

## FAQs

لماذا يتم استبدال بطاقته ماستر كارد الخاصة بي؟

نعمل على تحديث جميع بطاقات البنك لتتوافق مع العلامة التجارية الجديدة لبنك بيت التمويل الكويتي - مصر. الهدف هو توحيد هوية البنك وتعزيز تجربة العملاء.

هل هناك تغيير في تفصيل البطاقة؟

نعم، سيتم تغيير رقم البطاقة وتاريخ الانتهاء ورمز CVV. نوصي بتحديث هذه المعلومات في أي مدفوعات تلقائية أو اشتراكات قيد الاستخدام.

هل سأحتاج الي تفعيل البطاقة الجديدة؟

نعم، يجب تفعيل البطاقة الجديدة فور استلامها. سيتم توضيح خطوات التفعيل ضمن الكتيب المرفق مع البطاقة.

هل سيتم إيقاف البطاقة الائتمانية القديمة بعد تفعيل البطاقة الجديدة؟

نعم سيتم إيقاف البطاقة الائتمانية القديمة في يوم العمل التالي من تفعيل البطاقة الجديدة.

ما هي طريقة تفعيل البطاقة الائتمانية الجديدة؟

• من رقم الهاتف المسجل لدى البنك أرسل رسالة الي 19072 بالتنسيق التالي

**ACTP XXXX YYYY**

• YYYYY: رمز ال PIN المكون من 4 ارقام الذي ترغب في تعيينه

• XXXX: اخر 4 ارقام من بطاقتك الائتمانية

• ستصلك رسالة نصية تؤكد انه تم تفعيل بطاقتك الائتمانية بنجاح وتم انشاء ال PIN الخاص بك

• في حال استلامك رسالة تفيد بعدم تنفيذ طلبك يرجى الاتصال على 19072 للمساعدة

ما هي طريقة تفعيل بطاقة الخصم المباشر الجديدة؟

بمجرد استخدام البطاقة من خلال أي ماكينة صراف الآلي (ATM). ادخال الرقم السري الحالي الخاص بك سيتم التفعيل التلقائي للبطاقة.

هل سأحتاج الي رقم سري جديد لبطاقة ماستر كارد الخصم المباشر؟

لا، البطاقة الجديدة تعمل بنفس الرقم السري المُستخدم في بطاقتك القديمة، ولا حاجة لتغييره.

ماذا سيحدث إذا لم اتسلم بطاقتي الجديدة؟

سيقوم مندوب شركة الشحن بالتواصل معك لتسليم البطاقة خلال الفترة القادمة. إذا لم يتم التواصل، يُرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء.

كيف سأستلم بطاقتي الجديدة؟

سيتم التواصل معك من قِبل شركة الشحن عبر تطبيق WhatsApp لتأكيد العنوان وتحديد اليوم والموعد المناسبين للتسليم.

بعد تأكيد التفاصيل، سنقوم شركة الشحن بتوصيل البطاقة في الوقت والمكان المحددين من قبلك.

وفي حال عدم توفر تطبيق WhatsApp ، ستصلك رسالة نصية على هاتفك، وسيتم التواصل معك من خلال مركز الاتصال التابع لشركة الشحن.

هل يمكنني استخدام بطاقتي الحالية حتى استلم الجديدة؟

نعم، يمكنك استخدام بطاقتك الحالية حتى يتم تفعيل البطاقة الجديدة. سيتم إيقاف البطاقة القديمة تلقائيًا بعد التنفيل.

هل هناك أي رسوم مرتبطة باستلام البطاقة الجديدة؟

لا، استبدال البطاقة ضمن عملية تحديث العلامة التجارية مجاني تمامًا.

ماذا لو كنت خارج مصر أو غير متواجد في العنوان المسجل؟

يرجى التواصل مع مركز خدمة العملاء الخاص بشركة الشحن لتحديث عنوانك أو ترتيب موعد مناسب لتسليم البطاقة. او عبر تطبيق WhatsApp لطلب معاد تسليم جديد.