

## KEY FACTS SHEET

### PRODUCT DESCRIPTION:

Credit Cards from Mashreq are a payment instrument & short-term borrowing (revolving) solution. The product allows customers to make purchases using e-commerce, Point of Sale terminals, digital wallets, or any other eligible acceptance methods. The product carries additional benefits, details of which are highlighted below.

### LOYALTY, BENEFITS & PRICING:



Cashback



noon



Platinum Elite



Solitaire



Annual fee (primary) – recurring (VAT inclusive)

Free for life

Free for life

AED 682.50

AED 1,575



Annual fee (supplementary) – recurring

AED 0

AED 0

AED 157.50

AED 630



Loyalty



Cashback

- 5% cashback on local and international dining spends (unlimited) – this is applicable only at merchants/ sellers where they are configured as restaurants including online food delivery players
- 2% on international spends
- 0.33% on local spends on Govt. payments, fuel, utilities, education, charity, rental & telecom
- 1% on other spends in the UAE



noon

- 5% on noon, SIVVI and NowNow
- 1% on other spends



Platinum Elite

- 5 Mashreq Vantage points for every AED 1 on international spends
- 3 Mashreq Vantage points for every AED 1 on dining & supermarkets (including online)
- 1 Mashreq Vantage points for every AED 1 on other local spends



Solitaire

- 6 Mashreq Vantage points for every AED 1 on international spends
- 4 Mashreq Vantage points for every AED 1 on travel, airlines & hotels
- 1 Mashreq Vantage points for every AED 1 on local spends on Govt. payments, utilities, fuel, education, charity, rental & telecom spends
- 2 Mashreq Vantage points for every AED 1 on other spends in UAE

Detailed Terms & Conditions available at [www.mashreq.com/cards](http://www.mashreq.com/cards)

Salaam Rewards program is now Mashreq Vantage

Mashreq NEO is part of Mashreqbank PSC a Bank that is regulated by the Central Bank of the United Arab Emirates.

## Interest Rate (VAT not applicable)

Retail Interest Rate:	Cash Interest Rate:
<b>46.20% per annum.</b> Your actual interest rate will show up on your monthly statement. Please visit <a href="http://www.mashreq.com/dapr">www.mashreq.com/dapr</a> for details on dynamic pricing.	<b>46.20% per annum (fixed)</b>

## Other Fees & Charges

Fee Type		Charged When
Spread on international transactions in non-AED Currency: 2.89% (plus Visa/Mastercard charges as applicable)	VAT not applicable	When there is a transaction on your card in non AED currency
Spread on international transactions in AED Currency: 2.89%	VAT not applicable	When there is an AED transaction on your card outside the UAE. This is also called "Dynamic Currency Conversion"
Early installment plan cancellation: AED 262.50	Inclusive of VAT	When you cancel an installment plan on your card before the agreed duration
PayProtect: 1.04% of outstanding amount	Inclusive of VAT	When you choose to enjoy credit card insurance for payment of outstanding amount in the event of involuntary loss of employment, critical illness, terminal illness or death due to accident.
Overlimit fee: AED 303.45	Inclusive of VAT	When you exceed your card usage beyond the assigned credit limit
Card replacement fee: AED 78.80	Inclusive of VAT	When you ask for a card to be replaced
Cash Advance: 3.15% or AED 210, whichever is higher	Inclusive of VAT	When you withdraw cash from an ATM using your credit card
Late Payment Fee: AED 241.50	Inclusive of VAT	When your credit card payment is received beyond the payment due date

For detailed schedule of charges, please click [www.mashreq.com/soc](http://www.mashreq.com/soc)

**Your Right to Cancel:** In line with the Consumer Protection Standards issued by the UAE Central Bank pursuant to the Consumer Protection Regulation (Circular No. 8 – 2020), you are hereby informed that you have the right to withdraw or cancel your Credit Card 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 Credit Card 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 access and utilization of the Credit Card, 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 consent to the Credit Card 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 Credit Card transactions conducted during the Cooling-Off Period and before the cancellation of your Credit Card Application.

## HOW DO WE CHARGE FEES AND INTEREST?

You will be charged interest as follows if you do not pay the card in full. Please note, effective October 2022 statements, the Payment Due Date on your Mashreq Credit Card will fall 27 days after the Statement Date, instead of 25 days as per the current practice.

- If you have been paying off the entire statement outstanding every month, you are tagged as a “transactor” and will not be charged any interest.
- If you pay any amount less than the total amount due, you are tagged as a “revolver” and will be charged interest as follows:
  - For transactions done in current billing cycle, interest will be charged from the date of transaction until date of repayment (this will show up in your next statement)
  - For outstanding balance carried over from previous months, interest will be charged on a monthly basis using the interest rate that is assigned to you. Please note that no interest will be charged on the outstanding interest amount on your credit card account, if any.
  - As a revolver, if you pay off your entire outstanding balance, your next statement will carry interest charges for the number of days between your last statement date until full repayment date
- Please note that any repayments to the credit card will be adjusted towards the outstanding balance in the following order:
  - 1) Interest
  - 2) All fees & charges
  - 3) Installment interest
  - 4) Installment principal
  - 5) Retail purchases
  - 6) Cash advances

## EXAMPLES

(to ensure this is easy to understand and calculate, this assumes no further purchases or payments other than shown below)

TRANSACTION:	REVOLVER:
◦ Statement date 10th of every month; due date is 27 days from the statement date; 3.85% per month retail interest rate	◦ Statement date 10th of every month; due date is 27 days from the statement date; 3.85% per month retail interest rate
◦ Customer spends AED 1,000 on 12th April	◦ Customer spends AED 1,000 on 12th April
◦ 10th May statement will carry a total statement due of AED 1,000 and minimum due of AED 50 with a due date of 6th June	◦ 10th May statement will carry a total statement due of AED 1,000 and minimum due of AED 50 with a due date of 6th June
◦ If the customer pays AED 1,000 or more on or before 6th June, the customer is tagged as a “Transactor” and will not be charged any retail interest	◦ If the customer pays the minimum due of AED 50 on 6th June, the customer will be tagged as a “Revolver”, and will be charged retail interest on 10th June statement as below: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 12th April (date of transaction) to 6th June (date of re-payment):  <math>AED\ 1,000 \times (3.85\% \times 12 / 365) \times 55\ \text{days} = AED\ 69.62</math></li> <li>◦ 7th June to 10th June: <math>AED\ 950 \times (3.85\% \times 12 / 365) \times 4\ \text{days} = AED\ 4.81</math></li> <li>◦ Total Interest = AED 74.43</li> </ul>

**Important Note:** The credit card statement would be sent to the customer’s registered e-mail ID. A revolver will become a transactor upon paying off the total amount due as per the statement, and will still be charged interest from the date of the last statement generation until the actual repayment date. This interest will show up in the subsequent credit card statement. The above interest rate is for illustration purposes, the actual interest rate applicable to you can be checked on your credit card statement.

## OTHERS

The bank has the right to change any or all the terms and conditions in the Key Facts Statement, the product terms & conditions, as well as the customer contract after giving 60 days written notice.

## CARDS SECURED AGAINST DEPOSITS (LIENED CARDS)

- Encashment of deposit in case of default: All cardholders need to pay the minimum due every month, on or before the due date. If you have opted for a lienied card (secured by placing a block on a deposit you have with Mashreq), please be aware that in case you miss your credit card payments, Mashreq has the right to encash your deposit and pay off the card outstanding.
- Closing a lienied card: If you have a lienied card (against a deposit), you will only be able to withdraw your deposit 45 days after you have paid off your card in full and successfully cancelled it. Please plan accordingly.

## WARNING - key obligations of the customer & consequences in case of failure to meet the same:

### Responsibility

- Pay the total outstanding amount as per statement, or minimum due, on or before the due date.
- Pay by rounding up to the nearest decimal place.
- If transferring money online from outside of Mashreq, or paying through cheque, ensure payment is done 3 working days before due date.
- Spend diligently & within your means and the limit assigned to you. Always pay off the entire outstanding balance every month.
- In case you are unable to pay off the balance, please consider converting transactions to Easy Payment Plan.
- Ensure all correspondence with the bank is kept secure at all times.
- Ensure you review all statements and transaction notifications promptly as received from the bank.
- Keep the bank informed of any changes in your contact details or IDs (cell phone, email address, Emirates ID, passport, etc.). This will ensure the bank has your updated information and is able to contact you easily if needed.

### Failing Which

- You will be charged with interest, late payment fee, and over limit fee if applicable as per schedule of charges.
- Any missed/delayed payment will be reflected in credit bureau report, which may negatively impact your ability to borrow in the future.
- In case of continued non payment, the bank will employ all available measures to recover the due amount. This may include, and not be limited to, reaching out to you on the phone, over emails, by conducting physical visits to your home or place of employment, or filing a police complaint or a court case in all relevant jurisdictions.
- You will be charged interest/profit as per schedule of charges.
- If your card goes over the approved limit, either due to a fee, charge, or because you attempted a transaction that was authorized beyond your approved limit as per Mashreq's internal policy, you will be charged an over limit fee and will be liable to repay the purchase amount.
- Your personal financial details, if compromised at your end, may be mis-used by fraudsters.
- You may not be able to identify unauthorized transactions on or misuse of your card. Disputing charges long after their occurrence can be a long and cumbersome process, with high chances of your request being declined
- Expired documents or outdated details may hamper our ability to process transactions or reach out to you in time of need.

## ALTERNATIVES TO A CREDIT CARD:

The credit card is a unique payment instrument used for making purchases and short term borrowing. While there is no single product that gives the entire set of benefits that a credit card offers, here are some alternatives:



### Personal loan:

If you have medium to long term borrowing needs, a personal loan may be better suited to your needs. For short term borrowing, a credit card is a convenient and advisable solution.

For the detailed benefits and pricing, please visit the Mashreq website at <https://www.mashreqbank.com/en/uae/personal/loans>



### Debit card:

If you have just purchase needs, you may consider using a debit card. When you use a debit card, the payment is made using the funds available in your account with Mashreq, and hence there would be no late payment fee or finance charges on the debit card. However, please note that you can enjoy up to 55 days of interest-free credit on credit card purchases, which is not available on debit cards. Purchases on your credit card would also typically earn you higher Cashback or Mashreq Vantage points (depending on your credit card type) compared to debit card purchases. Detailed features of Mashreq Credit Cards are available at [Mashreq.com/cards](https://www.mashreqbank.com/en/uae/personal/cards). For the detailed benefits and pricing, please visit the Mashreq website at <https://www.mashreqbank.com/en/uae/personal/cards>

## FRAUD CONTROL:

- Keep your card & transaction details safe – never disclose card details, username, passwords, transaction One-Time-Password with any 3rd party
- Be on the lookout for “phishing”, i.e., fraudsters trying to obtain information and conduct unauthorized transactions
- Avoid clicking on links from unidentified or unverified sources, and always type in the URL of the intended website directly in your web browser
- Be wary of promotions or contests offering large prizes/discounts, they can often be setup by fraudsters to obtain your information
- For 3D Secure transactions (which send you a One-Time-Password), always look out for the Mashreq logo in the 3D Secure window

[Click here](#) for a complete guide to a safer card usage experience.

## ACTIONS TO TAKE IN CASE YOU SUSPECT FRAUD:



### BLOCK THE CARD:

#### Preferred:



Log on to **Mashreq Mobile**



select **card type**



click on “**card control**” and press “**lock temporarily**”

OR

#### Alternative



In case you do not have access to Mashreq Mobile, call Mashreq's Direct Banking Centre at the number given on the reverse of your card and block your card promptly through our IVR menu, or speak to a call center agent to temporarily block your card



### FILE A DISPUTE

If you have observed a fraudulent transaction, visit [Mashreq.com](https://www.mashreq.com) to download the dispute form, fill it out, and email it to us at the email address given on the form

### ACTIONS TO TAKE WHEN CANCELLING/CLOSING THE CARD:

While Mashreq would love to have you as a customer for life, we do understand that there are circumstances when you may choose to close/cancel your Mashreq credit card. Here is what you need to be aware of:

⦿ **Zero-ize your card:**

Pay off the entire outstanding balance on your credit card (to check the balance, you may log on to Mashreq Mobile).

Please remember that some transactions may appear up to 45 days after you conduct them. Remember to pay the amount rounded up to the nearest fil (2nd decimal point)

⦿ **Call us:**

Once you have paid off the balance, call us at the Direct Banking Centre (number on reverse of the card) and ask for card cancellation.

⦿ **Turn Around Time:**

Once your request is submitted, we will take 3 working days to process your request – during this time you may receive a retention call. In case you agree to be retained, your card will not be cancelled. Otherwise, we will cancel your credit card

⦿ **Residual Interest:**

If you are a revolver (have not paid the prior statement in full), you will be charged interest from the date of prior statement generation until the actual repayment date. This interest will show up in your subsequent statement

## وصف المنتج:

تعد بطاقات الائتمان من المشرق وسيلة دفع وطول اقترض قصيرة الأجل (متجددة). يسمح المنتج للعملاء بإجراء عمليات شراء باستخدام التجارة الإلكترونية أو نقاط البيع الطرفية أو المحافظ الرقمية أو أي طرق قبول أخرى مؤهلة. يحمل المنتج أيضاً مزايا إضافية يتم توضيحها أدناه.

## الولاء والمزايا والتسعير

نوع البطاقة	سوليتير	بلاتينيوم إيليت	نون	الاسترداد النقدي
الرسوم السنوية (أساسية)	1,575 درهم	682.50 درهم	مجانباً مدى الحياة	مجانباً مدى الحياة
الرسوم السنوية (تكميلية)	630 درهم	157.50 درهم	0 درهم	0 درهم
الولاء				

**سوليتير**

- قسط المشرق فانتج لكل 1 درهم على النفقات الدولية
- 4 قسط المشرق فانتج مقابل كل 1 درهم إماراتي على السفر والطيران والفنادق
- 1 قسط المشرق فانتج لكل 1 درهم تنفقه مطلياً على المدفوعات الحكومية، والمرافق، والوقود والتعليم، والأعمال الخيرية، والتأجير، والإنفاق على الاتصالات
- 2 قسط المشرق فانتج مقابل كل 1 درهم تنفقه في الإمارات العربية المتحدة

**بلاتينيوم إيليت**

- 5 قسط المشرق فانتج لكل 1 درهم تنفقه دولياً
- 3 قسط المشرق فانتج مقابل كل 1 درهم إماراتي على المطاعم ومحلات السوبر ماركت (بما في ذلك عبر الإنترنت)
- 1 قسط المشرق فانتج لكل 1 درهم تنفقه مطلياً

**نون**

- استرداد نقدي 5% على نون وسي في NowNow
- 1% على النفقات الأخرى

**الاسترداد النقدي**

- استرداد نقدي 5% على نفقات المطاعم محلياً ودولياً (غير محدود) وينطبق هذا فقط على التجار/البائعين المهتمين في مجال المطاعم، بما في ذلك مشغلي خدمات توصيل الطعام عبر الإنترنت
- 2% على النفقات الدولية
- 0.33% على النفقات المحلية مثل المدفوعات الحكومية والوقود والفواتير العامة والتعليم والأعمال الخيرية والإيجار والاتصالات
- 1% على النفقات الأخرى في الإمارات

يمكن الاطلاع على الشروط والأحكام التفصيلية عبر [www.mashreq.com/cards](http://www.mashreq.com/cards)

برنامج مكافآت سلام أصبح الآن المشرق فانتج. وهو بنك من بنك المشرق ش.م.ع. وهو بنك مرخص ويخضع لرقابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

معدل الفائدة

(لا يوجد ضريبة قيمة مضافة)



معدل الفائدة على التجزئة:	معدل الفائدة النقدية:
46.20% سنوياً. سيظهر سعر الفائدة الفعلي في كشف حسابك الشهري. يرجى زيارة <a href="http://www.mashreq.com/dapr-ar">www.mashreq.com/dapr-ar</a> للحصول على تفاصيل حول التسعير الديناميكي.	46.20% سنوياً (ثابت)

الرسوم والتكاليف الأخرى



نوع الرسوم	ماتى يتم تطبيق الرسوم
فرق السعر على المعاملات الدولية بعملة الدرهم الإماراتي: 2.89% (بالإضافة إلى رسوم فيزا/ ماستر كارد حسب الاقتضاء)	لا يوجد ضريبة قيمة
فرق السعر على المعاملات الدولية بعملة الدرهم الإماراتي: 2.89%	لا يوجد ضريبة قيمة
إلغاء خطة التقسيط الميكر: 262.50 درهم إماراتي	شامل ضريبة قيمة مضافة
باي بروتيكس: 1.04% من قيمة الرصيد المستحق	شامل ضريبة قيمة مضافة
رسوم تتجاوز حد الرصيد: 303.45 درهم	شامل ضريبة قيمة مضافة
رسوم استبدال البطاقة: 78.80 درهم	شامل ضريبة قيمة مضافة
سلفة نقدية: 105 درهم	شامل ضريبة قيمة مضافة
غرامة السداد المتأخر (للأعمال الخيرية): 241.50 درهم	شامل ضريبة قيمة مضافة

للحصول على جدول مفصل للرسوم، يرجى الضغط على [www.mashreq.com/soc](http://www.mashreq.com/soc)

**حق الإلغاء:** تماثياً مع معايير حماية المستهلك الحادة عن المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة وفقاً لللائحة حماية المستهلك (تعميم رقم 8-2020)، سيتم إبلاغك بموجب هذا بأنه يحق لك سحب أو إلغاء طلب بطاقة الائتمان الخاصة بك في غضون 5 أيام عمل من تاريخ التوقيع عليها ("فترة السماح"). في يوم العمل السادس (أو بعد يوم واحد من انتهاء فترة السماح، يجب عليك إبلاغ البنك بقرارك بإلغاء أو سحب طلب بطاقة الائتمان والإسستمر في تنفيذ الإجراءات والتي تُعتبر مؤكدة من طرفك. سيقوم البنك خلال فترة السماح بتأجيلك بإمكانية الاستفادة من بطاقة الائتمان واستخدامها، وذلك وفقاً لإجراءات سياسة "اعرف عميلك" وإجراءات مراقبة الامتثال الخاصة بالبنك. إذا اخترت التنازل عن حقك في فترة السماح، فيجب عليك تأكيد أو إخطار هذه النية للبنك كتابةً. وتجدر الإشارة إلى أنه إذا اخترت إلغاء أو سحب الموافقة على طلب بطاقة الائتمان خلال فترة السماح، فستكون مسؤولاً عن دفع جميع التكاليف والرسوم التي قد تكون تكبدتها فيما يتعلق بأي وجميع معاملات بطاقة الائتمان التي تم إجراؤها خلال فترة السماح وقبل إلغاء طلب بطاقة الائتمان الخاصة بك.



### كيف نتقاضى الرسوم والفائدة

سيتم محاسبتك على الأرباح على النحو التالي إذا لم تسدد البطاقة بالكامل:

يرجى العلم أنه، وابتداءً من تاريخ كشف حسابات شهر أكتوبر 2022، سيكون موعد سداد الدفعة المستحقة على بطاقتك الائتمانية من المشرق بعد 27 يوماً من تاريخ كشف الحساب، بدلاً من 25 يوماً كما هو متبع في الوقت الحالي.

- إذا كنت تسدد كشف الحساب المستحق بالكامل كل شهر، فسيتم وضع علامة عليك كـ "متعامل" ولن يتم تحصيل أي ربح.
  - إذا دفعت أي مبلغ أقل من إجمالي المبلغ المستحق، فسيتم تمييزك على أنك "مقترض" وسيتم تحصيل ربح على النحو التالي:
  - بالنسبة للمعاملات التي تتم في دورة الفوترة الحالية، سيتم خصم الأرباح من تاريخ المعاملة حتى تاريخ السداد (سيظهر هذا في كشف حسابك التالي)
  - بالنسبة للرصيد المستحق المرحل من الأشهر السابقة، سيتم خصم الأرباح على أساس شهري باستخدام معدل الربح المخصص لك. يرجى ملاحظة أنه لن يتم تحصيل أي فائدة على مبلغ الفائدة المستحق على حساب بطاقتك الائتمانية، إن وجد.
  - كمقترض، إذا دفعت رصيدك المستحق بالكامل، فسيحتمل كشفك التالي رسوم أرباح عن عدد الأيام بين تاريخ كشف الحساب الأخير حتى السداد الكامل.
  - يرجى ملاحظة أنه سيتم تعديل أي مدفوعات لبطاقة الائتمان مع الرصيد المستحق بالترتيب التالي:
- (1) الأرباح (2) جميع الرسوم والتكاليف (3) أرباح التقسيط (4) أهل القسط (5) مشتريات التجزئة (6) السلف بالنقدية

### أمثلة

لضمان سهولة الفهم وحساب التكاليف، لا يعني هذا عمليات شراء أو مدفوعات أخرى بخلاف ما هو موضح أدناه)

المُتعامِل:	المقترض:
◦ تاريخ كشف الحساب: العاشر من كل شهر، تاريخ الاستحقاق هو 27 يوماً من تاريخ الكشف؛ معدل الفائدة على معاملات التجزئة هو 3.85% شهرياً	◦ تاريخ كشف الحساب: العاشر من كل شهر، تاريخ الاستحقاق هو 27 يوماً من تاريخ الكشف؛ معدل الفائدة على معاملات التجزئة هو 3.85% شهرياً
◦ ينفق العميل 1,000 درهم في 12 أبريل	◦ ينفق العميل 1,000 درهم في 12 أبريل
◦ سيظهر كشف حساب العاشر من مايو الإجمالي المستحق من كشف الحساب وقدره 1,000 درهم إماراتي والحد الأدنى المستحق وقدره 50 درهماً إماراتياً بتاريخ الاستحقاق 6 يونيو	◦ سيظهر كشف حساب العاشر من مايو الإجمالي المستحق من كشف الحساب وقدره 1,000 درهم إماراتي والحد الأدنى المستحق وقدره 50 درهماً إماراتياً بتاريخ الاستحقاق 6 يونيو
◦ إذا قام العميل بسداد 1,000 درهم إماراتي أو أكثر في السادس من يونيو أو قبله، فسيتم الإشارة إلى العميل على أنه "المتعامل" ولن يتم احتساب أي فوائد على معاملات التجزئة	◦ إذا قام العميل بسداد الحد الأدنى المستحق بمبلغ 50 درهماً إماراتياً في السادس من يونيو، فسيتم الإشارة إلى العميل على أنه "المقترض" وسيتم احتساب فائدة على معاملات التجزئة في كشف حساب العاشر من يونيو حسب التالي:
	◦ من 12 أبريل (تاريخ المعاملة) إلى 6 يونيو (تاريخ السداد): 1,000 درهم إماراتي × (3.85% × 365/12 × 55 يوماً) = 69.62 درهم إماراتي
	◦ من 7 يونيو إلى 10 يونيو: 950 درهم إماراتي × (3.85% × 365/12 × 4 أيام) = 4.81 درهم إماراتي
	◦ إجمالي الربح = 74.43 درهم إماراتي

**ملاحظة هامة:** سيتم إرسال كشف حساب بطاقة الائتمان إلى عنوان البريد الإلكتروني المسجل للعميل. سيصبح المقترض مُتعاملاً عند دفع المبلغ الإجمالي المستحق وفقاً للبيان، وسيتم تحصيل الأرباح من تاريخ إصدار البيان الأخير حتى تاريخ السداد الفعلي. سيظهر هذا الربح في بيان بطاقة الائتمان اللاحق. معدل الربح أعلاه لأغراض التوضيح، ويمكن التحقق من معدل الربح الفعلي المطبق عليك في كشف حساب بطاقتك الائتمانية.

### أخرى

يحق للبنك تغيير أي من أو كل الشروط والأحكام الواردة في بيان المعلومات الرئيسية، وشروط وأحكام المنتج، وكذلك عقد العميل بعد تقديم إشعار خطي مدته 60 يوماً.

### البطاقات بضمنان الوديعة (البطاقات المُرخصة)

- حرف الوديعة في حالة التخلف عن السداد: يتعين على جميع حاملي البطاقة دفع الحد الأدنى المستحق كل شهر في أو قبل تاريخ الاستحقاق. إذا كنت قد اخترت بطاقة مُرخصة (مؤمنة من خلال وضع حظر على أحد ودائعك بالمشرق)، فيرجى العلم أنه في حالة التخلف عن دفع مستحقات بطاقتك الائتمانية، يحق لبنك المشرق حرف وديعتك ودفع مستحقات بطاقتك الائتمانية.
- إلغاء البطاقة المُرخصة: إذا كان لديك بطاقة مُرخصة (مؤمنة بضمنان وديعة)، فلن تتمكن من سحب إيداعك إلا بعد 45 يوماً من دفع مستحقات بطاقتك بالكامل وإلغاؤها بنجاح. يرجى التخطيط وفقاً لذلك.

### تحذير - الالتزامات الرئيسية للعميل والعواقب في حالة عدم الوفاء بها:

#### الالتزام:

• ادفع إجمالي المبلغ المستحق في كشف الحساب أو الحد الأدنى منه في تاريخ الاستحقاق أو قبله.

• ادفع بالزيادة لأقرب رقم عشري.

• في حالة تحويل الأموال عبر الإنترنت من خارج بنك المشرق، أو الدفع بشيك، تأكد من أن الدفع قد تم قبل 3 أيام عمل من تاريخ الاستحقاق.

• أتفق بحذر وفي حدود إمكانياتك وفي الحد الائتماني المسموح لك. قم دائماً بسداد المبلغ المستحق بالكامل كل شهر.

• في حالة عدم قدرتك على دفع المبلغ المستحق، يرجى التفكير في تحويل معاملاتك إلى خطة السداد الميسرة.

• تأكد من أن جميع مراسلاتك مع البنك آمنة دائماً.

• تأكد من مراجعة جميع كشوفات الحساب وإشعارات المعاملات فور استلامها من البنك.

• قم بإعلام البنك بأي تغييرات تطرأ على تفاصيل الاتصال أو بيانات التعريف الخاصة بك (رقم الهاتف المتحرك، عنوان البريد الإلكتروني، هوية دولة الإمارات، جواز السفر، إلخ). سيضمن ذلك حصول البنك على معلوماتك المحدثة وأنه قادر على الاتصال بك بسهولة إذا لزم الأمر.

#### في حالة عدم الالتزام:

• سيتم تحصيل الأرباح ورسوم السداد المتأخر ورسوم تجاوز الحد إذا كان ذلك لازماً وفقاً لجدول الرسوم.

• ستظهر أي مدفوعات فائتة / متأخرة في تقرير مكتب الائتمان، مما قد يؤثر سلباً على قدرتك على الاقتراض في المستقبل.

• في حالة الاستمرار في عدم السداد، سيستخدم البنك جميع الإجراءات المتاحة لاسترداد المبلغ المستحق. قد يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الوصول إليك عبر الهاتف أو عبر رسائل البريد الإلكتروني أو عن طريق إجراء زيارات فعلية إلى منزلك أو مكان عملك أو تقديم شكوى للشرطة أو دعوى قضائية في جميع السلطات القضائية ذات الصلة. يجوز لنا أيضاً بيع المسؤولية إلى طرف ثالث، أو توظيف طرف ثالث (بشكل مباشر أو غير مباشر) لتمكين السداد.

• سيتم محاسبتك على الأرباح/الفوائد وفقاً لجدول الرسوم.

• إذا تجاوزت بطاقتك الحد المسموح به، إما بسبب رسوم أو بسبب محاولتك لإجراء معاملة تمت الموافقة عليها بما يتجاوز الحد المعتمد الخاص بك وفقاً لسياسة بنك المشرق الداخلية، فسيتم تحصيل رسوم تجاوز الحد الائتماني وستكون مسؤولاً عن سداد مبلغ الشراء.

• قد يتم إساءة استخدام بياناتك المالية الشخصية من قبل المُحتالين إذا تم اختراقها.

• قد لا تتمكن من التعرف على المعاملات غير المصرح بها أو سوء الاستخدام لبطاقتك. وقد يكون الاعتراض على المستحقات بعد فترة طويلة من تسجيلها عملية طويلة ومرهقة، مع احتمالية كبيرة لرفض طلبك.

• قد تعيق المستندات منتهية الصلاحية أو البيانات القديمة قدرتنا على معالجة المعاملات أو التواصل معك في وقت الحاجة.

## الإجراءات المتبعة عند الشك في حدوث محاولة احتيالية:

### حظر البطاقة: الطريقة المفضلة:



أو

### الطريقة البديلة

إذا لم يكن لديك وصول إلى تطبيق المشرق موبائل، اتصل بمركز الخدمات المصرفية المباشرة من المشرق الإسلامي على الرقم الموجود على ظهر بطاقتك وقم بحظر بطاقتك على الفور من خلال قائمة IVR الخاصة بنا، أو تحدث إلى وكيل مركز الاتصال لحظر بطاقتك مؤقتاً.

### التقدم بشكوى:

إذا كنت قد لاحظت معاملة احتيالية، فتفضل بزيارة موقع Mashreq.com لتأجيل نموذج الشكوى وتعبئته وإرساله إلينا عبر البريد الإلكتروني على عنوان البريد الإلكتروني الوارد في النموذج.

## بدائل البطاقة الائتمانية:

بطاقة الائتمان هي وسيلة دفع مميزة تُستخدم في عمليات الشراء والتمويل قصير الأجل. بينما لا يوجد منتج واحد يمنح مجموعة كاملة من المزايا التي توفرها بطاقة الائتمان، إليك بعض البدائل:

### تمويل شخصي:

إذا كانت لديك احتياجات تمويل متوسطة إلى طويلة الأجل، فقد يكون التمويل الشخصي أكثر ملاءمة لاحتياجاتك. بالنسبة للتمويل قصير الأجل فإن بطاقة الائتمان حل مناسب وينصح به.

للحصول على الفوائد التفصيلية والتسعير، يُرجى زيارة موقع المشرق الإلكتروني  
<https://www.mashreqbank.com/ar/uae/personal/loans>

### بطاقة خصم:

إذا كان لديك فقط احتياجات شرائية، فيمكنك التفكير في استخدام بطاقة الخصم. عند استخدام بطاقة الخصم يتم السداد باستخدام الأموال المتاحة في حسابك لدى المشرق، وبالتالي لن تكون هناك رسوم سداد متأخر أو رسوم تمويل على بطاقة الخصم. ومع ذلك، يُرجى ملاحظة أنه يمكنك الاستمتاع بما يصل إلى 55 يوماً من الائتمان بدون أرباح على مشتريات بطاقة الائتمان، وهو غير متوفر في بطاقات الخصم. عادةً ما تجعلك عمليات الشراء على بطاقتك الائتمانية تفوز بنقاط استرداد نقدي أو قاط المشرق فانتج أعلى (حسب نوع بطاقتك الائتمانية) مقارنة بمشتريات بطاقة الخصم. تتوفر الميزات التفصيلية لبطاقات ائتمان المشرق على موقع [Mashreq.com/cards](https://www.mashreq.com/cards). للحصول على الفوائد التفصيلية والتسعير، يُرجى زيارة موقع المشرق الإلكتروني  
<https://www.mashreqbank.com/ar/uae/personal/cards>

## التحكم في الاحتيال:

- حافظ على أمان تفاصيل بطاقتك ومعاملاتك - لا تفتح مطلقاً عن تفاصيل البطاقة واسم المستخدم، وكلمات المرور والمعاملة وكلمة المرور لمرة واحدة مع أي طرف ثالث.
- احترس من "التصيد الاحتيالي"، أي المحتالين الذين يحاولون الحصول على معلومات وإجراء معاملات غير مصرح بها
- تجنب الضغط على روابط من مصادر غير محددة أو غير مؤكدة، وكتب دائماً عنوان URL الخاص بالموقع المقصود مباشرةً في متصفح الويب الخاص بك.
- كن حذراً من العروض الترويجية أو المسابقات التي تقدم جوائز / خصومات كبيرة، غالباً ما يمكن للمحتالين إعدادها للحصول على معلوماتك.
- بالنسبة إلى معاملات ثري دي سكيور (التي ترسل لك كلمة مرور لمرة واحدة)، ابحث دائماً عن شعار المشرق في نافذة ثري دي سكيور.

انضغط هنا من أجل الاطلاع على الدليل الشامل للاستمتاع بتجربة استخدام أكثر أماناً للبطاقة.

### الإجراءات التي يجب اتخاذها عند إلغاء / إغلاق البطاقة:

بينما يود المشرق أن تكون عميلاً لدينا مدى الحياة، فإننا نتفهم أن هناك أسباباً قد تدعوك إلى إغلاق / إلغاء البطاقة الائتمانية من المشرق الخاصة بك. إليك ما يجب أن تكون على علم به:

#### إجعل بطاقتك صفرية:

- ادفع كامل الرصيد المستحق على بطاقتك الائتمانية (للتحقق من الرصيد، يمكنك تسجيل الدخول إلى المشرق موبايل).  
يرجى تذكر أن بعض المعاملات قد تظهر حتى 45 يوماً بعد إجرائها. تذكر أن تدفع المبلغ بعد تقريبه إلى أقرب علامة عشرية ثانية)

#### اتصل بنا:

- بمجرد دفع الرصيد، اتصل بنا على مركز الخدمات المصرفية المباشرة (الرقم الموجود على ظهر البطاقة) واطلب إلغاء البطاقة.

#### الفترة الزمنية:

- بمجرد تقديم طلبك، سنستغرق 3 أيام عمل لمعالجة طلبك - خلال هذا الوقت قد تتلقى مكالمة احتفاظ بالبطاقة. في حالة موافقتك لن يتم إلغاء بطاقتك. خلاف ذلك، سنقوم بإلغاء بطاقتك الائتمانية.

#### الربح المتبقي:

- إذا كنت مقترضاً (لم تدفع كشف حسابك السابق بالكامل)، فستتم محاسبتك على الأرباح من تاريخ إنشاء كشف الحساب السابق حتى تاريخ السداد الفعلي. سيظهر هذا الربح في بيانك اللاحق.