الأسئلة الشائعة حول خدمة Apple Pay®

١. ما هي Apple Pay® ؟

Apple Pay® تتيح لك إجراء عمليات دفع آمنة وسهلة باستخدام iPhone أو Apple Watch أو iPad. بدلا من استخدام بطاقة الائتمان أو الخصم أو البطاقة المدفوعة مسبقاً، يمكنك ببساطة وضع جهازك بالقرب من ماكينة الدّفع لإكمال المعاملة.

٢. كيف يمكنني تحميل التطبيق؟

لا حاجة لتحميل التطبيق فهو متاح تلقائيا على أجهزه IOS باسم "Wallet"

٣. كيف تعمل خدمة Apple Pay®؟

تعمل خدمة Apple Pay® من خلال تقنية الاتصال قريب المدى NFC لتسهيل عمليات الدفع بدون تلامس من خلال نقاط البيع/المتاجر

يمكن ايضا استخدام Apple Pay® في عمليات الشراء داخل التطبيق والمعاملات عبر الإنترنت من خلال الاشتراك في خدمات مثل Apple Music وApple News+ وApple TV+ وشراء التطبيقات والألعاب من App Store وترقية سعة تخزين iCloud

٤. كيف يمكنني إضافة بطاقتي البنكية على Apple Wallet®؟

- عن طريق الدخول على تطبيق ALEXBANK mobile banking والضغط على البطاقة التي ترغب في اضافتها على Apple Wallet® من خلال زر Add to Apple Wallet®، ثم اكمال الخطوات التي سوف تظهر لك.
- عن طريق محفظة Apple مباشرا بإدخال بيانات البطاقة يدويا أو نسخ الجانب الأمامي من البطاقة من خلال الكاميرا، ثم اتباع الخطوات التي تظهر على Apple Wallet®
- من خلال Apple Wallet® اضغط على علامة «+» لإضافة بطاقاتك. ابحث عن علامة ALEXBANK Mobile Banking واضغط عليها، ثم سجل الدخول باستخدام بصمة الوجه أو باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور. سيتم عرض البطاقات المؤهلة تلقائياً، مما يتيح لك إضافتها دون الحاجة إلى إدخال بيانات البطاقة يدوياً.

٥. ماذا لو قمت بإدخال تفاصيل البطاقة بشكل خاطئ؟

سيتم ظهور رسالة من خلال المحفظة تحتوي على «بيانات البطاقة غير صحيحة» وسيتعين عليك إعادة إدخال البيانات بدقة.

٦. حاولت نسخ الجانب الأمامي من البطاقة من خلال الكاميرا لكن البيانات لم تظهر؟

نعتذر عن ذلك، يرجى محاولة إدخال بيانات بطاقتك يدوياً.

٧. من يمكنه استخدام Apple Pay®؟

جميع عملاء بنك الإسكندرية حاملي أجهزة آبل.

٨. كيف يمكنني إضافة بطاقتي البنكية على Apple Watch؟

- عن طريق الدخول على تطبيق ALEXBANK Mobile Banking والضغط على البطاقة التي ترغب في اضافتها على Apple Watch من خلال زر إضافة إلى محفظة Apple، ثم اكمال الخطوات التي سوف تظهر لك.
- عن طريق محفظة Apple مباشرا بإدخال بيانات البطاقة يدويا وانسخ الجانب الأمامي من البطاقة من خلال الكاميرا ومن ثم اتباع الخطوات التّي تظهر على Apple Wallet®.
- من خلال Apple Wallet® اضغط على علامة «+» لإضافة بطاقاتك. ابحث عن علامة ALEXBANK Mobile Banking واضغط عليها، ثم سجل الدخول باستخدام بصمة الوجه أو اسم المستخدم وكلمة المرور. سيتم عرض البطاقات المؤهلة تلقائياً، مما يتيح لك إضافتها دون الحاجة إلى إدخال بيانات البطاقة يدوياً.

٩. هل تعمل Apple Pay® على جميع أجهزة Apple؟

تعمل Apple Pay® على الأجهزة التالية:

iPhone

الحد الأدنى لإصدار نظام التشغيل iOS 17.5 أو أحدث

الحد الأدنى لطراز iPhone الجهاز: iPhone XS

iPad

"3-iPad mini ,4-iPad mini ,2 iPad Pro, iPad Air"

Apple Watch

الحد الأدنى لإصدار نظام التشغيل Watch OS 10.5 أو أحدث

١٠. كيف يمكنني استخدام Apple Pay®؟

للدفع خلال iPhone XS أو أحدث:

- اضغط مرتين على الزر الجانبي، وانظر إلى iPhone الخاص بك للمصادقة باستخدام Face ID أو أدخل رمز المرور الخاص بك.
- ضع الجزء العلوي من iPhone بالقرب من نقطة البيع الإلكترونية حتى ترى علامة تم. (Done)

للدفع خلال Apple Watch :

- اضغط مرتين على الزر الجانبي.
- قرّب الساعة من جهاز الدفع حتى تحصل على تنبيه باهتزاز الجهاز عند نجاح عملية الدفع.

للدفع خلال iPad:

استخدم بصمة الوجه، بصمة الاصبع أو رمز المرور الخاص بك.

للدفع خلال التطبيقات والمواقع الإلكترونية:

- باستخدام iPhone و iPad، يمكنك استخدام Apple Pay® للدفع داخل التطبيقات عندما ترى زر Apple Pay®
  - اضغط على زر الشراء باستخدام Apple Pay®.
  - اتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة
  - عندما يتم الدفع بنجاح، سترى تم (Done)على الشاشة.

١١. كيف يعتبر Apple Pay® آمن؟

Apple Pay® لا ترسل رقم البطاقة الفعلي مع عمليات الشراء بدلا من ذلك، يتم استخدام رقم بطاقة افتراضية لتمثيل معلومات حسابك حتى تظل تفاصيل بطاقتك آمنة.

لمزيد من الأمان، يمكنك استخدام Face ID أو Touch ID أو رمز المرور الخاص بك للسماح بالدفع من خلال جهاز Apple. وهذا يضمن أنه يمكنك أنت فقط الوصول إلى Apple Pay® الخاص بك.

١٢. كم عدد البطاقات التي يمكن إضافتها إلى الجهاز؟

بدءاً من نظام التشغيل iOS ١٧,٥ وما بعده، لا يوجد حد أقصى لعدد البطاقات التي يمكن إضافتها إلى Apple Wallet®.

١٣. لقد طلب مني ادخال رقمOTP (One-Time Passcode) خلال إضافة البطاقة البنكية الخاصة بي على Apple Wallet® ما هو ولماذا هو مطلوب؟

لضمان أمان بطاقتك، سيرسل لك رمز OTP من خلال رسالة نصية على رقمك المسجل لدينا لنتحقق من هويتك عن طريق إدخال هذا الرمز في المكان المحدد.

١٤. طُلب مني الاتصال بالبنك أثناء إضافة بطاقتي المصرفية إلى Apple Wallet®. لماذا هو مطلوب؟

لضمان أمان بطاقتك، عليك إكمال عملية إضافة البطاقة من خلالنا ومن ثم إكمال عملية التحقق خلال المكالمة.

١٥. ماذا لو قمت بإدخال الرقم السري المتغير OTP بشكل خاطئ عدة مرات؟

سيتم تعليق إضافة البطاقة لبضع ساعات وستحتاج إلى محاولة إضافة البطاقة مرة أخرى لاحقاً.

١٦. لم أكمل عملية التحقق بعد، هل يمكنني العودة لاحقاً لإكمالها؟

نعم، يمكنك العودة إلى Apple Wallet® لإكمال الإعداد عن طريق فتح تطبيق Wallet، والضغط على بطاقتك، واختيار طريقة التحقق ولكن لن يكون من الممكن استخدام هذه البطاقة للمعاملات أو كونها دفع تلقائية حتى اكتمال التحقق.

١٧. كيف يمكنني تفعيل إشعارات للمعاملات؟

يمكنك تفعيل الإشعارات باتباع الخطوات التالية: افتح تطبيق Wallet، اضغط على البطاقة، انقر على الثلاث نقاط في الدائرة، إشعارات المعاملات، ثم قم بتفعيلها.

١٨. هل سأتلقى إشعاراً بشأن المعاملات المرفوضة؟

نعم، سوف تحصل على إشعارات لكل من المعاملات المرفوضة والناجحة.

١٩. كيف أختار البطاقة التي أرغب في إجراء الدفع بها؟

تصبح البطاقة الأولى التي تضيفها إلى Apple Pay® هي بطاقة الدفع التلقائية وستظل كذلك ما لم تقم بتغيرها.

لتغير بطاقتك التلقائية:

- iPhone XS أو أحدث: انقر نقراً مزدوجًا على الزر الجانبي. عندما تظهر بطاقتك الافتراضية، اضغط عليها، ثم اضغط لاختيار بطاقة أخرى. ألقِ نظرة سريعة على iPhone لتأكيد الهوية باستخدام Face ID ، ثم ضع الجزء العلوي من جهازك المحمول بالقرب من ماكينة الدفع (نقطة البيع.)
- Apple Watch: انقر نقراً مزدوجًا على الزر الجانبي. عندما تظهر بطاقتك التلقائية، اسحب لليسار أو لليمين لاختيار بطاقة أخرى. ضع ساعتك بالقرب من ماكينة الدفع.

٢٠. هل يمكنني إضافة بطاقات مصرفية لبنوك أخرى إلى Wallet؟

نعم، طالما أن البنك يدعم خدمة Apple Pay®

٢١. ما هو عدد الأجهزة التي يمكن إضافة البطاقة الواحدة عليها؟

يمكن إضافة البطاقة الواحدة على ما يصل إلى ١٠ أجهزة.

٢٢. هل يمكن استخدام Apple Pay® على أجهزة أخرى بدلا من Apple؟

لا، خدمة Apple Pay® للدفع متوفرة لأجهزة Apple فقط.

٢٣. هل يمكن استخدام Apple Pay® لإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت؟

نعم، يمكن استخدام Apple Pay® للدفع على الإنترنت وبوابات الدفع الإلكترونية عندما ترى علامة الدفع باستخدام Apple Pay® (عبر التطبيقات ومواقع الإنترنت).

٢٤. ماذا أفعل إذا فقدت بطاقة الدفع الفعلية الخاصة بي؟

في حالة فقدان بطاقتك أو سرقتها، يرجى الاتصال بنا على ١٩٠٣٣/١٩٠٤٤. سيتم إيقاف بطاقتك الفعلية، وسيتم إصدار بطاقة جديدة وسيظل الرمز (Token)نشطًا في المعاملات وإذا كنت تريد ايقاف الرمز، يرجى إبلاغ موظف خدمة عملاء البنك بذلك أثناء المكالمة.

٢٥. ماذا أفعل في حالة فقدان الجهاز أو سرقته؟

في حالة فقدان أو سرقة جهازك، يرجى الاتصال بنا على ١٩٠٣٣/١٩٠٤٤ وسنقوم بإيقاف بطاقتك على Apple Pay®. ننصح أيضا بالتسجيل في خدمة Find My iPhone واستخدامه سيسمح لك ذلك بالعثور على التفاصيل الموجودة على هاتفك في حالة فقده أو سرقته وايقافها أو حذفها وبعد ذلك يمكنك تعليق/حذف الرمز المميز من خلال. iCloud

٢٦. ماذا لو انتهت صلاحية بطاقتي الفعلية، هل سأتمكن من استخدام جهاز Apple الخاص بي في عمليات الدفع؟

نعم، ستقوم بمعاملات بشكل طبيعي لأن الرمز المميز سيظل نشطًا.

٢٧. هل يمكن استخدام Apple Pay® لسحب الأموال من جهاز السحب الآلي؟

لا، يمكنك استخدام Apple Pay® في نقاط البيع والمواقع الإلكترونية فقط.

٢٨. ما هي البطاقات المضافة سابقاً والتي وجدتها في محفظتي؟

هذه هي البطاقات التي تمت إضافتها مسبقاً إلى المحفظة وتم إزالتها الآن.

٢٩. لم أتمكن من إضافة بطاقتي إلى محفظة Apple مباشرة ووجدت رسالة « بيانات البطاقة غير صحيحة»، ماذا تعني؟

يعني أنك أدخلت بيانات بطاقة غير صحيحة يرجى المحاولة مرة أخرى والتأكد من إدخال جميع بيانات البطاقة (رقم البطاقة- CVV - تاريخ انتهاء الصلاحية) بشكل صحيح.

٣٠. هل هناك حد يومي محدد على مشتريات Apple Pay®؟

ينطبق حد المشتريات اليومية نفسه للبطاقة على Apple Pay® يحتفظ البنك بالحق في تحديد الحدود المناسبة لمعاملات Apple Pay® وفقاً لإجراءات الأمان المعتمدة.

٣١. هل المعاملات التي تتم باستخدام Apple Pay® مؤهلة لبرنامج الولاء؟

نعم، مع تطبيق شروط وأحكام برنامج الولاء loyalty programs

٣٢. هل يمكنني عرض معاملاتي الأخيرة على جهاز Apple الخاص بي؟

نعم، ستتمكن من عرض آخر ١٠ معاملات داخل المحفظة Apple Pay Wallet®.

٣٣. هل انا ملزم بإدخال الرقم السري للبطاقة عند كل عملية شراء؟

لا، يكفى فقط استخدام Face ID, Touch ID, Passcode.

٣٤. كيف سأعرف أن المعاملة تمت بنجاح؟

بعد إتمام الدفع باستخدام Apple Pay®، سيتم تأكيد الدفع على شاشة هاتفك المحمول. بالإضافة إلى ذلك، ستستمر تنبيهات المعاملات عبر الرسائل القصيرة على رقم هاتفك المحمول المسجل لدى البنك.

٣٥. هل هناك أي رسوم إضافية لاستخدام Apple Pay®؟

الخدمة الخدمة مجانية لعملاء بنك الإسكندرية.

٣٦. ما هي بطاقات الدفع التي يمكنني تسجيلها في Apple Pay®؟

تشمل أنواع البطاقات المؤهلة ماستركارد، فيزا وميزة.

٣٧. هل تتطابق صورة البطاقة في Apple Pay® مع بطاقتي الفعلية؟

قد لا تكون صورة البطاقة مطابقة تمامًا، ولكن سيمكنك التحقق من البطاقة التي تستخدمها بسهولة. علمًا بأن هذا لا يؤثر في كيفية عمل بطاقتك على Apple Pay®.

٣٨. في حال قمت بالتغيير إلى جهاز جديد، هل ستظل البطاقات الحالية متاحة؟

لا، ستحتاج إلى إضافة بطاقاتك بشكل منفصل إلى Apple Wallet® في جهازك الجديد.

٣٩. كيف يمكنني إضافة بطاقتي إلى Apple Pay®؟

أضف البطاقة يدوي

- افتح تطبيق Wallet على جهاز iPhone الخاص بك.
- اضغط على زر إضافة في الزاوية اليمنى العليا.
- التقط صورة لبطاقتك أو أدخل التفاصيل يدوياً.
- اتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة.

أضف البطاقة من خلال التطبيق البنكي ALEXBANK Mobile Banking App

- افتح تطبيق ALEXBANK Mobile Banking App
- اضغط على البطاقة المراد إضافتها إلى Apple Wallet®
- اضغط على زر إضافة إلى Apple Wallet®
- اتبع تعليمات Apple التي تظهر على الشاشة

أضف البطاقة عبر Apple Wallet® Extension

- افتح تطبيق Wallet على جهاز iPhone الخاص بك
- اضغط على زر «+» في الزاوية اليمنى العليا
- حدد وقم باختيار ALEXBANK Mobile Banking
- سجل الدخول باستخدام بصمة الوجه أو باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور
- ستجد جميع بطاقاتك المؤهلة للترميز، اتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة لإضافتها دون إدخال بيانات بطاقاتك يدوياً

٤٠. لدي بطاقة مدفوعة مقدما، لماذا لا أستطيع رؤيتها على تطبيق الهاتف المحمول لإضافتها إلى Apple Pay®؟

نعتذر عن ذلك، البطاقات المدفوعة مقدما لا تظهر حالياً على تطبيق الهاتف المحمول، ومع ذلك يمكنك إضافة بطاقتك المدفوعة مقدما مباشرة من خلال Apple Wallet®.

٤١. لقد أضفت بطاقتي إلى Apple Pay® من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ولكن لا تزال علامة «إضافة بطاقة إلى Apple Wallet®» تظهر؟

ذلك لأن لديك جهازاً آخر مقترناً بجهاز iPhone الخاص بك مثل Apple watch والذي يمكنك أيضًا إضافة بطاقتك عليه. لذا، إذا قمت بإضافة بطاقتك على أي من تلك الأجهزة أيضًا، فستجد العلامة تحولت إلى «تمت الإضافة إلى Apple Wallet®.

٤٢. لدي بطاقة إضافية؛ هل يمكنني إضافتها إلى Apple Pay®؟

نعم، يمكنك إضافتها من خلال Applet Wallet® مباشرة.

٤٣. كيف يمكن إزالة بطاقة من Apple Pay®؟

من المحفظة Wallet

- افتح تفاصيل البطاقة.
- اضغط على علامة المعلومات.
- اختر "Remove Card".

من الإعدادات

- افتح Settings.
- اختر Wallet & Apple Pay®.
- اختر البطاقة ثم "Remove Card".

عبر Find My iPhone أو iCloud

- اذهب الى Find My Iphone
- اختر الجهاز
- احذف البطاقة المطلوبة.

عبر iCloud

- افتح الاعدادات
- اختر الجهاز
- احذف البطاقة المطلوبة.

٤٤. هل يؤدي إلغاء اتصال Apple Watch من iPhone إلى إزالة البطاقات الموجودة على Apple Watch؟

نعم، سيؤدي إلغاء اتصال Apple Watch إلى إزالة البطاقات المتوفرة منها تلقائياً. يجب إضافة البطاقات بشكل فردي على Apple Watch لاستخدامها.

٤٥. هل تؤثر إزالة البطاقة من iPhone على البطاقة الموجودة على Watch عند اتصالها بنفس الهاتف؟

لا، يتم التعامل معها كرمزين منفصلين.

٤٦. هل هذا يعني أن البطاقات المضافة إلى iPhone لن تتم إضافتها إلى Apple Watch تلقائياً؟

نعم، سوف تحتاج إلى إضافة البطاقة إلى Apple Watch أيضاً.

٤٧. هل يمكنني إعادة تشغيل البطاقات المحذوفة إذا وجدت جهازي المفقود؟

نعم، عادة، إذا تمت إزالة البطاقة من الجهاز، فستحتاج إلى إعادة إضافتها. يمكنك عادةً القيام بذلك من خلال التطبيق، لكنك ستحّتاج إلى التحقق من هويتك مع البنك الذي تتعامل معه.

٤٨. هل يمكنني إضافة بطاقة مرة أخرى إذا قمت بحذفها؟

نعم، يمكنك إعادة إضافة البطاقة بعد حذفها، على الرغم من أنه قد يتعين عليك إجراء نفس عملية التحقق مع البنك كما فعلت عند إضافتها في المرة الأولى.

٤٩. لماذا أرى علامة اختيار «تم» على جهاز iPhone الخاص بي عندما يظهر عند المتجر بأنه قد تم رفض الدفع؟

قد يحدث هذا بسبب مشاكل في الاتصال أو النظام. قد يقوم تطبيق المحفظة بمعالجة طلب الدفع، ولكن تم رفض المعاملة بسبب مشكلات مثل عدم كفاية الأموال، أو مشكلات في شبكة البطاقة، أو مشكلات في الاتصال بالتاجر. يجب عليك دائمًا التحقق من البنك.

٥٠. أحاول إضافة بطاقة إلى Apple Wallet® الخاصة بي، ولكنها تظهر لي الرسالة لم تتم إضافة البطاقة اتصل بجهة إصدار البطاقة. هل يمكنك المساعدة؟

تشير هذه الرسالة عادةً إلى وجود مشكلة في بطاقتك أو حسابك. يجب عليك الاتصال بالبنك للحصول على مزيد من المساعدة.

٥١. المبالغ المستردة:

لبدء طلب استرداد الأموال:

- اتصل بالتاجر: تواصل مع التاجر الذي أجريت فيه عملية الشراء واطلب استرداد الأموال. زودهم برقم طلبك وتفاصيل المعاملة وسبب استرداد الأموال.
- عملية التاجر: سيقوم التاجر بمعالجة طلب استرداد الأموال الخاص بك وبدء العملية مع معالج الدفع الخاص به.
- دور Apple: معالجة استرداد الأموال: بمجرد أن يؤكد التاجر استرداد الأموال، سيقوم نظام الدفع الخاص بشركة Apple بمعالجة استرداد الأموال.
- الإطار الزمني: يمكن أن يختلف الوقت الذي يستغرقه ظهور المبلغ المسترد في حسابك اعتمادًا على التاجر. وعادة ما يستغرق الأمر بضعة أيام عمل.

٥٢. كيفية العثور على مُعرّف العنصر الآمن (SEID)؟

إليك كيفية العثور عليه:

iPhone:

١. افتح الإعدادات: افتح تطبيق الإعدادات.
٢. انتقل إلى عام: مررّ للأسفل وانقر على «عام».
٣. افتح حول: انقر على «حول».
٤. حدد موقع: SEID مررّ للأسفل للعثور على SEID.

مشاركة: SEID اضغط مع الاستمرار على SEID لنسخه.

Apple Watch:

١. افتح تطبيق: Watch افتح تطبيق Watch على جهاز iPhone المُقرن.
٢. انتقل إلى عام: مررّ للأسفل وانقر على «عام».
٣. افتح حول: انقر على «حول».
٤. حدد موقع: SEID مررّ للأسفل للعثور على SEID.
٥. مشاركة: SEID اضغط مع الاستمرار على SEID لنسخه.

iPad:

١. افتح الإعدادات: افتح تطبيق الإعدادات.
٢. انتقل إلى عام: مررّ للأسفل وانقر على «عام».
٣. افتح حول: انقر على «حول».
٤. حدد موقع: SEID مررّ للأسفل للعثور على SEID.
٥. مشاركة: SEID اضغط مع الاستمرار على SEID لنسخه.

٥٣. فتحت تطبيق Apple Wallet® وبدأت في إضافة بطاقاتي، لكنني رأيت علامة ALEXBANK وعندما ضغطت عليها، طُلب مني إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور. ما معنى ذلك؟

علامة ALEXBANK مرتبطة بتطبيق ALEXBANK Mobile Banking وهي طريقة بديلة لإضافة بطاقاتك إلى Apple Wallet®. عند الضغط على علامة وإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك، يكتشف التطبيق تلقائياً البطاقات المؤهلة التي لم يتم ترميزها بعد. سيتم عرض هذه البطاقات لتتمكن من إضافتها مباشرة دون الحاجة إلى إدخال بيانات البطاقة يدوياً.

٥٤. لاحظت وجود زر «إضافة إلى Apple Wallet®» لبطاقة لم يتم تفعيلها بعد ولم أتسلمها. هل يمكنني إضافتها إلى Apple Wallet®؟

نعم، هذه الميزة متاحة للبطاقات الجديدة بمجرد إصدارها. ستظهر البطاقة في قسم البطاقات داخل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ويمكنك إضافتها إلى Apple Wallet® فوراً دون الحاجة إلى استلام البطاقة الفعلية أو تفعيلها. هذه الأداة الجديدة من ALEXBANK تتيح للعملاء استخدام بطاقاتهم عبر Apple Pay® إلى حين استلام البطاقة الفعلية وتفعيلها.

٥٥. إذاً، هل من الضروري تفعيل البطاقة الفعلية عند استلامها، أم يمكنني الاستمرار في استخدامها عبر فقط Apple Pay®؟

رغم أنه يمكنك استخدام Apple Pay® دون تفعيل البطاقة الفعلية، إلا أنه يفُضل تفعيل البطاقة فور استلامها لضمان الاستفادة من جميع المزايا والخدمات الأخرى المرتبطة بها، مثل السحب من أجهزة الصراف الآلي، المعاملات التي لا تدعم المحافظ الرقمية، والمزايا المصرفية الإضافية.

مستشارك في القرار الصح

*تطبق الشروط و الأحكام

رقم التسجيل الضريبي: ٢٠٠-٠٢٩-٦٦٥

بنك الإسكندرية | ALEXBANK
Intesa Sanpaolo Group