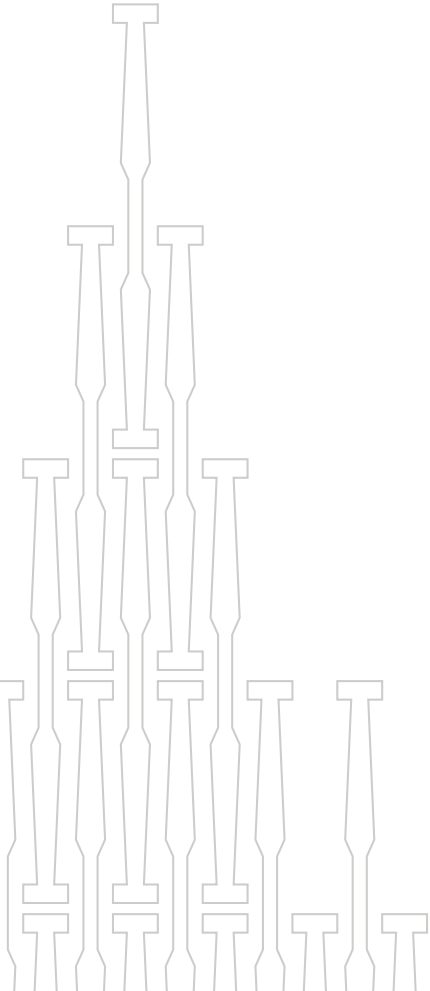


الأسئلة الشائعة حول محافظ الهاتف النقال - تطبيق Samsung Pay -



الأسئلة الشائعة حول محافظ الهاتف النقال - تطبيق Samsung Pay

خلفية عامة عن تطبيق Samsung Pay

• ما هو تطبيق Samsung Pay؟

يتيح تطبيق Samsung Pay استخدام جهازك النقال "سامسونج" لتسديد قيمة المشتريات بأمان من خلال بطاقتك الصادرة من بنك الخليج لدى المحلات التجارية ومن خلال التطبيقات الإلكترونية. وعلى غرار ما تقوم به من خلال بطاقتك حالياً، يمكنك وضع بطاقتك على هاتفك النقال من خلال الشاشة دون التلامس لدفع المشتريات لإتمام العملية.

• لماذا يجب أن أستخدم تطبيق Samsung Pay بدلاً من بطاقتي البلاستيكية؟

يوفر تطبيق Samsung Pay تجربة سداد بسيطة وأمنة ومريحة ولا تتطلب البحث في محفظتك.

• ما هي البطاقات المتوافقة مع تطبيق Samsung Pay؟

يمكنك استخدام جميع بطاقات بنك الخليج الائتمانية من ماستركارد وفيزا، وكذلك بطاقات السحب الآلي والبطاقات مسبقة الدفع الصادرة عن بنك الخليج على Samsung Pay (باستثناء بطاقات السحب الآلي الخاصة بالشركات).

إعدادات تطبيق Samsung Pay

• ما هي الأجهزة التي يمكنني أن أستخدم تطبيق Samsung Pay من خلالها؟

يمكنك استخدام تطبيق Samsung Pay من خلال أجهزة سامسونج التالية:

تطبيق Samsung Pay متوافق مع مع أجهزة سامسونج الذكية - موديلات Galaxy S6+ فأعلى، موديلات Galaxy Note 5 فأعلى، Galaxy Z Flip (القابل للفتح)، Galaxy Fold (القابل للطي)، Galaxy XCover Pro, A90, A80, A70, A71/A71 5G, A51, A31، Galaxy A30s, A9, A8/A8+(2018), Galaxy A3 (2017), Galaxy A5 (2016/2017) Galaxy A7 (2016/2017), Samsung Gear S3, Samsung Wearables - Galaxy Watch3, Galaxy Watch Active2, Galaxy Watch Active, Galaxy Watch Gear S3, Gear Sports.

• ما الذي يجب عمله للبدء في استخدام تطبيق Samsung Pay؟

• تأكد من تحديث جهازك "سامسونج" إلى برنامج Marshmallow 6.0 على الأقل. - في حالة عدم تأكدك من حصولك على هذا التحديث، اضغط على الإعدادات في جهازك على النحو التالي: الإعدادات > حول الجهاز > تنزيل التحديثات يدوياً.

• وبمجرد أن يتم تحديث جهازك "سامسونج" إلى برنامج Marshmallow 6.0، تحصل تلقائياً على تطبيق Samsung Pay محملاً على هاتفك.

• تأكد أن رقم هاتفك النقال مسجل لدى بنك الخليج.

- في حالة عدم تأكدك إذا كان رقم هاتفك مسجلاً أم لا، قم بتسجيل الدخول إلى الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال، واختر الخدمات على النحو التالي: الخدمات > بياناتي > تحديث أرقام الهاتف. وتأكد من صحة رقم هاتفك النقال الأساسي وأنه مرتبط بكلمة المرور الخاصة بك لمرة واحدة.

• يشترط في تطبيق Samsung Pay أن تقوم بتسجيل الدخول بحساب من سامسونج، وإذا لم يكن لديك حساب سامسونج، يمكنك فتح حساب مجاناً أثناء عمية إعداد تطبيق Samsung Pay أو من خلال الرابط: account.samsung.com.

• كيف أقوم بإعداد تطبيق Samsung Pay؟

1. قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق Samsung Pay من خلال حسابك "سامسونج".
2. قم بإعداد رقم التعريف الشخصي أو البصمة الخاصة بك لتطبيق Samsung Pay، حيث يتم استخدامهما في جميع معاملاتك من خلال تطبيق Samsung Pay.
3. إذا اخترت استخدام بصمتك ولم تسجل بصمة على جهازك، سيطلب منك تسجيل بصمتك.
4. سوف يطلب منك تطبيق Samsung Pay التحقق من بصمتك. ثم سيطلب منك إعداد رقم تعريف شخصي خاص بتطبيق Samsung Pay.
وبهذا يكون تطبيق Samsung Pay الخاص بك قد تم إعداده ويمكنك إضافة بطاقتك من بنك الخليج.

• كيف أقوم بإعداد بطاقتي من بنك الخليج على تطبيق Samsung Pay؟

1. اختر "إضافة بطاقة" في تطبيق Samsung Pay الخاص بك.
2. ضع بطاقتك على سطح مستوٍ. سيقوم جهازك بالتقاط صورة لبطاقتك في الإطار الموجود على الشاشة لقراءة رقم البطاقة. أو يمكنك إدخال رقم بطاقتك يدوياً.

3. اتبع التعليمات الظاهرة على الشاشة لإدخال بياناتك.

4. يتعين عليك قراءة وفهم وقبول شروط وأحكام بنك الخليج.

5. اختر نظام الرسائل النصية القصيرة للتحقق من هويتك. إذا اخترت نظام الرسائل النصية القصيرة، سيرسل لك بنك الخليج رمز تفعيل مباشر عبر رسالة نصية، حيث ستحتاج ذلك الرمز للدخول والاستمرار.

6. سيطلب منك استخدام إصبعك لإدخال توقيك. (اختياري)

7. الآن، اكتملت عملية تسجيل بطاقتك وأصبحت بطاقتك جاهزة للاستخدام من خلال تطبيق Samsung Pay.

• كيف يمكنني التحقق مما إذا كانت بطاقتي مسجلة في Samsung Pay باستخدام تطبيق الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك الخليج؟

إذا كانت بطاقتك مسجلة في Samsung Pay، فمعد تسجيل الدخول إلى الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال، ستري علامة (✓) بجانب أيقونة Samsung Pay. في حال عدم تسجيل بطاقتك، ستري علامة (+) بجانب أيقونة Samsung Pay وبذلك يمكنك الضغط على علامة (+) لتسجيل البطاقة في Samsung Pay.

• لماذا تم رفض طلب إضافة بطاقتي على تطبيق Samsung Pay؟

ربما تم رفض بطاقتك لإحدى الحالات التالية في حسابك:

• إذا تم إغلاقه.

• إذا لم يعد بوضع جيد.

• إذا تم الإبلاغ عن فقدان أو السرقة.

• يرجى الاتصال بنا في حالة استفسارك عن أية معلومات أخرى.

استخدام تطبيق Samsung Pay لإجراء المعاملات

• أين يمكنني استخدام تطبيق Samsung Pay؟

يمكنك استخدام تطبيق Samsung Pay في أي مكان يتاح لك فيه حالياً تمرير أو وضع بطاقتك للسداد. إلا أن تطبيق Samsung Pay لا يعمل من خلال أجهزة قراءة البطاقات التي يتعين فيها إدخال بطاقتك داخل أداة القراءة. وهذه الأنواع من أجهزة قراءة البطاقات تتواجد عادةً في محطات الوقود ومحطات الحافلات أو القطارات وآلات بيع المنتجات.

• هل أحتاج إلى وصلة إنترنت لاستخدام تطبيق Samsung Pay؟

سوف تحتاج إلى وصلة إنترنت فعالة عند إعداد تطبيق Samsung Pay أو تسجيل بطاقتك، ولكن لن تحتاج إلى وصلة إنترنت لاستخدام تطبيق Samsung Pay لدى المحلات التجارية. حيث إن جهازك يستخدم خاصية الاتصال بالمجال القريب Near Field Communication (NFC) للاتصال بالشاشة. إلا أننا نوصي بأن تقوم بصفة دورية بالربط على الإنترنت للتأكد من تحديثات تطبيق Samsung Pay الخاص بك.

• كيف أقوم بالشراء في المتجر من خلال تطبيق Samsung Pay؟

1. يبدأ بتشغيل تطبيق Samsung Pay إما من خلال تمرير إصبعك من زر الخانة الرئيسية أو بفتح تطبيق Samsung Pay من الشاشة الرئيسية.
2. اختر البطاقة التي ترغب في الدفع من خلالها بتمرير إصبعك إلى اليمين أو اليسار.

3. تحقق من بصمتك (أو كبديل لذلك، أدخل رقم التعريف الشخصي لتطبيق Samsung Pay الخاص بك) والمس هاتفك إما من جهة أداة قراءة البطاقات أو أداة القراءة دون تلامس خلال نحو 20 ثانية، وذلك لإتمام المعاملة.

ملاحظة: بالنسبة لبعض شاشات المحال التجارية، يجوز تطبيق حدود للمعاملة.

• هل يمكنني استخدام تطبيق Samsung Pay خارج البلاد؟

يمكن استخدام تطبيق Samsung Pay في أي مكان في العالم تقريباً. فإذا كان باستطاعتك استخدام بطاقتك في البلد الذي تسافر إليه، فمن المفترض أن تتمكن من استخدام تطبيق Samsung Pay لإجراء عمليات السداد. ويتم تطبيق نفس الرسوم والنفقات التي تدفعها عادةً باستخدام بطاقتك، وذلك عند استخدام تطبيق Samsung Pay في الخارج.

• هل يمكنني استخدام تطبيق Samsung Pay لإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت أو من خلال التطبيق؟

المشتريات عبر الإنترنت أو من خلال التطبيق مدعومة من تطبيق Samsung Pay في هذه المرحلة فقط لدى المتاجر المشاركة.

• هل هناك حد يومي مقرر لبطاقات الائتمان عند استخدام Samsung Pay؟

نعم، يوجد حد أقصى يومي للعمليات حيث يتعين عليك بعدها استخدام البطاقة الفعلية وإدخال الرقم السري لإتمام العملية.

نعم، فإن جميع المزايا التأمينية المصاحبة لبطاقتك الائتمانية من بنك الخليج تظل متوفرة عند قيامك بإجراء أية معاملات من خلال تطبيق Samsung Pay.

• إذا لم تكن البطاقة معي، هل يمكنني إبراز تطبيق Samsung Pay أو صورة البطاقة للحصول على خصم في إطار البرامج الترويجية من بنك الخليج لدى المطاعم؟
نعم، يمكنك أن تظهر للمطعم أنك تستخدم بطاقة بنك الخليج عندما تقوم بالسداد عبر تطبيق Samsung Pay.

استخدام تطبيق Samsung Pay على جهاز Samsung Gear

- كيف يمكنني إعداد تطبيق Samsung Pay على جهازي طراز Samsung Gear؟
 1. اضغط مفتاح الرجوع Back واستمر في الضغط لتشغيل تطبيق Samsung Pay.
 2. أدر المؤشر لاختيار خاصية "إضافة بطاقة".
 3. اتبع التوجيهات التي تظهر على جهازك النقال الذي تم ربط التطبيق به لإتمام عملية إعداد تطبيق Samsung Pay.
- كيف أستخدم التطبيق على ساعة Samsung Gear الخاصة بي؟
 1. اضغط مفتاح الرجوع Back واستمر في الضغط لتشغيل تطبيق Samsung Pay.
 2. إذا أضفت عدة بطاقات إلى جهاز Samsung Gear الخاص بك، أدر المؤشر لاختيار بطاقتك.
 3. ضع جهازك Gear فوق أداة قراءة البطاقة للسداد.
- كيف أُلغى بطاقتي من جهازي Samsung Gear؟
 1. اضغط مفتاح الرجوع Back واستمر في الضغط لتشغيل تطبيق Samsung Pay.
 2. اضغط "المزيد من الخيارات".
 3. إذا أضفت عدة بطاقات إلى جهاز Samsung Gear الخاص بك، أدر المؤشر نحو البطاقة التي ترغب في حذفها.
 4. اختر "حذف".
 5. اختر "tick" لتأكيد الحذف.

أسئلة وأجوبة أخرى

- كيف أُلغى بطاقتي من تطبيق Samsung Pay؟
يمكنك إلغاء بطاقتك الصادرة من بنك الخليج من تطبيق Samsung Pay باختيار البطاقة ثم الضغط على "المزيد" More في الركن العلوي الأيمن من الشاشة. وسيؤدي ذلك إلى إظهار الخيار الخاص بـ "حذف" Delete بطاقة الدفع، والذي سيلغيها من تطبيق Samsung Pay بمجرد توثيقك له إما باستخدام بصمتك أو رقم تعريفك الشخصي.
- ماذا لو قمت بتحديث بطاقة الائتمان الخاصة بي؟
سيواصل تطبيق Samsung Pay استخدام بطاقتك القديمة إلى أن يتم تفعيل بطاقتك الجديدة. وسيتعين عليك تسجيل بطاقتك الجديدة في تطبيق Samsung Pay قبل أن تتمكن من البدء في الإنفاق.
- علماً بأنه يتعين عليك حذف البطاقة القديمة يدوياً باختيار "حذف البطاقة" Delete Card.
- ماذا لو انتهت صلاحية بطاقة الائتمان أو بطاقة الصراف الآلي الخاصة بي؟
ستظل بطاقتك مرئية في المحفظة، إلا أن معاملاتك سيتم رفضها. وبمجرد أن تحصل على بطاقتك الجديدة، يتعين عليك تسجيلها في تطبيق Samsung Pay قبل أن تتمكن من بدء الإنفاق.
- علماً بأنه يتعين عليك حذف بطاقتك منتهية الصلاحية باختيار "حذف البطاقة" Delete Card.
- كيف أقوم بإرجاع المشتريات إذا استخدمت تطبيق Samsung Pay لإجراء عملية الشراء؟

ستتمكن من إرجاع المشتريات التي قمت بشرائها باستخدام تطبيق Samsung Pay بناءً على سياسة الارتجاع المطبقة لدى المتاجر. فإذا قمت بإرجاع أي صنف تم دفع قيمته من خلال تطبيق Samsung Pay، فقد يطلب منك المتجر إدخال أو تحريك هاتفك على شاشة السداد لإتمام المعاملة.

- كيف أعترض على المشتريات التي تمت من خلال تطبيق Samsung Pay؟
يرجى اتباع نفس الإجراءات التي تتبعها عند الشراء ببطاقتك.
- هل يمكنني مشاهدة معاملاتتي من خلال Samsung Pay على التطبيق؟
نعم. سيتم عرض آخر 10 معاملات ناجحة وما تم رد قيمتها في المحفظة لكل بطاقة على حدة. اختر البطاقة التي ترغب في مشاهدة تاريخ معاملاتك ثم اسحب إلى أسفل

• هل يمكنني تسجيل نفس البطاقة في أكثر من جهاز باستخدام تطبيق Samsung Pay؟

يمكنك تسجيل نفس البطاقة على ما يصل إلى 5 أجهزة Samsung.

• كم بطاقة يمكنني تسجيلها في تطبيق Samsung Pay؟

يمكن تسجيل ما يصل إلى 10 بطاقات صراف آلي في تطبيق Samsung Pay.

• هل من الضروري إدخال الرقم السري للبطاقة عند إجراء عملية دفع عبر Samsung Pay؟

يتعين إدخال الرقم السري للعمليات التي تزيد عن 25 دك عند الدفع باستخدام بطاقات فيزا فقط ولا تحتاج إلى إدخال الرقم السري عند استخدام بطاقات ماستركارد.

الجوانب الأمنية في تطبيق Samsung Pay

• هل يعتبر تطبيق Samsung Pay آمناً؟

- يتميز استخدام بطاقات بنك الخليج من خلال تطبيق Samsung Pay بالأمان. ويتوفر عدد من المزايا التي تعزز عنصر الأمان فيه. وفيما يلي بعض من تلك المزايا الأمنية:
 - o لا يتم تخزين رقم بطاقتك الفعلي في هاتفك، وبدلاً من ذلك يتم استخدام رقم حساب آلي خاص.
 - o تطبق نفس أوجه الحماية التي تتلقاها بموجب شروط وأحكام بطاقة بنك الخليج على المعاملات غير المصرح بها من خلال تطبيق Samsung Pay.
 - o ستقوم بإعداد رقم تعريف شخصي خاص أو تسجيل بصمتك على جهازك، وسوف تحتاجها في كل مرة تقوم بسداد دفعة من خلال التطبيق.
 - o في حالة سرقة أو فقدان هاتفك، يتيح ميزة سامسونغ "العثور على هاتفك النقال" للمستخدمين من تحديد مكان الجهاز وإغلاقه وحتى مسحه عن بعد.
 - o في حالة سرقة أو فقدان جهاز سامسونغ، يمكنك الاتصال ببنك الخليج وإلغاء البطاقة، بالإضافة إلى حذف البطاقة من المحفظة.
- ما هو رقم الحساب الآلي؟

لتعزيز خاصية الأمان، لا يتم تخزين رقم بطاقتك على الإطلاق على جهاز سامسونغ. فبعد التسجيل في تطبيق Samsung Pay يتم استبدال رقم بطاقتك برقم حساب آلي خاص في كل مرة تضغط بطاقة جديدة إلى جهازك. ثم يتم نقل رقم الحساب الآلي الخاص إلى المتاجر بدلاً من رقم بطاقتك الفعلي نظير المشتريات داخل المتجر.

• ماذا يحدث إذا تعرض هاتفك للسرقة أو الضياع؟

في حالة سرقة أو فقدان هاتفك، يتيح لك ميزة "العثور على هاتفك" من سامسونغ تحديد موقع هاتفك أو إغلاقه وحتى مسح جهازك عن بعد. كذلك، يمكنك الاتصال بمركز خدمة العملاء ببنك الخليج على الرقم 1805805 للمساعدة.

• ماذا يحدث في حالة سرقة أو فقدان بطاقتي الائتمانية أو بطاقة الصراف الآلي الفعلية الخاصة بي؟

يرجى إبلاغ مركز خدمة العملاء في بنك الخليج فوراً عن أية سرقة أو فقدان للبطاقة. وسوف يساعدك موظف خدمة العملاء في إلغاء بطاقتك المفقودة. وبمجرد اتخاذ هذا الإجراء، سيتم رفض المعاملات من خلال تطبيق Samsung Pay إلى أن يتم استبدال بطاقتك وتسجيلها في تطبيق Samsung Pay.

• ماذا يحدث إذا حصلت على جهاز سامسونغ جديد؟

يتعين عليك تنزيل تطبيق Samsung Pay وتسجيل بطاقتك مرة أخرى. تأكد من حذف البطاقات من جهازك القديم.

المكافآت ومزايا البطاقات من خلال تطبيق Samsung Pay

- هل أستمّر في تلقي المزايا والمكافآت عبر بطاقتي الائتمانية من بنك الخليج التي أستخدمها في السداد من خلال تطبيق Samsung Pay؟
نعم، يستمر حاملو بطاقات الائتمان المؤهلة من بنك الخليج والمضافة إلى التطبيق في تلقي جميع أنواع الحماية الأمنية والمزايا والمكافآت التي تتلقاها حالياً من خلال بطاقتك الفعلية.
- هل تتأهل المعاملات التي تتم باستخدام تطبيق Samsung Pay للحصول على النقاط أو الاسترداد النقدي؟
- نعم، فإن أية معاملة تتم عبر التطبيق تستمر في تلقي المكافآت والمزايا كما هو الحال باستخدام البطاقة الفعلية.
- هل تستمر التغطية التأمينية الشاملة لي والمرتبطة ببطاقتي عند إجراء أية معاملة باستخدام تطبيق Samsung Pay؟

لمشاهدة تاريخ المعاملة. إذا رغبت في مشاهدة المزيد من تاريخ معاملاتك، يرجى الدخول إلى حسابك عبر الإنترنت لدى بنك الخليج.

- اتخذت بطاقتي اللون الرمادي في تطبيق Samsung Pay، فماذا يعني ذلك؟
أية بطاقة موقوفة تظل تظهر على تطبيق Samsung Pay ولكن باللون الرمادي.
- هل يمكنني استحضار البطاقات إذا قمت بتغيير أجهزتي؟
نعم، سيكون لك الخيار لاستحضار كل من بطاقات الدفع وبطاقات الولاء التي قمت بإضافتها سابقاً إلى حسابك الخاص بتطبيق Samsung Pay.

بطاقات الدفع

o بعد قيامك بإعداد تطبيق Samsung Pay، اختر "بطاقات الدفع" "Payment Cards" وستشاهد قائمة من بطاقات الدفع المتوفرة لتفعيلها أو حذفها. وقد يُطلب منك تقديم رمز "التحقق من قيمة البطاقة" "CVV" وتاريخ الانتهاء و/أو عنوان إرسال الفواتير، وذلك لإتمام عملية التفعيل.

بطاقات الولاء

o اختر "بطاقات الولاء" < "استحضار بطاقات الولاء" "Loyalty Cards" < "Import Loyalty Cards" وستشاهد قائمة من بطاقات الولاء الخاصة بك والمتوفرة لاستحضارها.