

GENERAL

1. What is Google Pay?

Google Pay is an easy, secure and fast mobile contactless payment solution that enables customers to make purchases using eligible Android devices at Near Field Communication (NFC) compatible Point of Sale (POS) terminals in stores, in apps, and on the web. Google Pay can be used everywhere contactless payments are accepted.

2. Where can I use Google Pay?

You can use Google Pay for in store payments where NFC payments are accepted. Google Pay is accepted anywhere you see either of these symbols at checkout:



You can also use Google Pay for payments in participating in-app merchants and on participating websites whenever you see the Buy with Google Pay button:



3. Which devices are compatible with Google Pay?

Google Pay works on any Android devices running Android Lollipop 5.0 or higher. For in-store payments, the devices will need to have Near Field Communication (NFC) capabilities and Host Card Emulation (HCE) functions. You can make in-app or online payment even if your device does not have NFC capabilities.

4. Which Citi Cards work with Google Pay?

All Citi Mastercard Credit Cards, issued by Citibank UAE are eligible for use on Google Pay.

5. What do I do if I have a Visa credit card issued by Citi?

Please reach out to the Citiphone team at +971 4 311 4000 to have your Citi Visa Credit Card converted to a Citi Mastercard variant. You can then add the new Citi Mastercard Credit Card into Google Pay.

6. Why should I use Google Pay instead of my plastic credit card?

Google Pay makes checkout quick and easy by allowing you to make purchases using your eligible device. You will continue to enjoy the same Citi Credit Card rewards and benefits. Additionally, Google Pay protects your payment information with multiple layers of security to help keep your account safe.

7. How does Google Pay work?

Google Pay uses Near Field Communication (NFC) to make contactless mobile payments. This ensures that Google Pay will work everywhere contactless payment are accepted. Near Field Communication (NFC) enables devices in close proximity to communicate without any physical contact. Payment transactions can be completed by simply waving the NFC enabled device on contactless terminals.

8. Are there any charges to use Google Pay?

There are no charges for using Google Pay.

GETTING STARTED

9. How can I setup my Citi Credit Cards (existing/ new) with Google Pay?

Open the Google Wallet™ app or download it on Google Play. Tap 'Add to Wallet' and follow the instructions. Take a picture of your card or enter the card details. Verify your card if needed. Then you're all set!. Once verified your Citi Credit Card is ready to use for Google Pay.

10. How long will it take me to activate a card in Google Pay?

The approval and activation process is generally instant. But it may take up to 15 minutes in some instances for your request to be approved. If the card is not activated in Google Pay after that time, try removing the card and adding it again. If this does not help, please call CitiPhone.

11. How can I set my Citi Credit Card as the default card in the Google Wallet app?

We strongly suggest you set Citi as your default card on the Google Wallet app. Open the Google Wallet app, select the card that you wish to set as the default card and enable it as default for contactless.

12. I received an email alert from Citi that my payment information is linked to my Google Account. When is my payment information linked to my Google Account?

Your payment information will be linked to your Google Account when you have successfully set up your card with Google Pay. To view and manage the payment information you have on file with Google Pay, visit the Google payments center, <https://payments.google.com/>

13. Can I setup the same Citi Credit Card to Google Pay on more than one device?

Yes, you can setup your Citi Credit Card on more than one device, up to a limit of 4 devices per card.

14. When I setup my Citi Credit Card on Google Pay, will both my primary and supplementary cards be added automatically?

No, each card is treated separately for Google Pay

15. The image of my credit card in Google Wallet does not match that of my physical plastic card. Is this an issue?

The Citi Credit Card displayed in Google Wallet may not always exactly match your physical card. You have added your card successfully if you see the following elements:

- Citi® logo
- Mastercard logo
- The last four digits of your card number

16. How do I remove my Citi Credit Card from Google Wallet?

You can remove your Citi Credit Card from the Google Pay service via the Google Wallet app. Alternatively, you can remove a Citi Credit Card by calling CitiPhone. A CitiPhone banker may request additional information to identify your card number in Google Wallet (device name, the last four digits of your digital card number in Google Wallet). Do note that after you remove your card from Google Wallet, your plastic card will continue to work as usual.

SAEFTY

17. Is Google Pay safe?

Google Pay protects your payment info with multiple layers of security to help keep your account safe. Your actual card number is never stored on your device. When you use your phone to pay in stores, Google Pay does not send your actual credit card number with your payment. Instead, an encrypted Device Card Number (i.e. Virtual Account Number, visible in the Google Pay app) is used to represent your card information so your real card details are never shared with the merchants.

18. What is a Device Card Number or DPAN?

For enhanced security, your actual credit card number will never be stored on the phone or exposed to the merchant. Your card number will instead be replaced by a unique Device Card Number (i.e. Virtual Account Number, visible in the Google Pay app). This Device Card Number will then be transmitted to merchants in place of your actual card number for purchases.

19. Can I call CitiPhone to have my Citi Credit Card setup with Google Pay, remove my card, deactivate my card on a particular device, or reactivate it in Google Wallet?

You cannot add your Citi Credit Card to Google Wallet through CitiPhone. However, a CitiPhone representative can help you remove your card from, temporarily block it on your Android™ devices or reactivate it back in Google Wallet.

20. What should I do if my device is lost or stolen?

If your phone is ever lost or stolen, you can find, lock and erase it using Find My Device, <https://www.google.com/android/find>.

You may also contact us by calling CitiPhone to suspend or remove your cards from Google Pay. The Device Card Number(s) of your Citi Credit Cards enrolled on Google Pay™ on the device will be blocked. You can continue to use your cards via other channels.

21. What should I do if I lose my original physical card?

If your card is lost or stolen, please contact us immediately on CitiPhone. Your physical card will be blocked immediately and that would stop transactions on that card (including on Google Pay). The Citi Credit Card will be disabled on your Google Pay. You would need to register the replacement card once you receive it will need to add the card to the Google Pay app.

22. What do I do if I want to change my Android device but it still has Citi Credit Cards in Google Wallet?

Make sure to remove all your cards from Google Wallet before you change your device.

23. Will my Google Pay information still be on my device if it is formatted?

No. Formatting your device will remove all payment cards registered on your device.

24. What will happen if I update my Google device?

Updating your device will not affect Google Pay operation or settings. If you experience any difficulties after updating your device, please contact Google Support.

25. Does Google Pay have access to my Citi accounts?

No. Google Pay does not have access to your Citi Credit Card accounts.

26. How do I keep my device and card details secure?

- Never leave your device unattended
- Use passcode or fingerprint or Face ID recognition
- Change your device passcode if you are doubtful anyone else knows it
- Only register your own fingerprint and do not allow anyone else to add their fingerprints to your device
- Please be aware of unsolicited messages asking you to reveal any personal or financial information, to allow access to your devices or to install software.
- Contact us as soon as possible if you suspect any unauthorized use of your device, if it is lost/stolen, or if you think your details have been compromised
- Register for and use Find My Device, <https://www.google.com/android/find..> This will allow you to find, lock and delete details on your phone if it is lost or stolen
- Make sure your contact details are up to date with us so we can get in touch with you quickly should we need to

PAYMENTS**27. Do I need to be connected to Wi-Fi or my cellular data network to use Google Pay?**

You would need an internet connection to enroll cards / disable cards from Google Pay. To make Google Pay transactions, you do not need to have a cellular data or Wi-Fi connection. Please note that Google Pay may require you to periodically login to the app and connect to the internet with your device to keep the app active.

28. How do I pay with Google Pay?

To pay in stores, simply unlock your Android phone and hold it near the terminal until you see a blue check mark. You do not even need to open the app.

To make most purchases in stores, you need to unlock your phone. You won't need to unlock it for certain small payments, but you can only make a limited amount of locked transactions before your phone will ask you to unlock it. For transactions above AED 300 authentication will be required.

29. How will I know a transaction was successful?

After completing a payment using Google Pay, payment confirmation will be displayed on your mobile screen. Additionally, you will continue to receive transaction confirmation through Citi Alerts or SMS on your registered mobile number.

30. I am unable to add/use my card on Google Pay. What should I do?

Please pay with your physical Citi Credit Card and contact CitiPhone for further assistance.

31. How do I return an item paid for with Google Pay?

You will be able to return merchandise that you purchased using Google Pay based on the store's return policy. Such returns are treated in the same way as regular card purchase refunds. If you return an item purchased via Google Pay, the store may ask you to provide the original receipt, the last four digits of your digital card number in Google Pay and/or require you to tap your phone on the payment terminal to reverse the transaction. You can find your digital card number in Google Pay by selecting your Card in the Google Pay app and scrolling down to your card details.

32. Why do I see a blue check mark on my Android device when the terminal in the shop says the payment has been declined?

The blue check mark means that the Android device has passed the payment details to the terminal. Payment declined could be due to a decline by the association or the bank for many reasons, e.g. insufficient funds.

33. The cashier asked for the last 4 digits of the card, but the transaction still did not go through. What should I do?

When a merchant asks for the last four digits of the card, please provide the last four digits of the Device Account Number, instead of the physical card. To find the last four digits of your Device Account Number for your Card, you can find your digital card number in Google Pay by selecting your Card in the Google Pay app and scrolling down to your card details

34. How do I dispute a charge?

Cancellation of a payment made with Google Pay is similar to that of a payment made with a plastic card. Please contact the merchant to request cancellation/refund. If you wish to dispute a charge, please call CitiPhone or use the "Write to Us" form at www.citibank.ae

35. Can I use Google Pay at an ATM?

No, you cannot.

36. Are there any transaction limits on Google Pay payments?

No there is no transaction limit for Google Pay payments, unless otherwise indicated/mandated in the territory of use or by the bank providing the terminal services/ payment gateway (acquirer).

ACCOUNTS

37. How much of the card's credit limit can I use for Google Pay?

Your entire available credit limit is ready for you to use after the credit card has been added to the Google Pay, the same way as with a regular card, subjected to transaction limit of the terminal service provider.

38. Can I view my transaction history in Google Wallet app?

You can view the recent transactions made with your Citi Credit Cards via Google Pay in the Google Wallet app. Simply tap on a Citi Credit Card in the app to see the recent Google Pay transactions made with that card.

39. How do I know if a transaction is a Google Pay transaction?

Google Pay transactions appearing on your statement, Citi Online via the Citi Mobile app will show the last four digits of the DPAN used for payment.

40. What do I do if my card is renewed close to expiration or reissued due to damage, fraud or loss?

If a new Citi credit card is reissued to you as a result of card damage or is renewed close to expiration, then your card information in Google Pay will be updated automatically. You will not need to add your new card to Google Pay when you receive it.

Kindly note that this updating will not apply when your physical Citi credit card is replaced due to reported loss, theft, fraud or unauthorized use. You will need to add the new replaced card to Google Pay.

41. How do I know if my card information in Google Pay has been updated?

You will receive an SMS/e-mail alert to notify you of the update.

42. Can I use Google Pay to pay for purchases after my card information has been automatically updated on Google Pay for renewal & some reissue cases?

You can continue paying with Google Pay even without activating your reissued plastic Citi credit card but we suggest you activate your reissued plastic card as soon as you receive it.

43. Will a Citi Credit Card work with Google Pay if the actual card has been closed or blocked?

No, if your actual Citi Credit Card has been closed or blocked, you will not be able to pay with Google Pay.

44. Will I still earn rewards on my card when I pay with Google Pay?

When you pay with Google Pay, you will earn the same reward points that you get on using your physical Citi Credit Card.

If you require any additional assistance with your Citi Credit Cards or the details of your transaction, please contact our Citiphone at +971 4 3114000.

لمحة عامة

1. ما هو جوجل باي؟
يُعد جوجل باي حلاً سهلاً وآمناً وسريعاً للدفع من دون تلامس عبر الهاتف المتحرك، إذ يتيح للعملاء إجراء العمليات الشرائية باستخدام أجهزة أندرويد مزودة بخاصية الاتصال القريب المدى المتوافقة مع نقاط البيع في المتاجر والتطبيقات والمواقع الإلكترونية. ويمكن استخدام جوجل باي في أي مكان تُقبل فيه عمليات الدفع من دون تلامس.
2. أين يمكنني استخدام جوجل باي؟
يمكنك استخدام جوجل باي عند الدفع في المتاجر التي يتم فيها قبول المدفوعات بخاصية الاتصال القريب المدى. ويتم قبول جوجل باي في أي مكان يعرض أياً من هذه الرموز عند الدفع:



يمكنك أيضاً استخدام جوجل باي لتسديد المدفوعات لدى التجار المشاركين في التطبيق وعلى المواقع الإلكترونية المشاركة حيث يظهر زر الشراء باستخدام جوجل باي:

Buy with Pay

3. ما الأجهزة المتوافقة مع جوجل باي؟

يعمل جوجل باي على أي من أجهزة أندرويد التي تعمل بنظام أندرويد لوليبوب ٥.٠ أو إصدار أحدث. فيما يتعلق بتسديد المدفوعات في المتاجر، سوف تحتاج الأجهزة إلى إمكانيات الاتصال القريب المدى ووظائف محاكاة بطاقة المضيف. يمكنك الدفع من التطبيق أو عبر الإنترنت حتى إذا كان جهازك لا يدعم إمكانيات الاتصال القريب المدى.

4. أي من بطاقات سيتي تعمل مع جوجل باي؟

جميع بطاقات ائتمان سيتي ماستركارد الصادرة عن سيتي بنك الإمارات العربية المتحدة مؤهلة للاستخدام على جوجل باي.

5. ماذا أفعل إذا كان لدي بطاقة ائتمان فيزا صادرة عن سيتي؟

يُرجى التواصل مع فريق سيتي فون على الرقم +971 4 311 4000 لتحويل بطاقة ائتمان سيتي فيزا الخاصة بك إلى أحد إصدارات سيتي ماستركارد. يمكنك بعد ذلك إضافة بطاقة ائتمان سيتي ماستركارد الجديدة إلى جوجل باي.

6. لماذا يجب استخدام جوجل باي بدلاً من بطاقة الائتمان البلاستيكية؟

يجعل جوجل باي عملية الدفع سريعة وسهلة إذ يتيح لك إتمام عمليات الشراء باستخدام جهازك المؤهل. وسوف تستمر في الاستفادة من المكافآت والمزايا نفسها التي تقدمها بطاقة سيتي الائتمانية. بالإضافة إلى ذلك، يوفر جوجل باي حماية تامة لبيانات الدفع الخاصة بك من خلال مستويات متعددة من الإجراءات الأمنية لضمان الحفاظ على حسابك آمناً.

7. كيف يعمل جوجل باي؟

يستخدم جوجل باي تقنية الاتصال القريب المدى لإجراء المدفوعات على أجهزة الهاتف المتحرك من دون تلامس، مما يجعل جوجل باي متاح للاستخدام في كل مكان يُقبل فيه الدفع من دون تلامس. إن تقنية الاتصال القريب المدى تُمكن الأجهزة الموجودة على مقربة من الاتصال دون أي اتصال مادي. ويمكن إتمام معاملات الدفع ببساطة عن طريق التلويح بالجهاز المزود بتقنية الاتصال القريب المدى على النقاط التي تعمل من دون تلامس.

8. هل يتم تطبيق أي رسوم عند استخدام جوجل باي؟

لا توجد رسوم لاستخدام جوجل باي.

بدء التجربة

9. كيف يمكنني إضافة بطاقات سيتي الائتمانية (الحالية/ الجديدة) إلى جوجل باي؟

افتح تطبيق محفظة جوجل أو قم بتنزيله من متجر جوجل بلاي. اضغط على "إضافة إلى محفظة" واتبع التعليمات. التقط صورة لبطاعتك أو أدخل تفاصيل البطاقة. تحقق من بيانات بطاعتك إذا لزم الأمر. وهكذا تكون قد أضفت البطاقة بنجاح! بمجرد التحقق من بطاقة سيتي الخاصة بك، تكون بطاقة الائتمان الخاصة بك جاهزة للاستخدام.

10. ما المدة التي يستغرقها تفعيل بطاقة في جوجل باي؟

بشكل عام، تكون عملية الموافقة والتفعيل فورية. غير أنه في بعض الحالات قد تستغرق الموافقة على طلبك ما يصل إلى ١٥ دقيقة. إذا لم يتم تفعيل البطاقة في جوجل باي بعد ذلك الوقت، قم بإزالة البطاقة وإضافتها مرة أخرى. وإذا لم تتمكن من حل المشكلة، يُرجى التواصل مع سيتي فون.

11. كيف يمكنني تعيين بطاقة سيتي الائتمانية كبطاقة افتراضية في تطبيق محفظة جوجل؟

ننصحك بتعيين بطاقة سيتي كبطاقتك الافتراضية في تطبيق محفظة جوجل. افتح تطبيق محفظة جوجل، واختر البطاقة التي ترغب في تعيينها كبطاقة افتراضية ثم قم بتعيينها كبطاقة افتراضية للدفع من دون تلامس.

12. تلقيت تنبيهاً عبر البريد الإلكتروني من سيتي يفيد بأن معلومات الدفع الخاصة بي مرتبطة بحساب جوجل الخاص بي. متى

يتم ربط معلومات الدفع الخاصة بي بحسابي في جوجل؟

يتم ربط معلومات الدفع الخاصة بك بحساب جوجل الخاص بك عند إضافة بطاقتك بنجاح إلى جوجل باي. لعرض وإدارة معلومات الدفع المسجلة في ملف جوجل باي، قم بزيارة مركز مدفوعات جوجل على الرابط التالي: <https://payments.google.com>.

١٣. هل يمكنني إضافة نفس بطاقة سيتي الائتمانية إلى جوجل باي على أكثر من جهاز؟
نعم، يمكنك إضافة بطاقة ائتمان سيتي الخاصة بك على أكثر من جهاز، وذلك بحد أقصى ٤ أجهزة لكل بطاقة.

١٤. عندما أضيف بطاقة إلى جوجل باي، هل يتم إضافة بطاقتي الأساسية وبطاقتي الإضافية تلقائياً؟
كلا، يتم التعامل مع كل بطاقة على حدة في جوجل باي.

١٥. صورة بطاقتي الائتمانية في محفظة جوجل غير متطابقة مع صورة بطاقتي البلاستيكية الفعلية. هل يشكل هذا الأمر مشكلة؟

قد لا تتطابق بطاقة سيتي الائتمانية الموجودة في محفظة جوجل تماماً مع بطاقتك الفعلية. وتكون البطاقة قد أضيفت بنجاح إذا رأيت العناصر التالية:

- شعار سيتي*
- شعار ماستركارد
- الأرقام الأربعة الأخيرة من رقم بطاقتك

١٦. كيف يمكنني إزالة بطاقة ائتمان سيتي الخاصة بي من محفظة جوجل؟

يمكنك إزالة بطاقة ائتمان سيتي الخاصة بك من جوجل باي عبر تطبيق جوجل باي أو عن طريق التواصل مع سيتي فون. قد يطلب موظف سيتي فون معلومات إضافية لتحديد رقم بطاقتك في محفظة جوجل (اسم الجهاز، والأرقام الأربعة الأخيرة من رقم بطاقتك الرقمية في محفظة جوجل). والجدير بالذكر أنه بعد إزالة بطاقتك من محفظة جوجل، يمكنك الاستمرار في استخدام بطاقتك البلاستيكية كالمعتاد.

الأمان

١٧. هل جوجل باي منصة آمنة؟

يوفر جوجل باي حماية تامة لبيانات الدفع الخاصة بك من خلال مستويات متعددة من الإجراءات الأمنية لضمان الحفاظ على حسابك آمناً. ولا يتم تخزين رقم بطاقتك الفعلي على جهازك مطلقاً، وعندما تستخدم هاتفك للدفع في المتاجر، لا يرسل جوجل باي رقم بطاقتك الائتمانية الفعلي مع دفعتك، وبدلاً من ذلك، يستخدم رقم بطاقة الجهاز المشفر (أي رقم الحساب الافتراضي الظاهر في تطبيق جوجل باي) لتقديم معلومات بطاقتك، وذلك حتى لا يتم مشاركة تفاصيل بطاقتك الحقيقية مطلقاً مع التجار.

١٨. ماذا يعني رقم بطاقة الجهاز؟

لا يتم تخزين رقم بطاقتك الائتمانية الفعلي على الهاتف ولا يتم مشاركته مطلقاً مع التجار، وذلك لضمان مستويات إضافية من الأمان. وبدلاً من ذلك، يتم استبدال رقم بطاقتك برقم بطاقة جهاز مميز (أي رقم الحساب الافتراضي الظاهر في تطبيق جوجل باي). ويتم بعد ذلك إرسال رقم بطاقة الجهاز هذا إلى التجار بدلاً من رقم بطاقتك الفعلي للمشتريات.

١٩. هل يمكنني الاتصال بـ "سيتي فون" لإضافة بطاقة سيتي الائتمانية إلى جوجل باي أو إزالتها، أو إلغاء تنشيط بطاقتي على جهاز معين، أو إعادة تنشيطها في محفظة جوجل؟

لا يمكنك إضافة بطاقة ائتمان سيتي الخاصة بك إلى محفظة جوجل من خلال الاتصال بـ "سيتي فون". غير أنه يمكن لممثل سيتي فون مساعدتك في إزالة بطاقتك من أجهزة أندرويد أو حظرها مؤقتاً، أو إعادة تنشيطها على محفظة جوجل.

٢٠. ماذا أفعل في حال فقدان جهازي أو سرقتي؟

في حال فقدت هاتفك أو تمت سرقتي، يمكنك العثور عليه وغلقه ومسح بياناته باستخدام خاصية "العثور على جهازي" وذلك من خلال الرابط التالي: <https://www.google.com/android/find>.

يمكنك أيضاً التواصل معنا عن طريق الاتصال بـ "سيتي فون" لتعليق بطاقتك أو إزالتها من جوجل باي. سوف يتم حظر رقم (أرقام) بطاقة الجهاز الخاصة ببطاقات سيتي الائتمانية المسجلة في جوجل باي على الجهاز؛ علماً بأنه يمكنك الاستمرار في استخدام بطاقتك عبر القنوات الأخرى.

٢١. ماذا أفعل إذا فقدت بطاقتي الأصلية الفعلية؟

في حال فقدت بطاقتك أو تمت سرقتها، يُرجى التواصل معنا فوراً على سيتي فون. سوف يتم حظر بطاقتك الفعلية على الفور وسيؤدي ذلك إلى إيقاف المعاملات على تلك البطاقة (بما في ذلك معاملاتك على جوجل باي). كما سيتم تعطيل بطاقة ائتمان سيتي في حساب جوجل باي الخاص بك. وسوف تحتاج إلى تسجيل البطاقة البديلة بمجرد تسلمها، وإضافتها إلى تطبيق جوجل باي.

٢٢. ماذا أفعل إذا كنت أرغب في تغيير جهاز أندرويد الخاص بي ولكنه لا يزال يحتوي على بطاقات ائتمان سيتي في تطبيق محفظة جوجل؟

تأكد من إزالة جميع بطاقتك من تطبيق محفظة جوجل قبل تغيير جهازك.

٢٣. هل تظل معلومات جوجل باي محفوظة على جهازي في حال تهيئته؟

كلا، إن تهيئة الجهاز تؤدي إلى إزالة جميع بطاقات الدفع المسجلة على جهازك.

٢٤. ماذا يحدث إذا قمت بتحديث جهاز جوجل الخاص بي؟

لن يؤثر تحديث جهازك على عمليات جوجل باي أو الإعدادات. إذا واجهت أي صعوبات بعد تحديث جهازك، يُرجى الاتصال بخدمة دعم العملاء من جوجل.

٢٥. هل يمتلك جوجل باي حق الوصول إلى حساباتي سيتي الخاصة بي؟

كلا، ليس لدى جوجل باي حق الوصول إلى حسابات بطاقة سيتي الائتمانية الخاصة بك.

٢٦. كيف أحافظ على أمان بيانات جهازي وبطاقتي؟

- لا تترك جهازك من دون مراقبة
- استخدم رمز المرور أو بصمة الإصبع أو بصمة التعرف على الوجه
- قم بتغيير رمز المرور الخاص بجهازك إذا كنت تشك في أن شخصاً آخر يعرفه.

- قم بتسجيل بصمة إصبعك فقط، ولا تسمح لأي شخص آخر بإضافة بصمات أصابعه إلى جهازك.
- توخ الحذر من الرسائل غير المرغوب فيها التي تطلب منك الكشف عن أي معلومات شخصية أو مالية للوصول إلى أجهزتك أو لتثبيت برنامج.
- اتصل بنا على الفور في حال انتابك شك في أي استخدام غير مصرح به لجهازك، أو في حال فقدانه/ سرقة، أو في حال اعتقادك أن بياناتك قد تعرضت للاختراق.
- التسجيل في خاصية "العثور على جهازي" واستخدامها من خلال الرابط التالي: <https://www.google.com/android/find>. يتيح لك هذه الخاصية العثور على البيانات الموجودة على هاتفك وغلاقها وحذفها في حال فقدت هاتفك أو تمت سرقة.
- تأكد من تحديث بيانات الاتصال الخاصة بك المسجلة لدينا، حتى نتمكن من الاتصال بك بسرعة عند الحاجة.

المدفوعات

٢٧. هل أحتاج إلى الاتصال بشبكة الواي فاي أو شبكة البيانات الخلوية الخاصة بي لاستخدام جوجل باي؟

ستحتاج إلى الاتصال بالإنترنت لتسجيل/ تعطيل البطاقات من جوجل باي، غير أنه لن تحتاج إلى الاتصال بشبكة البيانات الخلوية أو الاتصال بشبكة الواي فاي لإجراء المعاملات عبر جوجل باي. يُرجى ملاحظة أن جوجل باي قد يطلب منك تسجيل الدخول بشكل دوري إلى التطبيق والاتصال بالإنترنت من خلال جهازك للحفاظ على التطبيق نشطاً.

٢٨. كيف يمكنني الدفع باستخدام جوجل باي؟

للدفع في المتاجر، ما عليك سوى إلغاء قفل هاتفك الأندرويد وتثبيته بالقرب من نقطة البيع إلى أن ترى علامة التوثيق الزرقاء، من دون الحاجة إلى فتح التطبيق.

تحتاج إلى فتح قفل هاتفك لإجراء معظم عمليات الشراء في المتاجر. ولن تحتاج إلى إلغاء قفل هاتفك لإتمام بعض المدفوعات الصغيرة، غير أنه يمكنك فقط إجراء عدد محدود من المعاملات المقفلة قبل أن يطلب منك هاتفك إلغاء القفل. وستكون المصادقة مطلوبة للمعاملات التي تفوق قيمتها ٣٠٠ درهم.

٢٩. كيف أعرف أن المعاملة تمت بنجاح؟

بعد إتمام الدفع باستخدام جوجل باي، تظهر رسالة تأكيد الدفع على شاشة هاتفك المتحرك. بالإضافة إلى ذلك، ستستمر في تلقي تأكيد المعاملة من خلال تنبيهات سيّتي أو الرسائل النصية القصيرة على رقم هاتفك المتحرك المسجل.

٣٠. لا يمكنني إضافة/ استخدام بطاقتي في جوجل باي. ما الذي يجب فعله؟

يُرجى الدفع ببطاقة ائتمان سيّتي الفعلية الخاصة بك والاتصال بـ "سيّتي فون" للحصول على الدعم والمساعدة.

٣١. كيف يمكنني إعادة منتج ما تم دفع ثمنه باستخدام جوجل باي؟

ستتمكن من إرجاع البضائع التي اشتريتها باستخدام جوجل باي بناءً على سياسة الإرجاع المطبقة في المتجر. يتم التعامل مع هذه المرتجعات بنفس الطريقة التي يتم بها استرداد مبالغ المشتريات المدفوعة باستخدام البطاقة العادية. إذا قمت بإرجاع منتج ما قمت بشرائه عبر جوجل باي فقد يطلب منك المتجر تقديم الإيصال الأصلي والأرقام الأربعة الأخيرة من رقم بطاقتك الرقمية في جوجل باي و/أو يطلب منك الضغط على هاتفك على نقطة الدفع لعكس المعاملة. يمكنك العثور على رقم بطاقتك الرقمية في جوجل باي عن طريق تحديد بطاقتك في تطبيق جوجل باي والتمرير للأسفل للوصول إلى بيانات بطاقتك.

٣٢. لماذا تظهر علامة التوثيق الزرقاء على جهازي الذي يعمل بنظام أندرويد عندما تشير نقطة البيع في المتجر إلى أن عملية الدفع رُفِضت؟

تشير علامة التوثيق الزرقاء إلى أن جهاز أندرويد قد مرر تفاصيل الدفع إلى الجهاز. وقد يكون رفض عملية الدفع يرجع إلى رفض الجمعية أو البنك لأسباب عديدة مثل عدم كفاية الرصيد.

٣٣. قمت بتزويد المحاسب بأخر ٤ أرقام من البطاقة، لكن العملية لم تتم بنجاح. ما الذي يجب فعله؟

عندما يطلب التاجر منك آخر أربعة أرقام من البطاقة، احرص على تزويده بأخر أربعة أرقام من رقم حساب جهازك وليس بطاقتك الفعلية. يمكنك العثور على آخر أربعة أرقام لرقم حساب جهازك من رقم بطاقتك الرقمية في جوجل باي وذلك عن طريق اختيار بطاقتك في تطبيق جوجل باي والتمرير للأسفل للوصول إلى بيانات البطاقة.

٣٤. كيف يمكنني الاعتراض على الرسوم؟

يتم إلغاء عملية الدفع التي تتم باستخدام جوجل باي تماماً كما يتم إلغاؤها عند الدفع بواسطة البطاقة البلاستيكية. يُرجى الاتصال بالتاجر لطلب الإلغاء/ الاسترداد. إذا كنت ترغب في الاعتراض على رسوم ما، يُرجى التواصل مع سيّتي فون أو استخدم نموذج "راسلنا" على الموقع الإلكتروني: www.citibank.ae.

٣٥. هل يمكنني استخدام جوجل باي في جهاز الصراف الآلي؟

كلا، لا يمكنك ذلك.

٣٦. هل هناك أي حدود للمعاملات على مدفوعات جوجل باي؟

كلا، ليس هناك حد للمعاملات على مدفوعات جوجل باي، ما لم يُذكر/يفرض خلاف ذلك في المنطقة التي تُستخدم فيها أو من قبل البنك الذي يقدم خدمات نقاط البيع/ بوابة الدفع (المُحصل).

الحسابات

٣٧. ما الحد الائتماني للبطاقة الذي يمكنني استخدامه لخدمة جوجل باي؟

يمكنك استخدام حد الائتمان المتاح بالكامل بعد إضافة بطاقة الائتمان إلى جوجل باي، تماماً كما هو الحال مع البطاقة العادية التي تخضع لحد المعاملات لمزود الخدمة.

٣٨. هل يمكنني الاطلاع على سجل المعاملات في تطبيق محفظة جوجل؟

يمكنك الاطلاع على المعاملات الأخيرة التي قمت بإجرائها باستخدام بطاقات ائتمان سيتي الخاصة بك عبر جوجل باي في تطبيق محفظة جوجل. ما عليك سوى الضغط على بطاقة سيتي الائتمانية في التطبيق للاطلاع على معاملات جوجل باي الأخيرة التي تمت باستخدام تلك البطاقة.

٣٩. كيف يمكنني معرفة ما إذا كانت المعاملة تمت عبر جوجل باي؟

معاملات جوجل باي الموضحة في كشف حسابك أو سيتي أونلاين أو تطبيق Citi Mobile تُظهر الأرقام الأربعة الأخيرة من رقم حساب الجهاز المستخدم للدفع.

٤٠. ماذا أفعل إذا تم تجديد بطاقتي مع اقتراب انتهاء صلاحيتها أو إعادة إصدارها بسبب تلفها أو سرقتها أو فقدانها؟

إذا تم إعادة إصدار البطاقة بسبب تلف أو تجديدها مع اقتراب انتهاء صلاحيتها فسوف يتم تحديث بيانات بطاقتك في جوجل باي تلقائياً، من دون الحاجة إلى إضافة البطاقة الجديدة إلى جوجل باي عند تسلمها.

يرجى الملاحظة أن هذا التحديث التلقائي لا يُطبق عندما يتم استبدال بطاقة ائتمان سيتي الفعلية الخاصة بك بسبب الإبلاغ عن فقدانها أو سرقتها أو في حال الاحتيال أو الاستخدام غير المصرح به. عندها سوف تحتاج إلى إضافة البطاقة الجديدة إلى جوجل باي.

٤١. كيف أعرف إذا تم تحديث بيانات بطاقتي في جوجل باي؟

سوف تتلقى تنبيهاً عبر الرسائل النصية القصيرة/ البريد الإلكتروني لإعلامك بالتحديث.

٤٢. هل يمكنني استخدام جوجل باي لتسديد قيمة المشتريات بعد تحديث بيانات بطاقتي تلقائياً على جوجل باي في حالة تجديد البطاقة وإعادة إصدارها؟

يمكنك الاستمرار في تسديد قيمة المشتريات باستخدام جوجل باي من دون الحاجة لتنشيط بطاقة ائتمان سيتي البلاستيكية المُعاد إصدارها، غير أننا ننصحك بتنشيط بطاقتك البلاستيكية المُعاد إصدارها فور استلامها.

٤٣. هل تعمل بطاقة سيتي الائتمانية مع جوجل باي إذا تم إغلاق البطاقة الفعلية أو حظرها؟

كلا، إذا تم إغلاق بطاقة سيتي الائتمانية الفعلية الخاصة بك أو حظرها فلن تتمكن من الدفع باستخدام جوجل باي.

٤٤. هل سأستمر في تلقي المكافآت على بطاقتي عند الدفع باستخدام جوجل باي؟

عند الدفع باستخدام جوجل باي، سوف تتلقى نفس نقاط المكافأة التي تحصل عليها عند استخدام بطاقة سيتي الائتمانية الفعلية الخاصة بك.

لمزيد من الاستفسارات أو للحصول على المساعدة بشأن بطاقات سيتي الائتمانية الخاصة بك أو تفاصيل معاملتك، يُرجى الاتصال بـ "سيتي فون" على الرقم 4 311 4000 +971.