

Frequently Asked Questions – CBD Smiles Credit Card

General

1. What is the CBD Smiles Credit Card?

The CBD Smiles Credit Card is a co-branded card offered by CBD in partnership with Etisalat and available in two variants:

- CBD Smiles Visa Platinum Credit Card
- CBD Smiles Visa Signature Credit Card

2. What are the benefits available on CBD Smiles Credit Card?

- The key benefit offered on the Card is **Smiles Points**. Smiles Points are reward points offered under the ‘**Smiles UAE**’ program. Through the CBD Smiles Credit Card, customers can earn Smiles Points on card activation and on everyday spends.
- Once earned, the Smiles Points accumulate under a Smiles Membership assigned to each Cardholder and are available for redemption through the Smiles UAE mobile application at over 1000+ brands/stores across categories such as Shopping, Dining, Entertainment, Wellness, and Travel. Smiles Points can also be redeemed for Bill Payments, Recharge of Etisalat accounts, Deals and Discounts.
- Other benefits on the CBD Smiles Credit Card include complimentary Airport Lounge Access, complimentary Valet parking, Cinema discounts, 0% Easy payment plan, Balance transfer, Cash-on-Call, Credit Shield facilities and complimentary Travel and Purchase protection insurance. For full details of the card benefits, please visit www.cbd.ae

3. What ARE the Annual Membership Fees on this Credit Card?

The applicable Membership Fees is as below:

- CBD Smiles Visa Signature Card – AED 999 (applicable from 1st Year onwards. May be offered as first year free basis the campaigns conducted by the bank.)
- CBD Smiles Visa Platinum Card – Offered First Year Free and annual fee of AED 199 applicable from second year onwards.

4. Can I get the card without the Membership Fee?

- All CBD Smiles Visa Platinum Card is offered with First Year Free option
- Annual Fee of AED 199 is applicable on CBD Smiles Visa Platinum Card from second year onwards, however this fee shall be waived if the cumulative annual spends is AED 12,000 and above.
- CBD Smiles Visa Signature Card is offered with the fee from 1st year onwards. Annual Fee from second year can be waived if the cumulative annual spends is AED 75,000 and above

5. How do I apply for this Credit Card?

You can apply for the CBD Smiles Credit Card through our website www.cbd.ae or by calling + 971 600 575 556.

Smiles by Etisalat

6. What is 'Smiles UAE'?

'Smiles UAE or 'Smiles' is a loyalty program owned and operated by 'Etisalat'. The program allows all UAE residents (including non-Etisalat customers, e.g., customers with mobile numbers from DU, Virgin etc.) to enroll in the program and earn Smiles Points for purchases/payment of Etisalat services, for purchase of shopping vouchers at partner merchants and now also for everyday spends on their CBD Smiles Credit Card.

These Smiles Points can be redeemed for payment of Etisalat bills and at over 1000+ brands/stores across categories such as shopping, dining, entertainment, wellness, and travel through the Smiles UAE mobile application.

7. Is there any Fees and Charges for enrolling in Smiles?

Enrollment to Smiles is free. There are no enrollment fees or other charges applicable.

8. Where can I find the Terms and Conditions of Smiles?

To view the Terms and Conditions of Smiles, please visit <https://smiles.etisalat.ae>

Smiles Enrollment & Account maintenance

9. How do I enroll in Smiles UAE?

Enrollment into Smiles UAE can be done directly by the Cardholder or by CBD on behalf of the Cardholder.

1.1 Directly by Cardholder

- 1) Download the "SMILES UAE" app from Apple Store or Google Play Store
- 2) Enter your CBD registered Mobile number you wish to use for enrollment
- 3) Enter the One-time-password (OTP) sent to the Mobile number provided
- 4) Enter the personal details requested including name, gender, nationality, date of birth and e-mail address (you may be asked to validate the e-mail address provided)

That's it! Enrollment is complete and a Smiles Membership is assigned to the Cardholder based on the mobile number provided. The Cardholder will receive an SMS from Smiles on the mobile number provided confirming the Enrollment.

1.2 By CBD on behalf of Cardholder (only Primary Cardholders will be enrolled into Smiles)

Using the Cardholder's card application, CBD will provide the requisite information including name, registered mobile number, gender, nationality, date of birth and e-mail address for Enrollment and assignment of Smiles Membership.

The Cardholder will receive an SMS from Smiles on the mobile number provided confirming the Enrollment.

The Cardholder can then follow the same steps mentioned above (please see 1.1) to access his Smiles Membership. It is critical to note that that the mobile number and other personal details entered on the Smiles UAE app by the Cardholder must exactly match those provided to CBD in the card application. If there is a mismatch in the details provided, the Cardholder will not be able to access Smiles Membership.

10. Who can enroll into Smiles UAE?

UAE residents having a valid UAE mobile number can enroll into Smiles UAE. These include:

- a. Etisalat post-paid & pre-paid Mobile numbers owned by individuals (**Consumer Numbers**)
- b. Etisalat corporate numbers owned by companies/firms/enterprises but used by employees or agents (**Enterprise Numbers**)
- c. Non-Etisalat (e.g., DU, Virgin etc.) post-paid & pre-paid Mobile numbers owned by individuals or owned by companies but used by employees or agents (**Non-Etisalat Numbers**)

So, any UAE resident with a valid UAE mobile number can enroll into Smiles UAE. The program is NOT restricted only to Etisalat subscribers

11. I have a valid Mobile number, but it is not in my name? can I enroll into Smiles UAE?

For enrollment into Smiles UAE, the Primary Cardholder needs to provide a valid UAE mobile number mandatorily. However, it is not mandatory that the mobile number provided should be owned by (i.e. is in the name of) the Primary Cardholder. An example could be as follows:

Primary Cardholder is **Mr. A** but the mobile number provided by Mr. A to CBD is in the name of his spouse **Ms. B**. In this case, Ms. B is the **Owner** and Mr. A is the **User** of the mobile number. Mr. A can enroll into Smiles.

12. If I have provided someone else's Mobile number, what are the implications on my Smiles points?

This is best explained using the same example as mentioned above:

CBD will share the mobile number provided by Mr. A (**User**) with Etisalat, Etisalat will assign an existing Smiles Membership to this mobile number if already enrolled in Smiles or assign a new membership if not enrolled. CBD will transfer Smiles Points accumulated on the Card to Etisalat who will then credit the Smiles Points to the Smiles Membership assigned of Mr. A (**User**). Mr. A will be able to access this Smiles Membership via the Smiles UAE mobile app on his phone to view and redeem the Smiles Points.

It is important to note the following:

- **Owner of the mobile number provided by Mr. A is Ms. B**
- **If Ms. B is also enrolled into Smiles UAE and has linked all her Etisalat accounts, then Ms. B will have access to view and redeem the Smiles Points available against Mr. A's Smiles Membership as well**

13. Can I have two Smiles Memberships for the same Mobile number?

No, a Smiles Membership is unique to a specific mobile number.

14. What will happen to my Smiles Membership and points if I change my Mobile number with CBD?

A Primary Smiles Cardholder can change his mobile number with CBD at any time however please note that when you update your mobile number, CBD will share the updated mobile number with Etisalat to check if there is a Smiles Membership already linked to this new mobile number or not.

- If a Smiles Membership is already linked, then the same number will be assigned to Smiles cardholder and thereafter all the accumulated points will be transferred to the updated Smiles Membership

- If a Smiles Membership is not found, then Etisalat will create a new Smiles Membership for the updated number and will be assigned to the Smiles cardholder. Steps mentioned in Q9 1.2 will be followed. Thereafter all the accumulated points will be transferred to the updated Smiles Membership

The Smiles cardholder would need to login in the Smiles UAE app by entering the updated mobile number and the OTP received to access the Smiles UAE app.

It is important to note the following:

As a result of the change in mobile number, Smiles Points earned till the date of change will reside under the older Smiles Membership and Points earned from the date of change will now accumulate under the new Smiles Membership. If the Cardholder wishes to link both the Memberships and / or combine Smiles Points, he / she will need to contact the Etisalat contact center at 800101.

15. Can I change my Mobile number directly on Smiles Mobile app? what happens if I do?

- Etisalat Consumers cannot change their mobile number directly on the Smiles UAE mobile app.
- Etisalat Enterprise (corporate) & non-Etisalat customers can change their mobile number directly on the Smiles UAE mobile app and the existing Membership number shall be updated with the new mobile number. In such an instance the cardholder **must** update his/her mobile number with CBD Failing to provide the correct and complete mobile number to CBD will result in Smiles Points not being credited to the Cardholder's Smiles Membership at all or being credited to a different Smiles Membership that may not belong to the Cardholder.

16. What will happen to my Smiles Membership and points if I change the Mobile Service provider but retain the same Mobile number?

It is the Cardholder's responsibility to inform the Bank in situations where the Cardholder wishes to retain the same mobile number but has changed the service provider from Etisalat to non-Etisalat or vice-versa. Failing to inform the bank may lead to Smiles Points not being credited.

17. Can I change my Membership details on Smiles? how?

Yes, Membership details can be changed through the Smiles UAE mobile app as follows:

- Open the SMILES UAE app and click on 'Account' tab
- Select 'Edit' option to update the details.

18. Can someone else access my Smiles Membership? How can I prevent this?

Please refer to Q12 for the answer to this question. We strongly recommend that the Primary Cardholder should be the Owner of the Mobile number provided to CBD i.e., the number should be in the name of the Primary Cardholder.

19. Can I log into my Smiles Membership from a different device?

Yes, the Cardholder can login to his / her Smiles Membership through any device using the mobile number mapped to the Smiles Membership and after validating through a One-time Password (OTP). Please note that only ONE ACTIVE login session can be undertaken at any given time, so if the Cardholder is logging in to the same Smiles Membership from a different device, he / she will be logged out automatically from any previous sessions/devices.

20. Can multiple Smiles Memberships be accessed through the same device?

Yes, but the Cardholder would need to logout from the previous session and login using the mobile number mapped to the other Smiles Membership.

Smiles points earning, transfer and points balance

21. How do I earn Smiles points by using the CBD Smiles Credit Card?

Primary and Supplementary Cardholders can earn Smiles Points on Qualifying Transactions on their CBD Smiles Credit Cards. Please refer to the table below to understand the Earning Structure better.

Smiles Points – Type	Smiles Points – Earning Condition	Number of Smiles Points (CBD Smiles Signature Credit Card)	Number of Smiles Points (CBD Smiles Platinum Credit Card)
Welcome Bonus	<p>Given only on the 1st Year of onboarding to customers who have applied for the Smiles Card for the first time.</p> <p><i>PS: not applicable to customers who have re-applied for the Smiles Credit Card upon cancellation of the previously issued Smiles Credit Card</i></p>	<p>100,000 points, subject to meeting the condition defined in Smiles Credit Card Terms and Conditions clauses 4.2.3 and 4.2.4 (Applicable for cards issued between 01 Jul 2022 and 30 Apr 2023)</p> <p>For updated Welcome Bonus benefits, please visit www.cbd.ae</p>	<p>20,000 points on issuance of card (Applicable for cards issued until 31 Mar 2023)</p> <p>50,000 points, subject to meeting the condition defined in Smiles Credit Card Terms and Conditions clauses 4.2.3 and 4.2.4 (Applicable for cards issued between 01 Jul 2022 and 30 Apr 2023)</p> <p>For updated Welcome Bonus benefits, please visit www.cbd.ae</p>
Quarterly Bonus	Earned every calendar quarter if Cardholder meets the applicable spend target	15,000 points if spend target of AED 55,000 in the calendar quarter is met	7,500 points if spend target of AED 27,500 in the calendar quarter is met
Spend based: Etisalat Spends	Earned on all Qualifying Transactions undertaken across all Etisalat Payment Channels & in Smiles app	10 points per AED 1 capped to a maximum 25,000 Smiles Points per calendar month	5 points per AED 1 capped to a maximum 10,000 Smiles Points per calendar month
Spend based: Preferential Merchant Categories	Earned on all Qualifying Transactions across Domestic & International transactions undertaken in specific Merchant Categories listed in Table 2 below	0.5 points per AED 1 of spend	0.5 points per AED 1 of spend
Spend based: Domestic Spends	Earned on all Qualifying Transactions undertaken in AED currency, other than Etisalat Spends & Preferential Merchant Categories	2 points per AED 1 of spend	1.5 points per AED 1 of spend

Spend based: International Spends	Earned on all Qualifying Transactions undertaken in non-AED currency, other than Etisalat Spends & Preferential Merchant Categories	3 points per AED 1 equivalent of spend	2 points per AED 1 equivalent of spend
Campaign based*:	Based on the Campaign Offer. Refer to Section 4.3		

Table 2 – Preferential Merchant Categories (across Domestic and International transactions)

Merchant Category Description	Merchant Category Code
Govt. & Utility Payments	4812, 4813, 4814, 4816, 4821, 4899, 4900, 9399
Education	8211, 8200, 8241, 8244, 8249, 8299, 8351
Supermarket	5411
Fuel	5541, 5542
Automobiles	5511, 5521, 5599, 5561, 5571, 5592, 5598, 5599
Rental	3351 to 3500, 4722, 7512, 8675
Insurance	5960, 6300
Quick Service Restaurants	5811, 5812, 5813, 5814

22. What are the associated terms and conditions to get 70,000 Smiles points on Smiles Platinum Credit Card?

For all Smiles platinum cards onboarded between 01-Jul-2022 and 31 Mar 2023:

- 20,000 Smiles points will be credited within 30 days from card issuance date.
- 50,000 Smiles points shall be credited only on achieving a cumulative spend of AED 7,500 within 90 days from card issuance date. Balance transfers, cash on call and utility bill payment paid using CBD banking channels will not be considered. Only retail transactions at merchant's point of sale or e-commerce channel and utility bill payment made directly at service provide shall be considered. Fulfillment of the points will be within 30 days from completion of the 90 days period. For updated Welcome Bonus benefits, please visit www.cbd.ae.

23. What are the associated terms and conditions to get 100,000 Smiles points on Smiles Signature Credit Card?

100,000 Smiles points (Applicable for cards issued between 01 Jul 2022 and 30 Apr 2023) shall be credited only on achieving a cumulative spend of AED 15,000 within 90 days from card issuance date. Balance transfers, cash on call and utility bill payment paid using CBD banking channels will not be considered. Only retail transactions at merchant's point of sale or e-commerce channel and utility bill payment made directly at service provide shall be considered. Fulfillment of the points will be within 30 days from completion of the 90 days period. For updated Welcome Bonus benefits, please visit www.cbd.ae

24. What is the value of Smiles points?

The value of each Smiles Point is determined and governed by Smiles and may vary based on the purpose of redemption, i.e. the redemption rate may differ for bill payments vs any other purchases such as merchant vouchers, add on packages, device purchases etc. The Bank does not have a control on the redemption rates applied by Smiles.

25. When will the Welcome Bonus be rewarded?

Primary Card to be activated and the first Qualifying Transaction to be executed within 30 days from card issuance date. On achieving this, on the second day of the following month the points shall be credited.

26. Do I earn Smiles points on all Credit Card transactions?

Primary and Supplementary Cardholders can earn Smiles Points on Qualifying Transactions only.

Qualifying Transactions include the following:

- a) Card Present transactions at Retail merchants e.g., transactions at point-of-sale (POS) terminals
- b) Card-not-Present transactions at Retail merchants e.g., e-commerce transactions
- c) Utility Bill Payment transactions executed directly on the merchant websites or merchant's proprietary mobile application or at merchant's office/direct outlets/shops (e.g., Etisalat, DU, DEWA, SEWA, ADDC etc.)
- d) Reversal/Refund transaction initiated by the merchant against the original transaction. These transactions will offset the retail spends in the Calendar Month in which the refund or reversal transaction has been processed by the merchant in accordance to the category of spend and adjust the Cashback earnings for the same Calendar Month.

Non-Qualifying Transactions include the following:

- a) All transactions other than Qualifying Transactions
- b) Utility Bill payments (e.g., Etisalat, DU, DEWA, SEWA, ADDC, RTA & other payments) made through the Bank's digital channels e.g., CBD Online Banking, CBD Mobile App or at merchant's third-party partners who shall act as payment aggregators by offering one platform for payment of electricity, telecom, RTA, international mobile top-ups and other payment services, e.g., MBME, PayPal etc.
- c) Any payments made through third party payment service providers/channels or payment aggregators where the payment is not made directly to the merchant(s)/institution(s)
- d) Cash withdrawals (through ATM's, Banks, Exchange houses or through any withdrawal channels)
- e) Balance Transfers & Cash on Call facilities availed
- f) Insurance charges levied by the bank
- g) Fees & Charges levied by the bank
- h) Any adjustment entries (if any) levied on the card by the bank, or any other transactions determined by the Bank from time to time

27. Is there a cap on the Smiles points I can earn every month?

- Smiles Points earned in a Calendar Month will be capped to the credit limit assigned to the Card. For example, if the credit limit on the Card is AED 50,000, then only Qualifying Transactions of a total value of AED 50,000 in within the Calendar Month would be eligible for Smiles Points earning.
- CBD Smiles Visa Signature Card - Earn of 10 Smiles points for any Etisalat spends or Smiles mobile app spend is capped to a maximum of 25,000 Smiles points per calendar month
- CBD Smiles Visa Platinum Card - Earn of 5 Smiles points for any Etisalat spends or Smiles mobile app spend is capped to a maximum of 10,000 Smiles points per calendar month

28. What are the eligibility conditions to earn the Quarterly Bonus?

- Quarterly Bonus Smiles points are given in addition to the regular Smiles points which are earned against every qualifying transaction in international or domestic category.
- Quarterly Bonus is calculated on a calendar quarter (i.e., 01-Jan to 31-Mar | 01-Apr to 30-Jun | 01-Jul to 30-Sep | 01-Oct to 31-Dec)
- At the end of every calendar quarter the cumulative spends of all qualifying transactions meeting the required thresholds (i.e., AED 55,000 on Smiles Signature & AED 27,500 on Smiles Platinum) the applicable quarterly bonus shall be rewarded in the first week of the subsequent calendar quarter

Kindly refer the below example below for clarity:

- Card issued on 01-Sep'19, delivered to customer on 05-Sep'19 & activated on 05-Sep'19
- All qualifying spends transactions during the period 05-Sep'19 to 30-Sep'19 (i.e. 25 days) shall be considered to determine the cumulative spends
- Cardholders getting the benefit of 3 full months for the 1st calendar quarter will be subject to the date on which the card was applied. From 2nd calendar quarter onwards, every cardholder shall get 3 full months to achieve the spend threshold.

29. Can I transfer my Smiles points to someone else?

No, transferring of Smiles Points is not permitted.

30. Can I convert my Smiles points to CBD Reward points?

No, transferring of Smiles Points to CBD Reward Points is not permitted.

31. How will CBD transfer monthly Smiles points to my Smiles Membership? How will I know how many Smiles points I have earned by using the Credit Card?

CBD will calculate Smiles Points earned on Qualifying Transactions daily. The Smiles Points accumulated in each Calendar Month will be transferred for credit to the Cardholder's Smiles Membership by the beginning of the following Calendar Month. Within 72 hours of transfer from CBD the Cardholders can view the Smiles Points in their respective Smiles Membership.

- Open the SMILES app and click on 'Account' tab
- Select 'Transactions' and view the Smiles Points transferred under 'Earning'

You will also receive an SMS from Smiles UAE once the points have been credited to your Smiles Membership

32. Where can I find my Smiles points balance?

Cardholders can view their Smiles Points balance on the Home Screen after logging into the Smiles UAE mobile app.

33. Can I see the points earned against each card transaction in the Smiles app?

Points earned against each card transaction cannot be seen in Smiles UAE app, the Smiles Points accumulated during the Calendar Month will be transferred for credit to the Cardholder's Smiles Membership on the beginning of the following Calendar Month. Cardholders can view only the accumulated Smiles Points transferred in the Smiles App.

Redemption, Expiry & Forfeiture of Smiles points

34. How do I redeem my Smiles points?

Redemption of Smiles Points can be done through the Smiles UAE mobile app only. Cardholders need to login to Smiles UAE app to access their Smiles Membership and choose one of the options below to begin redemption

- **Bills** (payment for Etisalat services including bill payment, Wasel recharge etc.)
- **Cash vouchers** at over 1000+ merchant stores across dining, shopping, entertainment, shopping, and travel
- **Shop** on Smiles eShop

35. **Is there a minimum Smiles points balance I need before I can redeem?**

There is no minimum Smiles Points balance required for redemption.

36. **I don't have enough Smiles points to redeem. can I pay partly using my Credit Card?**

Yes, you can redeem Smiles points fully or partly by paying the differential amount using your credit card.

37. **Can I redeem my Smiles points at in-store merchants & e-commerce/online merchants?**

No, redemption of Smiles Points directly in merchant stores or at online merchants is currently not supported. But the Smiles Mobile app is home to discounts, deals and offers from over 1000+ merchants and Cardholders can easily redeem their Smiles Points for merchant discount vouchers.

Upon successful redemption the e-voucher is automatically stored in the Smiles mobile app and can be accessed as below:

- Open the SMILES UAE app and click on 'My Vouchers' tab
- View the redeemed vouchers under 'Active'

Cardholders can visit the merchant's stores, show the e-voucher to the merchant for payment against goods or services purchased.

38. **I am trying to redeem my Smiles points through the Smiles Mobile app, but it keeps showing an error. what do I do?**

Please call the Etisalat contact center at 800101

39. **I redeemed my Smiles points for a discount / deal / offer but have now changed my mind and want to get my Smiles points back. is that possible?**

No. Smiles Points once redeemed cannot be refunded or reinstated. However, you may contact Etisalat contact center at 800101 for clarifications

40. **I was not happy with the discount / deal / offer / experience I received from the merchant after redemption. what can I do?**

Please call the Etisalat contact center at 800101 to register your grievance.

41. **Can I redeem my Smiles points for cashback?**

Redemption of Smiles Points for Cashback is not permitted.

42. **Can someone else redeem my Smiles points? How can I prevent this?**

Please refer to Q11 & Q12 for the answer to this question. We strongly recommend that the Primary Cardholder should be the Owner of the Mobile number provided to CBD i.e., the number should be in the name of the Primary Cardholder.

43. Do my Smiles points have an expiry date?

Smiles Points earned have an expiry of 2 years from the date of earning. Please note that expiry of Smiles Points is governed by the Terms and Conditions of Smiles by Etisalat as published on <https://smiles.etisalat.ae>. We would strongly recommend that Cardholders familiarize themselves with these Terms and Conditions.

44. Can my Smiles points be forfeited?

In the event of six continuous months of inactivity on the Smiles mobile app i.e., Smiles Membership is not accessed via the Smiles mobile app for six continuous months, the accumulated Smiles Points may be forfeited at Etisalat's discretion. Please note that forfeiture of Smiles Points is governed by the Terms and Conditions of Smiles by Etisalat as published on <https://smiles.etisalat.ae>. We would strongly recommend that Cardholders familiarize themselves with these Terms and Conditions.

45. How will I know how many Smiles points are expiring?

Cardholders can view the number and date of Smiles Points expiring, on the Home Screen after logging into the Smiles mobile app

46. In what circumstances can my Smiles Membership be cancelled? what happens to my accumulated Smiles points in such a case?

If the Cardholder does not log in to the Smiles mobile app for a consecutive 6 months, Etisalat reserves the right to expire all earned points and cancel the Smiles Membership. Memberships are automatically terminated on the death or bankruptcy of the Cardholder. Smiles Points accumulated prior to termination in these circumstances will be immediately cancelled. However, Etisalat may at its own discretion, reinstate these Smiles Points in favor of the heirs of the deceased Member upon the request of his or her personal representative.

Cardholders may at any time cancel their Smiles Membership by calling the Etisalat Contact Centre at 800101 or by making a request in writing to care@etisalat.ae

Please note that termination of Smiles Membership is governed by the Terms and Conditions of Smiles by Etisalat as published on <https://smiles.etisalat.ae> we would strongly recommend that Cardholder's familiarize themselves with these Terms and Conditions.

Commercial Bank of Dubai PSC, Dubai, UAE, licensed by the Central Bank of the UAE. Ittihad Street, Port Saeed, Deira, Dubai, P.O.Box: 2668, Dubai, UAE. Telephone: 600 575 556. For feedback/complaints, please email us at customercare@cbd.ae
Website: www.cbd.ae

الأسئلة الشائعة - بطاقة سمايلز (بسمات) الائتمانية من بنك دبي التجاري

أسئلة عامة

1- ما هي بطاقة سمايلز الائتمانية من بنك دبي التجاري؟

بطاقة سمايلز الائتمانية من بنك دبي التجاري هي بطاقة ذات علامة تجارية مُشتركة يُقدمها بنك دبي التجاري بموجب الشراكة مع اتصالات، ونوفر منها فئتين مُختلفتين:

- بطاقة سمايلز (بسمات) فيزا بلاتينيوم الائتمانية من بنك دبي التجاري
- بطاقة سمايلز (بسمات) سيغنتر الائتمانية من بنك دبي التجاري

2- ما هي المزايا المُتاحة من خلال بطاقة سمايلز الائتمانية من بنك دبي التجاري؟

- الميزة الرئيسية المقدمة من خلال البطاقة هي نقاط بسمات. نقاط بسمات هي نقاط مكافأة مُقدّمة في إطار برنامج "بسمات الإمارات". فمن خلال بطاقة سمايلز الائتمانية من بنك دبي التجاري، يمكن للعملاء كسب نقاط بسمات عند تنشيط البطاقة وعلى الإنفاق اليومي.
- وبمجرد اكتسابها، تترام نقاط بسمات بموجب عضوية بسمات المُخصّصة لكل حامل بطاقة وتكون متاحة للاستبدال من خلال تطبيق بسمات الإمارات للهواتف المُتحركة في أكثر من 1000 علامة تجارية/ متجر عبر مُختلف الفئات مثل التسوق وتناول الطعام والترفيه والعناية بالصحة والسفر. علاوةً على ذلك، يُمكن استبدال نقاط بسمات لدفع الفواتير وإعادة شحن حسابات اتصالات وللعروض والخصومات.
- وتتضمن المزايا الأخرى التي تقدمها بطاقة سمايلز الائتمانية من بنك دبي التجاري الدخول المجاني إلى صالات المطارات وخدمة اصطافاف السيارات مجاناً وخصومات السينما وخطة السداد المُيسر 0%، وتحويل الرصيد وتوفير السيولة النقدية عند الطلب وتسهيلات الدرع الائتماني بالإضافة إلى تأمين مجاني لحماية السفر والمشتريات. وللحصول على التفاصيل الكاملة لمزايا البطاقة، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني: www.cbd.ae

3- ما هي رسوم العضوية السنوية لهذه البطاقة الائتمانية؟

فيما يلي رسوم العضوية المعمول بها:

- بطاقة سمايلز فيزا سيغنتر من بنك دبي التجاري – 999 درهم إماراتي (تُطبّق منذ السنة الأولى فصاعداً. وقد تُمنح مجاناً للسنة الأولى طبقاً للحملات التي يجريها البنك).
- بطاقة سمايلز فيزا بلاتينيوم من بنك دبي التجاري – تُمنح مجاناً للسنة الأولى، ثُمَّ تُطبّق رسوم سنوية قدرها 199 درهم إماراتي من السنة الثانية فصاعداً.

4- هل يمكنني الحصول على البطاقة بدون دفع رسوم العضوية؟

- تُقدّم جميع بطاقات سمايلز فيزا بلاتينيوم من بنك دبي التجاري مع خيار العضوية المجانية للسنة الأولى.
- تُطبّق رسوم سنوية قدرها 199 درهم إماراتي على بطاقة سمايلز فيزا بلاتينيوم من بنك دبي التجاري اعتباراً من السنة الثانية فصاعداً. ولكن يتم التنازل عن هذه الرسوم إذا بلغ الإنفاق السنوي التراكمي 12,000 درهم إماراتي أو أعلى.

- تُطبَّق الرسوم على بطاقة سمايلز فيزا سيغنتشر من بنك دبي التجاري اعتبارًا من السنة الأولى فصاعدًا. ويمكن التنازل عن الرسوم السنوية منذ السنة الثانية إذا بلغ الإنفاق السنوي التراكمي 75,000 درهم إماراتي أو أعلى.

5- كيف يمكنني تقديم طلب للحصول على هذه البطاقة الائتمانية؟

يمكنك تقديم طلب للحصول على بطاقة سمايلز الائتمانية من بنك دبي التجاري من خلال موقعنا الإلكتروني www.cbd.ae أو اتصل على الرقم +971 600 575 556.

بسمات من اتصالات

6- ما هو "بسمات الإمارات"؟

"بسمات الإمارات" أو "بسمات" هو برنامج الولاء المملوك لـ "اتصالات" القائمة على تشغيله. يسمح البرنامج لجميع المُقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة (بما في ذلك العملاء غير التابعين لاتصالات، على سبيل المثال: العملاء ذوي أرقام الهواتف المتحركة من "دو" و"فيرجن" وما إلى ذلك) بالتسجيل في البرنامج وكسب نقاط بسمات للمُشتريات/ الدفع مقابل خدمات اتصالات، ولشراء قسائم التسوق لدى التجار المُشتركين وهي متاحة الآن كذلك للإنفاق اليومي على بطاقة سمايلز الائتمانية المُقدّمة لهم من بنك دبي التجاري.

وضمن هذا الإطار، يُمكن استبدال نقاط بسمات هذه لدفع قيمة فواتير اتصالات وتُستخدَم في أكثر من 1000 علامة تجارية/ متجر لفئات متعددة منها التسوق وتناول الطعام والترفيه والعناية بالصحة والسفر من خلال تطبيق بسمات الإمارات للهواتف المتحركة.

7- هل تُدفع أي رسوم أو مصاريف للتسجيل في برنامج بسمات؟

يتم التسجيل في برنامج بسمات مجانًا بدون مُقابل. ولن تُفرض رسوم أو أي مصاريف أخرى على التسجيل.

8- أين أجد شروط وأحكام برنامج بسمات؟

للاطلاع على الشروط والأحكام المنصوص عليها في برنامج بسمات، يُرجى زيارة الرابط التالي: <https://smiles.etisalat.ae>.

التسجيل في برنامج بسمات والإبقاء على الحساب

9- كيف يمكنني التسجيل في بسمات الإمارات؟

يُمكن لحامل البطاقة التسجيل في بسمات الإمارات مُباشرةً أو يتم التسجيل من قبل بنك دبي التجاري نيابةً عن حامل البطاقة.

1-1 التسجيل من قبل حامل البطاقة مُباشرةً

- (أولًا) قُم بتنزيل تطبيق "بسمات الإمارات" [SMILES UAE] من "متجر أبل" أو "متجر جوجل بلاي".
- (ثانيًا) قُم بإدخال رقم هاتفك المتحرك المُقيّد لدى بنك دبي التجاري والذي ترغب في استخدامه للتسجيل.
- (ثالثًا) قُم بإدخال كلمة المرور لمرة واحدة OTP والتي سوف تُرسل إلى هاتفك المتحرك على الرقم المُسجّل.
- (رابعًا) قُم بإدخال البيانات الشخصية المطلوبة بما في ذلك الاسم والجنس والجنسية وتاريخ الميلاد وعنوان البريد الإلكتروني (وقد يُطلب منك تفعيل الحساب من خلال عنوان البريد الإلكتروني المُسجّل).

وهكذا، يكون التسجيل قد تمّ بالكامل وتُخصّص عُضويّة بسمات إلى حامل البطاقة على أساس رقم الهاتف المُتحرّك المُسجّل. وسوف يتلقّى حامل البطاقة رسالة نصية قصيرة من "بسمات" على رقم الهاتف المتحرك المُسجّل تُفيد بتأكيد التسجيل.

2-1 التسجيل من قبل بنك دبي التجاري نيابةً عن حامل البطاقة (يتم تسجيل حاملي البطاقات الأساسية فقط في برنامج بسمات)

باستخدام طلب البطاقة الذي تم تقديمه من قبل حاملها، يُدوّن بنك دبي التجاري المعلومات المطلوبة بما في ذلك الاسم ورقم الهاتف المتحرك المُسجّل والجنس والجنسية وتاريخ الميلاد وعنوان البريد الإلكتروني للتسجيل وتخصيص عضوية بسمات.

ويتلقّى حامل البطاقة رسالة نصية قصيرة من بسمات على رقم الهاتف المتحرك المُسجّل لتأكيد إتمام عملية التسجيل.

ويستطيع حامل البطاقة آنذاك اتباع نفس الخطوات المذكورة بعاليه (يُرجى الاطلاع على الفقرة [1-1]) للدخول إلى عضوية بسمات المُخصّصة له. ومن الجدير بالملاحظة أنّ رقم الهاتف المتحرك والتفاصيل الشخصية الأخرى التي تمّ إدخالها على تطبيق بسمات الإمارات بواسطة حامل البطاقة يجب أن تتطابق تمامًا مع تلك البيانات المُقدّمة إلى بنك دبي التجاري في طلب البطاقة. وإذا وُجدت البيانات التفصيلية المُقدّمة غير مُتطابقة، لن يتمكن حامل البطاقة من الدخول إلى عضوية بسمات.

10- لمن يحق التسجيل في تطبيق بسمات الإمارات؟

يمكن للمقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة، والذين لديهم أرقام هواتف متحركة إماراتية صحيحة وصالحة للاستخدام، التسجيل في بسمات الإمارات، وتتضمّن:

- أ- أرقام الهواتف المتحركة المملوكة للأفراد من اتصالات سواء أكانت مُوجلة الدفع أم مُسبقة الدفع (أرقام المستهلكين).
- ب- أرقام الشركات الممنوحة من اتصالات والمملوكة للشركات/ الكيانات/ المؤسسات ولكن يستخدمها الموظفون أو الوكلاء (أرقام الشركات والمؤسسات).
- ج- أرقام الهواتف المُتحركة غير التّابعة لاتصالات (مثل أرقام دو، فيرجن، وغيرها..) سواء أكانت مُوجلة الدفع أم مُسبقة الدفع، والمملوكة لأفراد أو شركات ولكن يستخدمها الموظفون أو الوكلاء (أرقام غير تابعة لاتصالات).

وبالتالي، يمكن لأي مُقيم في دولة الإمارات العربية المتحدة، شريطة أن يكون لديه رقم هاتف متحرك إماراتي صحيح وصالح للاستخدام، التسجيل في بسمات الإمارات. ولا يقتصر البرنامج فقط على المُشتركين التّابعين لاتصالات.

11- إذا كان لدي رقم هاتف متحرك صحيح وصالح للاستخدام ولكنه ليس باسمي؟ هل يمكنني التسجيل في بسمات الإمارات في هذه الحالة؟

للتسجيل في بسمات الإمارات، يلزم تقديم رقم الهاتف المتحرك الإماراتي الصالح للاستخدام من قبل حامل البطاقة الأساسية. ولكن ليس من الضروري أن يكون رقم الهاتف المتحرك المُقدّم مملوكاً (أي باسم) حامل البطاقة الأساسية. وفيما يلي مثال على ذلك:

إذا كان حامل البطاقة الأساسيّة هو السيد [أ] ولكن رقم الهاتف المتحرك الذي قدمه السيد [أ] إلى بنك دبي التجاري باسم زوجته السيدة [ب]. في هذه الحالة، تعد السيدة [ب] هي مالك رقم الهاتف المتحرك والسيد [أ] هو مُستخدم الرقم. ويمكن للسيد [أ] التسجيل في بسمات.

12- إذا قمتُ بتسجيل رقم الهاتف المتحرك الخاص بشخص آخر، فكيف يُؤثر ذلك على نقاط بسمات خاصتي؟

من الأفضل شرح الجواب على هذا الاستفسار من خلال نفس المثال سالف الذكر:

يُرسل بنك دبي التجاري رقم الهاتف المتحرك الذي قدمه السيد [أ] (المُستخدم) إلى اتصالات التي تقوم بدورها بتخصيص عضوية بسمات القائمة إلى رقم الهاتف المتحرك هذا إذا كان مُسجلاً بالفعل في بسمات أو تخصيص عضوية جديدة إذا لم يكن الرقم مُسجلاً. ويُحوّل بنك دبي التجاري نقاط بسمات المُتراكمّة على البطاقة إلى اتصالات لكي تضيفها آنذاك إلى عضوية بسمات المُخصّصة للسيد [أ] (المُستخدم). ويستطيع السيد [أ] الدخول إلى عضوية بسمات هذه عبر تطبيق بسمات الإمارات للهواتف المُتحركة من خلال هاتفه لعرض نقاط بسمات واستبدالها.

وجدير بالملاحظة أنّ:

- مالك رقم الهاتف المتحرك المُقدّم من قبل السيد [أ] هي السيدة [ب].

- إذا كانت السيدة [ب] مُسجَّلة أيضًا في بسمات الإمارات وقامت برَبْط جميع حسابات اتصالات الخاصة بها، تَتَمَكَّن السيدة [ب] آنذاك من الدخول لِعرض واستبدال نقاط بسمات المُتاحة بِمُوجِبِ عُضُويَّة بسمات المُخصَّصة للسيد [أ] كذلك.

13- هل يُمكنني الحصول على عُضُويَّتين بسمات لنفس رقم الهاتف المتحرك؟

لا، إذ تُمنَح عُضُويَّة بسمات كعُضُويَّةٍ وَجيدة مُخصَّصة لرقم هاتف متحرك مُعيَّن.

14- ماذا سيحدث لِعُضُويَّة ونقاط بسمات الخاصَّة بي إذا قمتُ بتغيير رقم هاتفي المتحرك لدى بنك دبي التجاري؟

يُمكن لحامل بطاقة سمايلز الأساسيَّة تغيير رقم هاتفه المتحرك لدى بنك دبي التجاري في أي وقت، مع العلم أَنَّهُ عند تحديث رقم هاتفك المتحرك، فإنَّ بنك دبي التجاري يقوم بإرسال رقم الهاتف المتحرك المُحدَّث إلى اتصالات للتحقُّق ممَّا إذا كانت توجد عُضُويَّة بسمات مُرتبطة فعليًّا برقم الهاتف المتحرك الجَديد هذا.

- إذا وُجدت عُضُويَّة بسمات مُرتبطة بالفعل بهذا الرقم الجديد، يتم تخصيص نفس الرقم لحامل بطاقة سمايلز، ثُمَّ تُحوَّل جميع النقاط المُتراكمة إلى عُضُويَّة بسمات المُحدَّثة.
- إذا لم تكن عُضُويَّة بسمات موجودة بالفعل، تُنشئ اتصالات حينئذ عُضُويَّة بسمات جديدة للرقم المُحدَّث على أن تُخصَّص لحامل بطاقة سمايلز. ويتم اتباع ذات الخُطوات المذكورة في جواب الاستفسار رقم [9] في الفقرة رقم (1-2). ثُمَّ تُحوَّل جميع النقاط المُتراكمة إلى عُضُويَّة بسمات المُحدَّثة.

يحتاج حامل بطاقة سمايلز إلى تسجيل الدخول في تطبيق بسمات الإمارات بإدخال رقم الهاتف المُتحرَّك المُحدَّث وكلمة المرور لمرة واحدة والتي تمَّ تلقيها للدخول إلى تطبيق بسمات الإمارات.

وَجَدِيرٌ بِالذِّكْرِ أَنَّهُ:

نظرًا للتغيير في رقم الهاتف المتحرك، تبقى نقاط بسمات المُكتسبة حتَّى تاريخ التغيير مُرتبطة بعُضُويَّة بسمات القَديمة، وتتراكم النقاط المُكتسبة منذ تاريخ التغيير تبعًا لِعُضُويَّة بسمات الجديدة. وإذا كان حامل البطاقة يرغب في رَبْط العُضُويَّتين كليهما و/أو دَمَج نقاط بسمات، فعليه الاتصال بمركز الاتصال لدى اتصالات على الرقم 800101.

15- هل يُمكنني تغيير رقم هاتفي المتحرك مُباشرةً من خلال تَطْبِيق بسمات على الهاتف المتحرك؟ وماذا يحدث إذا قمتُ بذلك؟

- لا يُمكن للمستهلكين التابعين لاتصالات تغيير أرقام هواتفهم المُتحرَّكة مُباشرةً على تطبيق بسمات الإمارات للهواتف المُتحرَّكة.
- يستطيع عملاء اتصالات من المُؤسَّسات والشركات والعملاء غير التابعين لاتصالات أيضًا تغيير أرقام الهواتف المُتحرَّكة الخاصة بهم مُباشرةً على تطبيق بسمات الإمارات للهواتف المُتحرَّكة، على أن يُحدَّث رقم العُضُويَّة الحالي طبقًا لرقم الهاتف المُتحرَّك الجَديد. وفي هذه الحالة، يجب على حامل البطاقة تحديث رقم هاتفه المتحرك لدى بنك دبي التجاري. وإذا لم يُقدِّم رقم الهاتف المُتحرَّك الصَّحيح والكامل إلى بنك دبي التجاري، لن تُضاف نقاط بسمات مُطلقًا إلى عُضُويَّة بسمات المُخصَّصة لحامل البطاقة أو تتم إضافتها إلى عُضُويَّة بسمات مُختلفة قد لا تنتمي إلى حامل البطاقة المعني.

16- ماذا يحدث لِعُضُويَّة ونقاط بسمات الخاصَّة بي إذا قمتُ بتغيير مُزوَّد خدمة الهاتف المُتحرَّك مع الاحتفاظ برقم الهاتف المتحرك ذاته؟

يتحمَّل حامل البطاقة مسؤوليَّة إبلاغ البنك حول المواقف التي يرغب فيها حامل البطاقة في الاحتفاظ برقم الهاتف المتحرك ذاته في حين قيامه بتغيير مُزوَّد الخدمة من اتصالات إلى مُزوَّد آخر بخلاف اتصالات أو العكس. وقد يُفْضِي عدم إبلاغ البنك في مثل هذه الحالات إلى عدم إضافة نقاط بسمات.

17- هل يُمكنني تغيير البيانات التَّفصيلية التي تُخصَّص عُضُويَّتي على بسمات؟ وكيف؟

نعم، يُمكن تغيير البيانات التفصيلية الخاصّة بالعضوية من خلال تطبيق بسمات الإمارات للهواتف المُتحركة على النحو التّالي:

- افتح تطبيق بسمات الإمارات وانقر فوق علامة التبويب "الحساب".
- قُم باختيار "تحرير البيانات" لتحديث البيانات التفصيلية.

18- هل يُمكن لشخص آخر الدخول إلى عضويّة بسمات الخاصة بي؟ وكيف يُمكنني منع ذلك؟

يُرجى الرجوع إلى جواب الاستفسار رقم [12] للإجابة على هذا السؤال. ونوصي بشدة أن يكون حامل البطاقة الأساسية هو مالك رقم الهاتف المُتحرّك المُقدّم إلى بنك دبي التجاري. أي: ينبغي أن يكون الرقم باسم حامل البطاقة الأساسية.

19- هل يُمكنني تسجيل الدخول إلى عضوية بسمات الخاصّة بي من جهاز مُختلف؟

نعم، يُمكن لحامل البطاقة تسجيل الدخول إلى عضوية بسمات الخاصّة به من خلال أي جهاز باستخدام رقم الهاتف المُتحرّك المُرتبط بعضوية بسمات وبعد التحقق من الصحة باستخدام كلمة المرور لمرة واحدة. يُرجى العلم أنّه يُمكن إجراء جلسة فعالة واحدة فقط لتسجيل الدخول في أي وقت مُعيّن. وبالتالي، إذا كان حامل البطاقة يُسجّل الدخول إلى عضوية بسمات ذاتها من جهاز مُختلف، سيتم تسجيل خُروجه تلقائيًا من أي جلسات/ أجهزة سابقة.

20- هل يُمكن الدخول إلى عضويّات بسمات المتعددة من خلال نفس الجهاز؟

نعم، ولكن يحتاج حامل البطاقة إلى تسجيل الخروج من الجلسة السابقة، وتسجيل الدخول باستخدام رقم الهاتف المتحرّك المُرتبط بعضويّات بسمات الأخرى.

كسب نقاط بسمات وتحويلها ورصيد النقاط

21- كيف يُمكنني كسب نقاط بسمات باستخدام بطاقة سمايلز الائتمانية من بنك دبي التجاري؟

يُمكن لحاملي البطاقات الأساسية والإضافية كسب نقاط بسمات على المُعاملات المؤهلة على بطاقات سمايلز الائتمانية من بنك دبي التجاري الخاصّة بهم. يُرجى الرجوع إلى الجدول المُدرج أدناه لفهم هيكل كسب النقاط بشكل أفضل.

نوع نقاط بسمات	شروط كسب نقاط بسمات	عدد نقاط بسمات (بطاقة سمايلز سيغنتشر الائتمانية من بنك دبي التجاري)	عدد نقاط بسمات (بطاقة سمايلز بلاينيوم الائتمانية من بنك دبي التجاري)
مُكافأة ترحيبية	تُمنح فقط في السنة الأولى من الانضمام إلى العملاء الذي قدموا طلبًا للحصول على بطاقة سمايلز للمرة الأولى. ملاحظة: لا ينطبق على العملاء الذين طلبوا مُجددًا الحصول على بطاقة سمايلز الائتمانية عند إلغاء بطاقة سمايلز الائتمانية الصادرة سابقًا	100000 نقطة رهنًا باستيفاء الشرط المُحدّد في شروط وأحكام بطاقات ائتمان سمايلز القسم [3-2-4] والقسم [4-4]	20000 نقطة عند إصدار البطاقة (يسري على البطاقات الصادرة حتى 30 مارس 2023) 50000 نقطة رهنًا باستيفاء الشرط المُحدّد في شروط وأحكام بطاقات ائتمان سمايلز القسم [3-2-4] والقسم [4-4] (يسري على البطاقات الصادرة بين 1 يوليو 2022 و 30 أبريل 2023). للاطلاع على مزايا المُكافأة الترحيبية، يرجى زيارة www.cbd.ae

مُكَافأة رُبْع سنوية	تُكْتَسَب كل ربيع سنوي تقويمي رهناً باستيفاء حامل البطاقة للإنفاق المُقَرَّر المعمول به	15000 نقطة في حال تحقيق الإنفاق المُقَرَّر وقدره 27,500 درهم إماراتي في الربع السنوي التقويمي	7500 نقطة في حال تحقيق الإنفاق المُقَرَّر وقدره 27,500 درهم إماراتي في الربع السنوي التقويمي
طبقاً للإنفاق: إنفاق اتصالات	تُكْتَسَب على جميع المعاملات المؤهلة المُنفَّذة من خلال جميع قنوات الدفع المُتاحة لدى اتصالات وفي تطبيق بسمات	10 نقاط لكل درهم إماراتي بحد أقصى 25000 نقطة بسمات لكل شهر تقويمي	5 نقاط لكل درهم إماراتي واحد بحد أقصى 10000 نقطة بسمات لكل شهر تقويمي
طبقاً للإنفاق: الفئات التجارية التفضيلية	تُكْتَسَب على جميع المُعاملات المؤهلة من خلال المعاملات المحلية والخارجية المُنفَّذة في الفئات التجارية المُحددة والمُدرجة في الجدول [2] أدناه.	0.5 نقطة لكل درهم إماراتي واحد يتم إنفاقه	0.5 نقطة لكل درهم إماراتي واحد يتم إنفاقه
طبقاً للإنفاق: الإنفاق المحلي	تُكْتَسَب على جميع المُعاملات المؤهلة المُنفَّذة بعملة الدرهم الإماراتي، بخلاف إنفاق اتصالات والفئات التجارية التفضيلية	2 نقطة لكل درهم إماراتي واحد يتم إنفاقه	1.5 نقطة لكل درهم إماراتي واحد يتم إنفاقه
طبقاً للإنفاق: الإنفاق الخارجي	تُكْتَسَب على جميع المُعاملات المؤهلة المُنفَّذة بعملات بخلاف الدرهم الإماراتي، وبخلاف إنفاق اتصالات والفئات التجارية التفضيلية	3 نقاط لكل ما يُعادل درهم إماراتي واحد يتم إنفاقه	2 نقطة لكل ما يُعادل درهم إماراتي واحد يتم إنفاقه
على أساس الحملات*:	طبقاً لعروض الحملات يُرجى الرجوع للقسم [3-4]		

الجدول [2] – الفئات التجارية التفضيلية (للمعاملات المحلية والخارجية)

وصف الفئة التجارية	رمز الفئة التجارية
مدفوعات حكومية ومدفوعات خدمات المرافق	4812، 4813، 4814، 4816، 4821، 4899، 4900، 9399
التعليم	8211، 8200، 8241، 8244، 8249، 8299، 8351
محلات السوبرماركت	5411
الوقود	5541، 5542
سيارات	5511، 5521، 5599، 5561، 5571، 5592، 5598، 5599
إيجار	3351 إلى 3500، 4722، 7512، 8675
تأمين	5960، 6300
مطاعم الخدمة السريعة	5811، 5812، 5813، 5814

22- ما هي الشروط والأحكام المعمول بها للحصول على 70000 نقطة بسمات على بطاقة سمايلز بلاتينيوم الائتمانية؟

لجميع بطاقات سمايلز بلاتينيوم إذا تمّ الأضمام اعتباراً من 01 يوليو 2022 و 31 مارس 2023:
أ- تُضاف 20000 نقطة بسمات في غضون 30 يوماً من تاريخ إصدار البطاقة.



ب- تُضاف 50000 نقطة بسمات فقط عند الوصول بالإنفاق التَّراكمي إلى مبلغ وقُدْرته 7,500.00 درهم إماراتي في عُضون 90 يومًا من تاريخ إصدار البطاقة. ولن يتم النَّظر في تحويلات الرصيد وتوفير السيولة النقدية عند الطلب ودفع قيمة فواتير خدمات المرافق المُسدَّدة باستخدام القنوات المصرفية المتاحة لدى بنك دبي التجاري. بل يُنظر فقط في مُعاملات البَّيع بالتَّجزئة في نقطة البَّيع لدى التَّاجر أو قنوات التجارة الإلكترونية ودفع قيمة فواتير خدمات المرافق والتي يتم إجراؤها مُباشرةً عند تقديم الخدمة. وسيكون استيفاء النقاط في عُضون 30 يومًا من اكتمال فترة مُدَّتها 90 يومًا. للاطلاع على مزايا المكافأة الترحيبية، يرجى زيارة www.cbd.ae

23- ما هي الشُّروط والأحكام المَعْمول بها للحصول على 100000 نقطة بسمات على بطاقة سمايلز سيغنتشر الائتمانية؟

تُضاف 100000 نقطة بسمات (تسري على البطاقات الصادرة بين 1 يوليو 2022 و 30 أبريل 2023) فقط عند تحقيق إنفاق تَرَكمي قدره 15,000.00 درهم إماراتي في عُضون 90 يومًا من تاريخ إصدار البطاقة. ولن يتم النَّظر في تحويلات الرصيد وتوفير السيولة النقدية عند الطلب ودفع قيمة فواتير خدمات المرافق المُسدَّدة باستخدام القنوات المصرفية المتاحة لدى بنك دبي التجاري. بل يُنظر فقط في مُعاملات البَّيع بالتَّجزئة في نقطة البَّيع لدى التاجر أو قنوات التجارة الإلكترونية ودفع قيمة فواتير خدمات المرافق والتي يتم إجراؤها مُباشرةً عند تقديم الخدمة. وسيكون استيفاء النقاط في عُضون 30 يومًا من اكتمال فترة مُدَّتها 90 يومًا. للاطلاع على مزايا المكافأة الترحيبية، يرجى زيارة www.cbd.ae

24- ما هي قيمة نقاط بسمات؟

تُحدَّد قيمة كل نقطة من نقاط بسمات ويحكمها تطبيق بسمات، وقد تختلف بناءً على الغرض المُتوخَّى من الاستبدال؛ أي قد يختلف مُعدَّل الاستبدال لسداد الفواتير نظير مُعدل الاستبدال لأي مُشتريات أخرى مثل قسائم التاجر والباقات الإضافية ومُشتريات الأجهزة وغيرها.. والبنك غير مُخوَّل بالسيطرة على مُعدلات الاستبدال المُطبَّقة لدى بسمات.

25- متى تُمنح المكافأة التَّرحيبية؟

يتعيَّن تفعيل البطاقة الأساسية وتنفيذ المُعاملة المُؤهلة الأولى في عُضون 30 يومًا من تاريخ إصدار البطاقة. وحينما يتحقَّق ذلك، تُضاف النقاط في اليوم التَّاني من الشهر التَّالي.

26- هل أكسب نقاط بسمات على جميع المُعاملات التي تتم بواسطة بطاقة الائتمان؟

يُمكن لحاملي البطاقات الأساسية والإضافية كسب نقاط بسمات على المُعاملات المُؤهلة فحسب.

تشتمل المُعاملات المُؤهلة على ما يلي:

- مُعاملات البطاقة التي يكون حاملها حاضرًا لدى تجار التَّجزئة، على سبيل المثال: المُعاملات التي تتم لدى محطات نقاط البَّيع.
- مُعاملات البطاقة التي لا يكون حاملها حاضرًا لدى تجار التَّجزئة، على سبيل المثال: مُعاملات التجارة الإلكترونية.
- مُعاملات دفع فواتير خدمات المرافق المُنفَّذة مُباشرةً على مواقع التجار الإلكترونية أو تطبيق الهاتف المُتحرَّك الخاص بالتَّاجر أو في مكتب التَّاجر/ المنافذ/ المتاجر المُباشرة (على سبيل المثال: اتصالات، دو، هيئة كهرباء ومياه دبي [ديوا]، هيئة كهرباء ومياه الشارقة [سيوا]، شركة أبوظبي للتوزيع، وما إلى ذلك..).
- مُعاملة الإلغاء/ الاسترداد التي يُباشرها التَّاجر بموجب المُعاملة الأصليَّة. وتعمل هذه المُعاملات على تسوية نفقات التَّجزئة في الشَّهر التَّقويمي الذي تمَّت فيه مُعالجة مُعاملة الاسترداد أو الإلغاء من قِبَل التَّاجر وفقًا لفئة الإنفاق وتَّعديل أرباح الاسترداد النقدي للشَّهر التَّقويمي ذاته.

وتشتمل المُعاملات غير المُؤهلة على ما يلي:

- جميع المُعاملات بخلاف المُعاملات المُؤهلة.
- مدفوعات فواتير خدمات المرافق (مثل: اتصالات، دو، هيئة كهرباء ومياه دبي [ديوا]، هيئة كهرباء ومياه الشارقة [سيوا]، شركة أبوظبي للتوزيع، هيئة الطرق والمواصلات، وغيرها من المدفوعات) التي تتم من خلال القنوات الرقمية المتاحة لدى البنك؛ على سبيل المثال: خدمات بنك دبي التجاري المصرفية عبر شبكة الإنترنت أو تطبيق بنك دبي التجاري للهواتف المُتحرَّكة أو لدى شركاء التجار من الأطراف



- الثالثة الذين يعملون كمُحصّلين للمدفوعات (مُزودي خدمات تجميع المدفوعات) من خلال تقديم منصة واحدة لدفع رسوم خدمات الكهرباء والاتصالات وهيئة الطرق والمواصلات وشبكات الهاتف المتحرك الدولية وخدمات الدفع الأخرى؛ على سبيل المثال: شركة إم بي إي إي لخدمات تحصيل الرسوم والدفعيات "MBME"، "باي بال"، وغيرها..).
- ج- أي مدفوعات تتم من خلال مُزودي/ قنوات خدمة الدفع لدى الأطراف الثالثة أو مُحصّلي المدفوعات حيث لا يتم الدفع مباشرة إلى التاجر (التجار)/ المؤسسة (المؤسسات).
- د- السحوبات النقدية (من خلال ماكينات الصراف الآلي أو البنوك والمصارف أو مكاتب الصرافة أو من خلال أي من قنوات السحب).
- هـ- الاستفادة من تسهيلات تحويل الرصيد وخدمة توفير السيولة النقدية عند الطلب.
- و- رسوم التأمين المفروضة من قبل البنك.
- ز- الرسوم والمصاريف المفروضة من قبل البنك.
- ح- أي قيود تسوية (إن وجدت) تُفرض على البطاقة من قبل البنك أو أي معاملات أخرى يُحددها البنك من حين إلى آخر.

27- هل يُوجد حد لنقاط بسمات التي بوسعي كسبها شهرياً؟

- تقتصر نقاط بسمات المكتسبة في شهر تقويمي على الحد الائتماني المُخصّص للبطاقة. وعلى سبيل المثال: إذا كان الحد الائتماني للبطاقة يُساوي 50,000.00 درهم إماراتي، تكون المُعاملات المؤهلة آنذاك والبالغة قيمتها الإجمالية 50,000.00 درهم إماراتي فقط في غضون الشهر التقويمي مُستحقة لكسب نقاط بسمات.
- بطاقة سمايلز فيزا سيغنتشر من بنك دبي التجاري - تُكتسب 10 نقاط بسمات مقابل أي إنفاق لدى اتصالات أو إنفاق على تطبيق بسمات للهواتف المتحركة بحد أقصى 25000 نقطة بسمات لكل شهر تقويمي.
- بطاقة سمايلز فيزا بلاينيوم من بنك دبي التجاري - تُكتسب 5 نقاط بسمات لأي إنفاق لدى اتصالات أو إنفاق على تطبيق بسمات للهواتف المتحركة بحد أقصى 10000 نقطة بسمات لكل شهر تقويمي.

28- ما هي الشروط المؤهلة لكسب المكافأة ربع السنوية؟

- تُمنح نقاط بسمات ربع السنوية بالإضافة إلى نقاط بسمات المنتظمة التي يتم كسبها بموجب كل معاملة مؤهلة في الفئة الخارجية أو المحلية.
- تُحتسب المكافأة ربع السنوية على أساس ربع سنوي تقويمي (أي: من 01 يناير إلى 31 مارس | من 01 أبريل إلى 30 يونيو | من 01 يوليو إلى 30 سبتمبر | من 01 أكتوبر إلى 31 ديسمبر).
- في نهاية كل ربع سنوي تقويمي، إذا تحقّق استيفاء الحدود المُقرّرة للإنفاق التراكمي لجميع المعاملات المؤهلة (أي: 55,000 درهم إماراتي على بطاقات سمايلز سيغنتشر، 27,500 درهم إماراتي على بطاقات سمايلز بلاينيوم)، تُمنح المكافأة ربع السنوية المُطبّقة في الأسبوع الأول من الربع السنوي التقويمي التالي.

يُرجى الرجوع إلى المثال المُدرج أدناه للتوضيح:

- تمّ إصدار البطاقة في 01 سبتمبر 2019، وتمّ تسليمها إلى العميل بتاريخ 05 سبتمبر 2019، وتمّ تنشيطها في 05 سبتمبر 2019.
- تُؤخذ بعين الاعتبار جميع معاملات الإنفاق المؤهلة خلال الفترة من 05 سبتمبر 2019 حتى 30 سبتمبر 2019 (أي: لمدة 25 يوماً) لتحديد الإنفاق التراكمي.
- يخضع حاملو البطاقات، الذين يتمنّعون بالميزة لثلاثة (3) أشهر كاملة للربع السنوي التقويمي الأول، لاحتساب الفترة طبقاً لتاريخ تقديم طلب البطاقة. وبدءاً من الربع السنوي التقويمي الثاني فصاعداً، يحصل كل حامل بطاقة على 3 أشهر كاملة لتحقيق حد الإنفاق.

29- هل يمكنني تحويل نقاط بسمات خاصتي إلى شخص آخر؟

لا، غير مسموح بتحويل نقاط بسمات.

30- هل يمكنني تحويل نقاط بسمات خاصتي إلى نقاط مكافآت بنك دبي التجاري؟

لا، غير مسموح بتحويل نقاط بسمات إلى نقاط مكافآت بنك دبي التجاري.

31- كيف يقوم بنك دبي التجاري بتحويل نقاط بسمات الشهرية إلى عضوية بسمات الخاصة بي؟ وكيف يتسنى لي معرفة عدد نقاط بسمات التي حصلت عليها باستخدام بطاقة الائتمان؟

يحسب بنك دبي التجاري نقاط بسمات التي تم اكتسابها من المعاملات المؤهلة يوميًا، حيث تُحول نقاط بسمات المتراكمة عن كل شهر تقويمي لإضافتها إلى عضوية بسمات لحامل البطاقة بحلول بداية الشهر التقويمي التالي. وفي غضون 72 ساعة من التحويل لدى بنك دبي التجاري، يمكن لحاملي البطاقات عرض نقاط بسمات في عضوية بسمات الخاصة بهم.

- افتح تطبيق بسمات وانقر على علامة تبويب "الحساب"
- اختر "المعاملات" واطلع على نقاط بسمات المحولة ضمن بند "كسب"

ستتلقى أيضًا رسالة نصية قصيرة من تطبيق بسمات الإمارات بمجرد إضافة النقاط إلى عضويتك في تطبيق بسمات.

32- أين يمكنني العثور على رصيد نقاط بسمات خاصتي؟

يمكن لحاملي البطاقات عرض رصيد نقاط بسمات الخاصة بهم على الشاشة الرئيسية بعد تسجيل الدخول إلى تطبيق بسمات الإمارات للهواتف المتحركة.

33- هل يمكنني عرض النقاط المكتسبة من كل معاملة بالبطاقة في تطبيق بسمات؟

لا يمكن عرض النقاط المكتسبة عن كل معاملة بالبطاقة في تطبيق بسمات الإمارات، فيما سيجري تحويل نقاط بسمات المتراكمة خلال الشهر التقويمي المعني لكي تُضاف إلى عضوية بسمات لحامل البطاقة في بداية الشهر التقويمي التالي. ويمكن لحاملي البطاقات فقط عرض نقاط بسمات المتراكمة المحولة في تطبيق بسمات.

الاستبدال وانتهاء الصلاحية ومصادرة نقاط بسمات

34- كيف يمكنني استبدال نقاط بسمات خاصتي؟

يمكن استبدال نقاط بسمات فقط من خلال تطبيق بسمات الإمارات للهواتف المتحركة. ويحتاج حاملو البطاقات إلى تسجيل الدخول إلى تطبيق بسمات الإمارات للدخول إلى عضويتهم في تطبيق بسمات وتحديد أحد الخيارات أدناه لبدء الاستبدال.

- فواتير (الدفع مقابل خدمات اتصالات بما في ذلك دفع الفواتير وإعادة شحن واصل وما إلى ذلك).
- قسائم نقدية في أكثر من 1000 متجر تجاري لخدمات تناول الطعام والتسوق والترفيه والتسوق والسفر.
- التسوق عبر تطبيق متجر سمايلز الإلكتروني [Smiles eShop]

35- هل أحتاج إلى حد أدنى من رصيد نقاط بسمات قبل الاستبدال؟

لا يوجد حد أدنى لرصيد نقاط بسمات مطلوب للاستبدال.

36- ليس لدي نقاط بسمات كافية لاستبدالها، فهل يمكنني الدفع جزئيًا باستخدام بطاقة الائتمان الخاصة بي؟

نعم، يمكنك استبدال نقاط بسمات كلها أو بعضها عن طريق دفع فارق المبلغ باستخدام بطاقتك الائتمانية.

37- هل يمكنني استبدال نقاط بسمات من التجار داخل المتاجر وعبر التجارة الإلكترونية أو التجار عبر الإنترنت؟

لا، إذ يُعد استبدال نقاط بسمات مباشرة في المتاجر التجارية أو من خلال التجار عبر الإنترنت غير مدعوم حاليًا. لكن يُعتبر تطبيق بسمات عبر الهاتف المتحرك مركزًا للخصومات والصفقات والعروض لدى أكثر من 1000 تاجر حيث يمكن لحاملي البطاقات بسهولة استبدال نقاط بسمات الخاصة بهم بقسائم خصم تجارية.

وعند نجاح الاستبدال، تُخزن القسيمة الإلكترونية تلقائيًا في تطبيق بسمات للهواتف المتحركة ويمكن الوصول إليها على النحو التالي:

- افتح تطبيق بسمات الإمارات وانقر فوق علامة التبويب "قسائم"
- اعرض قسائم الاستبدال أسفل "نشط"

هذا ويمكن لحاملي البطاقات زيارة متاجر التجار وتقديم القسيمة الإلكترونية للتاجر للدفع مقابل السلع أو الخدمات المشتراة.

38- أحاول استبدال نقاط بسمات خاصتي من خلال تطبيق بسمات عبر الهاتف المتحرك ولكنه يواصل إظهار وجود خطأ، فماذا أفعل؟

يرجى الاتصال بمركز الاتصال لدى اتصالات على الرقم 800101

39- قمت باستبدال نقاط بسمات للحصول على خصم / صفقة / عرض ولكن عدلتُ عن رأبي الآن وأريد استعادة نقاط بسمات. هل هذا ممكن؟

لا، إذ لا يمكن استعادة أو استرداد نقاط بسمات التي تم استبدالها. ومع ذلك، يمكنك الاتصال بمركز الاتصال لدى اتصالات على الرقم 800101 للتوضيح في هذا الشأن.

40- لم أكن راضيًا عن تجربة الخصم / الصفقة / العرض / التي تلقيتها من التاجر بعد الاستبدال، ماذا يمكنني أن أفعل؟

يرجى الاتصال بمركز الاتصال لدى اتصالات على الرقم 800101 لتسجيل شكاواك.

41- هل يمكنني استبدال نقاط بسمات مقابل استرداد نقدي؟

لا يُسمح باستبدال نقاط بسمات للحصول على استرداد نقدي.

42- هل يمكن لأي شخص آخر استبدال نقاط بسمات خاصتي؟ كيف يمكنني منع ذلك؟

يرجى الرجوع إلى الاستفسار رقم [11] ورقم [12] للإجابة على هذا السؤال. ونوصي بشدة أن يكون حامل البطاقة الأساسية هو مالك رقم الهاتف المتحرك المقدم إلى بنك دبي التجاري، أي ينبغي أن يكون الرقم باسم حامل البطاقة الأساسية.

43- هل لنقاط بسمات الخاصة بي تاريخ انتهاء صلاحية؟

تنتهي صلاحية نقاط بسمات المكتسبة في خلال عامين من تاريخ اكتسابها. ويرجى العلم أن انتهاء صلاحية نقاط بسمات يخضع لشروط وأحكام تطبيق بسمات لدى اتصالات كما هو منشور على الرابط <https://smiles.etisalat.ae>. ونوصي بشدة أن يتطلع حاملو البطاقات على هذه الشروط والأحكام.

44- هل يمكن مصادرة نقاط بسمات الخاصة بي؟

في حالة انقضاء ستة أشهر متواصلة بدون استخدام تطبيق بسمات عبر الهاتف المتحرك، أي عدم الدخول إلى عضوية بسمات عبر تطبيق بسمات للهواتف المتحركة لمدة ستة أشهر متواصلة، تُجرى مصادرة نقاط بسمات المتراكمة وفقًا لتقدير اتصالات. ويرجى العلم أن مصادرة نقاط بسمات يخضع لشروط وأحكام تطبيق بسمات لدى اتصالات كما هو منشور على الرابط <https://smiles.etisalat.ae>. ولذلك نوصي بشدة بأن يتطلع حاملو البطاقات على هذه الشروط والأحكام.

45- كيف يمكنني معرفة عدد نقاط بسمات منتهية الصلاحية؟

يمكن لحاملي البطاقات عرض عدد وتاريخ انتهاء صلاحية نقاط بسمات، على الشاشة الرئيسية بعد تسجيل الدخول إلى تطبيق بسمات للهواتف المتحركة.

46- ما الظروف التي يمكن خلالها إلغاء عضوية بسمات خاصتي؟ ماذا يحدث لنقاط بسمات المتراكمة في مثل هذه الحالة؟

إذا لم يتم حامل البطاقة بتسجيل الدخول إلى تطبيق بسمات على الهاتف المتحرك لمدة 6 أشهر متواصلة، تحتفظ اتصالات بالحق في إنهاء جميع النقاط المكتسبة وإلغاء عضوية بسمات، كما تنتهي العضويات تلقائيًا عند وفاة أو إفلاس حامل البطاقة. أمّا نقاط بسمات المتراكمة قبل الإنهاء في هذه الظروف،

فسوف تُلغى على الفور. ومع ذلك، يجوز لاتصالات، وفقاً لتقديرها الخاص، إعادة نقاط بسمات هذه لصالح ورثة العضو المتوفى بناءً على طلب ممثله الشخصي.

ويجوز لحاملي البطاقات إلغاء عضوية بسمات خاصّتهم في أي وقت عن طريق الاتصال بمركز الاتصال لدى اتصالات على الرقم 800101 أو تقديم طلب خطي إلى care@etisalat.ae

يرجى العلم أن إنهاء عضوية بسمات يخضع لشروط وأحكام تطبيق بسمات المفروضة من جانب اتصالات كما هو منشور على الرّابط <https://smiles.etisalat.ae> لذا نوصي بشدة بأن يطلع حامل البطاقة على هذه الشروط والأحكام.

بنك دبي التجاري ش.م.ع، دبي، الإمارات العربية المتحدة، مرخص من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. شارع الاتحاد، بور سعيد، ديرة، دبي، صندوق بريد: 2668، دبي، الإمارات العربية المتحدة. هاتف: 600575556. للاقتراحات/الشكاوى يرجى مراسلتنا على [_customercare@cbd.ae](mailto:customercare@cbd.ae) الموقع الإلكتروني: www.cbd.ae