

## الأسئلة الشائعة حول برنامج الحماية الائتمانية بلس من الإمارات الإسلامي

### 1. ما هي الحماية الائتمانية بلس ؟

الحماية الائتمانية بلس هي غطاء تكافلي شامل للبطاقة مصمم لتغطية الرصيد المستحق على بطاقتك حسب ما هو معرف في شروط وأحكام المنتج في حال وقوع أحداث غير متوقعة.

### 2. ما هي الاحتمالات التي تغطيها الحماية الائتمانية بلس ؟

توفر الحماية الائتمانية بلس راحة البال الكاملة لحامل البطاقة من خلال تغطية الاحتمالات التالية:

- تغطية فقدان العمل (الفقدان القسري للعمل)
- مخصصات الوفاة من جراء حادث
- العجز الكلي الدائم من جراء حادث
- الأمراض الخطيرة
- مخصصات السداد النقدي للمستشفى

### 3. ما هي المخصصات المدفوعة المغطاة بموجب تكافل الحماية الائتمانية بلس؟

يتم دفع المخصصات لقاء كل تغطية حسبما يلي:

الحد الأقصى لتغطية المبلغ المستحق	مخصصات التغطية التكافلية الخاصة بالحماية الائتمانية بلس للبطاقة
يجب ألا تتجاوز القيمة الإجمالية للتغطية مبلغاً وقدره 60,000 درهم المدفوعة على مدى 12 شهراً أو حتى إعادة التوظيف، تدفع إلى المصرف والمتعامل وفقاً لما يلي: دفع 10% من المبالغ المستحقة على البطاقة الائتمانية لمدة لا تزيد عن 12 شهراً أو حتى إعادة التوظيف وبحد أقصى 4,000 درهم شهرياً مقابل سداد المبلغ المستحق على البطاقة الائتمانية. بالإضافة إلى ذلك، ستلقى أيضاً دفعة نقدية بنسبة 10% من المبالغ المستحقة على بطاقتك الائتمانية لمدة لا تزيد عن 12 شهراً أو حتى إعادة التوظيف، بحد أقصى 1,000 درهم شهرياً من أجل دعم نفقاتك الشخصية. سيتم إجراء تلك الدفعات مقدماً لمدة لا تقل عن 6 أشهر ثم يتبعها دفعتان ربع سنويتان إذا استمرت عاطلاً عن العمل ووفقاً للشروط والأحكام.	الفقدان القسري للعمل
سيتم دفع المبلغ المستحق على بطاقتك الائتمانية بحد أقصى 200,000 درهم.	الوفاة من جراء حادث
سيتم دفع المبلغ المستحق على بطاقتك الائتمانية بحد أقصى 100,000 درهم.	العجز الكلي الدائم من جراء حادث
سيتم دفع المبلغ المستحق على بطاقتك الائتمانية بحد أقصى 100,000 درهم.	الأمراض الخطيرة
100 درهم يومياً لمدة 30 يوماً في السنة في حال دخول المستشفى نتيجة حادث ودخول المستشفى لفترة تتجاوز 48 ساعة (يومان).	مخصصات السداد النقدي للمستشفى
بالإضافة إلى ذلك، يتم استلام تغطية إضافية عن الوفاة الطبيعية شريطة ألا يتجاوز المبلغ المستحق على البطاقة الائتمانية 100,000 درهم.	الوفاة الطبيعية

يحدد هيكل السداد الخاص بمطالبات الفقدان القسري للعمل في ثلاث شرائح:

شرائح المطالبات	التفاصيل
الشريحة/ الدفعة الأولى	أقل من 10% من المبلغ المستحق على البطاقة الائتمانية في تاريخ الحدث بما لا يزيد عن 4,000 درهم شهرياً للمصرف وبتحدٍ أقصى 1,000 درهم في الشهر للمتعامل لمدة ستة أشهر. يتم دفع ستة (6) أشهر مقدماً بمجرد الموافقة على المطالبة.
الشريحة/ الدفعة الثانية	أقل من 10% من المبلغ المستحق المتبقي على البطاقة الائتمانية في نهاية الأشهر الستة من تاريخ المطالبة بما لا يزيد عن 4,000 درهم شهرياً للمصرف وبتحدٍ أقصى 1,000 درهم شهرياً للمتعامل لمدة 3 أشهر. يتم دفع 3 أشهر مقدماً في بداية الشهر السابع.
الشريحة/ الدفعة الثالثة	أقل من 10% من الرصيد المستحق المتبقي على البطاقة الائتمانية في نهاية الشهر التاسع من تاريخ المطالبة بما لا يزيد عن 4,000 درهم شهرياً للمصرف وبتحدٍ أقصى 1,000 درهم شهرياً للمتعامل لمدة 3 أشهر. - يتم دفع الأشهر الثلاثة المتبقية مقدماً في بداية الشهر العاشر.

#### 4. ما هي الرسوم المطبقة للاستفادة من الحماية الائتمانية بلس؟

يتم احتساب رسم رمزي بواقع 0,99% (بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة بنسبة 5%) شهرياً على الحماية الائتمانية بلس بناءً على الرصيد المستحق على بطاقتك.

#### 5. ما هو حد العمر لكافة المخصصات؟

التصنيف العمري عند تقديم الطلب	الحد الأدنى للعمر	الحد الأقصى للعمر
الوفاة من جراء حادث	18 سنة	69 سنة
العجز الكلي الدائم من جراء حادث	18 سنة	69 سنة
الأمراض الخطيرة	18 سنة	64 سنة
مخصصات السداد النقدي للمستشفى	18 سنة	69 سنة
الفقدان القسري للعمل	18 سنة	59 سنة
تغطية الوفاة الطبيعية	18 سنة	69 سنة

الحد الأقصى لسن التغطية هو 70 عاماً للوفاة من جراء حادث، والعجز الكلي الدائم من جراء حادث ومخصصات السداد النقدي للمستشفى وتغطية الوفاة الطبيعية، و60 عاماً للفقدان القسري للعمل و65 عاماً للأمراض الخطيرة.

#### 6. هل تطبق التغطية على حاملي البطاقات الرئيسية والإضافية؟

تطبق التغطية فقط على حاملي البطاقات الرئيسية، ولا تشمل حاملي البطاقات الإضافية.

## 7. ما هي الاعتلالات التي يتم تغطيتها ضمن الأمراض الخطيرة؟

تتم تغطية الاعتلالات التالية تحت مسمى الأمراض الخطيرة:

1. أمراض السرطان الرئيسية
2. النوبة القلبية الأولى
3. السكتة الدماغية
4. تحويل مجرى الشريان التاجي
5. الفشل الكلوي
6. زراعة الأعضاء الرئيسية
7. التصلب المتعدد

## 8. هل يمكنني الاستفادة فوراً من المخصصات بموجب تغطية فقدان العمل القسري؟

هناك فترة انتظار مدتها 180 يوماً من تاريخ التسجيل في البرنامج. وإذا حدث فقدان العمل القسري بعد فترة الانتظار المذكورة، ستدفع المخصصات فور تقديم الوثائق المطلوبة.

## 9. هل تغطية الحماية الائتمانية بلس على بطاقتي الائتمانية صالحة في جميع أنحاء العالم؟

نعم، تسري التغطية في جميع أنحاء العالم إلا فيما يتعلق بفقدان العمل القسري، ومخصصات السداد النقدي للمستشفى اللذان ينحصران في دولة الإمارات العربية المتحدة.

## 10. ماذا أفعل إذا لم أرغب بالتسجيل في برنامج تكافل الحماية الائتمانية بلس بالنسبة لبطاقتي الائتمانية؟

يمكنك التسجيل في برنامج الحماية الائتمانية بلس من خلال الضغط على زر التسجيل في رسالة البريد الإلكتروني التي تلقيتها أو عبر الاتصال بالرقم 600 599995

## 11. ما هي الاستثناءات الرئيسية التي تنطوي تحت تغطية فقدان العمل القسري؟

التغطية التأمينية للفقدان القسري للعمل لا تغطي الفقدان القسري للعمل الناتج أو الناشئ بشكل مباشر أو غير مباشر عن الحالات التالية:

1. فقدان العمل القسري الذي يبدأ خلال 180 يوماً من تاريخ بدء التغطية.
2. موظفو الشركات التي لم يوافق عليها حامل الوثيقة لإصدار تمويل شخصي.
3. الأشخاص المؤمن عليهم الذين لم يتم توظيفهم بشكل مستمر مع نفس صاحب العمل لمدة لا تقل عن 6 أشهر.
4. الأشخاص المؤمن عليهم الذين هم تحت الاختبار.
5. العمل بموجب عقد محدد المدة (أقل من سنتين) أو بدوام جزئي أو بعقد مؤقت، أو العمل العرضي أو الطارئ أو العمل الحر.
6. الاستقالة من العمل أو تركه بناءً على اتفاق متبادل أو العطالة الطوعية أو التسريح بعد انقطاعات طوعية عن العمل.
7. العجز أو المرض أو التعرض لحادث أو أي أسباب طبية أخرى (نفسية و/ أو بدنية).
8. إذا علم المؤمن عليه بعطالة معلقة في أو قبل تاريخ بدء التغطية التأمينية.
9. عندما تكون العطالة روتينياً موسمياً اعتيادياً في العمل أو ناتجة عن عدم تجديد عقد العمل.
10. إذا لم يتم إنهاء خدمة الشخص المؤمن عليه ولم يصبح زائداً عن الحاجة ولكن تم حجز راتبه/ راتبها أو علاواته/ علاواتها جزئياً أو كلياً لأي سبب من أسباب عقد العمل.

11. المكوث دون عمل نتيجة أي مما يلي:

- أ. سوء التصرف
- ب. عدم الانصياع لأوامر المدراء
- ج. الإدانة الجنائية أو
- د. سوء الأمانة أو الأفعال الاحتياطية
- هـ. انعدام الأداء أو ضعف الأداء
- و. من حقوق صاحب العمل القيام بذلك بموجب المادة 120 من قانون العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة.
12. الدفع بعد بلوغ الشخص المؤمن عليه الحد الأقصى لسن التغطية المحدد في شروط وأحكام هذه الوثيقة.
13. التقاعد بما في ذلك التقاعد الطوعي أو المبكر أو المؤقت أو الدائم.
14. موظفو مصرف الإمارات الإسلامي والتوطين.
15. الفترة التي يتم فيها استلام الدفعة من صاحب العمل بدلاً من إشعار العمل.
16. فشل الشركة عندما يكون السبب المساعد خطراً كارثياً طبيعياً أو حربياً أو حدثاً شبه حربي أو إشعاعاً نووياً.
17. الانتهاء الطبيعي لعقد عمل محدد المدة أو عقد مؤقت.
18. عدم تجديد عقد العمل بسبب إيقاف أو انتهاء التأشيرة.
19. فقدان القسري للعمل نتيجة الإخلال بعقد العمل أو شروطه.
20. إذا كان فقدان القسري للعمل بأي شكل من الأشكال طوعياً أو ناتج بشكل مباشر أو غير مباشر عن أفعال المؤمن عليه الشخصية.
21. أي فقدان قسري للعمل لا يستطيع المؤمن عليه إثبات أنه غير طوعي ولا تنطبق عليه أي من الاستثناءات الواردة في هذا القسم.
22. إذا كان الشخص المؤمن عليه غير قادر على المطالبة بموجب مخصصات " تنمية" للبطالة (لمواطني دولة الإمارات العربية المتحدة فقط).
23. الطرد أو الفصل من العمل عندما يكون صاحب العمل أحد أفراد الأسرة أو يكون عضو البرنامج مساهماً في نفس الشركة.
24. في حال تم إجراء أي تحريف أو إخفاء من قبل أو بالنيابة عن الفرد المغطى بالتأمين للحصول على غطاء تأميني لدعم أي مطالبة بموجب هذه التغطية.

12. هل سأكون مؤهلاً للحصول على مخصصات أخرى بمجرد التسجيل في البرنامج؟

ستكون هناك فترة انتظار لمختلف التغطيات المرفقة بهذا البرنامج على النحو التالي:

فترة الانتظار	الغطاء
6 أشهر من تاريخ التسجيل	فقدان العمل القسري
90 يوماً من تاريخ النفاذ	الأمراض الخطيرة
6 أشهر	العجز الكلي الدائم من جراء حادث
48 ساعة	مخصصات السداد النقدي للمستشفى

لن تكون هناك فترة انتظار للتغطية التأمينية لفقدان العمل القسري والأمراض الخطيرة بالنسبة لمتعاملي الحماية الائتمانية الحاليين المسجلين في الحماية الائتمانية بلس بتاريخ أقصاه 2021/09/30.

**13. ما هي الاستثناءات الرئيسية التي تنطوي تحت تغطية الوفاة والعجز والأمراض الخطيرة؟ يرجى الاطلاع على رابط الشروط والأحكام.** لن يتم دفع المخصص إذا حدثت الوفاة أو العجز أو الأمراض الخطيرة بشكل مباشر أو غير مباشر نتيجة ما يلي:

1. الحرب أو الغزو أو أعمال العدو الأجنبي أو الأعمال العدائية أو العمليات شبه الحربية (سواء كانت الحرب معلنه أو غير معلنه) أو الحرب الأهلية أو العصيان أو الاضطرابات المدنية أو ما يفترض أنه يمثل درجة من أو يرقى إلى ثورة شعبية أو الحركة العسكرية أو العصيان المسلح أو التمرد أو أفعال القوة العسكرية أو انتزاع السلطة أو أي فعل يصدر عن شخص يتصرف نيابة عن أو مرتبط بأي منظمة موجهة بقوة للإطاحة بأي حكومة أو هيئة حاكمة أو التأثير عليها باستخدام القوة أو الإرهاب أو العنف.
2. إساءة استخدام العقاقير أو الكحول بخلاف استعمالها السليم المحدد من قبل ممارس طبي مؤهل قانونياً.
3. فيما يتعلق بموظفي قطاع الطيران (بما يشمل الطائرات المروحية أو الرحلات المؤجرة)، لن يتم دفع أي مخصصات بموجب وثيقة التأمين في حال حدوث وفاة أو عجز أو إصابة للشخص المؤمن عليه نتيجة لأي حادث متعلق بالطيران أثناء تأديته لعمله.
4. الوفاة أو العجز اللذان ينتجان بشكل مباشر أو غير مباشر عن أي فعل غير قانوني أو إجرامي من قبل المشترك/ المتعامل.
5. الانتحار سواء كان المتعامل عاقلاً أو مختلاً عقلياً خلال سنة (1) واحدة من حصول المشترك/ المتعامل على وثيقة التأمين وأيضاً سنة (1) واحدة من تاريخ أي زيادة في مبلغ التأمين.
6. الاختفاء، في حال عدم إمكانية تعقب المشترك/ المتعامل أو فراره من دولة الإمارات العربية المتحدة - مع تطبيق شرط الاختفاء.
7. مرض خطير بسبب وجود أي حالة مرضية سابقة وكوفيد 19.
8. تستثنى الحالات المرضية السابقة من مخصصات العجز لمدة سنة واحدة من تاريخ تسجيل العضو الفرد في البرنامج.
9. الحالات الخلقية أو الوراثية للأمراض الخطيرة.
10. بالنسبة للأمراض الخطيرة، الأوبئة، المعرفة على أنها انتشار مرضٍ معدٍ على نطاق واسع في مجتمع أو منطقة ما، وهو ما يتجاوز عدد الحالات المتوقعة عادة في ذلك المجتمع أو المنطقة وتصنفها منظمة الصحة العالمية على أنها وباء.

**14. ما هي الاستثناءات الرئيسية التي تنطوي تحت تغطية الوفاة الطبيعية؟** لن تدفع مخصصات الوفاة الطبيعية بموجب شهادة التكافل نتيجة ما يلي:

1. الحرب أو الغزو أو أعمال العدو الأجنبي أو الأعمال العدائية أو العمليات شبه الحربية (سواء كانت الحرب معلنه أو غير معلنه) أو الحرب الأهلية أو العصيان أو الاضطرابات المدنية أو ما يفترض أنه يمثل درجة من أو يرقى إلى ثورة شعبية أو الحركة العسكرية أو العصيان المسلح أو التمرد أو أفعال القوة العسكرية أو انتزاع السلطة أو أي فعل يصدر عن شخص يتصرف نيابة عن أو مرتبط بأي منظمة موجهة بقوة للإطاحة بأي حكومة أو هيئة حاكمة أو التأثير عليها باستخدام القوة أو الإرهاب أو العنف.
2. إساءة استخدام العقاقير أو الكحول بخلاف استعمالها السليم المحدد من قبل ممارس طبي مؤهل قانونياً.
3. فيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة/ الإيدز (متلازمة نقص المناعة المكتسبة).
4. فيما يتعلق بموظفي قطاع الطيران (بما يشمل الطائرات المروحية أو الرحلات المؤجرة)، لن يتم دفع أي مخصصات بموجب وثيقة التأمين في حال حدوث وفاة أو عجز أو إصابة للشخص المؤمن عليه نتيجة لأي حادث متعلق بالطيران أثناء تأديته لعمله.
5. الوفاة الناجمة بشكل مباشر أو غير مباشر عن أي فعل غير قانوني أو إجرامي من قبل المشترك/ المتعامل.
6. الانتحار سواء كان المتعامل عاقلاً أو مختلاً عقلياً خلال سنة (1) واحدة من حصول المشترك/ المتعامل على وثيقة التأمين وأيضاً سنة (1) واحدة من تاريخ أي زيادة في مبلغ التأمين.
7. الاختفاء، في حال عدم إمكانية تعقب المشترك/ المتعامل أو فراره من دولة الإمارات العربية المتحدة - مع تطبيق شرط الاختفاء.
8. الإصابة الجسدية الذاتية بغض النظر عن تاريخها وسببها، أو
9. ممارسة حامل البطاقة المؤمن عليه أو اشتراكه في أي رياضة أو أنشطة خطيرة تتعلق بمحرك السيارات (بما في ذلك سباق السيارات "الرالي")، الملاكمة، الغوص/ القفز الحر بالمظلة، الهبوط بالمظلات أو الطيران الشراعي المعلق.
10. حالات مرضية سابقة لمدة سنة واحدة من تاريخ تسجيل العضو الفرد في البرنامج.

الاستثناءات المتعلقة بمخاطر الحرب السلبية: تُستثنى تغطية الحرب السلبية في الحالات التالية:

- سفر المشترك/ المتعامل إلى بلد بعد إعلان الحرب في ذلك البلد أو بعد إعلانها منطقة حرب من قبل الأمم المتحدة أو حيث توجد عمليات شبه عسكرية، كما هو موضح أدناه:

- يُقصد بمصطلح "العمليات شبه الحربية" الأعمال العدائية والعصيان والشغب والاضطرابات المدنية والحرب الأهلية والتمرد والثورة والعصيان المسلح والتآمر وأعمال القوة العسكرية أو انتزاع السلطة وإعلان الأحكام العرفية أو حالة الحصار.
- المشترك/ المتعامل كان "مشاركاً نشطاً".
- يقصد بمصطلح "مشارك نشط" الشخص المرتكب لأي من الأحداث المحددة أعلاه تحت مسمى "العمليات شبه الحربية" أو كان مقاتلاً في حرب.
- أي "هجمات إرهابية نووية وبيولوجية وكيميائية (NBC)"
- الحرب النشطة والهجمات النووية والبيولوجية والكيميائية غير مغطاة.

### 15. لدي بالأصل تغطية طبية، كيف سأستفيد من مخصصات السداد النقدي للمستشفى بموجب تغطية تكافل الحماية الائتمانية بلس من خلال بطاقتي الائتمانية؟

تدفع مخصصات السداد النقدي للمستشفى لك إلى جانب مطالبتك باستخدام التغطية الطبية.

### 16. كيف يمكنني تقديم مطالبة للاستفادة من مخصصات التكافل؟

عند حدوث أي حدث من شأنه أن يؤدي إلى أي مطالبة بموجب الحماية الائتمانية بلس، يجب على الممثل القانوني (الممثلين القانونيين) لحامل البطاقة المغطى و/ أو حامل وثيقة التأمين تقديم إشعار خطي مباشرة إلى الإمارات الإسلامي ولكن في موعد لا يتجاوز 365 يوماً من تاريخ الحدث بالنسبة للمطالبات المتعلقة بالوفاة الطبيعية/ الوفاة من جراء حادث/ العجز. يجب أن تكون فترة الإخطار لتقديم المطالبة مدتها 30 يوماً من تاريخ حدث الفقدان القسري للعمل، والأمراض الخطيرة ومخصصات السداد النقدي للمستشفى. للحصول على المساعدة في تقديم أي مطالبة بموجب وثيقة التأمين هذه، يرجى الاتصال بفريق التحصيل بالإمارات الإسلامي

البريد الإلكتروني: [AbdulnaserS@emiratesislamic.ae](mailto:AbdulnaserS@emiratesislamic.ae) و [ElhamN@emiratesislamic.ae](mailto:ElhamN@emiratesislamic.ae)

عند استلام إخطار المطالبة، ستقوم وطنية تكافل بتسجيل المطالبة وسيتابع معك فريق عمل الإمارات الإسلامي للحصول على الوثائق المطلوبة.

للاطلاع على إجراءات المطالبات التفصيلية، يرجى الرجوع إلى وثيقة الشروط والأحكام.

### 17. كيف يمكنني متابعة المطالبة بمخصصات الفقدان القسري للعمل من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، إذا كان يجب علي مغادرة البلاد مباشرة بعد فقدان وظيفتي؟

إذا لم تعد مقيماً في دولة الإمارات العربية المتحدة، ولا تزال عاطلاً عن العمل بعد إجراء المدفوعات الأولية لمدة 6 أشهر، سيتم تقديم مخصص المبلغ الإجمالي من نسبة الـ 10% المتبقية من الرصيد المستحق بعد أول دفعة لك على أساس ربع سنوي خلال الشهر السابع والعاشر للفترة المتبقية.

يرجى إخطار الإمارات الإسلامي خطياً قبل مغادرة الإمارات العربية المتحدة للمضي قدماً في إجراءات الطلب وفقاً لذلك.

### 18. ما هي إجراءات تقديم المطالبة خارج دولة الإمارات العربية المتحدة؟

سيطلب منك تقديم دليل على استمرارك عاطلاً عن العمل بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تقديم تقرير ضريبية الدخل أو تقرير سجل الضمان الاجتماعي من بلد إقامتك (مصدق وموثق من قنصلية الإمارات العربية المتحدة في ذلك البلد) إلى جانب جميع وثائق المطالبات الأخرى حسب ما هو مذكور في وثيقة الشروط والأحكام.

بمجرد الموافقة على طلبك للسداد خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، يجب عليك تقديم نموذج تفاصيل البنك مع تحملك رسوم التحويل المصرفي ذات الصلة.