

بيان الحقائق الأساسية

زينة للمدفوعات ش.ذ.م.م
شركة مرخصة أصولاً ومعتمدة من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
الرقم التعريفي: 05.01.01.009.2024.02

تاريخ الإصدار: 29 يناير 2025

ملاحظة مهمة: تلخّص هذه الوثيقة الميزات والرسوم والمخاطر الرئيسية في منظومة شركة زينة، وقد قُسمت إلى ثلاثة أقسام: حساب زينة شخصي، وباقات زينة المدفوعة، وحساب زينة أعمال. تُقرأ هذه الوثيقة جنباً إلى جنب مع [الأحكام والشروط العامة](#).

ملخص بيان الحقائق الأساسية (عرض سريع):

حساب زينة شخصي: المحفظة (القيمة المخزّنة)، وتحويلات من شخص لآخر، وبطاقة زينة (الإلكترونية)، عمليات الإيداع (عبر التحويل البنكي / البطاقة)، وتحويل الأموال إلى الحسابات المصرفية في الإمارات العربية المتحدة. تُطبّق الحدود الرئيسية (رصيد المحفظة، والتدفقات الواردة والصادرة).

باقات زينة: تختلف رسوم صرف العملات والمزايا بين باقتي لايت (مجاني) وقابولت (مدفوع)، كما يتم تجديد الاشتراك في قابولت تلقائياً ما لم يتم إلغاؤه.

حساب زينة أعمال: أدوات استلام المدفوعات للتجار يستند تسعيرها إلى المعاملات، كما تُطبّق فيها قواعد التسويات وردّ المدفوعات أو استردادها.

تحذيرات مهمة: قد تكون التحويلات غير قابلة للإلغاء. أبق مستنداتك محدّثة. لا تشارك بيانات الدخول إلى حسابك مع أي شخص. قد يؤثر تجديد الاشتراك على الوصول إلى المزايا.

الدعم والشكاوى: اتصل بفريق الدعم لدى زينة، وفي حال عدم التوصل إلى حل مرضٍ، يمكنك التصعيد إلى "سندك" (وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة).

1. حساب زينة شخصي

اسم المنتج	حساب زينة شخصي
وصف المنتج	حساب زينة شخصي هو محفظة رقمية منظمة تتيح لك تخزين الأموال وإرسالها واستلامها والدفع داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، وفقاً للحدود والشروط المعمول بها.

<p>المحفظة الشخصية: تتيح لك المحفظة الشخصية الاحتفاظ بالأموال واستلامها والسحب إلى حسابك البنكي المربوط بمحفظة زينة.</p> <p>التحويلات من شخص لآخر: يُمكنك إرسال الأموال إلى مستخدم زينة الآخرين في دولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام رقم هاتف محمول إماراتي دون الحاجة إلى رقم حساب مصرفي دولي (IBAN).</p> <p>بطاقة زينة: بطاقة فيزا إلكترونية مربوطة برصيد محفظتك، يمكنك إضافتها إلى محفظتك على أبل أو جوجل للدفع عبر الإنترنت وفي المتاجر.</p>	<p>الميزات</p>
<p>هذه الخدمة متاحة للمقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة الذين تبلغ أعمارهم 18 عاماً فأكثر ويحملون بطاقة هوية إماراتية سارية المفعول ورقم هاتف محمول إماراتي.</p>	<p>الأهلية</p>
<p>الدريم الإماراتي</p>	<p>العملة</p>
<p>لا يُشترط حد أدنى للرصيد لفتح الحساب أو للمحافظة عليه.</p>	<p>الحد الأدنى للرصيد</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● الحد الأقصى لرصيد المحفظة: 18,000 (ثمانية عشر ألف) درهم إماراتي في أي وقت. ● السحب النقدي: لغاية 18,000 (ثمانية عشر ألف) درهم إماراتي لكل طلب سحب. ● حدود استلام الأموال شهرياً: لغاية 50,000 (خمسون ألف) درهم إماراتي. ● حدود إرسال الأموال شهرياً: لغاية 25,000 (خمسة وعشرون ألف) درهم إماراتي. 	<p>حدود المعاملات</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● فتح الحساب: مجاناً ● استلام الأموال: مجاناً من أي مصدر ● إرسال الأموال: ○ مجاناً من رصيدك في زينة إلى حساب شخصي أو حساب أعمال آخر. ○ 2.9% + 1 (واحد) درهم إماراتي لكل معاملة عند إرسال الأموال باستخدام بطاقة خصم أو انتمان إماراتية، أو طريقة دفع دولية (مثل "جوجل باي" أو "أبل باي") ● سحب الأموال (السحب إلى الحساب البنكي): 1 (واحد) درهم إماراتي لكل طلب سحب، بالإضافة إلى أي رسوم يفرضها البنك ● إيداع الأموال في البطاقة: ○ المستخدمون غير المشتركين في باقة فايولت: رسوم بنسبة 2.5% على كل عملية إيداع ○ مشتركو فايولت: 1% على كل عملية إيداع ولغاية 5,000 (خمسة آلاف) درهم إماراتي لكل دورة فوترة، ثم 2.5% بعد ذلك 	<p>الرسوم</p>

<p>تخضع جميع الرسوم لضريبة القيمة المضافة بنسبة 5%، وتُطبَّق على مبلغ الرسوم فقط (وليس على قيمة المعاملة).</p> <p>زوروا صفحة الرسوم على موقعنا الإلكتروني لتعرفوا آخر المعلومات حولها https://ziina.com/fees</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● يجب أن تكون معلوماتك الشخصية ومستنداتك التعريفية محدّثة. ولذلك، إذا انتهت صلاحية بطاقة هويتك الإماراتية، أو إذا لم تقدم المستندات المطلوبة عند طلبها، فقد يتم تقييد حسابك لحين تحديثه. ● إذا كانت لديك شكوك حول معاملات غير مصرح بها، فقم بما يلي: أوقف بطاقتك على الفور من تطبيق زينة وتواصل مع فريق الدعم في أقرب وقت ممكن عبر الدردشة داخل التطبيق أو البريد الإلكتروني أو واتساب. 	<p>ملاحظات ضرورية</p>

2. باقات زينة المدفوعة

زينة لايت (الباقة القياسية)	اسم المنتج
<p>تقدم زينة باقات اختيارية للحسابات الشخصية، وتختلف الرسوم المطبقة ومزايا صرف العملات من باقة لأخرى، كما توفر هذه الباقات ميزات إضافية. التفاصيل الكاملة موضحة أدناه.</p>	<p>وصف الباقة</p>
<p>الاستخدام العادي: وصول كامل إلى المحفظة الشخصية والتحويلات من شخص لآخر، وبطاقة زينة إلكترونية العادية.</p> <p>مزايا صرف العملات: صرف العملات بدون رسوم على معاملات البطاقة المؤهلة، بحد أقصى 3,000 (ثلاثة آلاف) درهم إماراتي في الشهر التقويمي، ومن دون رسوم تحويل إضافية تفرضها شركة زينة.</p>	<p>الميزات</p>
	<p>رسوم الاشتراك</p> <p>مجانباً.</p>
<p>لا تُدفع أي فوائد أو أرباح على أرصدة المحفظة.</p>	<p>سعر الفائدة</p>

<p>حدود صرف العملات: عند الوصول إلى الحد الشهري لصرف العملات المعفى من الرسوم، تُفرض رسوم بنسبة 0.5% على المعاملات الدولية الإضافية على البطاقة.</p> <p>قد يفرض بعض التجار رسوماً على تحويل العملات أو تحويل العملات الديناميكي (DCC)، وهذه الرسوم لا تتحكم بها زينة.</p>	<p>ملاحظات ضرورية</p>
--	------------------------------

<p>زينة فايولت (اشترك مميز)</p>	<p>اسم المنتج</p>
<p>زينة فايولت هو اشترك مدفوع يوفر مزايا محسنة على صرف العملات، ويتيح لك الوصول إلى ميزات إضافية ومزايا مخصصة لأسلوب حياتك.</p>	<p>وصف الباقة</p>
<p>بطاقة فايولت: بطاقة إلكترونية حصرية مربوطة بمحفطتك في زينة، يمكنك استخدامها للدفع عبر الإنترنت وفي المتاجر عبر المحافظ الرقمية المدعومة.</p> <p>مزايا مخصصة لأسلوب حياتك: يمكنك الاستفادة من مجموعة مميزة من العروض والخصومات المنتقاة بعناية من شركات مختلفة ضمن شبكتنا، مثل المطاعم والتوصيل والتنقل والصحة والخدمات الرقمية. ولكن تجدر الإشارة إلى أن قائمة الشركات قد تتغير من وقت لآخر.</p> <p>رفع الرصيد (الاسترداد النقدي): احصل على استرداد نقدي تلقائي على المشتريات المؤهلة من الشركات ضمن شبكتنا، حيث يُدفع مبلغ الاسترداد النقدي مباشرة إلى محفطتك في زينة وفقاً للشروط والأحكام المعمول بها.</p> <p>تفاصيل المزايا الحالية متاحة على الرابط التالي: https://ziina.com/personal/plans/violet</p> <p>مزايا صرف العملات: صرف العملات بدون رسوم على معاملات البطاقة المؤهلة، بحد أقصى قدره 20,000 (عشرون ألف) درهم إماراتي في الشهر التقويمي، ومن دون رسوم تحويل إضافية تفرضها شركة زينة.</p>	<p>المميزات</p>
<p>لا يشترط حد أدنى لرصيد المحفظة، على أن تُدفع رسوم الاشتراك عند استحقاقها.</p>	<p>رسوم الاشتراك</p> <p>الاشتراك الشهري: 100 درهم إماراتي (شاملاً ضريبة القيمة المضافة) الاشتراك السنوي: 996 درهم إماراتي (شاملاً ضريبة القيمة المضافة)</p>

ملاحظات ضرورية

حدود صرف العملات: عند الوصول إلى الحد الشهري لصرف العملات المعفى من الرسوم، تُفرض رسوم بنسبة 0.5% على المعاملات الدولية الإضافية على البطاقة.

- قد يفرض بعض التجار رسوماً على تحويل العملات أو تحويل العملات الديناميكي (DCC)، وهذه الرسوم لا تتحكم بها زينة.

التجديد التلقائي: يُجدد اشتراك قابولت تلقائياً في نهاية كل فترة فوترة. وإذا كان رصيد محفظتك غير كافٍ لتغطية رسوم الاشتراك، فإنك تخوّل زينة بإيداع أموال في محفظتك باستخدام طريقة الدفع التي اخترتها. وفي حال عدم دفع قيمة الاشتراك عند استحقاقه، يجوز لشركة زينة تعليق الوصول إلى مزايا قابولت أو إنهاؤها دون إشعار آخر.

انتهاء صلاحية المزايا: قد تنتهي صلاحية المزايا أو عمليات رفع الرصيد غير المستخدمة أو غير المطالب بها في نهاية دورة الفوترة، ولن يتم ترحيلها إلى فترات مستقبلية.

الإلغاء: يمكنك إلغاء اشتراكك في قابولت في أي وقت. وبعد الإلغاء، تظل مزايا الاشتراك متاحة حتى نهاية فترة الفوترة الحالية، ولا يتم ترحيل المزايا غير المستخدمة إلى فترات مستقبلية.

الاشتراك الشهري: إذا ألغيت باقتك الشهرية، يظل اشتراكك فعالاً حتى نهاية دورة الفوترة للشهر الجاري، وتظل الرسوم الشهرية لدورة الفوترة الحالية مستحقة الدفع ولا يتم استرداد قيمتها.

الباقية السنوية: إذا ألغيت اشتراكك في غضون 7 (سبعة) أيام تقويمية من تاريخ بدء الاشتراك، فسوف تسترد المبلغ المدفوع عن الأشهر الـ 11 (إحدى عشرة) المتبقية، بشرط ألا تكون قد استخدمت أي مزايا. وبعد هذه الفترة، تصبح الباقية السنوية غير قابلة للاسترداد.

3. حساب زينة أعمال

اسم المنتج	حساب زينة أعمال
وصف المنتج	<p>يُتيح حساب زينة أعمال للشركات المؤهلة والعمالين لحسابهم الخاص قبول المدفوعات الرقمية من العملاء من خلال مجموعة من أدوات الدفع المباشر وعبر الإنترنت، مع مراعاة متطلبات التحقق من الهوية والحدود والأحكام والشروط المطبقة.</p>
الميزات	<p>قرب للدفع: يمكنك قبول المدفوعات من خلال الدفع اللاتلامسي مباشرةً على جهاز أيفون أو أندرويد من خلال تحويله إلى جهاز مدفوعات، دون الحاجة إلى أجهزة أخرى.</p> <p>روابط الدفع (زي-لينك): أنشئ روابط دفع آمنة وأرسلها برسالة نصية أو عبر واتساب أو البريد الإلكتروني.</p> <p>بوابة الدفع الإلكترونية: استلم المدفوعات على موقعك الإلكتروني باستخدام ميزات التكامل مع منصات التجارة الإلكترونية المدعومة.</p> <p>لوحة مفاتيح زينة (زي-بوردر): إضافة مخصصة للوحة المفاتيح لإنشاء روابط الدفع ولصقها داخل تطبيقات الدردشة، مثل واتساب.</p> <p>الفواتير: أنشئ روابط دفع مخصصة لجمع معلومات العملاء، مثل معلومات الاتصال وعناوين التسليم والحقول الأخرى المطلوبة.</p> <p>إدارة الفريق: يمكنك إضافة العديد من الموظفين إلى حسابك على زينة ومنحهم أدونات مختلفة بحسب تفضيلاتك واحتياجات عملك، مما يتيح لك توزيع الأدوار عليهم ومنحهم صلاحيات خاضعة لرقابتك.</p>
الأهلية	<p>تقدم شركة زينة حسابات شخصية ومهنية. وهذه الحسابات المهنية مخصصة للشركات والأفراد الذين يريدون استلام مدفوعاتهم المتعلقة بأنشطتهم التجارية أو المهنية. ولكن يجب التنبيه إلى ضرورة الالتزام بالقوانين السارية بهذا الشأن في دولة الإمارات العربية المتحدة.</p> <p>يمكنك فتح حساب مهني في زينة والبدء في استخدام ميزات معينة قبل إكمال جميع خطوات التحقق من الأعمال التجارية، مع مراعاة متطلبات شركة زينة بشأن التهيئة على منصتها والمخاطر.</p> <p>ولكي تتمكن من استخدام جميع المزايا المتاحة للأعمال التجارية والشركات، ومنها استلام المدفوعات دون قيود، يجب أن تتحقق شركة زينة من نشاطك المهني وتوافق عليه. وقد يتطلب ذلك تقديم معلومات ووثائق إضافية، مثل رخصة تجارية سارية المفعول أو غيرها من وثائق التعريف بالعمل، وذلك حسب نوع عملك ونشاطك التجاري.</p>

<p>وبعد إنجاز التحقق من كل المعلومات، يصبح بإمكانك استخدام الحساب لاستلام المدفوعات مقابل السلع والخدمات التي توفرها، وفقاً لشروط زينة والقوانين المعمول بها والمتطلبات التنظيمية.</p> <p>ولكن يجدر التنويه هنا إلى وجوب استخدام الحسابات المهنية لأغراض مهنية مشروعة فقط، وتظل خاضعة للتحقق والمراقبة ومراجعات الامتثال باستمرار.</p>	
<p>التسوية: الدرهم الإماراتي</p>	<p>العملة</p>
<p>لا يُشترط حد أدنى للرصيد للمحافظة على حساب زينة أعمال.</p>	<p>الحد الأدنى للرصيد</p>
<p>حسابات الأعمال المتحقق منها: لا يوجد حد لحجم المعاملات الشهرية بعد التحقق من النشاط التجاري أو المهني، ويصبح حد المعاملة الواحدة لغاية 90,000 (تسعون ألف) درهم إماراتي.</p> <p>الحسابات المهنية: حد أقصى لحجم المعاملات الشهرية لغاية 50,000 (خمسون ألف) درهم إماراتي في الشهر التقويمي، و3,600 درهم إماراتي لكل معاملة.</p>	<p>حدود المعاملات</p>
<p>استلام المدفوعات</p> <p>تُطبَّق الرسوم التالية على استلام المدفوعات باستخدام أدوات زينة أعمال:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● المدفوعات باستخدام رصيد زينة، أو ميزة قَرَب للدفع، أو بطاقات NFC، أو رموز QR، أو روابط الدفع (زي-لينك)، أو بوابة الدفع: 2.6% + 1 (واحد) درهم إماراتي لكل معاملة <p>البطاقات الدولية / العملات غير الدرهم الإماراتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● تُفرض رسوم إضافية بنسبة 1.5% على كل معاملة على المدفوعات التي تتم باستخدام بطاقات دولية و/أو بعملة غير الدرهم الإماراتي. <p>إرسال المدفوعات</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ مجاناً من رصيدك على زينة إلى حساب شخصي أو أعمال آخر. ○ 2.9% + 1 (واحد) درهم إماراتي لكل معاملة عند إرسال الأموال باستخدام بطاقة خصم أو انتمان إماراتية، أو طريقة دفع دولية (مثل "جوجل باي" أو "أبل باي") <p>السحب النقدي (سحب الأموال)</p>	<p>الرسوم</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● سحب الأموال إلى حساب بنكي: 1 (واحد) درهم إماراتي لكل عملية سحب، باستثناء أي رسوم يفرضها البنك <p>أدوات المدفوعات</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ستاند QR: 49 درهم إماراتي ● بطاقة NFC: 39 درهم إماراتي لبطاقة واحدة، و79 درهم إماراتي لثلاث بطاقات <p>ردّ المدفوعات</p> <ul style="list-style-type: none"> ● تُفرض رسوم قدرها 98 درهماً إماراتياً لكل حالة عندما يعترض العميل على المعاملة، ويتم استرداد هذه الرسوم في حال حل المنازعة لصالحك. <p>تخضع جميع الرسوم لضريبة القيمة المضافة بنسبة 5%، وتُطبّق على مبلغ الرسوم فقط (وليس على قيمة المعاملة).</p> <p>زوروا صفحة الرسوم على موقعنا الإلكتروني لتعرفوا آخر المعلومات حولها https://ziina.com/fees</p>	
<p>لا تُدفع أي فوائد أو أرباح على أرصدة حسابات زينة أعمال.</p>	<p>الفائدة</p>
<p>المبالغ المستردة: رسوم المعاملات غير قابلة للاسترداد في حال رد المبلغ إلى العميل.</p> <p>الفصل: يُحتفظ بأموال حساب الأعمال بصورة مفصولة قانونياً عن أموال المحفظة الشخصية.</p>	<p>ملاحظات ضرورية</p>

4. التحذيرات

<ul style="list-style-type: none">● قد يؤدي عدم الامتثال لشروط وأحكام زينة أو التزاماتها التعاقدية إلى فرض قيود على الحساب أو تعليق الخدمات أو غير ذلك من الإجراءات وفق ما يسمح به القانون.● يجب التأكد من دقة معلوماتك ووثائقك وتحديثها، إذ قد يؤدي عدم تقديم معلومات محدثة عند طلبها إلى فرض قيود مؤقتة على حسابك أو الخدمات المتاحة لك.● أنت المسؤول الوحيد عن الحفاظ على سرية بيانات تسجيل الدخول إلى حسابك، ولن تطلب منك شركة زينة مطلقاً رقم التعريف الشخصي (PIN) أو رمز المرور لمرة واحدة المرسل عبر الهاتف (OTP).	الحساب والأمان
<ul style="list-style-type: none">● زينة فابولت هو اشتراك مدفوع يُجدد تلقائياً ما لم يتم إلغاؤه. وفي حال عدم دفع رسوم الاشتراك عند استحقاقها، فقد يتم تعليق أو إنهاء الوصول إلى مزايا حساب فابولت.● لا يؤدي إلغاء الاشتراك إلى استرداد قيمته باستثناء ما هو منصوص عليه صراحةً في الأحكام والشروط السارية.	زينة فابولت
<ul style="list-style-type: none">● تتم معالجة التحويلات من شخص لآخر فوراً، وبمجرد إتمام عملية التحويل، لا يمكن التراجع عنها. وعليه، فأنت المسؤول عن التحقق من معلومات المستلم قبل تأكيد أي تحويل.	التحويلات غير القابلة للاسترداد
<ul style="list-style-type: none">● المحفظة الشخصية مفصولة تماماً عن محفظة الأعمال، ولا يمكنك استخدام أموال محفظة الأعمال للدفع مقابل الاشتراكات الشخصية أو التحويلات الشخصية مباشرةً دون سحب أو تحويل الأموال أولاً.	المحافظ المزدوجة
<ul style="list-style-type: none">● قد يؤدي عدم تحديث مستندات "اعرف عميلك" منتهية الصلاحية (بطاقة الهوية الإماراتية/الرخصة التجارية) إلى تقييد الحساب.	انتهاء صلاحية المستندات

5. معلومات إضافية

لا يحل بيان الحقائق الأساسية هذا محل الشروط والأحكام الكاملة، والتي يجب قراءتها بعناية قبل استخدام خدمات زينة.

التغييرات على الشروط والأحكام: تحتفظ شركة زينة بالحق في تعديل شروطها وأحكامها من وقت لآخر، وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها.

الإشعار بالتغييرات: عندما إجراء تغيير مسموح به على شروط وأحكام منتجاتنا أو خدماتنا التي وافقت عليها، أو عند تغيير رسومنا، سنُرسَل لك شركة زينة إشعاراً مسبقاً قبل 60 يوماً على الأقل من دخول التغيير حيز النفاذ. وسيتم إرسال الإشعار من خلال القنوات المناسبة، مثل تطبيق زينة أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى متفق عليها.

خدمة العملاء:

- **اتصل بنا:** الدردشة: افتح تطبيق زينة وتحدث مع فريق الدعم أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني support@ziina.com.
- **الحالة التنظيمية:** شركة زينة للمدفوعات ش.ذ.م.م هي شركة مرخصة أصولاً ومعتمدة من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
- **الشكاوى:** إذا لم تكن راضياً عن نتيجة شكاوك بعد التواصل مع فريق خدمة العملاء عبر الدردشة أو البريد الإلكتروني أو الواتساب، يمكنك إحالة الشكاوى إلى "سندك" (وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة) عبر الرابط www.sanadak.gov.ae.