

الأسئلة الشائعة

SWATCHPAY!

الطريقة المثالية للدفع!

1. ما هي خدمة "سواتش باي"؟

"سواتش باي" هي خدمة للدفع بدون تلامس، تسمح للعملاء الدفع مقابل مشترياتهم في المتاجر وذلك من خلال استخدام ساعات سواتش المدعومة بميزة سواتش باي. سيمكنك استخدام ميزة "سواتش باي" في جميع الأماكن التي تقبل عمليات الدفع بدون تلامس.

2. هل خدمة "سواتش باي" آمنة؟

إن استخدام بطاقات ريك بنك مع خدمة "سواتش باي" هي عملية آمنة، وتتميز هذه الخدمة بالعديد من مزايا الأمان والتي نذكر بعضاً منها في ما يلي: يعدّ استخدام خدمة "سواتش باي" عند الدفع أكثر أماناً من استخدام بطاقات الائتمان أو الخصم المباشر أو مسبقة الدفع التقليدية. لن تتم مشاركة رقم بطاقتك مع التاجر، ولن يتم تخزين رقم البطاقة الفعلي على أجهزتك، حيث يتم إصدار رمز (توكن) فريد لكل معاملة. بالإضافة، يتم مراقبة جميع المعاملات من قبل أنظمة كشف المخاطر والاحتمالات من ريك بنك.

3. كيف يمكنني إضافة بطاقة ريك بنك الخاصة بي إلى خدمة "سواتش باي"؟

إضافة بطاقة ريك بنك ماستركارد الخاصة بك، قم بزيارة أحد متاجر Swatch المختارة، حيث سيساعدك أحد ممثلي المتجر في ربط بطاقة ريك بنك الخاصة بك بـ "سواتش باي" باستخدام صندوق SwatchPAY! Box المتاح في المتجر.

4. كيف يمكن تحميل تطبيق SwatchPay!؟

يمكن تحميل تطبيق SwatchPay! من Apple store أو Google Play.

5. ما هو صندوق SwatchPAY! Box؟

صندوق SwatchPAY! Box هو الرباط الآمن الذي يربط خدمة SwatchPay! بالجهاز المحمول ويحمل البطاقة الرقمية. وهو قارئ BLE (طاقة بلوتوث منخفضة) وNFC (اتصال قريب المدى).

6. كيف تعمل خدمة "سواتش باي"؟

خدمة "سواتش باي" تستخدم تقنية حقل الإتصال القريب "NFC" للدفع من دون تلامس، وهذا يضمن إمكانية عمل "سواتش باي" في أي مكان يقبل الدفع بهذه الطريقة. تسمح تقنية حقل الإتصال القريب "NFC" للأجهزة الموجودة ضمن مجال قريب بالاتصال دون أي تلامس. ويمكن إتمام عملية الدفع باستخدام تقنية NFC بمجرد أن تلوح بساعة سواتش المزود بتقنية NFC فوق أجهزة الدفع التي تعمل بدون تلامس.

7. كيف يمكنني الدفع باستخدام خدمة "سواتش باي"؟

- للبدأ قم بتحميل تطبيق SwatchPay! على هاتفك الذكي.
- قم بإضافة بطاقة ريك بنك ماستركارد الخاصة بك عن طريق زيارة أحد متاجر Swatch المختارة، حيث سيساعدك أحد ممثلي المتجر في ربط بطاقة ريك بنك الخاصة بك بـ "سواتش باي" باستخدام صندوق SwatchPAY! Box المتاح في المتجر.
- الآن أنت مستعد، للدفع لوح بيدك التي تحمل ساعة سواتش فوق الجهاز القارئ للبطاقة الذي يعمل دون تلامس.
- للمعاملات التي تتجاوز 500 درهم، ستحتاج إلى إدخال رقم التعريف الشخصي لبطاقتك في الجهاز القارئ للبطاقة.

8. كيف يمكنني مراجعة عمليات الدفع التي تمت باستخدام خدمة "سواتش باي"؟

يمكنك مراجعة معاملاتك الأخيرة في تطبيق SwatchPAY! على هاتفك. كما ستتلقى إشعاراً فوراً بعد تنفيذ كل معاملة تتم باستخدام خدمة "سواتش باي" وستتمكن من رؤية جميع المعاملات في كشف حساب البطاقة المعنية وكذلك من خلال تطبيق ريك بنك للخدمات المصرفية الرقمية على هاتفك المتحرك.

9. هل يجب أن يكون هاتفي قريباً مني كي أتمكن من استخدام خدمة "سواتش باي"؟

لا، لا يتوجب حمل هاتفك لاستخدام خدمة "سواتش باي". وهو قارئ BLE (طاقة بلوتوث منخفضة) وNFC (اتصال قريب المدى).

10. هل يمكن استخدام خدمة "سواتش باي" لإجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت؟

لا، خدمة "سواتش باي" تهدف إلى تسهيل وتأمين عمليات الدفع في المتاجر.

11. ماذا لو واجهتني مشكلة عند الدفع باستخدام خدمة "سواتش باي"؟

قم بتحريك معصمك، اقلب اتجاه ساعتك الذكية أو قريباها من الجهاز القارئ للبطاقة للتأكد من إكوابه إجراء الاتصال بـ NFC. انتظر قليلا، في بعض الأحيان يستغرق إتمام المعاملة بضع من الوقت. أمسك ساعتك الذكية فوق الجهاز القارئ للبطاقة لبضع ثوانٍ أطول. أيضاً تأكد من أن المتجر الذي تقوم بالدفع فيه يقبل عمليات الدفع من دون تلامس.

12. هل يمكنني استخدام "سواتش 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 للإبلاغ عن ذلك حتى تتمكن من حظر البطاقة واستبدالها. وبعد حظر بطاقتك، لن تتمكن من استخدام خدمة "سواتش باي" لأن بطاقة الدفع المرتبطة بـ "سواتش باي" هي نسخة رقمية لبطاقة الدفع الفعلية، ويتوجب عليك حذف بطاقة الدفع الأصلية من "سواتش باي" وتسجيل البطاقة البديلة عند استلامها. 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 أو سرت ساعتك؟

يتوجب عليك حذف البطاقة الرقمية على تطبيق SwatchPay! على الفور.

- في تطبيق SwatchPay! على هاتفك
- حدّد البطاقة واضغط على زر الإيقاف "the suspend button".
- وإذا أردت، يمكنك أيضاً حذف باقي المعلومات الغير حساسة والعملة الرمزية عن طريق زيارة إحدى متاجر سواتش المختارة.

متى أوقفت أو حذفت البطاقة الرقمية من خلال التطبيق، فلا يمكن استخدام الساعة للدفع.

14. هل يمكنني الاستمرار في استخدام "سواتش باي" عند اقتراب انتهاء صلاحية بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو البطاقة المسبقة الدفع؟

يمكنك الاستمرار في استخدام "سواتش باي" حتى تاريخ انتهاء صلاحية بطاقتك.

15. ماذا يحدث لخدمة "سواتش 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 عبر خدمة "سواتش باي".

16. هل يمكنني الاستمرار في استخدام خدمة "سواتش باي" عند استبدال بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو المسبقة الدفع الخاصة بي؟

إن تم حظر بطاقتك القديمة عند تقديم طلب لاستبدالها، فستحتاج إلى إضافة البطاقة الجديدة لمتابعة استخدام "سواتش باي" عن طريق زيارة إحدى متاجر سواتش المختارة.

17. هل ستظل معلومات بطاقة راك بنك الائتمانية أو للخصم المباشر أو المسبقة الدفع الخاصة بي مسجلة في خدمة "سواتش باي" الموجودة على جهازي بعد حذف البطاقة الرقمية من خلال تطبيق SwatchPay!؟

لا، سيؤدى ذلك إلى حذف جميع معلومات البطاقة المسجلة في جهازك.

18. هل يمكن لخدمة "سواتش باي" الوصول إلى حساباتي المصرفية؟

لا يمكن لخدمة "سواتش باي" الوصول إلى حساباتك المصرفية.

19. هل يمكن لخدمة "سواتش باي" الوصول إلى حساباتي المصرفية؟

يمكنك تسجيل بطاقة واحدة فقط في الوقت الحالي.

20. هل يمكنني ربط ساعتين بصندوق SwatchPAY! Box؟

في صندوق SwatchPAY! Box، لا يمكن أن يتصل سوى جهاز واحد في كل مرة.

21. كيف يمكنني حذف بيانات SwatchPAY!؟

يمكنك إلغاء ربط بطاقة الدفع في التطبيق، ولكن هناك بعض البيانات الغير الحساسة التي ستظل مخزنة على الساعة، ولحذفها نهائياً، يرجى زيارة إحدى متاجر Swatch المختارة.

22. هل يمكن ربط أكثر من ساعة ببطاقة واحدة؟

نعم، يمكن ربط بطاقة دفع واحدة بعدة ساعات.

23. هل يمكنني تفعيل SwatchPAY! دون الاتصال بالإنترنت؟

للأسف، تحتاج للاتصال بالإنترنت لإنشاء حساب وربط بطاقة الدفع.

24. هل أحتاج إلى الاتصال بالإنترنت لإستخدام خدمة "سواتش باي"؟

ستحتاج إلى الاتصال بالإنترنت فقط لإضافة أو إلغاء البطاقة لخدمة "سواتش باي". لكنك لن تحتاج إلى الاتصال بالإنترنت لإجراء المعاملات.

25. هل سأستمر في الحصول على المكافآت والمزايا المقدمة علي بطاقتي عند الدفع باستخدام خدمة "سواتش باي"؟

نعم، ستحصل على جميع المزايا والمكافآت والحماية التي توفرها لك بطاقة راك بنك الخاصة بك للخصم المباشر أو الائتمانية أو المسبقة الدفع الفعلية عند الدفع عبر خدمة "سواتش باي".

26. لا أستطيع إضافة أو استخدام بطاقتي علي "سواتش باي". ماذا أفعل؟

يرجى الدفع باستخدام بطاقتك الفعلية والاتصال براك بنك للحصول على المساعدة.

27. ما البطاقات التي يمكن ربطها بخدمة "سواتش باي"؟

أي من بطاقات راك بنك ماستركارد للخصم المباشر أو الائتمانية أو المسبقة الدفع.

28. هل هناك أية رسوم لاستخدام خدمة "سواتش باي"؟

لا توجد رسوم لاستخدام خدمة "سواتش باي".

29. كيف يمكنني معرفة أن المعاملة قد نجحت؟

ستتلقي إشعاراً بالدفع عبر رسالة نصية قصيرة SMS مرسلة إلى رقم هاتفك المتحرك المسجل لدينا.

30. هل يتوجب علي القيام بأي إجراءات إذا أردت بيع أو إهداء ساعتها بطراز أحدث؟

يتوجب إيقاف البطاقة وحذف البطاقة المضافة على تطبيق SwatchPay! قبل بيع أو إهداء الساعة.

31. إذا قمت بحذف البطاقة من خدمة "سواتش باي"، فهل يلغي ذلك البطاقة الفعلية الخاصة بي، أم سيمكنني الاستمرار في استخدامها؟

لن يؤثر حذف البطاقة من خدمة "سواتش باي" مطلقاً على بطاقتك الفعلية وسيمكنك الاستمرار في استخدام بطاقتك الفعلية كالعادة. سيمكنك أيضاً إعادة إضافة بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو المسبقة الدفع إلى خدمة "سواتش باي" في أي وقت.

32. زوجتي لديها بطاقة إضافية. فهل سيمكنني تسجيل بطاقتها في خدمة "سواتش باي"؟

نعم يمكن القيام بذلك. ما عليك سوى اتباع نفس الخطوات كي تتمكن من إضافة البطاقة الإضافية إلى خدمة "سواتش باي". ولكنك ستحتاج مشاركتها رمز التحقق وذلك عند الوصول إلى مرحلة التحقق من بطاقتها، نظراً لأن رقم الهاتف المسجل لدى البنك هو رقم هاتفك المتحرك. وبعد إضافة البطاقة، سيمكنها استخدام ساعتها لإجراء الدفعات باستخدام بطاقتها الإضافية.

33. إذا رغبت بإرجاع مشترياتي، فكيف يمكنني استرداد قيمتها في حال قمت بدفع ثمنها باستخدام خدمة "سواتش باي"؟

لإعادة شيء اشتريته باستخدام "سواتش باي"، ستحتاج إلى إيصال المتجر، تماماً مثل أي عملية شراء عادية. إذا طلب منك الموظف التلويح بساعتك فوق جهاز الدفع بدون تلامس فقم بذلك.

34. هناك مشكلة في ساعتها، هل يمكنني إرسالها للإصلاح؟

لإصلاح الساعة، يُرجى التوجه إلى أحد متاجر Swatch.

قبل أن يحاول المتخصصون لدينا إصلاح ساعتك، يجب عليك إيقاف خاصية الدفع أو حذفها. سيكون عليك أن توقع على مستند (يوفره المتجر). يؤكد على أنك قد أوقفت البطاقة الرقمية قبل إصلاح الساعة.

35. كيف أحافظ على أمان بيانات بطاقتي وجهازي؟

- لا تترك جهازك دون مراقبة أبداً.
- 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.

36. ماذا أفعل إن كان لدي أسئلة أخرى متعلقة بخدمة "سواتش باي"؟

اتصل بنا على 04-2130000 أو تفضل بزيارة www.rakbank.ae