

FAQS- Everyday Cashback Program

About the Program

1. What is the Everyday Cashback Program?

Everyday Cashback program allows you to earn cashback on your everyday purchases with personalized cashback offers, so you can truly add value to your savings.

2. Do I need to enrol and/or activate the program? Is it free?

Yes, you will be prompted to enrol for **Everyday Cashback** and once you consent, you will be able to view all your personalized offers. It is free.

3. Do I need coupon codes to avail the offers?

No coupon codes are needed. Cashback will be credited directly into your account (if you've used Debit Card) or Credit Card, if you've used the latter. Cashback will flow automatically back into the eligible card.

4. In terms of offers, how is my experience personalized?

Mashreq engages with a third-party service provider and its associates to understand your shopping preferences. All your personal information is processed in accordance with [Mashreq's Privacy Notice](#) and applicable data protection laws stated in it.

Card Usage & Linking

5. Can I use both my Debit or Credit card to earn cashback?

Yes, the **Everyday Cashback** program is available for one or more Mashreq Debit and/or Credit Cards. Cashback will be applied only to eligible purchases made using the linked card(s).

6. Do I have to link my Mashreq card(s) to the program?

No, your active Mashreq card(s) will automatically be linked when you enrol, and cashback will automatically be credited into linked Debit Card and/or Credit card with which the purchase was made. However, if your card appears as 'unlinked' you may need to manually link it, by clicking 'Add Card' under 'My Cards' within Everyday Cashback.

7. Will I learn cashback if I use Apple Pay, Samsung Pay, or Google Pay with my linked card?

Yes, cashback will also apply to transactions made via digital wallets.

Offers

8. Where can I find my offers?

Once you log into your Mashreq Mobile app, you will find a "Rewards" icon at the bottom of app screen. When you click on it, you will be directed to a Rewards dashboard where you can see all types of rewards. Click on "Everyday Cashback" to view all your personalized offers.

9. Why did my friend receive different offers to me?

Offers are personalised to you, this means from time to time, you might get different offers to your friends and family.

10. How many times can I redeem an offer?

It depends on the merchant offer – please check the merchant offer terms and conditions in the Mashreq mobile app.

11. Can I get cashback when I shop in-store or is the offer only available online?

It depends on the terms stated in the offer which you can find in the Mashreq mobile app. Offers can be in-store and online, and domestic as well as international.

12. How frequently can I see new offers? Will I get notified when you offers get added?

You are likely to see new offers every 2 weeks or so. Mashreq will communicate about new offers from time to time via your preferred communication channels. However, we recommend you log into your Mashreq mobile app to stay updated on the latest offers.

13. Do offers expire, and how will I know when an offer is about to expire?

Yes, all offers have an expiry date. You can view the expiry date within the offer terms and conditions in the Mashreq Mobile app.

Cashback & related definitions

14. Where can I see the cashback, I've earned?

If you are eligible for cashback, you will be able to see the cashback you have in your Mashreq Mobile app. Upon login, tap Rewards, followed by Everyday Cashback and click on cashback statement.

15. I can see some cashback amount marked as 'pending cashback', what does this mean?

You'll see the eligible cashback in '*pending*' state, within 5 working days from your purchase date. This '*pending*' state will move to '*credited*', usually within 35 days from the purchase date (if you haven't returned the item).

16. How can I redeem my cashback?

There is no action needed from your end. Cashback will automatically be credited (usually after 35 days from the purchase date, if you haven't returned the item). Cashback will be credited directly onto the card used for the offer. If you've shopped with your debit card, cashback will come into your account and likewise, if you've shopped with your credit card, cashback will be credited back to your credit card.

17. How can I ensure I earn cashback?

Make sure that your purchase meets the terms of the offer, for example, that you make the purchase within any offer dates or that you meet any minimum spend requirement. Also, ensure the card you use to make purchases is linked to the Everyday Cashback Program.

18. How long will it take to see the amount I've earned as Cashback account?

Usually, it takes up to five working days from the date of eligible purchase for the amount to appear in your 'pending' cashback balance.

19. Will I still get cashback if I use an e-gift card or promo code on the retailer website?

Yes, but you'll only get your Cashbacks on the amount you spent using your linked Mashreq card and only if you meet the offer terms. If you use another promo code, voucher, e-gift code, cash or another bank's card, you won't get cashback on that amount.

For example, for an AED 100 item, if you pay AED 50 towards an offer using your linked card and an additional AED 50 using cash, you'll only earn cashback on the AED 50 you paid with your Mashreq card.

20. Will I still get my Cashback if my purchase transaction is refunded at the retailer?

No. If some or all your purchase transaction is refunded, you won't get cashback on the refunded amount.

21. Will I still get cashback if my transaction is partially refunded?

When a transaction is partially refunded, we first reverse the cashback earned on the original purchase and then recalculate it based on the new net

amount (original amount minus the refund). This means cashback may not always be awarded again, for example, if the adjusted transaction amount no longer meets the minimum spend threshold required for the offer.

22. What happens if I make a split payment using two Mashreq cards—will I earn cashback on both?

Yes, each eligible Mashreq card will independently earn cashback based on the amount paid with that card. Example: If you split a AED 500 bill into AED 300 on Card A and AED 200 on Card B, you will earn cashback on both cards, calculated separately.

23. How will the Cashback show on my account statement?

Your cashback will show as a credit with the descriptor ' **Everyday Cashback Program** ' on your linked Mashreq Card statement.

Need more Help?

24. I am unable to see my cashback. What should I do?

Usually, it takes up to five working days from the date of eligible purchase for the amount to appear in your 'pending' cashback balance. However, if you are still not able to see cashback in your cashback statement, you can request for help by clicking [here](#) and filling out a form. You will receive a reference number for the same.

25. I believe the cashback I've received is incorrect. It should be more as per the offer terms.

If you are not in alignment with the cashback you've received in your cashback statement, you can request for help by clicking [here](#) and filling out a form. You will receive a reference number for the same.

26. I have raised a query by filling out a form on the Mashreq Mobile app yesterday. I did not get any call back.

You will not receive a call back. To serve you better, a response to your query will be provided in your Mashreq app itself within 5 working days.

27. I have raised my cashback queries on the help form. When and how can I get a response? Do I need to call on your customer care hotline?

No, you need not call on the Mashreq hotline. A response to your query will be provided in your Mashreq app itself within 5 working days. Your query will be in either of the following states a) Accepted b) In review 3) Declined 4) Closed

- a) **Accepted:** Your query has been assessed and confirmed to meet the eligibility criteria. Your case will now move forward for resolution
- b) **In Review:** Your claim is currently under review, and updates will be provided once complete
- c) **Declined:** Your claim or query has been checked and rejected. Reasons may include: the card was not eligible, the transaction did not meet offer T&Cs, or the cashback was already processed correctly.
- d) **Closed:** Your help ticket is now closed, as the final outcome has been provided.

28. Where can I see my past queries?

You can view all your past queries [here](#) along with their respective reference number.

29. It has been several days since I sent out a query for support. Why is the resolution taking so long?

While we endeavour to response to your query 5 working days, please note that in instances where Mashreq is required to request feedback from the retailer to answer your query, it can take up to an additional 25 days for a resolution to be found. You will be notified within 10 working days of your query, if this is needed.

30. Is there a window period within which I can raise a query to claim my missing cashback?

Yes, you can raise a query on your cashback until 90 days from the purchase transaction date. Also, you cannot raise a query within first 5 working days

from the transaction date.

31. Can I un-enrol from this program?

Yes, you can un-enrol by clicking [**here**](#). However, opting out will end your eligibility for future offers and may result in forfeiture of uncredited cashback.

32. What should I do if I accidentally un-enrol from the program—can I rejoin?

You can always re-enrol. Upon login, tap Rewards, followed by Everyday Cashback and re-join to enjoy your personalized offers.

لمحة عامة عن البرنامج

1. ما هو برنامج الاسترداد النقدي اليومي؟

يمكنك برنامج الاسترداد النقدي اليومي فرصة الحصول على استرداد نقدي على مشترياتك اليومية من خلال عروض الاسترداد النقدي المخططة، بحيث تتمكن من إضافة قيمة فعلية إلى مدخراتك.

2. هل سأحتاج إلى التسجيل و/أو تفعيل البرنامج؟ هل هو مجاني؟

نعم، سيطلب منك التسجيل في برنامج الاسترداد النقدي اليومي وحالما تقدم موافقتك سوف تتمكن من مشاهدة كافة العروض المصممة خصيصاً لك، إنه مجاني تماماً.

3. هل أحتاج رموز قسائم ترويجية للاستفادة من العروض؟

لا حاجة لاستخدام رموز ترويجية. وسينم تحويل الاسترداد النقدي مباشرة إلى حسابك (في حال استخدمت بطاقة الخصم) أو البطاقة الائتمانية في حال كنت قد استخدمت هذه الأخيرة. سوف يتم تحويل الاسترداد النقدي تلقائياً إلى البطاقة المؤهلة.

4. كيف سيتم تخصيص العروض حسبما يناسبني؟

يتعامل المشرق مع مورد خدمة طرف ثالث وشركائه لتفهم ودراسة تفضيلات التسوق الخاصة بك. حيث تتم معالجة كافة معلوماتك الشخصية وفقاً لإشعار الخصوصية في بنك المشرق وقوانين حماية البيانات النافذة المفعول المنصوص عليها فيه.

استخدام وربط البطاقة

5. هل يمكنني استخدام كل من بطاقة الخصم أو البطاقة الائتمانية الخاصة بي للحصول على الاسترداد النقدي؟

نعم، إن برنامج الاسترداد النقدي اليومي متاح لبطاقة خصم و/أو بطاقة ائتمانية واحدة أو أكثر من بطاقات المشرق. ويتم تطبيق الاسترداد النقدي فقط على المشتريات المؤهلة التي تتم باستخدام البطاقة (البطاقات) المرتبطة.

6. هل يجب علي ربط بطاقة (بطاقات) المشرق الخاصة بي بالبرنامج؟

لا، سيتم ربط بطاقة (بطاقات) المشرق الفعالة تلقائياً عند التسجيل، وتتم إضافة الاسترداد النقدي تلقائياً إلى بطاقة الخصم و/أو البطاقة الائتمانية المرتبطة المستخدمة في الشراء. ومع ذلك، في حال ظهرت بطاقتك على أنها "غير مرتبطة" فقد يتوجب عليك ربطها يدوياً من خلال الضغط على خيار "إضافة بطاقة" في قسم "بطاقتي" ضمن برنامج الاسترداد النقدي اليومي.

7. هل سأحصل على الاسترداد النقدي في حال كنت استخدم محافظ Apple Pay أو Samsung Pay أو Google Pay مع البطاقة المرتبطة؟

نعم، يتم تطبيق الاسترداد النقدي كذلك على المعاملات التي تتم من خلال المحافظ الرقمية.

العروض

8. أين يمكنني الاطلاع على العروض المخصصة لي؟

حالما تقوم بتسجيل الدخول إلى تطبيق المشرق موبايل، سوف تجد رمز "المكافآت" في أسفل شاشة التطبيق. اضغط عليها وسيتم توجيهك إلى لوحة معلومات المكافآت حيث يمكنك مشاهدة كافة أنواع المكافآت. اضغط على "الاسترداد النقدي اليومي" لمشاهدة كافة عروضك المخصصة.

9. لماذا يحصل حديقي على عروض مختلفة عن العروض المخصصة لي؟

إن العروض مصممة خصيصاً لك، وذلك يعني أنك قد تحصل من وقت لآخر، على عروض مختلفة عن عروض أصدقائك وأفراد عائلتك.

10. كم مرة يمكنني استخدام العرض؟

يعتمد ذلك على شروط عرض التاجر- يرجى الاطلاع على شروط وأحكام عرض التاجر في تطبيق المشرق موبايل.

11. هل يمكنني الحصول على الاسترداد النقدي عندما أتسوق من المتجر أم أن العرض متاح فقط عبر الإنترنت؟

يعتمد ذلك على الشروط المحددة في العرض والتي يمكنك الاطلاع عليها في تطبيق المشرق موبايل. وقد تكون بعض العروض متاحة في المتجر وبعضها عبر الإنترنت وقد تكون محلية أو دولية.

12. كم مرة يمكنني رؤية العروض الجديدة؟ وهل سيتم تقديم إشعار لي عند إضافة عروض جديدة؟

من المحتمل أن تشاهد عروضاً جديدة كل أسبوعين أو ما يقارب ذلك. سيتواصل المشرق معك لإشعارك بالعروض الجديدة من وقت لآخر عبر قنوات الاتصال المفضلة لديك. ومع ذلك، فإننا ننصح بتسجيل الدخول إلى تطبيق المشرق موبايل للبقاء على اطلاع حول أحدث العروض.

13. هل تنتهي صلاحية العروض، وكيف سأعرف موعد انتهاء صلاحية العرض؟

نعم، كافة العروض لها تاريخ انتهاء صلاحية. ويمكنك الاطلاع على تاريخ انتهاء الصلاحية ضمن شروط وأحكام العرض في تطبيق المشرق موبايل.

14. أين يمكنني الاطلاع على مبلغ الاسترداد النقدي الذي حصلت عليه؟

في حال كنت مؤهلاً للحصول على استرداد نقدي، فيمكنك مشاهدة الاسترداد النقدي الذي حصلت عليه في تطبيق المشرق موبايل. عند تسجيل الدخول، اضغط على المكافآت ومن ثم الاسترداد النقدي اليومي ثم اضغط على كشف الاسترداد النقدي.

15. لقد لاحظت أن بعض مبالغ الاسترداد النقدي مسجلة كـ 'استرداد نقدي معلق'، فماذا يعني ذلك؟

يظهر الاسترداد النقدي المؤهل بحالة "تعليق أو قيد الانتظار" خلال 5 أيام عمل من تاريخ الشراء. ومن ثم يتم تحويل هذه الحالة إلى "معتمد"، ويتم ذلك عادة خلال 35 يوماً من تاريخ الشراء (في حال لم تقم بإرجاع المنتج).

16. كيف يمكنني الحصول على الاسترداد النقدي الخاص بي؟

لا حاجة لاتخاذ أي إجراء من قبلك. ستتم إضافة الاسترداد النقدي تلقائياً (عادة بعد 35 يوماً من تاريخ الشراء، في حال لم تقم بإرجاع المنتج). حيث تتم إضافة الاسترداد النقدي مباشرة إلى البطاقة المستخدمة في العرض. وفي حال قمت بالتسوق باستخدام بطاقة الخصم الخاصة بك، فستتم إضافة الاسترداد النقدي إلى حسابك، وبشكل مماثل، في حال قمت بالتسوق باستخدام البطاقة الائتمانية الخاصة بك، فستتم إعادة الاسترداد النقدي إلى البطاقة الائتمانية الخاصة بك.

17. كيف يمكنني ضمان الحصول على الاسترداد النقدي؟

يجب التأكد من أن عملية الشراء تحقق شروط العرض، على سبيل المثال، القيام بالشراء في أي من تواريخ العرض الترويجي أو تحقيق أي حد أدنى من متطلبات الإنفاق. كما يجب عليك التأكد كذلك أن البطاقة التي تستخدمها لإجراء عمليات الشراء مرتبطة ببرنامج الاسترداد النقدي اليومي.

18. ما هو الوقت اللازم لمشاهدة المبلغ الذي حصلت عليه في حساب الاسترداد النقدي؟

عادة يستغرق الأمر ما يصل إلى خمسة أيام عمل من تاريخ الشراء المؤهل لظهور المبلغ في رصيد الاسترداد النقدي "المعلق" الخاص بك.

19. هل يمكنني الحصول على الاسترداد النقدي في حال كنت استخدم بطاقة هدية الإلكترونية أو رمز ترويجي على موقع لمتاجر التجزئة؟

نعم، إلا أنك سوف تحصل فقط على استرداد نقدي عن المبلغ الذي أنفقته باستخدام بطاقة المشرق المرتبطة الخاصة بك وذلك فقط في حال كنت تستوفي شروط العرض. أما إذا كنت تستخدم رمزاً ترويجياً آخر أو قسيمة أو رمز هدية إلكترونية أو كنت تدفع نقداً أو باستخدام بطاقة بنك آخر، فإنك لن تحصل على استرداد نقدي على هذا المبلغ.

على سبيل المثال، بالنسبة لمنتج بقيمة 100 درهماً في حال دفعت 50 درهماً في مقابل عرض باستخدام بطاقتك المرتبطة ودفعت مبلغ 50 درهماً إضافياً باستخدام النقد، فإنك سوف تحصل فقط على استرداد نقدي عن الـ 50 درهماً التي دفعتها باستخدام بطاقة المشرق الخاصة بك.

20. هل ما زلت أحصل على استرداد نقدي في حال تم استرداد معاملة الشراء الخاصة بي لدى بائع التجزئة؟

لا. في حال تم استرداد مبلغ معاملات الشراء الخاصة بك جزئياً أو كلياً، فإنك لن تحصل على استرداد نقدي عن الجزء المسترد.

21. هل ما زلت أحصل على استرداد نقدي إذا تم استرداد قيمة معاملي جزئياً؟

عندما يتم استرداد المعاملة جزئياً، فإننا نقوم أولاً بإلغاء الاسترداد النقدي المكتسب على عملية الشراء الأصلية ثم نقوم بإعادة حسابه اعتماداً على المبلغ الصافي الجديد (المبلغ الأصلي مطروحاً منه المبلغ المسترد). بما يعني أنه قد لا يتم دائماً منح الاسترداد النقدي من جديد، على سبيل المثال، في حال لم يعد مبلغ المعاملة المعدل يستوفي الحد الأدنى للإنفاق المطلوب للعرض.

22. ما الذي سيحدث إذا قمت بإجراء دفعة مقسمة باستخدام بطاقتين من المشرق - هل سأحصل على استرداد نقدي على كلا البطاقتين؟

نعم، سوف تحصل كل بطاقة من بطاقات المشرق المؤهلة على استرداد نقدي مستقل اعتماداً على المبلغ المدفوع بهذه البطاقة. على سبيل المثال: إذا قسمت فاتورة بقيمة 500 درهماً إلى 300 درهماً على البطاقة (أ) و 200 درهماً على البطاقة (ب)، فستحصل على استرداد نقدي على كلتا البطاقتين، يتم حسابه بشكل منفصل.

23. كيف سيظهر الاسترداد النقدي في كشف حسابي؟

يتم عرض الاسترداد النقدي الخاص بك كرصيد في برنامج الاسترداد النقدي اليومي على كشف حساب بطاقة المشرق المرتبط.

هل تحتاج إلى أي مساعدة إضافية؟

24. لا يمكنني رؤية الاسترداد النقدي الخاص بي. ماذا علي أن أفعل؟

عادةً يستغرق الأمر ما يصل إلى خمسة أيام عمل من تاريخ الشراء المؤهل لظهور مبلغ في رصيد الاسترداد النقدي "المعلق" الخاص بك. وبطبيعة الحال، في حال كنت غير قادر على رؤية الاسترداد النقدي في كشف الاسترداد النقدي الخاص بك، يمكنك طلب المساعدة من خلال الضغط [هنا](#) وتعبئة نموذج وسوف تستلم رقم مرجعي بخصوص ذلك.

25. أعتقد أن الاسترداد النقدي الذي حصلت عليه غير صحيح. ويجب أن يكون بمبلغ أكبر وفقاً لشروط العرض.

في حال كنت غير راضٍ عن مبلغ الاسترداد النقدي الذي حصلت عليه في كشف الاسترداد النقدي الخاص بك، يمكنك طلب المساعدة من خلال الضغط [هنا](#) وتعبئة نموذج وسوف تستلم رقم مرجعي بخصوص ذلك.

26. لقد قمت بتقديم استفسار من خلال تعبئة نموذج على تطبيق المشرق موبايل بالأمس. لكنني لم أحصل على أي رد بهذا الشأن.

إنك لن تتلقى مكالمة بالرد. ولخدمتك بشكل أفضل، سوف يتم تقديم رد على استفسارك في تطبيق المشرق موبايل خلال 5 أيام عمل.

27. لقد قمت بتقديم استفساراتي حول الاسترداد النقدي على نموذج المساعدة. متى وكيف يمكنني الحصول على رد؟ وهل أحتاج إلى الاتصال بالخط الساخن لخدمة العملاء؟

لن تحتاج إلى الاتصال على الخط الساخن في المشرق. وسيتم تقديم رد على استفسارك في تطبيق المشرق موبايل خلال 5 أيام عمل. وسيكون استفسارك ضمن أي من الحالات التالية:

(أ) مقبول (ب) قيد المراجعة (ج) مرفوض (د) مغلق.

(أ) **مقبول:** لقد تم التقييم والتأكيد أن استفسارك يحقق معايير الأهلية. وسيتم رفع حالتك الآن إلى المرحلة التالية لإيجاد الحل.

(ب) **قيد المراجعة:** إن مطالبتك قيد المراجعة حالياً، وسيتم تقديم أي تحديثات حالما تصبح مكتملة.

(ج) **مرفوض:** لقد تم التحقق من المطالبة أو الاستعلام الخاص بك ورفضه. قد تشمل الأسباب ما يلي: لم تكن البطاقة مؤهلة أو أن المعاملة لم تستوف شروط وأحكام العرض أو أنه تمت معالجة الاسترداد النقدي فعلياً بشكل صحيح.

(د) **مغلق:** لقد أصبحت بطاقة المساعدة الخاصة بك مغلقة الآن، حيث تم تقديم النتيجة النهائية.

28. أين يمكنني الاطلاع على استفساراتي السابقة؟

يمكنك عرض كافة استفساراتك السابقة [هنا](#) مع الرقم المرجعي الخاص بكل منها.

29. لقد انقضت عدة أيام منذ أن أرسلت استعلاماً للحصول على الدعم. لماذا يستغرق اتخاذ القرار وقتاً طويلاً؟

في حين أننا نسعى للرد على استفسارك خلال 5 أيام عمل، إلا أنه يرجى ملاحظة أنه في الحالات التي يطلب فيها من المشرق تقديم ملاحظات من بائع التجزئة للإجابة على استفسارك، فقد يستغرق الأمر ما يصل إلى 25 يوماً إضافياً إلى أن يتم الوصول إلى حل. وسيتم إعلامك خلال 10 أيام عمل من تاريخ تقديم الاستفسار الخاص بك، في حال كان ذلك مطلوباً.

30. هل هناك فترة محددة يمكنني خلالها تقديم استفسار للمطالبة بالاسترداد النقدي؟

يمكنك تقديم استفسار عن الاسترداد النقدي الخاص بك لغاية 90 يوماً من تاريخ معاملة الشراء. كذلك، لا يمكنك تقديم استفسار خلال أول 5 أيام عمل من تاريخ المعاملة.

31. هل يمكنني إلغاء الاشتراك في هذا البرنامج؟

نعم، يمكنك إلغاء الاشتراك من خلال الضغط [هنا](#). ومع ذلك، سيؤدي إلغاء الاشتراك إلى إنهاء أهليتك للمشاركة في العروض المستقبلية وقد يؤدي إلى مطاردة الاسترداد النقدي غير المعتمد.

32. ماذا يجب علي القيام به في حال قمت بإلغاء التسجيل عن طريق الخطأ من البرنامج - هل يمكنني الانضمام من جديد؟

يمكنك دوماً إعادة الاشتراك في البرنامج. عند تسجيل الدخول، اضغط على "المكافآت" ومن ثم اضغط على برنامج "الاسترداد النقدي اليومي" وانضم من جديد للاستمتاع بعروضك المخصصة.