

## **نبذة عن بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money**

### **ما هي بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money؟**

هي بطاقة فيزا مسبقة الدفع وقابلة لإعادة التعبئة بعملات أجنبية متعددة. ويمكن للعملاء استخدام هذه البطاقة في شراء المنتجات والخدمات أو سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي في أي مكان في العالم تقبل فيه بطاقات فيزا. يمكن استعمال البطاقة في شراء المنتجات والخدمات عبر الإنترنت، كما أنها توفر الأمان والراحة في إدارة أموالكم وسهولة الوصول إليها. ويمكنكم اختيار شراء العملات قبل السفر لتثبيت سعر الصرف.

### **ما هي العملات التي يمكن تعبئتها في بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money ؟**

يمكنكم اختيار الريال القطري، الجنية الاسترليني، اليورو، الدرهم الإماراتي والدولار الأمريكي. ويمكنكم الاحتفاظ بجميع هذه العملات في وقت واحد- وفي نفس البطاقة.

عند استخدام بطاقة السفر في الشراء يتم الحساب تلقائياً بعملة البلد التي تجرى فيها المعاملة، إذا كانت متوافرة في البطاقة. ويمكنكم دخول موقع [www.alfardancard.com](http://www.alfardancard.com) وتحويل الأموال إلى أي محفظة عملات.

**أين يمكنني استخدام بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money ؟**  
في أي مكان تقبل فيه بطاقة فيزا حول العالم، في المتاجر، على الإنترنت، أو في سحب المبالغ النقدية من أجهزة الصراف الآلي.

**هل بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money بطاقة ائتمان؟**  
لا، هي بطاقة مدينة مسبقة الدفع. يجب تعبئتها أولاً قبل استخدامها. ويمكنكم تعبئتها بأي من العملات الخمس في أي فرع من فروع الفردان للصرافة.

**لماذا أستخدم بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money أثناء السفر بدلاً من استخدام بطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان خاصتي؟**  
بطاقة سفر الفردان للصرافة تتيح لكم فرصة تثبيت سعر صرف تنافسي قبل الإنفاق في الخارج ومعرفة المبلغ الذي لديكم بالتحديد بعملة محلية معينة.

**من هم الذين تناسبهم بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money ؟**

بطاقة سفر الفردان للصرافة تناسب كثيري الترحال، العائلات، الطلاب الذين يدرسون بالخارج، أو الذين يواجهون مصروفات طبية طارئة، من ليس لديهم بطاقات خصم أو أئتمان أو الذين لا يستطيعون فتح حساب بنكي، والذين لا يريدون تحمل مخاطر حمل المال أثناء السفر. فهذه البطاقة توفر طريقة آمنة وسهلة للوصول إلى أموالكم فوراً خلال السفر وتتيح لكم مراقبة مصروفاتكم.

**من الذين يمكنه الحصول على بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money ؟**  
أي مقيم في قطر لديه بطاقة قطرية صالحة أو رخصة قيادة ، او زائر شرط ابراز جواز السفر

**الحصول على بطاقة الفردان للصرافة فيزا :  
كيف يمكنني الحصول على بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money ؟**

يمكنكم الحصول على بطاقة سفر الفردان عن طريق زيارة أي من فروع الفردان للصرافة في قطر وتعبئة الطلب (وسوف تجد موظفينا على أتم استعداد لمساعدتكم)

**كم من الوقت يلزم لكي أستلم بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money ؟**  
يتم تجهيز البطاقة وتفعيلها بمجرد تعبئة الطلب وقيام موظف الفردان للصرافة بتعبئة البطاقة.

**كيف يمكنني ضبط أو إعادة ضبط الرمز السري للبطاقة؟**  
تحتوي علبة البطاقة على رمز سري مطبوع ومُفَعَّل. يمكنكم إعادة ضبط الرمز السري عن طريق زيارة موقع [www.alfardancard.com](http://www.alfardancard.com).

**هل أستطيع الحصول على بطاقة إضافية أو أكثر لأفراد عائلتي؟**  
عند شراء البطاقة يتم تقديم بطاقة إضافية للعميل. يمكنك استخدام هذه البطاقة الإضافية في حالة ضياع البطاقة الأصلية أو تعرضها لمخاطر الاحتيال.

**بطاقتي انتهت ولكنني لم أحصل على البطاقة البديلة بعد.**  
يرجى الاتصال على +974 4442 6212 والتحدث إلى موظف خدمة العملاء لترتيب استلام البطاقة البديلة.

## **استخدام بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money**

### **كيف تعمل بطاقة السفر عندما أقوم بالشراء؟**

عند الشراء تستخدم البطاقة تلقائياً عملة البلد الذي يتم فيه الشراء إذا كانت عملة هذا البلد متاحة لديكم. مثال، إذا قمتم بالشراء بمبلغ 150 دولار أمريكي فإن البطاقة سوف تستخدم أموالاً من محفظة الدولار الأمريكي. فإذا لم تكونوا قد قمتم بالتحويل إلى محفظة العملة المحلية فإن البطاقة سوف تسحب من محافظ أخرى بناءً على ترتيب العملات الذي قمتم بتحديدته قبل ذلك.

### **هل يمكنني استخدام بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money في بلدٍ لا يدعم عملة بطاقة سفر الفردان؟**

نعم، يمكنكم استخدام بطاقة سفر الفردان في أي مكان في العالم تُقبل فيه بطاقات فيزا. إذا قمتم بالشراء في بلد لا تدعم البطاقة عملته مثل الدولار الفيجي، سوف تقوم البطاقة تلقائياً بسحب المبلغ من محفظة الريال القطري.

### **ماذا يحدث إذا قمت باستخدام بطاقة سفر الفردان في الشراء لكن كانت قيمة المشتريات تزيد عن الرصيد المتبقي في محفظة العملة المحلية؟**

إذا كانت قيمة المشتريات قد تجاوزت الرصيد المتبقي في محفظة العملة المحلية ولكن لا يزال لديكم مالاً كافياً في البطاقة فإننا نجيز المعاملة أو السحب من جهاز صراف آلي لسحب المال من محفظة أخرى نشطة وفقاً للنظام الذي قمتم باختياره.

### **هل أحتاج إلى تحويل مال بين العملات قبل أن أتمكن من الإنفاق بالعملة المحلية؟**

نعم، لكي يتم الإنفاق بالعملة المحلية يجب أولاً تحويل المال إلى محفظة العملة المحلية التي تريد إتمام المعاملات بها. مثال، إذا كنتم تنوون السفر إلى الولايات المتحدة فإنه يمكنكم تحويل المال إلى الدولار الأمريكي. ويمكنكم تحويل المال بين محافظ العملات على بطاقة السفر. إذا لم تقوموا بتحويل المال إلى العملة المحلية قبل السفر فإنه يمكنكم أيضاً الشراء ويتم السحب من محافظ عملات أخرى.

### **هل هناك معاملات لا يمكنني استخدام بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money لإتمامها؟**

نوصي بعدم استخدام البطاقة في دفع " التفويض " المسبق " لحجز الفنادق أو استئجار السيارات لأن الفنادق وشركات استئجار السيارات قد تتطلب احتجاز مبلغاً من المال المتاح كتأمين، بعض الأحيان تصل مدة الاحتجاز إلى أسبوعين يكون خلالها هذا المبلغ غير متاح للاستخدام. ولكن يظل استخدام البطاقة لدفع حجز



الفنادق في نهاية الإقامة. الدفع في محطات البترول قد يتطلب أيضا تفويض مسبق كما ذكر آنفاً، ولا نوصي باستخدام بطاقة سفر الفردان للصرافة في التفويض المسبق. ولا يمكن استخدام البطاقة في السحب من داخل البنك.

### هل يمكن استخدام بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money في السحب من أجهزة الصراف الآلي؟

نعم، يمكنكم السحب من الأجهزة التي تقبل فيزا. يجب التأكد أن المبلغ الموجود في البطاقة يغطي المبلغ المراد سحبه إضافة إلى الرسوم المطبقة، والتأكد من إدخال الرقم السري الصحيح.

### هل يمكنني سحب أي عملة من بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money؟

نعم، يمكنكم سحب أي عملة متوافرة في أجهزة الصراف الآلي في بلد معين.

### ما هي حدود السحب من أي جهاز صراف آلي من خلال بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money؟

بصفة يومية (كل 24 ساعة) يمكنكم سحب مبلغاً يصل إلى 2.500 رِق أو ما يوازيه بالعملات الأجنبية، سواء من خلال عملية واحدة أو عدة عمليات من أي جهاز صراف آلي يقبل بطاقات فيزا. بعض مشغلي أجهزة الصراف الآلي يطبقون حدوداً أقل.

### كيف يمكنني أن أعرف رصيد بطاقتي؟

لكي تعرفوا رصيد بطاقتكم يمكنكم الدخول إلى موقع [www.alfardancard.com](http://www.alfardancard.com) للاطلاع على تاريخ معاملاتكم بالكامل بما في ذلك الأرصدة الحالية في كل محفظة عملة، ومعرفة آخر الرسائل التنبيهية أو استخدام التطبيق الهاتفي على أي فون وأندرويد. كما يمكن الاتصال بمركز العملاء على 44426212

### كيف يمكنني الاطلاع على تاريخ معاملاتتي؟

بالدخول إلى بطاقتكم على موقع [www.alfardancard.com](http://www.alfardancard.com) للاطلاع على تاريخ جميع معاملاتكم أو استخدام تطبيق الجوال.

### كيف يمكنني تحديث بياناتي الشخصية؟

بالدخول إلى بطاقة سفر الفردان واختيار (my profile) من القائمة وتحديث بياناتكم الشخصية، وسوف يتم تحديث بيانات البطاقة تلقائياً.

### ما ذا يعني تاريخ التسوية؟



تاريخ التسوية هو التاريخ الذي يتم فيه تسوية المعاملات مع بنك التاجر. ويرجى العلم أن تاريخ التسوية يكون بعد عدة أيام من تاريخ إتمام المعاملة.

## لماذا يكون هناك تأخير بين اليوم الذي أقوم فيه بالشراء واليوم الذي تتم فيه التسوية؟

غالباً ما يستغرق الأمر عدة أيام ليقوم التاجر و/أو البنوك بتسوية مشترياتكم حيث أن عمليات الشراء يمكن أن تتم في أي مكان في العالم فيمكن أن يكون هناك فرق توقيت حسب المنطقة.

## إدارة بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money

### كيف يمكنني تحويل النقود بين العملات في بطاقة السفر؟

قم بتعبئة النقود بخمس عملات مدعمة ثم اختر " إدارة المحافظ " *manage wallets* على موقعنا ليمكنك تحويل الأموال بين المحافظ النشطة وفقاً لسعر الصرف المعلن. ويرجى العلم بأنكم تستطيعون الاحتفاظ بجميع محافظ العملات نشطة في نفس الوقت.

## ماهي العملات التي يجب أن أستخدمها إذا كنت مسافراً إلى بلد لا يقبل أي من العملات التي تدعمها بطاقة السفر؟

إذا كنتم تنوون استخدام بطاقة السفر في بلد لا يقبل أيّاً من العملات التي تدعمها البطاقة، فإن البطاقة سوف تخصم من محفظة الريال القطري أولاً، فإذا لم يكن هناك مالاً كافياً لتغطية قيمة المشتريات يتم الخصم من محافظ عملات أخرى وفقاً لترتيب العملات الذي قمت باختياره قبل ذلك.

## ما هو سعر الصرف المعمول به عند تحويل النقود بين العملات في بطاقة السفر؟

أسعار الصرف المطبقة على بطاقة السفر من الفردان للصرافة يحددها **مورجان ستانلي** ويتم تحديثها بانتظام. ويمكنكم الاطلاع على سعر الصرف الحالي بالدخول إلى موقع [www.alfardancard.com](http://www.alfardancard.com) واختيار " إدارة المحافظ " *manage wallet* واختيار زوج العملات ليظهر لك السعر ويكون لديك 20 ثانية لكي تقرر تأكيد أو إلغاء الصرف. إذا كنت محتاجاً أكثر من 20 ثانية اضغط *"refresh"*.

## كيف تعمل بطاقة السفر إذا لم يكن لديك مالاً كافياً في أحد محافظك؟

عندما تقوم بالشراء فإن البطاقة تسحب تلقائياً من محفظة العملة المحلية إذا كان بها مال. أما إذا لم يكن لديك مالاً كافياً لتغطية مبلغ الشراء بالكامل فإن البطاقة تسحب تلقائياً من محافظ أخرى نشيطة ويتم التحويل تلقائياً إلى محفظة العملة



المحلية حتى يكفي لتغطية إجمالي القيمة المطلوبة للمعاملة. يتم السحب من المحافظ وفقاً لتتابع السحب الذي قمتم بتحديدته على الموقع الإلكتروني. ولتغيير تتابع السحب يمكنكم زيارة موقع [www.alfardancard.com](http://www.alfardancard.com) واختيار إدارة المحافظ "manage wallets" ثم القيام بإعادة ترتيب المحافظ النشطة عن طريق سحب وإسقاط المحافظ بالتتابع المفضل في القائمة.

## إضافة المال

### **كيف يمكنني إضافة المال إلى بطاقة السفر؟**

يمكنكم إعادة تعبئة البطاقة بالريال القطري، الدرهم الإماراتي، الدولار الأمريكي، اليورو والجنية الاسترليني في أقرب فرع لصرافة الفردان في قطر، ويرجى إحضار بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money وأصل جواز السفر أو البطاقة القطرية. إعادة التعبئة تتم فوراً لتتيح لك فرصة الوصول الفوري إلى أموالك.

### **ما هو المبلغ الذي يمكنني تعبئته في المرة الواحدة؟**

يمكنك تعبئة 35.000 ريال قطري في المرة الواحدة و هو الحد الأقصى لرصيد البطاقة

## الأمان والأرقام السرية

### الرسوم والحدود

### **كم تكلفة اقتناء بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money ؟**

يمكنكم شراء البطاقة بمبلغ 15 رق و دفع مبلغ 15 رق كذلك عند كل إعادة تعبئة.

### **ما هي رسوم السحب من أجهزة الصراف الآلي؟**

يرجى الاطلاع على الرسوم بالتفصيل في الموقع الإلكتروني.

### **ما هو الحد الأعلى لرصيد البطاقة؟**

الحد الأعلى للرصيد في أي مرة لا يزيد عن 35.000 رق.

## **المشاكل الفنية (أسئلة عن بطاقة الفردان للصرافة فيزا Travel money)**

### **ما الذي يجب أن أفعله إذا ضاعت بطاقتي أو سرقت؟**

يجب عليكم الاتصال فوراً بخدمة العملاء لوقف البطاقة على رقم [+974 4412 6212](tel:+97444126212) و لتفعيل البطاقة الإضافية. وسوف يقوم موظفو مركز الاتصال بشركة الفردان بتوجيه

عدة أسئلة بغرض التحقق لدواعي الأمن. وسوف يتم تحويل الأموال والعملات التي كانت في البطاقة المفقودة أو المسروقة تلقائياً إلى بطاقتكم الإضافية التي يمكنكم استخدامها فور تفعيلها.  
كما يمكنكم الإبلاغ عن البطاقة المفقودة أو المسروقة بالدخول إلى موقع [www.alfardancard.com](http://www.alfardancard.com) واختيار زر "manage cards" تحت "manage cards" يمكنكم التأشير على بطاقة مفقودة أو مسروقة وتقديم النموذج.

### ماذا يحدث لبطاقتي إذا أدخلت رقم سري خطأ عند الشراء أو السحب من جهاز صراف آلي؟

إذا قمت بإدخال الرقم السري أكثر من 3 مرات متتالية سوف يتم حظر بطاقتك تلقائياً ورفض المعاملة. وسوف تحتاج إلى الاتصال بمركز الاتصالات على رقم [+974 4412 6212](tel:+97444126212) لإلغاء الحظر.

### ماذا يجب على فعله عند تغيير رقم هاتفي الجوال؟

يمكنكم الاتصال بنا على رقم [+974 4442 6212](tel:+97444426212) ليقوم موظف خدمة العملاء بالتحقق من هويتكم ومساعدتكم في تحديث الرقم.

### كيف يمكنني الطعن على معاملات لم أقم بها؟

إذا كانت هناك معاملات لم تقوم بإجرائها يجب أن تتصل بمركز اتصالات بطاقة سفر الفردان للصرافة فوراً وتبلغ عن فقد أو سرقة بطاقتك لمنع تكرار استخدام البطاقة من قبل غير المصرح لهم. كما يمكنك تحميل " طلب فض نزاع" من موقعنا وتعبئة كل الخانات المطلوبة وإرساله لنا بالبريد الإلكتروني على [disputes@alfardan.zendesk.com](mailto:disputes@alfardan.zendesk.com)

### كم من الوقت يلزم لاستعادة مالي بعد إرسال طلب فض المنازعة؟

الوقت اللازم للبت في المنازعات العادية يصل إلى 45 يوم من تاريخ تقديم الطلب.

### ما لفرق بين المعاملة المسجلة والمعاملة المؤجلة؟

المعاملة المسجلة هي معاملة تمت المصادقة على دفعها للتاجر بواسطة البطاقة. أما المعاملة المؤجلة فهي معاملة ترسل إلى التاجر للتسوية/ الدفع لكن لم يتم إيداعها في حساب التاجر بعد. وتستغرق المعاملة المؤجلة حتى 15 يوم أو حتى تتم تسويتها من قبل التاجر.

### كيف يمكنني التسجيل لحسابي على الإنترنت؟

1. زيارة موقعنا [www.alfardancard.com](http://www.alfardancard.com)

2. الضغط على " New user " " مستخدم جديد "
  3. إدخال بيانات البطاقة
  4. إدخال تاريخ الميلاد
  5. اختيار الأسئلة الأمنية
  6. ضبط اسم المستخدم وكلمة السر.
- ويمكنكم استخدام اسم المستخدم وكلمة السر الجديدة عندما تقوم بتسجيل الدخول إلى حساب بطاقة سفر الفردان.

### كيف يمكنني إعادة ضبط كلمة السر على الإنترنت؟

زيارة موقعنا [www.alfardancard.com](http://www.alfardancard.com) تحت مربع "login" الواقع على الجهة اليمنى،  
اختيار "نسيت اسم المستخدم أو كلمة السر" " *Forgot your username or password* " واتباع التعليمات لإعادة ضبط كلمة السر.