

الأسئلة الأكثر تكرارًا: التعامل مع الاعتراضات المقدمة على تفاصيل المنتج / تنفيذ المطالبات على الحوادث الشخصية - برنامج "كريدت شيلد برو" المُقدم من بنك أبوظبي الأول:

الأسئلة الأكثر تكرارًا بشأن الحوادث الشخصية

تنطبق الأسئلة الأكثر تكرارًا التالي ذكرها على جميع حاملي البطاقات الائتمانية المؤهلين للتأمين التابعين لحامل الوثيقة المدرجين في البرنامج أو عملية الاشتراك في البرنامج وفقًا لما أقر به حامل الوثيقة إلى الشركة ورهناً بسداد/تحويل القسط إلى الشركة، وذلك لجميع حاملي البطاقات الائتمانية هؤلاء.

رقم المرجع للوثيقة: XXXXXXXXXXXXXXXX

1. ما هو منتج الحماية في حالة التعرض للحوادث الشخصية - برنامج "كريدت شيلد برو" المُقدم من بنك أبوظبي الأول؟

منتج الحماية في حالة التعرض للحوادث الشخصية "كريدت شيلد برو" هو عبارة عن منفعة متاحة لبطاقتك الائتمانية الصادرة عن بنك أبوظبي الأول والذي يوفر الحماية وراحة البال لك ولعائلتك، خاصة في ظل أي احتمالات أو حتى في ظل الوضع الاقتصادي الراهن.

2. ما الحالات التي يغطيها منتج "كريدت شيلد برو" المُقدم من بنك أبوظبي الأول؟

يوفر "كريدت شيلد برو" الحماية وراحة البال الكاملة إلى حاملي البطاقات من خلال تغطية الحالات التالية تأمينيًا:

1. فقدان الوظيفة/إنهاء عقد العمل قسرًا
2. الوفاة الناجمة عن حادث والعجز الكلي الدائم الناجم عن حادث ومرض
3. العجز الكلي المؤقت الناجم عن حادث ومرض
4. الأمراض الخطيرة
5. المرض العضال
6. الاستحقاق النقدي للاحتجاز في مستشفى بسبب حادث
7. المحفظة الآمنة
8. إعادة جثمان الموتى إلى الوطن

يقدم بنك أبوظبي الأول تغطية إضافية إلى جميع المشتركين في برنامج الحوادث الشخصية للوفاة الناجمة عن أسباب طبيعية، حيث يتحمل بنك أبوظبي الأول القسط الخاصة بهذه التغطية التأمينية.

3. ما هي منافع السداد المغطاة بموجب برنامج "كريدت شيلد برو" التأميني المقدم من بنك أبوظبي الأول؟

المبالغ المدفوعة	المنفعة	مبلغ التأمين: إجمالي الرصيد الائتماني المستحق الدفع على البطاقة الائتمانية المؤمن له اعتباراً من تاريخ الحدث حتى الحد الأقصى الإجمالي
100% من مبلغ التأمين رهناً بحد أقصى يبلغ 200,000/- درهم إماراتي. بالإضافة إلى مبلغ ثابت قدره 200,000/- درهم إماراتي	بالنسبة للوفاة الناجمة عن حادث والعجز الكلي الدائم الناتج عن حادث ومرض	
قسط شهري بحد أدنى (5% أو 1,000/- درهم إماراتي للخطة البلاطينية و100 درهم إماراتي للخطة الكلاسيكية والذهبية أيهما أعلى) تستحق للبنك، باستثناء أول 30 يوماً من العجز الكلي المؤقت، وذلك لفترة لا تتجاوز ثلاثة أشهر.	العجز الكلي المؤقت الناتج عن حادث ومرض	
100% من مبلغ التأمين رهناً بحد أقصى يبلغ 200,000/- درهم إماراتي	الأمراض الخطيرة	
سيكون حامل البطاقة الائتمانية الأساسي المؤمن له مستحقاً لمنفعة نقدية يومية بقيمة 100 درهم إماراتي بحد أقصى 30 يوماً لتلقي العلاج في المستشفى.	المنفعة النقدية المستحقة عن الاحتجاز في مستشفى (بسبب حادث فقط)	
10% من الرصيد المستحق في حساب البطاقة الائتمانية أو الحد الائتماني أيهما أقل، على ألا يتجاوز 4,000/- درهم إماراتي لكل شهر في فترة فقدان عمل حامل البطاقة الائتمانية الأساسي ولا تتجاوز الفترة الإجمالية لهذا التعويض 12 شهراً من تاريخ فترة فقدان العمل الفعلية. ولا يتجاوز إجمالي المبلغ المدفوع تحت أي ظروف 100% من الرصيد المستحق اعتباراً من تاريخ الحدث الذي أدى إلى المطالبة.	فقدان الوظيفة قسراً	
50% من مبلغ التأمين، رهناً بحد أقصى يبلغ 100,000/- درهم إماراتي	المرض الغضال	
الحد المنطبق على كل قسم	المحظية الآمنة	
النققات الفعلية رهناً بحد أقصى يبلغ 15,000 درهم إماراتي لكل حامل بطاقة ائتمانية أساسي مؤمن له.	إعادة جثمان الموتى إلى الوطن:	
100% من مبلغ التأمين رهناً بحد أقصى يبلغ 200,000/- درهم إماراتي. (يتحمل البنك القسط الخاص بهذه التغطية التأمينية)	الوفاة الناجمة عن أسباب طبيعية (تغطية إضافية)	

4. كم تبلغ الرسوم المنطبقة لتوفير التغطية ببرنامج "كريدت شيلد برو" المقدم من بنك أبوظبي الأول؟

يرجى الرجوع إلى البنك

5. هل تُفرض الأقساط على كشف الحساب غير المسدد الخاص بالبطاقة الائتمانية أو الرصيد الكامل المستحق على البطاقة الائتمانية؟

يرجى الرجوع إلى البنك

6. هل تسري التغطية التأمينية في جميع أنحاء العالم؟

نعم، تسري التغطية التأمينية في جميع أنحاء العالم فيما عدا تعويض فقدان الوظيفة قسراً، والأمراض الخطيرة، والمنفعة النقدية في حالة الاحتجاز في مستشفى وهي الحالات التي تقتصر على حدود الإمارات العربية المتحدة.

7. ما هو الحد العمري لبرنامج "كريدت شيلد برو" المُقدم من بنك أبوظبي الأول؟

منفعة الوفاة الناجمة عن حادث	منافع العجز	الأمراض الخطيرة/المرض الغضال	فقدان الوظيفة قسرًا
18 عامًا	18 عامًا	18 عامًا	18 عامًا
70 عامًا	65 عامًا	65 عامًا	60 عامًا

8. هل تنطبق التغطية التأمينية على كل من حاملي البطاقات الائتمانية الأساسية والتابعة؟

كلا، لا تنطبق التغطية التأمينية إلا على حاملي البطاقات الائتمانية الأساسية فقط. لا يتمتع بالتغطية التأمينية حاملو البطاقات الائتمانية التابعة أو البطاقات الائتمانية للشركات/البطاقات الائتمانية الصادرة باسم الشركة.

9. ما هي الحالات الأساسية المغطاة بموجب الأمراض الخطيرة؟

تُغطي الحالات التالية بموجب قسم الأمراض الخطيرة:

- السرطان الرئيسي
- السكتة الدماغية
- النوبة القلبية
- الجراحة التحويلية للشريان التاجي
- فشل الكلى في مرحلته النهائية
- زراعة الأعضاء الرئيسية
- التصلب المتعدد

تُستثنى الأمراض الخطيرة الناجمة عن حالات مرضية سابقة للتأمين.

تنطبق فترة انتظار قدرها 90 يومًا فيما يتعلق بمنفعة الأمراض الخطيرة.

لن تُستحق أي منافع في حالة الوفاة في غضون 30 يومًا من استيفاء متطلبات الأمراض الخطيرة.

في حالة الإصابة بنوعين من الأمراض الخطيرة في آن واحد، سيُسدّد مبلغ التأمين الإجمالي فقط.

10. ما الحالات الأساسية المغطاة في إطار الوفاة الطبيعية؟

1. ينبغي أن يستوفي حامل البطاقة معايير استحقاق التغطية التأمينية المنصوص عليها من قبل حامل الوثيقة لكي يكون حامل بطاقة ائتمانية.

2. ينبغي أن يكون عمر حامل البطاقة الائتمانية ضمن حدود المعايير العمرية المحددة في الجدول الخاص بهذه الوثيقة.
3. ينبغي أن يكون حامل البطاقة مقيماً في الإمارات العربية المتحدة في وقت الاشتراك في الخطة.
4. ينبغي أن يمارس حامل البطاقة وظيفته بصورة فعالة.

11. هل يمكنني الاستفادة من المنافع المُقدمة بموجب تغطية فقدان الوظيفة؟

في حالة فقدان الوظيفة (فقدان الوظيفة قسراً) تُدفع المنافع فقط إذا كان تاريخ الحدث بعد 90 يوماً من تاريخ الاشتراك في عرض التأمين، مع مراعاة ما يلي:

1. ينبغي أن تكون موظفاً بدوام كامل ودائم ولديك عقد عمل لا يقل عن عامين وتكون قد أكملت ستة أشهر مع جهة العمل نفسه ليحق لك التقدم بمطالبة بموجب هذه المنفعة.
2. يمكن تقديم المطالبات في غضون 60 يوماً من الحدث، حيث يكون تاريخ الحدث الخاص بفقدان الوظيفة قسراً هو تاريخ الإخطار بإنهاء عقد العمل خطياً.
3. لا تُدفع أي منافع في أثناء فترة الإشعار.
4. في حالة تغيير جهة العمل / المهنة من قبل حامل البطاقة المؤمن له، ستبدأ فترة الانتظار من تاريخ بدء الوظيفة/المهنة الجديدة.

13. هل يتمتع مواطنو الإمارات العربية المتحدة بتغطية تأمينية بموجب هذه الوثيقة؟

تصلح وثيقة التأمين لجميع مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة والمغتربين، إلا أن تغطية فقدان الوظيفة قسراً لا تنطبق إلا على المغتربين فقط.

14. ما هي الاستثناءات الرئيسية الأخرى بموجب تغطية فقدان الوظيفة قسراً؟

1. العمل لحسابه الخاص.
2. بالنسبة لحاملي البطاقات المقيمين/العاملين داخل الإمارات العربية المتحدة بناء على تأشيرات على كفالة الزوج/الزوجة.
3. عندما يكون الشخص المؤمن له على علم بتاريخ إنهاء العمل في تاريخ سريان الوثيقة أو قبله.
4. فقدان العمل نتيجة لما يلي
 - أ. سوء السلوك
 - ب. رفض تلقّي الأوامر من رؤساء العمل
 - ج. الإدانة الجنائية
 - د. عدم الأمانة أو التصرفات الاحتيالية
 - هـ. عدم أداء الواجبات الوظيفية أو التقصير في أدائها
 - و. حقوق جهة العمل في هذا الإطار بموجب المادة 120 من قانون العمل الإماراتي.
 - ز. الفترة التي يجري فيها استلام مبلغ من جهة العمل بدلاً من العمل في أثناء فترة الإشعار بإنهاء الخدمة
5. إنهاء عقد العمل نظراً لتقاعد الشخص المؤمن له اختياريًا.
6. الانتهاء الطبيعى لعقد عمل محدد المدة أو عقد عمل مؤقت.
7. العمل لحسابه الخاص

8. أي توجه طبقاً لتعليمات حكومة الإمارات العربية المتحدة نحو التوطين "التوظيف الوطني"
9. التوظيف بناءً على عقد عمل ثابت لأقل من عامين (2) أو الوظيفة بدوام جزئي أو الوظيفة المؤقتة
10. التاريخ السابق لنهاية عقد العمل أو تاريخ التقاعد بـ 6 أشهر
11. المواطنين الإماراتيين المستفيدين من الدعم الحكومي المحلي

للاطلاع على قائمة الاستثناءات التفصيلية، يرجى الاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة ببرنامج "كريدت شيلد برو" المُقدم من بنك أبوظبي الأول في الرابط التالي: www.bankfab.com/www.dubaifirst.com

15. أتمتع بتأمين صحي، كيف تكون منفعة الاستحقاق النقدي عند الاحتجاز في مستشفى مفيداً بالنسبة لي؟

تُمدد لك منافع الاستحقاق النقدي للاحتجاز في مستشفى نتيجة التعرض لحادث إضافة إلى التعويضات التي يمكنك المطالبة بها بموجب التأمين الصحي الخاص بك.

16. ما هي الاستثناءات الرئيسية بموجب منفعة العلاج في المستشفى؟

1. الاحتجاز في مستشفى نتيجة المرض أو السقم.
2. أي فحوصات طبية روتينية أو موصوفة.
3. الختان أو التجميل أو العلاجات التجميلية من أي نوع أو جراحة تغيير الجنس أو الجراحة التجميلية (ما لم تكن هذه الجراحة التجميلية لازمة بغرض علاج الأمراض أو إصابة الجسدية الناجمة عن حادث كنتيجة مباشرة للحادث المؤمن له وتجرى في غضون 6 أشهر من هذا الحادث).
4. علاج الأسنان أو جراحة الأسنان من أي نوع ما لم تكن لازمة بسبب إصابة جسدية ناجمة عن حادث.

17. ما هي الاستثناءات الرئيسية بموجب تغطية الوفاة نتيجة حادث، والعجز الكلي الدائم، والعجز الكلي المؤقت في عرض التأمين المائل؟

1. الإصابة البدنية الناجمة عن إيذاء النفس بصرف النظر عن تاريخها وسببها.
2. الوقوع تحت تأثير العقاقير باستثناء ما يكون وفقاً لتوجيهات ممارس طبي مُسجل.
3. "العمليات شبه الحربية" تعني الأعمال العدائية أو التمرد أو الإخلال بالأمن أو الاضطرابات المدنية أو الحرب الأهلية أو الثورة أو الانقلاب أو الانتفاضة أو التآمر أو السلطة العسكرية أو اغتصاب السلطة أو فرض القوة العسكرية أو حالة الحصار.
4. تعرض الجسم، سواء اختياريًا أم لا، إلى طاقة نووية أو نشاط إشعاعي في الحرب أو العمليات شبه الحربية أو في أثناء السلم؛ أو الخدمة العسكرية في القوات المسلحة أو قوات الأمن في أي دولة أو لدى أي سلطة؛ ورغم ذلك، إذا توفي حامل البطاقة المؤمن له الذي يعمل كشرطي أو فرد في القوات المسلحة أثناء أدائه واجبه اليومي أو تعرض لعجز كلي دائم، ولن يتم سداد أي منفعة لأفراد الشرطة أو القوات المسلحة إذا كانت المطالبة ناجمة عن أي من الأحداث التالية: الحرب الأهلية، الحرب، الغزو أو العمليات شبه الحربية، العدوان الأجنبي، أو الأعمال العدائية، أو الثورة، أو الانتفاضة، أو الشغب، أو الإضراب، أو الاضطرابات المدنية، أو الجموح، أو التمرد، أو العصيان المسلح، أو الأعمال الإرهابية، أو أي نوع من التدريبات أو الممارسات أو التكاليف التي تتضمن استخدام الذخيرة أو المتفجرات أيًا كان نوعها.

5. مطالبات العجز المرتبطة الاضطرابات العصبية والعقلية أو الناجمة عنها.

18. ما هي الاستثناءات الرئيسية بموجب المحفظة الآمنة في عرض التأمين المائل؟

- حالات فقدان بطاقات الائتمان التي لم تُبلغ بها الشركة المُصدرة لها خلال 48 ساعة من اكتشاف فقدانها أو سرقتها.
- فقدان الناتج عن استخدام بطاقة ائتمان أصلية من قبل شخص مُصرح له باستخدام توقيعه الخاص بنية الاحتيال.
- حالات فقدان الناجمة عن الاستخدام غير المصرح به للبطاقة الائتمانية من قبل أحد الأقارب.
- أي مسؤولية قانونية أياً كانت طبيعتها.
- أي حالة فقدان لم تُكتشف في أثناء فترة التغطية التأمينية.
- أي معاملات عبر الإنترنت عقب وقوع الحدث الذي يثير المطالبة بموجب تأمين المحفظة الآمنة.

19. ما الذي يتعين عمله لإلغاء برنامج "كريدت شيلد برو" المُقدم من بنك أبوظبي الأول؟

يرجى الرجوع إلى البنك

20. هل يمكن للبنك إنهاء خطة "كريدت شيلد برو" النشطة المُقدمة من بنك أبوظبي الأول؟

- نعم، يمكن للبنك إنهاء خطة "كريدت شيلد برو" النشطة المُقدمة من بنك أبوظبي الأول في الحالات التالية:
- عدم سداد القسط في موعد استحقاقه أو انتهاء صلاحية التغطية.
 - وصول حامل البطاقة المؤمن له إلى الحد الأقصى للسّن المُحدد في الجدول الخاص بهذه الوثيقة.
 - إنهاء تسهيل البطاقة الائتمانية.
 - سداد منفعة الوفاة / العجز الكلي الدائم / الأمراض الخطيرة.
 - إلغاء المنافع المستحقة بموجب هذه الوثيقة من قبل حامل الوثيقة أو حامل البطاقة المؤمن له في أي وقت وفقاً لأحكام الوثيقة وشروطها.
 - إلغاء تسهيل البطاقة الائتمانية لحامل البطاقة المؤمن له.
 - تعثر حامل البطاقة المؤمن له عن السداد.

21. ما هي التفاصيل والمستندات الرئيسية المطلوبة لتقديم مطالبة؟

الاستثناءات الرئيسية	جميع المستندات المطلوبة	مدة الانتظار	فترة الإخطار لتقديم المطالبة	
يرجى الاطلاع على القسم التالي: قائمة الاستثناءات - تعويضات الوفاة الناجمة عن حادث وتعويضات العجز بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	يرجى الاطلاع على القسم التالي: كيفية تقديم مطالبة - إجراءات مطالبات الوفاة والعجز بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	عدم وجود مدة انتظار	90 في غضون يوماً	منافع الوفاة الناجمة عن حادث والعجز الناجم عن حادث / مرض
يرجى الاطلاع على القسم التالي: قائمة الاستثناءات - تعويض فقدان الوظيفة قسراً بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	يرجى الاطلاع على القسم التالي: كيفية تقديم مطالبة - إجراءات مطالبات فقدان الوظيفة قسراً بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	90 يوماً من تاريخ بدء التغطية	60 في غضون يوماً	تغطية فقدان الوظيفة (فقدان الوظيفة قسراً)
يرجى الاطلاع على القسم التالي: قائمة الاستثناءات الأمراض الخطيرة/المرض العضال بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	يرجى الاطلاع على القسم التالي: إجراءات تقديم مطالبات الأمراض الخطيرة/المرض العضال بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	90 يوماً من تاريخ بدء التغطية	90 في غضون يوماً	الأمراض الخطيرة/المرض العضال
يرجى الاطلاع على القسم التالي: استثناءات قسم المحفظة الأمانة بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	يرجى الاطلاع على القسم التالي: إجراءات مطالبات المحفظة الأمانة بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	عدم وجود مدة انتظار	48 في غضون ساعة	المحفظة الأمانة
يرجى الاطلاع على القسم التالي: استثناءات منفعة العلاج في المستشفى بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	يرجى الاطلاع على القسم التالي: كيفية تقديم مطالبات منفعة العلاج في المستشفى بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	عدم وجود مدة انتظار	90 في غضون يوماً	الاحتجاز في المستشفى بسبب التعرض لحادث
يرجى الاطلاع على القسم التالي: كيفية تقديم مطالبة - استثناءات الوفاة والعجز بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	يرجى الاطلاع على القسم التالي: كيفية تقديم مطالبة - إجراءات مطالبات الوفاة والعجز بموجب شروط وأحكام الحوادث الشخصية	لا يوجد فترة انتظار	90 في غضون يوماً	التغطية التأمينية للوفاة الطبيعية

22. كيف يمكنني تقديم مطالبة للاستفادة من التأمين؟

- عند وقوع حدث ينشأ عنه مطالبة بالتعويض بموجب هذه الوثيقة، يتعين على حامل الوثيقة توجيه إخطاراً خطياً على الفور إلى الشركة في موعد أقصاه 90 يوماً من تاريخ الحدث.
- تُدار عملية الإبلاغ عن المطالبات بموجب وثائق التأمين "كريدت لايف" الصادرة من بنك أبوظبي الأول مركزياً من خلال فريق العمل التالي التابع لبنك أبوظبي الأول:
الأستاذة/ شيراليا موهان
مدير أول - قسم التأمين، بنك أبوظبي الأول
بريد إلكتروني: Chitraloka.Mohan@bankfab.com
من المقرر تفعيل رابط نموذج استمارة المطالبة

23. كيف يمكنني التقدم بمطالبة بموجب تعويض فقدان الوظيفة قسرًا من خارج الإمارات العربية المتحدة إذا اضطررت لمغادرة البلاد على الفور بعد فقدان وظيفتي؟

يمكن للعضو أن يقدم مطالبة فقدان الوظيفة قسرًا حتى ولو غادر الإمارات العربية المتحدة وظل بدون العمل طوال الفترة المتبقية من التغطية التأمينية شريطة ما يلي:

- بالنسبة للأشهر الثلاثة الأولى من فترة فقدان العمل، قبول الإقرار الذاتي بصفته دليلاً في وجود العضو خارج البلاد.
- بعد هذه الفترة، يتعين تقديم دليل أقوى (مثل وثائق الضمان الاجتماعي أو وثائق مالية) نحتاج إلى الحصول على جميع الأدلة الضرورية لتقديمها إلى الشركة أينما تطلب ذلك لإثبات حالة فقدان العمل.

لمزيد من التفاصيل حول الشروط والأحكام والاستثناءات المنطبقة بموجب هذه الوثيقة، يرجى زيارة الرابط:

www.bankfab.com/www.dubaifirst.com