

# الأسئلة الشائعة

- 1. لماذا يقوم بنك بسحب منتج بطاقة أف. سي. برشلونة الائتمانية؟**

قرر البنك إنهاء الشراكة مع أف. سي. برشلونة لكرة القدم كجزء من قرار إستراتيجي. يعترف البنك بتزويدك بعروض منتجات قوية ومزايا مُحسّنة. ستنتهي الشراكة في 30 يونيو 2022 وبعد ذلك، ستتوقف أيضًا بطاقة ائتمان أف. سي. برشلونة ذات العلامة التجارية المشتركة.
- 2. هل سيوفر لي بنك بديل عن بطاقة أف. سي. برشلونة الائتمانية؟**

نعم، سيقدم بنك للعلاء المنتجات البديلة مثل بطاقة رد وتيتانيوم وهاي فلاير وبطاقات وورلد الائتمانية قبل تاريخ إنهاء الشراكة بفترة طويلة.
- 3. كيف سيتم التعامل مع الرسوم السنوية لبطاقة ائتمان راك بنك أف. سي. برشلونة إذا كانت دفعت بالفعل؟**

سيتم رد الرسوم السنوية التي تم تحصيلها على أساس تناسبي.
- 4. هل سأتمكن من اختيار المنتج البديل؟**

سيتم تزويدك بخيار منتج بديل لبطاقة الائتمان بناءً على ملفك الشخصي. تقدم هذه المنتجات ميزات وفوائد ومكافآت رائعة. إذا كان البديل الأول لا يناسب تفضيلاتك، يمكنك اختيار منتج بديل.
- 5. هل سأتمكن من اختيار المنتج البديل؟**

كيف سيعلمني راك بنك بشأن البطاقات الائتمانية البديلة التي يتم تقديمها لي؟ سيقوم البنك بإرسال بريد إلكتروني إلى معرف البريد الإلكتروني الخاص بك المسجل لدى البنك ليقدّم لك منتجًا بديلًا بناءً على ملف التعريف الخاص بك وبديل ثاني في حالة عدم تفضيل المنتج البديل الأول. سيطلب منك الموافقة عن طريق الضغط فوق الرابط الموجود في البريد الإلكتروني مقابل المنتج الذي سوف تختاره. وبالمثل، سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة إليك تقدم منتجيتن بديلين للمنتج. ستحتاج إلى تحديد واحد وإرسال رسالة نصية قصيرة إلى الرمز القصير المذكور.
- 6. ما هي المستندات المطلوبة لتقديم طلب للحصول على بطاقة جديدة؟**

كل ما عليك القيام به هو تقديم موافقتك على البريد الإلكتروني المرسل إليك أو عبر الرسائل القصيرة أو عبر مكالمة وسنقر بتفضيلك.
- 7. ما مدة الفترة الزمنية لتأكيد التغيير في منتج البطاقة بمجرد إرسال رسالة نصية قصيرة / بريد إلكتروني؟**

ستتلقى بطاقتك الائتمانية الجديدة في غضون 7-14 يومًا.
- 8. ما هي الإجراءات بالنسبة لحاملي البطاقات الإضافية؟ كيف يمكنهم الاشتراك و هل سيحصلون على بطاقتهم؟**

سوف تتلقى البطاقات الإضافية الخاصة بك مع منتج البطاقة الأساسية المستبدلة.
- 9. هل يمكن للعميل الاستمرار في استخدام بطاقته الحالية إلى أن يتم تغيير بطاقته؟**

نعم، ستتمكن من استخدام بطاقة أف. سي. برشلونة الائتمانية الحالية الخاصة بك حتى تقوم بتفعيل البطاقة الجديدة. ومع ذلك، من المهم ملاحظة أن بطاقة أف. سي. برشلونة لن تكون نشطة بعد تاريخ 30 يونيو 2022.
- 10. كيف سأتلقي منتج بطاقتي الائتمانية الجديدة؟**

بناءً على ردك على البريد الإلكتروني / الرسائل القصيرة، سيتم تغيير بطاقة ائتمان راك بنك أف. سي. برشلونة الائتمانية الخاصة بك إلى المنتج الذي ستختاره وسيتم إرسال بطاقة الائتمان عبر البريد السريع إلى عنوانك المسجل لدى البنك في غضون 7-14 يوم عمل. سينظر البنك في الاستجابة الأولى التي يتم تلقيها إما عبر معرف البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة لتغيير المنتج.
- 11. ماذا يحدث لبطاقة ائتمان راك بنك أف. سي. برشلونة الخاصة بي؟**

سيتم إلغاء بطاقة ائتمان أف. سي. برشلونة الحالية الخاصة بك تلقائيًا بمجرد تفعيل بطاقتك البديلة. تفعيل بطاقتك البديلة سهل. ما عليك سوى إجراء عملية شراء أو إجراء أي معاملة عبر ماكينة الصراف الآلي باستخدام رقم التعريف الشخصي الحالي. بدلاً من ذلك، يمكنك أيضًا اتباع الخطوات المذكورة على رسالة الترحيب المستلمة مع البطاقة البديلة. يمكنك تفعيل بطاقتك | بطاقتك الإضافية إن وجدت بشكل منفصل. باتباع نفس الخطوات المذكورة أعلاه. من المهم ملاحظة أن بطاقة ائتمان أف. سي. برشلونة الخاصة بك لن تكون نشطة بعد تاريخ 30 يونيو 2022.
- 12. ماذا يحدث لنقاط راك بارشا ريبوردر الخاصة بي؟**

ستكون نقاط راك بارشا ريبوردر متاحة في حسابك عبر بوابة [www.rakbarcarewards.ae](http://www.rakbarcarewards.ae) ويمكنك استبدال نقاطك قبل 30 يونيو 2022. ستحتاج إلى 15000 نقطة كحد أدنى لتمكين من استبدال النقاط.
- 13. ماذا لو لم يكن لدي 15000 نقطة راك بارشا ريبوردر في حساب المكافآت الخاص بي؟**

إذا لم يكن لديك الحد الأدنى من النقاط قبل 30 يونيو 2022 للاسترداد، فسيتم تحويلها إلى استرداد نقدي/ راك ريبوردر بناءً على المنتج البديل الذي اخترته. بالنسبة لاسترداد النقود، سيتم تقييدها في حساب الاسترداد النقدي الخاص بك وبالنسبة لراك ريبوردر، سيكون نفس الشيء متاحًا في حساب راك ريبوردر الخاص بك.
- 14. ماذا سيحدث لبطاقة ائتمان أف. سي. برشلونة الائتمانية المسجلة في المحافظ الذكية مثل Apple Pay و Samsung Pay و Google Pay وما إلى ذلك؟**

إذا لم يكن لديك الحد الأدنى من النقاط قبل 30 يونيو 2022 للاسترداد، فسيتم تحويلها إلى استرداد نقدي/ راك ريبوردر بناءً على المنتج البديل الذي اخترته. بالنسبة لاسترداد النقود، سيتم تقييدها في حساب الاسترداد النقدي الخاص بك وبالنسبة لراك ريبوردر، سيكون نفس الشيء متاحًا في حساب راك ريبوردر الخاص بك.

# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

- 15. كيف يمكنني تفعيل البطاقة البديلة الصادرة حديثاً؟**  
عند استلام البطاقة، سيحتاج العميل إلى طلب رمز التفعيل عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة إلى 4595 من رقم هاتفه المحمول المسجل لدى البنك بالصيغة التالية: ACT < أول أربعة أرقام من عميل البطاقة > < آخر أربعة أرقام من رقم البطاقة > على سبيل المثال 1234 5239 ACT .
- عند استلام رمز التفعيل، سيحتاج العميل إلى الاتصال بالتفعيل الصوتي واتباع التعليمات لتفعيل البطاقة.
  - بدلاً من ذلك، يمكنك تفعيل بطاقة إبطاقات ريك بنك الأساسية والإضافية عن طريق إجراء معاملة تتطلب رقم التعريف الشخصي في أجهزة الصراف الآلي باستخدام رقم التعريف الشخصي الحالي.
  - يظل رقم التعريف الشخصي كما هو مذكور في البطاقة الحالية.
- 16. اهل سيتم تحويل الرصيد المستحق من بطاقة ريك بنك أف. سي. برشلونة الائتمانية إلى البطاقة البديلة الصادرة حديثاً؟**  
نعم، سيتم تحويل جميع التفاصيل من بطاقة ائتمان نادي برشلونة، بما في ذلك الأرصدة، إلى بطاقة الائتمان البديلة الجديدة.
- 17. اماذا سيحدث إذا لم أريد على البريد الإلكتروني / الرسائل النصية القصيرة المرسله من البنك بشأن تغيير المنتج؟**  
نحثك على الرد على رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة الخاصة بنا بواسطة يوم / شهر / سنة للسماح لنا بإرسال بطاقة الائتمان البديلة الخاصة بك كما هو الحال بعد 30 يونيو 2022، ستتوقف بطاقة ائتمان ريك بنك إف سي برشلونة عن العمل ولن تتمكن من تنفيذ أي من المعاملات.
- 18. بمن اتصل إذا كان لدي أي مخاوف بشأن الخيارات المتوفرة لتغيير المنتج؟**  
لأية استفسارات، يرجى الاتصال بممثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف على 04 213 00 00 أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على [contactus@rakbank.ae](mailto:contactus@rakbank.ae).
- 19. كيف يمكنني استبدال مكافآت نقاط ريك بارشا ريووردز الحالية الخاصة بي؟**  
يجب أن يكون لديك 15000 نقطة ريك بارشا ريووردز كحد أدنى لاستبدال النقاط. يرجى تسجيل الدخول على [www.rakbarcarewards.ae](http://www.rakbarcarewards.ae) واستبدال النقاط ببضائع نادي بارشا / حجوزات الفنادق / الأجهزة وما إلى ذلك. إذا لم يكن لديك الحد الأدنى من النقاط لاستردادها، فسيتم تحويلها إلى نقاط الولاء للمنتج البديل الذي تم إصداره حديثاً وستكون متاحة في كشف حساب البطاقة / حساب ريك ريووردز.
- 20. ماذا سيحدث إذا لم أقم بتفعيل منتج البطاقة البديلة الذي تم إصداره حديثاً؟**  
يوصى بتفعيل منتج البطاقة الذي تم إصداره حديثاً على الفور، إذا لم تقم بتفعيل البطاقة، فبعد 30 يونيو 2022، ستتوقف بطاقة ريك بنك أف. سي. برشلونة عن العمل ولن تتمكن من إجراء أي معاملات.
- 21. إذا كانت هناك أي تعليمات المستخدمة على بطاقة ائتمان ريك بنك أف. سي. برشلونة الائتمانية، فهل سيتم تطبيق نفس التعليمات على منتج البطاقة الذي تم إصداره حديثاً؟**  
نعم ، سيتم تحويل جميع التعليمات المستخدمة المقدمة إلى البنك تلقائياً إلى المنتج الذي تم إصداره حديثاً.
- 22. ماذا سيحدث لرقم بطاقة ائتمان ريك بنك أف. سي. برشلونة الخاصة بي المسجل على مواقع ومنصات التجارة الإلكترونية على الإنترنت مثل zomato / amazon / noon وما إلى ذلك؟**  
ستحتاج إلى حذف بطاقة ائتمان ريك بنك أف. سي. برشلونة الحالية من منصة التجارة الإلكترونية وإضافة البطاقة البديلة التي تم إصدارها حديثاً على منصات ومواقع التجارة الإلكترونية أو تطبيقات الأجهزة المحمولة للحصول على تجربة شراء سلسة.
- 23. مع منتج بطاقة الائتمان الجديدة، هل قمت بزيادة الحد الخاص بي أيضاً أم أنه حد بطاقة الائتمان الحالية؟**  
لا ، يظل حد بطاقة الائتمان كما هو. يمكنك التقدم بطلب زيادة الحدود حسب العملية الحالية.
- 24. ماذا سيحدث إذا قمت بالتسجيل في أي حملة تعتمد على الإنفاق ببطاقة الائتمان ريك بنك أف. سي. برشلونة الحالية ؟ هل سيقوم البنك تلقائياً بإضافة بطاقتي الجديدة للحملة؟؟**  
نعم ، ستظل مؤهلاً للحملة بالبطاقة الجديدة أيضاً.