

الأسئلة المتكررة

أسئلة عامة:

ما هي "مدى"؟

"مدى" هي الهوية الجديدة للشبكة السعودية للمدفوعات، والتي تقوم بربط جميع أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع بنظام مركزي موحد، يسمح بتمرير العمليات المالية المنفّذة بواسطة تلك الأجهزة بصورة آنية وآمنة.

ما هي بطاقة "مدى" وكيف تعمل؟

هي البطاقات المصرفية المصدّرة من أحد البنوك الأعضاء في الشبكة السعودية للمدفوعات بنسختها المطورة، وتعمل وفقاً للآلية ذاتها للبطاقات المصرفية المعتادة، مع تميزها بتوافقها مع أعلى معايير الأمان العالمية، واحتفاظها بالمزيد من الخدمات المبتكرة، والمزايا المُضافة لحاملها.

ما هو نطاق استخدامات "مدى"؟

يمكن استخدام بطاقات "مدى" في جميع أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع المنتشرة في المملكة العربية السعودية، إلى جانب إمكانية استخدامها في دول مجلس التعاون الخليجي من خلال الشبكة الخليجية الموحدة، فضلاً عما تتيحه البطاقة لحاملها من خاصية الاستخدام في الأسواق العالمية من خلال ربطها بأنظمة شركات المدفوعات العالمية مثل: فيزا، ماستركارد.

ما هي المزايا الجديدة لبطاقات "مدى"؟

- طاقة استيعابية عالية تعادل سبعة أضعاف حجم عمليات الجيل السابق.
- معايير رفع مستوى الخدمة كزيادة سرعة إنجاز العمليات وكفاءة الأداء.
- نطاق أوسع للاستخدام.
- إشعار فوري لحاملي البطاقات عن أي عملية مالية "شراء، سحب نقدي"
- رفع سقف الحد اليومي لقيمة العمليات الشرائية من خلال نقاط البيع من 20.000 ريال حتى 60,000 ريال.
- إتاحة خدمة "نقد" والتي تمنح العميل إمكانية الحصول على مبلغ نقدي عند الشراء.
- معايير إضافية للحماية والأمان.

ما هي خدمة نقد؟

هي خدمة جديدة من خدمات "مدى"، تتيح لحامل البطاقة إمكانية الحصول على مبلغ نقدي من التاجر بحدود تصل حتى 400 ريال يومياً وذلك عند إجراء عملية شراء عبر نقاط البيع، بحيث يتم خصم المبلغ النقدي مع قيمة الشراء مباشرة من حساب العميل، وتهدف الخدمة لتجنيب العميل عناء الذهاب إلى جهاز الصرف الآلي من ناحية، وتقليل حجم النقد لدى التاجر من ناحية أخرى.

أسئلة عملاء البنوك من الأفراد:

كيف يمكن الحصول على بطاقة "مدى"؟

من خلال مراجعة البنك الذي تتعامل معه، حيث سيقوم بإصدار بطاقتك المصرفية الجديدة التي تحمل شعار "مدى" بمجرد انتهاء صلاحية بطاقتك المصرفية الحالية، أو قبل انتهائها في حال رغبتك بتجديدها.

هل هناك أي رسوم إضافية تترتب على عملية إصدار بطاقة "مدى"؟

لا. سيقوم البنك بإصدار بطاقة "مدى" عند فتح الحساب أو تجديد البطاقة عند انتهائها مجاناً بناءً على لوائح وتوجيهات مؤسسة النقد العربي السعودي.

هل هناك أي رسوم إضافية على خدمة نقد؟

لا، فالخدمة تقدم بشكل مجاني للعميل من حاملي بطاقة "مدى" وللتاجر كذلك دون أن يترتب على ذلك أي رسوم إضافية.

كيف أتصرّف في حال فقدان البطاقة؟

يتوجب سرعة إبلاغ البنك المصدّر عنها بصورة فورية، وذلك لإيقاف فاعليتها، وبدء إجراءات إصدار بطاقة بديلة.

هل يمكن استخدام بطاقة "مدى" خارج المملكة؟

نعم. في حال توافر شعار شركات المدفوعات العالمية، حيث تتيح عمليات الربط القائمة بين الشبكة السعودية للمدفوعات، مع الشبكة الخليجية الموحدة، وكذلك مع شركات المدفوعات العالمية مثل: فيزا، ماستركارد، أمام حاملي بطاقة "مدى" إمكانية تنفيذ عمليات السحب النقدي من أجهزة الصرف الآلي، وتنفيذ عمليات الدفع عبر أجهزة نقاط البيع المنتشرة في أسواق الخليج والعالم.

هل هناك أي رسوم تترتب على عمليات الدفع عبر نقاط البيع؟

لا يوجد أي رسوم تترتب على العميل جراء استخدامه البطاقة للدفع عبر نقاط البيع.

هل هناك عدد محدد لاستخدام البطاقة البنك للشراء عبر نقاط البيع؟

لا يوجد هناك عدد محدد لعمليات الشراء بواسطة البطاقة البنكية خلال اليوم طالما أن مجموع قيمة العمليات الشرائية 60.000 ريال.

كيف يمكن للعميل تقديم شكوى عن أي تجاوزات من التجار بشأن هذه الرسوم؟

تخضع لرقابة وإشراف القطاع التجاري لوزارة التجارة والصناعة، ويستطيع العميل تقديم الشكوى من خلال الموقع الإلكتروني لوزارة التجارة والصناعة

<https://mci.gov.sa/ServicesDirectory/Pages/CommercialCheatCase.aspx>

أسئلة عملاء البنوك من التجار:

ما هي الإجراءات اللازمة لتأسيس خدمة نقاط البيع المتعلقة بـ "مدى" في النشاط التجاري التابع لي؟

إذا كانت خدمة نقاط البيع متوفر لديك مسبقاً، فإنه يمكنك التواصل مباشرة مع البنك الذي تتعامل معه، لترقية تلك الخدمة بما يلائم معايير "مدى"، وفي حال رغبتك بتأسيس للخدمة لأول مرة، فإنه يمكنك كذلك التواصل مع إدارة مصرفية الشركات لدى أحد البنوك للبدء بتأسيس الخدمة.

ما هي المزايا التي يوفرها تقديم خدمات نقاط البيع بالنسبة للتاجر؟

- تعزيز حجم المبيعات ورضى العملاء، من خلال ما يتيح توافر نقاط البيع من خيارات أمام العملاء لدفع قيمة مشترياتهم إلكترونياً.
- الاستفادة من السقف المرتفع لقيمة العمليات الشرائية للبطاقة حتى 60,000 ريال يومياً.
- تقليص التكاليف المترتبة على التعاملات النقدية، من خلال ما يتيح الدفع الإلكتروني بواسطة نقاط البيع من توفير للوقت والجهد اللازم للتحقق من جودة النقد، وعدّ النقد، وتوفير الأوراق النقدية ذات القيم الصغيرة.
- الحد من المخاطر والأخطاء المحتملة المصاحبة لعمليات الجرد وحصر الإيرادات اليومية والعمليات المحاسبية.
- الحدّ من الأعباء المترتبة على عمليات جمع النقد خلال اليوم، ومخاطر عمليات النقل والإيداع في فرع البنك، وتوفير الوقت والجهد الذي تتطلبه تلك العمليات.
- إمكانية المتابعة الدورية والفورية للمبيعات والإيرادات وتفصيل العمليات، من خلال الموقع الإلكتروني للبنك.
- دعم وتعزيز نطاق القدرة الشرائية للعملاء من خلال الانتشار المضطرد لبطاقات الدفع لدى العملاء.
- المستوى العالي من الكفاءة التشغيلية والمساندة الفنية لأجهزة نقاط البيع على مدار الساعة لضمان جودة الخدمة.
- معايير السرعة والمرونة في إتمام العمليات المدعومة بمستوى متقدم من الأمان والحماية.
- الاستفادة من العروض الترويجية والمزايا الحصرية المقدمة من البنوك المزودة بخدمات نقاط البيع.

ما هي خدمات الاتصال التي يتوجب توفرها لدى التاجر لتأسيس خدمة نقاط البيع؟

يمكن للتاجر تأسيس خدمة نقاط البيع لدى نشاطه التجاري في حال توافر خط هاتف أرضي لديه، أو بروتوكول إنترنت أو شريحة اتصال جوال.

هل بالإمكان قبول عمليات الدفع التي تتم عن طريق البطاقات البنكية التي تحمل شعار الشبكة السعودية للمدفوعات (سبان) في حال كان جهاز نقاط البيع الذي تم تركيبه في نشاطي التجاري يحمل شعار مدى؟ نعم، سيتمكن جهاز نقاط البيع والذي يحمل شعار مدى من قبول وتنفيذ جميع العمليات بغض النظر ما إذا تمت تلك العمليات بواسطة بطاقات مدى او بطاقات الشبكة السعودية للمدفوعات (سبان).

ماهي اتفاقية خدمة التاجر؟

هي وثيقة موقعة تهدف إلى تحديد المسؤوليات والمهام المنوطة لكلٍ من التاجر والبنك والمترتبة على تقديم خدمة نقاط البيع، حفاظاً لحقوق كافة الأطراف.

ما المقصود بعملية الموازنة لمبيعات نقاط البيع؟

هي عملية يقوم بها التاجر بعد نهاية اي يوم عمل وذلك لإتمام إيداع المبالغ التي تم تنفيذها خلال ذلك اليوم عبر نقاط البيع إلى الحساب المصرفي الخاص به.

من هي الجهة التي يطلق عليها مسمى "مقدم خدمة دعم التاجر لنقاط البيع"؟

يطلق هذا المسمى على اي طرف ثالث يتم تعيينه من قبل بنك التاجر وفق الإجراءات المعتمدة من مؤسسة النقد العربي السعودي وذلك بغرض تقديم باقة شاملة من الخدمات المتفق عليها وتقع ضمن إطار خدمة نقاط البيع المقدمة للتاجر، وتشمل هذه الخدمات على سبيل المثال لا الحصر تأسيس طلب الخدمة وتركيب الأجهزة والصيانة الدورية لها.

هل يحق للبنك وضع رسوم على التاجر جراء تقديم خدمة نقاط البيع؟

خدمة نقاط البيع كانت -ولا زالت- تقدم من قبل البنوك برسوم محددة، والرسوم خاضعة للمقام الاول للعلاقة التعاقدية بين البنك والتاجر. وقد تم إعادة احتساب معادلة رسوم تقديم خدمات نقاط البيع للتاجر في المملكة بما يتناسب مع أفضل الممارسات العالمية والمتبعة في جميع الدول المتقدمة. كل ذلك مقابل رسوم رمزية على تنفيذ كل عملية تصل إلى (0.8%) كحد أقصى من قيمة عملية الشراء وبما لا يتجاوز مبلغ (40) اربعون ريالاً للعملية الواحدة.

ما هي الخدمات والمزايا التي يحصل عليها التاجر من قبل البنك المزود بخدمات نقاط البيع؟

- الإعفاء من رسوم التركيب
- الإعفاء من ثمن الأجهزة
- الإعفاء من الرسوم الشهرية
- تقديم الخدمات المساندة الفنية للتاجر على مدار الساعة

ما هي آلية احتساب رسوم نقاط البيع على التاجر -ان وجدت-؟

يتم احتساب رسوم نقاط البيع (ان وجدت) على اساس قيمة العملية الشرائية مثال ذلك: مثال رقم (1): إذا قام العميل (صاحب البطاقة البنكية) باستخدام بطاقته البنكية للدفع للتاجر عن سلعة/خدمة قيمتها 35 ريال، فإن التاجر "قد" يدفع ما لا يتجاوز مبلغ (0.28) ثمانية وعشرون هللة فقط للبنك مقدم الخدمة، ولا

يدفع العميل (صاحب البطاقة البنكية) اي رسوم إضافية جراء استخدام بطاقته البنكية.

مثال رقم(2): إذا قام العميل (صاحب البطاقة البنكية) باستخدام بطاقته البنكية للدفع للتاجر عن سلعة/خدمة قيمتها 20.000 ريال فإن التاجر "قد" يدفع ما لا يتجاوز مبلغ (40) اربعون ريال فقط للبنك مقدم الخدمة ، ولا يدفع العميل (صاحب البطاقة البنكية) اي رسوم إضافية جراء استخدام بطاقته البنكية.

هل يحق للتاجر تحميل العميل (صاحب البطاقة البنكية) رسوم خدمة نقاط البيع في حال رغب العميل بالدفع باستخدام بطاقته؟

لا يجوز تحميل العميل اي رسوم جراء استخدام البطاقة للدفع باستخدام بطاقته البنكية، وفي حال تم ذلك فإن هذه مخالفة صريحة للأنظمة يُعاقب عليها التاجر.