

Frequently asked questions (FAQs)

Account opening & eligibility

Can I open a NEO NXT Account for my child?

Yes. If your child is between 8 and 18 years old, you can open an account easily. You'll need their Emirates ID and your child must be present during onboarding for a quick selfie. [Start Now](#)

Do I need to be a Mashreq customer?

Yes. You must have an active Mashreq Savings or Current Account. If you don't have one, you can open an account in just a few minutes via Mashreq Mobile App! [Open Account](#)

What documents do I need?

Your child's Emirates ID and a selfie while onboarding. [Start Now](#)

Can I open accounts for more than one child?

Absolutely! You can open up to 5 NEO NXT Accounts linked to your Mashreq Account.

How long does it take?

Just 2 minutes! [Start Now](#)

Can I open it on the website?

No. Currently, it's only available through Mashreq Mobile App.

Are there any fees or minimum balance requirements?

No. There are no fees, no minimum balance required. You get free access to child app and a free debit card.

Account features & benefits

What are the key benefits?

NEO NXT helps your child learn money management while enjoying rewards, discounts, and supervised independence.

Will my child earn rewards?

Yes. Discounts and offers will be shared on registered Parent or child mobile and email or through website after the account is opened.

Are there any monthly fees?

No. There are no monthly fees.

Can my child overdraw the account?

No. Overdrafts aren't permitted.

Can my child shop online?

Yes. For security, you will receive the OTP required to authorise online transactions.

Can I set savings goals for my child?

Yes, you can set goals and monitor progress. Keep in mind monthly spending limits apply.

Parental controls

Can I set spending limits for my child?

Yes. You can easily set limits through your Mashreq Mobile App. Just visit your child's account under the NEO NXT tab.

How do I monitor my child's spending?

All transactions are visible in your app under the child account in NEO NXT tab.

Can I block certain merchants or transactions?

Yes. You have full control through your Mashreq Mobile App under child account in NEO NXT tab.

Will I get alerts?

Yes. You'll receive SMS alerts and one-time passwords (OTPs) when needed.

Can I freeze my child's debit card?

Yes. You can freeze or unfreeze the card at anytime through your Mashreq mobile App under the child account in NEO NXT tab.

Card-related queries

How do I activate the card?

Log in to Mashreq Mobile App, go to the **NEO NXT** section, select your child's account, and choose [Debit Card Controls](#).

What should I do if the card is lost or stolen?

Block the card immediately via Mashreq Mobile App under NEO NXT section > child account and tap [debit card control](#). Block the card and request a replacement.

Can my child withdraw cash?

Yes. Cash withdrawals are allowed up to **₹5,000 per month per channel**.

Channels: ATM withdrawals, Online transactions, Point of sale spendings and Mobile app bank transfers

For details, visit: mashreq.com/NXTLIMITS.

Are there any card or account fees?

No. There are no fees for the card or the account.

General enquiries

What is NEO NXT?

NEO NXT is a smart banking account that comes with free debit card for children aged 8–18 years, designed to promote financial independence under parental supervision.

Is there a separate app for children?

Yes. Your child can access their account via Mashreq Mobile App.

How do I contact Customer Care?

Call us on +971 4 424 4444 or visit: <https://www.mashreq.com/en/uae/customer-care/>

Activation and account status

Why is my child's account inactive?

A child's account may become inactive if:

- ▶ The child has turned **18 years old** and the next steps have not been completed.
- ▶ The parent's Mashreq Account becomes inactive or is closed.
- ▶ The child's Emirates ID has expired.

If the Emirates ID has expired, you can update it via the child app using face recognition to remove the block and reactivate the account.

What happens when my child turns 18?

When your child turns 18, you will need to access the child app using the child's login credentials and assist your child to decide the way forward. The account can be **closed, upgraded, or activated** until the age of **21**, subject to parent approval through the parent app.

Features

How can my child create a saving goal?

Your child can create saving goals directly in the child app and decide how to split funds between their balance and saving goals. You will get notifications and email updates on progress, completion or cancellation.

How can I create a task for my child?

Log in to your parent Mashreq Mobile App, go to child account under the **NEO NXT** tab and select **Tasks**> Set up a task for the child against specific reward amount. Once completed, you can release the reward.

How do I set up recurring allowance for my child?

Open your parent Mashreq Mobile App under the child account on the NEO NXT tab and select **Set up recurring allowance** and choose the amount and frequency.

How do I close a NEO NXT Account?

Log in to your parent Mashreq Mobile App, go to **NEO NXT > Child Account > Close Account**, and follow the on-screen steps.

How do I update my child's KYC?

Your child's Know Your Customer (KYC) is linked to yours and will be automatically updated when your KYC is updated through Mashreq Online Banking or Mashreq Mobile App.

How do I update my child's Emirates ID expiry?

This can be done only via the child app:
NEO NXT Account > Profile > Document Update > Emirates ID, followed by face recognition.

Can I open two NEO NXT Accounts for my kid?

No. Each child can have only one active Mashreq NEO NXT Account.

I have more than ₪5,000 in my child's account but can't proceed due to spending limit?

Spending limits cannot be exceeded. To clear the remaining balance, you'll need to close the child's account via the parent app. The balance will be transferred to one of your active Mashreq Accounts.

Campaigns and promotions

Where can I find campaign terms and conditions?

All Mashreq NEO NXT campaigns are getting published on mashreq.com/nxt, accessible via individual campaign banners. Read the offer and apply for your child NEO NXT Account through the same banner.

Can I get the account opening reward if I am not eligible?

No. Rewards are granted only to customers who meet the campaign's eligibility criteria and published terms and conditions.

I have an account for my child. Can I close and participate in the new campaign?

No. Only customers opening their child account for the first time can participate in any of the Mashreq Account opening rewarding campaigns as per the campaign specific terms and conditions

I have more than one child. Can I open accounts for all of them and receive rewards?

Eligibility depends on the specific campaign. Please refer to the campaign terms and conditions published on mashreq.com/nxt.

الأسئلة الشائعة

فتح الحساب والأهلية

هل يمكنني فتح حساب المشرق نيو نكست لطفلي؟

نعم، يمكنك فتح حساب بسهولة إذا كان عمر طفلك يتراوح ما بين 8 و 18 عاماً. وستحتاج إلى هويته الإماراتية وأن يكون الطفل حاضراً أثناء عملية التسجيل لالتقاط صورة سلفي سريعة. [ابدأ الآن](#)

هل يجب أن أكون عميلاً لدى المشرق؟

نعم، يجب أن يكون لديك حساب ادخاري أو حساب جاري فعال لدى المشرق. إذا لم يكن لديك حساب، يمكنك فتح حساب في بضع دقائق من خلال تطبيق المشرق موبايل! [افتح الحساب](#)

ما هي المستندات التي أحتاج إليها؟

ستحتاج إلى هوية طفلك الإماراتية وطورة سلفي أثناء عملية التسجيل. [ابدأ الآن](#)

هل يمكنني فتح حسابات لأكثر من طفل واحد؟

بكل تأكيد! يمكنك فتح ما يصل إلى 5 حسابات نيو نكست مرتبطة بحسابك لدى المشرق.

ما هو الوقت الذي يستغرقه فتح الحساب؟

دقيقتان فقط! [ابدأ الآن](#)

هل يمكنني فتح الحساب من خلال الموقع الإلكتروني؟

لا، فالحساب متاح حالياً من خلال تطبيق المشرق موبايل فقط.

هل توجد رسوم أو متطلبات الحد الأدنى للرصيد؟

لا توجد أي رسوم أو متطلبات الحد الأدنى للرصيد. ستحصل على إمكانية الدخول إلى تطبيق الطفل مجاناً مع بطاقة خصم مجانية.

مزايا وخصائص الحساب

ما هي المزايا الرئيسية؟

يساعد نيو نكست طفلك على تعلم إدارة الأموال بينما يستمتع بالمكافآت والخصومات والاستقلالية المالية تحت إشراف الوالدين.

هل سيكسب طفلي المكافآت؟

نعم، سيتم إرسال الخصومات والعروض إلى الهاتف المتحرك والبريد الإلكتروني المسجلين لدينا للوالدين أو الطفل أو من خلال الموقع الإلكتروني بعد فتح الحساب.

هل توجد رسوم شهرية؟

لا توجد أي رسوم شهرية.

هل يمكن لطفلي سحب مبلغ أكبر من الرصيد؟

لا يُسمح بالسحب على المكشوف.

هل يمكن لطفلي التسوق عبر الإنترنت؟

نعم، وللحماية، ستتلقى كلمة المرور لمرة واحدة للسماح بالمعاملات عبر الإنترنت.

هل يمكنني تحديد أهداف إدارية لطفلي؟

نعم، يمكنك وضع الأهداف ومتابعة تقدمه، علماً أنه سيتم تطبيق حدود إنفاق شهرية.

التحكم من قبل الوالدين

هل يمكنني تحديد حدود إنفاق لطفلي؟

نعم، يمكنك تعيين الحدود بسهولة من خلال تطبيق المشرق موبايل. ما عليك سوى الانتقال إلى حساب طفلك تحت علامة نيو نكست.

كيف يمكنني مراقبة نفقات طفلي؟

يمكن الاطلاع على جميع المعاملات في التطبيق لديك ضمن حساب الطفل تحت علامة نيو نكست.

هل يمكنني حظر متاجر أو معاملات معينة؟

نعم، يمكنك التحكم كلياً من خلال تطبيق المشرق موبايل ضمن حساب الطفل تحت علامة نيو نكست.

هل سأتلقي تنبيهات؟

ستتلقي تنبيهات عبر الرسائل النصية القصيرة وكلمة المرور لمرة واحدة عند الحاجة.

هل يمكنني تجميد بطاقة الخصم بطفلي؟

يمكنك تجميد أو إلغاء تجميد البطاقة في أي وقت من خلال تطبيق المشرق موبايل ضمن حساب الطفل تحت علامة نيو نكست.

الاستفسارات المتعلقة بالبطاقة

كيف يمكنني تفعيل البطاقة؟

قم بالدخول إلى تطبيق المشرق موبايل والانتقال إلى قسم **نيو نكست**. قم بتحديد حساب طفلك ومن ثم اختيار **التحكم ببطاقة الخصم**.

ما الذي يتوجب علي القيام به في حال فقدان أو سرقة البطاقة؟

قم بحظر البطاقة فوراً من خلال المشرق موبايل ضمن قسم نيو نكست < حساب الطفل واضغط على **التحكم ببطاقة الخصم**. قم بحظر البطاقة واطلب بطاقة بديلة.

هل يمكن لطفلي إجراء عملية سحب نقدي؟

نعم، يسمح بعمليات السحب النقدي بما يصل إلى 5,000 درهم شهرياً لكل قناة مصرفية. القنوات: السحب من أجهزة الصراف الآلي والمعاملات عبر الإنترنت والنققات عبر نقاط البيع والتحويلات المصرفية عبر تطبيق الهاتف المتحرك. للمزيد من التفاصيل، قم بزيارة mashreq.com/NXTLIMITS

هل توجد رسوم على البطاقة أو الحساب؟

لا توجد أي رسوم على البطاقة أو الحساب.

الاستفسارات العامة

ما هو نيو نكست؟

نيو نكست هو حساب مصرفي ذكي يأتي مع بطاقة خصم مجانية للأطفال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 8 و 18 عاماً، وهو مصمم لتعزيز الاستقلال المالي للأطفال تحت إشراف الوالدين.

هل هناك تطبيق منفصل للأطفال؟

نعم، يمكن لطفلك الدخول إلى حسابه عبر تطبيق المشرق موبايل.

كيف يمكنني الاتصال بخدمة العملاء؟

اتصل بنا على الرقم +971 4 424 4444 أو قم بزيارة <https://www.mashreq.com/en/uae/customer-care/>

التفعيل وحالة الحساب

لماذا حساب طفلي غير فعال؟

قد يصبح حساب الطفل غير فعالاً في الحالات التالية:

- ◀ بلغ الطفل **18 عاماً** من العمر ولم يتم إتمام الخطوات المطلوبة
- ◀ أصبح حساب الوالد لدى المشرق غير فعال أو مغلق
- ◀ انتهت صلاحية هوية الطفل الإماراتية

في حال انتهاء صلاحية الهوية الإماراتية، يمكنك تحديثها من خلال التطبيق لدى الطفل باستخدام ميزة التعرف على الوجه لرفع الحظر وإعادة تفعيل الحساب.

ما الذي سيحدث عندما يبلغ طفلي 18 عاماً؟

عندما يبلغ طفلك 18 عاماً، يجب عليك الدخول إلى التطبيق لدى الطفل باستخدام بيانات تسجيل الطفل ومساعدة طفلك في اتخاذ الخطوة التالية المناسبة، حيث يمكنه **إغلاق أو ترقية أو تفعيل** الحساب لغاية بلوغه سن **21** عاماً، مع مراعاة موافقة الوالدين من خلال التطبيق لديهم.

المزايا

كيف يمكن لطفلي إنشاء هدف ادخاري؟

يمكن لطفلك إنشاء أهداف ادخارية مباشرة من التطبيق لديه واتخاذ القرار حول طريقة توزيع الأموال بين رصيده والأهداف الادخارية. كما ستتلقى التحديثات عبر التنبيهات والبريد الإلكتروني بخصوص التقدم الذي تم تحقيقه أو الإكمال أو الإلغاء.

كيف يمكنني إنشاء مهمة لطفلي؟

قم بالدخول إلى تطبيق المشرق موبايل لديك والانتقال إلى حساب الطفل ضمن علامة **نيو نكست**، ثم تحديد **المهام** > قم بتعيين مهمة للطفل مقابل مبلغ مكافأة محدد، حيث يمكنك تقديم المكافأة بمجرد إتمام المهمة.

كيف يمكنني تحديد مصروف متكرر لطفلي؟

افتح تطبيق المشرق موبايل لديك ضمن حساب الطفل في علامة نيو نكست وحدد **تحديد مصروف متكرر** واختر المبلغ وتواتر الدفع.

كيف يمكنني إغلاق حساب نيو نكست؟

قم بالدخول إلى تطبيق المشرق موبايل لديك، والانتقال إلى **نيو نكست** > **حساب الطفل** > **إغلاق الحساب**، ثم اتبع الخطوات الظاهرة على الشاشة.

كيف يمكنني تحديث بيانات اعرف عميلك الخاصة بطفلي؟

إن بيانات اعرف عميلك الخاصة بطفلك مرتبطة ببياناتك، وسيتم تحديثها تلقائياً عندما تقوم بتحديث بياناتك من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المشرق أو تطبيق المشرق موبايل.

كيف يمكنني تحديث تاريخ انتهاء صلاحية هوية طفلي الإماراتية؟

يمكن القيام بذلك فقط من خلال التطبيق لدى الطفل:
حساب نيو نكست > الملف الشخصي > تحديث المستندات > الهوية الإماراتية، متبوعة بميزة التعرف على الوجه.

هل يمكنني فتح حسابين لدى المشرق نيو نكست لطفلي؟

يمكن أن يكون للطفل حساب واحد نشط لدى المشرق نيو نكست.

لدي أكثر من 5,000 درهم في حساب طفلي، ولكن لا يمكنني المتابعة بسبب حد الإنفاق؟

لا يمكن تجاوز حدود الإنفاق. لتسوية الرصيد المتبقي، ستحتاج إلى إغلاق حساب الطفل من خلال التطبيق لدى الوالد. وسيتم تحويل الرصيد إلى أحد حساباتك النشطة لدى المشرق.

الحملات والعروض الترويجية

أين يمكنني الاطلاع على شروط وأحكام الحملات الترويجية؟

يتم نشر جميع حملات المشرق نيو نكست الترويجية على mashreq.com/nxt، ويمكن الوصول إليها من خلال بائر الحملات الترويجية للأفراد. يمكنك الاطلاع على العرض وتقديم طلب حساب نيو نكست لطفلك من خلال نفس البائر.

هل يمكنني الحصول على مكافأة فتح الحساب في حال لم أكن مؤهلاً؟

لا يمكنك ذلك، فالمكافآت تمنح فقط للعملاء الذين يستوفون معايير الأهلية الخاصة بالحملات الترويجية والشروط والأحكام التي يتم نشرها.

هل يمكنني إغلاق حساب طفلي والمشاركة في الحملة الترويجية الجديدة إذا كان لدي حساب لطفلي بالفعل؟

يمكن للعملاء الذين يفتحون حساباً لطفلهم للمرة الأولى فقط المشاركة في حملات مكافآت فتح الحساب لدى المشرق وفقاً للشروط والأحكام الخاصة بالحملة الترويجية.

هل يمكنني فتح حسابات لجميع أطفالي والحصول على مكافآت إذا كان لدي أكثر من طفل؟

تعتمد أهلية المشاركة على الحملة الترويجية المحددة. يرجى مراجعة شروط وأحكام الحملة الترويجية المنشورة على mashreq.com/nxt.