

# بطاقة الدخول الرقمية

## أسئلة شائعة

يسرنا أن نعلن عن اطلاق "بطاقة الدخول الرقمية" الجديدة لعملاء الخدمات المصرفية للأعمال.

### 1. ما هي بطاقة الدخول الرقمية؟

بطاقة الدخول الرقمية هي بطاقة غير مخصصة للمعاملات، تسمح للعملاء الذين لا يستطيعون القيام بذلك حالياً مثل غير المخولين بالتوقيع (عملاء جدد) في الشركة وأصحاب الودائع تحت الطلب بالوصول السهل إلى القنوات المصرفية الرقمية باعتبارهم لا يملكون بطاقة خصم مباشر، مع هذه البطاقة يتمكن عملاء راك بنك أيضاً من الدخول إلى خدمة الرد الصوتي التفاعلي IVR، مركز الاتصال طوال 24 ساعة، والدردشة عبر الموقع الإلكتروني.

### 2. هل هي بطاقة افتراضية؟

كلا، بل هي بطاقة مثل أي بطاقة خصم مباشر أو ائتمان بلاستيكية أخرى من راك بنك تحتوي على شريط ممغنط ومعلومات حاملها مطبوعة عليها مع تاريخ الانتهاء ورمز التحقق من البطاقة.

### 3. من هم المؤهلون للحصول على بطاقة الدخول الرقمية؟

بإمكان جميع العملاء غير المؤهلين للحصول على بطاقة الخصم المباشر حالياً، التقدم بطلب الحصول على بطاقة الدخول الرقمية. ويشمل ذلك أصحاب حسابات الودائع تحت الطلب، والعملاء ذوي صلاحيات التوقيع المحدودة.

### 4. هل يمكن لمفوض بالتوقيع يحمل بطاقة خصم مباشر للأعمال التقدم بطلب للحصول على بطاقة الدخول الرقمية؟

كلا، إلا أنه يمكن للمفوض بالتوقيع التقدم بطلب الحصول على بطاقة الدخول الرقمية لغير المفوضين بالتوقيع في الشركة.

### 5. هل يمكن التقدم بطلب للحصول على بطاقة الدخول الرقمية لغير الموقعين في الشركة؟

نعم، يمكن ذلك.

### 6. كيف أتقدم بطلب للحصول على بطاقة الدخول الرقمية؟

أ – يمكنك التقدم بطلب الحصول على بطاقة الدخول الرقمية عبر الانترنت باستخدام الخدمات المصرفية الرقمية تحت.  
Services menu > General Services > Digital Access card

ب – لدى أي من فروعنا بتعبئة نموذج بطاقة الدخول الرقمية. يرجى التأكد من تعبئة كافة البيانات والتوقيع قبل تسليمه للموظف المسؤول لدى الفرع إلى جانب تقديم إثبات الشخصية المطلوب.

### 7. هل يمكنني تفعيل بطاقة الدخول الرقمية عبر الخدمات المصرفية الرقمية؟

نعم، يمكن تفعيل البطاقة كأى بطاقة أخرى صادرة من راك بنك. يرجى الاطلاع على الرسالة الترحيبية الخاصة ببطاقة الدخول الرقمية التي توضح خطوات تفعيل البطاقة. في حال كنت من العملاء المقيمين خارج دولة الإمارات، فإننا ننصحك بتفعيل البطاقة عبر منصة الخدمات المصرفية الرقمية لتوفير ثمن المكالمات والرسائل النصية.

### 8. ما الذي يتوجب عليّ فعله في حال فقدت بطاقتي؟

يمكنك تعطيل البطاقة فوراً من خلال الخدمات المصرفية الرقمية أو الاتصال بخدمة دعم العملاء من خلال الرقم 04-2130000 على مدار الساعة أو زيارة أقرب فرع لراك بنك.

### 9. هل يمكن تقديم طلب لإلغاء البطاقة عبر الانترنت من خلال الخدمات المصرفية الرقمية؟

كلا، يتوجب عليك زيارة أقرب فرع وتقديم طلب إلغاء البطاقة.

## 10. ما هي الخدمات التي يمكنني الحصول عليها عبر الخدمات المصرفية الرقمية باستخدام بطاقة الدخول الرقمية؟

- التسجيل الذاتي في الخدمات المصرفية الرقمية للأعمال (تسجيل الدخول للأعمال فقط)
- عمليات التحقق الخاصة بالوصول مثل إعادة تعيين/ تفعيل هوية المستخدم وكلمة المرور
- بمجرد التسجيل الذاتي في الخدمات المصرفية الرقمية، وبعد تحديث معيار الإبلاغ الموحد، فإنه سيحق لك الحصول على الخدمات أدناه، بالإضافة إلى الدخول بغرض الاطلاع فقط على جميع حسابات الشركة وطلب كشف الحساب الإلكتروني (تسجيل الدخول للأعمال فقط)

- تحميل الرخصة التجارية المجددة
- طلب خطاب تأكيد الرصيد
- طلب شهادة براءة ذمة
- طلب خطاب الترشيح
- تحديث معيار الإبلاغ الموحد

## 11. لدي وديعة تحت الطلب وقمت بالتقديم للحصول على بطاقة الدخول الرقمية، ماذا علي فعله بعد ذلك ؟

صاحب وديعة تحت الطلب حالي ومستخدم للخدمات المصرفية الرقمية	صاحب وديعة تحت الطلب جديد ولست مستخدم حالي للخدمات المصرفية الرقمية
<ul style="list-style-type: none"><li>• فور استلامك البطاقة، الرجاء تفعيلها حسب الإرشادات الموضحة على الرسالة الترحيبية</li><li>• يمكنك الاستمرار باستخدام الخدمات المصرفية الرقمية دون أي إزعاج كما كنت تفعل في السابق، مع بطاقة الدخول الرقمية، يمكنك الآن تحديث اسم المستخدم وكلمة السر، هذا الإجراء كان يتطلب زيارة إلى الفرع في السابق.</li><li>• الدخول إلى خدمة الرد الصوتي التفاعلي IVR، مركز الاتصال والدرشة عبر الموقع الإلكتروني للحصول على معلومات الخدمات والمنتجات.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• فور استلامك البطاقة، الرجاء تفعيلها حسب الإرشادات الموضحة على الرسالة الترحيبية</li><li>• الآن قم بالتسجيل بالخدمات المصرفية الرقمية وإنشاء اسم مستخدم وكلمة سر حسب الإرشادات الموضحة على الرسالة الترحيبية.</li><li>• حين يكتمل الإجراء، الرجاء تسخير الدخول بعد مرور يوم عمل كامل، يرجى العلم أنه يمكنك فعل التالي:<ul style="list-style-type: none"><li>- الاستعلام عن أرصدة الحسابات من خلال الخدمات المصرفية الرقمية</li><li>- الوصول إلى الخدمات الرقمية الأساسية مثل تحديث معيار الإبلاغ الموحد، تحميل الرخصة التجارية المجددة، طلب خطاب تأكيد الرصيد، طلب شهادة براءة ذمة، طلب خطاب الترشيح</li><li>- الدخول إلى خدمة الرد الصوتي التفاعلي IVR، مركز الاتصال والدرشة عبر الموقع الإلكتروني للحصول على معلومات الخدمات والمنتجات.</li></ul></li></ul>

## 12. إذا كنت مستخدماً حالياً للخدمات المصرفية الرقمية، وبإمكانك الدخول بغرض الاطلاع على الحسابات فقط، فهل يمكنني الدخول أيضاً إلى الخدمات الإضافية المذكورة أعلاه بمجرد الحصول على بطاقة الدخول الرقمية؟

كلا، حيث أن إمكانية دخولك الحالية والامتيازات التي تحصل عليها باستخدام بطاقة الدخول الرقمية لا تتغير، ومع ذلك، يمكنك إعادة تعيين هوية المستخدم وكلمة المرور المعطلة والخاصة بالخدمات المصرفية الرقمية ومن ثم الاستفادة من خدمات الاستفسار عن الحساب عبر خدمة الرد الصوتي التفاعلي IVR.

## 13. في حال قمت بإلغاء بطاقة الدخول الرقمية الخاصة بي، فهل هذا سيؤدي إلى إلغاء إمكانية دخولي إلى الخدمات المصرفية الرقمية؟

كلا، إلغاء بطاقة الدخول الرقمية لا يؤدي إلى إلغاء دخولك إلى الخدمات المصرفية الرقمية. تذكر بأن بطاقة الدخول الرقمية هي مجرد وسيلة للتسجيل الذاتي في الخدمات المصرفية الرقمية وإعادة تعيين هوية المستخدم وكلمة المرور المنسية/ المعطلة، وإلغاء ميزة الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية، ينبغي عليك اتباع الإجراءات الحالية.

## 14. هل يمكن استخدام هذه البطاقة لإجراء السحوبات النقدية عبر جهاز الصراف الآلي أو للحصول على الخدمات الأخرى؟

كلا، فهذه البطاقة يمكن استخدامها فقط للوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية فقط أو للاستفسار عن بيانات الحساب عبر خدمة الرد التلقائي والتحدث على مدار الساعة إلى موظف البنك.

## 15. هل يمكنني استخدام هذه البطاقة لعمليات الشراء الإلكترونية أو للتسوق في منافذ البيع؟

كلا، لا يمكنك ذلك.

## 16. هل يمكنني الوصول إلى مجموعة الخدمات الكاملة الموجودة في تطبيق الهاتف للخدمات المصرفية الآلية / الرد التلقائي باستخدام ميزة التحقق من بطاقة الدخول الرقمية؟

كلا، يمكنك الاستفادة فقط من خدمة الاستفسار عن حسابك، بالإضافة إلى التحدث إلى موظف الخدمات المصرفية عبر الهاتف.

## 17. ما هي تكلفة التقدم بطلب للحصول على بطاقة الدخول الرقمية؟

البطاقة مجانية للشهور الـ 6 الأولى، وبعد ذلك تطبق عليها رسوم رمزية قدرها 10 دراهم للبطاقة الواحدة وللمستخدم الواحد. في حال رغبت في استبدال البطاقة، يجب عليك دفع رسوم قدرها 25 درهماً بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة.

## 18. لمن سيتم تسليم بطاقة الدخول الرقمية؟

سيتم البطاقة للمفوض بالتوقيع فقط حتى ولو كان ذلك لغير صاحب التوقيع على الطلب.

## 19. لمن سيتم تسليم بطاقة الدخول الرقمية؟

تسليم البطاقات داخل دولة الامارات يكون مجانياً. أما التسليم خارج الدولة، فسيتم خصم الرسوم وفقاً للائحة الأسعار المطبقة.

## 20. في حال لم يكن المفوض بالتوقيع مسجلاً حالياً في الخدمات المصرفية الرقمية، ما هي الوثائق التي يتعين عليه تقديمها للفرع عند التقدم بطلب الحصول على بطاقة الدخول الرقمية؟

للتقدم بطلب الحصول على بطاقة الدخول الرقمية من خلال الفرع، يحتاج المفوض بالتوقيع إلى تقديم الأوراق الأساسية مثل جواز سفر ساري وأصلي، إقامية سارية وبطاقة الهوية الإماراتية، بالإضافة إلى أوراق ثبوتية تخص مقدم الطلب. وفي الفرع سوف يتعين على المخول بالتوقيع تعبئة النماذج الخاصة.

## 21. ما هي الطرق المختلفة التي يمكن للعميل أن يطلب فيها استبدال بطاقة الدخول الرقمية؟

أ – عبر الخدمات المصرفية الرقمية واختيار: Services > General Requests > Digital Access Card > Apply a New Card. أما بالنسبة لاستبدال البطاقة، فيكون ذلك عبر المفوض بالمفوض في الشركة فقط.

ب – يمكن للعميل طلب استبدال بطاقة الدخول الرقمية عبر الفروع بتعبئة النموذج الخاص بالبطاقة.

## 22. ماذا يحدث في حال نسيان العميل لرقم التعريف الشخصي الخاص ببطاقة الدخول الرقمية؟

للعامل تقديم طلب لاسترجاع رقم التعريف الشخصي عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف / الرد الصوتي التفاعلي IVR، كما يمكنه القيام بذلك عبر الإنترنت من خلال:

Services > General Requests > Digital Access Card > Card Activation and PIN Retrieval

## 23. كيف يمكن إلغاء بطاقة الدخول الرقمية الحالية؟

يمكن للمفوض بالتوقيع إلغاء بطاقة الدخول الرقمية من خلال تعبئة نموذج طلب الإلغاء وتقديمه في أحد فروعنا. للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بخدمة دعم العملاء على مدار الساعة على الرقم 04-2130000

## 24. أنا المخول بالتوقيع وليس لدي إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية حتى الآن. هل يمكنني أن اتقدم بطلب الحصول على بطاقة الدخول الرقمية؟

نعم. ما عليك سوى زيارة فرعنا وتقديم طلب.

## 25. هل يمكنني التسجيل في RAKToken باستخدام بطاقة الدخول الرقمية؟

نعم. ما عليك سوى إدخال رقم بطاقة الدخول الرقمية بدلاً من رقم بطاقة الخصم المباشر للتسجيل في RAKToken. تبقى بقية خطوات التسجيل كما هي.

## 26. أنا عميل الخدمات المصرفية للشركات/ للأعمال، واستخدام الخدمات المصرفية الرقمية للشركات. لماذا أحتاج لهذه البطاقة؟

يمكنك استخدام هذه البطاقة لتغيير كلمة المرور المنسية/المقفل للخدمات المصرفية الرقمية للشركات دون المرور بمتاعب زيارة الفرع بعد الآن. وبالتالي سوف تكون قادر على القيام بما يلي على صفحة تسجيل الدخول المسبقة للخدمات المصرفية الرقمية – نسي اسم المستخدم؛ نسيت كلمة المرور؛ تمكين اسم المستخدم.

### الخطوات:

أختر Forgot Password / Forgot User ID / Enable User ID on the login page of Corporate Digital Banking

– ادخل رقم حسابك المربوط برقم بطاقة الخصم المباشر أو رقم بطاقة الدخول الرقمية.

– ادخل تاريخ الميلاد ورقم جواز السفر الخاص بالعميل.

– ادخل كلمة السر لمره واحدة المرسله لرقم حسابك المسجل.

– ادخل رمز التعريف الشخصي للبطاقة.

– اتبع التعليمات السهلة الظاهرة على الشاشة لإتمام العملية.