مصرف الريان
MASRAF AL RAYAN

أسئلة وأجوبة

أسئلة مكررة

العلامة التجارية

كيف ستختلف العلامة التجارية للبنك عندما ينتهي دمج العمليات؟

ستتوفر خدمات ومنتجات مصرف الريان يوم اكتمال اندماج العمليات، وستشمل:

١- بطاقات الخصم

٢- البطاقات الائتمانية

٣- الخدمات المصرفية على الإنترنت

٤- الخدمات المصرفية على الجوال

٥- المحافظ الإلكترونية

تم إكمال كافة التغييرات الأخرى على علامتنا التجارية عند اكتمال الدمج يوم ١ ديسمبر ٢٠٢١.

العلامة التجارية/المنتجات والخدمات

كيف سأعرف عن التغيرات التي طرأت؟

ستتلقى إشعارًا بالرسائل النصية القصيرة عند عودة خدماتنا. يمكنك أيضًا زيارة موقعنا الإلكتروني www.alrayan.com لمزيد من المعلومات حول عودة الخدمات. (https://www.alrayan.com/english/locate-us)

خدمات الفروع

ألا زال بإمكاني زيارة الفروع لإكمال معاملاتي المصرفية؟

ستعمل جميع فروع مصرف الريان، التي تعمل عادة خلال عطلة نهاية الأسبوع، كالمعتاد خلال فترة اكتمال عمليات الاندماج، بما في ذلك: فرع دوحة فستيفال سيتي، وفرع وذنان مول وفرع أم لخبا، وفرع سيتي سنتر.

ساعات العمل:

من السبت إلى الخميس

الفترة الصباحية: ٩ صباحًا حتى ٢:٣٠ ظهرًا

الفترة المسائية: من الساعة ٣:٣٠ عصرًا حتى ٩:٠٠ مساءً

الجمعة: من الساعة ٣:٣٠ عصرًا حتى ٩ مساءً

يمكنك أيضًا إنجاز معاملاتك المصرفية في أي وقت، ومن أي مكان، باستخدام قنواتنا المصرفية البديلة، الريان نت والريان موبايل.

لمزيد من المعلومات ، يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء على ٣٣٣٣ ٤٤٢٥ ٩٧٤+

ما هي الفروع التي يمكنني زيارتها؟

يُمكنك زيارة كافة فروعنا. للاطلاع على شبكة فروعنا يرجى الضغط على هذا الرابط: (https://www.alrayan.com/arabic/locate-us)

ألا زال بإمكاني زيارة الفروع أو أجهزة الصراف الآلي لإيداع النقد أو الشيكات؟

أجل، يُمكنك إيداع النقد أو الشيكات في أجهزة الإيداع الخاصة بمصرف الريان باستخدام بطاقة مصرف الريان الجديدة والمفعلة بمجرد اكتمال التكامل التشغيلي.

للاطلاع على مواقع أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا، يرجى النقر هنا: (https://www.alrayan.com/arabic/locate-us)

هل سيكون هناك تغيير على ساعات عمل الفروع؟

ستبقى ساعات العمل لدينا من دون تغيير.

هل يتوجب علي زيارة الفرع لتحديث بيانات عنواني وبياناتي الشخصية؟

لا توجد حاجة للتحديث حالياً. إذا احتجنا لتحديث دوري لبياناتك في المستقبل سيقوم مدير العلاقة الخاص بك بالتواصل معك.

كيف ستتغيّر تجربتي المصرفية؟

قد يكون هناك انقطاع مؤقت لبعض الخدمات خلال أكتمال العمليات، بما فيها:

١- بطاقات الخصم

٢- البطاقات الائتمانية

٣- الخدمات المصرفية على الإنترنت البنكي

٤- الخدمات المصرفية على الجوال

٥- المحافظ الإلكترونية

لن يؤثرهذا الانقطاع الطفيف على كافة الخدمات، حيث يمكن للعملاء استخدام قنوات بديلة خلال فترة الانقطاع. ستتلقى رسالة نصية قصيرة قبل أي انقطاع في الخدمة وسيتم إعلامك بالحال فورعودتها.

نعتذر منكم على أي إزعاج خلال هذا الانقطاع الطفيف.

هل سيتوجب علي إعادة الاشتراك في خدمات مصرف الريان المصرفية عبر الإنترنت والجوال؟

نعم، سيتوجب عليك التسجيل كمستخدم جديد في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال. يُرجى اختيار أي من الخيارات التالية لاستكمال عملية التفعيل:

أ) الدخول إلى موقعنا الإلكتروني: https://ebanking.alrayan.com والنقر فوق «مستخدم جديد» ثم إكمال الخطوات.

ب) تنزيل تطبيق «الريان موبايل» على جوالك والضغط على «مستخدم جديد» ثم اتباع التعليمات.

هل ستتأثر أجهزة الصراف الآلي الخاصة بمصرف الريان؟

ستكون أجهزة الصراف الآلي التابعة لمصرف الريان متوفرة بدون انقطاع للسحب النقدي. ستتأثر الإيداعات النقدية وإيداعات الشيكات لحاملي بطاقة بنك الخليجي على أجهزة الإيداع النقدي والشيكات التابعة لمصرف الريان، إلى أن يقوم العملاء المعنيون بتفعيل بطاقاتهم البنكية الجديدة من مصرف الريان.

لمعرفة موقع أقرب جهاز صراف آلي، يُرجى النقر على هذا الرابط (https://www.alrayan.com/arabic/locate-us)

هل سيتغير رقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني لمركز خدمة العملاء؟

يمكنك التواصل مع مركز الاتصال الخاص بنا على مدار الساعة وطوال الأسبوع على الرقم ٣٣٣٣ ٤٤٢٥ ٩٧٤+
أو عبر البريد الإلكتروني wecare@alrayan.com.

في حال اتصالك برقم الهاتف أو البريد الإلكتروني السابقين والخاصين بنا، سيتم تحويلك تلقائياً لتتمكن من التواصل مع موظفي خدمة العملاء للبنك.

هل ستتغير أرقام هواتف مدراء العلاقات؟

لن يطرأ أي تغيير على بيانات التواصل الخاصة بمدير العلاقات الخاص بك.

بمن يمكنني الاتصال إن كانت لدي استفسارات بشأن حسابي؟

يمكنك التواصل مع مركز الاتصال الخاص بنا على مدار الساعة وطوال الأسبوع على الرقم ٣٣٣٣ ٤٤٢٥ ٩٧٤+
أو عبر البريد الإلكتروني wecare@alrayan.com أو التواصل مع مدير العلاقات الخاص بك.

هل ستطرأ تغيرات على موقع البنك؟

أجل، يمكنك العثور علينا الآن على الموقع الإلكتروني www.alrayan.com. ولضمان راحتك سيتم تحويلك تلقائياً من الموقع القديم.

هل ستطرأ تغيرات على الكشوفات المالية الشهرية الخاصة بي؟

أجل، سيتغير كشف حساب بطاقتك الائتمانية وسيتم إصداره وإرساله عبر البريد الإلكتروني بعد وقت قصير من تاريخ إصدار الفاتورة للبطاقة الائتمانية في الخامس عشر من كل شهر.

ستبقى كشوف الحساب على حالها.

هل يمكنني استخدام بطاقات الخصم والبطاقات الائتمانية التي أحوزها؟

أجل. سيكون بإمكانك استخدام بطاقاتك البنكية القديمة حتى تفعيل بطاقاتك البنكية الجديدة التي تحمل العلامة التجارية لمصرف الريان وذلك بعد استلامك لرمزك السري.

هل ستقبل شيكاتي التي أصدرتها سابقاً؟

أجل، ستبقى كل من الشيكات ودفاتر الشيكات التي تم إصدارها سابقاً سارية.

شارفت شيكاتي على النفاذ. هل يمكنني طلب دفتر شيكات جديد؟

أجل، إذا نفذت لديك الشيكات أو دفاتر الشيكات بعد تغيير النظام يمكنك طلب دفاتر شيكات جديدة إما عن طريق الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا على مدار الساعة وطوال الأسبوع على ٣٣٣٣ ٤٤٢٥ ٩٧٤+ أو عبر الإنترنت عبر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت البنكي والجوال أو من خلال زيارة أقرب فرع.

هل يمكنني الحصول على نفس معدل الربح المتوقع من حساب فيوجن الخاص بي؟

أجل، ستبقى مزايا منتجاتنا كما هي.

ما الذي سيحصل لحساب الوديعة الثابتة الخاص بي؟

سيتم ترحيل الودائع حتى الأجل كما هي وفق الشروط الحالية حتى تاريخ استحقاقها، القائمة على مبدأ المضاربة الشرعية غير المقيدة.

هل ستواصل التحويلات التلقائية وسداد الأقساط التلقائي والإيداعات المباشرة العمل كالمعتاد؟

نعم، ستتم معالجة جميع التحويلات التلقائية الحالية وسداد أقساط التمويل والإيداعات المباشرة حتى تاريخ الاستحقاق أو حتى يتم إنهاؤها من قبل المرسل. لتعديل أي من هذه الخدمات، يرجى زيارة أقرب فرع لمصرف الريان.

هل سيكون هناك تأثير على التمويل الذي حصلت عليه؟

سيتم ترحيل التمويل الحالي مع مبالغه المستحقة كما هي حتى تاريخ الاستحقاق.

هل سيتغير رقم التمويل الخاص بي؟

أجل، سيتم إنشاء رقم جديد.

هل سأتمكن من رؤية تفاصيل التمويل الخاص بي على الإنترنت؟

أجل، يمكنك الوصول لكافة التفاصيل عبر الإنترنت من خلال خدماتنا المصرفية عبر الريان نت والريان موبايل.

هل ستبقى سيارتي بمثابة ضمان للبنك حتى اكتمال سداد تمويل المركبات الخاص بي؟

أجل، سيتم ترحيل كافة الضمانات الحالية بشروطها القائمة حتى تاريخ الاستحقاق أو السداد المبكر.

ما الذي سيحصل لشيكات الضمان الخاصة بي؟

ستبقى شيكات الضمان في حوزتنا كما هي حتى تاريخ الاستحقاق أو السداد.

ما الذي سيحصل للسحب على المكشوف الخاص بي؟

ستستمر السحوبات على المكشوف كما هي حتى نهاية العام، بعد ذلك سيقوم مدير العلاقات الخاص بك بمساعدتك على التعرف على بديل متوافق مع الشريعة، يناسب احتياجاتك، لنقدم لك مستوى مماثلاً من خدمات الحسابات طويلة الأمد بكل سلاسة ويسر.

هل بإمكاني التقدم بطلب سحب على المكشوف؟

لن يتم تقديم منتج السحب على المكشوف التقليدي. لكن، سنقدم منتجًا بديلاً متوافقًا مع الشريعة الإسلامية لتلبية متطلباتك النقدية قصيرة الأجل.

هل بإمكاننا استئجار صندوق خزنة؟

أجل، تتوفر صناديق الخزنة في مقرنا الرئيسي. للتقدم بطلب حجزها ولمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بك.

هل سيبقى كل من حسابي ونقاطي في برنامج الولاء على حالهما؟

ستُضاف نقاطك الشهرية إلى رقم عضويتك في نادي الامتياز للخطوط الجوية القطرية وستبقى تحت تصرفك.

هل سيتم تسجيلي تلقائياً في برنامج الولاء؟

أجل، سيتم تسجيلك في برنامج الولاء. لكن يمكنك الآن تجميع نقاط مصرف الريان على مشترياتك من بطاقة الائتمان واستبدال نقاطك باسترداد نقدي أو كيومايلز أو نقاط نجوم أو نقاط الميرة.

لتغيير خيار استرداد نقاطك المفضل، يرجى التواصل مع مركز الاتصال على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على الرقم: ٣٣٣٣ ٤٤٢٥ ٩٧٤+

هل سيتغير تصنيفي بين شرائح العملاء؟

سيبقى تصنيفك بين شرائح العملاء كما هو من دون تغيير.

هل سيبقى رقم جوالي مسجلاً في نظام الرسائل القصيرة؟

أجل، ستستمر في تلقي إشعارات التحويلات المصرفية والأرقام السرية ورسائل البنك على رقم جوالك المسجل لدينا.

هل سيتغير رقم حسابي؟ وإن تغير كيف يمكنني الحصول على رقم IBAN؟

نعم، سيتغير رقم حسابك السابق. يمكنك إيجاد رقم حسابك الجديد و IBAN عبر خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت والجوال.

في حال كنت من العملاء الذين حوّلوا راتبهم، هل يتوجب عليّ أن أقدم رقم IBANالجديد إلى صاحب العمل الخاص بي؟

لضمان التكامل السلس، سيتم ربط رقم حسابك الجديد مع رقم حسابك القديم لضمان وصول التحويلات المالية مباشرة إلى الرقم الجديد. وعليه، لا تحتاج لإعطاء رقم الحساب المصرفي الدولي الجديد لصاحب العمل الخاص بك.

هل سيؤثر التكامل التشغيلي على مستحقاتي (السويفت الوارد وما إلى ذلك)؟

سيتم ربط رقم حسابك الجديد برقم حسابك القديم بهدف استلام الحوالات المالية بشكل مباشر، وعليه ستستمر كافة الخدمات من دون انقطاع.

هل سيؤثر هذا الاندماج على طلب التمويل الذي تقدمت به إلى برنامج الضمين؟

ستبقى كافة المزايا والعروض الخاصة بتمويل برنامج الضمين كما هي.

هل ستتغيّر نسبة ربح التمويل الخاص بي؟

ستبقى كافة المزايا والشروط الخاصة بمنتجات التمويل القائمة كما هي.

ما هي وتيرة دفعكم للأرباح على ودائعي؟

سيتم ترحيل الودائع الحالية وفقًا للشروط والأحكام الحالية حتى تاريخ الاستحقاق أو عند التجديد. يمكن لمدير العلاقات الخاص بك توفير المزيد من خيارات الاستثمار للودائع الجديدة.

هل بإمكاني تأجيل أقساط التمويل؟

نعم ، يمكن للعملاء تأجيل أقساط التمويل حسب الألية الشرعية المعتمدة. هذا يخضع للشروط والأحكام.

هل ستتأثر الحوالات الواردة إلى حسابي؟

سيتم ربط رقم حسابك الجديد برقم حسابك القديم بهدف استلام الحوالات المالية بشكل مباشر، وعليه ستستمر كافة الخدمات من دون انقطاع.

كعميل من عملاء الخدمات المصرفية للشركات، هل ستتأثر علاقتي بكم؟

لن يكون هنالك أي تغيير في معاملاتك معنا. سيقوم مدراء العلاقات بالاتصال بعملائنا للخدمات المصرفية للشركات للتوضيح.

هل ستتغير بيانات الدخول الخاصة بي في الخدمات المصرفية على الإنترنت والجوال؟

أجل، ستتغير معلومات الدخول للحساب الخاصة بك. سيقوم مدير العلاقات بالاتصال بك لإعلامك بشأن أية تغييرات للمنتجات والخدمات.

هل ستتأثر أرصدة حساباتي؟

ستبقى أرصدتك كما هي.

هل ستكون هناك تغييرات على مزايا بطاقة سيجنتشر الخاصة بي؟

أجل، ستتمتع بطاقات فيزا سغناتشر الجديدة من مصرف الريان ببرنامج مكافآت استرداد نقدي سخي إلى جانب باقة واسعة من المزايا. للمزيد من التفاصيل يرجى الاتصال بمدير العلاقات الخاص بك.

هل سيتوجب علي إضافة كافة بيانات المستفيدين من جديد على حساب المستخدم الجديد على الخدمات المصرفية على الإنترنت والجوال؟

كلا، سيتم نقل كافة بيانات المستفيدين الخاصة بك إلى ملف الاستخدام الجديد.

ما الذي يتوجب علي فعله إن احتجت إلى القيام بشراء أو احتجت إلى النقد خلال انقطاع الخدمة؟

قد يحدث انقطاع مؤقت لبعض خدماتنا في عطلة نهاية الأسبوع خلال استكمال دمج العمليات، بما في ذلك خدمات بطاقات الخصم والائتمان، لكن لن يؤثر الانقطاع على كافة الخدمات، وسيتسنى للعملاء الوصول إلى «الخدمات» البديلة أثناء فترة التوقف وفق حاجتهم. ستتلقى إشعارًا عبر الرسائل النصية القصيرة قبل أي انقطاع للخدمة، وسيتم إخطارك بمجرد استعادة الخدمة. نعتذر عن أي إزعاج خلال هذا الانقطاع الطفيف.

ما الذي يتوجب علي فعله خلال إكمال مصرف الريان للتغييرات في أنظمته؟

سنبلغك عبر الرسائل النصية القصيرة قبل أي انقطاع في الخدمات وعند استئنافها.
يمكنك أيضًا مراجعة موقع مصرف الريان الإلكتروني www.alrayan.com للحصول على تحديثات حول استئناف الخدمات.