

1. What is a digital credit card?

Citi provides customers the opportunity to activate the digital version of your issued Citibank credit card ("Digital Credit Card"), pending the delivery of the physical version of the relevant newly issued replaced or renewed Citibank credit card.

2. How does the Digital Credit Card work?

The Digital Credit Card may be used without the physical version of the relevant Citibank Credit Card and comprises the following credentials ("Digital Card Credentials"):

- 1) full Digital Credit Card account number which will be the same as the physical version of the relevant Citibank Credit Card;
- 2) expiry date of the Digital Credit Card account number which will be the same as the physical version of the relevant Citibank Credit Card; and
- 3) temporary CVV which accompanies your Digital Credit Card ("Temporary CVV") which will be replaced by the CVV on your physical card upon physical card activation ("Physical Card CVV").

With your Digital Credit Card to perform the following Digital Card transactions:

- 1) online purchases of products and/or services;
- 2) recurring online payments;
- 3) payments via third party payment wallets including Apple Pay. If you do use your Digital Credit Card and/or Digital Card Credentials to provision your Citibank Credit Card into any third party payment wallet, please note that such wallet provider may only require you to enter your Temporary CVV for purposes of such provisioning (i.e on a one-off basis) and in such event, the replacing of your Temporary CVV with your Physical CVV upon activation of your physical Citibank Credit Card will not affect such provisioning (i.e your Digital Card will continue to be provisioned in the third party payment wallet and can be used to make payment even after the Temporary CVV has been replaced with the Physical CVV);

3. Can I use my Digital Credit Card for purchases as soon as I activate the card?

You can start using your Digital Credit Card the day after you have activated the same using the Citi Mobile App

4. Do I need to activate my Physical Credit Card or can I continue to using my Digital Credit Card for purchases?

Yes you should activate your physical card as soon as you receive it and please do note that the Digital Credit Card details will not be available for use after 40 calendar days from card issuance. Kindly note once your physical card is activated the details on the Citi Mobile App will be updated with your physical card details.

DIGITAL CREDIT CARD ACTIVATION

5. How to view your card details for first time log-in?

- 1) Log-in to the Citi Mobile® App
- 2) A pop-up message will appear to notify you that your card is available and can be activated to be viewed digitally. In case you have more than one card ready for activation, you can choose from the list of your credit cards and select the one which you wish to activate first. Then, click on "Activate to start using your new card".
- 3) You can now view your Digital Card Credentials on the Citi Mobile® App

6. How to view your card details for succeeding log-ins?

- 1) Log-in to the Citi Mobile® App.
- 2) On your home screen, click on "Manage" for the card you want to activate.
- 3) Click on "Show" to view your card number and expiry date.
- 4) Enter your registered Citi Mobile® Token, or the One-Time PIN sent to you registered mobile number.
- 5) To view your temporary CVV number, click on "View".

PHYSICAL CARD ACTIVATION

7. How to activate your physical card?

- 1) Log-in to the Citi Mobile® App.
- 2) On your home screen, click on "Activate your new card" button. A pop-up message will appear to notify you to activate your physical card.
- 3) Enter the following details:
 - One time password or Citi Mobile Token
 - Expiry date found on your physical credit card.
 - Create new pin, re-enter your new pin
- 4) Your physical card is now activated.

8. How to view your physical card details via the Citi Mobile® App:

- 1) Log-in to the Citi Mobile® App.
- 2) On your home screen, click on "Manage" for the card you want to view.
- 3) Click on "Show" to view your card number and expiry date.
- 4) Enter your registered Citi Mobile® Token, or the One-Time PIN sent to you registered mobile number.
- 5) To view your physical card CVV number, click on "View".

**Note: The physical card CVV number will replace your temporary CVV number. Please use the physical card CVV number for your transactions and recurring payments.

9. Can I use my credit card details while waiting for my physical card to be delivered?

Yes, if you have requested for a replacement card, or your card is up for renewal, you can use your credit card details while your physical card is in transit. To use your credit card details, you need to activate your card.

- 1) To activate your card, log-in to the Citi Mobile® App.
- 2) A pop-up message will appear to notify you that your card is available and can be activated to be viewed digitally. In case you have more than one card ready for activation, you can choose from the list of your credit cards and select the one which you wish to activate first.
- 3) Click on "Activate to start using your new card".
- 4) You can now view your Digital Card Credentials on the Citi Mobile® App

10. How can I use my card details with temporary CVV?

- 1) Log-in to the Citi Mobile® App.
- 2) On your home screen, click on "Manage" for the card you want to activate.
- 3) Click on "Show" to view your card number and expiry date.
- 4) Enter your registered Citi Mobile® Token, or the One-Time PIN sent to you registered mobile number.
- 5) To view your temporary CVV number, click on "View".

11. Until when is the validity of my temporary Digital Credit Card CVV number?

Your temporary CVV number is valid until you activate your physical card if you have the Citi Mobile® App log in credentials or till 40 days from the date your card has been issued, post which you would need to activate your physical Citibank Credit Card

12. Are there any restrictions in using my Digital Card Credentials?

Your Digital Card Credentials can be used for up to a total of 15 transactions, where the max transaction amount allowed is AED 1,000, so any transaction using you Digital Card Credentials where the amount is greater than AED 1,000 or if it beyond the number of transactions allowed on the Digital Credit Card would be rejected.

13. Do I have to re-enroll recurring payments once I activate my physical card?

All enrollments made through Citibank (i.e. PayAll) need not be re-enrolled. For other recurring payments, you may check with your merchants as some may require you to re-enter the CVV found on your physical card.

14. When I receive my physical card, how do I activate it?

- 1) Log-in to the Citi Mobile® App.
- 2) On your home screen, click on "Activate your new card" button. A pop-up message will appear to notify you to activate your physical card.
- 3) Enter the following details:
 - One time password or Citi Mobile Token
 - Expiry date found on your physical credit card.
 - Create new pin, re-enter your new pin
- 4) Your physical card is now activated.

15. How can I use my digital card if I don't have the Citi Mobile® App credentials?

You may download the Citi Mobile® App and create a log in credential using your existing Citi credit card information. In case you are a new customer, who does not have Citibank Online or Citi Mobile® App credentials already created, you will not be able to use the Digital Credit Card service.

16. How different is my temporary CVV from permanent CVV?

Temporary CVV can only be viewed via the Citi Mobile® App and can be used until the physical card is activated. Physical CVV is found on your physical card (look for the 3-digit number) and this replaces your temporary CVV on the Citi Mobile® App once the physical card is activated. The permanent CVV number will remain valid until the indicated expiry date on your physical card.

17. How can I change my Citi Alert preferences?

You will need to log in to Citibank Online to change your Citi Alert preferences (i.e. SMS and/or email notifications from us when you make). However, if you do not have any Citibank Online login credentials, you will have to contact our Citiphone Baking on +971 4 311 4000, to change your Citi Alert preferences.

بطاقة الائتمان - الأسئلة الشائعة حول بطاقة الائتمان الرقمية

1. ما هي بطاقة الائتمان الرقمية؟

يوفر سيتي لعملائه إمكانية تفعيل الإصدار الرقمي لبطاقة الائتمان الصادرة من سيتي بنك ("بطاقة الائتمان الرقمية")، لحين تسليم بطاقة الائتمان البلاستيكية من سيتي بنك، سواء كانت حديثة الإصدار أو مستبدلة أو مجددة.

2. كيف تعمل بطاقة الائتمان الرقمية؟

يمكن استخدام بطاقة الائتمان الرقمية بدون بطاقة ائتمان البلاستيكية لسيتي بنك، ويتطلب استخدامها بيانات الاعتماد التالية ("بيانات تسجيل البطاقة الرقمية"):

- 1) رقم حساب بطاقة الائتمان الرقمية الكامل الذي سيكون هو نفسه رقم بطاقة الائتمان البلاستيكية لسيتي بنك ذات الصلة؛
- 2) تاريخ انتهاء صلاحية رقم حساب بطاقة الائتمان الرقمية الذي سيكون هو نفسه رقم بطاقة الائتمان البلاستيكية لسيتي بنك ذات الصلة؛
- 3) رمز التحقق من البطاقة (CVV) المؤقت المخصص لبطاقة الائتمان الرقمية ("رمز التحقق من البطاقة المؤقت") والذي سيتم استبداله برمز التحقق من البطاقة الموجود على بطاقتك البلاستيكية بمجرد تفعيل البطاقة البلاستيكية ("رمز التحقق من البطاقة البلاستيكية").

يمكنك استخدام بطاقتك الائتمانية الرقمية لإجراء المعاملات الرقمية التالية:

- 1) شراء المنتجات و / أو الخدمات عبر الإنترنت؛
- 2) سداد المدفوعات المتكررة عبر الإنترنت؛
- 3) إجراء المدفوعات عبر محافظ الدفع العائدة لجهات خارجية بما في ذلك "أبل باي". إذا كنت تستخدم بطاقتك الائتمانية الرقمية و / أو بيانات اعتماد بطاقتك الرقمية لتسجيل بطاقة ائتمان سيتي بنك الخاصة بك في أي محفظة دفع تابعة لجهة خارجية، فيرجى ملاحظة أن مزود المحفظة هذا قد يطلب منك فقط إدخال رمز التحقق من البطاقة المؤقت لأغراض إكمال هذا التسجيل (على سبيل المثال، على أساس التعامل لمرة واحدة)، وفي مثل هذه الحالة، لن يتأثر هذا التسجيل باستبدال رمز التحقق من البطاقة المؤقت الخاص بك برمز التحقق من البطاقة البلاستيكية الخاص بك عند تفعيل بطاقة ائتمان سيتي بنك البلاستيكية الخاصة بك (على سبيل المثال، سيستمر تسجيل بطاقتك الرقمية في محفظة الدفع الخاصة بالطرف الثالث، ويمكن استخدامها للدفع حتى بعد استبدال رمز التحقق من البطاقة المؤقت برمز التحقق من البطاقة البلاستيكية)؛

3. هل يمكنني استخدام بطاقتي الائتمانية الرقمية في عمليات الشراء بمجرد تفعيل البطاقة؟

يمكنك البدء في استخدام بطاقتك الائتمانية الرقمية في اليوم التالي لتفعيلها باستخدام تطبيق سيتي موبايل

4. هل أحتاج إلى تفعيل بطاقتي الائتمانية البلاستيكية أم يمكنني الاستمرار في استخدام بطاقتي الائتمانية الرقمية في عمليات الشراء؟

نعم، يجب عليك تفعيل بطاقتك البلاستيكية بمجرد استلامها، ويرجى ملاحظة أن تفاصيل بطاقة الائتمان الرقمية لن تكون متاحة للاستخدام بعد 40 يوماً تقويمياً من إصدار البطاقة البلاستيكية. كما يرجى ملاحظة أنه بمجرد تفعيل بطاقتك البلاستيكية، سيتم استبدال التفاصيل المسجلة على تطبيق سيتي موبايل بتفاصيل بطاقتك البلاستيكية.

تفعيل بطاقة الائتمان الرقمية

5. كيف يمكنني الاطلاع على تفاصيل بطاقتي عند تسجيل الدخول لأول مرة؟

- 1) قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق سيتي موبايل
- 2) ستظهر رسالة منبثقة لإعلامك بأن بطاقتك متاحة ويمكن تفعيلها لاستخدامها رقمياً. في حال كان لديك أكثر من بطاقة جاهزة للتفعيل، فيمكنك الانتقال إلى قائمة بطاقتك الائتمانية واختيار البطاقة التي ترغب في تفعيلها أولاً، ثم انقر على "التفعيل لبدء استخدام بطاقتك الجديدة".
- 3) يمكنك الآن عرض بيانات اعتماد بطاقتك الرقمية على تطبيق سيتي موبايل

6. كيف تستعرض تفاصيل بطاقتك لإكمال عمليات تسجيل الدخول بنجاح؟

- 1) سجّل الدخول إلى تطبيق سيتي موبايل.
- 2) على شاشتك الرئيسية، انقر على "إدارة" للبطاقة التي تريد تفعيلها.
- 3) انقر على "إظهار" لعرض رقم بطاقتك وتاريخ انتهاء الصلاحية.
- 4) أدخل رمز "سيتي موبايل توكن" المسجل الخاص بك، أو كلمة مرور المرة الواحدة المرسله إلى رقم هاتفك المحمول المسجل.
- 5) لعرض رمز التحقق من البطاقة (CVV) المؤقت الخاص بك، انقر على "عرض".

تفعيل البطاقة البلاستيكية

7. كيف تقوم بتفعيل بطاقتك البلاستيكية؟

- 1) سجّل الدخول إلى تطبيق سيتي موبايل.
- 2) في شاشتك الرئيسية، انقر على زر "تفعيل بطاقتك الجديدة". ستظهر رسالة منبثقة لإعلامك بنجاح تفعيل بطاقتك البلاستيكية.
- 3) أدخل التفاصيل التالية:
 - كلمة مرور المرة الواحدة أو رمز "سيتي موبايل توكن"
 - تاريخ انتهاء الصلاحية الموجود على بطاقتك الائتمانية.
 - قم بإنشاء رقم تعريف شخصي جديد، وأعد إدخال رقم التعريف الشخصي الجديد.
- 4) تم الآن تفعيل بطاقتك البلاستيكية.

8. كيفية عرض تفاصيل بطاقتك البلاستيكية عبر تطبيق سيتي موبايل:

- 1) سجّل الدخول إلى تطبيق سيتي موبايل.
 - 2) من شاشتك الرئيسية، انقر على "إدارة" للبطاقة التي تريد عرض تفاصيلها.
 - 3) انقر على "إظهار" لعرض رقم بطاقتك وتاريخ انتهاء الصلاحية.
 - 4) أدخل رمز "سيتي موبايل توكن" الخاص بك، أو كلمة مرور المرة الواحدة المرسله إلى رقم هاتفك المحمول المسجل.
 - 5) لعرض رقم رمز التحقق من البطاقة (CVV) الخاص ببطاقتك البلاستيكية، انقر على "عرض".
- ** ملاحظة: سيحل رمز التحقق من البطاقة (CVV) الخاص بالبطاقة البلاستيكية محل رقم رمز التحقق من البطاقة (CVV) المؤقت الخاص بك. يرجى استخدام رمز التحقق من البطاقة الخاص بالبطاقة البلاستيكية عند إجراء معاملاتك والمدفوعات المتكررة.

9. هل يمكنني استخدام تفاصيل بطاقتي الائتمانية أثناء انتظار تسليم بطاقتي البلاستيكية؟

- نعم، إذا طلبت بطاقة بديلة، أو كانت بطاقتك قيد التجديد، فيمكنك استخدام تفاصيل بطاقتك الائتمانية أثناء إصدار بطاقتك البلاستيكية. لاستخدام تفاصيل بطاقتك الائتمانية، ستحتاج إلى تفعيل بطاقتك.
- 1) لتفعيل بطاقتك، قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق سيتي موبايل.
 - 2) ستظهر رسالة منبثقة لإعلامك بأن بطاقتك متاحة ويمكن تفعيلها لاستخدامها رقمياً. في حال كان لديك أكثر من بطاقة جاهزة للتفعيل، فيمكنك الاختيار من قائمة بطاقتك الائتمانية واختيار البطاقة التي ترغب في تفعيلها أولاً.
 - 3) انقر على "تفعيل لبدء استخدام بطاقتك الجديدة".
 - 4) يمكنك الآن عرض بيانات اعتماد بطاقتك الرقمية على تطبيق سيتي موبايل

10. كيف يمكنني استخدام تفاصيل بطاقتي مع رمز التحقق من البطاقة (CVV) المؤقت؟

- 1) سجّل الدخول إلى تطبيق سيتي موبايل.
- 2) على شاشتك الرئيسية، انقر على "إدارة" للبطاقة التي تريد تفعيلها.
- 3) انقر على "إظهار" لعرض رقم بطاقتك وتاريخ انتهاء الصلاحية.
- 4) أدخل رمز "سيتي موبايل توكن" المسجل الخاص بك، أو كلمة مرور المرة الواحدة المرسله إلى رقم هاتفك المحمول المسجل.
- 5) لعرض رمز التحقق من البطاقة (CVV) المؤقت الخاص بك، انقر على "عرض".

11. كم تبلغ مدة صلاحية رمز التحقق من البطاقة (CVV) الخاص ببطاقتي الائتمانية الرقمية؟

سيظل رمز التحقق من البطاقة المؤقت الخاص بك صالحاً إلى أن تقوم بتفعيل بطاقتك البلاستيكية، إذا كان لديك بيانات اعتماد تسجيل الدخول لتطبيق سيتي موبايل، أو حتى 40 يوماً من تاريخ إصدار بطاقتك؛ بعد ذلك ستحتاج إلى تفعيل بطاقة ائتمان سيتي بنك البلاستيكية.

12. هل هناك أي قيود على استخدام بيانات اعتماد بطاقتي الرقمية؟

يمكن استخدام بيانات اعتماد بطاقتك الرقمية في إجراء ما يصل إلى 15 معاملة في المجمل، علماً بأن الحد الأقصى لمبلغ المعاملة المسموح به هو 1,000 درهم إماراتي، وبالتالي سيتم رفض أي معاملة تتم باستخدام بيانات اعتماد بطاقتك الرقمية طالما كان مبلغ المعاملة أكبر من 1,000 درهم إماراتي، أو عند تجاوز عدد المعاملات المسموح به على بطاقة الائتمان الرقمية.

13. هل يتعين علي إعادة تسجيل المدفوعات المتكررة عند تفعيل بطاقتي البلاستيكية؟

لا يلزم إعادة تسجيل جميع عمليات التسجيل التي تتم من خلال سيتي بنك (على سبيل المثال: آبل باي). بالنسبة للمدفوعات المتكررة الأخرى، يمكنك التحقق من المزودين لأن البعض قد يطلب منك إعادة إدخال رمز التحقق من البطاقة (CVV) الموجود على بطاقتك البلاستيكية.

14. كيف يمكنني تفعيل بطاقتي البلاستيكية عند استلامها؟

- 1) سجّل الدخول إلى تطبيق سيتي موبايل.
- 2) في شاشتك الرئيسية، انقر على زر "تفعيل بطاقتك الجديدة". ستظهر رسالة منبثقة لإعلامك بتفعيل بطاقتك البلاستيكية.
- 3) أدخل التفاصيل التالية:

- كلمة مرور المرة الواحدة أو رمز "سيتي موبايل توكن"
- تاريخ انتهاء الصلاحية الموجود على بطاقتك الائتمانية.
- قم بإنشاء رقم تعريف شخصي جديد، وأعد إدخال رقم التعريف الشخصي الجديد.

4) تم الآن تفعيل بطاقتك البلاستيكية.

15. كيف يمكنني استخدام بطاقتي الرقمية إذا لم يكن لدي بيانات اعتماد على تطبيق سيتي موبايل؟

يمكنك تنزيل تطبيق سيتي موبايل وإنشاء بيانات تسجيل الدخول باستخدام معلومات بطاقة ائتمان سيتي الحالية الخاصة بك. إذا كنت عميلاً جديداً، وليس لديك بيانات اعتماد تسجيل على منصة سيتي بنك أونلاين أو تطبيق سيتي موبايل، فلن تتمكن من استخدام خدمة بطاقة الائتمان الرقمية.

16. ما مدى اختلاف رمز التحقق من البطاقة المؤقت الخاص بي عن رمز التحقق من البطاقة الدائم؟

لا يمكن عرض رمز التحقق من البطاقة (CVV) المؤقت إلا عبر تطبيق سيتي موبايل، ويمكن استخدامه لحين تفعيل البطاقة البلاستيكية. يمكن العثور على رمز التحقق من البطاقة البلاستيكية (CVV) على ظهر بطاقتك البلاستيكية (ابحث عن الرقم المكون من 3 أرقام)، وهذا يحل محل رمز التحقق من البطاقة المؤقت على تطبيق سيتي موبايل بمجرد تفعيل البطاقة البلاستيكية. سيظل رقم رمز التحقق من البطاقة الدائم صالحاً حتى تاريخ انتهاء الصلاحية المبين على بطاقتك البلاستيكية.

17. كيف يمكنني تغيير تفضيلات تنبيهات سيتي؟

ستحتاج إلى تسجيل الدخول إلى منصة سيتي بنك أونلاين لتغيير تفضيلات تنبيهات سيتي الخاصة بك (أي الرسائل النصية القصيرة و / أو إشعارات البريد الإلكتروني التي تتلقاها منا عندما تجري أي معاملة). ومع ذلك، إذا لم يكن لديك أي بيانات معتمدة لتسجيل الدخول إلى منصة سيتي بنك أونلاين، فسيتعين عليك الاتصال بخدمة سيتي فون (Citiphone) المصرفية على رقم 4000 4311 971+، لتغيير تفضيلات تنبيهات سيتي الخاصة بك.