

1. ما هي خدمة "جارمن باي - Garmin Pay"؟

"جارمن باي" هي خدمة الدفع بدون تلامس. تسمح للعملاء بالدفع مقابل مشترياتهم في المتاجر باستخدام ساعات "جارمن" الذكية المدعومة بهذه الخاصية. سيمكنك استخدام خاصية "جارمن باي" في جميع الأماكن التي تقبل الدفع بدون تلامس.

2. هل خدمة "جارمن باي" آمنة؟

نعم، استخدام بطاقات راك بنك مع خدمة "جارمن باي" آمن. هناك العديد من مزايا الأمان في معاملات "جارمن باي"، نذكر منها:

- خدمة "جارمن باي" أكثر أماناً من استخدام بطاقات الائتمان أو الخصم المباشر أو المسبقة الدفع التقليدية. تتطلب هذه الخدمة أن يتم إدخال رقم التعريف الشخصي مرة واحدة خلال كل 24 ساعة، وذلك في حال كانت الساعة لا تزال على معصمك. وسيُطلب منك إدخال رقم التعريف الشخصي في كل مرة تنزع فيها الساعة عن معصمك.
- لن يتم مشاركة رقم بطاقتك وهويتك مع التاجر، ولن يتم تخزين رقم البطاقة الفعلي في جهازك، وبدلاً من ذلك سيتم استخدام رمز فريد.
- تتم مراقبة جميع المعاملات من قبل أنظمة كشف المخاطر والاحتمالات في راك بنك.

3. من يمكنه استخدام "جارمن باي"؟

يمكن لجميع حملة بطاقات الخصم المباشر والائتمان والبطاقات المسبقة الدفع من راك بنك الذين يستخدمون ساعات "جارمن" الذكية المذكورة أدناه تحميل تطبيق Garmin Connect Mobile على أجهزتهم والتي تعمل بنظام iOS أو Android ثم استخدام ساعاتهم. بالنسبة إلى نظام التشغيل iOS، يجب أن يكون نظام التشغيل من نسخة iOS 10 أو أحدث. أما بالنسبة إلى أنظمة Android، فينبغي أن تعمل الأجهزة على نسخة Android 4.4 KitKat أو أحدث.

ساعات "جارمن" الذكية المتوافقة:

- Vivoactive 3
- Vivoactive 3 Music
- Forerunner 645
- Forerunner 645 Music
- Fenix 5S Plus
- Fenix 5 Plus
- Fenix 5X Plus
- D2 Delta S
- D2 Delta
- D2 Delta PX

4. كيف تعمل خدمة "جارمن باي"؟

تستعمل "جارمن باي" ميزة الاتصال عن قرب (NFC) لإجراء الدفعات من دون تلامس، وهذا سيضمن إمكانية استخدام "جارمن باي" في أي مكان يقبل الدفع بدون تلامس. تسمح ميزة الاتصال قريب المدى (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 قراءة البطاقة الذكية التي تعمل بميزة الدفع بدون تلامس.

5. كيف يمكنني إضافة بطاقات راك بنك إلى خدمة "جارمن باي"؟

للبدء، حمّل أحدث إصدار من تطبيق Garmin Connect Mobile على هاتفك الذكي أو على جهازك اللوحي من Apple أو Android وتأكد من شحن ساعة "جارمن" واتبع هذه الخطوات.

- فتح تطبيق Garmin Connect Mobile على جهازك، ثم اضغط على Garmin Devices. وحدد ساعة "جارمن" الخاصة بك.
- حدد خيار Garmin Pay واضغط على إنشاء محفظتك Create Your Wallet.
- قم بإنشاء رمز مرور مكوّن من 4 أرقام للحفاظ على أمان تطبيق المحفظة على ساعتك.
- قم بإدخال تفاصيل بطاقتك.
- اقرأ ووافق على الشروط والأحكام.
- قم بإدخال رمز التوثيق المرسل إلى رقم هاتفك المتحرك المسجل لدين.
- بمجرد الانتهاء، ستتم إضافة البطاقة إلى محفظتك وتصبح جاهزة للاستخدام.

6. كيف يمكنني الدفع عبر خدمة "جارمن باي"؟

للدفع بواسطة ساعتك:

- اضغط بشكل مستمر على الزر الذي ينقلك إلى قائمة التحكم في الساعة.
- اضغط على رمز المحفظة وقم بإدخال رمز المرور المكون من 4 أرقام. تصفّح باستخدام زرّي الانتقال والأسفل إن كانت واجهتك تعمل بالأزرار.
- حدد البطاقة التي تريد استخدامها عن طريق اللمس والسحب للأعلى أو للأسفل أو باستخدام الأزرار.
- قَرّب الساعة من جهاز الدفع، وستظهر علامة خضراء عندما تنجح المعاملة.

ستتم مطالبتك بإدخال رمز المرور الخاص بك كل 24 ساعة أو كلما ارتدبت ساعتك. ملاحظة: إذا قمت بإدخال رمز المرور الخاص بك بشكل غير صحيح 3 مرات، فسيتم إقفال محفظتك ووسيتوجب عليك هنا أن تقوم بإعادة ضبط رمز المرور الخاص بك في تطبيق Garmin Connect Mobile.

7. أين يمكنني الاطلاع على قائمة المعاملات المنجزة من خلال خدمة "جارمن باي"؟

يمكنك عرض آخر 10 معاملات كحد أقصى في تطبيق Garmin Connect Mobile. ويمكنك التحقق من جميع المعاملات في كشف الحساب الخاص بالبطاقة من خلال تطبيق الخدمات المصرفية الرقمية عبر الهاتف المتحرك.

8. كيف يمكنني إدارة محفظة "جارمن باي" الخاصة بي؟

يمكنك عرض معلومات مفصلة عن كل بطاقة من بطاقات الدفع الخاصة بك، وسيتمكنك أيضاً تفعيل أو إلغاء تفعيل أو حذف أي بطاقة.

- من لوحة التحكم الخاصة بتطبيق Garmin Connect Mobile، اذهب إلى خيار Garmin Pay ثم Manage Your Wallet ثم Select لاختيار البطاقة.

حدد أحد الخيارات التالية:

- لتفعيل أو إيقاف البطاقة، استخدم مفتاح التبديل Suspend Card. عند إيقاف البطاقة، لن تتمكن من استخدامها لإجراء عمليات الشراء باستخدام ساعتك الذكية.
- Delete Card، لحذف البطاقة، حدد خيار حذف بطاقة وسيتم حذف البطاقة من محفظتك نهائياً. وإن أردت إضافة هذه البطاقة إلى محفظتك في المستقبل، فعليك إدخال معلومات البطاقة مرة أخرى.

9. تغيير رمز المرور الخاص بخدمة "جارمن باي"؟
يجب أن تعرف رمز المرور الخاص بك لتغييره. لن يمكن استعادة رمز المرور الخاص بك. إذا نسيت رمز المرور الخاص بك، عليك حذف محفظتك وإنشاء محفظة جديدة، ثم إعادة إدخال بيانات بطاقتك. يمكنك تغيير رمز المرور اللازم لدخول محفظة جارمن باي الخاصة بك على جهازك.
- من صفحة الجهاز في تطبيق Garmin Connect Mobile اختر جارمن باي >Reset Passcode.
 - اتبع التعليمات على الشاشة.
 - عليك إدخال رمز المرور الجديد عند استخدام جهازك في المرة المقبلة.
10. إيقاف أو حذف محفظة جارمن باي الخاصة بك؟
يمكنك إيقاف محفظة جارمن باي الخاصة بك مؤقتاً أو حذفها كلياً.
من صفحة الجهاز في تطبيق Garmin Connect Mobile اختر جارمن باي.
حدد اختيارك:
- لإيقاف محفظتك مؤقتاً، اختر Suspend Wallet. لا يمكنك الدفع باستخدام جهازك حتى تقوم بإلغاء إيقاف محفظتك باستخدام التطبيق.
 - لإلغاء إيقاف محفظتك، اختر Unsuspend Wallet.
 - لحذف محفظتك، اختر Delete Wallet. سيتم حذف محفظة جارمن باي وجميع بيانات البطاقة المتعلقة بها. لا يمكنك الدفع باستخدام جهازك.
11. هل يجب أن يكون هاتفك قريباً مني لاستخدام "جارمن باي"؟
لا حاجة لأن يكون هاتفك قريباً منك لاستخدام "جارمن باي". بعد ضبط إعدادات خدمة "جارمن باي"، سيتمكنك الدفع عن طريق ساعتك وترك هاتفك في المنزل.
12. هل يمكن استخدام خدمة "جارمن باي" لإجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت؟
كلا. تهدف خدمة "جارمن باي" إلى تسهيل وتأمين عمليات الدفع في المتاجر.
13. هل يمكنني استخدام "جارمن باي" في حالة فقدان أو سرقة بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو البطاقة المسبقة الدفع الخاصة بي؟
في حالة فقدان أو سرقة بطاقتك، يرجى الاتصال فوراً براك بنك على الرقم 04-213-0000 للإبلاغ عن ذلك حتى تتمكن من حظر البطاقة واستبدالها. وبعد حظر بطاقتك، لن تتمكن من استخدام خدمة "جارمن باي". ونظراً لأن بطاقات الدفع في "جارمن باي" هي نسخ رقمية لبطاقات الدفع الفعلية، فسيتوجب عليك حذف بطاقة الدفع الأصلية من "جارمن باي" ثم تسجيل البطاقة البديلة. تذكر أنك ستبقى مسؤولاً عن جميع معاملات بطاقتك إلى حين إبلاغ البنك عن فقدان بطاقتك. يرجى الرجوع إلى شروط وأحكام استخدام البطاقة على موقعنا.
14. ماذا أفعل إذا فقدت ساعتك؟
في حالة فقدان أو سرقة بطاقتك، يرجى الاتصال فوراً براك بنك على الرقم 04-213-0000 للإبلاغ عن ذلك حتى تتمكن من حظر البطاقة واستبدالها. وبعد حظر بطاقتك، لن تتمكن من استخدام خدمة "جارمن باي". ونظراً لأن بطاقات الدفع في "جارمن باي" هي نسخ رقمية لبطاقات الدفع الفعلية، فسيتوجب عليك حذف بطاقة الدفع الأصلية من "جارمن باي" ثم تسجيل البطاقة البديلة. تذكر أنك ستبقى مسؤولاً عن جميع معاملات بطاقتك إلى حين إبلاغ البنك عن فقدان بطاقتك. يرجى الرجوع إلى شروط وأحكام استخدام البطاقة على موقعنا.

15. ماذا أفعل إذا فقدت ساعتني وهاتفني؟
في حالة فقدان أو سرقة بطاقتك، يرجى الاتصال فوراً براك بنك على الرقم 04-213-0000 للإبلاغ عن ذلك حتى تتمكن من حظر البطاقة واستبدالها. وبعد حظر بطاقتك، لن تتمكن من استخدام خدمة "جارمن باي". ونظراً لأن بطاقات الدفع في "جارمن باي" هي نسخ رقمية لبطاقات الدفع الفعلية، فعليك حذف بطاقة الدفع الأصلية من "جارمن باي" وتسجيل البطاقة البديلة. وتذكر أنك ستبقى مسؤولاً عن جميع معاملات بطاقتك إلى حين إبلاغ البنك عن فقدان بطاقتك. يرجى الرجوع إلى شروط وأحكام استخدام البطاقة على موقعنا.
16. هل يمكنني الاستمرار في استخدام "جارمن باي" عند اقتراب انتهاء صلاحية بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو البطاقة المسبقة الدفع؟
يمكنك الاستمرار في استخدام خدمة "جارمن باي" حتى تاريخ انتهاء صلاحية بطاقتك. وعند تفعيلك للبطاقة الجديدة، ستحتاج إلى إضافتها إلى خدمة "جارمن باي".
17. ماذا يحدث لخدمة "جارمن باي" إن تم حظر أو إيقاف بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو البطاقة المسبقة الدفع الفعلية الخاصة بي مؤقتاً؟
سيتم رفض المعاملة المنجزة عبر "جارمن باي" إن تم حظر أو إيقاف بطاقتك.
18. هل يمكنني الاستمرار في استخدام "جارمن باي" عند استبدال بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو البطاقة المسبقة الدفع الخاصة بي؟
إن تم حظر بطاقتك القديمة عند تقديم طلب لاستبدالها، فستحتاج إلى تفعيل وإضافة البطاقة الجديدة لمتابعة استخدام "جارمن باي".
19. هل يمكنني الاستمرار في استخدام "جارمن باي" عند استبدال بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر أو البطاقة المسبقة الدفع الخاصة بي؟
إن تم حظر بطاقتك القديمة عند تقديم طلب لاستبدالها، فستحتاج إلى تفعيل وإضافة البطاقة الجديدة لمتابعة استخدام "جارمن باي".
20. هل ستظل معلومات خدمة "جارمن باي" موجودة على جهازي بعد إعادته ضبطه إلى إعدادات المصنع؟
لا، سيؤدي ذلك إلى حذف جميع بطاقات الدفع المسجلة في جهازك.
21. هل يمكن لخدمة "جارمن باي" الوصول إلى حساباتي المصرفية؟
لا يمكن لخدمة "جارمن باي" الوصول إلى حساباتك المصرفية.
22. كم بطاقة يمكنني التسجيل في "جارمن باي"؟
يمكنك تسجيل ما يصل إلى 10 بطاقات.
23. هل أحتاج إلى الاتصال بالإنترنت لاستخدام خدمة "جارمن باي"؟
ستحتاج إلى الاتصال بالإنترنت لإضافة البطاقات أو إلغاء تفعيل البطاقات في خدمة "جارمن باي"، ولكنك لن تحتاج إلى الاتصال بالإنترنت لإجراء المعاملات.
24. هل سأستمر في الحصول على مكافآت ومزايا بطاقتي عندما أدفع باستخدام "جارمن باي"؟
نعم ستحصل على جميع المزايا والمكافآت والحماية التي توفرها بطاقة الخصم المباشر أو البطاقة المسبقة الدفع أو بطاقة الائتمان الخاصة بك حالياً عند الدفع عبر "جارمن باي".

25. لا أستطيع إضافة أو استخدام بطاقتي على "جارمن باي". ماذا أفعل؟
يرجى الدفع باستخدام بطاقتك الفعلية والاتصال براك بنك على الرقم 04-213-0000 للحصول على المساعدة.
26. كيف يمكنني معرفة أن المعاملة قد نُجحت؟
بعد إتمام عملية الدفع باستخدام "جارمن باي"، ستظهر رسالة تأكيد على شاشة ساعتك. كما ستتلقى إشعاراً بالدفع عبر رسالة نصية على رقم هاتفك المتحرك المسجل. (ملاحظة: راجع "العلامة الخضراء المذكورة أعلاه).
27. هل هناك أية رسوم على استخدام "جارمن باي"؟
لا توجد رسوم على استخدام "جارمن باي".
28. هل علي القيام بأي إجراءات عندما أقوم ببيع أو إهداء ساعتني أو استبدالها بطراز أحدث؟
يجب حذف جميع البيانات المحفوظة في ساعتك قبل بيع أو إهداء ساعتك. سيتوجب عليك أيضاً حذف جميع البطاقات المضافة إلى خدمة "جارمن باي". ويجب 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 "جارمن باي" مرة أخرى.
29. إذا قمت بحذف جميع البطاقات من "جارمن باي"، فهل يلغي ذلك البطاقات الفعلية الخاصة بي. أم يمكنني الاستمرار في استخدامها؟
لن يؤثر حذف البطاقات من "جارمن باي" مطلقاً على بطاقاتك الفعلية. سيمكنك الاستمرار في استخدام بطاقاتك الفعلية كالعادة. ويمكنك إضافة بطاقات الائتمان والخصم المباشر أو اللمس السابقة الدفع إلى "جارمن باي" في أي وقت.
30. لدى زوجتي بطاقة إضافية. هل يمكنني تسجيل بطاقتها في خدمة "جارمن باي" على هاتفها المتحرك؟
نعم بإمكانك القيام بذلك. اتبع نفس الخطوات لإضافة البطاقة الإضافية إلى "جارمن باي". ولكنك ستحتاج لإعطائها رمز التوثيق للتحقق من بطاقتها. نظراً لأن رقم الهاتف المسجل في سجلاتنا هو رقم هاتفك المتحرك. وبعد إضافة البطاقة، سيمكنها استخدام ساعتها لإجراء الدفعات باستخدام بطاقتها الإضافية.
31. سألني أمين الصندوق عن آخر 4 أرقام من البطاقة. ولكن المعاملة لم تتم بعد. ماذا أفعل؟
إذا سألك أمين الصندوق عن آخر 4 أرقام من البطاقة عند إجراء معاملة عبر "جارمن باي"، فعليك تزويده بأخر 4 أرقام من رقم الحساب الافتراضي، لأن هذا هو رقم الحساب المستخدم في الشراء.
32. إذا رغبت بإرجاع مشترياتي، فكيف يمكنني استرداد قيمتها في حال قمت بتسديد ثمنها باستخدام "جارمن باي"؟
لإعادة شيء اشتريته باستخدام "جارمن باي"، ستحتاج إلى إيصال المتجر. تماماً مثل أي عملية شراء عادية. وإذا طلب منك الموظف تمرير بطاقتك، فما عليك سوى وضع الجهة الخلفية من هاتفك فوق جهاز الدفع بدون تلامس. ولكن قد يتعين عليك في بعض الأحيان تقديم آخر 4 أرقام من رقم حسابك الافتراضي.
33. هل ستتطابق صورة البطاقة في "جارمن باي" مع بطاقتي الفعلية؟
قد لا تكون الصورة متطابقة تماماً. ولكن ضع في اعتبارك أن هذا لا يؤثر على طريقة عمل بطاقتك مع "جارمن باي".
34. كيف أحافظ على أمان بيانات بطاقتي وجهازي؟
• لا تترك جهازك دون مراقبة أبداً.
• غير رمز المرور الخاص بجهازك إن كنت تعتقد أن شخصاً آخر أصبح يعرفه.

- يرجى الانتباه إلى الرسائل التي تطلب منك الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية للوصول إلى أجهزتك أو تثبيت البرنامج.
- 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.

35. ماذا لو واجهتني مشكلة في الدفع عبر "جارمن 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 "جارمن باي".
- لا يقبل المحل التجاري عمليات الدفع من دون تلامس. لا تقبل جميع المحلات التجارية هذا النوع من عمليات الدفع حالياً. يرجى استخدام طريقة دفع أخرى مثل بطاقة الخصم المائتراً أو الائتمان أو المسبقة الدفع الخاصة بك والمزودة بشريحة ورمز تعريف شخصي.

36. ماذا أفعل إن كان لدي أسئلة أخرى متعلقة بخدمة "جارمن باي"؟
اتصل بنا على الرقم 04-213-0000 أو تفضل بزيارة www.rakbank.ae.