

الأسئلة المتكررة حول خدمة مدفوعات الشركات من Visa VCP-Frequently Asked Questions

Registration & Access

How do I register for Visa Commercial Pay?

You will receive an email invitation from Visa with a secure link. Click on the link, complete the registration form, verify your email, and log into your account.

What if I don't receive the invitation email?

- Check your spam or junk folder.
- Confirm your email address with your company's admin.
- If still not received after some time, contact **Visa Commercial Pay Support** or your company's administrator.

How do I log in after registration?

Visit the **Visa Commercial Pay** login page, enter your registered email and password, and complete any multi-factor authentication if enabled.

Do I need multi-factor authentication? / Do I have to enter an authentication code every time I log in?

Yes. For security purposes, multi-factor authentication is required for all logins to Visa Commercial Pay Web portals.

Can I use SMS or email for multi-factor authentication?

No. You must use the Visa Commercial Pay App or a supported third-party authenticator app.

What if I lose my device or don't currently have access to my device?

If you cannot access your device to complete the multi-factor authentication at login, you will need to have your account reset by one of the following:

- a) Visa Commercial Pay Support.
- b) Your company's super administrator.
- c) Your bank's administrator.

You will not be able to log in until your account has been reset.

Can I access Visa Commercial Pay from my mobile device?

Yes. Visa Commercial Pay is mobile-friendly and can be accessed via web browsers as well as a dedicated Visa Commercial Pay app.

How do I reset my password if I forget it?

On the login page, click "Forgot Password" and follow the prompts to reset your password via your registered email address.

How will this work for users with multiple accounts?

Users with multiple accounts will need to set up multi-factor authentication for each account.

آلية التسجيل والوصول

كيف يمكنني التسجيل في خدمة مدفوعات الشركات من Visa؟

ستصلك دعوة عبر البريد الإلكتروني من Visa تحتوي على رابط آمن. يرجى الضغط على الرابط، وتعبئة نموذج التسجيل، وتأكيده بريدك الإلكتروني، ثم تسجيل الدخول إلى حسابك.

ما الذي يمكنني فعله إذا لم يصلني بريد الدعوة؟

- التحقق من ملف الرسائل غير المرغوب فيها.
- التأكد من صحة بريدك الإلكتروني مع مسؤول شركتك.
- في حال استمرت المشكلة، يُرجى التواصل مع فريق دعم خدمة مدفوعات الشركات من Visa أو المسؤول المعني بشركتك.

كيف يمكنني تسجيل الدخول بعد إتمام التسجيل؟

يرجى زيارة صفحة تسجيل الدخول الخاصة بخدمة مدفوعات الشركات من Visa، وإدخال بريدك الإلكتروني وكلمة المرور المسجلين، ومن ثم إكمال عملية المصادقة المتعددة العوامل إذا كانت مفعل.

هل عملية المصادقة المتعددة العوامل إلزامية؟ وهل يلزم إدخال رمز المصادقة في كل مرة؟

نعم، للحفاظ على أعلى مستويات الأمان، تُعد عملية المصادقة المتعددة العوامل إلزامية لجميع عمليات تسجيل الدخول على بوابات الدفع مع Visa.

هل يمكنني استخدام الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني للمصادقة؟

لا، يجب استخدام تطبيق خدمة مدفوعات الشركات من Visa أو أحد تطبيقات المصادقة المعتمدة من طرف ثالث.

ماذا الذي يمكنني فعله إذا فقدت جهازي أو في حال لم أتمكن من الوصول إليه؟

في حال عدم القدرة على الوصول إلى جهازك لإتمام المصادقة المتعددة العوامل، يجب إعادة تعيين حسابك من خلال أحد الخيارات التالية:

- (1) فريق دعم خدمة مدفوعات الشركات من Visa.
- (2) المشرف الأعلى في شركتك.
- (3) المسؤول المعني في البنك الخاص بك.

كما ولن يكون بإمكانك الوصول إلى حسابك إلا بعد إعادة تعيئته.

هل يمكنني الدخول إلى الخدمة عبر هاتفي الجوّال؟

نعم، يمكن للعملاء الوصول إلى خدمة مدفوعات الشركات من Visa بكل سهولة من خلال متصفحات الإنترنت على الأجهزة الجوّالة أو التطبيق الرسمي المخصص.

كيف يمكنني إعادة تعيين كلمة المرور إذا نسيتها؟

كل ما عليك فعله هو الضغط على خيار «نسيت كلمة المرور»، واتباع التعليمات لإعادة تعيين كلمة المرور عبر بريدك الإلكتروني المسجل.

كيف سيتم التعامل مع المستخدمين أصحاب الحسابات المتعددة؟

يتعين على كل مستخدم يمتلك أكثر من حساب واحد تفعيل المصادقة المتعددة العوامل لكل حساب على حدة لضمان حماية وأمان البيانات.

Virtual Card Features & Usage

What is a Visa Virtual Card and how does it work?

A Visa Virtual Card is a unique card number issued electronically for secure online supplier payments. It works just like a physical card but is limited to e-commerce or digital transactions.

Can I generate multiple virtual cards?

Yes. Corporate administrators can create single-use or multi-use virtual cards based on company policy.

Is there a limit on how many virtual cards I can create?

There is no fixed limit, but it depends on your company's corporate credit limit and policy.

Can I set limits on each virtual card?

Yes. You can define transaction limits, merchant category restrictions, validity dates, and other parameters for each virtual card.

Are virtual cards single-use or reusable?

They can be single-use (ideal for one-time supplier payments) or multi-use (for recurring payments), based on company configuration.

Can I use the virtual card for international suppliers?

Yes, virtual cards can be used globally wherever Visa is accepted online.

How do I request a virtual card?

Log into the Visa Commercial Pay portal, navigate to "New Card," set the required controls (amount, date, merchant category), and generate the card details. Use the card details for approved purchases or supplier payments as directed.

Where do I find the virtual card details?

Once generated, you can view the card number, CVV, and expiry date in the portal. Always store these securely.

What happens if my virtual card is not used before the expiry date?

The card will expire and cannot be used. Unused funds will remain in the parent account.

What should I do if my virtual card gets declined?

Check the following:

- Is the card active and within the validity period?
- Does it have enough available limit?
- Does the merchant accept Visa virtual cards?

If the issue persists, contact your company administrator or Visa support.

Can virtual cards be used for recurring subscriptions?

Yes, virtual cards can be used for recurring subscriptions, provided it is allowed under your company policy.

Security & Compliance

Is Visa Commercial Pay secure?

Yes. It uses multi-factor authentication, encryption, and the 3D secure protocol for all transactions.

What if my virtual card details are compromised?

Immediately cancel the virtual card in the portal and generate a new one. Report the incident to your administrator.

Does the virtual card support tokenisation?

It does not at this current phase. Tokenisation will be available in a future upgrade.

مزايا واستخدام البطاقة الافتراضية

ما هي بطاقة Visa الافتراضية وكيف تعمل؟

البطاقة الافتراضية من Visa هي رقم بطاقة فريد يُصدر إلكترونياً لإجراء مدفوعات آمنة عبر الإنترنت للموردين. تعمل مثل البطاقة الفعلية، لكنها مخصصة فقط للمعاملات الإلكترونية أو الرقمية.

هل يمكنني إنشاء عدة بطاقات افتراضية؟

نعم، يمكن لمسؤولي الشركة إنشاء بطاقات افتراضية للاستخدام مرة واحدة أو للاستخدام المتكرر وفق سياسة الشركة.

هل هناك حد لعدد البطاقات الافتراضية التي يمكنني إنشاؤها؟

لا يوجد حد ثابت، إذ يعتمد ذلك على الحد الائتماني للشركة وسياساتها الداخلية.

هل يمكنني وضع حدود لكل بطاقة افتراضية؟

نعم، يمكن وضع حدود للمعاملات، وتصنيفات التجار المسموح بها، وتواريخ الصلاحية، ومعايير أخرى لكل بطاقة افتراضية.

هل البطاقات الافتراضية للاستخدام مرة واحدة أم قابلة لإعادة الاستخدام؟

يمكن أن تكون للاستخدام لمرة واحدة (مناسبة للمدفوعات لمرة واحدة للموردين) أو متعددة الاستخدامات (للمعاملات المتكررة)، حسب إعدادات الشركة.

هل يمكنني استخدام البطاقة الافتراضية مع موردين دوليين؟

نعم، يمكن استخدام البطاقة الافتراضية عالمياً في أي مكان يقبل بطاقات Visa للمعاملات عبر الإنترنت.

كيف يمكنني طلب بطاقة افتراضية؟

كل ما عليك فعله هو تسجيل الدخول إلى بوابة خدمة مدفوعات الشركات من Visa، والانتقال إلى قسم «بطاقة جديدة»، وتحديد الضوابط المطلوبة (المبلغ، التاريخ، تصنيف التاجر)، ثم الحصول على تفاصيل البطاقة. استخدم هذه التفاصيل لإجراء المشتريات أو المدفوعات للموردين المعتمدة حسب تعليمات الشركة.

أين أجد بيانات البطاقة الافتراضية؟

بعد إنشاء البطاقة، يمكنك عرض رقم البطاقة، و الرقم التعريفي الثلاثي للبطاقة، وتاريخ إنتهاء صلاحية البطاقة عبر هذه البوابة. لذا، يُرجى حفظ هذه البيانات بأمان دائماً.

ماذا يحدث إذا لم تُستخدم البطاقة الافتراضية قبل تاريخ الانتهاء؟

ستنتهي صلاحية البطاقة ولن يمكن استخدامها. كما وستظل الأموال غير المستخدمة في الحساب الرئيسي للشركة.

ما الذي يمكنني فعله إذا تم رفض البطاقة الافتراضية؟

تحقق مما يلي:

- هل البطاقة مفعلة وضمن فترة الصلاحية؟
- هل يوجد حد ائتماني كافٍ متاح؟
- هل يقبل التاجر بطاقات Visa الافتراضية؟

إذا استمرت المشكلة، يُرجى التواصل مع مسؤول شركتك أو فريق دعم Visa.

هل يمكن استخدام البطاقات الافتراضية للاشتراكات الدورية؟

نعم، يمكن استخدامها للاشتراكات الدورية، شرط أن تسمح بذلك سياسة شركتك.

الأمان والالتزام

هل خدمة مدفوعات الشركات من Visa آمنة؟

نعم، تستخدم هذه المنصة خاصية المصادقة المتعددة العوامل، والتشفير، وتقنية 3D secure لجميع المعاملات.

ماذا الذي يمكنني فعله في حال تم اختراق بيانات بطاقتي الافتراضية؟

عليك فوراً إلغاء البطاقة الافتراضية عبر البوابة وإنشاء بطاقة جديدة، وإبلاغ المسؤول المعني بالحادثة.

هل تدعم هذه البطاقة الافتراضية تقنية الترميز؟

حالياً لا، لكن سيتم تفعيلها في التحديثات المستقبلية.

Can I restrict transactions to specific merchants or categories?

Yes. You can apply Merchant Category Code (MCC) restrictions while generating the card.

What happens if I enter an incorrect OTP three times?

If you have entered an invalid OTP three times, your card will be temporarily blocked for security reasons. To regain access, wait 24 hours before trying again.

Billing & Fees

Are there any additional fees for using virtual cards?

Currently, there are no extra charges for generating virtual cards beyond the standard corporate card billing.

How are virtual card transactions billed?

They appear on your corporate card statement under the parent funding account with clear transaction-level details for reconciliation.

Integration & Reporting

Can I download transaction reports?

Yes. You can export detailed reports in formats such as CSV or PDF from the portal.

Disputes & Support

How do I dispute a virtual card transaction?

Follow the standard dispute process for your corporate card program. Report disputes promptly to your company administrator or the bank.

Who do I contact for technical issues?

You can contact:

- Your company administrator
- **Visa Commercial Pay Support**
- Your bank's corporate card support team

General & Policy Questions

Who can create virtual cards in my company?

Only authorised administrators or users with the necessary permissions can create virtual cards.

Can employees create virtual cards directly?

No. Employees must request through the company's approved process unless they are designated administrators.

How do I update my personal details or contact information?

Contact your company administrator or bank administrator to update your profile information. Some details may be editable within your Visa Commercial Pay profile.

Can I add or remove users from my Visa Commercial Pay account?

User management is typically handled by your company's administrator. If you need to add or remove users, please contact them directly.

What are the key benefits of using virtual cards?

- Enhanced security for supplier payments.
- Real-time control over spending.
- Improved reconciliation and reporting.
- Global acceptance.
- Streamlined approvals and flexible payment options for business expenses.

هل يمكن تقييد المعاملات بتجار أو فئات محددة؟

نعم، يمكن تطبيق رموز الفئة التجارية عند إنشاء البطاقة.

ماذا يحدث إذا أدخلت كلمة المرور الصالحة لمرة واحدة بشكل خاطئ لثلاث

مرات؟

سيتم حظر البطاقة مؤقتاً لأسباب أمنية. لاستعادة الوصول، يرجى الانتظار ٢٤ ساعة قبل المحاولة مرة أخرى.

الفوترة والرسوم

هل توجد رسوم إضافية لاستخدام البطاقات الافتراضية؟

في الوقت الحالي، لا توجد رسوم إضافية عند إنشاء البطاقات الافتراضية بخلاف رسوم بطاقة الشركة المعتادة.

كيف تتم محاسبة معاملات البطاقات الافتراضية؟

تظهر المعاملات في كشف حساب بطاقة الشركة تحت الحساب الرئيسي مع تفاصيل كل معاملة لتسهيل المطابقة.

التقارير والتكامل

هل يمكنني تحميل تقارير المعاملات؟

نعم، يمكن تصدير تقارير مفصلة بصيغ مثل CSV أو PDF من خلال هذه البوابة.

الهنازعات والدعم

كيف أستطيع تقديم طلب نزاع على معاملة بطاقة افتراضية؟

كل ما عليك فعله هو اتباع إجراءات طلب النزاع لبرنامج بطاقة الشركة، وإبلاغ المسؤول المعني أو البنك على الفور.

من يمكنني الاتصال به لحل المشكلات التقنية؟

يمكنك التواصل مع:

- مسؤول شركتك
- فريق دعم خدمة مدفوعات الشركات من Visa
- فريق دعم بطاقات الشركات في البنك

الأسئلة العامة وسياسة الاستخدام

من يمكنه إنشاء البطاقات الافتراضية في الشركة؟

يحق فقط للمسؤولين المخولين أو المستخدمين الحاصلين على الصلاحيات اللازمة أن ينشئوا البطاقات الافتراضية.

هل يمكن للموظفين إنشاء البطاقات الافتراضية مباشرة؟

لا، يجب تقديم الطلب من خلال الإجراءات المعتمدة في الشركة، إلا إذا كانوا مسؤولين مخولين.

كيف يمكنني تحديث بياناتي الشخصية أو معلومات الاتصال؟

يرجى التواصل مع مسؤول شركتك أو المسؤول في البنك لتحديث البيانات. بعض التفاصيل يمكن تعديلها مباشرة ضمن حساب خدمة مدفوعات الشركات من Visa الخاص بك.

هل يمكنني إضافة أو إزالة مستخدمين من حساب خدمة مدفوعات الشركات

من Visa؟

عادةً ما يدير المسؤول في الشركة المستخدمين. لإضافة أو إزالة مستخدمين، يرجى التواصل معه مباشرة.

ما هي أبرز فوائد استخدام البطاقات الافتراضية؟

- تعزيز أمان المدفوعات للموردين.
- التحكم الفوري بعمليات الإنفاق.
- تحسين عمليات المطابقة والتقارير.
- قبول عالمي للبطاقات.
- تسهيل عمليات الموافقة وخيارات دفع مرنة للنفقات التجارية.

Can I access Visa Commercial Pay outside my country or while traveling?

Yes, you can access Visa Commercial Pay globally via the internet, but ensure you have internet connectivity and your multi-factor authentication device with you.

Can I view my transaction history on Visa Commercial Pay?

Yes, you can view detailed transaction history and statements within your account portal for better expense tracking and reconciliation.

هل يمكنني استخدام خدمة مدفوعات الشركات من Visa أثناء السفر أو خارج بلدي؟

نعم، يمكن الوصول إلى المنصة عالميًا عبر الإنترنت، مع التأكد من وجود اتصال بالإنترنت وجهاز المصادقة المتعددة العوامل.

هل يمكنني الاطلاع على سجل المعاملات في خدمة مدفوعات الشركات من Visa؟

نعم، يمكن عرض سجل المعاملات المفصل والكشوف ضمن بوابة الحساب لتسهيل متابعة النفقات والمطابقة المالية.