

الأسئلة المتداولة لخدمة التسوق الآمن:

1. ما معنى خدمة التسوق الآمن؟

تعتبر خدمة التسوق الآمن خدمة جديدة من سامبا بالتعاون مع فيزا و ماستر كارد العالمية التي تضمن لك توفير حماية إضافية عند التسوق إلكترونياً (عبر الإنترنت) ومن خلال توفير حماية إضافية لك ضد أي استخدام غير مصرح به لبطاقتك المسجلة.

2. كيف يعمل التسوق الآمن؟

بمجرد تسجيلك وإنشاءك لكلمة السر الخاصة بك، ففي كل مرة تقوم فيها بإجراء عملية شراء آلية من متجر عضو بشبكة الإنترنت، ستظهر لك شاشة تلقائياً تطلب منك إدخال كلمة السر الخاصة بك، وبنفس الطريقة التي تعمل بها البنوك للرقم السري في شبكة الصراف الآلي. وعندما تقوم بإدخال كلمة السر الخاصة بك سيقوم سامبا من التحقق من هويتك وإكمال عملية الشراء في حين تطابق المعلومات.

3. كيف تحصل على الحماية في خدمة التسوق الآمن؟

عند قيامك بإدخال كلمة السر الخاصة بك أثناء عملية الشراء آلياً من متجر عضو بشبكة الإنترنت، فإنك توافق على إنك حامل البطاقة المعتمد وإكمال مشترياتك بعد التحقق من هويتك. وفي حالة عدم إدخال كلمة السر الصحيحة، فلن تتم عملية الشراء. وحتى إذا عرف شخص ما رقم بطاقتك، فلن يتمكن من استخدام حسابك لدى ذلك المتجر.

4. هل خدمة التسوق الآمن (عبر الإنترنت) سهلة الاستعمال؟

نعم، عند قيامك بإجراء عملية شراء آلية وإدخال معلومات السداد الخاصة بالبطاقة، فسوف تظهر لك شاشة من سامبا تلقائياً وتحثك على إدخال كلمة السر الخاصة بك. وبعد مراجعة بيانات مشترياتك والتأكد من رسالتك الشخصية (راجع المقصود بالرسالة الشخصية لمزيد من المعلومات)، قم بإدخال كلمة السر لإتمام عملية مشترياتك.

5. هل أحتاج إلى بطاقة جديدة لاستعمال خدمة التسوق الآمن؟

لا، لست بحاجة لاستعمال بطاقة جديدة. فإن خدمة التسوق الآمن يعمل مع بطاقة فيزا و ماستر كارد الحالية.

6. هل يمكنني استعمال خدمة التسوق الآمن من أي كومبيوتر؟

نعم، لا يوجد أي برنامج خاص لتركيبه، ولذلك يمكنك التسوق من أي كومبيوتر واستلام الحماية الإضافية المقدمة لك من خلال التسوق الآمن على الإنترنت.

7. ما الذي يحدث عند قيامي بإلغاء بطاقتي الحالية ومن ثم الحصول على أخرى جديدة برقم حساب مختلف من سامبا؟
ستحتاج إلى تسجيل البطاقة الجديدة لـ التسوق الآمن على الإنترنت. ويتم الرجوع ببساطة لموقع التسجيل ، ومن ثم إكمال عملية التسجيل ببطاقتك الجديدة. إنها سريعة وسهلة.

8. لماذا يجب علي تقديم معلومات شخصية أثناء التسجيل؟
إن المعلومات التي تقدمها يتم مراجعتها مقابل المعلومات الموجودة فعلا في ملفات سامبا، وبالرغم من ذلك فإن المعلومات الشخصية المسجلة في بطاقتك الرئيسية هي عنوانك الإلكتروني ورقم حسابك . وإن هذه المعلومات ، مع الكلمة السرية والرسالة الشخصية التي قمت باستحداثها جميعها مخزنة على سيرفر حماية والتي لا يمكن لأي متجر الاطلاع عليها. ولذلك فإننا نطلب هذه المعلومات كإجراء احترازي والتأكد من أن الشخص المسجل هو صاحب البطاقة الحقيقي.

9. لماذا يجب علي إدخال جميع المعلومات الشخصية مرة ثانية عند تسجيلي لبطاقة ثانية؟
إن جميع المعلومات التي تقدمها يتم مراجعتها مقابل المعلومات الموجودة فعلا في ملفات سامبا والتأكد من أن الشخص المسجل للمعلومات هو صاحب البطاقة الفعلي. وأنت يطلب منك إعادة إدخال المعلومات عند قيامك بإعادة تسجيل بطاقة ثانية لحمايتك الخاصة. وذلك حتى يتأكد سامبا بأن صاحب البطاقة الحقيقي هو المسجل للبطاقة.

10. هل حجم حروف كلمة السر الخاصة بي مهم ؟
نعم، مقياس حروف كلمة السر الخاصة بك مهم جدا.

11. ما هو المقصود بالرسالة الشخصية؟
الرسالة الشخصية، هي رسالة تقوم بإعدادها أثناء التسجيل. ففي كل مرة تقوم فيها بالشراء من تاجر مشترك بشبكة الإنترنت، يطلب منك النظام إدخال كلمة السر الخاصة بك. وفي هذه الأثناء، فأنت ستري رسالتك الشخصية وبياناتك الأخرى ظاهرة على الشاشة. إن الرسالة الشخصية هي تأكيد لك بأنك تقوم بالتواصل مع سامبا. وإذا ظهرت الرسالة الشخصية في الشاشة غير صحيحة، فإن عليك عدم إدخال كلمة السر الخاصة بك، ولكن يجب عليك بدلا من ذلك الاتصال بخدمة العملاء فورا من خلال الاتصال برقم الهاتف المدون على ظهر بطاقة الفيزا او ماستر كارد، و الإبلاغ عن أي غش محتمل.

12. ما الذي يجب علي عمله إذا كان لدي أي تساؤلات أثناء عملية التسجيل؟
إذا كانت لديك أي تساؤلات أو تحتاج أي مساعدة أثناء عملية التسجيل ، فإن عليك الاتصال بخدمة العملاء على الهاتف المسجل على بطاقة الفيزا او ماستر كارد.

13. لماذا تظهر شاشة التسجيل عندما لم أقوم بالتسجيل مسبقا؟
يسهل عليك سامبا تسجيل بطاقتك للحماية الإضافية عن طريق إتاحة الفرصة لك للتسجيل عندما تكون متصلا على شبكة الإنترنت لتوفير حماية إضافية لك ضد أي استخدام غير مصرح به لبطاقتك المسجلة.

14. من يسألني عن هذه المعلومات ؟

أن المعلومات الشخصية تطلب للتحقق من هويتك وهي تأتي مباشرة من سامبا .
للعلم فإن كامل الاتصال الخاص بالتسوق الآمن بينك وبين سامبا يتم عبر قناة آمنة ، ولا يستطيع التاجر رؤية أي من معلوماتك .

15. هل إدخال هذه المعلومات آمن؟ ألا يستطيع التاجر رؤية معلوماتي ؟

الاتصال بينك وبين سامبا غير مرئي بالنسبة للتاجر ، ولا يوجد أي جزء من معلوماتك الشخصية يتم مشاركة التاجر فيه ، شاملاً كلمة السر الخاصة بك .

16. ماذا يحدث إذا نسيت كلمة السر الخاصة بي ؟

إذا نسيت كلمة السر الخاصة بك يجب عليك الاتصال بخدمة العملاء عند طريق الاتصال برقم الهاتف الموجود على ظهر بطاقتك، لإعادة التسجيل وإدخال كلمة السر جديدة من خلال خدمة " سجل الآن " على الصفحة الرئيسية.

17. كيف أستخدم كلمة السر الخاصة بي ؟

لا توجد حاجة للدخول إلى الشبكة أو التسجيل . عند قيامك بالشراء من أحد التجار المشتركين وإدخال تفاصيل بطاقة فيزا أو ماستر كارد الخاصة بك ، ستظهر تلقائياً شاشة من سامبا تطلب كلمة السر الخاصة بك . بعد مراجعة تفاصيل مشترياتك والتأكد من أن الرسالة الشخصية لك صحيحة، قم بإدخال كلمة السر الخاصة بك لإكمال عملية الشراء.

18. كيف تؤثر كلمة السر على عملية الشراء الخاصة بي ؟

إلى جانب الحماية الإضافية التي توفرها، الأثر الوحيد على مشترياتك هو أنك تحتاج إلى كتابة كلمة السر الخاصة بك عندما تظهر خانة الطلب وبعدها أنتظر ثواني قليلة أثناء تأكيد هويتك من قبل سامبا .

19. هل يمكنني بدء التسوق بكلمة السر الخاصة بي بمجرد تسجيلي؟

نعم. يمكنك البدء في استخدام كلمة السر عند التاجر المشتركين فوراً بعد استكمال تسجيلك ؛ ليس هناك ضرورة لفترة انتظار .

20. هل يمكنني الشراء من التجار الذين يقبلون فيزا او ماستر كارد ولكنهم غير مشتركين في خدمة حماية التسوق الآمن ؟

نعم ، ولكن لن يتم سؤالك عن كلمة السر الخاصة بك عند هؤلاء التجار. لاستكمال مشترياتك، فقط أتبع عملية التدقيق التقليدية.

21. كيف يعرف التاجر على شبكة الإنترنت أن بطاقتي محمية بخدمة التسوق الآمن؟

عندما تستخدم بطاقة قمت بتسجيلها في خدمة التسوق الآمن من فيزا او ماستر كارد لدى تاجر مشتركين على شبكة الإنترنت ، يتم التعرف تلقائياً على رقم بطاقة فيزا او ماستر كارد الخاصة بك بواسطة دليل فيزا او ماستر كارد .

22. هل يمكنني معاينة سجل مشترياتي عبر خدمة التسوق الآمن ؟

لمعاينة قائمة بجميع مشترياتك الموثقة من قبل كلمة السر الخاصة بك، عد إلى صفحة الترحيب، أضغط على زر " إدارة الحساب " وأدخل لمشاهدة " تاريخ عمليات خدمة التسوق الآمن " الخاصة بك.

23. ماذا افعل إذا كانت الرسالة الشخصية لي مفقودة أو غير صحيحة؟

إذا كانت الرسالة الشخصية المعروضة في شاشة طلب كلمة السر غير صحيحة، فيجب عدم إدخال كلمة السر والاتصال بخدمة العملاء عند طريق الاتصال برقم الهاتف الموجود على ظهر بطاقتك لإيقاف خدمة التسوق الآمن لحمايتك وشرح طريقة تغيير الرقم السري الخاص بك..

24. كيف أعرف أن التاجر مشترك في رمز التسوق الآمن أم لا ؟

يعرض التاجر المشتركون شعار رمز الحماية من فيزا او ماستر كارد على مواقعهم .

25. لماذا أحتاج إلى إدارة حسابي؟

تتيح لك هذه الميزة تغيير كلمة السر الخاصة بك أو رسالتك الشخصية إذا أردت ، إضافة لذلك يمكنك معاينة تاريخ عملياتك أو إلغاء تسجيل كلمة السر الخاصة بك .

26. كيف يتاح لي الوصول لهذه الميزة ؟

عد إلى الموقع الذي سجلت منه وانقر على رابط " إدارة الحساب " في صفحة الترحيب. سيطلب منك إدخال أسم المستخدم ورقم بطاقتك و كلمة السر لكي تدخل إلى الموقع.

27. لماذا لا يستطيع مندوب خدمة العملاء إبلاغي بكلمة السر الخاصة بي ؟

كلمة السر الخاصة بك آمنة بدرجة كبيرة، حيث أنك أنت الوحيد الذي يعرف ما هي. لدى سامبا فقط نسخة مشفرة من كلمة السر الخاصة بك وليس كلمة السر نفسها . يتم مطابقة النسخة المخزنة المشفرة مع الرسالة المشفرة المرسله من موقع التصفح الذي تستخدمه للتأكد من هويتك أثناء عملية الشراء. ليس للمندوب سبيل إلى فك شفرة كلمة السر الخاصة بك لذلك عليك إعادة ضبطه شخصياً .

28. كيف يمكنني تغيير كلمة السر الخاصة بي ؟

بالعودة إلى موقع التسجيل والنقر على رابط " إدارة الحساب " في صفحة الترحيب. يمكنك حينها الدخول وتغيير كلمة السر الخاصة بك إلى أي شيء حسب رغبتك طالما أنه يوافق متطلبات سامبا (كما وردت في خانة إدخال البيانات) ، وأنه مختلف عن رسالتك الشخصية . انقر على " تحديث " لحفظ تغييراتك .

29. كيف يمكنني تغيير الرسالة الشخصية لي ؟

بالعودة إلى موقع التسجيل والنقر على زر " إدارة الحساب " في صفحة الترحيب. يمكنك حينها الدخول وتغيير رسالتك الشخصية إلى أي شيء حسب رغبتك طالما أنه بين 1 و 30 حرفاً ومختلف عن كلمة السر الخاصة بك . انقر على " تحديث " لحفظ تغييراتك .

30. إلى أي مدى سابق يعود تاريخ معاملاتي ؟

التواريخ المتوفرة موضحة في قائمة الإسقاط . أختار الفترة الزمنية وانقر على " إعرض العمليات " . يرجى ملاحظة أن تاريخ العمليات يعرض فقط تلك المشتريات التي تمت باستخدام كلمة السر الخاصة بك، وقد تشمل المشتريات التي تم رفضها أو إلغاؤها بعد إدخالك مسبقاً لكلمة السر الخاصة بك.

31. لماذا يجب علي تزويد بياناتي الشخصية أثناء التسجيل ؟

البيانات التي تقدمها يتم فحصها مع البيانات التي في ملفات سامبا . يتم ذلك كاحتراز أمني للتأكد من أن الشخص الذي يسجل هو حامل البطاقة الحقيقي . لا يتم مشاركة هذه البيانات الشخصية مع التاجر أو أي طرف آخر .

32. لماذا يجب علي إدخال كامل بياناتي الشخصية مرة أخرى عندما أسجل بطاقة ثانية؟

يطلب منك إدخال البيانات مرة أخرى عندما تقوم بتسجيل بطاقة ثانية لحمايتك الذاتية . يتم فحص جميع البيانات التي تقدمها مع البيانات التي في ملفات سامبا عنك . بهذه الطريقة يتأكد سامبا بأن حامل البطاقة الحقيقي هو الذي يقوم بتسجيل البطاقة .

33. كيف يعرف التاجر على شبكة الإنترنت أن بطاقتي محمية بواسطة خدمة التسوق الآمن ؟

عند استخدامك بطاقة قمت بتسجيلها في خدمة حماية فيزا او ماستركارد لدى تاجر مشتركين على شبكة الإنترنت، فان التاجر لا يعرف أن حسابك محمي حتى تنتهي من عملية الشراء وتؤكد هويتك لسامبا . عند تلك النقطة يقوم سامبا بضمان مشترياتك للتاجر ، ولكن لا يشاركه كلمة السر الخاصة بك.

34. أين يمكنني مطالعة الشروط والأحكام ؟

يجب أن تزور موقع سامبا على شبكة الإنترنت للإطلاع على الشروط والأحكام الخاصة ببطاقة فيزا او ماستركارد التي لديك .

35. هل يتم استخدام بياناتي الشخصية دون إذني ؟

للإطلاع على سياسة الخصوصية لسامبا يرجى زيارة موقع سامبا على شبكة الإنترنت .

36. هل تستخدم الخدمة ملف إشعارات الاستخدام " كوكيز " ؟

لا . لا تستخدم خدمة التسوق الآمن " كوكيز " المخزنة على سطح المكتب لديك.

37. كيف يمكنني إلغاء تسجيل التسوق الآمن ؟

لكي تتمكن من إلغاء تسجيل التسوق الآمن الخاص بك، عليك الاتصال بخدمة العملاء عند طريق الاتصال برقم الهاتف الموجود على ظهر بطاقتك و طلب " إلغاء التسجيل" . وبمجرد إلغاء تسجيلك، فلن تتسلم بعد ذلك الشاشة من الجهة المصدرة لك والتي تطلب منك كلمة السر الخاصة بك عند القيام بإجراء عملية شراء إلكترونية. وبخلاف ذلك ، فإن مقدرتك على استخدام بطاقة فيزا او ماستركارد في أي متجر من متاجر شبكة الإنترنت ستكون كما كانت من قبل. إلا في بعض المواقع التي تقرض عليك استخدام الحساب وكلمة السر ولذلك نوصي بعدم إيقاف هذه الخدمة.

38. هل يمكنني إعادة تفعيل الحساب بعد إيقافه ؟

نعم ، ليس عليك سوى الاتصال بخدمة العملاء عند طريق الاتصال برقم الهاتف الموجود على ظهر بطاقتك. ومن ثم سيعاد تنشيط حساب التسوق الآمن الخاص بك لتتمكن من إنشاء كلمة سر جديدة والتي يجب أن تكون مختلفة عن السابق لدواعي الأمان والحماية.