

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 الـ 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 | 100,000 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 100,000 | 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 واهية) 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/مشترياتني 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> |