

الأسئلة الشائعة لخدمة الإنترنت والموبايل البنكي

١. إذا كان لدي حساب على خدمة الإنترنت/الموبايل البنكي السابقة، هل يجب التسجيل مرة أخرى؟

- نعم، لدواعي الأمان يجب إعادة الاشتراك على خدمة الإنترنت البنكي أو الموبايل البنكي من جديد عن طريق الدخول على الخدمة مباشرة. إن كنت عميلاً جديداً أو غير مسجل في الخدمة من قبل برجاء زيارة أقرب فرع للاشتراك في الخدمة.

٢. كيف يمكنني التسجيل على خدمة الإنترنت والموبايل البنكي؟

- اقرأ ثم اضغط "أوافق على التعليمات الأمنية".
- اضغط على سجل الآن في خدمة الإنترنت أو الموبايل البنكي.
- ادخل الرقم القومي / جواز السفر.
- ادخل رقم حسابك المكون من ٦ أرقام.
- ادخل رقم المحمول الخاص بك المسجل بالمصرف.
- ادخل "اسم المستخدم".
- * يجب أن يتكون اسم المستخدم من ٥-٢٠ خانة وغير مسموح باستخدام الحروف باللغة العربية أو وجود مسافات.
- ادخل "كلمة السر".
- * يجب أن تتكون من ٨ خانات على الأقل (حروف وأرقام ورموز).
- * ١ من الأحرف الكبيرة، ٢ من الأحرف الصغيرة ، رقمين ورمز على الأقل. (استخدم حروف وأرقام غير مكررة أو متتالية لأكثر من مرتين ولا يفضل استخدام (اسم المستخدم) أو تاريخ الميلاد في كلمة السر.
- قم بتأكيد "كلمة السر".
- ادخل كلمة التحقق الظاهرة أمامك (Captcha)
- اضغط "تسجيل"
- ادخل الرقم السري المتغير (OTP) الذي تم إرساله على رقم المحمول.
- اقرأ ثم اضغط "أوافق على الشروط والأحكام".
- اضغط "التالي".

٣. ماذا أفعل إذا تم حظر حسابي على خدمة الإنترنت أو الموبايل البنكي؟

- يرجى الاتصال بخدمة العملاء على ١٩٦٠٤ أو قم بزيارة أقرب فرع.

٤. ماذا أفعل إذا نسيت كلمة السر الخاصة بي؟

- اضغط على "نسيت كلمة السر".

- اضغط على (الرقم القومي أو رقم جواز السفر).

- ادخل (الرقم القومي/رقم جواز السفر).

- ادخل اسم المستخدم الخاص بك.

- ادخل رقم الحساب (المكون من ٦ أرقام).

- ادخل رقم المحمول المسجل بالمصرف.

- اضغط على "إرسال كلمة سر جديدة".

- ادخل كلمة التحقق (Captcha)

- اضغط على "إرسال".

- ستصلك رسالة نصية بها كلمة سر مؤقتة على الرقم المسجل في المصرف العربي الدولي.

- بعد أول تسجيل دخول سيتطلب منك إنشاء كلمة سر جديدة.

٥. ماذا أفعل إذا نسيت اسم المستخدم الخاص بي؟

- اضغط على نسيت اسم المستخدم.

- اضغط على (الرقم القومي/رقم جواز السفر).

- ادخل(الرقم القومي/رقم جواز السفر).

- ادخل رقم الحساب (المكون من ٦ أرقام).

- ادخل رقم المحمول المسجل بالمصرف.

- ادخل كلمة السر الخاصة بك

- ادخل كلمة التحقق (Captcha)

- اضغط على إرسال اسم المستخدم.

- ستصلك رسالة نصية باسم المستخدم الخاص بك على الرقم المسجل في المصرف العربي

الدولي.

6. كيف يمكنني تغيير أو تحديث كلمة السر الخاصة بي؟

- قم بتسجيل الدخول.
- اضغط على الإعدادات.
- اضغط على "إعدادات الأمان".
- اضغط على "تغيير كلمة السر".
- ادخل كلمة السر الحالية.
- قم بإدخال كلمة السر الجديدة.
- قم بتأكيد كلمة السر الجديدة.
- قم بإدخال الرقم السري المتغير من خلال AIB Token.
- اضغط على تأكيد كلمة السر.

7. كيف يمكنني اختيار أو تغيير اللغة؟

الإنترنت البنكي:

- قم بتسجيل الدخول.
- اضغط على الإعدادات.
- اختر إعدادات الملف الشخصي.
- اختر "إعدادات اللغة".
- قم باختيار اللغة المفضلة لديك.
- اضغط على "تحديث اللغة".

الموبايل البنكي:

- قم بتسجيل الدخول.
- اضغط على الإعدادات.
- اختر إعدادات الملف الشخصي.
- اختر لغة التطبيق الأساسية.
- قم باختيار اللغة المفضلة لديك.
- اضغط على "تغيير اللغة".

٨. كيف يمكنني متابعة المصروفات الخاصة بكل حساب؟

- قم بتسجيل الدخول.
- اضغط على الحساب.
- اضغط على المزيد.
- اختر (إحصائيات) الحساب.
- اختر الفئة.

٩. هل يوجد حد أقصى لإنشاء مستفيدين للتحويل؟

- لا يوجد حد أقصى.

١٠. كيف يمكنني إعداد معاملات مجدولة؟

- قم بتسجيل الدخول.
- اضغط على "الدفع والتحويل".
- اضغط على "المعاملات المجدولة".
- اختر الحساب الخاص بإنشاء معاملة مجدولة.
- اضغط على "المعاملات المستديمة".
- اضغط على "إنشاء معاملة جديدة".
- أضف البيانات الخاصة بالتحويل.
- اضغط "حفظ".

١١. كيف يمكنني متابعة الطلبات المرسلّة؟

- قم بتسجيل الدخول.
- اختر جزء الرسائل.
- اضغط على "البريد" لتظهر جميع الإشعارات.

١٢. ما هي خدمة الرقم السري المتغير؟

- تطبيق AIB token ينشئ لك كلمة مرور لمرة واحدة (OTP) لإتمام التحويلات من حسابك بأمان.

١٣. كيف يمكنني التسجيل في خدمة الرقم السري المتغير؟

- قم بتحميل (AIB Token) من على Google Play أو App Store.
- الإنترنت البنكي:
- افتح خدمة الإنترنت ثم اضغط على (خدمة الرقم السري المتغير) ثم على (تفعيل خدمة الرقم السري المتغير).
- قم بفتح تطبيق AIB Token ، اضغط على (الإعدادات) للحصول على (رقم تعريف الجهاز).
- قم بنسخ (رقم تعريف الجهاز) في خدمة الإنترنت ثم ادخل رقم المحمول المسجل بالمصرف لطلب كلمة مرور لمرة واحدة (OTP).
- ادخل الـ OTP المرسل في رسالة نصية على الإنترنت ثم قم بمسح الـ QR كود من الإنترنت البنكي.
- قم بإنشاء كلمة سر جديدة لتفعيل الخدمة على تطبيق AIB Token.
- ادخل رقم سري متغير جديد لإنهاء عملية التسجيل.
- سجل الخروج ثم اعد الدخول مرة أخرى ليتم تفعيل خدمة الرقم السري المتغير.

الموبايل البنكي:

- افتح خدمة الموبايل البنكي ثم اضغط على (خدمة الرقم السري المتغير) ثم على (تفعيل خدمة الرقم السري المتغير).
- قم بفتح تطبيق AIB Token ، اضغط على (الإعدادات) للحصول على (رقم تعريف الجهاز).
- قم بنسخ (رقم تعريف الجهاز) في خدمة الموبايل البنكي ثم ادخل رقم المحمول المسجل بالمصرف لطلب كلمة مرور لمرة واحدة (OTP).
- ادخل الـ OTP المرسل في رسالة نصية على الموبايل البنكي ثم أختَر إرسال الكود عن طريق (البريد الإلكتروني الخاص بك أو عن طريق رسالة نصية).
- قم بنسخ الـ OTP على تطبيق AIB Token.
- قم بإنشاء كلمة سر جديدة لتفعيل الخدمة على تطبيق AIB Token.
- ادخل رقم سري متغير جديد في تطبيق الموبايل البنكي لإنهاء عملية التسجيل.
- سجل الخروج ثم اعد الدخول مرة أخرى ليتم تفعيل خدمة الرقم السري المتغير.

للمزيد من الاستفسارات برجاء الاتصال بـ ١٩٦٠٤.