بنـــك الريـــــان
ALRAYAN BANK

الأسئلة الشائعة – (T-PIN) الرقم السري الهاتفي
Telephone PIN (T-PIN) – Frequently Asked Questions

١. ما هو الرقم السري الهاتفي (T-PIN)؟

الرقم السري الهاتفي (T-PIN) هو رمز مكون من 4 أرقام يمكن لعملاء بنك الريان إنشاؤه للوصول الآمن إلى الخدمات المصرفية عبر مركز الاتصال. عند إدخال الرقم السري الهاتفي في نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) عند الاتصال على ٤٤٢٥٣٣٣٣، يتم التحقق من هويتك فوراً ويمكنك الوصول إلى الخدمات بسرعة دون الحاجة إلى مصادقة إضافية

٢. هل خيار الرقم السري الهاتفي متاح فقط لعملاء بنك الريان؟

نعم، يمكن لعملاء بنك الريان فقط إنشاء واستخدام الرقم السري الهاتفي. يمكن لغير العملاء الاتصال بالمركز للاستفسارات العامة ولكن لن يتمكنوا من الوصول إلى الخدمات المتعلقة بالحسابات

٣. ما المطلوب لإنشاء الرقم السري الهاتفي؟

لإنشاء الرقم السري الهاتفي، يحتاج العميل إلى: أي بطاقة صالحة (بطاقة الخصم، بطاقة الائتمان، بطاقة هميان أو بطاقة اقتصادي) ورقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بهذه البطاقة. هذا المزيج يثبت هوية العميل. بمجرد التحقق، يمكن للعميل إنشاء رقم سري هاتفي مكون من ٤ أرقام. هذه عملية إعداد لمرة واحدة

٤. هل يجب على العميل الاتصال من رقم هاتفه المسجل؟

يُفضل الاتصال من الرقم المسجل لسهولة التحقق. إذا تم الاتصال من الرقم المسجل: أدخل الرقم السري الهاتفي فقط للتحقق. إذا تم الاتصال من رقم مختلف: أدخل رقم البطاقة الشخصية القطرية (QID) متبوعاً بالرقم السري الهاتفي

٥. ماذا يحدث إذا كان لدى العميل رقم سري هاتفي بالفعل؟

يمكن للعملاء الذين لديهم رقم سري هاتفي حالياً الاستمرار في استخدامه دون أي خطوات إضافية

٦. ماذا لو لم يكن لدى العميل رقم سري هاتفي حتى الآن؟

يجب على العملاء الذين ليس لديهم رقم سري هاتفي إنشاؤه. سيصبح ذلك قريباً إلزامياً للوصول إلى الخدمات عبر مركز الاتصال. سيقوم الموظفون بإرشاد العملاء غير الموثقين لإنشاء الرقم السري الهاتفي وتحويلهم إلى خيار IVR للإعداد

٧.أ كيف يمكن للعميل إعداد الرقم السري الهاتفي (T-PIN) عبر نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) لمركز الاتصال؟

الخطوات لإعداد الرقم السري الهاتفي:

١. اتصل على ٤٤٢٥٣٣٣٣
٢. اختر اللغة
٣. اضغط 1 لعميل بنك الريان
٤. أدخل رقم البطاقة والرقم السري الخاص بالبطاقة
٥. بعد التحقق، اختر رقم سري هاتفي مكون من ٤ أرقام (أدخله مرتين للتأكيد)
٦. تم تسجيل الرقم السري الهاتفي بنجاح

٧.ب كيف يمكن للعميل إعداد الرقم السري الهاتفي (T-PIN) عبر تطبيق الريان Go؟

١. سجّل الدخول إلى تطبيق الريان Go واختر المزيد > الملف الشخصي والحماية > الرقم السري للخدمات المصرفية الهاتفية.
٢. راجع معلومات الرقم السري للخدمات المصرفية الهاتفية، ثم اختر متابعة.
٣. أدخل الرقم السري للخدمات المصرفية الهاتفية الذي تفضله، ثم أكّده واختر متابعة
٤. أكمل عملية التحقق باستخدام البيانات الحيوية لتفعيل الرقم السري للخدمات المصرفية الهاتفية

تم الإعداد بنجاح! اتصل على ٤٤٢٥٣٣٣٣، وأدخل الرقم السري للخدمات المصرفية الهاتفية للتحقق من هويتك والتحدث مع أحد موظفي خدمة العملاء

1. What is a Telephone PIN (T-PIN)?

A Telephone PIN (T-PIN) is a unique 4-digit passcode that AlRayan Bank customers can create to securely access banking services through the Call Center. By entering your T-PIN on the IVR (Interactive Voice Response) system when calling 4425 3333, you are instantly verified and can quickly access services without additional authentication.

2. Is the T-PIN option limited to AlRayan Bank customers?

Yes, only AlRayan Bank customers can generate and use a T-PIN. Non-bank customers can still call the center for general inquiries but will not have access to account-related services.

3. What is required to generate a T-PIN?

To set up a T-PIN, an AlRayan Bank customer needs: Any valid card (Debit, Credit, Himyan, or Eqtisadi) and the PIN of that card. This combination verifies the customer's identity. Once verified, the customer can create a 4-digit T-PIN. This is a one-time setup process.

4. Do customers need to call from their registered phone number?

It is recommended to call from the registered mobile number for convenience. If calling from the registered number: Enter T-PIN only for verification. If calling from a different number: Enter QID number + T-PIN for verification.

5. What happens if a customer already has a T-PIN?

Customers with an existing T-PIN can continue using it without any additional steps.

6. What if a customer does not have a T-PIN yet?

Customers without a T-PIN must set one up. This will soon become mandatory for accessing services via Call Center. Agents will guide unverified customers to create a T-PIN and transfer them to the IVR option for setup.

7a. How can a customer set up a T-PIN on the Call Center IVR?

Steps to create a T-PIN:

1. Call 4425 3333
2. Select your preferred language
3. Press 1 for AlRayan Bank Customer.
4. Enter card number + card PIN for verification
5. Once verified, choose a 4-digit T-PIN (enter twice for confirmation)
6. Your T-PIN is now registered successfully

7b. How can a customer set up a T-PIN on Al Rayan Go?

1. Log in to Al Rayan Go and select More > Profile & Security > Telephone Banking PIN.
2. Review the T-PIN information and select Continue.
3. Enter your preferred Telephone Banking PIN, confirm it, and select Continue.
4. Complete biometric authentication to activate your T-PIN.

You're all set! Call 4425 3333 and enter your T-PIN to verify your identity and connect to an agent.

بنـــك الريـــــان
ALRAYAN BANK

الأسئلة الشائعة – الرقم السري الهاتفي (T-PIN)
Telephone PIN (T-PIN) – Frequently Asked Questions

٨. هل يمكن للعميل إعادة تعيين الرقم السري الهاتفي إذا نسيه؟

نعم. إذا أدخل العميل الرقم السري الهاتفي بشكل خاطئ ثلاث مرات، سيتم توجيهه لإعادة تعيينه باستخدام نفس العملية المذكورة أعلاه

٩. ماذا لو كان رقم الهاتف مرتبطاً بملفين CIF (ملف معلومات العميل) مختلفين؟

إذا كان الرقم مسجلاً تحت ملفين CIF مختلفين: يجب على العميل إنشاء رقم سري هاتفي منفصل لكل ملف CIF. للوصول إلى الخدمات لملف معين، يجب إدخال رقم البطاقة الشخصية القطرية (QID) أو رقم الحساب مع الرقم السري الهاتفي

١٠. هل الرقم السري الهاتفي هو نفسه رقم التعريف الشخصي للبطاقة؟

لا. الرقم السري الهاتفي يختلف عن رقم التعريف الشخصي للبطاقة.

رقم التعريف الشخصي للبطاقة: يستخدم في أجهزة الصراف الآلي والمعاملات.

الرقم السري الهاتفي: يستخدم للتحقق عبر مركز الاتصال.

١١. هل الرقم السري الهاتفي سري؟

نعم. يجب ألا يشارك العملاء الرقم السري الهاتفي مع أي شخص، بما في ذلك موظفي البنك. لن يطلب البنك منك الرقم السري الهاتفي أبداً

١٢. ما مدى أمان عملية الرقم السري الهاتفي؟

تستخدم عملية الرقم السري الهاتفي التحقق متعدد العوامل (البطاقة + رقم التعريف الشخصي) أثناء الإعداد وتضمن الوصول الآمن إلى الخدمات المصرفية

١٣. هل يمكنني استخدام نفس الرقم السري الهاتفي لعدة حسابات؟

يتم ربط أي رقم تعريف شخصي (T-PIN) بملف معلومات العميل (CIF). كل عميل لديه رقم CIF فريد، وتحت هذا الرقم يمكن أن يكون لديه عدة حسابات مختلفة، ويمكن تقديم الخدمة لكل هذه الحسابات بمجرد التحقق من رقم التعريف الشخصي (T-PIN). ولكن، إذا كان لدى العميل أكثر من رقم CIF مرتبط برقم الهاتف المحمول نفسه، فيجب ربط كل رقم CIF برقم تعريف شخصي (T-PIN) خاص به

١٤. ما هي الخدمات التي يمكنني الوصول إليها باستخدام الرقم السري الهاتفي؟

بمجرد التحقق عبر الرقم السري الهاتفي، يمكن للعملاء:

- التحقق من الأرصدة
- طلب كشوف الحساب
- الاستفسار عن البطاقات والقروض
- الوصول إلى خدمات مصرفية أخرى مخصصة

8. Can a customer reset a forgotten T-PIN?

Yes. If a customer enters the wrong T-PIN three times, they will be prompted to reset it using the same process as above.

9. What if a mobile number is linked to multiple CIFs (Customer Information Files)?

If a mobile number is registered under two different CIFs: The customer must create a separate T-PIN for each CIF. To access services for a specific CIF, they must enter QID or Account Number + T-PIN.

10. Is the T-PIN the same as my card PIN?

No. The T-PIN is different from your card PIN.

Card PIN: Used for ATM and POS transactions.

T-PIN: Used for Call Center verification.

11. Is my T-PIN confidential?

Yes. Customers should never share their T-PIN with anyone, including Bank staff. The Bank will never ask for your T-PIN.

12. How secure is the T-PIN process?

The T-PIN process uses multi-factor verification (card + card PIN) during setup and ensures secure access to banking services.

13. Can I use the same T-PIN for multiple accounts?

Any T-PIN is mapped to a particular CIF (Customer Information File). Every Customer has a unique CIF number, and under the CIF number, he can have multiple different accounts, and all of these can be serviced once the T-PIN is verified. However, if the customer has more than one CIF mapped to the mobile number, then each CIF will need to be mapped with a T-PIN.

14. What services can I access using T-PIN?

Once verified via T-PIN, customers can:

- Check account balances
- Request statements
- Make inquiries about cards and loans
- Access other personalized banking services