أسئلة مكررة

إضافة بطاقتك

أيّ من بطاقات أمريكان إكسبريس يتاح لي استعمالها عبر Samsung Wallet؟

جميع البطاقات المفعّلة مؤهّلة، سواء كانت بطاقات شخصية أو بطاقات الشركات الصادرة عن أميكس (الشرق الأوسط) ش.م.ب. (مقفلة)، ولا يلزم أن تكون بطاقتك الحالية بطاقة لاتلامسيّة من أجل التمكن من استخدام خدمات Samsung Wallet.

البطاقة البلاتينية
بطاقة أمريكان إكسبريس الذهبية
بطاقة أمريكان إكسبريس
بطاقة أمريكان إكسبريس للشركات
بطاقة أمريكان إكسبريس البلاتينية الائتمانية
بطاقة أمريكان إكسبريس الائتمانية
بطاقة أمريكان إكسبريس الذهبية الائتمانية
بطاقة أمريكان إكسبريس الذهبية الائتمانية لبنك الخليج
بطاقة سنتشوريون

كيف يمكنني إضافة بطاقتي للدفع عبر Samsung Wallet؟

لاستخدام بطاقتك عبر Samsung Wallet، عليك اتخاذ بعض الخطوات السريعة. أولاً، عليك التأكد من تحديث برنامج تشغيل "Android Marshmallow" على جهازك. ثمّ، حمّل آخر تحديث من تطبيق Samsung Wallet إذا لم يكن موجوداً في جهازك، واحرص على استخدامك أحدث إصدار منه إن كان موجوداً مسبقاً على جهازك. بعدها، لإضافة بطاقتك المؤهلة من أمريكان إكسبريس، افتح تطبيق Samsung Wallet ثم اضغط على "Add". عند إضافة بطاقتك، يمكنك اختيار التقاط صورة لبطاقتك الفعلية و ملء حقول معلومات البطاقة، أو يمكنك إدخال معلومات بطاقتك يدوياً. لكل بطاقة تضيفها، ستحتاج إلى إدخال رمز الأمان وعنوان إرسال فواتير أميكس، وقبول شروط استخدام أمريكان إكسبريس لخدمة Samsung Wallet. هذه الخدمة خاضعة لشروط وأحكام أمريكان إكسبريس، و Samsung أيضاً.

أين أجد رمز الحماية؟ ولماذا هو مطلوب؟

لأسباب أمنية، سيُطلب منك إدخال رمز الحماية الخاص بك عند إضافة بطاقتك إلى Samsung Wallet. رمز الحماية لبطاقة أمريكان إكسبريس الخاصة بك (معرف البطاقة أو رقم تعريف العميل) هو الرقم المكون من ٤ أرقام المطبوع بالكتابة غير المنقوشة فوق رقم حساب بطاقتك على الوجه الأمامي من البطاقة البلاستيكية الخاصة بك.

طُلب مني استلام رمز التحقق لمرة واحدة، فما هو؟ ولماذا هو مطلوب؟

لأغراض أمنية، قد نطلب منك إدخال رمز التحقق لمرة واحدة لتأكيد هويتك. هذا الرمز عبارة عن سلسلة فريدة من الأرقام و/أو الأحرف التي سيتم إرسالها إلى رقم هاتفك أو عنوان بريدك الإلكتروني المسجل لدينا. إذا طُلب منك ذلك، يرجى تحديد الطريقة التي ترغب بها في تلقي رمز التحقق لمرة واحدة، ثم إدخال هذا الرمز في المكان المناسب. يرجى ملاحظة أنك ستحتاج إلى اتصال إنترنت فعال و/أو اتصال بيانات لتلقي رمز التحقق لمرة واحدة. قد تنتهي صلاحية رمز التحقق لمرة واحدة إذا لم تتمكن من إدخاله في ما لا يتجاوز الـ 10 دقائق. يمكنك طلب رمز آخر عن طريق تحديد خيار التحقق المفضل لديك مرة أخرى. إذا لم تتمكن من الحصول على رمز التحقق لمرة واحدة، يرجى الاتصال بخدمة عملاء أمريكان إكسبريس عبر الرقم الموجود خلف بطاقتك.

هل يمكنني إضافة عدة بطاقات لخدمة Samsung Wallet؟

نعم. Samsung Wallet يتيح لك إضافة ما يصل إلى عشر بطاقات دفعة واحدة لخدمة Samsung Wallet على الهاتف. قد تحدّ جهة إصدار بطاقتك من عدد البطاقات التي يمكنك إضافتها في الوقت الواحد.

هل يمكنني إضافة بطاقتي على عدة هواتف لخدمات Samsung Wallet؟

نعم، يمكنك إضافة بطاقة أمريكان إكسبريس المؤهلة عبر هواتف متعددة. لكل هاتف من هواتفك، ستحتاج إلى إضافة بطاقتك من خلال تطبيق Samsung Wallet. إذا كانت لديك مشكلة في إضافة بطاقات إضافية، يرجى الاتصال بخدمة عملاء أمريكان إكسبريس على الرقم الموجود خلف بطاقتك. ننصح بإضافة بطاقاتك إلى الهاتف الخاص بك لتجنب عمليات الشراء غير المصرح بها.

بعد إضافة بطاقتي، كيف يمكنني تعطيل إمكانية إجراء المدفوعات، أو حذف البطاقات من هاتفي؟

يمكنك إزالة بطاقتك من تطبيق Samsung Wallet عن طريق تحديد بطاقتك والضغط على "More" في الزاوية العليا من جهة اليمين من الشاشة واختيار "Delete card".

إجراء الدفع

كيف يمكنني إجراء عمليات الدفع باستخدام Samsung Wallet؟

لاستخدام Samsung Wallet عند الشراء، يجب عليك أولاً إضافة بطاقتك المؤهلة إلى هاتف Samsung الخاص بك، والذي يدعم التطبيق. وبمجرد إضافة بطاقتك، اسحب الشاشة للأعلى عندما ترى زر الصفحة الرئيسية. يمكنك عوض عن ذلك أيضاً أن تفتح تطبيق Samsung Wallet، ومن الصفحة الرئيسية حدد البطاقة التي تريد الدفع بها. بعد ذلك، سيتم التحقق من المعرّفات البايومتريّة (مثلا مطابقة البصمة، الوجه، أو العين)، أو الرمز السري الخاص بـ Samsung Wallet. لإتمام المعاملة، قم بتمرير هاتفك فوق قارئ البطاقة قرب الموضع الذي تمرر فيه البطاقات لإكمال المعاملة. سيخبرك قارئ البطاقة أو أمين الصندوق بمجرد اكتمال عملية الشراء.

كيف يمكنني إرجاع ما يتم شراؤه باستخدام Samsung Wallet؟

إذا كنت بحاجة إلى إرجاع مشترياتك التي تم اقتناؤها عبر Samsung Wallet، فقد يُطلب منك تقديم آخر أربعة أرقام من رقم بطاقتك الرقمية (بدلاً من رقم بطاقتك الفعليّة). يمكنك الاطلاع على رقم بطاقتك الرقميّة في الجهة اليسرى من البطاقة في تطبيق Samsung Wallet.

هل يمكنني الاستمتاع بكافة مزايا أمريكان إكسبريس (كنقاط Membership Rewards) عندما أستخدام Samsung Wallet؟

نعم، ستحصل على جميع المكافآت ومعايير الأمان والمزايا نفسها لبطاقة أمريكان إكسبريس المؤهلة عند استخدامك Samsung Wallet.

إدارة حسابك

أين يمكنني عرض وإدارة بطاقتي في Samsung Wallet؟

يمكنك عرض وإدارة البطاقات الخاصة بك في تطبيق Samsung Wallet. اضغط على بطاقتك وقم بسحب الشاشة للأسفل لعرض تفاصيل بطاقتك بما في ذلك المعاملات ورقم بطاقتك الرقمية. لديك أيضاً القدرة على حذف بطاقتك من الهاتف.

ما هي الإشعارات التي أتلقاها؟ و كيف يمكنني تشغيل/إيقاف الإشعارات و المعاملات الخاصة ببطاقتي في Samsung Wallet على هاتفي؟

ستتلقى "Card Notifications" (إشعارات/المعاملات) لعمليات الشراء التي تجريها باستخدام بطاقة أمريكان إكسبريس عبر Samsung Wallet وبطاقتك الفعلية. لإيقاف إشعارات البطاقة لجميع البطاقات، افتح تطبيق Samsung Wallet، وانقر على "Settings"، ثم "Notifications". نلفت انتباهك إلى أنه من خلال إيقاف تشغيل إشعارات البطاقة، لن تتلقى تحديثات تفعيل البطاقة وإشعارات المعاملات من Samsung Wallet بعد الآن.

هل يمكنني استخدام Samsung Wallet بمجرد استبدال بطاقتي؟

نعم، ولكن عليك انتظار التسليم الفعلي لبطاقتك البديلة الجديدة. ما عليك بعدها إلا أن تقوم بتفعيل بطاقتك البديلة عن طريق الاتصال بفريق خدمة العملاء لدينا، وذلك عبر تطبيق Amex MENA أو الخدمات الإلكترونية. عند الانتهاء من هاتين الخطوتين، سيتم تحديث Samsung Wallet بالبطاقة البديلة تلقائياً وتكون جاهزة للاستخدام.

مدفوعات آمنة مع أمريكان إكسبريس و Samsung Wallet

ما مدى أمان عمليات الدفع عبر Samsung Wallet؟

بطاقتك في Samsung Wallet محمية بواسطة Samsung Wallet PIN أو معرفاتك البايومتريّة (مثلا مطابقة البصمة، الوجه، أو العين). من أجل أمان معاملاتك عند إجراء عملية شراء باستخدام Samsung Wallet، يجب عليك تأكيد الهويّة عبر تطبيق Samsung Wallet باستخدام المعرّفات البايومتريّة (مثلا مطابقة البصمة، الوجه، أو العين)، أو الرمز السرّي الخاص بـ Samsung. يتم استخدام رقم البطاقة الرقمية الفريد عبر رقم حساب بطاقتك الفعلي لإجراء عملية شراء باستخدام Samsung Wallet. سيتم تخزين جميع معلومات الدفع الخاصة بك بشكل آمن على هاتفك باستخدام Samsung KNOX. لن يتم عرض تفاصيل بطاقتك الفعلية في التطبيق مطلقاً أو مشاركتها مع التاجر عند إجراء المدفوعات.

كيف يمكنني ضمان أمان بطاقتي في Samsung Wallet؟

يجب أن تحافظ على أمن جهازك وبياناتك الخاصة في جميع الأوقات – بنفس الطريقة التي تستخدمها مع بطاقتك الفعلية أو رقم التعريف الشخصي. لا تشارك بياناتك الخاصة والسرية الخاصة بجهازك مطلقاً ولا تسمح لشخص آخر بتسجيل المعرّفات البايومتريّة (مثلا مطابقة البصمة، الوجه، أو العين) على جهازك، حيث سيتمكن هذا الشخص من إجراء مدفوعات باستخدام بطاقتك. إذا سمحت لشخص ما بالوصول، فستكون مسؤولاً عن استخدامه لبطاقتك. نوصيك دائماً باستخدام ميزة قفل الجهاز على جهاز Samsung الخاص بك وتحميل بطاقتك على هاتفك فقط.

لماذا يختلف رقم بطاقتي في Samsung Wallet عن رقم بطاقتي المعتاد؟

بدلاً من استخدام رقم بطاقتك، يمنحك Samsung Wallet رقم فريداً ومشفراً لبطاقتك الرقمية. عند إجراء عملية الشراء، يتم استخدام هذا الرقم، جنبًا إلى جنب مع الرمز الخاص بالمعاملة، لمعالجة مدفوعاتك. هذا يعني أن التجار لن يروا تفاصيلك السريّة أبداً.

هاتفي فُقد أو سَرق – ماذا أفعل؟

اتصل بنا على الفور باستخدام الرقم الموجود خلف بطاقتك في حالة فقد جهاز Samsung الخاص بك أو سرقته أو اختراقه بأي شكل من الأشكال. يمكننا تعليق أو إزالة بطاقتك من Samsung Wallet لمنع المزيد من الاستخدام الغير مصرح به.

يمكنك أيضاً الذهاب إلى "Find My Mobile" من Samsung لمساعدتك في العثور على هاتفك وقفله ومحو بياناته.

ماذا لو فقدت بطاقتي؟

من السهل والسريع طلب استبدال مجاني – ما عليك سوى الاتصال بنا على الفور على 22594455 (965+).

عليك انتظار استلامك لبطاقتك البديلة الجديدة وتفعيلها. عند الانتهاء من هاتين الخطوتين، سيتم تحديث محفظة Samsung Wallet الإلكترونية الخاصة بك بالبطاقة البديلة تلقائياً وسوف تكون جاهزة للاستخدام.

هناك مشكلة؟

أواجه مشكلة في برنامج أو جهاز هاتفي. ماذا علي أن أفعل؟

إذا كنت تواجه صعوبة في استخدام البرامج أو الأجهزة، فيرجى زيارة مركز مساعدة Samsung.

الشروط والأحكام

تُعد Samsung و Samsung Wallet و Samsung Pay و Galaxy S (وأسماء الأجهزة الأخرى) و Samsung Knox علامات تجارية مسجلة لشركة Samsung Electronics، المحدودة. وقد تكون أسماء الشركات والمنتجات الأخرى المذكورة علامات تجارية لمالكيها المعنيين. إن الصور التوضيحيّة معّدة للتوضيح والمحاكاة، قد يختلف المظهر الفعلي للتطبيق وتوابعه. Samsung Wallet متاح على أجهزة Samsung محدّدة ولا يشمل جميع طرازات أجهزة Samsung.

صدرت هذه البطاقة من أميكس (الشرق الأوسط) ش.م.ب. (مقفلة) بترخيص من أمريكان إكسبريس.
أمريكان إكسبريس علامة مسجلة لدى شركة أمريكان إكسبريس.
أميكس (الشرق الأوسط) ش.م.ب. (مقفلة) هي شركة مرخصة وخاضعة لقوانين مصرف البحرين المركزي كشركة تمويل.