

1. ما هي خدمة Apple Pay؟

Apple Pay هي محفظة رقمية توفر لك طريقة آمنة وسريعة لتخزين واستخدام بطاقات QNB الخاصة بك عبر أجهزة Apple المختلفة مثل iPhone و iPad و Mac لإجراء عمليات شراء بطريقة الدفع اللاتلامسية داخل المتجر وعبر الإنترنت والتطبيقات أو أي مكان يدعم خاصية Apple Pay.

2. ما الأجهزة التي تدعم Apple Pay؟

- **Apple Watch:** تتطلب الحد الأدنى لإصدار نظام iOS Watch 10.5 أو أحدث.
- **iPhone:** يتطلب الحد الأدنى لإصدار نظام iOS 17.7 أو أحدث.
- **iPhone:** الحد الأدنى للجهاز iPhone XS
- **Mac:** الحد الأدنى لإصدار نظام macOS 14.5 أو أحدث.
- **iPad:** الحد الأدنى لإصدار نظام iOS 17.7 أو أحدث.
- **iPad:** الحد الأدنى لإصدار للجهاز iPad pro, iPad Air 2, iPad mini 4, iPad mini 3

3. من يمكنه استخدام Apple Pay؟

يمكن لجميع عملاء QNB الذين يملكون بطاقات نشطة ومؤهلة لاستخدام الخدمة، ويمتلكون جهاز Apple به تطبيق Apple Wallet

4. كيف يمكنني إضافة بطاقة QNB إلى Apple Pay؟

يمكنك إعداد بطاقة QNB على Apple Pay بطريقتين مختلفتين:

من خلال تطبيق Apple Wallet

- اضغط على علامة (+) على تطبيق Apple Wallet لإضافة بطاقة QNB الخاصة بك
- يمكنك القيام بمسح بطاقتك ضوئياً من خلال عدسة الهاتف المحمول أو اختيار إدخال تفاصيل البطاقة يدوياً
- أدخل البيانات المطلوبة لإكمال التسجيل ثم قم بقراءة الشروط والأحكام والموافقة عليها
- سيتم إرسال رسالة نصية برمز سري إلى رقم هاتفك المسجل بالبنك
- بمجرد إدخال الرمز السري، سيتم إضافة البطاقة إلى المحفظة وإرسال رسالة نصية قصيرة لتأكيد إضافة بطاقتك بنجاح

يمكنك أيضاً إضافة البطاقة من قسم "Apps on your iPhone" داخل المحفظة

من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول:

- سجّل الدخول إلى تطبيق QNB عبر الهاتف المحمول على جهاز Apple الخاص بك.
- اضغط على Apple Pay في الصفحة الرئيسية.
- اختر البطاقة واضغط على "Add to Apple Wallet" أسفل البطاقة.
- سيتم توجيهك إلى تطبيق Apple Wallet لإكمال خطوات التسجيل.
- عند اكتمال خطوات رقمنة بطاقتك ستظهر لك رسالة تأكيد وستصلك رسالة نصية.

تم إضافة بطاقتك الى Apple Wallet

5. هل يمكنني إضافة البطاقات الإضافية (Supplementary Cards) إلى Apple Pay؟

نعم، يمكنك إضافة البطاقات الإضافية مباشرة عبر تطبيق Apple Wallet.

6. هل توجد أي رسوم إضافية لاستخدام Apple Pay؟

لا يفرض QNB أي رسوم إضافية على معاملات Apple Pay.

7. هل Apple Pay آمنة؟

نعم، Apple Pay تستخدم تقنيات الترميز (Tokenization) إلى جانب Face ID أو Touch ID أو رمز المرور لتأمين المصادقة، كما أنها لا تخزن أو تشارك بيانات بطاقتك على الجهاز أو على خوادم Apple.

8. هل أحتاج إلى اتصال بالإنترنت لإجراء المدفوعات عبر Apple Pay؟

لا، الاتصال بالإنترنت مطلوب فقط عند إضافة البطاقة أو عرض المعاملات الجديدة، وليس عند تنفيذ عمليات الدفع أو عرض السجل السابق.

9. أين يمكنني استخدام Apple Pay؟

يمكنك استخدام Apple Pay في المتاجر التي تدعم الدفع اللائق، وداخل التطبيقات، وعلى المواقع الإلكترونية التي تقبل الخدمة، سواء داخل مصر أو خارجها. إنها طريقة آمنة وسهلة للدفع دون الحاجة إلى حمل بطاقتك الفعلية.

10. كيف يمكنني الدفع باستخدام Apple Pay؟

- **على iPhone:** اضغط مرتين على الزر الجانبي، ثم قم بالمصادقة باستخدام Face ID أو Touch ID أو رمز المرور، وقرب الجهاز من جهاز الدفع.
- **على Apple Watch:** اضغط مرتين على الزر الجانبي وقرب الساعة من جهاز الدفع.

11. كيف أستخدم Apple Pay عبر الإنترنت أو داخل التطبيقات؟

اختر Apple Pay أثناء عملية الدفع، ثم قم بالمصادقة باستخدام Face ID أو Touch ID أو رمز المرور.

12. هل تختلف حدود معاملات Apple Pay عن حدود البطاقة العادية؟

لا، معاملات Apple Pay تخضع لنفس الحدود اليومية المطبقة على بطاقات QNB الفعلية.

13. هل أحتاج إلى إدخال رقم التعريف الشخصي (PIN) عند استخدام Apple Pay؟

لا تحتاج إلى إدخال رقم الـ PIN عند الشراء عبر Apple Pay، ولكن قد يُطلب منك إدخاله عند السحب من أجهزة الصراف الآلي التي تدعم خاصية الالاتلامس عبر Apple Pay.

14. كم عدد بطاقات QNB التي يمكنني إضافتها إلى Apple Pay؟

يمكنك إضافة جميع بطاقات QNB الخاصة بك، ويعتمد الحد الأقصى لعدد البطاقات على سعة العنصر الآمن (Secure Element) في جهازك.

15. كم عدد الأجهزة التي يمكنني إضافة نفس البطاقة عليها؟

يمكنك إضافة نفس البطاقة على عدة أجهزة Apple، ولكن يجب إضافتها بشكل منفصل على كل جهاز عبر Apple Wallet أو تطبيق QNB Mobile Banking، حيث يحصل كل جهاز على رمز أمان (Token) خاص به ويعمل بشكل مستقل.

16. هل يمكنني استخدام بطاقتي الفعلية بعد إضافتها إلى Apple Pay؟

نعم، تظل بطاقتك الفعلية نشطة وقابلة للاستخدام كالمعتاد.

17. كيف يمكنني التأكد من نجاح عملية الدفع؟

بعد إتمام الدفع باستخدام Apple Pay، سيظهر على الشاشة إشعار بكلمة “تم” مع علامة صح ✓ تأكيدًا لنجاح العملية. كما قد تستقبل إشعارًا فوريًا من Apple Wallet أو تطبيق QNB Mobile Banking، وستظهر العملية أيضًا في كشف الحساب وفي تطبيق Wallet.

18. كيف يمكنني عرض سجل المعاملات عبر Apple Wallet؟

افتح تطبيق Wallet على iPhone، اختر البطاقة، وستظهر آخر 10 معاملات أسفلها مباشرة. للاطلاع على كشف حساب مفصل، يمكنك استخدام تطبيق QNB Mobile Banking أو خدمة الإنترنت البنكية.

19. ماذا أفعل إذا فشلت عملية الدفع أو تم رفضها؟

تحقق من توفر الرصيد أو من وجود اتصال بالشبكة. في حال استمرار المشكلة، يُرجى التواصل مع مركز خدمة عملاء QNB على الرقم 19700.

20. كيف تعمل عمليات الاسترداد (Refunds) مع Apple Pay؟

تتم عمليات الاسترداد وفق الإجراءات المعتادة لدى التاجر، وستظهر في حسابك بنفس طريقة المعاملات العادية بالبطاقة.

21. 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 واسحبها إلى المقدمة لتعيينها كالبطاقة الافتراضية.

22. كيف يمكنني إزالة بطاقة من Apple Wallet؟

افتح البطاقة داخل تطبيق Wallet، ثم اختر “إزالة البطاقة” - Remove Card -

23. إذا قمت بتغيير جهازي إلى جهاز Apple جديد، هل ستنقل بطاقتي تلقائيًا؟

لا، لن تنتقل بطاقتك تلقائيًا إلى الجهاز الجديد. ولأسباب أمنية، لا يتم تخزين بيانات البطاقة في iCloud أو نقلها بين الأجهزة. ستحتاج إلى إضافة بطاقتك مجددًا عبر تطبيق Apple Wallet أو من خلال QNB Mobile Banking وحذفه من جهازك القديم.

24. ماذا أفعل إذا فقدت جهازي أو تمت سرقة؟

- استخدم ميزة **Find My iPhone** لقفّل الجهاز عن بُعد، مما سيمنع الوصول إلى Apple Pay.
- كما يمكنك الاتصال بخدمة عملاء QNB على الرقم **19700** لطلب حذف أو تعليق الرموز الأمنية (Tokens) الخاصة بالبطاقات من الجهاز المفقود.

25. في حال احتجت إلى المساعدة، كيف يمكنني التواصل مع QNB مصر بخصوص Apple Pay؟

يمكنك الاتصال بخدمة عملاء QNB على الرقم **19700**، أو التواصل عبر الواتساب أو الدردشة المباشرة داخل تطبيق QNB Mobile Banking.