

الأسئلة الشائعة حول Apple Pay - المحفظة الإلكترونية للهاتف النقال

أسئلة حول Apple Pay

• ما هي Apple Pay؟

- تتيح لك Apple Pay استخدام جهاز iOS / Apple للدفع بأمان وسهولة وخصوصية باستخدام بطاقات بنك الخليج لدى المتاجر والمواقع الإلكترونية وداخل التطبيقات (in-app).
- لاتمام عملية الدفع، اتبع طريقة الدفع التي تستخدمها مع بطاقتك الفعلية ومرر هاتفك النقال على أجهزة نقاط البيع التي تحمل علامة الدفع دون تلامس.

• ما هي مزايا الدفع باستخدام Apple Pay بدلاً من البطاقات؟

- Apple Pay هي طريقة الدفع المثالية، لأنها تغنيك عن حمل بطاقتك الفعلية والعملات النقدية و هي أكثر سهولة وأماناً وخصوصية لسداد قيمة مشترياتك.
- ما هي البطاقات المؤهلة للاستخدام في Apple Pay؟
- يمكن إضافة كل بطاقات ماستركارد وفيزا الائتمانية/بطاقات السحب الآلي/البطاقات مسبقة الدفع الصادرة عن بنك الخليج في Apple Pay (باستثناء بطاقات الشركات وبطاقة نصور وبطاقات العامل).

كيفية إعداد Apple Pay

• ما هي الأجهزة المناسبة لإضافة Apple Pay؟

- تتوفر هذه الخدمة في كل أجهزة Apple بما في ذلك iPhone و Apple Watch و Mac و iPad دون الحاجة إلى تحميل تطبيق منفصل.

• ما الذي أحثاه كي أبدأ استخدام Apple Pay؟

1. تأكد من أن رقم هاتفك النقال مسجل لدى بنك الخليج.
- إن لم تكن متأكدًا بأن رقم هاتفك النقال مسجل لدى البنك، ما عليك سوى تسجيل الدخول إلى الخدمة المصرفية عبر الإنترنت من بنك الخليج عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيق بنك الخليج للهاتف النقال.
- اضغط على القائمة ≡ حساب ← ← تفضيلاتي ← تفاصيل اعرف عميلك

• كيف يمكنني إضافة/حذف بطاقة بنك الخليج على Apple Pay في iPad ، Apple watch ، iPhone و Mac؟

جهاز iPhone:

1. اضغط على زر «إضافة» في تطبيق Wallet
- اضغط على بطاقة السحب الآلي أو البطاقة الائتمانية لإضافتها.
- اضغط على البطاقات السابقة لإضافة بطاقة استخدمتها سابقاً.
2. اضغط على «متابعة».
3. اتبع الخطوات التي تظهر على الشاشة لإضافة بطاقة جديدة.
4. تحقق من بياناتك لدى مصرفك أو الجهة المصدرة للبطاقة. سيطلب منك إدخال رمز التحقق (OTP) الذي سيتم إرساله عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية.
5. إذا كان لديك ساعة Apple Watch مربوطة بالخدمة، سيكون لديك خيار إضافة البطاقة أيضاً إلى ساعتك.

- لحذف بطاقة من شاشة البطاقات السابقة، اضغط على زر (⋮) في الزاوية العلوية من الجهة اليسرى ← تفاصيل البطاقة ← انتقل للأسفل واضغط على «حذف هذه البطاقة» للتأكيد على البطاقة وحذفها من جميع أجهزتك.

ساعة Apple Watch:

1. افتح تطبيق Apple Watch على جهاز iPhone المربوط بالبطاقة.
2. في الجزء الخاص بـ MY Watch، اضغط على Wallet وعلى Apple Pay.
3. اضغط على «إضافة بطاقة».
4. اضغط على بطاقة السحب الآلي أو البطاقة الائتمانية لإضافتها.
- اضغط فوق البطاقة السابقة لإضافة بطاقة استخدمتها سابقاً.
- اضغط على متابعة.
5. اتبع الخطوات التي تظهر على الشاشة لإضافة بطاقتك.
6. إذا لزم الأمر، تحقق من بياناتك لدى البنك أو جهة إصدار البطاقة. سيطلب منك إدخال رمز التحقق (OTP) الذي تلقيته عبر البريد الإلكتروني / الرسائل القصيرة.

جهاز iPad:

1. افتح إعدادات Wallet على جهازك ← انتقل إلى الإعدادات ← Apple Pay وWallet.
2. اضغط على «إضافة بطاقة».
3. اتبع الخطوات التي تظهر على الشاشة لإضافة البطاقة.
4. تحقق من بياناتك لدى مصرفك أو الجهة المصدرة للبطاقة. سيطلب منك إدخال رمز التحقق (OTP) الذي تلقيته عبر البريد الإلكتروني / الرسائل القصيرة.

• كيف يمكنني التأكد إذا كانت بطاقتي مسجلة في Apple Pay باستخدام تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال لبنك الخليج؟

- إذا كانت بطاقتك مسجلة في Apple Pay Wallet، سترى البطاقة عند الدخول إلى الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال لبنك الخليج، «متوفر في Apple Wallet» قرب رمز Apple Pay Wallet.
- في حالة كانت بطاقتك غير مسجلة، اضغط على رمز «إضافة إلى»  المعروض أسفل بطاقة الدفع المفعلة التي ترغب بإضافتها وهكذا تكون بطاقتك مسجلة في Apple Pay.

• لماذا تم رفض طلب إضافة بطاقتي إلى Apple Pay؟

ربما تم رفض بطاقتك بسبب ما يلي:

- البطاقة ملغية
- سجل سداد البطاقة غير منتظم
- طلب إضافة الخدمة على جهاز تم الإبلاغ عن فقده أو سرقة.

ملاحظة: يرجى الاتصال بنا إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات حول استخدام Apple Pay في معاملات الدفع.

• أين يمكنني استخدام Apple Pay؟

- يمكن استخدام Apple Pay في جميع أنحاء العالم وهي مقبولة لدى ملايين الشركات والمواقع الإلكترونية والتطبيقات. يمكنك استخدام Apple Pay تقريباً في أي مكان تستخدم فيه بطاقتك الفعلية التي تقبل تقنية (tap).
- يرجى العلم أن Apple Pay لا تعمل عبر أجهزة نقاط البيع التي تتطلب تمرير البطاقة.

• هل من الضروري أن أكون متصلاً بالإنترنت لتسجيل بطاقتي في Apple Pay؟

نعم، تحتاج إلى الاتصال بالإنترنت عند إعداد Apple Pay أو تسجيل بطاقتك، ولكنك لست بحاجة إلى الإنترنت لاستخدام Apple Pay لاتمام عمليات الشراء داخل المتجر.

• كيف يمكنني إجراء معاملات الشراء داخل المتجر باستخدام Apple Pay على iPhone؟

1. لاستخدام بطاقتك المستخدمة بشكل متكرر:

- إذا كان iPhone مزوداً بـ Face ID فاضغط ضغطاً مزدوجاً على الزر الجانبي. قم بالمصادقة باستخدام Face ID أو أدخل رمز الدخول لفتح Apple Wallet إذا طُلب منك ذلك.
- إذا كان iPhone مزوداً بـ Touch ID، فانقر نقرًا مزدوجاً على زر الشاشة الرئيسية.
- لاستخدام بطاقة أخرى، اضغط على بطاقتك المعتمدة للاطلاع على بطاقتك الأخرى. اضغط على بطاقة جديدة، ثم قم بإجراء المصادقة

ضع الطرف الأعلى لجهاز iPhone بالقرب من أجهزة نقاط البيع التي تدعم خاصية الدفع دون تلامس حتى تظهر لك عبارة الانتهاء (Done) وعلامة التأكيد (a)

• كيف يمكنني إجراء عمليات شراء داخل المتجر باستخدام Apple Pay على Apple Watch؟

1. اضغط مرتين على الزر الجانبي.
2. ستظهر بطاقتك المستخدمة باستمرار تلقائياً، انتقل للأسفل لاختيار بطاقة أخرى.
3. ضع شاشة Apple Watch بالقرب من جهاز نقطة البيع حتى تشعر بحركة بسيطة وتسمع تبيهاً.

• هل يمكنني استخدام Apple Pay خارج الكويت؟

Apple Pay مقبولة في أي مكان تستطيع فيه حالياً استخدام بطاقتك للدفع بتقنية (tap).

• هل يمكنني استخدام Apple Pay للسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي؟

لا يمكنك ذلك، لأن استخدام Apple Pay يقتصر على عمليات الدفع عبر نقاط البيع والتجارة الإلكترونية.

• هل هناك أي رسوم لاستخدام Apple Pay؟

سيتم تطبيق نفس الرسوم والعمولات التي تتحملها عادةً على بطاقتك عند استخدام Apple Pay.

• هل يمكنني استخدام Apple Pay لإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت أو داخل التطبيق؟

نعم، يمكن استخدام Apple Pay لعمليات الشراء عبر الإنترنت وداخل التطبيق باتباع الخطوات التالية:

1. اضغط على زر Apple Pay أو اختر Apple Pay كطريقة الدفع الخاصة بك.
2. للدفع باستخدام بطاقة مختلفة، اضغط على الزر > أو زر < قرب بطاقتك المستخدمة باستمرار.
3. إذا طلب منك، أدخل معلومات الفواتير والشحن والاتصال لتخزينها في Apple Pay ولن تحتاج إلى إدخالها مرة أخرى.
4. لتأكيد الدفع في.
- iPhone أو iPad المزود بخاصية Face ID: اضغط مرتين على الزر الجانبي، ثم استخدم Face ID أو رقم الدخول.
- iPhone أو iPad بدون خاصية Face ID: استخدم Touch ID أو رمز الدخول.
- Apple Watch: اضغط مرتين فوق الزر الجانبي.
5. عند نجاح عملية الدفع، سترى «تم» (Done) وعلامة التأكيد (a) على الشاشة.

• هل يمكنني تسجيل نفس البطاقة في Apple Pay على أجهزة متعددة؟

يمكنك تسجيل نفس البطاقة على 5 أجهزة Apple كحد أقصى.

• هل يجب إدخال الرقم السري للبطاقة عند الدفع عبر Apple Pay؟

لا، لن يطلب منك إدخال الرقم السري للبطاقة، ولكن يتعين عليك مصادقة البيانات البيومترية (Face ID، بصمة الإصبع، وغيرها) لإتمام عملية الدفع.

المزايا الأمنية لـ Apple Pay

• هل يعتبر استخدام Apple Pay آمناً؟

إن استخدام بطاقات بنك الخليج للدفع مع Apple Pay آمن وهناك العديد من الميزات التي تعزز الحماية الأمنية وهي تشمل التالي:

- عدم تخزين رقم بطاقتك الفعلية على جهازك، بل استخدام رقم حساب إلكتروني خاص.
- يتم تطبيق نفس إجراءات الحماية التي المعتمدة وفق شروط وأحكام بطاقات بنك الخليج السارية على العمليات غير المصرح لها مع Apple Pay.
- يتم إنشاء رمز خاص أو تسجيل Face ID الخاص بك على جهازك وسيطلب منك المصادقة كل مرة تجري بها بإجراء عملية دفع باستخدام التطبيق.
- في حالة فقدان هاتفك أو سرقته، فإن تطبيق «Find My» من Apple سيمكن المستخدمين من تحديد موقع أجهزتهم وقفلها وحتى مسح البيانات المخزنة داخلها عن بعد.
- في حالة فقدان أو سرقة الجهاز، يمكنك الاتصال ببنك الخليج على 1805805 وإلغاء البطاقة وحذفها من Wallet الجهاز.

• ما هو رقم الحساب الإلكتروني؟

لتعزيز الحماية، لن يتم تخزين رقم بطاقتك الفعلية على جهاز Apple ويتم الاستعاضة عنه برقم حساب إلكتروني خاص بعد تسجيلك في Apple Pay في كل مرة تضيف بطاقة جديدة إلى جهازك. ويتم إرسال رقم الحساب الإلكتروني إلى التجار بدلا من رقم بطاقتك الفعلي لإتمام عمليات الشراء داخل المتجر.

• ماذا يحدث في حالة فقدان هاتفك أو سرقته؟

- في حالة فقدان هاتفك أو سرقته، فإن تطبيق «Find My» من Apple سيمكنك من تحديد موقع جهازك وقفلها وحتى مسح البيانات المخزنة داخله عن بعد. ومع ذلك، لا يزال بإمكانك استخدام بطاقتك على أجهزة Apple الأخرى، مثل Apple Watch أو iPad.

• ماذا يحدث في حال فقدان أو سرقة البطاقة الائتمانية أو بطاقة السحب الآلي الفعلية الخاصة بي؟

يرجى الإبلاغ عن فقدان أو سرقة البطاقة فوراً من خلال الاتصال بخدمة عملاء بنك الخليج على الرقم (1805805). سييأشر ممثل خدمة العملاء بإيقاف بطاقتك المفقودة لمنع استخدامها لإجراء أي عمليات. ومع ذلك، لا يزال بإمكانك استخدام بطاقتك المربوطة بأجهزة Apple الأخرى، مثل Apple Watch.

• ماذا يحدث إذا حصلت على جهاز iOS / Apple جديد؟

يجب عليك تسجيل بطاقتك مرة أخرى. (تأكد من حذف البطاقات من جهازك القديم في حال عدم رغبتك باستخدامه مرة أخرى)

مكافآت ومزايا البطاقات مع Apple Pay

• هل سأستمر في الحصول على المزايا والمكافآت الخاصة ببطاقات بنك الخليج عند الدفع باستخدام Apple Pay؟

نعم، فإن بطاقات بنك الخليج المؤهلة والمضافة إلى Apple Pay توفر الحماية والمزايا والمكافآت التي تحصل عليها اليوم باستخدام بطاقتك الفعلية.

• هل العمليات التي تتم باستخدام Apple Pay مؤهلة للحصول على نقاط الخليج/الاسترداد النقدي؟

نعم، ستحصل عند استخدام Apple Pay على المزايا والمكافآت نفسها التي تحصل عليها عند استخدام بطاقتك الفعلية.

• إن كنت لا أحمل بطاقتي، هل يمكنني إبراز تطبيق Apple Pay/صورة البطاقة الخاصة بي للحصول على خصومات برنامج الخليج للمطاعم والعروض؟

نعم، يمكنك إبراز التطبيق /صورة البطاقة لدى المتاجر لإثبات استخدامك لبطاقة بنك الخليج عند الدفع باستخدام Apple Pay.

أسئلة أخرى

• ماذا يحدث إن قمت بترقية بطاقتي؟

سيتم استبدال بطاقتك بالبطاقة الجديدة تلقائياً وستظهر في Wallet Apple Pay.

• ماذا لو انتهت صلاحية بطاقتي؟

ستظهر بطاقتك المجددة تلقائياً في Wallet Apple Pay.

• كيف يمكنني الاعتراض على عملية شراء تمت باستخدام Apple Pay؟

باتباع الإجراءات الخاصة بعمليات الشراء على بطاقتك الفعلية.

• هل يمكنني الاطلاع عبر التطبيق على العمليات الشرائية عبر Apple Pay؟

نعم، سيتم عرض آخر 10 عمليات ناجحة و/أو مستردة لكل بطاقة. ما عليك سوى تحديد البطاقة التي تود الاطلاع على عملياتها، ثم الانتقال للأسفل لعرضها. إذا كنت ترغب في الاطلاع على المزيد من العمليات، يرجى الدخول إلى حساب الخدمة المصرفية عبر الإنترنت في بنك الخليج.

• هل يمكنني نقل بطاقتي إذا قمت بتغيير الأجهزة؟

لا يمكنك نقل البطاقات من الجهاز القديم إلى الجهاز الجديدة، وعليك إضافة بطاقتك إلى Apple Pay بشكل منفصل على جهازك الجديد (هناك رقم حساب خاص بالجهاز لربط بطاقات الدفع بالجهاز).