








## FAQs for Contactless Payments Using BenefitPay or Cards



### الأسئلة الأكثر شيوعاً بشأن طريقة الدفع عن بُعد باستخدام "BenefitPay" أو البطاقات

English	Arabic
<p><b>What are contactless (Tap &amp; Go) payments?</b></p> <p>Contactless (Tap &amp; Go) payments use short-range wireless technology to securely complete payments between a contactless (Tap &amp; Go) card or payment-enabled device (i.e. mobile) and a contactless-enabled checkout terminal. When you tap your contactless (Tap &amp; Go) card or payment-enabled device at the contactless-enabled checkout terminal using NFC (near the contactless Tap &amp; Go symbol ) , your payment is sent for authorization.</p>	<p><b>ما هي خدمة الدفع عند بُعد (Tap &amp; Go)؟</b></p> <p>يعتمد أسلوب الدفع عند بُعد (Tap &amp; Go) على تكنولوجيا الاتصال اللاسلكي قصير المدى لاستكمال عمليات الدفع عن بُعد بشكل آمن بين بطاقة (Tap &amp; Go) أو جهاز آخر يدعم الخدمة (على سبيل المثال الهاتف النقال) مع أجهزة الدفع في المحلات التي تسمح باستخدام الخدمة. عند تمرير بطاقة (Tap &amp; Go) أو هاتفك الذي يدعم الخدمة من أجهزة الدفع في المحلات التي تستخدم تكنولوجيا الاتصال قريب المدى NFC  سيتم إرسال الطلب للمصادقة على عملية الدفع.</p>
<p><b>How do I know if my card is a contactless-enabled card?</b></p> <p>Look for the contactless (Tap &amp; Go) indicator  on your card to know if your card has the technology to make contactless (Tap &amp; Go) payments.</p>	<p><b>كيف أعرف ما إذا كانت بطاقتي تتيح استخدام عمليات الدفع عن بُعد؟</b></p> <p>ابحث عن رمز خدمة (Tap &amp; Go) للدفع عن بُعد  الموجود على بطاقتك لمعرفة ما إذا كانت بطاقتك تدعم تكنولوجيا الدفع عن بُعد (Tap &amp; Go).</p>
<p><b>How close does my card or device need to be to the contactless (Tap &amp; Go) checkout terminal?</b></p>	<p><b>إلى أي مدى يجب علي تقريب بطاقتي أو هاتفي من جهاز الدفع عند استخدام خدمة (Tap &amp; Go)؟</b></p>

<p>Your card or device must be within 4 cm of the contactless (Tap &amp; Go) symbol  on the terminal.</p>	<p>يجب أن تكون بطاقتك أو هاتفك على بُعد 4 سم من رمز (Tap &amp;GO)  على جهاز الدفع.</p>
<p><b>How do contactless (Tap &amp; Go) payments work for mobile phones?</b></p> <p>First, add your card and enable it through BenefitPay App on your smartphone. At checkout, you need to complete the steps provided to activate the App, and then simply hold your mobile device over the terminal for fast, secure payments.</p>	<p><b>كيف تعمل خدمة (Tap &amp; Go) للدفع عن بُعد على الهواتف النقالة؟</b></p> <p>أولاً، أضف بطاقتك على تطبيق BenefitPay الموجود على هاتفك الذكي. عند الدفع، أنت بحاجة إلى إكمال الخطوات لتفعيل التطبيق، ثم ببساطة أمسك بجهازك النقال فوق جهاز الدفع واستمتع بعملية سريعة وآمنة.</p>
<p><b>How long do I need to hold my card or device at the checkout terminal?</b></p> <p>You should hold your card or device at the terminal for 1 to 2 seconds.</p>	<p><b>ما المدة التي أحتاج فيها تثبيت بطاقتي أو هاتفي قرب جهاز الدفع؟</b></p> <p>يجب أن تمسك بطاقتك أو هاتفك أمام الجهاز لمدة ثانية إلى ثانيتين.</p>
<p><b>How does this technology compare to mobile wallets like Apple Pay?</b></p> <p>Contactless (Tap &amp; Go) payments use the same NFC (Near Field Communication) technology as mobile wallets like Apple Pay and Google Pay.</p>	<p><b>كيف تقارن هذه التكنولوجيا بمحافظ الهاتف النقال، مثل Apple Pay؟</b></p> <p>تعمل خدمة (Tap &amp; Go) للدفع عن بُعد بنفس تكنولوجيا NFC (التواصل قريب المدى) المتوفرة على محافظ الهاتف النقال مثل Apple Pay و Google Pay.</p>
<p><b>Where can I pay with my contactless (Tap &amp; Go) card or payment-enabled device?</b></p> <p>You can tap to pay where you see the contactless (Tap &amp; Go) symbol  at checkout. Millions of merchants around</p>	<p><b>أين يمكنني الدفع باستخدام بطاقة (Tap &amp;Go) أو الجهاز الذي يدعم الخدمة؟</b></p> <p>يمكنك الدفع حيث ترى رمز (Tap &amp;Go)  للدفع عن بُعد عند كاونتر الدفع. ملايين المحلات والجهات التجارية في جميع أنحاء العالم تقبل المدفوعات من خلال</p>

<p>the world accept contactless (Tap &amp; Go) payments, including fast food restaurants, grocery stores, pharmacies and more.</p>	<p>خدمة (Tap &amp; Go)، بما في ذلك مطاعم الوجبات السريعة، محلات البقالة، الصيدليات وغيرها.</p>
<p><b>Are contactless (Tap &amp; Go) payments safe?</b></p> <p>Yes. Your contactless (Tap &amp; Go) card or payment-enabled device is safe for a number of reasons:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Just like with a chip card, each transaction is accompanied by a one-time code that securely protects your payment information</li> <li>• You can't pay accidentally – your card or device must be within 4 cm of the terminal for the transaction to occur. You won't be billed twice, even if you accidentally tap twice</li> <li>• Your device must be unlocked before executing the payment</li> </ul>	<p><b>هل تعد خدمة الدفع عند بُعد (Tap &amp;Go) آمنة؟</b></p> <p>نعم، إن بطاقة (Tap &amp;Go) للدفع عند بُعد أو الجهاز الذي يدعم الخدمة آمن لعدة أسباب:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تماماً كما هو الحال مع بطاقة الشريحة، يصاحب كل معاملة رمز التحقق لمرة واحدة لحماية معلومات الدفع.</li> <li>• لا يمكنك الدفع عن طريق الخطأ - يجب أن تكون بطاقتك أو جهازك في حدود 4 سم من جهاز الدفع في المحلات حتى تتم المعاملة (ولن يتم تحرير فاتورة لك مرتين، حتى إذا ضغطت مرتين بطريق الخطأ).</li> <li>• يجب إلغاء قفل هاتفك قبل تنفيذ عملية الدفع.</li> </ul>
<p><b>I have heard that my information can be "skimmed" off my contactless (Tap &amp; Go) card or device. What does that mean?</b></p> <p>For every contactless (Tap &amp; Go) transaction, a transaction-specific, one-time code is created that secures your payment information. The code cannot be re-used by fraudsters even if they were</p>	<p>سمعت أنه يمكن للمحتالين "سرقة" المعلومات من بطاقة (Tap &amp;Go) أو هاتفك النقال دون علمي. ماذا يعني ذلك؟</p> <p>لكل معاملة يتم إجراؤها باستخدام خدمة (Tap &amp; Go)، يتم إنشاء رمز خاص بالمعاملة لمرة واحدة يضمن حماية معلومات الدفع لحامل البطاقة. لا يمكن للمحتالين إعادة استخدام الرمز حتى إذا كانوا قادرين بطريقة ما على الحصول عليه. المعلومات لن تكون مفيدة لهم.</p>

<p>somehow able to get access to it. The information would be useless to them.</p>	
<p><b>Can I unknowingly make a purchase if I am in close proximity to a contactless (Tap &amp; Go) payment terminal?</b></p> <p>No. Contactless (Tap &amp; Go) technology requires the merchant to first initiate the payment, and the contactless (Tap &amp; Go) card or payment-enabled device must be held in close proximity (4 cm) to the terminal for a transaction to take place and the device must be unlocked before you execute the payment.</p>	<p>هل يمكنني إجراء عملية شراء بدون علمي إذا كنت على مقربة من جهاز دفع يقبل خدمة (Tap &amp; Go)؟</p> <p>لا. حيث تتطلب تكنولوجيا خدمة (Tap &amp; Go) للدفع عن بُعد من التاجر البدء في التفعيل أولاً، ويجب الاحتفاظ ببطاقة (Tap &amp; Go) أو الهاتف على مقربة (4 سم) من جهاز الدفع حتى تتم المعاملة، كما يجب إلغاء قفل الهاتف قبل تنفيذ عملية الدفع.</p>
<p><b>Can I be charged twice if I have more than one contactless card?</b></p> <p>No. Contactless terminals will only communicate with one card at a time. If you have more than one contactless card in your wallet, you should tap the individual card you want to use, rather than tap the wallet.</p>	<p>هل يمكن محاسبتني مرتين إذا كان لدي أكثر من بطاقة واحدة للدفع عن بُعد؟</p> <p>لا. سوف تتصل أجهزة الدفع عن بُعد ببطاقة واحدة فقط في كل مرة. إذا كانت لديك أكثر من بطاقة واحدة في محفظتك، فيجب عليك اظهار البطاقة التي ترغب في استخدامها بدلاً من تمرير محفظتك.</p>
<p><b>Do I need a contactless card in order to use this feature from BenefitPay?</b></p> <p>No, BenefitPay will work as a contactless payment method even if you have not upgraded your debit or credit cards. Your card will not be contactless unless you</p>	<p>هل أحتاج إلى بطاقة بخاصية الدفع عن بُعد لاستخدام هذه الميزة في BenefitPay؟</p> <p>لا، ستعمل "BenefitPay" للدفع عن بُعد حتى إذا لم تقم بترقية بطاقات السحب الآلي / الائتمانية الخاصة بك. لن تصبح بطاقتك صالحة للدفع عن بُعد إلا إذا قمت بتغييرها ورؤية الرمز ))) عليها.</p>

<p>change them with such feature and you will see the Indicator  on your card.</p>	
<p><b>How can I activate contactless (Tap &amp; Go) payments from BenefitPay?</b></p> <p>Upon launching the App, it will notify you asking if you wish to enable your cards. It will then direct you the “Manage Card” page where you can select the card, click on the “Enable” button and follow the instructions.</p> <p>You can enable/disable card tokenization at any time by selecting “Manage Wallet”  then “Manage Card”.</p>	<p><b>كيف يمكنني تفعيل خدمة (Tap &amp; Go) للدفع عن بُعد من BenefitPay؟</b></p> <p>عند تشغيل التطبيق، سوف يتم سؤالك إذا كنت ترغب في تفعيل بطاقتك؛ ثم سيوجهك إلى صفحة "إدارة البطاقات" حيث يمكنك اختيار البطاقة ثم الضغط على زر "تفعيل" واتباع التعليمات المقدمة.</p> <p>يمكنك تفعيل أو إلغاء التفعيل لأي بطاقة في أي وقت لاحقاً من خلال "إدارة المحفظة"  ثم "إدارة البطاقات".</p>
<p><b>Do I need to complete card activation each time I use the App?</b></p> <p>No, you only have to do it during the enrolment process.</p>	<p><b>هل احتاج إلى تفعيل البطاقات في كل مرة أقوم فيها باستخدام التطبيق؟</b></p> <p>لا ، فقط أثناء عملية التسجيل.</p>
<p><b>Is there a cap on the payment value using BenefitPay contactless (Tap &amp; Go) payments?</b></p> <p>This is based on the bank’s limitation approval. You can check with NBK Bahrain for such limit.</p>	<p><b>هل هناك حد أقصى لقيمة الدفع باستخدام خدمة ( Tap &amp; Go) من BenefitPay؟</b></p> <p>يستند هذا الأمر إلى الشروط والحد الأقصى المسموح به من طرف البنك مصدر البطاقة. يمكنك التحقق مع البنك الكويت الوطني - البحرين عن هذا الحد.</p>
<p><b>Who should I contact if I need help related to contactless (Tap &amp; Go) payments?</b></p>	<p><b>بمن أتصل إذا كنت بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق باستخدام خدمة (Tap &amp; Go)؟</b></p>

<p>The best way is to contact NBK - Bahrain and for any clarification.</p>	<p>الاتصال بالبنك الكويت الوطني - البحرين هو أفضل طريقة للاستفسار والحصول على أي توضيح.</p>
<p><b>Can I initiate a contactless (Tap &amp; Go) transaction via BenefitPay while the phone is locked?</b></p> <p>No, you should unlock the device first, as this is a security layer. Just follow the Tap &amp; Go process. The payment will be conducted using the default tokenized card in BenefitPay.</p>	<p><b>هل يمكنني بدء معاملة باستخدام خدمة (Tap &amp; Go) عبر BenefitPay عندما يكون الهاتف مقفلاً؟</b></p> <p>لا، يجب عليك إلغاء قفل الجهاز أولاً؛ حيث تعد هذه الخاصية للأمان. ما عليك سوى تقريب الهاتف الذكي من جهاز الدفع. سيتم إجراء عملية الدفع باستخدام البطاقة الافتراضية في BenefitPay.</p>
<p><b>Is there a transaction value cap for contactless (Tap &amp; Go) payments using BenefitPay without a PIN?</b></p> <p>There is no cap for all kinds of transactions regardless of the amount for BenefitPay. For contactless cards, a PIN is required only for transactions above BD 50.</p>	<p><b>هل هناك حد أقصى لقيمة المعاملة مع خدمة ( Tap &amp; Go) باستخدام BenefitPay بدون إدخال الرقم السري؟</b></p> <p>لا يوجد حد أقصى لجميع أنواع المعاملات بغض النظر عن المبلغ في BenefitPay.</p> <p>لبطاقات الدفع عن بُعد، الرقم السري يطلب فقط للمعاملات التي تزيد عن 50 د.ب.</p>
<p><b>Do contactless payments (Tap &amp; Go) using BenefitPay work abroad?</b></p> <p>Yes, it will work with all NFC enabled terminals worldwide.</p>	<p><b>هل تعمل خدمة الدفع عن بُعد (Tap &amp; Go) باستخدام BenefitPay في الخارج؟</b></p> <p>نعم، ستعمل مع الأجهزة التي تسمح باستخدام تكنولوجيا التواصل قريب المدى " NFC " في جميع أنحاء العالم.</p>

<p><b>What should I do if my contactless (Tap &amp; Go) card or device has been lost or stolen?</b></p> <p>If your card is lost or stolen, or you believe there has been unauthorized activity on your account, contact NBK Bahrain immediately.</p>	<p>ماذا أفعل إذا فُقدت أو سُرقت بطاقتي (Tap &amp; Go) أو هاتفي؟</p> <p>في حال فقدان أو سرقة هاتفك أو بطاقتك، أو تعتقد أن هناك نشاطاً غير مصرح به في حسابك، قم بالتواصل مع البنك الكويت الوطني على الفور.</p>
<p><b>What mobile devices support contactless (Tap &amp; Go) payments via BenefitPay?</b></p> <p>Only Android devices with NFC capabilities are supported.</p>	<p>ما هي أجهزة الهاتف النقال التي تدعم خدمة الدفع عن بُعد (Tap &amp; Go) عبر BenefitPay؟</p> <p>فقط أجهزة Android المزودة بتكنولوجيا "NFC" هي التي تدعم الخدمة.</p>
<p><b>How can I use contactless payments on smartphones without an active locked option?</b></p> <p>You need to unlock BenefitPay by keying the application PIN, then use Tap &amp; Go feature</p>	<p>كيف يمكنني استخدام خدمة الدفع عن بُعد على الأجهزة التي تعمل بدون قفل أمان؟</p> <p>يتوجب عليك أولاً فتح تطبيق BenefitPay وإدخال الرقم السري المستخدم لحماية التطبيق ثم استخدام خدمة الدفع Tap &amp;Go.</p>
<p><b>Can I use both debit and credit cards with Tap &amp; Go via BenefitPay?</b></p> <p>Yes. You can also set the default card to be used by going to "Manage Wallet" then selecting "Manage Cards".</p>	<p>هل يمكنني استخدام كل من بطاقات السحب الآلي والائتمانية مع خدمة (Tap &amp; Go) عبر BenefitPay؟</p> <p>نعم، ويمكنك تحديد البطاقة الافتراضية الرئيسية للاستخدام من خلال الذهاب إلى قائمة "إدارة المحفظة" ثم اختيار "إدارة البطاقات".</p>
<p><b>How I can change the default contactless card in BenefitPay?</b></p> <p>You can set the default card by going to "Manage Wallet" then selecting "Manage Cards", and then setting the default card among the available cards.</p>	<p>كيف يمكنني تغيير البطاقة الرئيسية الافتراضية لخاصية الدفع عن بُعد عبر BenefitPay؟</p> <p>يمكنك تحديد البطاقة الافتراضية الرئيسية من خلال قائمة "إدارة المحفظة" ثم اختيار "إدارة البطاقات" وتحديد البطاقة الرئيسية من ضمن البطاقات المتوفرة.</p>

<p><b>Is it possible to use the NFC payment without having internet on the phone?</b></p> <p>Yes, the service will still work and the transaction can take place. This can be very useful when using NFC payments outside the Kingdom of Bahrain.</p>	<p>هل يمكن استخدام تكنولوجيا الدفع "NFC" دون الحاجة للاتصال بالإنترنت على الهاتف؟</p> <p>نعم، ستستمر الخدمة بالعمل ويمكن إجراء المعاملة. يمكن أن تكون الخدمة مفيدة جداً عند استخدام تكنولوجيا الدفع "NFC" خارج مملكة البحرين.</p>
<p><b>My phone is open, so why am I asked to activate the BenefitPay App and enter the PIN when using NFC payments?</b></p> <p>If you have been using the device for more than 3 minutes continuously, the payment process will not take place until the App is activated and the PIN is entered; or the device must be locked and unlocked again. This measure is taken to maximize security levels.</p>	<p>هاتفك مفتوح، فلماذا يُطلب مني تفعيل تطبيق BenefitPay وإدخال الرقم السري؟</p> <p>إذا كنت مستخدماً للجهاز لفترة تزيد عن 3 دقائق متواصلة فلن تتم عملية الدفع إلا بعد تفعيل التطبيق وإدخال الرمز السري أو إقفال الجهاز وإعادة فتحه مجدداً وذلك لزيادة مستوى الأمان.</p>
<p><b>Can I make multiple transactions through Tap &amp; Go during the checkout process?</b></p> <p>When using Tap &amp; Go, you can only make a single payment transaction within 3 minutes. For more transactions, you will need to re-authenticate yourself on the device or BenefitPay.</p>	<p>هل يمكنني إجراء معاملات متعددة عن طريق خدمة Tap &amp; Go أثناء إتمام عملية الدفع؟</p> <p>عند استخدام خدمة Tap &amp; Go، يمكنك إجراء معاملة دفع واحدة فقط في غضون 3 دقائق. للمعاملات الجديدة، ستحتاج إلى إعادة المصادقة على الجهاز أو تطبيق BenefitPay.</p>