

Onboarding FAQs

الأسئلة الشائعة حول الانضمام

Account Opening	فتح حساب
<p>What is the eligibility criteria to open an Al Hilal account?</p> <p>You must be at least 18 years old to open a savings account, and at least 21 years old to open a current account. For those below 18, accounts will have to be opened by a natural parent. An account opened by the father will have full functionality. An account opened by the mother, under the grantor principle of Shariah will be considered as a conditional gift account; the child will only be able to receive and send funds from/to mother.</p>	<p>ما هي المعايير التي تؤهلني لفتح حساب في الهلال؟</p> <p>يتعيّن عليك أن تكون قد بلغت سن الـ18 لفتح حساب توفير، و سن الـ 21 لفتح حساب جاري، ولقن هم دون سن الـ 18 يتعيّن على الأم أو الأب فتح حساب لهم، تتاح كل الميزات في الحسابات المفتوحة من قبل الأب، بينما الحساب المفتوح من قبل الأم بوصفها واهبة، يكون خاضعاً لمبدأ الهيئة المشروطة الواردة في القواعد الشرعية، وهو حساب مقيد يُسمح فيه بتلقي الأموال وتحويلها بين حساب الطفل وحساب الأم فحسب.</p>
<p>What documents do I need to open a child's account and how do I do it?</p> <p>Parents who want to onboard their child need to keep their Emirates ID (EID), Passport and Birth Certificate handy as these are the only things required for onboarding.</p>	<p>ما هي المستندات المطلوبة وما هي خطوات فتح الحساب للطفل؟</p> <p>ينبغي على الأهل الراغبين بفتح حساب لطفلهم تقديم الهوية الإماراتية وجواز السفر وشهادة الميلاد.</p>
<p>When is my account activated?</p> <p>If you are a UAE PASS onboarded customer, you get your active account and virtual card instantly. Otherwise, your account will be activated upon delivery of your debit card. Please ensure you have your Emirates ID on you so that the courier can verify your identity.</p>	<p>متى سيتم تفعيل حسابي؟</p> <p>في حال انضمامك باستخدام UAE PASS ستحصل على حساب مُفَعَّل وبطاقة افتراضية في الحال، في غير تلك الحالة سيتم تفعيل حسابك بعد توصيل بطاقة الخصم، يرجى التأكد من إبراز الهوية الإماراتية ليتمكن موصول البريد من التعرّف عليك.</p>
<p>ID Verification</p>	<p>التحقق من الهوية</p>
<p>How long does the verification take?</p> <p>You will be notified within 48 hours (or 2 working days) after submitting the application.</p>	<p>كم يستغرق التحقق من الهوية؟</p> <p>سيتم إخطارك في غضون 48 ساعة (أو يومي عمل) بعد تقديم الطلب.</p>
<p>Why are my EID and passport not getting verified?</p> <p>Make sure the passport and the EID are mentioning the same nationality. Dual nationality is currently not being accepted.</p>	<p>لماذا لم ينجح التحقق من هويتي الإماراتية وجواز سفري؟</p> <p>تأكد من أن الجنسية في جواز السفر وفي الهوية الإماراتية هي نفسها، لأن الجنسية المزدوجة غير مقبولة حالياً.</p>

<p>Why should I declare FATCA/CRS tax details?</p> <p>If you are either born in the USA or are a resident or a citizen or a tax payer of the USA then FATCA declaration is mandatory as per Central Bank UAE (CBUAE) rules. If you fall under any of the above-mentioned, this feature will be available to you shortly.</p> <p>If you are a tax payer in any other country then CRS declaration is mandatory as per CBUAE rules.</p> <p>If you are a citizen of the UAE then there are no personal tax obligations required.</p>	<p>لماذا يجب عليّ أن أصرّح عن معلوماتي الضريبية للحسابات الخارجية (FATCA) أو معلومات معيار الإبلاغ المشترك (CRS)؟</p> <p>إذا كنت مولوداً أو مقيماً أو مواطناً أو دافع ضرائب في الولايات المتحدة الأمريكية، فإن تصريح (FATCA) إلزامي وفقاً لقواعد مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (إذا كان هذا مما ينطبق عليك، فإن هذه الميزة ستكون متاحة قريباً، حيث لا يمكن أن تنضم حالياً).</p> <p>في حال كنت من دافعي الضرائب في أي دولة أخرى، فإن معيار الإبلاغ المشترك (CRS) إلزامي وفقاً لقواعد مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.</p> <p>إذا كنت من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، فلا داعي لتقديم أي متطلبات ضريبية.</p>
<p>What should I do if I forgot my passcode?</p> <p>You can reset your passcode by clicking on the Forgot passcode on the login page. If you are in the app and want to change your passcode then you can find that option in the More section under your Account tab.</p>	<p>ما الذي عليّ القيام به إذا نسيت رمز المرور؟</p> <p>يمكنك إعادة تعيين رمز المرور بالضغط على «نسيت رمز الدخول» في صفحة تسجيل الدخول، أما إذا كنت داخل التطبيق ورغبت بتغيير رمز المرور فيمكنك العثور على الخيار في قسم "المزيد" تحت خانة "الحساب".</p>
<p>Why do I provide so many consents and who are the third parties?</p> <p>The consents provide us with the mandatory information required to process your application and enable us to share relevant promotional content from our marketing partners with you. You may choose how you want to be contacted on the app.</p>	<p>لماذا يجب عليّ تقديم العديد من الموافقات، ومن هي الأطراف الثالثة؟</p> <p>الغرض من الموافقات هو توفير المعلومات الإلزامية والمطلوبة لإتمام طلبك ولتتمكننا من مشاركتك محتوى ترويجي ملائم من قبل شركائنا التسويقيين، يمكن تحديد طرق التواصل معك من خلال التطبيق.</p>
<p>UAE PASS</p>	<p>تطبيق UAE PASS</p>
<p>What is the advantage of onboarding through UAE PASS?</p> <p>UAE PASS allows easy and convenient onboarding due to the following:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. UAE nationals do not need to provide any documents. 2. GCC nationals and other expats only need to scan their passport. 3. Successfully onboarded customers get an account with no debit restrictions and an active virtual debit card instantly to start funding and spending. 4. The physical card will be delivered once you have registered through the app. 	<p>ما هي ميزات الانضمام من خلال تطبيق UAE PASS؟</p> <p>يوفّر UAE PASS عملية انضمام سهلة ومريحة للأسباب التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. لا يحتاج مواطنو دولة الإمارات العربية المتحدة ومواطنو دول مجلس التعاون الخليجي إلى أي مستندات للانضمام. 2. يُطلب من المقيمين الآخرين تصوير جواز السفر فقط. 3. علاوة على ذلك، يحصل المتعامل المنضم بنجاح على حساب بدون قيود على السحب، إضافة إلى حصوله فوراً على بطاقة خصم مفعّلة للبدء بالإيداع والصرف. 4. سترسل البطاقة المطبوعة عند طلبك لها من خلال التطبيق.

Debit Cards	بطاقات الخصم المباشر
<p>How do I get a physical card?</p> <p>Physical debit cards will be delivered upon successful completion of account opening. You will be able to select a time and preferred location for the delivery. If you are a UAE PASS onboarded customer your account will be active otherwise your account will be activated post successful delivery of the debit card and physical verification of Emirates ID.</p>	<p>كيف أحصل على بطاقة مطبوعة؟</p> <p>يتم توصيل بطاقات الخصم المطبوعة بعد إتمام فتح الحساب بنجاح، حيث يمكنك اختيار الوقت والعنوان المناسبين لتوصيل البطاقة، في حال انضمامك من خلال UAE PASS سيتم تفعيل الحساب تلقائياً، وإلا سيتم تفعيل الحساب بعد توصيل بطاقة الخصم بنجاح وإتمام عملية التحقق من خلال بطاقة الهوية الإماراتية.</p>
<p>What should I do if my card has been lost or stolen?</p> <p>You can block your debit card temporarily via the application. If you want to block your card permanently and request for a new one, please contact us via our live chat or call centre.</p>	<p>ماذا أفعل في حال فقدان بطاقتي أو سرقتها؟</p> <p>يمكنك إيقاف بطاقة الخصم مؤقتاً من خلال التطبيق، وفي حال رغبت بإيقاف بطاقتك بشكل نهائي يرجى التواصل معنا عبر الدردشة المباشرة أو مركز الاتصال.</p>
<p>What if the fingerprint cannot be validated during card delivery?</p> <p>Fingerprint authentication is mandatory to activate your banking account and to enjoy the full services that we have to offer.</p>	<p>ماذا لو لم تتم المصادقة على بصمة الإصبع أثناء توصيل البطاقة؟</p> <p>المصادقة باستخدام بصمة الإصبع خطوة ضرورية لتفعيل حسابك المصرفي وللتمتع بكامل الخدمات المقدّمة.</p>

Transfer & Payments	التحويلات والمدفوعات
<p>Can I use any debit card for top-up?</p> <p>Yes, any UAE-issued debit card can be used. The app will not accept credit cards or international cards. Please note, the top-up using other UAE bank debit card option is available only once and the allowed amount is between AED 500 and AED 50,000.</p>	<p>هل يمكنني استخدام أي بطاقة خصم مباشر لتعبئة الرصيد؟</p> <p>نعم، يمكن استخدام أي بطاقة خصم مباشر صادرة من دولة الإمارات العربية المتحدة، ولن يقبل التطبيق بطاقات الائتمان أو البطاقات الدولية، يرجى الملاحظة: إعادة تعبئة الرصيد باستخدام خيار بطاقة الخصم من بنك إماراتي آخر متاحة مرة واحدة فقط والمبلغ المسموح به يتراوح بين 500 درهم و 50,000 درهم.</p>
<p>Is there any limit for self transfer?</p> <p>There is no limit for self transfer.</p>	<p>هل يوجد حد للتحويل الذاتي؟</p> <p>لا حدود للتحويل الذاتي.</p>
<p>Is the Standing Order functionality available in the Al Hilal App?</p> <p>Standing Order (recurring payments) for customers are not available in our app, however only CBUAE and Court requests will be accommodated manually.</p>	<p>هل وظيفة الأمر الدائم متاحة في تطبيق الهلال؟</p> <p>الأمر الدائم (المدفوعات المتكررة) للمتعاملين غير متوفر في تطبيقنا، لكن سيتم تلبية طلبات المصرف المركزي في دولة الإمارات العربية المتحدة وطلبات المحاكم بالطريقة اليدوية فقط.</p>
<p>Can I transfer funds without adding beneficiary?</p> <p>Yes, customer will be allowed to transfer funds directly with or without adding beneficiary.</p>	<p>هل يمكنني تحويل الأموال بدون إضافة مستفيد؟</p> <p>نعم، سيتم السماح للمتعامل بتحويل الأموال مباشرة مع أو بدون إضافة مستفيد.</p>

<p>What is the limit within which I can transfer without authentication?</p> <p>You can transfer less than or equal to AED 50K without authentication if it is an added beneficiary.</p>	<p>ما هو الحد الذي يمكنني من خلاله التحويل دون مصادقة؟</p> <p>يمكنك تحويل مبلغ أقل من أو يساوي 50 ألف درهم بدون مصادقة إذا كان المستفيد من المضافين.</p>
<p>Can I enter Account number to transfer to my old AHB account?</p> <p>No, similar to any other domestic transfer, you would need to enter IBAN to initiate a fund transfer to existing Al Hilal Bank accounts.</p>	<p>هل يمكنني إدخال رقم الحساب للتحويل إلى حسابي لدى مصرف الهلال القديم؟</p> <p>لا، مثل أي تحويل محلي آخر، ستحتاج إلى إدخال رقم الحساب المصرفي الدولي (آيبان) لتحويل الأموال إلى مصرف الهلال الحالي.</p>
<p>Can I proceed without adding beneficiary address for international fund transfer?</p> <p>No, as the beneficiary address for international transfers is mandated by CBUAE.</p>	<p>هل يمكنني المتابعة بدون إضافة عنوان المستفيد للتحويل الدولي للأموال؟</p> <p>لا، توفير عنوان المستفيد من التحويل الدولي هو متطلب من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.</p>

جدول حدود بطاقة الخصم المباشر

الأطفال (13 عاماً فما دونها)	الشباب (من عُمر 13 إلى 21)	البالغون (من عُمر 21 فما فوق)	الحد التلقائي لبطاقة الخصم المباشر
100 درهم	5,000 درهم	50,000 درهم	حد السحب من الصراف الآلي
100 درهم	100,000 درهم	250,000 درهم	حد الشراء من نقطة البيع
100 درهم	50,000 درهم	100,000 درهم	حد التعاملات عبر الإنترنت
الأطفال (13 عاماً فما دونها)	الشباب (من عُمر 13 إلى 21)	البالغون (من عُمر 21 فما فوق)	الحد الأعلى لبطاقة الخصم المباشر*
10,000 درهم	25,000 درهم	50,000 درهم	الحد الأعلى للسحب من الصراف الآلي
25,000 درهم	250,000 درهم	1,000,000 درهم	الحد الأعلى للشراء من نقاط البيع
25,000 درهم	100,000 درهم	250,000 درهم	الحد الأعلى للتعاملات عبر الإنترنت

Debit Card Limit Table

Debit Card Default Limits	Adults (Age 21 & above)	Teen (Age 13 to 21)	Kids (Age below 13)
ATM Withdrawal Limit	AED 50,000	AED 5,000	AED 100
POS Purchase Limit	AED 250,000	AED 100,000	AED 100
Online Transaction Limit	AED 100,000	AED 50,000	AED 100
Debit Card Maximum Limits*	Adults (Age 21 & above)	Teen (Age 13 to 21)	Kids (Age below 13)
ATM Withdrawal Limit	AED 50,000	AED 25,000	AED 10,000
POS Purchase Limit	AED 1,000,000	AED 250,000	AED 25,000
Online Transaction Limit	AED 250,000	AED 100,000	AED 25,000

Opening & Functionalities/Child Account	فتح الحساب وميزاته/للأطفال
<p>What documents do I need to open an account for my child?</p> <p>You are required to submit the Passport, Emirates ID and valid Birth Certificate (English or Arabic) details on the app. Your documents will undergo verification.</p>	<p>ما هي المستندات التي أحتاجها لفتح حساب لطفلي؟</p> <p>سيطلب منك تقديم جواز السفر، بطاقة الهوية الإماراتية سارية المفعول وشهادة الميلاد (باللغة العربية أو الإنجليزية) على التطبيق، وستخضع مستنداتك للتحقق عند تسليم بطاقة الخصم الخاصة بك.</p>
<p>What parental controls can I set?</p> <p>Parent controls are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Allow or limit access to the Marketplace. ● Allow or limit access to virtual card. ● Debit Card limits across ATM, purchase (POS) transactions and e-commerce transactions. ● Allow or discontinue e-commerce and international transactions. ● Freeze/unfreeze the card and change pin. 	<p>ما هي الضوابط الأبوية التي يمكنني تحديدها؟</p> <p>الضوابط الأبوية هي كما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● السماح أو تقييد الوصول إلى متجر الهلال. ● السماح أو تقييد الوصول إلى البطاقة الافتراضية. ● تعيين حدود لاستعمال بطاقة الخصم عبر أجهزة الصراف الآلي ومعاملات الشراء من نقاط البيع (POS) والمعاملات الإلكترونية. ● السماح بالمعاملات الإلكترونية والدولية أو إيقافها. ● تجميد/إلغاء تجميد البطاقة وتغيير رقم التعريف الشخصي.
<p>How can I block my child's access?</p> <p>You can go to the Family tab, select the child and then settings to see the permissions. This will only be available after onboarding the child. Permissions for the Marketplace and virtual card are also available during onboarding.</p>	<p>كيف يمكنني منع وصول طفلي؟</p> <p>يمكنك الانتقال إلى علامة تبويب «العائلة» واختيار الطفل ثم تحديد الإعدادات لرؤية الأذونات. ولن يكون هذا متاحاً إلا بعد تسجيل الطفل، كما أن أذونات متجر الهلال والبطاقة الافتراضية متاحة أيضاً أثناء التسجيل.</p>
<p>Does my child need to have a device?</p> <p>If you would like your child to access the Marketplace or the bank account then setup the app on your child's device. However, to initiate account opening you will need a different device.</p>	<p>هل طفلي بحاجة إلى جهاز؟</p> <p>إذا كنت ترغب في أن يصل طفلك إلى متجر الهلال أو الحساب المصرفي، قم بإعداد التطبيق على جهاز طفلك، وافتح حساب جديد لطفلك، يتعين عليك استخدام جهاز مختلف.</p>
<p>How do I setup the app on my child's device?</p> <p>QR code should be used on the child's device (which should be a different device than the parent's) to setup the app. QR code will contain secure information to authenticate the child's identity.</p>	<p>كيف يمكنني إعداد التطبيق على جهاز طفلي؟</p> <p>لإعداد التطبيق، يجب استخدام رمز الاستجابة السريعة (QR code) على جهاز الطفل (الذي يجب أن يكون جهازاً مختلفاً عن جهاز الوالدين)، وسيحتوي رمز الاستجابة السريعة على معلومات آمنة للتحقق من هوية الطفل.</p>
<p>I want my wife to manage my child's account. What is the process?</p> <p>Only the parent who opened the child's account can manage the account.</p>	<p>أريد من زوجتي القيام بإدارة حساب طفلي، ما هي الإجراءات؟</p> <p>يمكن فقط للوالد الذي قام بفتح حساب الطفل إدارة الحساب.</p>

<p>How do I change or set my child's card PIN?</p> <p>Click on the Family tab, select the child for whom the PIN needs to be changed and click on "Change PIN".</p>	<p>كيف يمكنني تغيير أو تحديد رقم التعريف الشخصي لبطاقة طفلي؟</p> <p>اضغط على علامة تبويب "العائلة"، وحدد الطفل الذي يجب تغيير رقم التعريف الشخصي لبطاقته واضغط على "تغيير رقم التعريف الشخصي".</p>
<p>How do I block my child's card?</p> <p>Click on the Family tab, select the child whose card needs to be blocked and use the "Freeze Card" option to temporarily block the card.</p>	<p>كيف يمكنني إيقاف استخدام بطاقة طفلي؟</p> <p>اضغط على علامة تبويب "العائلة"، وحدد الطفل واضغط على علامة تبويب "البطاقة" لرؤية الخيارات المتاحة لإيقاف البطاقة مؤقتاً.</p>
<p>How will I know when my child uses the card?</p> <p>All transaction alerts for children's transactions are sent to parent. In addition, you can access the transaction details on the app under the Accounts tab to see all transactions.</p>	<p>كيف سأعرف عندما يستخدم طفلي البطاقة؟</p> <p>يتم إرسال جميع تنبيهات المعاملات الخاصة بمعاملات الأطفال إلى الوالدين، كما يمكنك الوصول إلى تفاصيل المعاملة على التطبيق تحت علامة تبويب "الحسابات" للاطلاع على جميع المعاملات.</p>
<p>Can I transfer on behalf of my child?</p> <p>No, you cannot transfer from your child's account.</p>	<p>هل يمكنني التحويل بالنيابة عن طفلي؟</p> <p>لا، ليس بإمكانك التحويل من حساب طفلك.</p>
<p>Can I pay utility bills on behalf of my child?</p> <p>No, you cannot pay bills from your child's account.</p>	<p>هل يمكنني دفع فواتير الخدمات بالنيابة عن طفلي؟</p> <p>لا، ليس بإمكانك دفع الفواتير من حساب طفلك.</p>
<p>Can I add my beneficiaries to my child's account?</p> <p>No, you cannot add beneficiaries for your child.</p>	<p>هل يمكنني إضافة المستفيدين الخاصين بي إلى حساب طفلي؟</p> <p>لا، ليس بإمكانك إضافة مستفيدين لحساب طفلك.</p>
<p>Can I restrict my child's permission to make a transfer/payment?</p> <p>Yes, you can restrict your child from doing transfer or payment.</p>	<p>هل يمكنني تقييد الإذن لطفلي بالقيام بالتحويل/الدفع؟</p> <p>نعم، يمكنك تقييد أذون طفلك الخاصة بإجراء التحويل أو الدفع.</p>
<p>What is default/maximum transfer limit for a child account?</p> <p>Pre-defined daily transfer limit is AED 250K and payment is limit AED 50K.</p>	<p>ما هو حد التحويل الأساسي/الأقصى لحساب الطفل؟</p> <p>حد التحويل اليومي المحدد مسبقاً هو 250 ألف درهم وحد الدفع اليومي 50 ألف درهم.</p>
<p>Can a child/teen request access to allow funds transfer/telecom payment, if the same is blocked by the parent?</p> <p>Yes, a child can request through the app for parent to approve the transfer access - for which the parent will receive the PUSH notification a push notification. Another way is for the parent to go on their child/teen account tab and allow access directly from there.</p>	<p>هل يمكن للطفل/الشباب طلب السماح بتحويل الأموال/الدفع عن طريق أجهزة الاتصال، إذا كان قد تم حظر ذلك من قبل الوالدين؟</p> <p>نعم، يمكن للطفل أن يطلب من خلال التطبيق أن يوافق أحد الوالدين على إجراء التحويل - الذي سيتلقى أحدهما إشعاراً بشأنه - ، أو يمكن للوالد/ة الدخول إلى قسم تبويب حساب الطفل/الشباب ومنحه الموافقة من هناك.</p>

<p>Can a child/teen account opened by a mother allow funds transfer to other beneficiary?</p> <p>No, for child/teen accounts opened by a mother and transferring funds to anyone other than the mother (the Grantor) will not be allowed.</p>	<p>هل يمكن تحويل الأموال لمستفيدين آخرين من حساب الطفل/الشباب الذي فتح عن طريق الأم؟</p> <p>لا، لن يسمح بتحويل الأموال إلا بين حساب الأم (فاتحة الحساب بوصفها واهبة) والطفل/الشباب ولن يُسمح له بتحويل الأموال لمستفيدين آخرين.</p>
--	--

FAQ

الأسئلة الشائعة

Marketplace	المتجر
<p>How can I dispute my Marketplace transactions/purchases?</p> <p>You can dispute the transaction either by contacting us on a live chat or by calling our contact centre, who will log the complaint.</p>	<p>كيف يمكنني الاعتراض على معاملاتي/مشترياتي في متجر الهلال؟</p> <p>يمكنك الاعتراض على المعاملة إما عن طريق الاتصال بنا عبر الدردشة الحية أو عن طريق الاتصال بمركز الاتصال الذي سيقوم بتسجيل الشكوى.</p>
<p>How do I look for a product on the Al Hilal Digital Marketplace?</p> <p>Navigation is easy on the Marketplace. Select the category, or use the search engine to find the product you are looking for.</p>	<p>كيف أبحث عن منتج في متجر الهلال الرقمي؟</p> <p>التنقل على متجر الهلال سهل للغاية، حدد الفئة، أو استخدم محرك البحث للعثور على المنتج الذي تبحث عنه.</p>
<p>I'm not able to find a product. What should I do?</p> <p>We try and offer the latest products available in the market. However, if by any chance, we do not have a product you desire on our Al Hilal Digital Marketplace, then please let us know and we will try and get it for you. Please call Customer Support at 600 522 229 or use the live chat on the mobile application from Saturday till Friday 8am – 8pm.</p>	<p>ماذا أفعل عندما لا أستطيع العثور على منتج؟</p> <p>نحاول تقديم أحدث المنتجات المتوفرة في المتجر ومع ذلك إذا لم يكن لدينا بأي حال من الأحوال، المنتج الذي تريده في متجر الهلال الرقمي الخاص بنا، فيرجى إخبارنا وسنحاول الحصول عليه من أجلك، يرجى الاتصال بدعم العملاء على 600 522 229 أو استخدام الدردشة الحية على تطبيق الهاتف المتحرك من السبت إلى الجمعة من 8 صباحاً - 8 مساءً.</p>
<p>I've never done this before, How do I place an order?</p> <p>Placing an order on the Al Hilal Digital Marketplace is easy.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Search for the product you want to buy. 2. Add it to the cart by clicking on the cart icon. 3. Repeat steps 1 and 2 if you want multiple products. 4. After you're done shopping, click on View Cart in the top right corner. 5. Review your cart and checkout. 6. Fill the required details and choose your preferred payment method. 7. Place Order. <p>That's it! You will receive an email confirming your order along with your order#.</p>	<p>كيف يمكنني تقديم طلب شراء؟</p> <p>من السهل تقديم طلب شراء في متجر الهلال الرقمي.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ابحث عن المنتج الذي ترغب بشرائه. 2. أضفه إلى عربة التسوق بالضغط على أيقونة عربة التسوق. 3. كرر الخطوات 1 و 2 إذا كنت تريد منتجات متعددة. 4. بعد الانتهاء من اختيار المنتجات، اضغط على "عرض عربة التسوق" في أعلى اليمين. 5. راجع عربة التسوق وابدأ عملية الدفع. 6. املأ التفاصيل المطلوبة واختر طريقة الدفع التي تفضلها. 7. اضغط على "وضع الطلب". <p>هذا كل شيء! ستتلقى رسالة بريد إلكتروني لتأكيد طلبك مع رقم الطلب.</p>
<p>What are my options to pay for an order?</p> <p>You may use your Credit Card, Debit Card or redeem your TouchPoints.</p>	<p>ما هي خياراتي للدفع مقابل طلب ما؟</p> <p>يمكنك استخدام بطاقتك الائتمانية أو بطاقة الخصم المباشر أو استبدال نقاط تاتش بوينتس الخاصة بك.</p>

<p>What cards do you accept?</p> <p>Our payment gateway accepts almost all kinds of Credit/Debit Cards. Visa, Mastercard & Amex.</p>	<p>ما هي البطاقات التي تقبلها؟</p> <p>بوابة الدفع الخاصة بنا تقبل جميع أنواع بطاقات الائتمان/الخصم المباشر تقريباً، فيزا، ماستركارد وأميكس.</p>
<p>How do I check the status of my order?</p> <p>Go to the "More" tab, then go to "My Order", select the order that is in "Pending" status, and you will see all the details.</p>	<p>كيف يمكنني التحقق من وضع طلبي؟</p> <p>انتقل إلى علامة تبويب "المزيد"، ثم اذهب إلى "طلبي"، واختار الطلب الذي هو في وضع "معلق"، وسترى جميع التفاصيل.</p>
<p>30% Cashback offer FAQ</p>	<p>الأسئلة الشائعة لعرض الاسترداد النقدي 30%</p>
<p>Are all Al Hilal customers eligible?</p> <p>No, the offer is valid for new Al Hilal customers who onboard between 1st August to 30th September.</p>	<p>هل جميع متعاملي الهلال مؤهلين؟</p> <p>لا، العرض يسري فقط على متعاملي الهلال الجدد من الذين انضموا من 1 أغسطس إلى 30 سبتمبر.</p>
<p>Will I be eligible for all the transactions made on my debit card?</p> <p>Yes, all retail, point-of-sale, and online purchases will be considered. Exclusions are transactions at exchange houses, cash withdrawals, government spends and balance transfers. In addition, transactions of reversals, refusals, or disputed purchases during the promotion period will be excluded from the qualifying spending.</p>	<p>هل سأكون مؤهلاً للمشاركة في هذا العرض بجميع المعاملات التي تتم عبر بطاقة الخصم الخاصة بي؟</p> <p>نعم، سيتم اعتبار كل عمليات الشراء بالتجزئة، نقاط البيع، والتسوق عبر الإنترنت. سيتم استثناء المعاملات التي تتم في مكاتب الصرافة، السحب النقدي من الصراف الآلي، النفقات الحكومية، ومعاملات تحويل الأموال. بالإضافة إلى معاملات التراجع أو الرفض أو أي مشتريات تم الاعتراض عنها خلال فترة العرض الترويجي.</p>
<p>How long is the offer valid?</p> <p>The offer is valid from 1st August 2022 to 30th September 2022 (both dates inclusive).</p>	<p>ما هي مدة سريان العرض؟</p> <p>فترة العرض: من 1 أغسطس إلى 30 سبتمبر 2022م (اليوم الأول والأخير مشمولان في العرض).</p>
<p>Is my child eligible to earn the cashback offer?</p> <p>This promotion is only valid for adults of 18 years and above.</p>	<p>هل طفلي مؤهل للاستفادة من هذا العرض؟</p> <p>هذا العرض سارٍ للكبار البالغين من العمر 18 عامًا وأكبر.</p>
<p>When will the cashback be credited, and to which account?</p> <p>All eligible customers will be receiving the cashback on 31st October. The cashback will be credited to your account; if you have more than one account, it will be credited to the Current Account. Al Hilal bank account must be active and valid at the time of eligibility computation for the cashback.</p>	<p>متى سيتم إيداع مبلغ الاسترداد النقدي، وإلى أي حساب؟</p> <p>سيتم إيداع المبلغ في حساب المتعاملين المؤهلين للحصول على مبلغ الاسترداد النقدي في 31 أكتوبر. إذا كنت تملك أكثر من حساب، فسيتم إضافته إلى حسابك الجاري. على الحساب لدى الهلال أن يكون نشطًا وصالحًا في وقت اعتبار المتعامل للحصول على المبلغ.</p>

Account Deletion Details	تفاصيل حذف الحساب
<p>How can I delete my Marketplace account, close my Al Hilal Bank account, or finance products?</p> <p>You can delete your Marketplace account, close your Al Hilal Bank account, or finance products, by following one of the three steps listed below:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visiting the nearest Al Hilal Bank branch • Calling our Customer Support at 600 522 229 • Contacting us via live chat on the Al Hilal Digital banking App <p>Please note your personal and account data, as well as any credit card and financing data, will be retained securely for five years from the date of you deleting/closing your account. Post this period, all data will be deleted.</p>	<p>كيف يمكنني حذف حسابي في المتجر الرقمي، أو إغلاق حسابي المصرفي، أو إنهاء تمويلي؟</p> <p>يمكنك حذف حسابك في المتجر الرقمي، أو إغلاق حسابك المصرفي، أو إنهاء تمويلك، وذلك من خلال اتباع إحدى الثلاث خطوات الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • زيارة أقرب فرع لمصرف الهلال • الاتصال بخدمة المتعاملين على 600 522 229 • التواصل معنا عبر الدردشة المباشرة من خلال تطبيق مصرف الهلال الرقمي <p>يُرجى العلم بأنه سيتم الاحتفاظ ببياناتك الشخصية وبيانات حسابك، بالإضافة إلى أي بيانات أخرى تتعلق ببطاقة الائتمان ومنتجات التمويل بأمان لمدة خمس سنوات من تاريخ حذف أو إقفال حسابك، بعد انتهاء المدة سيتم حذف كافة البيانات.</p>

Frequently Asked Questions: Al Hilal Cashback Credit Card

How do I earn Cashback on my Al Hilal Platinum Cashback credit card?

5% and 3% flat will be given on the selected merchant category of your choice for all eligible domestic & international transactions. 1% Cashback will be given for all other retail spends.

The category options for 5% selection are as follows:

- Supermarket/Grocery
- Fuel
- International Spends
- Dining

The category options for 3% selection are as follows:

- Supermarket/Grocery
- Fuel
- International Spends
- Dining
- Education

1% Cashback:

All other retail transactions.

Note: Irrespective of the selection of International Spend category (Under 5% or 3%), countries listed by Master Card under EEA will be awarded with 1% Cashback only.

What is the income eligibility to apply for Al Hilal Cashback credit card?

Your monthly income should be a minimum of AED 5000.

How do I check my Cashback earned?

The Cashback amount will be displayed on Al Hilal digital app for all eligible transactions done with Cashback credit card. The Cashback earned for previous months will be available in the app under life time earning.

الأسئلة الشائعة:

بطاقة الهلال الائتمانية للاسترداد النقدي

كيف أحصل على الاسترداد النقدي من بطاقة الائتمان الخاصة بالاسترداد النقدي الصادرة عن الهلال؟

سيتم منح 5% و 3% على جميع المعاملات المحلية والدولية المؤهلة من الفئة التي تختارها، وسيتم منح 1% كاسترداد نقدي على باقي المشتريات الأخرى.

فيما يلي فئة خيارات الاسترداد بنسبة 5%:

- سوبرماركت/بقالة
- الوقود
- الإنفاق الدولي
- المطاعم

فيما يلي فئة خيارات الاسترداد بنسبة 3%:

- سوبرماركت/بقالة
- الوقود
- الإنفاق الدولي
- المطاعم
- التعليم

استرداد نقدي بنسبة 1%:

جميع معاملات الشراء الأخرى.

ملاحظة: بغض النظر عن فئة الإنفاق الدولي (تحت 3% أو 5%) التي يتم اختيارها، سيتم منح المعاملات التي تمت في الدول المدرجة من قبل ماستركارد ضمن المنطقة الاقتصادية الأوروبية استرداداً نقدياً بنسبة 1% فقط.

ما هو الدخل الذي يُؤهل للتقدم بطلب للحصول على بطاقة الاسترداد النقدي الائتمانية من الهلال؟

يجب أن يكون الحد الأدنى للدخل الشهري 5,000 درهم إماراتي.

كيف أتحقق من مبلغ الاسترداد النقدي المستحق؟

يتم عرض مبلغ الاسترداد النقدي المستحق على تطبيق الهلال الرقمي عن جميع المعاملات المؤهلة التي تمت باستخدام بطاقة الاسترداد النقدي الائتمانية، وستكون مبالغ الاسترداد النقدي المكتسبة في الأشهر السابقة متاحة في التطبيق كذلك تحت قسم "جميع الأرباح".

<p>Can I change/update my preferred Cashback merchant categories free of charge?</p> <p>Yes, it is free to change the preferred Cashback merchant category for up to two times in a calendar year (January to December). However, if a customer is changing more than twice in a year then they will have to bear a charge of AED 25 for each new update in the same year.</p>	<p>هل يمكنني تغيير/تحديث الفئات المفضلة للاسترداد النقدي مجاناً؟</p> <p>أجل، يمكنك مجاناً تغيير الفئة المفضلة للاسترداد النقدي مرتين في السنة (من يناير إلى ديسمبر). مع ذلك إذا قام المتعامل بالتغيير أكثر من مرتين في السنة، فسيتعين عليه دفع رسم مقداره 25 درهماً إماراتياً عن كل تحديث جديد في نفس السنة.</p>
<p>How can I change the preferred Cashback category?</p> <p>Preferred Cashback category can be easily changed from App, by clicking on the setting icon in the Cashback section or from "Manage your card" option.</p>	<p>كيف أستطيع تغيير فئة الاسترداد النقدي المفضلة؟</p> <p>يمكن تغيير فئة الاسترداد النقدي المفضلة بسهولة من خلال التطبيق، من خلال النقر على أيقونة الإعدادات في قسم الاسترداد النقدي أو من خيار "إدارة بطاقتك".</p>
<p>When will the change of preferred Cashback category be applied?</p> <p>New preferred Cashback category will be applicable on transactions performed from the 1st of the following calendar month.</p> <p>For Example: If the preferred Cashback category is updated in September 2022, then the new updated categories will be applicable on transactions done from 1st October 2022.</p>	<p>متى سيتم تطبيق تغيير فئة الاسترداد النقدي المفضلة؟</p> <p>سيتم تطبيق فئة الاسترداد النقدي المفضلة الجديدة على المعاملات التي يتم إجراؤها ابتداءً من اليوم الأول من الشهر التالي وفق التقويم الميلادي.</p> <p>على سبيل المثال: إذا تم تحديث فئة الاسترداد النقدي المفضلة في سبتمبر 2022، فسوف يجري تطبيق الفئات المحدثة والجديدة على المعاملات التي تتم ابتداءً من 1 أكتوبر 2022.</p>
<p>Will I get Cashback on all transactions using Cashback card?</p> <p>Yes, you get Cashback on all retail transactions except government spends and bank charges/fees. In addition, Utility bill payment, balance transfer, cash advance, Easy payment plan (EPP) using Al Hilal Digital app are not considered for Cashback.</p>	<p>هل سأحصل على استرداد نقدي على جميع المعاملات التي تتم باستخدام بطاقة الاسترداد النقدي الائتمانية؟</p> <p>أجل، يمكنك الحصول على استرداد نقدي على جميع معاملات الشراء باستثناء النفقات الحكومية، ورسوم المصرف، إضافة إلى ذلك لا يتم اعتبار سداد فواتير الخدمات وتحويل الرصيد والسحب النقدي وخطط الدفع المُيسرة (EPP) باستخدام تطبيق الهلال الرقمي ضمن الفئات المؤهلة للحصول على الاسترداد النقدي.</p>
<p>What is the annual fee for the Cashback card?</p> <p>Currently, Al Hilal Cashback credit card is a free for lifetime credit card</p>	<p>ما هو الرسم السنوي لبطاقة الاسترداد النقدي الائتمانية؟</p> <p>حالياً، بطاقة الاسترداد النقدي الائتمانية من الهلال هي بطاقة ائتمانية مجانية مدى الحياة.</p>

<p>Is there a maximum amount I can earn every month?</p> <p>You can earn maximum of up to AED 500 every month based on your transactions. There is no minimum spend required to be eligible for Cashback.</p>	<p>هل هناك حد أقصى يمكنني كسبه كل شهر؟</p> <p>يمكنك كسب لغاية 500 درهم كل شهر كحد أقصى بناءً على معاملتك، لا يوجد حد أدنى للإنفاق المطلوب لكي تكون مؤهلاً للاسترداد النقدي.</p>
<p>When will I receive the Cashback to my credit card?</p> <p>The eligible Cashback for a specific month will automatically be credited to your credit card on or before 15th of the following month. This will be added to your available limit of your credit card and you can utilise the amount from the Cashback credit card.</p>	<p>متى سأستلم مبلغ الاسترداد النقدي المستحق؟</p> <p>سيتم تلقائياً إضافة مبلغ الاسترداد النقدي المستحق لشهر معين إلى بطاقتك الائتمانية في أو قبل الخامس عشر من الشهر التالي، وستتم إضافته إلى الحد المتاح لبطاقتك الائتمانية حيث يمكنك استخدام المبلغ عبر بطاقتك الائتمانية للاسترداد النقدي.</p>
<p>What happens to the Cashback that I have earned in case the transaction is reversed?</p> <p>Any complete or partial reversal of transactions will result in the withdrawal of Cashback awarded for the particular transaction. The reversal will be adjusted against eligible Cashback for future transactions or directly debited from the credit card account without prior notice.</p>	<p>ماذا سيحدث لمبلغ الاسترداد النقدي الممنوح في حال إلغاء المعاملة؟</p> <p>أي إلغاء كامل أو جزئي للمعاملات سيؤدي إلى سحب مبلغ الاسترداد النقدي الممنوح عن تلك المعاملة، وسيتم خصم هذا المبلغ من مبلغ الاسترداد النقدي المؤهل للمعاملات المستقبلية أو الخصم مباشرة من حساب بطاقة الائتمان دون إشعار مسبق.</p>

Frequently Asked Questions: eGift Card

الأسئلة الشائعة: بطاقة الهدية الإلكترونية

<p>Can I return an eGift card after purchasing it?</p> <p>All eGift cards cannot be refunded or exchanged for cash once purchased.</p>	<p>هل يمكنني إعادة بطاقة الهدية الإلكترونية واسترداد قيمتها بعد أن قمت بشرائها؟</p> <p>جميع بطاقات الهدايا غير قابلة للاسترداد أو الاستبدال مقابل النقد بمجرد شرائها.</p>
---	--