الأسئلة الشائعة حول خدمة Tap to Pay

١. ما هي خدمة Tap to Pay؟

هي خدمة محفظة رقمية متاحة من خلال تطبيق QNB للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، تتيح لك إجراء مدفوعات لا تلامسية آمنة باستخدام جهازك المحمول الذي يعمل بنظام Android، دون الحاجة إلى حمل بطاقتك الفعلية.

بعد إضافة بطاقتك إلى خدمة Tap to Pay، ما عليك سوى تقريب هاتفك المحمول من أي جهاز نقاط بيع (POS) يدعم الدفع اللاتلامسي، والدفع باستخدام بطاقة QNB التي تختارها في أي وقت ومن أي مكان.

٢. من يمكنه استخدام خدمة Tap to Pay؟

يمكن لجميع عملاء QNB مصر المستخدمين لتطبيق الخدمات الموبايل البنكي استخدام الخدمة، بشرط امتلاك بطاقة QNB، وجهاز محمول يعمل بنظام Android بإصدار ١٢ أو أحدث، مع تفعيل خاصية NFC على الجهاز المحمول.

٣. كيف يمكنني إضافة بطاقاتي إلى خدمة Tap to Pay؟

- سجّل الدخول إلى تطبيق QNB الموبايل البنكي على جهازك المحمول المؤمّن.
- اختر Tap to Pay، ثم حدد البطاقة التي ترغب في إضافتها.
- وافق على الشروط والأحكام، ثم تحقّق من هويتك باستخدام الرقم السري لمرة واحدة (OTP) الذي يتم إنشاؤه من خلال تطبيق m-Token أو يصلك عبر رسالة نصية قصيرة (SMS).
- ستتم إضافة بطاقتك بنجاح وتصبح جاهزة لإجراء المدفوعات اللاتلامسية.

٤. هل يمكنني إضافة البطاقات الإضافية إلى خدمة Tap to Pay؟

لا، فقط يمكن إضافة البطاقات الأساسية إلى خدمة Tap to Pay.

٥. هل توجد أي رسوم إضافية؟

لا تُفرض رسوم منفصلة على استخدام خدمة Tap to Pay. وتستمر الرسوم المعتادة لمعاملات البطاقة، إن وجدت، وفقًا للشروط والأحكام الخاصة ببطاقتك.

٦. هل يمكنني إضافة بطاقتي إلى خدمة Tap to Pay إذا لم تكن خاصية حماية الجهاز المحمول مفعّلة؟

لا. لإضافة بطاقتك واستخدام خدمة Tap to Pay، يجب تأمين جهازك المحمول باستخدام وسيلة حماية واحدة على الأقل، مثل الرقم السري (PIN) أو المصادقة البيومترية.

٧. هل يمكنني إضافة بطاقتي إلى خدمة Tap to Pay إذا لم تكن خاصية NFC مفعّلة؟

لا، يجب تفعيل خاصية NFC على جهازك المحمول حتى تتمكن من إضافة بطاقتك واستخدام خدمة Tap to Pay.

٨. كيف يمكنني التمييز من خلال الإيصال بين المعاملة التي تمت باستخدام بطاقتي الفعلية وتلك التي تمت باستخدام البطاقة الرقمية؟

يمكنك مراجعة شاشة تفاصيل Tap to Pay لمعرفة آخر أربعة أرقام من رقم البطاقة الرقمية المستخدمة في الدفع، ثم مطابقتها مع بيانات البطاقة الموضحة في إيصال جهاز نقاط البيع (POS).

٩. هل استخدام خدمة Tap to Pay آمن؟

نعم. تتم حماية بيانات بطاقتك على جهازك المحمول من خلال استبدال رقم بطاقتك الفعلي برقم بطاقة رقمية بديله.

١٠. أين يمكنني استخدام خدمة Tap to Pay؟

يمكنك استخدام خدمة Tap to Pay لدى المتاجر التي تقبل المدفوعات اللاتلامسية، سواء داخل مصر أو خارجها، دون الحاجة إلى حمل بطاقتك الفعلية.

١١. كيف يمكنني الدفع باستخدام خدمة Tap to Pay؟

الطريقة الأولى:

- سجّل الدخول إلى تطبيق QNB الموبايل البنكي، ثم اختر Tap to Pay.
- اختر البطاقة التي ترغب في استخدامها للدفع، ثم اضغط على زر ادفع الظاهر أسفل البطاقة.
- تحقّق من هويتك باستخدام وسيلة الحماية الخاصة بجهازك المحمول، ثم قرّب هاتفك المحمول من جهاز نقاط البيع (POS) الذي يدعم الدفع اللاتلامسي لإتمام المعاملة.
- ستظهر رسالة تأكيد «تم» على جهازك المحمول، كما ستظهر حالة المعاملة على جهاز نقاط البيع (POS).

الطريقة الثانية:

- قم بتعيين تطبيق QNB الموبايل البنكي كتطبيق الدفع اللاتلامسي الافتراضي من إعدادات NFC على جهازك المحمول.
- افتح قفل جهازك المحمول وقرّبه من جهاز نقاط البيع (POS) الذي يدعم الدفع اللاتلامسي.
- تحقّق من هويتك باستخدام وسيلة الحماية الخاصة بجهازك المحمول، ثم قرّبه مرة أخرى من جهاز نقاط البيع (POS) لإتمام المعاملة.
- ستظهر رسالة تأكيد « تم » على جهازك المحمول، كما ستظهر حالة المعاملة على جهاز نقاط البيع (POS).

١٢ . ما هي خاصية NFC؟

تقنية الاتصال قريب المدى (NFC - Near Field Communication) هي تقنية لاسلكية آمنة تُمكّن هاتفك المحمول من التواصل مع جهاز نقاط بيع (POS) يدعم الدفع اللاتلامسي عبر مسافة قصيرة جدًا. وتتيح لك استخدام نسخة رقمية من بطاقة QNB لإجراء المدفوعات اللاتلامسية باستخدام هاتفك المحمول بدلًا من بطاقتك الفعلية.

١٣. هل يمكن استخدام خدمة Tap to Pay للدفع عبر الإنترنت؟

لا، الخدمة متاحة حاليًا للمدفوعات اللاتلامسية عبر أجهزة نقاط البيع (POS) فقط.

١٤. هل توجد حدود إضافية للمعاملات؟

لا، تخضع جميع المعاملات للحدود المطبقة على بطاقتك.

١٥. هل أحتاج إلى إدخال الرقم السري للبطاقة (PIN) على جهاز نقاط البيع عند استخدام Tap to Pay؟

لا. يتم تأمين المدفوعات التي تتم عبر أجهزة نقاط البيع اللاتلامسية باستخدام وسيلة الحماية الخاصة بجهازك المحمول، سواء المصادقة البيومترية أو رمز المرور الخاص بالجهاز.

١٦. كم عدد البطاقات التي يمكن إضافتها إلى خدمة Tap to Pay؟

يمكنك إضافة ما يصل إلى خمس بطاقات.

١٧. ما البطاقات المؤهلة لاستخدام خدمة Tap to Pay؟

جميع بطاقات الخصم المباشر والائتمان للأفراد من Visa وMastercard مؤهلة للاستخدام.

١٨. هل يمكنني استخدام البطاقة الرقمية نفسها على أجهزة محمولة مختلفة؟

لا. لكل جهاز محمول بطاقات رقمية خاصة به، ويجب إضافة بطاقتك بشكل منفصل على كل جهاز محمول.

١٩. ماذا أفعل إذا قمت بتغيير جهازي المحمول؟

قم بإزالة بطاقاتك من خدمة Tap to Pay من خلال تطبيق QNB الموبايل البنكي على جهازك المحمول القديم. ويمكنك أيضًا حذف تطبيق QNB للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من جهازك المحمول القديم.

كما يمكنك التواصل مع خدمة عملاء QNB على الرقم ١٩٧٠٠، واختيار خيار الدعم المخصص لخدمة Tap to Pay من القائمة للحصول على المساعدة في إزالة بطاقاتك الرقمية.

حمل تطبيق QNB الموبايل البنكي على جهازك المحمول الجديد وسجّل الدخول، ثم أضف بطاقاتك مرة أخرى إلى خدمة Tap to Pay.

٢٠. هل يمكنني الاستمرار في استخدام بطاقتي الفعلية بعد إضافتها إلى خدمة Tap to Pay؟

نعم. تظل بطاقتك الفعلية نشطة ويمكن استخدامها كالمعتاد.

٢١. كيف يمكنني معرفة حالة المعاملة؟

بعد إجراء عملية دفع باستخدام Tap to Pay:

- ستظهر رسالة « تم » وعلامة صح على شاشة جهازك المحمول لتأكيد نجاح المعاملة.
- ستتلقى إشعارًا فوريًا (Push Notification) من تطبيق الموبايل البنكي يوضح ما إذا كانت المعاملة قد تمت الموافقة عليها أو رُفضت.
- ستتلقى رسالة نصية قصيرة (SMS) بالمعاملات التي تمت الموافقة عليها.
- ستظهر حالة المعاملة أيضًا على إيصال جهاز نقاط البيع (POS).

٢٢. كيف يمكنني الاطلاع على سجل معاملات Tap to Pay؟

سجّل الدخول إلى تطبيق QNB الموبايل البنكي واختر Tap to Pay. ستظهر معاملاتك الأخيرة أسفل البطاقة المحددة.

٢٣. ماذا أفعل إذا تم رفض عملية الدفع؟

قد يتم رفض المعاملة بسبب عدم كفاية الرصيد أو وجود مشكلات في الاتصال. إذا استمرت المشكلة، يُرجى التواصل مع خدمة عملاء QNB على الرقم ١٩٧٠٠ للحصول على المساعدة.

٢٤. كيف تتم عمليات استرداد الأموال باستخدام Tap to Pay؟

تتم عمليات استرداد الأموال وفقًا للإجراءات المعتادة لدى التاجر، وستظهر المبالغ المستردة في حسابك كما هو الحال مع معاملات البطاقات العادية.

٢٥. كيف يمكنني تعيين بطاقة اساسية للمدفوعات عبر NFC؟

يتم تعيين أول بطاقة تضيفها تلقائيًا كبطاقة اساسية.

لتغيير البطاقة الاساسية، تنقّل بين البطاقات المضافة في Tap to Pay واختر «اختيار كبطاقة اساسية».

٢٦. كيف يمكنني إزالة بطاقة من خدمة Tap to Pay؟

سجّل الدخول إلى تطبيق QNB الموبايل البنكي واختر Tap to Pay. حدد البطاقة التي ترغب في إزالتها، ثم اضغط على حذف.

يمكنك أيضًا التواصل مع خدمة عملاء QNB على الرقم ١٩٧٠٠ لطلب إزالة بطاقتك من خدمة QNB Tap to Pay.

٢٧. ماذا أفعل إذا فقدت جهازي المحمول؟

تواصل مع خدمة عملاء QNB على الرقم ١٩٧٠٠، واختر خيار الدعم المخصص لخدمة Tap to Pay من القائمة للإبلاغ عن فقدان جهازك المحمول وطلب إزالة جميع البطاقات الرقمية المسجلة عليه.

٢٨. إذا سجلت الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من جهاز محمول آخر، فهل ستظهر بطاقات Tap to Pay التي أضفتها سابقًا؟

لا. لن تظهر البطاقات التي أُضيفت إلى خدمة Tap to Pay على أحد الأجهزة المحمولة على جهاز محمول آخر. وستحتاج إلى إضافتها مرة أخرى.

٢٩. إذا تم إيقاف بطاقتي الفعلية، فهل يمكنني الاستمرار في استخدام بطاقتها الرقمية؟

لا. لن تتمكن من استخدام البطاقة الرقمية من خلال خدمة Tap to Pay إذا تم إيقاف البطاقة الفعلية.

٣٠. ماذا أفعل إذا احتجت إلى مساعدة في إضافة بطاقة أو كانت لدي استفسارات أخرى؟

اتصل بخدمة عملاء QNB على الرقم ١٩٧٠٠، واختر خيار الدعم المخصص لخدمة Tap to Pay من القائمة. يمكنك أيضًا التواصل معنا عبر WhatsApp أو من خلال خدمة المحادثة المباشرة (Live Chat) داخل تطبيق QNB للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.