

KEY FACTS STATEMENT

Mashreq NEO On Arrival Account

Mashreq NEO On Arrival Account is a non-interest bearing AED account available to eligible visitors and tourists to the UAE. The account is offered for a limited period, in line with the visa validity or duration of stay. The account allows customers to transfer funds internationally from their own home-country account. It enables seamless cashless transactions during their stay, including local transfers through Mashreq Mobile App (including Aani instant pay using a UAE-registered mobile number), cash withdrawals, and convenient local payments (e.g., online, at Point of Sale (POS) etc).	
Requirements to open Mashreq NEO On Arrival Account	Eligibility criteria: a. Applicants must currently be in the UAE on a visit visa, with at least 7 days of validity remaining at the time of application b. Valid passport c. Aged 18 years or above
Minimum balance requirement	No minimum balance required
Fees & charges	Service fees and interest rates may change. Please refer to the Schedule of Charges for the latest updates.
Cash withdrawal fees	- Up to 4 cash withdrawals per calendar month from Mashreq ATMs in the UAE are free. Charges apply from the 5th withdrawal onwards. - Please refer to the Schedule of Charges for the latest updates.
Terms & Conditions	Please refer to mashreq.com/tnc
Limitations	- Not eligible to apply for additional products - Cannot add international beneficiaries or make international transfers - Account cannot be opened if the visa has less than 7 days' validity remaining - Residual balances below ₹ 50 will be transferred to a Mashreq-designated charity, subject to your consent.
Debit card (Visa)	A digital debit card will be issued upon account opening, enabling access to funds. The digital card has to be added to Apple/Google Wallet before it can be used for local transactions and may require updates to your device settings.
Digital debit card daily withdrawal limit	- Cash withdrawal: Up to ₹ 5,000 per day (maximum 5 transactions) - Purchases: Up to ₹ 5,000 per day (maximum 5 transactions)
Loss, theft, fraud or misuse of the account and/or debit card	- Inform the bank immediately by calling +971 4 424 4444 Card Safety Mashreq
Teller (manned) transactions	*A teller transaction refers to a transaction carried out at a bank branch and does not include ATM/CDDM transactions. Not available
Mashreq Online/Mashreq Mobile App transaction limits	Please refer to Mashreq Online and Mobile App Limits.
Account closure	Account closure will be automatically initiated 7 days after any of the following events, whichever occurs first: - Completion of 180 days from the date of account opening; or - The visa expiry date provided at the time of account opening (any subsequent visa extensions will not be considered); or - The customer's exit from the UAE, as notified to Mashreq through Emirates Face Recognition (EFR); or - A change in the customer's residency status from non-resident to resident, as notified to Mashreq by EFR. Note: A grace period of 7 days will be provided to allow the customer to clear any remaining balances (via debit card transactions and cash withdrawals).
Residual balance at account closure	1. After the grace period, any residual positive balance below ₹ 50 will be transferred to a designated charity account (Emirates Nature-WWF). This will be processed automatically based on the consent provided at the time of onboarding, with no further customer approval required. 2. Where the residual balance exceeds ₹ 50, the account will be frozen after the 7-day grace period. To claim the residual balance, customers are required to email onarrival@mashreq.com with their home-country bank account details and the last three months' bank statement. 3. Transfers will be processed only after successful verification of the submitted documents and may take up to 7 business days. Funds will be transferred exclusively to the customer's bank account in their home country.
Transaction statements	A monthly e-statement will be sent to your registered email address. You can also view transactions via Mashreq Mobile App/Mashreq Online Banking.

WARNING – Key obligations of the customer and consequences in case of failure to meet the same. Standing Instruction execution will be dependent on the account being active only.

Responsibility	Failing which
Ensure all correspondence with the bank is kept secure at all times.	Your personal financial details, if compromised at your end, may be misused by fraudsters.
Ensure you review all statements and transaction notifications promptly as received from the bank.	You may not be able to identify unauthorised transactions on or misuse of your card. Disputing charges long after they occur can be a lengthy and cumbersome process, with high chances of your request being declined.
Keep the bank informed of any changes in your contact details or IDs (mobile phone, email address, passport, etc). This will ensure the bank has your updated information and is able to contact you easily if needed.	Expired documents or outdated details may hamper our ability to process transactions or reach out to you in time of need.
Ensure that the correct tax reporting details are provided to the bank.	Incorrect regulatory submissions may be submitted on your behalf
Ensure correct and/or complete information is provided as part of your remittance requests.	Penalties and fees may be applied if there are errors or omissions in providing information for remittances.
Stay informed and updated on changes in the currency exchange rates.	You may be adversely affected when converting currencies or making payments in different currencies.
Ensure that you have read and understood Terms & Conditions applicable to the products and offers you have selected.	You may miss out on the important aspects of the offering which could adversely affect your experience.

Disclosure warning: Adding international beneficiaries is not permitted.

Responsibility	Failing which
No physical debit card is allowed. Only an AED-only digital debit card will be provided.	You may not be able to withdraw your funds through channels wherever a physical debit card is required.
Please withdraw/spend your funds prior to accounts closure being initiated due to : 180 days from account opening date - Visa expiry - Exit from the UAE - Change to resident status	Balances below ₹ 50 will be automatically transferred to a designated charity (Emirates Nature-WWF), based on the consent provided during onboarding. For balances above ₹ 50, the account will be frozen. To claim the remaining funds, please follow the process mentioned in ‘Residual Balance’ section.

Important Terms and Conditions:

Interest, fees and other amounts

The Bank may charge interest on any debit balance at the Bank’s prevailing rate of interest notified to the Customer from time to time. Rates of interest and charges may be revised from time to time by the Bank on giving prior written notice of such change or changes.

Confidentiality and security

The Bank maintains strict policies and security controls to assure that Customer information in Bank’s systems and controls are protected. The Bank employees and contractors are only permitted access to Customer information that they may need to perform their jobs and to provide services to you. Our employees and contractors have access to such Customer information as necessary to conduct a transaction or respond to your inquiries. All employees and contractors of the Bank are required to respect Customer privacy. To view Mashreq’s Data Privacy policy, visit mashreq.com/privacy

Your right to cancel

In line with the Consumer Protection Standards issued by the Central Bank of the UAE pursuant to the Consumer Protection Regulation (Circular No. 8 – 2020), you are hereby informed that you have the right to withdraw or cancel your Account Opening Application within 5 Business Days from date of signing thereof (“Cooling-Off Period”). On the 6th Business Day (or 1 day after the expiry of the Cooling-Off Period), you must inform the Bank of your decision to cancel or withdraw the Account Opening Application otherwise, the same shall continue to apply and shall be deemed confirmed by you.

The Bank will, during the Cooling-Off Period, provide you with access to your Account and other account related services, subject to satisfactory KYC and compliance checks and procedures of the Bank.

Should you choose to waive your right to the Cooling-Off Period, you must, in writing, notify and/or confirm to the Bank such intention. It must be noted that if you opt to cancel or withdraw the Account Opening Application within the Cooling-Off Period, you shall be responsible to pay all costs and charges that you may have incurred in relation to any and all transactions conducted in your Account during the Cooling-Off Period and before the cancellation of your Account.

Revision of terms & conditions

To the extent permitted by applicable laws, Mashreq may amend, replace, modify, supplement or delete any Terms and Conditions at any time in its sole discretion. If there are any intended changes to the Terms and Conditions or to any of the specific features, the Bank will give the Customer 60-calendar day notice prior to such changes taking effect through the Mashreq website (Mashreq.com) and/or via e-mail and/or through any other means of communication as deemed appropriate by the Bank.

حساب "عند الوصول" من المشرق نيو

حساب "عند الوصول" من المشرق نيو، هو حساب بعملة الدرهم الإماراتي دون فوائد ومتاح للزوار المؤهلين والسياح القادمين إلى دولة الإمارات العربية المتحدة. ويتم تقديم هذا الحساب لفترة محدودة، بما يتماشى مع صلاحية التأشيرة أو فترة الإقامة.	
يسمح الحساب للعملاء بتحويل الأموال دولياً من حسابهم في بلدانهم الأصلية. ويتيح إجراء معاملات غير نقدية بسهولة طوال فترة إقامتهم، بما في ذلك إجراء التحويلات المحلية من خلال تطبيق المشرق موبايل (ويشمل ذلك الدفع عبر منصة آني للمدفوعات الفورية باستخدام رقم هاتف متحرك مسجل في دولة الإمارات العربية المتحدة) والسحوبات النقدية والمدفوعات المحلية بكل سهولة (على سبيل المثال: عبر الإنترنت وفي نقاط البيع وغير ذلك).	
متطلبات فتح حساب "عند الوصول" من المشرق نيو	معايير الأهلية: أ. يجب أن يكون العميل موجوداً حالياً في دولة الإمارات العربية المتحدة بتأشيرة زيارة مع بقاء 7 أيام على الأقل من صلاحية التأشيرة عند تقديم الطلب ب. جواز سفر ساري المفعول ج. أن يكون عمره 18 عاماً فأكثر
متطلبات الحد الأدنى للرصيد	لا توجد متطلبات الحد الأدنى للرصيد
الرسوم والمصاريف	قد تخضع رسوم الخدمة ومعدلات الفائدة للتغيير. يرجى مراجعة جدول الرسوم للحصول على آخر التحديثات
رسوم السحب النقدي	- ما يصل إلى 4 عمليات سحب نقدي خلال الشهر الواحد من أجهزة الصراف الآلي التابعة للمشرق مجاناً في الإمارات العربية المتحدة، ويتم تطبيق الرسوم اعتباراً من عملية السحب الخامسة فصاعداً. - يرجى مراجعة جدول الرسوم للاطلاع على آخر التحديثات.
الشروط والأحكام	يرجى مراجعة mashreq.com/tnc
القيود	- غير مؤهل لتقديم طلبات الحصول على منتجات إضافية - لا يمكن إضافة مستفيدين دوليين أو إجراء تحويلات دولية - لا يمكن فتح الحساب في حال كانت المدة المتبقية لصلاحية التأشيرة أقل من 7 أيام - يتم تحويل الأرصدة المتبقية التي تقل قيمتها عن 50 درهم إلى إحدى الجهات الخيرية المعتمدة لدى المشرق، بعد الحصول على موافقتك
بطاقة الخصم (VISA)	- يتم إصدار بطاقة خصم رقمية عند فتح الحساب، مما يتيح الوصول إلى الأموال - يجب إضافة البطاقة الرقمية إلى محفظة Apple / Google قبل استخدامها لإجراء المعاملات المحلية وقد يتطلب ذلك تحديث إعدادات جهازك
حدود السحب اليومي لبطاقة الخصم	- السحب النقدي: ما يصل إلى 5,000 درهم يومياً (الحد الأقصى لعدد المعاملات: 5) - المشتريات: ما يصل إلى 5,000 درهم يومياً (الحد الأقصى لعدد المعاملات: 5)
ال فقدان أو السرقة أو الاحتيال أو إساءة استخدام الحساب و/ أو بطاقة الخصم	قم بإبلاغ البنك فوراً من خلال الاتصال على الرقم +971 4 424 4444 حماية البطاقة للمشرق
معاملات الصراف/ الموظف	*تشير معاملات الصراف/ الموظف إلى المعاملات التي تمت في فرع البنك. ولا تشمل المعاملات التي تتم عبر أجهزة الصراف الآلي/ أجهزة الإيداع النقدي
حدود المعاملات عبر المشرق أونلاين/ المشرق موبايل	يرجى مراجعة حدود المشرق أونلاين وتطبيق الهاتف المتحرك
رسوم إغلاق الحساب	تبدأ إجراءات إغلاق الحساب تلقائياً بعد 7 أيام من تحقق أي من الأحداث التالية، أيهما يحدث أولاً: - انقضاء مدة 180 يوماً اعتباراً من تاريخ فتح الحساب، أو - انتهاء صلاحية تأشيرة العميل المقدمة في وقت فتح الحساب. (لن يتم احتساب أي تمديد لاحق للتأشيرة)، أو - مغادرة العميل لدولة الإمارات العربية المتحدة، وفقاً للمعلومات التي يتم إبلاغها للمشرق من خلال نظام التعرف على الوجه الإماراتي (EFR)، أو - تغيير وضع إقامة العميل من غير مقيم إلى مقيم، وفقاً للمعلومات التي يتم إبلاغها للمشرق من خلال نظام التعرف على الوجه الإماراتي (EFR). ملاحظة: يتم منح فترة سماح لمدة 7 أيام لإتاحة الفرصة للعميل لتسوية أي أرصدة متبقية (من خلال معاملات بطاقة الخصم وعمليات السحب النقدي).
الرصيد المتبقي عند إغلاق الحساب	- بعد انتهاء فترة السماح، يتم تحويل أي رصيد إيجابي متبقٍ بقيمة 50 درهم إلى جمعية الإمارات للطبيعة - الصندوق العالمي للطبيعة. ويتم اتخاذ ذلك الإجراء تلقائياً اعتماداً على الموافقة المقدمة وقت التسجيل دون الحاجة إلى أي موافقة إضافية من العميل. - في حال تجاوز الرصيد المتبقي 50 درهم، فعندها يتم تجميد الحساب بعد انتهاء فترة السماح البالغة 7 أيام. للمطالبة بأي من الأرصدة المتبقية في حسابك، يتعين على العملاء مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني onarrival@mashreq.com مع تقديم تفاصيل حسابهم المصرفي في بلدهم الأصلي، وكشف حساب مصرفي لآخر 3 أشهر. - سيتم البدء بالتحويلات فقط بعد التحقق الناجح من المستندات المقدمة، وقد يستغرق الأمر ما يصل إلى 7 أيام عمل. حيث يتم بدء تحويل الأموال إلى الحساب المصرفي للعميل في بلده الأصلي حصراً.
كشوفات حساب المعاملات	يتم إرسال كشف حساب إلكتروني شهرياً إلى عنوان بريدك الإلكتروني المسجل لدينا. كما يمكنك الاطلاع على المعاملات من خلال تطبيق المشرق موبايل/ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المشرق

تنبيه: الالتزامات الرئيسية للعميل والعواقب في حال عدم الالتزام بها، يعتمد تنفيذ التعليمات الدائمة على أن يكون الحساب نشطاً فقط.

المسؤولية	في حال إخفاق الالتزام بها
التأكد من الإبقاء على أمان كافة المراسلات مع البنك في جميع الأوقات.	في حال تعرضت بياناتك المالية للخطر من جانبك فقد تتم إساءة استخدامها من قبل المحتالين.
التأكد من مراجعة جميع كشوفات الحساب وإشعارات المعاملات فور استلامها من البنك.	قد لا تتمكن من تحديد المعاملات غير المصرح بها أو حالات إساءة استخدام بطاقتك. وقد يصبح الاعتراض على الرسوم بعد فترة طويلة من وقوعها بمثابة عملية معقدة ومرهقة، مع احتمالية كبيرة في أن يتم رفض طلبك.
إبقاء البنك على اطلاع بأي من التغييرات المتعلقة بتفاصيل أو معرفات الاتصال الخاصة بك (رقم الهاتف المتحرك، عنوان البريد الإلكتروني، الهوية الإماراتية، جواز السفر، وغير ذلك). وسيضمن ذلك بقاء البنك على اطلاع دائم حول معلوماتك الأحدث وقدرته على التواصل معك بسهولة عند الضرورة.	قد تتسبب المستندات منتهية الصلاحية أو التفاصيل غير الصالحة في الحد من قدرتنا على معالجة المعاملات أو الوصول إليك عند الحاجة.
التأكد من تزويد البنك ببيانات الإقرار الضريبية الدقيقة.	قد يتم تقديم بيانات تنظيمية غير صحيحة نيابة عنك
التأكد من تقديم المعلومات الصحيحة و/أو الكاملة كجزء من طلبات التحويل الخاصة بك.	قد تفرض عليك غرامات ورسوم في حال وجود خطأ أو إغفال في تقديم المعلومات الخاصة بالتحويلات المالية.
البقاء على اطلاع بأحدث التغيرات في أسعار صرف العملات.	قد تتأثر بشكل سلب في عند قيامك بتحويل العملات أو عند إجراء الدفعات بعملات مختلفة قد تتأثر سلبا عندما تقوم بتحويل العملات أو إجراء المدفوعات بعملات مختلفة.
التأكد من أنك قد قرأت وتفهمت الشروط والأحكام القابلة للتطبيق على المنتجات والعروض المتاحة.	قد تفوتك الجوانب الهامة من العرض الأمر الذي قد يؤثر بشكل سلبي على مدى الاستفادة والرضا عن العرض.

تحذير الإفصاح: لن يسمح بإضافة مستفيدين دوليين.

المسؤولية	في حال إخفاق الالتزام بها
لن يتم إصدار بطاقة خصم فعلية. بل سيتم تقديم بطاقة خصم رقمية بعملة الدرهم الإماراتي فقط.	قد لا تتمكن من سحب أموالك من خلال القنوات المصرفية عندما يكون هناك حاجة لتقديم بطاقة خصم فعلية.
يرجى سحب أو إنفاق أموالك قبل البدء بإجراءات إغلاق الحساب في الحالات التالية: - انقضاء مدة 180 يوما اعتباراً من تاريخ فتح الحساب - انتهاء صلاحية التأشيرة - مغادرة العميل لدولة الإمارات العربية المتحدة - تغيير وضع إقامة العميل	يتم تحويل أي أرصدة متبقية تقل عن 50 درهم تلقائياً إلى جمعية الإمارات للطبيعة – الصندوق العالمي للطبيعة، اعتماداً على الموافقة المقدمة في وقت التسجيل. بالنسبة للأرصدة التي تزيد عن 50 درهم، سيتم تجميد الحساب، وللمطالبة بأي من الأرصدة المتبقية في الحساب، يرجى التقيد بالإجراءات المبينة في قسم "الرصيد المتبقي".

الشروط والأحكام الهامة

الفوائد والرسوم والمبالغ الأخرى

يجوز أن يقوم البنك بفرض فائدة على أي رصيد مدين وفقاً لسعر الفائدة السائد لدى البنك والذي يتم إشعار العميل به من وقت لآخر. كما يجوز للبنك مراجعة معدلات الفائدة والرسوم من وقت لآخر بموجب تقديم إشعار كتابي مسبق بهذا التغيير أو التغييرات.

السرية والأمان

يحافظ البنك على سياسات صارمة وضوابط أمنية لضمان حماية معلومات العميل المسجلة في أنظمة وضوابط البنك. ولن يسمح إلا لموظفي البنك والمتعاقدين معه بالوصول إلى معلومات العميل التي قد يحتاجون إليها لأداء وظائفهم وتقديم الخدمات لك. حيث تتوفر لموظفينا والمتعاقدين معنا إمكانية الوصول إلى معلومات العميل هذه عند الضرورة لإجراء المعاملات أو الرد على استفساراتك. ويجب على جميع موظفي البنك والمتعاقدين معه احترام خصوصية العميل. للاطلاع على سياسة خصوصية المعلومات التي يطبقها المشرق، يرجى زيارة الرابط: mashreq.com/privacy

حقك في الإلغاء

تماشياً مع معايير حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بموجب لائحة حماية المستهلك (التعميم رقم 8 لعام 2020)، نعلمك بموجب أنك تمتلك الحق في سحب أو إلغاء طلب فتح الحساب الخاص بك خلال 5 أيام عمل من تاريخ التوقيع عليه ("**فترة خيار الشرط**"). وفي يوم العمل السادس (أو بعد يوم واحد من انتهاء فترة خيار الشرط) يجب عليك إبلاغ البنك بقرارك بالإلغاء أو سحب طلب فتح الحساب، وإلا سيستمر تطبيق الأمر ويعتار أنه مؤكد من قبلك.

سيقوم البنك، خلال فترة خيار الشرط، بتزويدك بإمكانية الوصول إلى الحساب الخاص بك والخدمات الأخرى ذات الصلة بالحساب، وذلك وفقاً لمدى الرضا عن مراجعات وإجراءات مبدأ "اعرف عميلك" وإجراءات الالتزام المتبعة في البنك.

وفي حال اخترت التنازل عن حقك في خيار الشرط، يجب عليك إشعار و / أو تأكيد هذه النية للبنك كتابياً. وتجدر الإشارة إلى أنك إذا اخترت إلغاء أو سحب طلب فتح الحساب خلال خيار الشرط، فستكون مسؤولاً عن دفع جميع التكاليف والرسوم، التي قد تكون تحملتها فيما يتعلق بجميع المعاملات التي تم إجرائها في حسابك أثناء فترة خيار الشرط وقبل إلغاء حسابك.

مراجعة الشروط والأحكام

يجوز للمشرق إلى الحد المسموح به بموجب القوانين النافذة المفعول أن يقوم بتعديل أو استبدال أو تغيير أو استكمال أو حذف أي من الشروط والأحكام في أي وقت كان وفقاً لتقديره الخاص. وفي حال كانت هناك أي تعديلات مقررّة على الشروط والأحكام، أو أي من المزايا المحددة، فعندها يوجه البنك إشعاراً مسبقاً قبل 60 يوماً ميلادياً إلى العميل قبل أن تصبح هذه التعديلات نافذة المفعول من خلال الموقع الإلكتروني للمشرق (Mashreq.com) و/أو عبر البريد الإلكتروني و/أو من خلال أي وسيلة اتصال أخرى حسبما يراه البنك مناسباً.