باستخدام نفس اسم المستخدم وكلمة المرور.

نحن فخورون بالشكل الجديد للخدمات المصرفية الرقمية الجديدة والمطورة من رآك بنك. ونحن على ثقة تامة من أنها ستنال إعجابك أيضاً.

يؤسفنا أن نخبرك أنه لن يكون بإمكانك استخدام النسخة القديمة بعد الآن.
- 2. إذا كنت مرتاحاً وسعيداً بالنسخة الحالية من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، هل لا يزال يتحتم علي التغيير؟**

أجل، ستتم ترقية كافة العملاء المسجلين للخدمات المصرفية عبر الجوال أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للحصول على الخدمات المصرفية الرقمية من رآك بنك.
- 3. هل سيكون بإمكانني طباعة كشف حسابي من على الجهاز اللوحي الخاص بي عن طريق الخدمات المصرفية الرقمية من رآك بنك؟**

أجل، بإمكانك تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية من رآك بنك على أي جهاز لتتمكن من استعراض كشوف حساب بطاقتك الائتمانية وحساباتك والتمويلات الخاصة بك. كما بإمكان العملاء وبكل سهولة استعراض ومتابعة تعاملاتهم المصرفية حيث ستكون العمليات الدائنة ظاهرة باللون الأخضر بينما تظهر العمليات المدينة باللون الأحمر. كما تتوفر خيارات حفظ وطباعة كشوف الحسابات وبطاقات الائتمان.
- 4. هل بإمكانني طباعة كشف حساب لغاية التاريخ الحالي؟**

أجل، بإمكانك طباعة كشف حساب أو كشف بطاقة الائتمان لغاية التاريخ الحالي عن طريق الخدمات المصرفية الرقمية.
- 5. ما هو موعد توقف الخدمة للتحويلات المصرفية التي تتم عن طريق الخدمات المصرفية الرقمية؟**

إن موعد توقف الخدمة للتحويلات المصرفية الخارجية هو الساعة 2 بعد الظهر خلال أيام العمل. ويتم تفعيل الطلب خلال نفس يوم العمل. أما خلال العطلات، ستتوقف التحويلات المصرفية الخارجية. بينما يتم تنفيذ التحويلات المصرفية بين حسابات رآك بنك بشكل فوري حتى خلال العطلات الرسمية.

ملاحظة: لا يسمح بالقيام بتحويلات مصرفية بعملات مختلفة بين حسابات رآك بنك إلا بين الساعة 6 صباحاً - 6 مساءً خلال أيام العمل.
- 6. كيف يمكنني الاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات المصرفية الرقمية من رآك بنك؟**

شروط خدماتنا موجودة على صفحة الخدمات المصرفية الرقمية.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم إعلامك في كل مرة يطرأ أي تعديل على الشروط والأحكام ليتسنى لك الموافقة عليها قبل تسجيل الدخول.

هذا وتتوفر الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات المصرفية الرقمية باللغتين العربية والإنجليزية.
- 7. ما نوع طلبات الخدمة الذاتية التي بإمكانني تنفيذها عن طريق الخدمات المصرفية الرقمية؟**

بإمكان العملاء القيام بالعديد من طلبات الخدمة الذاتية عن طريق الخدمات المصرفية الرقمية من رآك بنك:

الحسابات والطلبات العامة:

1. دفعة مقابل الراتب
2. طلب دفتر شيكات
3. طلب نسخة عن كشف الحساب
4. طلب تأكيد الرصيد
5. تغيير حد تحويل الأموال
6. طلب رصيد حساب إيفانتيج
7. طلب شبك عبر البريد على حساب إيفانتيج
8. التسجيل في رآك فاليو - الحسابات والبطاقات
9. تحديث البيانات الشخصية
10. تحديث بيانات هوية الإمارات
11. فتح حساب عن طريق الإنترنت - حساب فاست سايفر
12. فتح حساب عن طريق الإنترنت - حساب توفير
13. فتح حساب عن طريق الإنترنت - حساب جاري
14. فتح حساب عن طريق الإنترنت - حساب إيفانتيج
15. فتح حساب عن طريق الإنترنت - حساب جود (إسلامي)
16. التسجيل لكشوف الحساب الإلكترونية
17. التسجيل في رآك دايركت لعملاء الخدمات المصرفية للأعمال
18. التسجيل في رآك كونيكيت لعملاء الخدمات المصرفية للأعمال
19. طلب خدمات التنبيه

الإيداعات (التقليدي والإسلامي):

1. فتح وديعة لأجل
2. تجديد وديعة لأجل
3. تعديل تعليمات نهاية الوديعة
4. إغلاق وديعة لأجل

بطاقات الخصم:

1. تفعيل البطاقة وإعادة إصدار رقم التعريف الشخصي (جديد)
2. حظر بطاقة بشكل مؤقت (جديد)
3. إزالة الحظر عن بطاقة (جديد)
4. الإبلاغ عن فقدان / سرقة بطاقة (جديد)
5. طلب استبدال بطاقة
6. التقديم للحصول على بطاقة مسبقة الدفع باستخدام الحسابات
7. التقديم للحصول على بطاقة خصم مباشر
8. طلب تجديد مبكر للبطاقة (جديد)

البطاقات الائتمانية:

1. طلب تحويل رصيد بطاقة ائتمانية
2. حظر بطاقة بشكل مؤقت (جديد)
3. إزالة الحظر عن بطاقة (جديد)
4. طلب سمارت كاش (جديد)
5. طلب شبك بطاقة ائتمان
6. طلب تغيير الرصيد الائتماني
7. طلب استبدال بطاقة (جديد)
8. تفعيل البطاقة وإعادة إصدار رقم التعريف الشخصي (جديد)
9. الإبلاغ عن فقدان / سرقة بطاقة
10. طلب تعديل التعليمات القائمة
11. طلب تجديد مبكر للبطاقة
12. مطالبة بالاستعادة النقدية
13. اعداد تعليمات مستدومة
14. تغيير تاريخ الفاتورة (جديد)
15. تحويل المشتريات إلى خطة السداد الميسر (جديد)
16. إعداد رقم تعريف شخصي خاص ببطاقة رد (جديد)
17. طلب نسخة عن كشف الحساب (جديد)

القروض / التموليات:

1. طلب تأجيل قسط (لعملاء الخدمات المصرفية للأفراد فقط)
2. طلب قرض رهن عقاري / تمويل المنازل من راک الإسلامي

دفع الفواتير:

1. دفع فواتير متعددة (جديد)
2. الدفع السريع (جديد)

استعادة الاستثمارات (جديد):

1. اشتراكات الاستثمارات
2. فتح حساب ذهب
3. استعادة الذهب لدى أحد فروع راک بنك

تحويل الأموال:

1. بين حسابات العميل نفسه
2. إلى حساب عميل آخر في راک بنك
3. إلى البنوك الأخرى داخل الدولة
4. إلى البنوك الأخرى خارج الدولة
5. إلى البنوك الأخرى خارج الدولة (التحويل الفوري إلى الهند عن طريق راک لتحويل الأموال)
6. راک لتحويل الأموال: الدفع نقداً إلى سيبوانا
7. طلب سند تحت الطلب / شبك مدير

إجراء دفعات عن طريق نظام الخصم المباشر UAEDDS

تسديد البطاقات:

- البطاقات الخاصة بك
- بطاقات راک بنك
- بطاقات غير صادرة عن راک بنك

إرسال الرسائل الإلكترونية والاستفسارات عبر الخدمات المصرفية الرقمية

8. هل يمكنني تغيير اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بي؟

أجل. هناك خيار لتغيير اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك. انقر على أيقونة الإعدادات settings في الجانب العلوي الأيمن من الشاشة للوصول إلى صفحة الإعدادات settings. حالما تصل إلى هناك يرجى النقر على مربع تغيير اسم المستخدم change user id أو تغيير كلمة المرور change password. ثم اتبع الإرشادات التي ستظهر على الشاشة للقيام بالتغيير.

9. هل يمكنني تحديث اسم المستخدم الخاص بي؟

أجل. هناك خيار لتغيير اسم المستخدم بك. انقر على أيقونة الإعدادات settings في الجانب العلوي الأيمن من الشاشة للوصول إلى صفحة الإعدادات. حالما تصل إلى هناك يرجى النقر على قائمة تحديث اسم المستخدم Update UserID. سيُظهر لك النظام اسم المستخدم الحالي بشكل تلقائي. أدخل اسم المستخدم الذي ترغب به في الصفحة التالية وكلمة السر التي ستلتفها مرة واحدة على هاتف العميل المسجل لدى البنك لتابعة وإكمال عملية التحديث.

10. هل يمكنني استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور السابقة والخاصة بالخدمات المصرفية عبر الجوال والخدمات المصرفية عبر الإنترنت للوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية؟

بشكل مبدئي. إذا كنت تقوم بتسجيل الدخول من خلال متصفح للإنترنت، فإنك ستحتاج إلى تسجيل الدخول إلى منصة راك بنك للخدمات المصرفية الرقمية الجديدة مستخدماً اسم المستخدم وكلمة المرور الحاليين. وعلى نحو مشابه، إذا كنت تقوم بتسجيل الدخول من خلال الهاتف الجوال سيحتج عليك استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الرباعية الأرقام الحالية.

بعد الدخول، سيطلب من كل عميل أن يتبع بعض الإرشادات البسيطة الظاهرة على الشاشة، والتي ستساعده على إعداد اسم مستخدم وكلمة مرور جديدة وموحدة.

حالما يتم إدراج كافة المعطيات، سيصبح بالإمكان استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الموحدة للوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية من خلال كل من المتصفح والتطبيق بكل سلاسة.

11. ما الذي يتوجب فعله إذا نسيت اسم المستخدم الخاص بي؟

لاستعادة اسم المستخدم الخاص بك، انقر على نسيت اسم المستخدم Forgot User ID في صفحة تسجيل الدخول. بعد ذلك، أدخل رقم حسابك، ورقم بطاقة الخصم المباشر أو الائتمان، أدخل كلمة المرور التي ترسل مرة واحدة إلى رقم جوالك المسجل. إضافة إلى رقم التعريف الشخصي.

عندها سيتم عرض اسم المستخدم الخاص بك على الشاشة. يرجى الانتباه إلى أن اسم المستخدم يمتز حالة الأحرف اللاتينية.

12. ما الذي يتوجب فعله إذا نسيت كلمة المرور الخاصة بي؟

لاستعادة كلمة المرور الخاص بك، انقر على نسيت كلمة المرور Forgot Password في صفحة تسجيل الدخول. بعد ذلك، أدخل رقم حسابك، ورقم بطاقة الخصم المباشر أو الائتمان، أدخل كلمة المرور التي ترسل مرة واحدة إلى رقم جوالك المسجل. إضافة إلى رقم التعريف الشخصي. بعد ذلك، ستتمكن من اعداد كلمة المرور الجديدة الخاصة بك للخدمات المصرفية الرقمية.

13. هل تعتبر الخدمات المصرفية الرقمية من راك بنك آمنة ومضمونة؟

بكل تأكيد. في كل مرة تقوم فيها بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية من راك بنك، سيتم إنشاء اتصال آمن ما بين جهازك وبين البنك، يتم حماية هذا الاتصال وفق بروتوكول أمن مبني على معيار قياسي للأمن لا تهاون فيه. وهناك حماية إضافية تؤمّنها تقنية جدار الحماية التي تسمح للبنك بمراقبة حركة البيانات الواردة والصادرة عن راك بنك.

وأما من جهتك فإننا نؤكد ضرورة اتباع إجراءات الحماية الخاصة بالمعاملات المصرفية، لضمان بقاء معلوماتك السرية في أمان.

14. ماهي الرسوم التي يستوفها راك بنك لقاء الخدمات المصرفية الرقمية؟

يقدم راك بنك خدماته المصرفية الرقمية مجاناً للتسجيل والاستخدام. مع ذلك، ومن أجل إتاحة إجراء المعاملات من خلال هذه الخدمات، سيتم احتساب بعض الرسوم التي يقوم البنك بتحديددها من وقت إلى آخر، وسيتم إعلام العميل بها على صفحات الخدمات والمعاملات.

15. باعتباري عميلاً جديداً، كيف يمكنني التسجيل في الخدمة المصرفية الرقمية من راك بنك؟

للتسجيل، يمكن لعملائنا من فئات الأفراد والأعمال زيارة www.rakbank.ae والضغط على رابط الخدمة المصرفية الرقمية، وتحديد الفئة المصرفية المخصصة للعميل واتباع التعليمات البسيطة التي تظهر على الشاشة.

16. لماذا يتوجب عليّ إعادة القبول بالشروط والأحكام؟ ما الذي تغيّر فيها؟

تتضمن الخدمات المصرفية الرقمية من راك بنك خدمات وميزات جديدة لم تكن متوفرة في الإصدارات السابقة من الخدمات المصرفية عبر الجوال والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. ولهذا فنحن بحاجة لوافقك على الشروط والأحكام المحدثة.

17. لماذا تقومون بدمج الخدمات المصرفية عبر الجوال مع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟

من المتعارف عليه أن تعمل الأنظمة الرقمية بصورة متسقة بغض النظر عن اختلاف الأجهزة أو بنية التصميم. في الواقع، وبناء على تعليقات عملائنا المتواصلة، كان هذا واحد من أكثر الطلبات إلحاحاً لجعل الخدمات المصرفية الرقمية أكثر سهولة وتناغم في الاستخدام. وبالتالي، قمنا بالتغيير إلى الخدمات المصرفية الرقمية من راك بنك والتي ستمنح عملائنا تجربة مصرفية سلسة وخالية من الصعوبات. علاوة على ذلك، لن تكون مضطراً إلى تكرار العديد من إجراءاتك المصرفية بعد اليوم، مثل إدارة المستفيد وغيرها، على عدة تطبيقات مختلفة. كل ما تقوم به على المتصفح أو على التطبيق سيتعمم على نظام الخدمات المصرفية الرقمية الخاص بك.

18. هل سأتمكن من إرسال الرسائل القصيرة أو رسائل البريد الإلكتروني إلى مدير العلاقات الخاص بي عبر الخدمات المصرفية الرقمية؟

أجل. يمكنك إرسال الرسائل إلى البنك ومن ثم سيتم إعادة توجيهها إلى الفرق المختصة للاطلاع والاستجابة على النحو الأنسب.

19. هل يمكنني حذف أحد المستفيدين من قائمتي إذا لم أعد بحاجة إرسال المال إليهم؟

أجل. يمكنك حذف أو إلغاء أحد المستفيدين من قائمتك الحالية إذا رغبت في ذلك.

20. عندما يتم تفعيل الخدمات المصرفية الرقمية، ما الذي سيحل عندها بقوائم الحالية من المستخدمين على الخدمات المصرفية عبر الجوال والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، نظراً لكونها مختلفة؟

سيتم توحيد قوائم المستخدمين الخاصة بك على الخدمات المصرفية عبر الجوال مع القوائم الموجودة على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وجعلها متاحة عبر الخدمات المصرفية الرقمية.

21. ما هو المعرف اللمسي للاطلاع السريع على الرصيد وكيف يمكنني إعداده؟

المعرف اللمسي هو خدمة متوفرة فقط على بعض الأجهزة المختارة العاملة بنظام iOS، وهي تتيح للعملاء إمكانية الاطلاع على أرصدتهم من خلال الخدمات المصرفية الرقمية باستخدامهم بصمة إصبع.

يُمكن للمستخدمين إعداد ميزة المعرف اللمسي بعد تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية، بعدها سيكونون قادرين على التحقق من أرصدة حسابهم دون تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية بالطريقة التقليدية باستخدام بياناتهم للدخول.

أما في حالة إجراء المعاملات المصرفية، فسيحتتم على المستخدم أن يسجل دخوله باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور.

22. هل سأتمكن من الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية عبر أي جهاز جوال؟

أجل، يمكن الوصول للخدمات المصرفية الرقمية عبر أي جهاز جوال. ستحتاج إلى تحميل تطبيق الخدمات المصرفية الرقمية على جوالك ومن ثم تسجيل الدخول باستخدام كلمة المرور الحالية الخاصة بالخدمات المصرفية عبر الجوال. لن تحتاج من الآن فصاعداً إلى الاتصال بخدمة العملاء لتسجيل جهازك.

23. هل سأكون بحاجة للتسجيل حتى أتمكن من الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية عبر تطبيق الخدمات المصرفية عبر الجوال؟

لا، لست بحاجة إلى التسجيل للوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية باستخدام جهازك الجوال. وعلاوة على ذلك، لن تكون بحاجة إلى الاتصال بخدمة العملاء لتسجيل الخدمة على جهازك، لأنك ستكون قادراً على الوصول إلى الخدمة من أي جهاز باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك.

24. هل هناك من خيار يتيح لنا تعديل وتحديث العنوان وبيانات بطاقة الهوية الإماراتية على الخدمات المصرفية الرقمية؟

أجل، يمكن للعملاء تحديث عناوينهم وبيانات بطاقة الهوية مباشرة عبر الخدمات المصرفية الرقمية.

25. هل هناك من خيار يتيح لنا تنزيل إيصال عن معاملات دفع الفواتير والتحويل النقدي؟

أجل، يمكنك تنزيل وطباعة إيصالات عن المعاملات بعد قيامك بدفع الفواتير أو التحويل النقدي.

26. ماهي الخدمات الأخرى المفيدة والتي قمت بتضمينها في الخدمات المصرفية الرقمية؟

لقد قمنا بإضافة العديد من الخدمات المفيدة إلى الخدمات المصرفية الرقمية، ومنها على سبيل الذكر:

- يمكن للعملاء القيام بإلغاء التحويلات المعلقة إذا لم يعودوا راغبين بإتمامها. يمكن للعملاء إلغاء مجموعة من التحويلات بإجراء واحد.
- يمكن استخدام خدمة موبايل كاش من أحد تطبيقات التصفح لإتاحة السحب النقدي من أي ماكينة صراف آلي تابعة لراك بنك.
- يمكن الاطلاع على الرسوم التي يستوفيها البنك لقاء أي تحويل قبل القيام به.
- اختر عدة فواتير مستحقة الدفع وقم بتسديدها بنقرة واحدة.
- قم بتحديث اسم المستخدم الحالي بعد تسجيل الدخول.
- تحقق من أرصدة الحساب باستخدام خدمة المصادقة على بصمة الإصبع (متوفرة على بعض الأجهزة العاملة على نظام IOS)
- إعداد رقم تعريف شخصي لبطاقة رد الائتمانية
- إعادة إصدار رقم تعريف شخصي عبر الإنترنت
- الدفع السريع - تسديد مؤقت لفاتورة شخص آخر دون تسجيله المسبق على قائمة المستخدمين

27. هل يمكنني تقديم الطلب على منتجات أخرى لراك بنك عبر الخدمات المصرفية الرقمية، وماهي الخطوات المطلوبة لذلك؟

لمعرفة المزيد وتقديم الطلب على منتج جديد، انقر على مربع اكتشاف واطلب Discover and Apply في القائمة العليا. سيتم إعادة توجيهك إلى صفحة يمكنك فيها اختيار أحد المنتجات، ومعرفة المزيد من المعلومات عنه، وطلبه إذا رغبت في ذلك.