



## الأسئلة الشائعة

### 1. ما هي محفظة Klip؟

Klip عبارة عن منصة مدفوعات رقمية وفورية وقابلة للتشغيل المتبادل وتتيح دفع الأموال وتحويلها وتخزينها رقميًا وبسلاسة و بصورة فورية. تمتلك شركة محفظة الإمارات الرقمية وتدير منصة المدفوعات الرقمية Klip، التي تعمل وفقًا للوائح المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

### 2. ما هي محفظة الإمارات الرقمية؟

شركة محفظة الإمارات الرقمية هي نتيجة شراكة بين 10 مصرف وطني. وتتملك وتدير منصة Klip للمدفوعات الرقمية، التي تعمل وفقًا للوائح المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

### 3. من هو مُصدر محفظة Klip الخاصة بي؟

يتم إصدار محفظة Klip عن طريق المصرف الذي تتعامل معه.

### 4. ما نوع المعاملات التي يمكنني إجراؤها باستخدام محفظة Klip الخاصة بي؟

يمكنك إجراء تحويلات من شخص لأخر (إرسال واستلام الأموال) مع مستخدم Klip الآخرين وكذلك الدفع في منافذ التجار المشاركة مقابل مشترياتك.

### 5. أين يتم قبول Klip لدفع المشتريات؟

يتم قبول Klip في مجموعة واسعة من منافذ التجار في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة. الرجاء البحث عن علامة «Klip» «Accepted here» Klip مقبول هنا، الموجودة في منفذ التاجر.

### 6. كيف أضيف أموالاً إلى محفظة Klip الخاصة بي؟

يمكنك إما تحويل الأموال مباشرة إلى محفظة Klip الخاصة بك من حسابك المصرفي أو تلقي الأموال من حاملي محافظ Klip الآخرين. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بالمصرف الذي تتعامل معه.

### 7. هل يمكنني استلام تحويل دولي للأموال إلى محفظة Klip الخاصة بي؟

حاليًا، يمكنك فقط تلقي تحويلات الأموال المرسله من داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

### 8. كم من الوقت يستغرق تحويل الرصيد إلى محفظة Klip الخاصة بي عند التحويل من حسابي المصرفي؟

يعتمد هذا على وقت المعالجة من جانب البنك المرسل. في معظم الحالات، يتم التحويل على الفور. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بالمصرف الذي تتعامل معه.

### 9. هل يمكنني استخدام محفظة Klip الخاصة بي لإجراء عمليات شراء داخل المتجر وعبر الإنترنت داخل دولة الإمارات العربية المتحدة وخارجها؟

حاليًا، يتم قبول Klip للمشتريات داخل المتجر داخل الإمارات العربية المتحدة فقط.

### 10. كيف أقوم بالدفع في المتجر؟

ابحث عن علامة «Klip مقبول هنا» أو أبلغ المتجر أنك تريد الدفع من خلال Klip. في تطبيق Klip، انقر على خيار QR، ثم امسح رمز الاستجابة السريعة الذي قدمه التاجر لإجراء الدفع.

### 11. لدي عدة محافظ Klip مسجلة لدي عدة بنوك باستخدام نفس رقم الهاتف المحمول، إلى أي محفظة سأتلقي التحويلات الواردة؟

تحتاج إلى تحديد إحدى محافظك على أنها محفظتك «الرئيسية» لتلقي جميع التحويلات الواردة إلى تلك المحفظة.

### 12. كيف أقوم باختيار المحفظة الرئيسية؟

افتح تطبيق Klip الخاص بالبنك الذي ترغب في أن يكون محفظتك الرئيسية. انتقل إلى «الإعدادات»، ثم قم بتمكين «المحفظة الرئيسية».

### 13. هل يمكنني تحويل الأموال إلى محفظتي الخاصة الصادرة عن بنك عضو مختلف في Klip؟

نعم، اضغط على «محفظتي / محفظتي الأخرى» وحدد المحفظة التي ترغب في تحويل الأموال إليها. سيتم تحويل الأموال إلى المحفظة التي اخترتها.

### 14. ما هو الحد الأقصى للرصيد الذي يمكنني الاحتفاظ به في محفظة Klip الخاصة بي؟

الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكنك الاحتفاظ به في محفظة Klip هو 25000 درهم إماراتي.

**15. ما مدى سرعة وصول مدفوعات وتحويلات klip إلى محفظة المستلم؟**  
جميع المعاملات التي تتم عبر klip فورية، مما يعني أن المستلم يتلقى رصيداً فوراً على المحفظة.

**16. هل يمكنني استخدام klip بعملة أجنبية أخرى؟**  
حالياً، يمكن استخدام klip بعملة الدرهم الإماراتي فقط.

**17. كيف يمكنني سحب النقود من محفظة klip الخاصة بي؟**  
يمكنك الاستفادة من رصيدك المتاح لإجراء تحويلات من شخص لآخر، دفع ثمن المشتريات في المنافذ المشاركة، أو تحويل الأموال إلى الحساب المصرفي لمصدر محفظتك. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بالمصرف الذي تتعامل معه.

**18. هل هناك أي رسوم لاستخدام تطبيق klip؟**  
لا توجد رسوم أو مصاريف لاستخدام klip. ومع ذلك، قد يفرض البنك الذي أصدر محفظتك رسوماً على معاملات معينة. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بالمصرف الذي تتعامل معه.

**19. هل أحتاج إلى الاحتفاظ بحد أدنى للرصيد في محفظة klip الخاصة بي لتجنب الرسوم؟**  
لا، لست مضطراً للاحتفاظ بأي حد أدنى للرصيد في محفظة klip.

**20. هل يوجد حد أدنى للإنفاق يجب أن أؤديه في محفظة klip الخاصة بي لتجنب الرسوم؟**  
لا، لا توجد معايير حد أدنى للإنفاق على محفظة klip.

**21. هل لدي حد للمعاملات أو إنفاق يومي أو شهري؟**  
نعم، هناك حدود إنفاق يومية وشهرية كما هو مذكور أدناه:  
• الحد الأدنى لقيمة المعاملة: 1 درهم إماراتي  
• الحد الأقصى لقيمة المعاملة: 10,000 درهم إماراتي  
• الحد الأقصى لقيمة المعاملات اليومية أو الشهرية: 25,000 درهم  
• الحد الأقصى للرصيد المخزن في المحفظة: 25,000 درهم  
قد تختلف الحدود المذكورة أعلاه وفقاً لإعداد جهة إصدار محفظتك. يرجى الاتصال بالمصرف الذي تتعامل معه للحصول على مزيد من التفاصيل.

**22. هل تنتهي صلاحية محفظتي؟**  
لن تنتهي صلاحية محفظة klip الخاصة بك، يمكنك الاستمرار في استخدامها في أي وقت ترغب فيه.

**23. هل يمكنني منع شخص ما من إرسال الأموال أو تلقيها في محفظة klip الخاصة بي؟**  
تماماً مثل أي حساب مصرفي آخر، لا يمكنك حظر / منع أي شخص معين من إرسال الأموال إلى محفظة klip الخاصة بك.

**24. كيف يتم التعامل مع معلوماتي الشخصية؟**  
معلوماتك الشخصية آمنة دائماً ويتم التعامل معها وفقاً للمعايير المصرفية والإرشادات التنظيمية.

**25. هل أتلقي إشعارات عند إرسال الأموال أو استلامها من klip؟**  
نعم، سيرسل البنك الذي تتعامل معه إشعارات عند إرسال الأموال أو تلقيها من klip.

**26. هل أحتاج إلى إضافة مستفيد إلى حساب klip الخاص بي لإجراء تحويلات من شخص لآخر؟**  
يمكنك تحويل الأموال مباشرة عن طريق اختيار المستفيد من قائمة جهات الاتصال بهاتفك أو عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة klip الخاص بالمستفيد.

**27. هل يمكنني الحصول على أكثر من محفظة مسجلة برقم هاتفي المحمول في نفس البنك؟**  
يمكن تسجيل رقم الهاتف المحمول بمحفظة klip واحدة فقط من كل بنك. ومع ذلك، يمكنك التسجيل باستخدام نفس رقم الهاتف المحمول من خلال بنك مشترك مختلف في klip.

**28. كيف أقوم بتحديث رقم هاتفي المحمول وملف التعريف ومعلومات العنوان؟**  
يرجى الاتصال بالمصرف الذي أصدر محفظتك لتحديث معلومات الاتصال أو الملف الشخصي.

**29. هل يمكنني رؤية المعاملات التي أجريتها قبل عام ضمن سجل المعاملات؟**  
يعرض سجل المعاملات لآخر 90 يوماً فقط.

**30. هل لا يزال بإمكانني الوصول إلى klip واستخدامه عندما أكون خارج دولة الإمارات العربية المتحدة؟**  
نعم، يمكنك الوصول إلى محفظة klip واستخدامها في أي مكان في العالم يمكنك فيه الوصول إلى الإنترنت.

- 31. إلى من يجب أن أتواصل بشأن محفظة klip الخاصة بي؟**  
إذا كانت لديك أية مشكلات أو اقتراحات أو استفسارات، فيرجى الاتصال بجهة إصدار محفظتك.
- 32. ماذا أفعل في حالة ضياع هاتفي المحمول أو سرقة؟**  
يرجى الاتصال بالبنك الذي أصدر محفظتك لحظر محفظة klip مؤقتًا.
- 33. هل يمكنني تغيير رقم الهاتف المتحرك المسجل في محفظة klip الخاصة بي؟**  
نعم، يمكنك تغيير رقم الهاتف المحمول المرتبط بمحفظة klip الخاصة بك. يرجى الاتصال بالبنك المُصدر لمحفظة klip.
- 34. ما هي صلاحية كود QR لمحفظة klip الخاص بي؟**  
كود QR للمحفظة ثابت وصالح طوال عمر المحفظة.
- 35. ما هي صلاحية QR للمعاملة؟**  
يعتبر QR المعاملة ديناميكية وصالحة لمرة واحدة.
- 36. كيف يمكنني إغلاق / إنهاء محفظة klip الخاصة بي؟**  
لإنهاء محفظتك، يرجى استخدام رصيدك المتاح، ثم طلب إنهاء المحفظة من خلال مركز الاتصال الخاص بالبنك المُصدر للمحفظة.
- 37. كيف يمكنني حظر أو إلغاء حظر محفظة klip الخاصة بي؟**  
يرجى الاتصال بالبنك الذي أصدر محفظتك لحظر أو إلغاء حظر محفظة klip.
- 38. أنا لا أعرف على معاملة. كيف يمكنني الاعتراض عليها؟**  
لرفع طلب بخصوص معاملة، يرجى الاتصال بجهة إصدار محفظتك وتقديم تفاصيل المعاملة.
- 39. هل يمكنني استعادة تحويل الأموال الذي قمت بتحويله عن طريق الخطأ؟**  
لا يوجد خيار لاسترجاع أو عكس معاملة ناجحة. ومع ذلك، يمكنك أن تطلب من المستفيد إعادة الأموال. يرجى التحقق من جميع التفاصيل قبل تأكيد المعاملة.
- 40. لقد استلمت بضائع غير صالحة للاستعمال / تالفة من التاجر، وأرغب في إعادتها. ماذا يمكنني أن أفعل؟**  
يمكنك الاتصال بالتاجر مباشرة لإعادة البضائع وطلب استرداد.
- 41. لقد قمت بمعاملة عبر klip، لكن المستفيد لم يتلق الأموال. ماذا يمكنني أن أفعل؟**  
يرجى الاتصال بجهة إصدار محفظتك لتقديم شكوى.
- 42. لقد أجريت عملية شراء باستخدام klip، وأرغب في إرجاع أحد العناصر وطلب استرداد جزئي بعد ذلك. ماذا يمكنني أن أفعل؟**  
يرجى إعادة البضائع إلى التاجر وطلب استرداد جزئي. سيساعدك التاجر وفقًا لعمليته القياسية.
- 43. تم الخصم من محفظتي، لكن التاجر لم يستلم الأموال. ماذا يمكنني أن أفعل؟**  
يرجى الاتصال بجهة إصدار محفظتك لتقديم شكوى.