

الأسئلة الشائعة لخدمة Apple Pay

1. ما هي خدمة Apple Pay؟

Apple Pay هو وسيلة دفع من خلال محفظة رقمية Apple Wallet تقوم باستبدال بطاقتك البنكية لتمكينك من إجراء عمليات دفع لائتمانية بطريقة آمنة وسريعة من خلال أجهزة iOS المختلفة داخل المتاجر وعبر الإنترنت والتطبيقات أو أي مكان يدعم الخدمة عالميًا.

2. من يمكنه استخدام Apple Pay؟

عملاء المصرف العربي الدولي الذين يمتلكون أجهزة iOS.

3. كيف يمكنني تحميل التطبيق؟

لا حاجة لتحميل التطبيق فهو متاح تلقائيًا على أجهزة iOS باسم Apple Wallet.

4. كيف يمكنني إضافة بطاقة AIB إلى Apple Wallet للدفع من خلال Apple Pay؟

أ. من خلال تطبيق الموبايل البنكي (AIB Mobile Banking) الخاص بالمصرف العربي الدولي:

- سجل الدخول إلى تطبيق الموبايل البنكي (AIB Mobile Banking) على جهاز iOS الخاص بك.
- قم باختيار البطاقة واضغط على (Add to Apple Wallet) أسفل البطاقة.
- سيتم توجيهك إلى تطبيق Apple Wallet لإكمال خطوات التسجيل.
- ستظهر لك رسالة تأكيد عند إضافة البطاقة بنجاح.

ب. من خلال تطبيق Apple Wallet:

- قم بفتح تطبيق Apple Wallet.
- اضغط على علامة (+) على تطبيق Apple Wallet لإضافة بطاقة AIB الخاصة بك.
- يمكنك القيام بمسح بطاقتك من خلال كاميرا الهاتف المحمول أو اختيار إدخال تفاصيل البطاقة يدويًا.
- أدخل البيانات المطلوبة لإكمال التسجيل ثم قم بقراءة الشروط والأحكام والموافقة عليها.
- اتبع تعليمات Apple.
- ستظهر لك رسالة تأكيد، عند إضافة البطاقة بنجاح.

ج. من خلال Apple Wallet:

- قم بفتح تطبيق Apple Wallet.
- اضغط على علامة (+) لإضافة بطاقتك.
- ابحث عن علامة AIB Mobile Banking واضغط عليها.
- أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك في تطبيق الموبايل البنكي (AIB Mobile Banking App).
- سيتم عرض البطاقات المؤهلة تلقائيًا.
- قم باختيار البطاقة واتبع التعليمات دون الحاجة إلى إدخال بيانات البطاقة يدويًا.
- ستظهر لك رسالة تأكيد عند إضافة البطاقة بنجاح.

5. ماذا لو قمت بإدخال تفاصيل البطاقة بشكل خاطئ؟

ستصلك رسالة من خلال المحفظة تحتوي على (بيانات البطاقة غير صحيحة) وسيتعين عليك إعادة إدخال البيانات الصحيحة.

6. هل يعتبر Apple Pay آمن؟

نعم، Apple Pay تستخدم تقنيات الترميز (Tokenization) حيث إنها لا ترسل رقم البطاقة الفعلي أثناء عمليات الشراء؛ وبدلاً من ذلك، يتم استخدام رقم بطاقة افتراضية حتى تنزل تفاصيل بطاقتك آمنة. إلى جانب التحقق بواسطة Touch ID / Face ID أو رمز المرور لمزيد من الأمان.

7. هل يمكنني إضافة البطاقات الإضافية (Supplementary Cards) إلى Apple Pay؟
نعم، يمكنك إضافة البطاقات الإضافية مباشرة عبر تطبيق Apple Wallet.

8. كم عدد البطاقات التي يمكن إضافتها إلى الجهاز؟
يمكنك إضافة جميع بطاقات AIB المؤهلة الخاصة بك، ويعتمد الحد الأقصى لعدد البطاقات على سعة العنصر الآمن (Secure Element) في جهازك.

9. هل توجد أي رسوم إضافية لاستخدام Apple Pay؟
هذه الخدمة مجانية لعملاء المصرف العربي الدولي.

10. أين يمكنني استخدام Apple Pay؟
يمكنك استخدام Apple Pay في المتاجر التي تدعم عمليات الدفع اللائقسية، وداخل التطبيقات، وعلى المواقع الإلكترونية التي تدعم Apple Pay، سواء داخل مصر أو خارجها دون الحاجة إلى حمل البطاقة البنكية.

11. كيف يمكنني الدفع باستخدام Apple Pay؟
• **iPhone:** اضغط مرتين على الزر الجانبي، ثم قم بالتحقق من الهوية باستخدام Face ID أو Touch ID أو رمز المرور، وقرب الجهاز من جهاز الدفع.
• **Apple Watch:** اضغط مرتين على الزر الجانبي وقرب الساعة من جهاز الدفع.

12. كيف يمكنني استخدام Apple Pay عبر الإنترنت أو داخل التطبيقات؟
اختر Apple Pay أثناء عملية الدفع، ثم قم بالتحقق من الهوية باستخدام Face ID أو Touch ID أو رمز المرور.

13. هل تختلف حدود معاملات Apple Pay عن حدود البطاقة العادية؟
لا، معاملات Apple Pay تخضع لجميع الحدود المطبقة على بطاقات AIB الفعلية.

14. هل يمكنني إضافة نفس البطاقة على أكثر من جهاز؟
يمكنك إضافة نفس البطاقة إلى عدة أجهزة iOS، ولكن يجب إضافتها بشكل منفصل على كل جهاز عبر Apple Wallet أو تطبيق AIB Mobile Banking، حيث يحصل كل جهاز على رمز (Token) خاص به ويعمل بشكل مستقل.

15. هل يجب إدخال الرقم السري للبطاقة عند كل عملية شراء؟
لا. يتم استخدام Touch ID, Face ID, Passcode أو إحدى الخصائص الحيوية للمستخدم User Biometric Authentication.

16. كيف يمكنني التأكد من نجاح عملية الدفع؟
بعد إتمام الدفع باستخدام Apple Pay، سيتم تأكيد نجاح العملية على الشاشة بالإضافة إلى استقبال رسالة نصية بالمعاملات من خلال خدمة الرسائل النصية على رقم الهاتف المسجل لدى المصرف.

17. هل يمكنني عرض معاملاتي الأخيرة من خلال Apple Wallet؟
افتح تطبيق Apple Wallet على iPhone، اختر البطاقة، وستظهر المعاملات الأخيرة مباشرة أسفل البطاقة.

18. إذا كانت لدي عدة بطاقات مضافة إلى Apple Wallet، كيف أعين بطاقة محددة كالبطاقة الافتراضية للدفع؟
افتح تطبيق Apple Wallet، ثم اختر البطاقة المفضلة واضغط عليها مطوّلًا، ثم اسحبها إلى المقدمة لتعيينها كالبطاقة الافتراضية.

19. كيف يمكنني إزالة بطاقة من Apple Wallet؟
افتح البطاقة داخل تطبيق Apple Wallet، ثم ادخل على تفاصيل البطاقة واختر (إزالة البطاقة – Remove Card).

20. إذا قمت بتغيير جهازي إلى جهاز iOS جديد، هل ستنقل بطاقتي تلقائيًا؟
لا، ستحتاج إلى إضافة بطاقتك مجددًا عبر تطبيق Apple Wallet أو من خلال AIB Mobile Banking App وإزالتها من جهازك القديم.

21. ماذا أفعل إذا فقدت جهازي أو تمت سرقة؟
• قم بالاتصال بخدمة عملاء المصرف العربي الدولي فورًا على 19604 لطلب حذف أو تعليق الرموز (Tokens) الخاصة بالبطاقات من الجهاز المفقود.

- استخدم ميزة Find My لفتح الجهاز عن بُعد، مما سيمنع الوصول إلى Apple Pay.

22. كيفية العثور على معرف العنصر الآمن (SEID) Secure Element في حال طلبه ممثل خدمة العملاء؟ : iPhone

- افتح تطبيق الإعدادات.
- مرّر للأسفل وانقر على "عام".
- انقر على "حول".
- مرّر للأسفل للعثور على SEID.

: Apple Watch

- افتح تطبيق Watch على جهاز iPhone المقترن.
- مرّر للأسفل وانقر على "عام".
- انقر على "حول".
- مرّر للأسفل للعثور على SEID.

23. لم أكمل عملية التحقق بعد، هل يمكنني العودة لاحقًا لإكمالها؟

نعم، يمكنك العودة إلى Wallet لإكمال الإعداد عن طريق فتح تطبيق Apple Wallet، والضغط على بطاقتك، واستكمال عملية التحقق ولكن لن يكون من الممكن استخدام هذه البطاقة للمعاملات أو تعيينها كبطاقة افتراضية للدفع حتى اكتمال التحقق.

24. هل تؤثر إزالة البطاقة من iPhone على البطاقة الموجودة على Apple Watch عند اقترانها بالهاتف نفسه؟ لا، كل جهاز له رمز (Token) خاص به ويعمل بشكل مستقل.

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

نعم، يمكنك إعادة إضافة البطاقة بعد حذفها، وقد يتعين عليك إجراء نفس عملية التحقق مرة أخرى كما حدث عند إضافتها في المرة الأولى.

للمزيد من الاستفسارات برجاء الاتصال بـ 19604.