

1. ما هي خدمة "فيت بيت باي"؟  
"فيت بيت باي" هي خدمة للدفع بدون تلامس، تسمح للعملاء بالدفع مقابل مشترياتهم في المتاجر وذلك من خلال استخدام ساعات "فيت بيت أيكونيك" و"فيرسا" الذكية. سيمكنك استخدام ميزة "فيت بيت باي" في جميع الأماكن التي تقبل عمليات الدفع بدون تلامس.
2. هل خدمة "فيت بيت باي" آمنة؟  
إن استخدام بطاقات راك بنك مع خدمة "فيت بيت باي" هي عملية آمنة، وتتميز هذه الخدمة بالعديد من مزايا الأمان والتي نذكر بعضاً منها في ما يلي:
  - قمتيعد استخدام خدمة "فيت بيت باي" عند الدفع أكثر أماناً من استخدام بطاقات الائتمان أو الخصم التقليدية أو البطاقات المسبقة الدفع، فهذه الخدمة تتطلب إدخال رقم تعريف شخصي من 4 أرقام عند تنفيذ كل معاملة لزيادة الحماية.
  - لن تتم مشاركة رقم بطاقتك مع التاجر، ولن يتم تخزين رقم البطاقة الفعلي في جهازك، حيث يتم إصدار اس رمز (توكن) فريد لكل معاملة.
  - يتم مراقبة جميع المعاملات من قبل أنظمة كشف المخاطر والاحتمالات راك بنك.
3. من يمكنه استخدام "فيت بيت باي"؟  
يمكن لجميع حملة بطاقات الخصم المباشر والائتمان من بنك الإمارات دبي الوطني الذين يستخدمون ساعات "فيت بيت أيكونيك" أو "فيرسا" تحميل تطبيق "فيت بيت" على أجهزة iOS أو Android واستخدام ساعاتهم. لن تتوافق بعض موديلات "فيرسا" مع خدمة "فيت بيت باي"، ولكن سيمكنك استخدام خدمة "فيت بيت باي" إن كانت كلمة "FitBit Pay" مذكورة في النص الذي يحيط بمستشعر نبضات القلب بالجهة الخلفية لساعتك.
4. كيف تعمل خدمة "فيت بيت باي"؟  
تستعمل "فيت بيت باي" تقنية "حقل الإتصالات القريب - NFC" لإجراء الدفعات من دون تلامس، وهذا يضمن إمكانية عمل "فيت بيت باي" في أي مكان يقبل الدفع بهذه الطريقة. تسمح تقنية "حقل الإتصالات القريب - NFC" للأجهزة الموجودة ضمن مجال قريب بالاتصال دون أي تلامس. ويمكن إتمام معاملات الدفع باستخدام تقنية NFC بمجرد رفع الجهاز المزود بتقنية NFC فوق أجهزة الدفع العاملة بدون تلامس.
5. كيف يمكنني إضافة بطاقات راك بنك الخاصة بي إلى خدمة "فيت بيت باي"؟  
للبدء، حمل أحدث إصدار من تطبيق "فيت بيت" على هاتفك الذكي وتأكد من شحن ساعة "فيت بيت".
  - افتح تطبيق "فيت بيت" على هاتفك المتحرك، واذهب إلى الإعدادات الخاصة بالساعة الإلكترونية التي ترتديها.
  - اضغط على خيار Fitbit Wallet واتبع التعليمات الخاصة بإضافة البطاقات.
  - سيطلب منك إنشاء رمز تعريف شخصي PIN إن لم تكن قد قمت ذلك من قبل.
  - قم بإدخال تفاصيل بطاقتك.
  - اقرأ ووافق على الشروط والأحكام.
  - قم بإدخال رمز التوثيق المرسل إلى رقم هاتفك المتحرك المسجل على نظامنا وذلك عبر رسالة نصية قصيرة SMS
  - بمجرد الانتهاء من الخطوات السابقة، ستقوم خدمة "فيت بيت باي" بمزامنة البطاقة المفعلة مع ساعتك عن طريق تقنية البلوتوث.
6. كيف يمكنني الدفع باستخدام خدمة "فيت بيت باي"؟  
للدفع بواسطة ساعتك:
  - اضغط بالإستمرار على الزر الأيسر لمدة ثانيتين. انتقل إلى شاشة الدفع إن لم تظهر الشاشة المطلوبة.
  - قم بإدخال رمز التعريف الشخصي المكون من 4 أرقام إذا طلب منك ذلك. ستظهر البطاقة الافتراضية على الشاشة.

- للدفع باستخدام بطاقتك الافتراضية، ارفع يدك التي تحمل الساعة فوق جهاز قراءة البطاقات الذكي.
- للدفع باستخدام ساعة "فيرسا" أو "أيونيك": تنقل بين البطاقات من اليمين إلى اليسار حتى تجد البطاقة التي تريد استخدامها، ثم قرب الساعة من جهاز قراءة البطاقات الذكي.
- باستخدام ساعة "تشارج 3": للدفع باستخدام بطاقة أخرى، تنقل بين البطاقات من اليمين إلى اليسار حتى تجد البطاقة التي تريد استخدامها، ثم قرب الساعة من جهاز قراءة البطاقات الذكي.
- عند نجاح تنفيذ عملية الدفع، ستهتز ساعتك وستظهر رسالة تؤكد ذلك على شاشة الساعة.

#### 7. كيف يمكنني مراجعة عمليات الدفع التي تمت باستخدام خدمة "فيت بيت باي"؟

- لمراجعة معاملاتك الأخيرة في تطبيق "فيت بيت":
- اضغط على رمز الحساب وحدد جهازك من شاشة الأدوات الرئيسية لتطبيق "فيت بيت".
- اضغط على رمز "المحفظة - Wallet".
- ابحث عن البطاقة التي أضفتها إلى ساعتك ثم امسح بإجه الأسفل للاطلاع على آخر 3 معاملاتك.

ستتلقى إشعاراً فورياً بعد تنفيذ كل معاملة تتم باستخدام خدمة "فيت بيت باي" وستتمكن من رؤية جميع المعاملات في كشف حساب البطاقة المعنية وكذلك من خلال الخدمات المصرفية الرقمية عبر تطبيق الهاتف المتحرك.

#### 8. كيف يمكنني تغيير بطاقتي الافتراضية في خدمة "فيت بيت باي"؟

لتغيير بطاقتك الافتراضية :

- اضغط على رمز الحساب وحدد جهازك من شاشة الأدوات الرئيسية لتطبيق "فيت بيت".
- اضغط على رمز "المحفظة - Wallet".
- ابحث عن البطاقة التي تريد تحديدها لتصبح البطاقة الافتراضية.
- اضغط على خيار Set as Default.

#### 9. كيف يمكنني حذف بطاقة راك بنك من خدمة "فيت بيت باي"؟

- اضغط على رمز الحساب وحدد جهازك من شاشة الأدوات الرئيسية لتطبيق "فيت بيت".
- اضغط على رمز "المحفظة - Wallet".
- ابحث عن البطاقة التي تريد إزالتها واضغط على خيار حذف البطاقة Remove Card.
- قم بمزامنة ساعتك ليتم حذف صورة البطاقة من شاشتك.

#### 10. هل يجب أن يكون هاتفي قريباً مني كي أتمكن من استخدام خدمة "فيت بيت باي"؟

لا. لا يتوجب حمل هاتفك لاستخدام خدمة "فيت بيت باي". فبعد ضبط إعدادات خدمة "فيت بيت باي"، سيمكنك الدفع عن طريق ساعتك وترك هاتفك في المنزل.

#### 11. هل يمكن استخدام خدمة "فيت بيت باي" لإجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت؟

كلا، لأن خدمة "فيت بيت باي" تهدف إلى تسهيل وتأمين عمليات الدفع في المتاجر. كما يمكنك أيضاً سحب النقود من أكثر من 170 ماكينة صراف آلي تابعة لراك بنك.

#### 12. هل يمكنني استخدام "فيت بيت باي" في حالة فقدان أو سرقة بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو المسبقة الدفع الخاصة بي؟

في حالة فقدان أو سرقة بطاقتك، يرجى الاتصال فوراً براك بنك على 04-2130000 للإبلاغ عن ذلك حتى تتمكن من حظر البطاقة واستبدالها. وبعد حظر بطاقتك، لن تتمكن من استخدام خدمة "فيت بيت باي". ونظراً لأن بطاقات الدفع في "فيت بيت باي" هي نسخ رقمية لبطاقات الدفع الفعلية، فسيتوجب عليك حذف بطاقة الدفع الأصلية من "فيت بيت باي" وتسجيل البطاقة البديلة. وتذكر أنك ستبقى مسؤولاً عن جميع معاملات بطاقتك إلى حين إبلاغ البنك عن فقدان بطاقتك. يرجى الرجوع إلى شروط وأحكام البطاقة على موقعنا.

13. ماذا أفعل إذا فقدت ساعتى؟  
إذا فقدت ساعتك، فسيمكنك حذف أو إيقاف البطاقة التي أضفتها إلى الجهاز عبر المحفظة (Wallet) في تطبيق "فيت بيت". وفي هذه الحالة، ستبقى قادراً على إجراء الدفعات باستخدام بطاقة الخصم المباشر أو الائتمان أو المسبقة الدفع الفعلية. وتذكر أنه لن يمكن لأحد استخدام ساعتك لإجراء عملية دفع من دون القيام بإدخال رمز التعريف الشخصي الخاص بك والمكون من 4 أرقام.
14. ماذا أفعل إذا فقدت ساعتى وهاتفى؟  
في حالة فقدان كلا الجهازين، سيمكنك تسجيل الدخول إلى صفحتك الخاصة على الموقع fitbit.com عبر أي هاتف متحرك ذكي أو جهاز لوحي أو كمبيوتر ليتمكنك حينها حذف البطاقات المضافة إلى خدمة "فيت بيت"، ولكنك ستبقى قادراً على إجراء الدفعات باستخدام بطاقة الخصم المباشر أو الائتمان أو المسبقة الدفع الفعلية. وتذكر أنه لن يمكن لأحد استخدام ساعتك لإجراء عملية دفع من دون القيام بإدخال رمز التعريف الشخصي الخاص بك والمكون من 4 أرقام.
- لتغيير بطاقتك الافتراضية :
- سجّل دخولك إلى صفحتك على fitbit.com.
  - اضغط على رمز الإعدادات "Setting" وحدد جهازك.
  - اضغط على Fitbit Pay.
  - اضغط على Deactivate Fitbit Pay ليتم حذف بطاقتك من خدمة "فيت بيت" ولن يعود بإمكانك إجراء الدفعات باستخدام ساعتك.
15. هل يمكنني الاستمرار في استخدام "فيت بيت باي" عند اقتراب انتهاء صلاحية بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو المسبقة الدفع؟  
يمكنك الاستمرار في استخدام "فيت بيت باي" حتى تاريخ انتهاء صلاحية بطاقتك، وعند تفعيلك للبطاقة الجديدة، ستحتاج إلى إضافتها إلى خدمة "فيت بيت باي".
16. ماذا يحدث لخدمة "فيت بيت باي" إن تم حظر أو إيقاف بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو المسبقة الدفع الفعلية الخاصة بي مؤقتاً؟  
في حال تم حظر أو إيقاف بطاقتك، فسيتم رفض المعاملة المنجزة عبر خدمة "فيت بيت باي".
17. هل يمكنني الاستمرار في استخدام خدمة "فيت بيت باي" عند استبدال بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو المسبقة الدفع الخاصة بي؟  
إن تم حظر بطاقتك القديمة عند تقديم طلب لاستبدالها، فستحتاج إلى تفعيل وإضافة البطاقة الجديدة لمتابعة استخدام "فيت بيت باي".
18. هل ستظل معلومات خدمة "فيت بيت باي" موجودة على جهازي بعد إعادته إلى حالة إعدادات المصنع؟  
لا، سيؤدي ذلك إلى حذف جميع بطاقات الدفع المسجلة في جهازك.  
لإعادة ضبط إعدادات المصنع، اذهب إلى خيار الإعدادات < معلومات الجهاز > لإعادة إلى حالة إعدادات المصنع.
19. هل يمكن لخدمة "فيت بيت باي" الوصول إلى حساباتي المصرفية؟  
لا يمكن لخدمة "فيت بيت باي" الوصول إلى حساباتك المصرفية.
20. كم بطاقة يمكنني التسجيل في "فيت بيت باي"؟  
يمكنك تسجيل ما يصل إلى 6 بطاقات.
21. هل أحتاج إلى الاتصال بالإنترنت لإستخدام خدمة "فيت بيت باي"؟  
ستحتاج إلى الاتصال بالإنترنت لإضافة البطاقات أو إلغاء تفعيل البطاقات في خدمة "فيت بيت باي". لكنك لن تحتاج إلى الاتصال بالإنترنت لإجراء المعاملات.

22. هل سأستمر في الحصول على المكافآت والزيابا المقدمة على بطاقتي عندما أدفع باستخدام خدمة "فيت بيت باي"؟  
نعم، ستحصل على جميع الزيايا والمكافآت والحماية التي توفرها بطاقة الخصم المباشر أو المسبقة الدفع أو الائتمان الخاصة بك حاليا عند الدفع عبر خدمة "فيت بيت باي".
23. لا أستطيع إضافة أو استخدام بطاقتي على "فيت بيت باي". ماذا أفعل؟  
يرجى الدفع باستخدام بطاقتك الفعلية والاتصال ببنك الإمارات دبي الوطني على الرقم 04-2130000 للحصول على المساعدة
24. هل هناك أية رسوم على استخدام خدمة "فيت بيت باي"؟  
لا توجد رسوم على استخدام خدمة "فيت بيت باي".
25. كيف يمكنني معرفة أن المعاملة قد نجحت؟  
بعد إتمام عملية الدفع باستخدام خدمة "فيت بيت باي"، ستظهر رسالة تأكيد على شاشة ساعتك، وستتلقى إشعارا بالدفع عبر رسالة نصية قصيرة SMS مرسلة إلى رقم هاتفك المتحرك المسجل لدينا.
26. هل سيتوجب علي القيام بأي إجراءات إذا أردت بيع أو إهداء ساعتك أو استبدالها بتراز أحدث؟  
يجب حذف جميع البيانات المحفوظة في ساعتك قبل بيع أو إهداء ساعتك. وعليك أيضاً حذف جميع البطاقات المضافة إلى خدمة "فيت بيت باي". كما سيتوجب عليك أيضاً حذف بطاقتك إن قمت بتسليم جهازك مؤقتاً لشخص آخر. لإصلاحه على سبيل المثال. وإذا قمت باستبدال جهازك، فستحتاج إلى إضافة البطاقة (البطاقات) إلى خدمة "فيت بيت باي" مرة أخرى.
27. إذا قمت بحذف جميع البطاقات من خدمة "فيت بيت باي"، فهل يلغي ذلك البطاقات الفعلية الخاصة بي. أم سيمكنني الاستمرار في استخدامها؟  
لن يؤثر حذف البطاقات من خدمة "فيت بيت باي" مطلقاً على بطاقاتك الفعلية وسيمكنك الاستمرار في استخدام بطاقاتك الفعلية كالعادة. سيمكنك أيضاً إضافة بطاقات الائتمان والخصم المباشر والمسبقة الدفع إلى خدمة "فيت بيت باي" في أي وقت.
28. زوجتي لديها بطاقة إضافية. فهل سيمكنني تسجيل بطاقتها في خدمة "فيت بيت باي" على هاتفها المتحرك؟  
نعم يمكنك القيام بذلك. ما عليك سوى اتباع نفس الخطوات كي تتمكن من إضافة البطاقة الإضافية إلى خدمة "فيت بيت باي". ولكنك ستحتاج لإعطائها رمز التحقق وذلك عند الوصول إلى مرحلة التحقق من بطاقتها. نظراً لأن رقم الهاتف المسجل في سجلاتنا هو رقم هاتفك المتحرك. وبعد إضافة البطاقة، سيمكنها استخدام ساعتها لإجراء الدفعات باستخدام بطاقتها الإضافية.
29. سألني أمين الصندوق عن آخر أرقام من البطاقة، ولكن المعاملة لم تتم بعد. ماذا أفعل؟  
إذا سألك أمين الصندوق عن آخر 4 أرقام من البطاقة عند إجراء معاملة عبر خدمة "فيت بيت باي"، فعليك تزويده بأخر 4 أرقام من رقم الحساب الافتراضي. لأن هذا هو رقم الحساب المستخدم في الشراء. يمكنك العثور على آخر 4 أرقام من الحساب الافتراضي عن طريق تحميل بطاقتك على ساعتك، أو عن طريق الذهاب إلى تطبيق "فيت بيت" لعرض تفاصيل البطاقة.
30. إذا رغبت بإرجاع مشترياتي، فكيف يمكنني استرداد قيمتها في حال قمت بدفع ثمنها باستخدام خدمة "فيت بيت باي"؟  
لإعادة شيء اشتريته باستخدام خدمة "فيت بيت باي"، ستحتاج إلى إيصال المتجر، تماماً مثل أي عملية شراء عادية. إذا طلب منك الموظف تمرير بطاقتك، فما عليك سوى رفع الجهة الخلفية من هاتفك فوق جهاز الدفع بدون تلامس. قد يتعين عليك أحياناً تقديم آخر 4 أرقام من رقم حسابك الافتراضي.

31. هل ستتطابق صورة البطاقة في "فيت بيت باي" مع بطاقتي الفعلية؟  
قد لا تكون الصورة متطابقة تماماً. ولكن ضع في اعتبارك أن هذا لن يؤثر على طريقة عمل بطاقتك مع خدمة "فيت بيت باي".

31. كيف أحافظ على أمان بيانات بطاقتي وجهازي؟

- لا تترك جهازك دون مراقبة أبداً.
- غيّر رمز المرور الخاص بجهازك إن كنت تعتقد أن شخصاً آخر يعرفه.
- يرجى الانتباه إلى الرسائل التي تطلب منك الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية وذلك بهدف الوصول إلى أجهزتك أو لغرض تثبيت برنامج ما.
- اتصل بنا بأسرع وقت ممكن عندما تشك بأن هناك استخدام غير مصرح به لجهازك، أو في حالة فقدانه أو سرقة، أو إذا كنت تعتقد أن بياناتك قد تعرّضت للاختراق.
- تأكد من تحديث تفاصيل الاتصال الخاصة بك المحفوظة لدينا حتى تتمكن من الاتصال بك بسرعة عند الحاجة.

32. ماذا لو واجهتني مشكلة عند الدفع باستخدام خدمة "فيت بيت باي"؟  
توجد عدة أسباب لذلك:

- قد لا يكون الرصيد المتاح في بطاقتك كافياً لإجراء المعاملة.
- مبلغ المعاملة يتجاوز 300 درهم. قد لا تسمح بعض المحلات التجارية بإجراء معاملات تفوق 300 درهم باستخدام خدمة "فيت بيت باي".
- أن يكون المحل التجاري الذي تقوم بالدفع فيه لا يقبل عمليات الدفع من دون تلامس. لا تقبل جميع المحلات التجارية هذا النوع من عمليات الدفع حالياً. يرجى استخدام طريقة دفع أخرى مثل بطاقة الخصم المباشر أو الائتمان أو المسبقة الدفع الخاصة بك والمزودة بشريحة ورمز تعريف شخصي.

33. ماذا أفعل إذا كان لا يزال لدي بعض الأسئلة أو كنت بحاجة إلى مساعدة مع "جوجل باي"؟  
اتصل بنا على +971 4 213 0000 أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني [www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae)