



مصرف الشارقة الإسلامي  
SHARJAH ISLAMIC BANK

## دليل المستخدم



عالمك إلى التميز

## دليل المستخدم

عميلنا العزيز، مرحباً بك في عالم من التميز!

تمائنا...!

كونك أحد عملاء مصرف الشارقة الإسلامي، يسعدنا أن نقدم لك عالماً من المزايا القيمة والجديدة مع بطاقة الخصم ماستركارد من مصرف الشارقة الإسلامي والتي تضم تشكيلة من العروض والمزايا.

### البطاقة الأكثر قبولا

إن بطاقة الخصم ماستركارد من مصرف الشارقة الإسلامي مقبولة عالمياً في ملايين المؤسسات التجارية وأكثر من 150 دولة حول العالم بالإضافة إلى الأونلاين مما يوفر لك استخدامها بحرية وأمان أينما كنت.

### تقنية الشريحة الذكية

تحتوي بطاقتك على شريحة ذكية متوافقة مع تقنية EMV العالمية والتي تستخدم أحدث تقنيات التشفير والحماية، تقدم لك هذه الشريحة بعداً آخر من الأمان وراحة البال خلال عملياتك الشرائية في أية نقطة بيع محلياً ودولياً. إن استخدام البطاقة الجديدة للمشتريات اليومية أكثر أماناً من حمل واستخدام النقود.

### الخدمة المصرفية عبر الأونلاين والموبايل

يمكنك الآن التمتع بمزايا الخدمة المصرفية عبر الأونلاين والموبايل ذات الحماية العالية والتي تتيح لك الوصول إلى حساباتك والتحويل ودفق الفواتير وغيرها الكثير من أي مكان ووقت ما تشاء.

ما عليك إلا زيارة [www.sib.ae](http://www.sib.ae) أو تحميل التطبيق المجاني SIB Digital للإبحار في عالم الخدمة المصرفية.

### الدفع باستخدام Apple Pay و Samsung Pay

لا حاجة إلى حمل البطاقة البلاستيكية بعد الآن، كل ما عليك فعله هو إضافة بطاقتك إلى جهازك واستخدامهما في معاملات الشراء اليومية.

### النقد الفوري

مع بطاقة الخصم ماستركارد من مصرف الشارقة الإسلامي تستطيع الحصول على النقد من أكثر من 840000 جهاز صرف آلي منتشر حول العالم أو من أي من البنوك و المؤسسات المالية التي تعرض شعار ماستركارد.

### نظام التنبيه ضد سوء الاستخدام

لإضافة المزيد من الحماية وراحة البال، فإن بطاقة الخصم ماستركارد من مصرف الشارقة الإسلامي تتمتع بنظام التنبيه ضد سوء الاستخدام، إنه نظام فريد يقوم بمراجعة معاملات بطاقتك باستمرار وفي حال قيد أو تسجيل أية معاملة مشبوهة أو خارجة عن النطاق الطبيعي على حساب البطاقة فإننا سوف نتصل بك تلقائياً للتأكد من صحة تلك المعاملة.

### الأمان وراحة البال

إن بطاقة الخصم ماستركارد من مصرف الشارقة الإسلامي تأتي مع خاصية الإشعار بالمعاملات التي تتم على البطاقة من خلال رسالة نصية قصيرة تصلك على هاتفك المتحرك.

### معلومات هامة عن بطاقة الخصم ماستركارد من مصرف الشارقة الإسلامي

1. يرجى التوقيع في المكان المخصص خلف البطاقة فور استلامها لتجنب أي سوء استعمال.
2. احتفظ بصورة أمامية وخلفية للبطاقة بعد التوقيع في المكان المخصص للرجوع إلى المعلومات الخاصة بالبطاقة وقت ما تشاء.
3. يرجى تفعيل البطاقة بالاتصال على +97165999999 من أي مكان وفي أي وقت.
4. بطاقتك صالحة للاستخدام لمدة خمس سنوات وسيتم إرسال البطاقة الجديدة تلقائياً.
5. يرجى إبلاغنا في حال تم تغيير بياناتك الشخصية لدينا، مثل العنوان والهاتف وغيرها في أقرب فرصة.
6. يرجى كتابة رقم البطاقة والحساب في جميع المراسلات مع المصرف.
7. يرجى قراءة الشروط والأحكام الخاصة بالبطاقة من مصرف الشارقة الإسلامي قبل التوقيع خلف البطاقة وقبل استخدامها.
8. يرجى قراءة جدول الخدمات والرسوم من مصرف الشارقة الإسلامي للاطلاع على التفاصيل المتعلقة بكافة الرسوم.
9. لمزيد من المعلومات المتعلقة ببطاقة الخصم ماستركارد من مصرف الشارقة الإسلامي يرجى الاتصال على الرقم +97165999999 من أي مكان داخل أو خارج دولة الإمارات أو زيارة [www.sib.ae](http://www.sib.ae)

## جدول الخدمات والرسوم

إصدار أولي / تجديد	مجاناً
استبدال البطاقة	26.25 درهم
بدل فاقد لرقم التعريف الشخصي	26.25 درهم
نسخة من قسيمة المشتريات	26.25 درهم
أجهزة الصراف الآلي التابعة لمصرف الشارقة الإسلامي	مجاناً
أجهزة تابعة لبنوك أخرى داخل دولة الإمارات السحب النقدي الاستفسار عن الرصيد	2.10 درهم 1.05 درهم
أجهزة تابعة لبنوك أخرى في دول الخليج السحب النقدي الاستفسار عن الرصيد	6.3 درهم 3.15 درهم
السحب النقدي خارج دولة الإمارات	1.05 % (حد أدنى 31.5 درهم)
رسوم إدارية للمعاملات بعملة غير الدرهم	2% <sup>(2)</sup>
الحد اليومي لبطاقة الخصم السحب النقدي الشراء الشراء عبر الأونلاين	15,000 درهم 50,000 درهم 25,000 درهم

### ملاحظات أخرى:

لكافة الإستفسارات الخاصة بالخدمات والرسوم أو لطب المساعدة في حالة الطوارئ يرجى الاتصال على الرقم +971 6 5999999 من داخل وخارج دولة الإمارات العربية المتحدة أو زيارة [www.sib.ae](http://www.sib.ae)

## الشروط و الأحكام

### التعريفات

'أجهزة الصراف الآلي' يعني أي جهاز صراف آلي.

'الأموال المتاحة' يعني الرصيد المتاح في حساب العميل.

'المصرف' يعني مصرف الشارقة الإسلامي.

'حساب' يعني حساب تعاملات مفتوح ومحفوظ به باسم العميل كشخص واحد أو أكثر بشكل مشترك وكما هو محدد في طلب الحساب الشخصي والذي قد يكون مرتبطاً مع البطاقة.

'البطاقة' يعني بطاقة الخصم الصادرة عن المصرف للعميل، بما في ذلك البطاقات الجديدة، التجديد، أو التي أعيد إصدارها أو استبدالها، والتي يستخدمها العميل للاستفادة من خدمات البطاقة التي يقدمها المصرف، أو الوصول إلى الأموال المتاحة في حساب العميل.

'العميل' يعني واحد أو أكثر من الأفراد مجتمعين أو منفردين، الذين يفتحون أو لديهم حساب في المصرف باسمه / باسمهم على النحو المحدد في طلب الحساب الشخصي، أو حسب التفويض المعطى من العميل.

'حامل البطاقة' يعني العميل الذي لديه حساب في المصرف باسمه على النحو المذكور في طلب الحساب الشخصي ولديه بطاقة صادرة باسمه و/ أو أي شخص آخر يطلب العميل إصدار بطاقة إضافية باسمه.

'رقم البطاقة' هو ستة عشر رقماً مطبوع على وجه البطاقة.

'معاملات البطاقة' يعني أية معاملات مالية أو غير مالية باستخدام البطاقة مع أو بدون استخدام رقم التعريف الشخصي أو التوقيع، وبغض النظر عن أي إحصال أو قسيمة مشتريات قد وقعت من قبل حامل البطاقة.

'السحب النقدي' يعني أي مبالغ سحبت بأي شكل من الأشكال المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام بالخصم من حساب العميل.

'الإيداع النقدي' تعني أية مبالغ مودعة في حساب العميل بأية طريقة منصوص عليها بموجب هذه الشروط والأحكام.

'رسوم' يعني المبالغ، بما في ذلك أية عمولة أو رسوم، مستحقة الدفع من قبل العميل والناشئة عن استخدام الخدمات في ظل هذه الشروط والأحكام ويشمل ذلك، دون حصر، جميع المعاملات، الرسوم، النفقات الإضافية، الأضرار، التكاليف القانونية والمدفوعات والتي يجب أن تقيّد على حساب العميل.

'الشريحة' يعني رقاقة المعلومات الظاهرة على البطاقة وهي جزء لا يتجزأ من البطاقة.

'حد السحب المقرر' يعني الحد اليومي لمجموع الاستخدامات على البطاقة لسحب النقود أو شراء السلع والخدمات، وذلك عند توفر الأموال في حساب العميل. ويجوز تغيير حد السحب المقرر على البطاقة في أي وقت من قبل المصرف.

'المعاملات المالية' يعني أية معاملات أو خدمات يقدمها المصرف، والتي ينطوي عليها أي أثر مالي على حساب العميل.

'المعاملات الدولية' يعني المعاملات التي يقوم بها العميل خارج الإمارات العربية المتحدة.

'التاجر / المؤسسة التجارية' يعني أية مؤسسة أو كيان شركة أو شخص أو مؤسسة غير موجودة ظاهرياً، تزود السلع والخدمات أو التي تقبل / تعتمد البطاقة كوسيلة للدفع.

'الشهر' يعني الشهر الميلادي.

'المعاملات غير المالية' يعني استخدام أية معاملة أو خدمة من الخدمات التي يقدمها المصرف، والتي لا يترتب عليها أي أثر مالي على حساب العميل.

'رقم التعريف الشخصي' يعني رقم كمبيوتر عشوائي آمن أصدر من المصرف لحامل البطاقة ليتمكن من استخدام البطاقة في الصراف الآلي أو في أية نقاط بيع.

'طلب الحساب الشخصي' يعني طلب موقع من العميل حسب النموذج المعتمد من المصرف بما في ذلك تفويض / وكالة مقدمة من العملاء للمصرف لفتح حساب ويتضمن إعطاء معلومات كاملة أو تفاصيل على النحو المطلوب في الطلب.

'أجهزة نقاط البيع (POS)' يعني الأجهزة الإلكترونية المتاحة في المؤسسات التجارية سواء كانت محلية أو دولية، تقبل إجراء معاملات البطاقة كإجراء للسلع والخدمات.

'كشف حساب' يعني بيان دوري يتم إرساله إلى العملاء، والذي يتضمن تفاصيل معاملات بطاقة الخصم التي أجزاها العملاء خلال فترة الخصم أو الإيداع في حساب العميل.

'هيات محددة' يعني الهيات التي تقدم منافع وخدمات استهلاكية والتي يتم الدفع لها من قبل العملاء باستخدام أجهزة الصراف الآلي للمصرف و / أو الخدمات الهاتفية أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتلك الهيات تم التعاقد معها من قبل المصرف كإتصالات وهيئة كهرباء ومياه دبي وغيرها.

'الخدمة المصرفية عبر الهاتف' يعني التعليمات الهاتفية وخدمة المعلومات، سواء الآلية منها أو التي تتم من خلال موظف خدمة العملاء التي يوفرها مركز الاتصال للمصرف.

## الشروط و الأحكام

1. البطاقة ستظل ملكاً للمصرف في جميع الأوقات ويجب أن تعاد إلى المصرف على الفور إذا ما تم طلب ذلك من قبل المصرف.
2. تصدر البطاقة على مسؤولية العميل و لن يتحمل المصرف أية مسؤولية عن أية خسارة أو ضرر ينشأ من تاريخ صدور البطاقة، مهما كان السبب.
3. استخدام البطاقة لأية معاملة يكون على مسؤولية حامل البطاقة وحامل البطاقة يؤكد على تحمل جميع المخاطر العرضية أو الناشئة عن استخدام البطاقة.
4. يتم إصدار البطاقة لاستخدامها في أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع و / أو أية آلة تقبل هذه البطاقة سواء تم استعمالها في أحد الأجهزة التابعة للمصرف أو غيرها من البنوك أو المؤسسات المالية المشاركة حيث تظهر الشعارات المطبوعة على البطاقة.
5. يتم إصدار البطاقة على أساس أن يتم خصم جميع معاملات البطاقة من حساب العميل مع المصرف ولا تستخدم البطاقة للحصول على الائتمان من أي نوع.
6. يكون العميل مسؤولاً عن ضمان وجود رصيد كاف في حسابه قبل الدخول في أية صفقة قد تستخدم فيها البطاقة وإذا تم ولأي سبب من الأسباب، تقييد مبلغ على حساب العميل بسبب استخدام البطاقة أو تجاه أية رسوم أو تكاليف مع عدم توفر رصيد في حساب العميل، فإنه يجب على العميل تغطية الحساب وتوفير الرصيد. وفي حال فشله في الالتزام بهذا الشرط، فإن المصرف يحتفظ بحقه في إلغاء البطاقة وخصم المبلغ المستحق نيابة عن العميل من أية حسابات أخرى يحتفظ بها العميل لدى المصرف .

7. سوف يتم تسليم البطاقة عن طريق البريد، أو أية وسيلة أخرى، على العنوان المحدد من قبل العميل وعلى مسؤوليته أو من خلال استلامها شخصياً من فرع المصرف وفقاً لتعليمات العميل في طلب إصدار البطاقة أو كما تم تحديده من قبل المصرف، وفي كلتا الحالتين سوف يطلب من العميل توفير هوية شخصية مقبولة على النحو الذي يحدده المصرف من وقت لآخر.
8. عند استلام البطاقة، يجب على حامل البطاقة التوقيع على الجانب الخلفي للبطاقة على الفور والتحقق من صحة البطاقة. سيتم تفعيل البطاقة من قبل المصرف بناءً على الطلب الذي وقعه العميل أو قد يتم تفعيلها من قبل حامل البطاقة من خلال استخدام الخدمة المصرفية عبر الهاتف وذلك بالطريقة الآلية أو عن طريق التحدث على الهاتف مع موظف خدمة العملاء في المصرف قبل أن يقوم باستخدامها.
9. في حال أن حامل البطاقة لا يرغب في الالتزام بهذه الشروط التي تحكم البطاقة، فعليه أن يقوم بقطع البطاقة إلى نصفين وإعادتها للمصرف.
10. إن البطاقة غير قابلة للتحويل ويجب أن تستخدم حصراً من قبل صاحبها بغض النظر عن أي ظرف من الظروف فعلى حامل البطاقة أن لا يسمح باستخدام البطاقة و / أو رقم التعريف الشخصي من قبل أي شخص آخر ويتعهد أنه لن يستعمل البطاقة كضمان لأي غرض من الأغراض ويوافق العميل على تعويض المصرف عند الطلب عن أية نتائج على الإطلاق ناتجة عن تقصير حامل البطاقة وفقاً لأحكام هذه الفقرة الفرعية.
11. يجب على حامل البطاقة في جميع الأوقات ضمان حفظ البطاقة والرقم السري في مكان آمن. ولا ينبغي لحامل البطاقة تحت أي ظرف من الظروف الكشف عن رقم التعريف الشخصي إلى أي شخص آخر وعلى حامل البطاقة ممارسة كل العناية اللازمة لضمان الحفاظ الآمن للبطاقة من أجل منع أي سوء استخدام ويتعهد العميل بالتصرف بحسن نية في جميع الأوقات مع المصرف فيما يتعلق بأية معاملات تتعلق بالبطاقة.
12. يتم استخدام البطاقة في المعاملات التي تدخل قيمتها ضمن الحد المالي الافتراضي المخصص للبطاقة وضمن رصيد الحساب وخلال فترة الصلاحية المطبوعة على وجه البطاقة. وحتى لو لم يتم حامل البطاقة باستنفاد الحد المالي المخصص للبطاقة و / أو رصيد الحساب فإنه يحق للمصرف في أي وقت ودون سابق إنذار أو تقديم أي سبب وبدون أية مسؤولية تجاه العميل سحب أو تقييد حق حامل البطاقة على استخدام البطاقة أو رفض أية معاملة على البطاقة.
13. على حامل البطاقة إخطار المصرف فوراً بأية خسارة أو ضرر أو سرقة للبطاقة. لن يكون المصرف مسؤولاً عن أية معاملة غير مفوضة قد حصلت على البطاقة من الفترة التي كانت فيها البطاقة مفقودة أو مسروقة إلى الفترة التي تم بها إخطار المصرف بذلك. وإذا كان حامل البطاقة قد فقد بطاقته أو في حال تلفها أو كان قد طلب تجديد بطاقته، أو استبدالها أو طلب بطاقة إضافية، فإنه يجوز للمصرف حسب تقديره الموافقة على إصدار تلك البطاقة. ويجب إنشاء رقم تعريف شخصي جديد من قبل حامل البطاقة عن طريق الخدمة المصرفية عبر الهاتف كلما قام العميل بإصدار بطاقة جديدة أو استبدال البطاقة ويحق للمصرف خصم جميع النفقات التي تكبدها في تجهيز معاملات البطاقة من حساب العميل وأيضا خصم أية رسوم ونفقات متعلقة بإصدار / إعادة إصدار أو استبدال البطاقة وأية رسوم أخرى ناتجة عن استخدام البطاقة.
14. في حال فقدان أو سرقة البطاقة أو أي سبب آخر يترتب عليه سوء استخدام أو في حال تم إفشاء رقم التعريف الشخصي، فإنه يتوجب على حامل البطاقة إخطار مصرف الشارقة الإسلامية - إدارة الخدمات الإلكترونية ص.ب. 4 الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة هاتف : +97165999999+ وتعزيز ذلك كتابياً خلال 48 ساعة وعلى حامل البطاقة موافاة المصرف بجميع المعلومات المتوفرة لديه عن ظروف ضياع أو سرقة أو إفشاء الرقم السري الشخصي أو أية خطوات أخرى تساعد المصرف على إيجاد البطاقة و / أو مساعدته بإصدار بطاقة بدل فاقد. في حال عثور حامل البطاقة على البطاقة التي كانت قد أبلغ عن سرقتها أو ضياعها فيجب أن لا تستخدم البطاقة ولكن يجب قطعها إلى نصفين وإعادتها إلى المصرف.
15. يمكن استخدام البطاقة محلياً ودولياً في مؤسسات أو محلات وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة POS، التي تعرض نفس الشعارات التي تظهر على البطاقة للقيام بعمليات الشراء والسحوبات النقدية، والاستعلام عن الرصيد وغيرها من الخدمات والتي يقدمها المصرف لحامل البطاقة من وقت لآخر. ويقوم المصرف بالخصم من حساب العميل لقاء أية سحوبات نقدية من هذا القبيل أو عمليات شراء أو خدمات باستخدام البطاقة. وفي حال إجراء أية معاملة بعملة غير الدرهم الإماراتي، يتم تحويل المبلغ إلى الدرهم الإماراتي حسب أسعار الصرف المحددة في يوم إتمام تسوية المعاملة (كما السائد في تاريخ المعاملة) مع احتساب رسوم على سعر الصرف.

16. يمكن لحامل البطاقة استخدام البطاقة لسحب النقود وشراء السلع والخدمات وغيرها طالما توافرت أرصدة كافية في حساب العميل وإذا كان رصيد حساب العميل أو الأموال المتاحة غير كافية لتغطية مبلغ المعاملة المطلوبة فسوف يكون من حق المصرف أن يقوم برفض المعاملة المطلوبة.
17. في حال استخدام البطاقة من خلال أي صراف آلي للمصرف أو أي من المصارف أو المؤسسات الأخرى، سيكون مقدار كل عملية سحب رهناً لحد السحب المطبق الخاص بأجهزة الصراف الآلي التي تم من خلالها تنفيذ العملية والحد المالي المحدد لعمليات الشراء، وفي حال استخدام البطاقة في أي من أجهزة الصراف الآلي الخاصة بأي مصرف أو مؤسسة أخرى، فإنه سيتم إضافة رسوم على كل معاملة سحب.
18. كل عملية تتم بواسطة البطاقة أو محاولة استخدام للبطاقة ستكون خاضعة لموافقة المصرف. وسيحتفظ المصرف بالحق في قبول أو رفض أية معاملة على البطاقة وسيأخذ بعين الاعتبار جميع الدفعات السابقة التي تم تفويضها، سواء تمت أو تم الموافقة عليها من الحساب، سواء تم أو لم يتم خصم تلك المبالغ من حساب العميل. وسوف تستند عملية تنفيذ معاملات البطاقة على توفر الأموال في الحساب وسيتم رفض المعاملات إذا لم يكن هناك ما يكفي من أموال في الحساب.
19. يجوز للمصرف رفض أية معاملة على البطاقة لأي سبب من الأسباب يعتقد فيها بأن هناك سوء استعمال حصل على حساب العميل أو البطاقة أو أن المصرف لديه شك بوجود استخدام احتيالي على البطاقة. وكجزء من الإجراءات لمنع الاحتيال يجوز للمصرف الاتصال بحامل البطاقة عن طريق الهاتف / الرسائل القصيرة أو إحالة طلب الموافقة على التاجر لطلب المزيد من التفاصيل عن حامل البطاقة للتأكد من هوية حامل البطاقة. ولن يقوم المصرف أبداً بالطلب من حامل البطاقة الكشف عن الرقم السري للبطاقة عن طريق أي تاجر أو أي طرف آخر، بما في ذلك موظفي المصرف وبنبغي على العميل رفض أي طلب من هذا القبيل وإعلام المصرف على الفور عن تلك المحاولات.
20. يقر حامل البطاقة بأن الرصيد المتاح في حساب العميل قد يكون مختلفاً عن الرصيد المطبوع في كشف الحساب، وذلك بسبب معاملات البطاقة أو غيرها من المبالغ المجددة على حساب العميل.
21. لن يكون المصرف مسؤولاً عن عدم قبول البطاقة في أي صراف آلي أو نقطة بيع لأي سبب من الأسباب. ولن يكون المصرف مسؤولاً أو خاضع لأية مساءلة بأية شكل من الأشكال عن أي و/ أو جميع الأعمال والإجراءات والتكاليف والخسائر والأضرار، بما في ذلك التكاليف القانونية، سواء، الناجمة / الناتجة عن أي خلل ميكانيكي أو عدم كفاية الأموال أو خلل في أي من أجهزة نقاط البيع أو الصراف الآلي.
22. يوافق العميل على تعويض المصرف تعويضاً شاملاً وجعل المصرف بعيداً عن أي أذى أو جميع الأعمال والإجراءات وتكاليف الخسائر أو الأضرار، بما في ذلك التكاليف القانونية، الناتجة عن استخدام البطاقة أو إساءة استخدام البطاقة، رقم التعريف الشخصي و/ أو غيرها من التسهيلات المقدمة للبطاقة، مع العلم بأن المصرف يصدر البطاقة على حساب العميل الفردي أو المشترك بالحساب على النحو المذكور في طلب البطاقة.
23. استخدام حامل البطاقة للبطاقة في أية معاملة بطاقة يعد بمثابة اتفاق مع العميل لدفع أي و/ أو كافة الرسوم والعمولات على أية معاملة تتم بواسطة البطاقة على النحو الذي يحدده المصرف من وقت لآخر.
24. حامل البطاقة يؤكد معرفته بأن التسهيلات المقدمة على البطاقة خاضعة للجدول المقدم من المصرف والخاص بالرسوم والتكاليف بصيغته المعدلة والمنشورة من وقت لآخر.
25. يحتفظ المصرف بحقه في إلغاء البطاقة في أي وقت مع إعلام حامل البطاقة بذلك.
26. يحق للمصرف في أي وقت أن يغير من هذه الشروط والأحكام بشرط إعطاء إشعار مسبق بذلك.
27. يخضع هذا العقد ويفسر ويحدد نطاق تطبيقه ويكمل، ما لم يرد ذكره فيه، وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية والنظام الأساسي للمصرف، وما لم يتعارض معهما من القوانين السائدة في المصرف المركزي ودولة الإمارات العربية المتحدة والأعراف المصرفية.