

أسئلة شائعة

حول الخدمات المصرفية الرقمية للشركات

الخدمات المصرفية الرقمية للشركات هي حلول مصرفية عبر الإنترنت لتلبية احتياجاتك المصرفية اليومية الخاصة بالشركات. يمكن استخدامها على أجهزة الكمبيوتر المحمولة، الكمبيوتر المكتبي، الأجهزة اللوحية وتطبيق الهاتف المتحرك (تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راك بنك)

يرجى تنزيل تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راك بنك من متجر بلاي / متجر التطبيقات

المزايا الرئيسية المتوفرة في الخدمات المصرفية الرقمية للشركات

RAKToken - تطبيق مريح على الهاتف المتحرك قائم على المصادقة الثنائية ويستخدم بغرض تأمين المعاملات
مدفوعات ضريبة القيمة المضافة إلى الهيئة الاتحادية للضرائب
تسجيل هوية وزارة العمل عبر الإنترنت
إتمام مدفوعات الرواتب (نظام حماية الأجور)
تحميل فواتير المعاملات المالية *متوفرة من خلال تطبيق المتصفح فقط
تفويض معاملات سير العمل القائم على الأدوار (الموافقة الثنائية للمعاملات من قبل الصانع - المدقق) لتوفير أمان إضافي.
طلب شهادة براءة الذمة
بيانات اعتماد تسجيل الدخول الموحدة مع مجموعة واحدة فقط من اسم المستخدم وكلمة المرور عبر متصفح سطح المكتب وتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك
خدمات بطاقة الخصم المباشر
معرفة والتقدم بطلب المنتجات من خلال نقرة واحدة باستخدام "اكتشف وتقدم بالطلب"
تعزيز ميزة الدردشة المباشرة المتوفرة على أجهزة الأندرويد المحمولة. استخدم هذه الميزة للدردشة مع موظفنا واحصل على مساعدة فورية
الاستفسار عن تفاصيل حساب التمويل التجاري
عرض الفواتير المستحقة ودفعها على الفور باستخدام حسابك المصرفي مرة واحدة (مثل فواتير اتصالات، هيئة كهرباء ومياه دبي، هيئة كهرباء ومياه الشارقة، هيئة كهرباء ومياه الفجيرة، دو، سالك، إعمار)
إرسال وتحويل الأموال بطريقة آمنة وسلسة
تحميل الرخصة التجارية
المزايا الأخرى تشمل:
الحسابات والطلبات العامة
• طلب دفتر شيكات
• طلب نسخة طبق الأصل من كشف الحساب
• طلب تأكيد الرصيد
• تغيير سقف التحويلات النقدية
• التسجيل في نظام كشوفات الحساب الإلكترونية
إتمام المدفوعات من خلال نظام الخصم المباشر في دولة الإمارات (UAEDDS)

خدمات التمويل التجاري

- عرض أرصدة منتجات TFIN
- التقدم بطلب خطاب الائتمان
- تعديل خطاب الائتمان
- التقدم بطلب خطاب الضمان
- تعديل خطاب الضمان
- التقدم بطلب قرض مقابل إيصال الأمانة
- التقدم بطلب قرض قصير الأجل
- طلب ضمان الشحن
- طلب قرض مقابل الفواتير
- طلب خصومات الشيكات
- طلب خصومات بناء على خطاب ائتمان التصدير
- طلب تقديم المستندات تحت خطاب ائتمان التصدير
- عرض المستندات الصادرة للتحصيل
- تسوية مسيقة/ جزئية للقروض مقابل الفواتير
- تسوية مسيقة/ جزئية للقروض مقابل إيصال الأمانة
- تسوية مسيقة/ جزئية للقروض قصيرة الأجل
- تسوية المستندات تحت خطاب ائتمان الاستيراد
- تسوية المستندات الواردة للتحصيل

الخدمات العامة

- تغيير كلمة المرور وتحديث هوية المستخدم
- إنشاء بريد إلكتروني باستخدام خدمة البريد الوارد الآمن في الخدمات المصرفية الرقمية للاتصال بالبنك
- إلغاء التسجيل في Raktoken

الرجاء الرجوع إلى الأسئلة الشائعة أدناه

1. كيف أتقدم بطلب الخدمات المصرفية الرقمية للشركات من راك بنك؟

تفضل بزيارة أقرب فرع من فروع راك بنك وقم بتعبئة النموذج "نموذج طلب الخدمات المصرفية الرقمية للعملاء من الشركات - تسجيل دخول الشركات" قم باختيار هوية الشركة وهوية المستخدم المفضلان لديك. يجب أن تتألف هوية الشركة من ٦ إلى ٢٠ حرفاً بدون أحرف خاصة. تحتاج أيضاً إلى اختيار نوعية دخول المستخدم المفضلة لديك.

على سبيل المثال: الدخول بغرض المباشرة والتفويض، الدخول بغرض المباشرة فقط، الدخول بغرض الاستفسار فقط

يجب أن لا تتطابق هوية الشركة مع هوية المستخدم. يجب التوقيع في نموذج الطلب حسب ما هو مطلوب ووفقاً لتفويض التوقيع الحالي. إذا كان الموقع يحمل حساب فردي لدى راك بنك، فيجب أن يكون رقم الهاتف المتحرك وعنوان البريد الإلكتروني هما نفس المذكورين في الحساب الفردي. يجب ذكر الفرع الذي ترغب في استلام باقة الترحيب منه في الطلب. يجب تقديم النموذج في الفرع. يمكنك استلام هوية المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك من الفرع المعني/ مديري العلاقات المعنيين.

2. هل الخدمات المصرفية الرقمية للشركات من راك بنك آمنة؟

بصفتك عميلاً لدى راك بنك، فإن توفير ميزة الأمان إليك يعتبر ذو أهمية قصوى بالنسبة لنا، لهذا السبب فإننا نحرص دائماً على الاستثمار في التقنيات المتطورة بهدف تسهيل عملية حصولك على خدماتنا المصرفية وجعلها أكثر أماناً.

- نقوم بتأمين تسجيل الدخول إلى التطبيق باستخدام كلمة مرور فريدة بالإضافة إلى هوية المستخدم الخاصة بك وبيانات اعتماد هوية الشركة.
- علاوة على ذلك، فإننا نقوم أيضاً بتفويض رمز فريد وديناميكي لـ RAKTOKEN مكون من ٦ أرقام تم إنشاؤه باستخدام تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راك بنك. ندعوك للتعرف على RAKTOKEN في الأقسام الملحقة أدناه. بالنسبة للخدمات المصرفية الرقمية للشركات، فإن Raktoken يتطلب: تسجيل الدخول؛ إضافة مستفيد (داخل راك بنك)

3. ما هي أنواع الدخول التي يمكنني أن أستفيد منها؟

يمكنك الاستفادة من أنواع الدخول التالية:

- الدخول بغرض المباشرة والتفويض
- الدخول بغرض المباشرة فقط
- الدخول بغرض الاستفسار

4. هل هناك رسوم مفروضة على الخدمات المصرفية الرقمية للشركات؟

نعم ، سيتم فرض رسوم شهرية بقيمة 100 درهم نظير استخدام الخدمات المصرفية الرقمية للشركات

5. كيف يمكنني تسجيل الدخول في نموذج الشركات بمجرد استلام باقة الترحيب؟

تحتوي باقة الترحيب على - رسالة ترحيبية عبر البريد الإلكتروني، كتيب حول إرشادات الأمان، هوية المستخدم، كلمة المرور. يمكن استلام الباقة الترحيبية من مدراء الفروع / مدراء العلاقات المعنيين.

- تفضل بزيارة www.rakbank.ae واختر الخدمات المصرفية الرقمية > الشركات > متابعة تسجيل الدخول
- أدخل هوية الشركة، هوية المستخدم وكلمة المرور ثم اختر زر تسجيل الدخول للمتابعة
- أدخل رمز RAKToken كما تم إنشاؤه باستخدام تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من ركب بنك الخاص بك وانتقل إلى تسجيل الدخول وعرض صفحة لمحة عن العلاقة المصرفية.

6. ما الذي ينبغي فعله لتغيير/ إعادة ضبط هوية المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالخدمات المصرفية الرقمية؟

يرجى الاتصال بأقرب فرع وطلب نموذج الخدمة

7. هل يمكنني تحديث هوية المستخدم الخاصة بي؟

نعم يمكنك ذلك، بمجرد إتمام عملية التسجيل بنجاح، اذهب إلى أيقونة الإعداد واختر تحديث هوية المستخدم، اتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة لإكمال العملية.

8. ماذا لو نسيت هوية المستخدم الخاصة بي؟

يمكنك استرداد هوية المستخدم عبر الإنترنت باستخدام الخدمات المصرفية الرقمية للشركات أو من خلال زيارة الفروع

الخدمات المصرفية الرقمية للشركات

- في صفحة تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية للشركات، اختر "نسيت هوية المستخدم"
- أدخل رقم حسابك (مع بطاقة الخصم المباشر المرتبطة بالحساب)، بطاقة الخصم المباشر للشركات أو رقم بطاقة الدخول الرقمية
- أدخل تاريخ الميلاد ورقم جواز سفر العميل
- أدخل كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة واحدة و المرسله إلى رقم هاتفك المتحرك المسجل لدى البنك
- أدخل رقم التعريف الشخصي الخاص بالبطاقة
- سيتم عرض هوية المستخدم الخاصة بك على الشاشة. يرجى ملاحظة أن هوية المستخدم حساسة لحالة الأحرف.

الفروع

- يرجى زيارة أقرب فرع إليك
- اطلب نموذج الخدمة المصرفية الرقمية الخاص بعملاء الأعمال - تسجيل دخول الشركات
- حدد مربع الاختيار - نسيت هوية المستخدم
- اذكر هوية المستخدم الجديدة
- أكمل النموذج من خلال إلحاق التوقيعات الخاصة بك أينما تطلب ذلك
- قم بتقديم النموذج بالفرع
- سيتم إنشاء هوية مستخدم جديدة مرتبطة بنفس هوية الشركة. سيتم إرسال المظروف الخاص بهوية المستخدم لاحقاً إلى الشخص المعني

9. ماذا لو نسيت كلمة المرور الخاصة بي؟

يمكنك استرداد كلمة المرور عبر الإنترنت باستخدام الخدمات المصرفية الرقمية للشركات أو من خلال زيارة الفروع

الخدمات المصرفية الرقمية للشركات

- في صفحة تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية للشركات، اختر "نسيت كلمة المرور"
- أدخل رقم حسابك (مع بطاقة الخصم المباشر المرتبطة بالحساب)، أو بطاقة الخصم المباشر للشركات أو رقم بطاقة الدخول الرقمية
- أدخل تاريخ الميلاد ورقم جواز سفر العميل
- أدخل كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة واحدة و المرسله إلى رقم هاتفك المتحرك المسجل لدى البنك
- أدخل رقم التعريف الشخصي الخاص بالبطاقة
- لإكمال العملية، قم بإنشاء كلمة مرور جديدة

الفروع

- يرجى زيارة أقرب فرع إليك
- اطلب نموذج الخدمة المصرفية الرقمية الخاص بعملاء الأعمال - تسجيل دخول الشركات
- حدد مربع الاختيار - إعادة إصدار كلمة المرور
- اذكر هوية المستخدم الجديدة
- أكمل النموذج من خلال إلحاق التوقيعات الخاصة بك، أينما تطلب ذلك
- قم بتقديم النموذج بالفرع
- سيتم إنشاء كلمة مرور جديدة. سيتم إرسال المظروف الخاص بكلمة المرور لاحقاً إلى الشخص المعني

10. ماذا لو تم تعطيل هوية المستخدم الخاصة بي؟

يمكن تمكين هوية المستخدم عبر الإنترنت باستخدام الخدمات المصرفية الرقمية للشركات أو من خلال زيارة الفروع

الخدمات المصرفية للشركات

- في صفحة تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية للشركات، اختر "هوية المستخدم"
- أدخل رقم حسابك (مع بطاقة الخصم المباشر المرتبطة بالحساب)، أو بطاقة الخصم المباشر للشركات أو رقم بطاقة الدخول الرقمية
- أدخل تاريخ الميلاد ورقم جواز سفر العميل
- أدخل رمز كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة واحدة والمرسلة إلى رقم هاتفك المتحرك المسجل لدى البنك
- أدخل رقم التعريف الشخصي للبطاقة لتمكين هوية المستخدم الخاصة بك

الفروع

- يرجى زيارة أقرب فرع إليك
- اطلب نموذج الخدمات المصرفية الرقمية الخاص بعملاء الأعمال - تسجيل دخول الشركات
- حدد مربع الاختيار - تمكين هوية المستخدم
- أكمل النموذج من خلال إلحاق التوقيعات الخاصة بك، أينما تطلب ذلك
- قم بتقديم النموذج بالفرع
- سيتم إرسال المظروف الخاص بهوية المستخدم لاحقاً إلى الشخص المعني

11. هل يمكنني تغيير كلمة المرور الخاصة بي؟

نعم، يمكنك تغيير كلمة المرور الخاصة بك بتقديم طلب الخدمة "تغيير كلمة المرور"، وذلك بعد التسجيل في الخدمات المصرفية الرقمية للشركات

12. ماذا يتوجب علي فعله إذا شككت بأن كلمة المرور الخاصة بي قد سُرقت أو تم اكتشافها من قبل أشخاص آخرين؟

إذا شككت في أن كلمة المرور الخاصة بك قد تمت سرقتها أو كشفها من قبل الآخرين، يرجى تغييرها على الفور. يرجى تسجيل الدخول وتغيير كلمة المرور الخاصة بك من خلال الإنترنت.

13. كيف أقوم بإضافة / حذف الموقعين من هوية الشركة الحالية؟

- يمكنك إضافة الموقعين عن طريق تقديم "نموذج التسجيل في الخدمات المصرفية الرقمية لعملاء الأعمال" (تسجيل دخول الشركات) بينما لحذف الموقعين، يجب تعبئة "نموذج الخدمات المصرفية الرقمية". يجب أن يكون التوقيع على النموذج مطابقاً للتوقيع المفوض.
- لإضافة موقعين، يجب عليك تحديد مربع الاختيار - إضافة المستخدم وإكمال النموذج وتقديمه في الفرع. يجب ذكر الفرع الذي تود استلام باقة الترحيب منه في الطلب. لن يتم إرسال هوية المستخدم وكلمة المرور إلى العناوين المسجلة من خلال خدمة البريد السريع. سيتم إنشاء هوية المستخدم الجديدة بموجب هوية الشركة الحالية. سيتم بعد ذلك إرسال المظروف الخاص بهوية المستخدم وكلمة المرور والرمز المميز إلى الأشخاص المعنيين
- لحذف الموقعين، قم بتقديم نموذج الخدمات المصرفية الرقمية لعملاء الأعمال واختيار خانة تعطيل هوية المستخدم. إذا تم تقديم الطلب قبل انتهاء وقت الخدمة، سيتم إزالة ميزة دخول المستخدم في نفس تاريخ تقديم الطلب. سيتم معالجة أي طلب تم تقديمه بعد انتهاء وقت الخدمة في يوم العمل التالي.

14. كيف يمكنني تحديث عنوان بريدي الإلكتروني ورقم هاتفي المتحرك؟

لتحديث هذه التفاصيل، يرجى زيارة أقرب فرع. يمكنك تحديث هوية البريد الإلكتروني لتلقي كشوفات الحسابات الإلكترونية بعد تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية للشركات باستخدام خيار الاشتراك في كشوفات الحساب الإلكترونية ضمن طلب الخدمة > خدمات عامة

15. ما هي أنواع تحويلات الأموال التي يمكنني القيام بها من خلال الخدمات المصرفية الرقمية للشركات؟

يمكنك القيام بتحويلات الأموال التالية من خلال الخدمات المصرفية الرقمية للشركات؛

- تحويل الأموال بين حساباتك في راک بنك.
- تحويل الأموال إلى حساب طرف ثالث داخل راک بنك
- تحويل الأموال إلى أي حساب داخل دولة الإمارات
- تحويل الأموال إلى أي حساب آخر في أي مكان حول العالم

16. هل أحتاج إلى إضافة المستفيد قبل أن أتمكن من إجراء معاملة تحويل الأموال؟

- نعم، ستحتاج إلى إضافة المستفيد / المدفوع له قبل تحويل الأموال إلى حساب طرف ثالث داخل راک بنك أو خارجه.
- أي عملية إضافة مستفيد ستحتاج إلى مصادقة ثنائية لتأمين معاملاتك. لكي تقوم بتفويض المستفيد بجميع أنواع التحويلات، باستثناء التحويلات التي تتم إلى المستفيد داخل راک بنك والتي تحتاج التفويض فيه إلى إدخال رمز RAKTOKEN، فإنك تحتاج إلى إدخال كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة واحدة والتي يتم إرسالها إليك عبر رسالة نصية
- يمكن تفويض المستفيد على الفور باستخدام خيار التأكيد الآن أو خيار التأكيد لاحقاً
- إذا لم يستلم العميل كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة واحدة عبر رسالة نصية قصيرة، فيمكنه اختيار إعادة الإرسال على الشاشة لتلقي كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة واحدة أو اختيار تفويض المستفيد باستخدام رمز RAKTOKEN
- يمكنك مباشرة طلب تحويل الأموال على الفور بمجرد التفويض بإضافة المستفيد

17. هل ستتم معالجة المعاملات المالية بمجرد أن أقوم بتقديمها على الخدمات المصرفية الرقمية للشركات؟

يتم التحقق من صحة كل معاملة مالية بمجرد تقديم الطلب في غضون وقت الخدمة المحدد للمعاملة. إذا تم تقديم الطلب بعد انتهاء الوقت المخصص، فسيتم استلامه من قبل البنك في نفس اليوم أو في يوم العمل التالي. يتم التحقق منها كذلك إذا كان هناك تفويض للمعاملات القائمة على سير العمل من قبل الصانع المدقق، أي عندما تتم المعاملة من قبل الشخص المباشر / الصانع ، فسيتم إحالتها إلى الموقع وفقاً لسير العمل الهرمي للموافقة عليها في النظام. عادة ما يتم وضع هذا الأمر لكل معاملة بناءً على التعليمات الواردة من العميل. انسياب حركة سير العمل النموذجي يكون على النحو التالي:

- تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية للشركات
- إدخال تفاصيل الدفع
- اختيار جهة الموافقة بالنقر فوق خيار "الحصول على الهوية". عند النقر فوق "الحصول على الهوية"، سيعرض النظام هوية المستخدم المفوض للموافقة على المعاملة وفقاً لمجموعة سير العمل.
- بمجرد الانتهاء، أدخل المصادقة الثنائية/ كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة واحدة والتي يتم إرسالها إليك عبر رسالة نصية للمتابعة
- يتم إرسال المعاملات للشخص المعني بالموافقة. بمجرد الحصول على موافقته، ستتم إحالة المعاملة إلى الموقع التالي، إذا تم إعدادها وفقاً لسير العمل، سيتم تحريرها إلى البنك للمزيد من المعالجة.

18. كيف سيقوم الشخص المخوّل / المدقق بتأكيد التحويل؟

- باعتبارك الشخص المعني بالموافقة، يرجى اتباع الخطوات التالية:
- تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية للشركات
 - اختيار "الموافقات - قائمة انتظار الموافقات الخاصة بي". سيتم عرض جميع قوائم التحويلات غير المعتمدة. عند اختيار المعاملة المطلوبة، سيكون لديك خيار "الموافقة". عند النقر على "الموافقة"، سيتم عرض تفاصيل التحويل، إذا كان هناك شخص مخوّل آخر، انقر على زر "ابحث". إذا لم يكن هناك مخوّل آخر، أدخل كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة واحدة. سوف تتلقى رسالة تأكيد بذلك.

Account Type	Account ID	Total Balance	Available Balance**
Current Account	0025422828001	AED 33.05	AED 33.05
Current Account	0022065157047	AED 0.00	AED 0.00
Current Account	0022065157048	USD 417,614.77	USD 417,614.77
Current Account	0022065157049	AED 25,000.00	AED 25,000.00
Current Account	0022065157001	AED 53,114.36	AED 20,000.00
Current Account	0022065157016	AED 99,518.35	AED 99,518.35
Current Account	0022065157019	USD 608,185.45	USD 608,185.45
Current Account	0022065157039	AED 25,000.00	AED 25,000.00
Call Deposit	0022065157007	AED 9,720,480.97	AED 9,720,480.97

Action Type	Count
My Approval Queue	5
Pending for Approval	0
Incomplete Transactions	0

[Overview](#)
[My Relationships](#)
[Payments](#)
[Send Money](#)
[Services](#)
[Discover & Apply](#)
[Islamic Relationships](#)

PENDING FOR ACTION

[My Approval Queue](#)
[Pending for Approval](#)
[Incomplete Transactions](#)

No records found

Type: From Account:
 From: To:

[I Want To](#) [Favourites](#)
[Create Beneficiary](#)
[Manage Beneficiary](#)
[Confirm Beneficiary/Payee](#)
[Pending Transfers](#)
[Cancel Fund Transfer](#)
[View Swift Copy](#)

[Click here to view details about Trade Finance >](#)

[Overview](#)
[My Relationships](#)
[Payments](#)
[Send Money](#)
[Services](#)
[Discover & Apply](#)
[Islamic Relationships](#)

PENDING FOR ACTION

[My Approval Queue](#)
[Pending for Approval](#)
[Incomplete Transactions](#)

Type: From Account:
 From: To:

FUND TRANSFER

Ref. ID	Type	Requested By	Date	Amount	Request Type
104734004	Within RAK Transfer	NUTEC123	14/01/2020	AED 500.00	New

[I Want To](#) [Favourites](#)
[Create Beneficiary](#)
[Manage Beneficiary](#)
[Confirm Beneficiary/Payee](#)
[Pending Transfers](#)
[Cancel Fund Transfer](#)
[View Swift Copy](#)

[Home my goodness!](#)
[Introducing Home in One - a loan that pays you interest >](#)

[Overview](#)
[My Relationships](#)
[Payments](#)
[Send Money](#)
[Services](#)
[Discover & Apply](#)
[Islamic Relationships](#)

APPROVE TRANSACTION

No further approvals required.

Transaction Type	Within RAK Transfer
Reference ID	104734004
From	Rakfinance Account-0024348704061-AED
To	Within Rak
Beneficiary Name	ACCOUNT NAME FOR 0182210776001
Beneficiary Account No.	0182210776001
Transfer Amount	AED 500.00
Debit Amount	AED 500.00
Frequency Type	One Time
Transaction Date	14/01/2020
Transaction Status	Pending For Approval
Channel ID	Web Client
Reason	post cut off

[I Want To](#) [Favourites](#)
[Create Beneficiary](#)
[Manage Beneficiary](#)
[Confirm Beneficiary/Payee](#)
[Pending Transfers](#)
[Cancel Fund Transfer](#)
[View Swift Copy](#)

[Home my goodness!](#)
[Introducing Home in One - a loan that pays you interest >](#)

Overview My Relationships Payments Send Money Services Discover & Apply Islamic Relationships

APPROVE TRANSACTION

No further approvals required.

The transaction with reference ID is approved and processed successfully. Reference ID: [104734004]

Transaction Type	Within RAK Transfer
Reference ID	104734004
From	Rakfinance Account-0024348704061-AED
To	Within Rak
Beneficiary Name	ACCOUNT NAME FOR 0182210776001
Beneficiary Account No.	0182210776001
Transfer Amount	AED 500.00
Debit Amount	AED 500.00
Frequency Type	One Time
Transaction Date	14/01/2020
Transaction Status	Success
Channel ID	Web Client
Reason	post cut off

Done

I Want To Favourites

Create Beneficiary >

Manage Beneficiary >

Confirm Beneficiary/Payee >

Pending Transfers >

Cancel Fund Transfer >

View Swift Copy >

Home my goodness!

Introducing Home in One - a loan that pays you interest >

19. هل هناك قيود على حجم التحويلات المالية التي يمكنني إجراؤها في اليوم؟

- يتم تقييم مبلغ معاملات تحويل الأموال بالحد الأقصى اليومي المحدد للعميل والذي يقرره البنك من وقت لآخر.
- يقوم البنك بتحديد سقف يومي افتراضي للتحويلات النقدية عندما يرغب العميل في إجراء التحويل
 - يمكن للعميل طلب تحديث السقف عبر الإنترنت من خلال الخدمات المصرفية الرقمية للشركات > طلب الخدمة > زيادة سقف المعاملات. يتم تنفيذ هذا الطلب دون الحاجة للاتصال بالبنك ويتم إخطار العميل عند تحقيقه.
 - يمكن للعميل أيضاً طلب ما سبق من خلال مدير العلاقات الخاص به/ الفروع

20. بعد إتمام التحويلات النقدية الفورية داخل راك بنك والبنوك الأخرى داخل الإمارات وخارجها، متى ستكون الأموال متاحة في حسابات المستفيدين؟

- بمجرد أن يسمح المدقق / المخوّل بالموافقة بتحويل الأموال:
- سيتم تحويل الأموال إلى الحسابات الأخرى في راك بنك على الفور
 - الأموال التي يتم تحويلها داخل دولة الإمارات سيتم قيدها إلى البنك المستفيد في الغالب في نفس يوم العمل، شريطة أن يوافق بنك المستفيد على قبول وقيود الأموال
 - بالنسبة للتحويلات النقدية خارج دولة الإمارات، فإن الأموال ستكون متاحة للمستفيد بعد يوم أو يومي عمل، ويخضع ذلك لبنك المستفيد. ومع ذلك، سيتم خصم المبلغ من حسابك في نفس اليوم بالنسبة للتحويلات الفورية. من المستحسن أن تقوم بالإجراء قبل تاريخ الاستحقاق بيوم عمل واحد لتلافي أي تأخيرات غير متوقعة

21. كيف يمكن مباشرة مدفوعات الرواتب عبر الإنترنت (نظام حماية الأجور) باستخدام الخدمات المصرفية الرقمية للشركات؟

- نظراً لأن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي يقبل ملف مدفوعات الرواتب بتنسيق SIF، يرجى التأكد من إنشاء الملف وفقاً للصيغة المطلوبة والاحتفاظ به جاهزاً. عندما يقوم العميل بالتنسجيل في خدمة نظام حماية الأجور باستخدام الهوية الصادرة من وزارة العمل، فإنه سيتلقى بريداً إلكترونياً بالتعليمات من قسم الرواتب في راك بنك.
- بمجرد إنشاء الملف، قم بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الرقمية للشركات من راك بنك واختيار تحويل الرواتب بنظام حماية الأجور من خلال إرسال الأموال > تحميل الملف
 - أدخل التفاصيل التي تظهر على الشاشة وفقاً للتعليمات وأرسلها بعد تفويض الطلب باستخدام كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة واحدة
 - إذا تم إعداد سير عمل المعاملة وفقاً للمدقق/ الصانع لمثل هذا النوع من المعاملة، اختر المفوض باستخدام زر البحث المتاح
 - يتم عرض رسالة التأكيد عند اكتمال عملية التحميل بنجاح
 - بمجرد خصم المبلغ من الحساب المحدد، ستتلقى رسالة تأكيد على رقم هاتفك المتحرك المسجل لدى البنك
 - يقوم المدقق / الشخص المعني بالموافقة بتسجيل الدخول باستخدام ملفه الشخصي لعرض قائمة الموافقات المتبقية في قائمة الانتظار حيث يمكنه إما قبول أو رفض الطلب
 - يمكن للشخص المباشر عرض تفاصيل الملف الذي تم تحميله، وحالة المعاملة والحساب المدين في ملخص الحساب

22. ما هي الاحتياطات التي يجب اتخاذها فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الرقمية للشركات؟

- يرجى العلم بأن راک بنک لن یطلب منک تقدیم معلومات سریة عبر البريد الإلكتروني.
- لن یطلب منک راک بنک بتاتاً الإفصاح عن رقم الحساب أو معلومات بطاقة الائتمان أو هوية المستخدم أو رقم التعريف الشخصي أو كلمة المرور أو أي معلومات من هذا القبیل من خلال البريد الإلكتروني.
- یجب عدم الرد على أي بريد إلكتروني أو اتصال مكتوب يبدو أنه قد تم إرساله من راک بنک ویطلب منک معلوماتك الشخصية والسریة، ینبغي علیك إبلاغ راک بنک من خلال البريد الإلكتروني: reportincident@rakbank.ae
- یجب توخي الحذر من رسائل البريد الإلكتروني ومواقع الإنترنت التي تدعی بأنها تمثل راک بنک وتطلب منک تزويدها بمعلومات سریة ومالیة.
- لمساعدتنا في التحقیقات التي نقوم بها، يرجى تضمین وصف للواقعة وإرفاق أي رسائل بريد إلكترونية تلقيتها وتشتبه في أنها قد تكون احتیالیة.
- يرجى عدم تغییر أو إعادة كتابة أي جزء من الرسالة الأصلية لأن هذا قد یعارض مع التحقیق.
- بالإضافة إلى ما سبق، یقوم راک بنک وبشكل دوري بإرسال إشعار بشأن مخاطر المعلومات یوضح ما یوجب علی العميل فعله وما لا یجب فعله من أجل سلامته.

23. أين يمكنني العثور على شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية من راک بنک؟

یمكن الحصول علی شروط الخدمة الخاصة بنا علی صفحة الخدمات المصرفية الرقمية للشركات. بالإضافة إلى ذلك، وفي كل مرة يتم فیها الترقية، سیطلب منک الموافقة علی الشروط والأحكام قبل تسجيل الدخول. علاوة علی ذلك، فإن شروط وأحكام الخدمات المصرفية الرقمية فی راک بنک متوفرة باللغتين الإنجليزية والعربية

RAKTOKEN

1. ما هو RAKToken؟

RAKToken هو أحد حلول المصادقة الثنائية علی تطبيق الهاتف المتحرك، ویستخدم بغرض تأمين المعاملات التي تقوم بها من خلال الخدمات المصرفية الرقمية من راک بنک (المتصفح وتطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنک) بصفتك أحد عملاء تسجيل دخول الشركات، یمكنك الآن استخدام RAKToken لتسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية الرقمية من راک بنک وإضافة المستفيدين لتحويل النقد داخل راک بنک.

بالإضافة إلى ذلك واختیارياً، یمكنك استخدام RAKToken لتفویض مستفيد / مستفيد إضافي فی حال لم تستلم كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة الواحدة والتي يتم إرسالها عبر رسالة نصیة قصيرة علی رقم هاتفك المتحرك المسجل لدى البنک.

2. كيف يمكنني التسجيل في RAKToken؟

- الرجاء اتباع الخطوات أدناه للتسجيل فی RAKToken :
- قم بتنزيل تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنک
 - اختر نوع التسجيل كـ "شركات"
 - علی شاشة تسجيل الدخول، اختر زر التسجيل فی " RAKToken "
 - أدخل هوية الشركة، هوية مستخدم الخدمات المصرفية الرقمية وكلمة المرور
 - سیتعرض رقم هاتفك المتحرك المسجل لدى البنک، إذا كان الرقم صحیحاً، اضغط علی "متابعة"
 - أدخل كلمة المرور المعدة للاستخدام لمرة الواحدة والتي سترسل علی رقم هاتفك المسجل واضغط علی "متابعة"
 - قم بإنشاء رقم تعريف شخصي لـ RAKToken مكوّن من ٤ أرقام حسب اختيارك، أعد إدخال الرقم واضغط علی "متابعة"
 - اكتملت عملية تسجيل RAKToken

3. كيف يمكنني استخدام RAKToken لإنجاز المعاملات بعد الانتهاء من التسجيل؟

بالنسبة للمعاملات التي تتم من خلال الخدمات المصرفية الرقمية من راک بنک باستخدام الكمبيوتر المكتبي/ الجهاز اللوحي/ متصفح الهاتف المتحرك، ویطلب النظام إدخال رمز RAKToken للمتابعة:

- بمجرد مطابقتك برمز RAKToken، يرجى الانتقال إلى تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنک واختیار زر "الحصول علی رمز RAKToken" فی صفحة تسجيل الدخول
- للحصول علی رمز RAKToken المكوّن من ٦ أرقام، أدخل رقم التعريف الشخصي الخاص بـ RAKToken والمكوّن من ٤ أرقام
- علی شاشة متصفح سطح المكتب/ الكمبيوتر المحمول / الهاتف المتحرك، أدخل رمز RAKToken المكوّن من ٦ أرقام
- اضغط للمتابعة.

بالنسبة إلى المستفيد / المستفيد الإضافي للتحويلات، بخلاف تلك التي تتم داخل راک بنک ، یمكنك أيضاً تلقي RAKTOKEN كإشعار علی رقم الهاتف المتحرك المسجل لدى راک بنک، حیث یمكنك الموافقة من خلال النقر علی زر "ضغط" وإدخال رمز التعريف الشخصي الخاص بـ RAKToken المكوّن من ٤ أرقام علی الجهاز للمتابعة

إذا لم تتلق إشعارات أثناء تفویض RAKTOKEN ، فمن المحتمل أنك لم تأذن بالتطبيق. فی هذه الحالة، یمكنك إنشاء رمز RAKToken يدوياً كما هو موضح أعلاه.

عند إتمام المعاملة علی تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنک ویحتاج النظام إلى إدخال رمز RAKToken للمتابعة:

- سیطلب النظام من المستخدم إدخال رمز التعريف الشخصي الخاص بـ RAKToken والمكوّن من ٤ أرقام
- بمجرد إدخال الرمز ، سيقوم الهاتف المتحرك تلقائياً بإنشاء رمز RAKToken للتفویض والمتابعة

4. كيف أقوم بتشغيل أذونات التطبيق على جهاز الهاتف المتحرك حتى أتمكن من استلام الإشعارات الخاصة بتفويض RAKToken

يرجى اتباع الخطوات التالية لاستلام إشعارات RAKToken

بالنسبة لأجهزة iOS :

- من على الشاشة الرئيسية لجهازك، قم بفتح الإعدادات
- اختر "الإشعارات"
- اختر "راك بنك"
- اضغط على المفتاح الأخضر بجوار "السماح بالإشعارات" لتشغيله

بالنسبة لأجهزة أندرويد :

- من على الشاشة الرئيسية لجهازك، قم بفتح الإعدادات
- اختر التطبيقات
- اختر "راك بنك"
- اختر "إظهار الإشعارات"
- اضغط على المفتاح بجوار زر "السماح بالإشعارات" لتشغيله
- تأكد من أنه قد تم تشغيل جميع خيارات الإشعارات

5. كيف يمكنني المتابعة في حال نسيت رقم التعريف الشخصي الخاص بـ RAKToken ؟

في حال نسيت رقم التعريف الشخصي الخاص بـ RAKToken وتحتاج إلى إلغاء التسجيل في RAKToken من الجهاز والتسجيل في RAKToken . يمكن أن يتم إلغاء التسجيل باستخدام الخدمات المصرفية الرقمية للشركات من راک بنك من خلال الإنترنت أو بزيارة الفرع.

يمكن إلغاء التسجيل في RAKToken باستخدام الخدمات المصرفية الرقمية للشركات من على المتصفح أو الجهاز المحمول وذلك بعد تسجيل الدخول. يرجى اتباع الخطوات أدناه:

- قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنك
- استخدم القائمة الرئيسية للانتقال إلى طلبات الخدمات > الطلبات العامة
- اختر إلغاء التسجيل في RAKToken وإكمال جميع الخطوات المذكورة على الشاشة
- قم بتسجيل الخروج وإعادة التسجيل في RAKToken من خلال صفحة تسجيل الدخول إلى تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنك باستخدام زر "التسجيل في " RAKToken"

يمكن إلغاء التسجيل في RAKToken باستخدام تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنك قبل تسجيل الدخول، يرجى اتباع الخطوات أدناه:

- قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنك
- اختر زر التسجيل في RAKToken
- في الصفحة التالية، اختر إلغاء التسجيل في RAKToken وإكمال جميع الخطوات المذكورة على الشاشة
- إعادة التسجيل في RAKToken من خلال صفحة تسجيل الدخول إلى تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنك باستخدام زر "التسجيل في " RAKToken" على نفس الجهاز أو جهاز مختلف

6. ما الذي يتوجب عليك فعله في حال قمت بإلغاء تثبيت تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنك وإعادة تثبيته وتحتاج الآن إلى RAKToken لتفويض الإجراء الخاص بك على الخدمات المصرفية الرقمية للشركات

يرجى اتباع الخطوات التالية:

- إلغاء تسجيل RAKToken – إلغاء التسجيل باستخدام جميع الخطوات المذكورة على الشاشة
- إعادة تسجيل RAKToken باستخدام تطبيق الهاتف المتحرك للأعمال من راک بنك – زر "التسجيل في RAKToken"

7. ماذا يجب أن أفعل إذا تم حظر دخولي في RAKToken الخاص بي بسبب القيام بعدة محاولات خاطئة لإدخال رقم التعريف الشخصي أو رمز Raktoken ؟ للحصول على مزيد من المساعدة، يرجى زيارة أقرب فرع إليك وتقديم طلب برفع الحظر عن RAKToken

8. كيف يمكن إعادة التسجيل في Raktoken باستخدام نفس الجهاز / جهاز مختلف؟

- بمجرد قيام العميل بإلغاء التسجيل في RAKToken، يمكنه إعادة التسجيل في Raktoken، حيث يقوم باتباع نفس عملية التسجيل الموضحة أعلاه عند إعادة التسجيل من على جهاز مختلف. غير أن عملية إعادة التسجيل على نفس الجهاز تختلف قليلاً لأن هذا الجهاز لا يدرك بأن العميل قد قام بإلغاء تسجيل Raktoken من الخادم، علاوة على ذلك، فإن ذاكرة التخزين المؤقت / بذرة النظام لا تزال موجودة في تسجيل Raktoken السابق. وبناءً على ذلك، إذا قام العميل بإعادة التسجيل من على نفس الجهاز المسجل، فإنه يحتاج إلى اتباع الخطوات التالية:
- على شاشة تسجيل الدخول لتطبيق الهاتف المتحرك، قم باختيار زر "الحصول على رمز Raktoken"
 - في الصفحة التالية، اختر رابط إعادة التسجيل. سيؤدي هذا إلى مسح بذور Raktoken الموجودة حالياً. سيقوم النظام بعد ذلك بعرض خطوات/ تعليمات التسجيل العادية التي يمكن للعميل اتباعها لإكمال عملية تسجيل Raktoken