البنك السعودي الفرنسي
Banque Saudi Fransi
بنك الامتياز | Banque of Excellence

mada Pay

(الأسئلة المتكررة ,FAQ)

مدى
mada

www.mada.com.sa
@mada

1. What is mada Pay?

mada Pay is a mobile application that provides cardholders a convenient and new way to pay for purchases at stores through Android-based mobile devices by simply adding their cards into this application.

2. What do I need to use mada Pay?

You will mainly need:

- A mobile device running on Android operating system version 5.1 "Lollipop" and above.
- mobile device to be equipped with Near Field Communication (NFC) capability.
- A supported bankcard that is issued by one of the mada member banks in Saudi.

3. How can I set up mada Pay for the first time?

To set up the mada Pay app simply:

- Make sure your phone is running on Android 5.1 "Lollipop" or above.
- Download mada Pay app from the official Google Play Store.
- Open the mada Pay app and follow the setup instructions. Your phone must be set to one of the log in protection options before you are allowed to use any of the cards.
- Ensure that your phone is connected to the Internet while adding your banking cards and that you phone is not rooted or jailbroken.

4. What are the card types supported by mada Pay?

The design solution of the application was developed to support all cards issued by mada member banks whether these were debit, prepaid or credit (VISA & MasterCard). Initial technical readiness for each of these cards to be part of the application depends on the issuing banks' readiness though.

5. Is mada Pay available for IOS operating devices?

mada Pay is only available on Androids devices and can be downloaded from the official Google play stores.

6. How to use mada Pay when I am at stores?

When making purchases at the store:

- Check for the mada atheer or contactless payment logo either near the checkout terminal or at terminal screen.
- Unlock your mobile to authenticate that you are the authorized user of the device and the card added to the application, and tap mobile on the terminal in a way similar to what you are used to with your banking cards that support mada atheer service.
- You will hear a beep from the terminal indicates a successful connection between the mobile and terminal and transaction status will show on terminal screen.

Watch the demo to see how it works

1. ما هو تطبيق مدى Pay؟

مدى Pay هو تطبيق للهواتف الذكية التي تعتمد على نظام التشغيل أندرويد ويتيح لعملاء البنوك من حاملي البطاقات المُصدرة من البنوك السعودية حفظ كافة بطاقاتهم البنكية في تطبيق واحد والدفع من خلاله لدى المتاجر.

2. ما الذي أحتاجه للبدء باستخدام تطبيق مدى Pay؟

بشكل رئيسي سوف تحتاج الآتي:

- جهاز جوال يعمل بنظام تشغيل أندرويد إصدار 5.1 "Lollipop" فما فوق.
- أن يدعم الجهاز المستخدم تقنية الاتصال قريب المدى (NFC).
- أن تملك بطاقة بنكية مُصدرة من أحد البنوك سعودي أحد اعضاء مدى.

3. كيف أتمكن من تفعيل مدى Pay عند أول استخدام؟

لتفعيل تطبيق مدى Pay كل ما يلزمك هو:

- تأكد أن جوالك يعمل على نظام أندرويد 5.1 "Lollipop" أو نسخة أحدث.
- حمل تطبيق مدى Pay من متجر التطبيقات الرسمي Google Play.
- افتح تطبيق مدى Pay و اتبع تعليمات التشغيل. ويتوجب تفعيل خيار الحماية لشاشة الجوال قبل التمكن من استخدام التطبيق.
- تأكد من أن جوالك متصل بشبكة الانترنت عند القيام بإضافة بطاقاتك البنكية و أن جهازك غير مكسور الحماية (jailbroken or rooted).

4. ما هي أنواع البطاقات التي يدعمها تطبيق مدى Pay؟

تم تصميم تطبيق مدى Pay ليدعم جميع أنواع البطاقات المُصدرة من قبل البنوك الأعضاء في مدى سواءً كانت بطاقات مدى للحساب الجاري أو مدى مسبقة الدفع أو البطاقات الائتمانية (فيزا وماستر كارد). ومع ذلك، فإن الجاهزية الفنية الأولية لهذه البطاقات لدعم التطبيق تعتمد على مدى جاهزية البنوك المصدرة.

5. هل تطبيق مدى Pay متاح للأجهزة التي تعمل على نظام تشغيل آي أو إس (IOS)؟

تطبيق مدى Pay متاح فقط للأجهزة التي تعمل على نظام أندرويد، ويمكن تنزيل التطبيق من متجر Google Play الرسمي.

6. كيف يمكنني استخدام تطبيق مدى Pay في المتجر؟

عند الشراء من المتجر و تنفيذ عملية الشراء:

- تأكد من وجود شعار مدى أثير أو شعار الدفع عن طريق تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) إما قرب جهاز نقاط البيع أو على الشاشة.
- افتح قفل هاتفك عبر أحد وسائل الحماية التي تم تعيينها للتحقق من أنك الشخص المخول باستخدام الجهاز والبطاقة المضافة للتطبيق.
- مرر هاتفك المحمول على جهاز نقاط البيع بطريقة مشابهة لاستخدام البطاقات البنكية الداعمة لخدمة مدى أثير.
- سوف تسمع صوت طنين يدُل على أن عملية الاتصال بين الجوال و جهاز نقاط البيع تمت بنجاح و جاري معالجة العملية و سيتم إظهار حالة العملية على شاشة جهاز نقاط البيع.

يمكنك مشاهدة العرض التوضيحي هنا لطريقة استخدام مدى Pay

7. Where can I use mada Pay?

Depending on the payment schemes appearing on the card used, you can use your mada Pay application in all stores that are equipped with contactless-capable POS terminals either local or international, wherever you see either of these logos:

8. Should my smart phone be equipped with an NFC technology to start using mada Pay?

Yes. Your smart phone model should be NFC-capable and the functionality must be enabled in your phone settings before using the app.

9. How to make mada Pay the default payment app?

In your phone Settings, assign mada Pay as the default payment app.

10. How secure is mada Pay?

Here are a few ways mada Pay ensured to provide you with the maximum security standard.

- Data protection through Tokenization Platform

Your payment information is encrypted and stored on secure servers that will ensure your stored cards genuine details are never exposed to third parties. Your original information is not shared with any merchants when you do the payment

- Virtual card numbers

Each payment card set up in the app gets a virtual account number instead of the original card number that will just enable the transaction to go through. The virtual card number by itself is useless and cannot be used by itself to retrieve any of your details..

- Screen lock

The application will not function if your phone is not protected by any of the protection options set in your mobile settings. Hence, you will need to set up a screen lock on your device before you add cards to the mada Pay app or for in-store payments. If you turn screen-lock off, mada Pay removes your virtual account number from your device to eliminate any possibility for unauthorized use of the application as a result.

- Bank authentication:

Your issuing bank will authenticate your identity by sending you a one-time-password to the mobile number registered in your bank before you are allowed to add the card in mada Pay.

11. Will the app ask me to give my mobile number in any of the stages?

No. The app will depend only on your mobile number that is registered at your bank. It will never ask you to enter your mobile number.

7. أين يمكنني استخدام تطبيق مدى Pay؟

يمكنك استخدام تطبيق مدى Pay في جميع المتاجر المحلية أو الدولية (حسب شبكات المدفوعات الظاهرة على البطاقة المستخدمة) التي توفر أجهزة نقاط بيع تدعم الدفع عبر تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) وأينما وجدت أحد الشعارات التالية:

8. هل يجب أن يكون الهاتف الذكي مزودًا بتقنية الاتصال قريب المدى (NFC) للبدء في استخدام تطبيق مدى Pay؟

نعم، يجب أن يكون الهاتف الذكي مزودًا بتقنية الاتصال قريب المدى (NFC)، ويتوجب كذلك تفعيل هذه الخاصية من إعدادات الهاتف قبل استخدام التطبيق.

9. كيف يمكن جعل مدى Pay التطبيق الافتراضي للدفع؟

يمكنك تحديد مدى Pay ليكون التطبيق الافتراضي للدفع من خلال إعدادات الهاتف.

10. ما مدى أمان تطبيق مدى Pay؟

تطبيق مدى Pay يقدم أعلى معايير الأمان من خلال ما يلي:

- حماية البيانات من خلال منصة متكاملة للتشفير

يتم تشفير معلومات الدفع وحفظها على خوادم آمنة تضمن عدم عرض التفاصيل الأصلية للبطاقات البنكية لأي طرف ثالث. لا تتم مشاركة معلوماتك الأصلية مع التجار عند إجراء عملية الدفع.

- الأرقام الافتراضية للبطاقات

تزود كل بطاقة دفع يتم حفظها في التطبيق برقم حساب افتراضي بدلاً من رقمها الأصلي بحيث يمكّن المستخدم من إتمام العملية الشرائية. ويعد هذا الرقم الافتراضي بحد ذاته غير ذي أهمية حيث لا يمكن الاستفادة منه للحصول على أي بيانات شخصية تخص المستخدم. إضافة إلى ذلك،

- قفل الشاشة

يعمل التطبيق فقط عندما يكون الهاتف محميًّا من خلال أحد خيارات الحماية المتاحة في إعدادات الهاتف؛ ولذا ستحتاج إلى إعداد قفل الشاشة على جهازك قبل إضافة البطاقات في تطبيق مدى Pay أو لإجراء أي عملية دفع في المتاجر. وفي حالة تعطيل خاصية قفل الشاشة، سيحذف تطبيق مدى Pay رقم الحساب الافتراضي من جهازك لمنع احتمالية حدوث أي استخدام غير مصرح به للتطبيق.

- مصادقة المصرف

سيتحقق المصرف مصدر البطاقة من هويتك عن طريق إرسال كلمة سر تستخدم لمرة واحدة إلى رقم الهاتف المسجل لدى البنك، وذلك قبل السماح بإضافة البطاقة في تطبيق مدى Pay.

11. هل سيقوم التطبيق بطلب رقم هاتفي في أي مرحلة من مراحل الإعداد؟

لا، سيعتمد التطبيق بشكل أساسي على رقم الهاتف المحمول المسجل لدى البنك، ولن يطلب منك مطلقًا إدخال رقم هاتفك.

12. What if my mobile is lost or stolen?
Your mada Pay app will not function unless your mobile is locked by any authentication methods in your mobile. Therefore you need to immediately contact card-issuing bank to suspend the cards and follow their procedure regarding such issues.

13. Can I continue using my original plastic card if I delete my digital card stored at mada Pay?
Yes, deleting your card stored at mada Pay will not affect your ability to use the original plastic card you possess.

14. What should I do when I receive a replacement plastic card after the expiry of the old one?
Your Issuer Bank will automatically update your card details in mada Pay as there will be no need to re-enter the details again.

15. Will I be able to perform transactions internationally through mada Pay?
Yes, you can use mada Pay at millions of stores around the world depending on the payment schemes of the internal payment systems appearing on your original card.

16. Can I add the same card I added at mada Pay into another wallets in the same smart phone device?
Yes, you will be able to add the same card used in mada Pay into other digital wallets. Initially this feature won't be available but it is coming soon.

17. Am I going to be charged for the addition of my card into another wallet in the same smart phone device?
No. As long as you are adding your cards into digital wallets in the same device where you downloaded mada Pay it will be free of charge.

18. Can I add the same card I added at mada Pay into another mada Pay app on another smart phone device?
Yes, you will be able to add the same card used in mada Pay into your other smart phone given that you also have mada Pay app downloaded in the second phone. Charges will be subject to your bank's terms and conditions.

19. Can I add the same card I added at mada Pay into another mada Pay app on another smart phone device?
Yes, you will be able to add the same card used in mada Pay into your other smart phone given that you also have mada Pay app downloaded in the second phone. Charges will be subject to your bank's terms and conditions.

20. What is the virtual number for in mada Pay?
The purpose of masking your card number with a virtual number is to enhance the level of security offered to you by mada Pay. Hence, your original card number will be encrypted in a very secured way and never exposed in any of the payment process to provide you with a fully safe experience.

12. ما الذي يتوجب علي فعله في حالة فقدان الهاتف أو سرقته؟
لن يتمكن المُستخدم من تثبيت تطبيق مدى Pay إلا إذا كان الهاتف محمياً بإحدى طرق حماية قفل الشاشة في الهاتف. وفي حال فقدان الهاتف فعليك فورًا التواصل مع البنك مصدر لبطاقتك لإيقاف العمل بها مع اتباع إجراءات البنك في مثل هذه الحالات.

13. هل أستطيع مواصلة استخدام بطاقتي البنكية البلاستيكية عند حذف البطاقة الرقمية المحفوظة في تطبيق مدى Pay؟
نعم، لن يؤثر حذف البطاقة المحفوظة في تطبيق مدى Pay على إمكانية استخدام بطاقتك البنكية البلاستيكية.

14. ماذا ينبغي أن أفعل عندما أستلم بطاقة بلاستيكية بديلة عن تلك المنتهية صلاحيتها؟
سيقوم البنك مصدر البطاقة بتحديث تفاصيل بطاقتك آليًا في تطبيق مدى Pay، ولن تحتاج لإعادة إدخال بيانات البطاقة مرةً أخرى.

15. هل يمكنني إجراء عمليات شراء دولية باستخدام تطبيق مدى Pay؟
نعم، يمكن استخدام تطبيق مدى Pay في الدفع لملايين المتاجر حول العالم وفقًا لشبكات المدفوعات لنظم المدفوعات الداخلية، وهي التي تظهر على البطاقة.

16. كم عدد البطاقات التي يمكنني إضافتها في تطبيق مدى Pay؟
ليس هناك عدد محدد للبطاقات التي يمكن إضافتها في التطبيق، حيث يمكنك إضافة جميع البطاقات البنكية الخاصة بك.

17. في حالة استخدام البطاقة البنكية في تطبيق مدى Pay، هل يمكن استخدامها أيضًا في محافظ أخرى على نفس الهاتف الذكي؟
نعم، يمكنك إضافة البطاقة المستخدمة في تطبيق مدى Pay إلى محافظ رقمية أخرى، إلا أن هذه الميزة لن تعمل مبدئيًا، وستكون متاحةً قريبًا.

18. هل هناك رسوم على إضافة البطاقة إلى محفظة أخرى على نفس الهاتف الذكي؟
لا، لن تكون هناك رسوم ما دامت البطاقات مضافةً إلى محافظ رقمية على نفس الجهاز الذي يحتوي على تطبيق مدى Pay.

19. في حالة استخدام البطاقة المصرفية في تطبيق مدى Pay على أحد الأجهزة، هل يمكنني استخدامها أيضًا في تطبيق مدى Pay المثبت على جهاز آخر؟
نعم، البطاقة المستخدمة في تطبيق مدى Pay على أحد الهواتف الذكية يمكن أن تستخدم كذلك في هاتف آخر يحتوي على تطبيق مدى Pay. وستخضع الرسوم لشروط البنك المعني وأحكامه.

20. ما هي فائدة الرقم الافتراضي في تطبيق مدى Pay؟
الهدف من إخفاء رقم البطاقة برقم افتراضي هو:
- تعزيز مستوى الأمان الذي يقدمه تطبيق مدى Pay للمستخدم؛ لذا، يتم تشفير رقم البطاقة البنكية الأصلي بطريقة آمنة جدًا، ولا يتم عرضه في أي مرحلة من عملية الدفع ليحظى المستخدم بعملية آمنة تمامًا.
- استخدامه كرقم تعريف لبطاقتك في ايصال عملية الشراء.
- يستخدم كمرجع في حالة المطالبات.

21. Why do I have two virtual numbers?
Virtual numbers will differ in dependence with the payment scheme used. For example, If your card is a co-badged with any of the international card schemes like Visa or MasterCard, your digital card added to mada Pay will have two virtual numbers; one for mada and the second one is for either Visa or MasterCard.

22. Do I have to open the mada Pay application first in order to conduct a transaction?
No, no need to open mada Pay before doing a transaction. You simply need to unlock your device and wave your mobile above the POS terminal to start the transaction.

23. Can I do payment transactions thru mada Pay while my mobile is locked?
Yes you can, but you need to use one of the screen unlock methods to identify the authorized user to perform the transaction.

24. Can I use mada Pay while my mobile is rooted?
No you can't use mada Pay if your mobile is rooted or jailbroken. This is an added security measure to protect your card details before being added into the app.

25. Should I always be connected to the internet to perform a transaction?
No need to be connected to the internet for making a transaction except while adding a card into mada Pay. However, from time to time the app will request you to be connected to the internet to sync your cards for continual use.

26. Should I have a bankcard that is equipped with a contactless functionality to use mada Pay?
No. Your bankcard does not have to be contactless capable for adding it into mada Pay.

27. How much is the transaction limit allowable for payments through mada Pay?
mada atheer limits which 100 SAR per single transaction will be applied on mada Pay app.

28. Are there any charges when I use mada pay?
Domestically, no charges will be applied on the cardholder for using mada Pay. As for the international transactions, charges will be subjected to the agreement signed between the card issuer and yourself.

29. Which card will be used if I have multiple cards in my wallet?
The default card that you have already chosen will be automatically used for your transaction.

21. لماذا أملك رقمين افتراضيين؟
تختلف الأرقام الافتراضية تبعًا لشبكة المدفوعات المستخدمة، فعلى سبيل المثال: إذا ظهر على بطاقتك أحد شعارات الدفع الدولية كفيزا أو ماستر كارد (إلى جانب شعار مدى)، سيكون هناك رقمان افتراضيان لبطاقتك الرقمية المضافة في تطبيق مدى Pay، أحدهما يمثل بطاقة مدى، والآخر يمثل بطاقة فيزا أو ماستر كارد.

22. هل يلزمني فتح تطبيق مدى Pay قبل إجراء أي عملية شرائية؟
لا، لا حاجة لفتح تطبيق مدى Pay قبل إجراء أي عملية شرائية، ولكن كل ما يلزمك هو فتح قفل الهاتف، وتمرير الهاتف أمام قارئ جهاز نقطة البيع لإجراء العملية الشرائية.

23. هل يمكنني إتمام عملية الدفع من خلال تطبيق مدى Pay والهاتف مقفل؟
نعم، ولكن يلزمك ادخال وسيلة قفل حماية الشاشة للتحقق من صلاحية منفذ العملية.

24. هل يمكنني استخدام تطبيق مدى Pay في حالة تم كسر حماية نظام الهاتف (Jailbroken or rooted)؟
لا، لا يمكنك استخدام تطبيق مدى Pay في حالة تم كسر حماية نظام الهاتف، أو في حالة إزالة قيود الهاتف المحمول (jailbreaking). ويعد هذا إجراءً أمنيًا إضافيًا لحماية تفاصيل بطاقتك قبل إضافتها للتطبيق.

25. هل ينبغي أن يكون الهاتف على اتصال دائم بالإنترنت لإجراء العمليات الشرائية؟
لا يتطلب إجراء العمليات الشرائية اتصال الهاتف بالإنترنت، باستثناء عملية إضافة البطاقة البنكية إلى تطبيق مدى Pay. ومع ذلك، سيطلب التطبيق من حين لآخر الاتصال بالإنترنت لمزامنة البطاقات؛ بهدف ضمان استمرارية الاستخدام.

26. هل يلزم ان تكون البطاقة البنكية داعمة لخدمة مدى أثير للتمكن من استخدام تطبيق مدى Pay؟
لا يلزم ذلك، يمكن إضافة أي بطاقة البنكية إلى تطبيق مدى Pay وإن لم تكن تدعم خدمة مدى أثير.

27. ما هو الحد الأقصى المسموح به للعملية الشرائية من خلال تطبيق مدى Pay؟
سيطبق على عمليات الدفع من خلال تطبيق مدى Pay الحد الأعلى ذاته المطبق على خدمة مدى أثير وهو 100 ريال لكل عملية شرائية.

28. هل هناك رسوم على استخدام تطبيق مدى Pay؟
لن يتم تطبيق أي رسوم على حامل البطاقة لاستخدامه تطبيق مدى Pay محليًّا. أما فيما يتعلق بالعمليات الدولية، فستخضع الرسوم للاتفاقية الموقعة بين مصدر البطاقة وحاملها.

29. في حالة توفر أكثر من بطاقة في المحفظة، ما البطاقة التي سيتم استخدامها؟
عند إجراء العمليات الشرائية، سيتم آليًّا استخدام البطاقة المعينة كبطاقة افتراضية من قبل المستخدم. و في حالة الرغبة باستخدام بطاقة أخرى بإمكانك اختيار البطاقة المراد الدفع بها بالضغط عليها و اتمام العملية بكل سهولة.

30. As a merchant, do I have to pay any extra fees to accept mada Pay?

No, there are no extra fees in order to accept mada Pay at your store.

31. Do I have to do any changes or to request any additional services to accept mada Pay at my store?

No, you are not required to do any changes to accept mada Pay. Accepting mada Pay transactions comes as part of mada atheer service.

30. هل يجب على التاجر دفع أي رسوم إضافية لقبول المدفوعات من خلال تطبيق مدى Pay؟

لا، ليست هناك رسوم إضافية على المتجر جرّاء قبوله الدفع من خلال تطبيق مدى Pay.

31. هل يلزم المتجر إجراء أي تغييرات أو طلب أي خدمات إضافية للتمكن من قبول الدفع من خلال تطبيق مدى Pay؟

لا، لا يلزم المتجر إجراء أي تغييرات لقبول الدفع من خلال تطبيق مدى Pay، حيث إن قبول العمليات الشرائية باستخدام تطبيق مدى Pay يُعد جزءًا من خدمة مدى أثير.