

دليل استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية



دليل استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

نرحب بك في الخدمة المصرفية الإلكترونية من بنك الرفاه لتمويل المشاريع الصغيرة. حيث تمكنك هذه الخدمة من إدارة حساباتك المصرفية لدينا والتعامل مباشرة مع مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان. وبكل سهولة وأمان.

للاستفادة من هذه الخدمة يتوجب عليك تعبئة طلب الاشتراك لدى فرعك وتحديد الخدمات التي تريد الاستفادة منها. حيث سيتم تزويدك ومن خلال فرعك خلال 72 ساعة من تاريخ تقديم الطلب بما يلي:

اسم المستخدم (User Name):

هو رمز المستخدم الاولي لاستعمال هذه الخدمة مكون من (1-7 خانات). يتوجب عليك تغييره عند اول دخول (حد ادنى 6 خانات)

<https://www.rafaonline.ps>



الأرقام السرية الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية:

1- الرقم السري الخاص بالدخول (كلمة المرور Password):

هو الرمز الخاص الذي يصدره لك البنك لغايات الدخول إلى الخدمة والاستعلام عن حساباتك (حد ادنى 6 خانات مكونة من احرف وارقام) ويتوجب عليك تغييره عند أول دخول. كما يمكن لك تغييره متى رغبت بذلك أو حسب متطلبات استخدام الصيرفة الإلكترونية.

2- الرقم السري الخاص بالتحويل الى حسابات عملاء آخرين (Transfer Pass Code):

هو الرقم الذي يصدره لك البنك والخاص بالتحويل الى حسابات عملاء آخرين (حد ادنى 6 خانات مكونة من احرف وارقام). كما يمكن لك تغييره متى رغبت بذلك أو حسب متطلبات استخدام الصيرفة الإلكترونية.

الخدمات المصرفية الالكترونية المتوفرة:

1 - خدمة الصيرفة الالكترونية:

تتيح لك هذه الخدمة ومن خلال جهاز الحاسوب الشخصي والانترنت الحصول على مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية. وذلك عبر موقع البنك على الانترنت.

2 - خدمة الرسائل القصيرة SMS:

تتيح لك هذه الخدمة البقاء على اتصال مباشر مع معظم الحركات المالية التي تتم على حساباتك أولاً بأول . وذلك عبر إرسال رسائل قصيرة SMS على هاتفك الخليوي.

1 - خدمة الصيرفة الالكترونية:

- للاستفادة من هذه الخدمة. يجب الدخول الى الموقع الالكتروني للبنك www.alrafahbank.ps
- على الصفحة الرئيسية للموقع الالكتروني يرجى الضغط على رابط: خدمة الصيرفة الالكترونية.
- يمكنكم أيضا الدخول مباشرة الى خدمة الصيرفة الالكترونية عن طريق الرابط الآمن التالي: <https://www.rafaonline.ps> والتأكد من وجود اشارة القفل على متصفح الانترنت.
- يتم اختيار نوع اللغة (عربي، انجليزي). ومن ثم قراءة تعليمات الدخول الى الموقع والضغط على كلمة:
- اضغط هنا للدخول الى خدمة الصيرفة الالكترونية.
- يتم إدخال اسم المستخدم (username) وكلمة السر الخاصة بالدخول (كلمة المرور password) الذي تم استلامه من الفرع . ومن ثم الضغط على الدخول.

• عند الدخول لأول مرة سيطلب منك النظام تلقائياً تغيير اسم المستخدم والرقم السري. حيث سيصبح اسم المستخدم والرقم السري الجديدان هما اللذان سوف تستخدمهما مستقبلاً للدخول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك حسب التالي:

- اسم المستخدم Username: حد أدنى 6 خانات.
- كلمة المرور Password: حد أدنى 6 خانات مكونة من احرف وارقام.

• بإمكانك الاستفادة من مجموعة متميزة من الخدمات المتاحة عبر خدمة الصيرفة الإلكترونية، وهذه الخدمات يمكن اختيارها من الشاشة الرئيسية وهي (الصفحة الرئيسية، معلومات العميل، حسابات العميل، أسعار العملات والفوائد، خدمات التحويل، طلبات عامة، اتصل بنا، ملاحظات).

1.1 الصفحة الرئيسية:

عند الدخول إلى الموقع وبعد إدخال اسم المستخدم وكلمة السر. يظهر لك ملخص مكون من التفاصيل التالية:

- عدد الرسائل الواردة لك من البنك (لاستعراضها يرجى الضغط على كلمة البريد الوارد).
- عدد الايام لانتهاء صلاحية كلمة السر الخاصة بالدخول خدمة الصيرفة الالكترونية.
- عدد الايام لانتهاء صلاحية كلمة السر الخاصة بالتحويل الى حسابات عملاء آخرين.
- تاريخ وساعة آخر دخول ناجح للخدمة.
- تاريخ وساعة آخر دخول غير ناجح للخدمة.
- عدد الحسابات الخاصة بك:
- بالضغط على كلمة تفاصيل يمكنك فقط استعراض حساباتك من ناحية الفرع، العملة، نوع الحساب، التسلسل والرصيد الحر.

1.2 معلومات العميل:

يمكنك هذا العنوان من تغيير اسم المستخدم وكلمات السر الخاصة بالدخول والتحويل الى حسابات عملاء آخرين.

1.3 حسابات العميل:

هذه الخدمة تمكنك من الامور التالية:

• الاستعلام عن ارصدة الحسابات الخاصة بك.

• تقارير حركات الحسابات: يمكنك طباعة الكشوفات او تحويلها

الى ملف Excel وهي مشابهة 100% لكشف الحساب في حال طلبه من الفرع. وتقسم التقارير في هذا البند الى قسمين:

• اخر 10 حركات للحساب.

• كشف حساب لفترة معين (بحد أقصى 3 شهور)

• استعلام عن القرض وجدول الاقساط.

• استعلام عن الشكيات تحت التحصيل.

• الاستعلام عن الشيكات الآجلة.

• تفاصيل الودائع.

1.4 اسعار العملات والفوائد:

هذه الخدمة تخولك لاستعراض أسعار صرف العملات الرئيسية اليومية. علما بأن هذه الأسعار هي للتحويل عبر الانترنت فقط (لا تعتمد للصفقات من غير نظام الخدمة المصرفية الالكترونية). وكذلك الاطلاع على اسعار الفوائد المدينة والدائنة

1.5 خدمات التحويل:

• التحويل بين حسابات نفس العميل:

• هذه الخدمة تتم باستخدام كلمة المرور المستعملة للدخول الى الخدمة المصرفية ولا يوجد اي كلمات سر أخرى للتحويل بين حسابات نفس العميل.

• يتم التحويل بعملة الحسابات الممكن اجراء عملية التحويل منها فقط وبحيث يتوفر رصيد كافي للتحويل وبحد أقصى \$5,000 او ما يعادلها من عملات الحسابات الاخرى خلال 24 ساعة وذلك حسب الخطوات التالية:

• التحويل الى حسابات عملاء آخرين:

◦ هذه الخدمة تتم باستخدام كلمة السر الخاصة بالتحويل لحسابات اخرى (Transfer Pass code) وذلك حسب الخطوات التالية:

* يظهر النظام أنواع الحسابات المعرفة الممكنة الاختيار منها.

* يختار العميل نوع الحساب المطلوب لإجراء عملية التحويل من خلاله.

* يقوم بادخال المبلغ المطلوب تحويله.

* يختار العميل نوع العملة (حيث يمكن التحويل بعملة مختلفة عن عملة الحساب).

* يجب ادخال رقم الهوية الخاصه بالعميل المراد التحويل له او رقم جواز السفر او السجل التجاري في حالة الشركات.

* يقوم العميل بادخال رقم حساب العميل المراد التحويل له.

* اختيار الحساب المراد التحويل منه وتحديد المبلغ المراد تحويله على أن لا يتجاوز قيمة الرصيد الحر وأو سقف التحويل ومن ثم الضغط على كلمة التالي.

* اختيار الحساب المطلوب التحويل له (يظهر لك فقط الحسابات الممكن التحويل اليها) ومن ثم الضغط على كلمة التالي.

* تظهر لك التفاصيل النهائية لعملية التحويل بحيث يتم عرض:

- المبلغ المراد تحويله وعملته

- سعر التحويل لذلك اليوم

- المبلغ المحول معادل بعملة الحساب المراد التحويل له

- تفاصيل الحساب المحول منه

- تفاصيل الحساب المحول له

إذا كنت متأكدًا من المعلومات الواردة اعلاه اضغط على زر: موافقة نهائية

تظهر لك شاشة تفيد بنجاح او فشل عملة التحويل مع امكانية طباعة تفاصيل عملية التحويل.

1.6 طلبات عامة:

• يمكنك من خلال هذا العنوان طلب الامور التالية (حال تفعيلها):

- طلب دفتر شيكات
- طلب بطاقة ATM
- طلب تفعيل خدمة SMS
- طلب تحويل آلي (دوري ثابت)
- طلب اصدار حوالة

1.7 اتصل بنا:

استعراض عناوين وأرقام الهاتف والفاكس الخاصة بالإدارة العامة وجميع فروع بنك الرفاه لتمويل المشاريع الصغيرة.

1.8 ملاحظات:

يمكنك من خلال هذه الصفحة اعلامنا بأي ملاحظات تتعلق بخدمات البنك بشكل عام، او الاستفسار عن أي خدمة تقدم من البنك او في حال وجود أي مشكلة تود اعلامنا بها، وستقوم طواقمنا بمتابعة كافة متطلباتك.

* تظهر لك شاشة تفيد بنجاح او فشل عملية التحويل مع بيان الأسباب في حالة الفشل مع امكانية طباعة تفاصيل عملية التحويل.

* يقوم العميل بالتأكد من الرصيد الجديد حيث يؤكد نجاح التحويل.

في حالة عدم كفاية الرصيد بالحساب تظهر رسالة على الشاشة "عدم كفاية الرصيد" وبأمكان العميل تكرار المحاولة بطلب مبلغ اقل من المطلوب سابقا.

SMS

2 - خدمة الرسائل القصيرة SMS:

للاستفادة من هذه الخدمة، يجب طلبها ضمن طلب الاشتراك في الخدمات المصرفية . و هذه الخدمة تتيح لك البقاء على اتصال مباشر مع كافة الحركات المالية التي تتم على حسابك أولاً بأول، حيث سيقوم النظام بإرسال رسائل قصيرة مجانية وبدون أي تكلفة على العميل على هاتفك الخليوي المسجل على النظام لكافة الحركات المالية على حساباتك مهما كان عددها و بحسب طلبك.

معلومات عامة:

- في حال ضياع أو نسيان الأرقام السرية ، يرجى مراجعة فرعك لطلب أرقام سرية جديدة .
- في حال إدخال الرقم السري ثلاث مرات متتالية بشكل خاطئ سيتم إيقاف الخدمة بشكل تلقائي ولمدة 30 دقيقة قبل المحاولة مرة اخرى.
- في حال عدم التمكن من الدخول الى حسابك يرجى مراجعة فرعك لطلب أرقام سرية جديدة.



العناوين

الاداره العامه

العنوان: رام الله - شارع الارسال - عماره الماسه

تلفون: 02-2978710

فاكس: 02-2978880

الفرع الرئيسي - رام الله

العنوان: رام الله - شارع الارسال - عماره الماسه

تلفون: 02-2978700

فاكس: 02-2978701

- يجب أن تقوم بتغيير الأرقام السرية بشكل دوري من فتره إلى أخرى . لان النظام سيطلب منك تلقائيا تغيير الأرقام السرية.
- لا يجوز اطلاع أي شخص على الأرقام السرية الخاصة بك.
- عند الخروج من النظام . ضرورة اختيار الطريقة المثلى والأمنه وهي الضغط على حقل (خروج Log out).
- في حال الدخول الى النظام من جهازين مختلفين في نفس الوقت يتم فصل الدخول الأول آليا وذلك حفاظاً على سرية معلوماتك وبياناتك.
- عدم الاحتفاظ برمز المستخدم وكلمة السر في مكان واحد.

العناوين

فرع دورا

العنوان: دورا - شارع يافا - مجمع كاظم الشريف التجاري

تلفون: 02-2281871

فاكس: 02-2281870

فرع جنين

العنوان: جنين - النمر مول

تلفون: 04-2502931

فاكس: 04-2502930

العناوين

فرع نابلس

العنوان: نابلس - اول شارع عمان - عمارة ترست

تلفون: 09-2380802

فاكس: 09-2380801

فرع الخليل

العنوان: الخليل - شارع السلام

تلفون: 02-2216222

فاكس: 02-2216231

العناوين

مكتب نقد نابلس

العنوان: عمارة ترست - شارع عمان - نابلس

تلفون: 09-2331321

فاكس: 09-2383766

لتمويل المشاريع الصغيرة

بنك الرفاه

Alrafah Microfinance Bank

