

(A) Personal Details

(أ) البيانات الشخصية

الاسم الاول First Name	اسم الاب Middle Name	العائلة Family Name
اللقب Title	السيد Mr.	السيدة Mrs.
الدكتور Dr.	الآنسة Miss	لقب آخر Other
الهوية ID	بطاقة الهوية الوطنية (للسعوديين) National ID (Saudi)	الإقامة (غير السعوديين) Iqama (Non-Saudis)
رقم الهوية ID No.	تاريخ الانتهاء Expiry Date	مكان الإصدار Place of issue
الجنس Gender	ذكر Male	أنثى Female
الحالة الاجتماعية Marital status	متزوج Married	مطلق Divorced
مستوى التحصيل العلمي Education Level	متوسط Intermediate	ثانوي Secondary
نوع السكن Type of Housing	ملك Owned	إيجار Rented
	سكن العائلة Family House	سكن الشركة Company Accommodation
	أخرى Other	عدد أفراد الأسرة Number of Dependents
	أرمل Widow	جامعي Graduate
	أرمل Widow	دراسات عليا Post-Graduate

National Address

العنوان الوطني

المنطقة Area	اسم الشارع Street Name	رقم الشارع Street No.
المدينة City	الرمز البريدي Zip Code	رقم المبنى Building No.
منزل Home	جوال Mobile	
فاكس Fax	أخرى Other	
بريد إلكتروني E-mail	صندوق البريد P.O. Box	

Address in Home country (Non-Saudis)

العنوان في البلد الأم (غير السعوديين)

رقم المبنى Building No.	الشارع Street	الحي District
صندوق البريد P.O. Box	المدينة City	الرمز البريدي Zip Code
	المنطقة Area	البلد Country

(B) Occupational Details

(ب) بيانات جهة العمل

اسم جهة العمل Employer Name	اللقب الوظيفي Job Title	مدة الخدمة Employed Since
مكتب Office	تحويلة Extension	
نوع جهة العمل Type of employer	حكومي Government	شبه حكومي Semi-Government
	عسكري Military	خاص Private
	عمل خاص Self-Employed	متقاعد عن العمل Retired
	نوع آخر (الرجاء التحديد) Other (specify)	

Business Address

عنوان جهة العمل

المنطقة Area	اسم الشارع Street Name	رقم الشارع Street No.
صندوق البريد P.O. Box	المدينة City	الرمز البريدي Zip Code
مكتب Office	تحويلة Extension	فاكس Fax

(C) Income Details

(ج) بيانات عن الدخل

Other Financial Obligation	التزامات مالية أخرى	Transportation Allowance	بدل المواصلات	Housing Allowance	بدل السكن	Basic Salary	الراتب الأساسي
Total Net Monthly Income (Income - Expenses)	صافي إجمالي الدخل الشهري (الإيرادات - المصروفات)	Source of Other Income	المصدر إن وجد	Other Income	مصادر دخل أخرى		

(D) If you want to apply for a Credit Card, please fill the application Below

(د) للتقدم بطلب البطاقة الائتمانية الرجاء تعبئة النموذج أدناه

الاسم كما تريده أن يظهر على البطاقة باللغة الإنجليزية (لا يتعدى 20 حرفاً)
Name to appear on card (not to exceed 20 characters)

العنوان الذي تريد أن ترسل البطاقة الائتمانية إليه؟
Where would you like the card to be sent?
 العمل Business
 السكن Residence
 فرعكم لدى البنك السعودي الفرنسي Your Banque Saudi Fransi Branch

طريقة الدفع
Method of Payment
 5%
 50%
 100%
 شخصياً / أو بطاقة صراف (0% كحد أدنى) In person / ATM (minimum 5%)
 أخرى Other

رقم الحساب الذي سيتم الخصم منه
Account No. to be debited

الاسم الذي تريده حفره على البطاقة
Name to Engraved On Card
 الاسم الأول (عربي) First Name (Arabic)
 الاسم الأول (الانكليزي) First Name (English)
 الاسم العائلة (عربي) Family Name (Arabic)
 الاسم العائلة (الانكليزي) Last Name (English)
 بدون حفر Without Engraving

(E) Supplementary Cards Details

(هـ) معلومات البطاقات الإضافية

Please provide me with a supplementary card(s) for the following member(s) of my family under my responsibility

الرجاء تزويدني ببطاقة / بطاقات إضافية لأفراد عائلتي تحت مسؤوليتي

المتقدم الإضافي (1)
Additional Member (1)
 الجنس Gender
 أنثى Female
 ذكر Male
 صلة القرابة Relationship
 تاريخ الميلاد Date of Birth
 اليوم D D الشهر M M السنة Y Y Y Y
 اسم المتقدم الإضافي
Name of additional card holder
 جوال المتقدم الإضافي (1)
Additional Member Mobile (1)

المتقدم الإضافي (2)
Additional Member (2)
 الجنس Gender
 أنثى Female
 ذكر Male
 صلة القرابة Relationship
 تاريخ الميلاد Date of Birth
 اليوم D D الشهر M M السنة Y Y Y Y
 اسم المتقدم الإضافي
Name of additional card holder
 جوال المتقدم الإضافي (2)
Additional Member Mobile (2)

المتقدم الإضافي (3)
Additional Member (3)
 الجنس Gender
 أنثى Female
 ذكر Male
 صلة القرابة Relationship
 تاريخ الميلاد Date of Birth
 اليوم D D الشهر M M السنة Y Y Y Y
 اسم المتقدم الإضافي
Name of additional card holder
 جوال المتقدم الإضافي (3)
Additional Member Mobile (3)

(F) Declaration

(و) إقرار

The credit card applicant (the "Applicant/Cardholder") declares that he/she:
 1. has read and understood and agreed with the Terms and Conditions below;
 2. has received, read, understood and agreed with the Consumer Protection Principles, the Initial Disclosure Document and all terms and conditions that govern the opening and operation of accounts opened with the Bank as well as all other relevant terms and conditions that govern various banking products and services as contained in a separate document provided to the Cardholder;
 3. has provided or will provide all relevant information to the Bank which is required for the issuance of a credit card, and that all of the information provided is true and correct in all respects and Cardholder acknowledges that the Bank will rely upon the accuracy of this information as part of the Bank's decision to issue a credit card to the Cardholder. The Cardholder further agrees that this representation is deemed to be repeated on each day that any commercial relationship between Cardholder and the Bank exists;
 4. fully understands the features and risks associated with the products and services offered to the Cardholder by the Bank;
 5. confirms that all his/her questions about the cards, any relevant terms and conditions and fees been satisfactorily answered by the Bank.
 Hereby, I the undersigned agree to provide Banque Saudi Fransi with any information that it requires for the establishing and/or auditing and/or administering my accounts and facilities therewith and I authorize it to obtain and collect any information as it deems necessary or in need for regarding me, my accounts and facilities therewith, from the Saudi Credit Bureau (SIMAH) and to disclose and share (inclusive of Data Pooling) that information to the said company (SIMAH) in accordance with the Membership Agreement and Code of Conduct approved or to any other agency approved by Saudi Central Bank (SAMA)

بمقر المتقدم على بطاقة ائتمانية ("المقدم/حامل البطاقة") أنه:
 1. قد قرأ وفهم ووافق على الأحكام والشروط الواردة أدناه.
 2. قد استلمت قرأ وفهم ووافق على مبادئ حماية المستهلك، وثيقة الإفصاح المبدئي وجميع الأحكام والشروط التي تدير فتح وتشغيل الحسابات الموجودة لدى البنك، بالإضافة إلى جميع الأحكام والشروط الأخرى ذات الصلة التي تدير المنتجات والخدمات المصرفية المختلفة حسبما وردت في وثائق منفصلة تم تقديمها لحامل البطاقة.
 3. قد قدم أو سيقوم بتقديم جميع المعلومات ذات الصلة للبنك المطلوبة من أجل إصدار البطاقة الائتمانية، وأن جميع المعلومات المقدمة صحيحة من جميع الجوانب، وبقدر ما يتعلق الأمر بالاعتماد على دقة هذه المعلومات كجزء من قرار البنك بإصدار بطاقة الائتمان لحامل البطاقة، كما يقوم حامل البطاقة بالموافقة على أن الائتماني ينبغي أن يتكرر بشكل يومي حول وجود أي علاقة تجارية بين حامل البطاقة والبنك.
 4. قد فهمت تماماً أن المخاطر والسمات المرتبطة بالمنتجات والخدمات مقدمة لحامل البطاقة من البنك.
 5. يؤكد أن جميع استفساراته حول البطاقة، أو أي من الأحكام والشروط والرسوم ذات الصلة قد تم الرد عليها على نحو مرضي من قبل البنك.
 بهذا أنا الموقع أدناه أوافق على تزويد البنك السعودي الفرنسي بأي معلومات أو بيانات طلبها مني لتأسيس حسابي لدى الشركة و/أو لمراجعتها و/أو لإدارته وأفوض الشركة بأن تحصل على ما يلزم أو تلتاح إليه من معلومات، تخصصي أو تخص حسابي المذكور أو أي حساب آخر يكون لدى الشركة من الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)، كما أوافق على أن تفصح الشركة عن المعلومات الخاصة بي وحسابي المذكور أو أي حساب آخر يكون لدى المقوم للشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) من خلال اتفاقية العضوية المبرمة ومواعيد العمل المبرمة والخاصة بتبادل المعلومات و/أو لأي جهة أخرى توافق عليها البنك المركزي السعودي (ساما).

التوقيع Signature
 اليوم D D الشهر M M السنة Y Y Y Y
 التاريخ Date
 الاسم Name

For Bank Use Only

لإستعمال البنك فقط

التوقيع Signature
 اليوم D D الشهر M M السنة Y Y Y Y
 التاريخ Date
 الرقم الوظيفي Employee No.
 B S F

Credit cardholder information

معلومات حامل البطاقة

اسم حامل البطاقة Cardholder name	الدكتور Dr.	السيد Mr.	السيدة Mrs.	الآنسة Miss	لقب آخر Other
تاريخ الاتفاقية Date of Agreement:	اليوم D D	الشهر M M	السنة Y Y Y Y	رقم الهوية الوطنية / الإقامة / السجل التجاري National ID / Iqama / CR	
رقم الاتفاقية المرجعي Agreement reference number					

Credit Card Information

معلومات بطاقة الائتمان

Credit Card limit	Will be available along with your credit card, printed on the card carrier	سيتوفر مع بطاقة الائتمان، مطبوعاً على المطوية الخاصة بالبنك	حد بطاقة الائتمان							
Annual percentage rate	<table> <tr> <td>Conventional</td> <td>World Elite Exclusive ورلد إيليت إكسكلوزيف</td> <td>36.64%</td> <td>البطاقة التقليدية</td> </tr> <tr> <td>Credit limit (Example)</td> <td></td> <td>500,000</td> <td>الحد الائتماني (كمثال)</td> </tr> </table>	Conventional	World Elite Exclusive ورلد إيليت إكسكلوزيف	36.64%	البطاقة التقليدية	Credit limit (Example)		500,000	الحد الائتماني (كمثال)	معدل النسبة السنوية
Conventional	World Elite Exclusive ورلد إيليت إكسكلوزيف	36.64%	البطاقة التقليدية							
Credit limit (Example)		500,000	الحد الائتماني (كمثال)							
Term cost	30% per annum	سنوياً ٣٠٪	التكلفة							
Annual fees	Refer to the 'Credit Card Fees and Charges Table' below	يرجى الرجوع الى جدول رسوم البطاقة الائتمانية في أسفل الصفحة	الرسوم السنوية							
Minimum amount due	Minimum payment of 5% or 100 SAR which is higher, in case of any amount is not settled, then it will be paid as a partial of minimum payment of outstanding balance. The customer can request from the bank to deduct the full amount from the account, in case there is no sufficient balance in the account then the interest will be applied on outstanding balance.	الحد الأدنى للسداد 5% أو 100 ريال سعودي أيهما أعلى وفي حال وجود مبالغ متأخرة للسداد فإنها تدفع كجزء من الحد الأدنى للمبلغ المستحق، وإذا رغب العميل بسداد كامل المبلغ، فيمكن طلب ذلك من البنك، وفي حال عدم توفر رصيد كافي في الحساب فسوف يتم احتساب العمولة الشهرية على الرصيد القائم.	الحد الأدنى للمبلغ المستحق							
Foreign currency conversion fees	1.9%	١,٩٪	رسوم تحويل العملة الأجنبية							
Settlement date	As per statement. Finance charges accrue if the statement amount is not settled in full, from the day after 21 days from issue the statement	حسب كشف الحساب وتفرض العمولة على المبلغ القائم، وذلك من بعد إصدار كشف الحساب ب ٢١ يوم	تاريخ السداد							
Late payment fee	Up to SAR 100 not exceed the outstanding balance	الى الحد ١٠٠ ريال سعودي على أن لا تتجاوز المبلغ القائم	رسوم التأخير في السداد							
Other fee	N/A	لا يوجد	رسوم أخرى							

The most prominent provisions

أبرز الأحكام

Implications of transactions in foreign currency	A foreign currency conversion fee of 1.9% is applied.	يتم تطبيق رسوم تحويل العملة الأجنبية بنسبة ١,٩٪	الآثار المترتبة على معاملات العملات الأجنبية
Implications of paying the minimum amount due	You will be charged financial charges which add up to a significant amount over time, in case the amount is fully settled, no financial charges will be applied	سيتم فرض رسوم مالية ستتراكم بمرور الوقت وفي حال دفع كامل المبلغ القائم خلال فترة السداد لا يطبق اي مبالغ إضافية.	الآثار المترتبة على دفع الحد الأدنى من المبلغ المستحق
Implications of default	Your card/s may be suspended/blocked without any prior notice, or may be completely withdrawn. Your credit card account will be frozen if you skip three payments. Your non-payment will be reported to SIMAH. When you apply for any credit instrument in the KSA, the issuance may be denied because of the adverse credit history.	قد يتم إيقاف أو إلغاء بطاقتك دون أي إشعار مسبق أو يتم سحبها بشكل كامل. سيتم تجميد حسابك الائتماني إذا لم يتم سداد ٣ دفعات. سيتم إبلاغ سمة عند عدم السداد. عند تقديمك بطلب أية أداة ائتمان في المملكة العربية السعودية، قد يتم رفض إصدارها بسبب التاريخ الائتماني الغير جيد.	الآثار المترتبة عن التخلف بالدفع
Implications of cash transfer and withdrawal	A cash transfer transaction is treated similar to the cash withdrawal transaction. Same fees apply, as described in the table.	تعامل عمليات التحويل النقدي مثل معاملة عمليات السحب النقدي، يتم فرض الرسوم نفسها كما هو موضح في الجدول.	الآثار المترتبة على عمليات التحويل والسحب النقدي

Error/disputed transaction

في حالة الخطأ والنزاع

The term "account statement error/disputed transaction" shall represent any transaction posted to the Cardholder's Credit or Charge Card account, resulting in an error in the overall balance. Account statement errors shall include the following:
a. An Unauthorized use transaction that is not made by the Cardholder or person authorized by the Cardholder.
b. A transaction on which the Cardholder requests additional clarification including documented evidence.
c. Failure by the bank to properly credit a payment or any other amount deposited in the Cardholder's account.
d. Accounting error made by the bank, so that a charge would be lower or higher than it should be including
e. The bank's failure to deliver a monthly account statement to the Cardholder's address on record.
f. Any other errors relate to Cardholder transactions.

يتمثل عبارته "خطأ/نزاع حول كشف الحساب" أي عملية تميد على حساب بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري يبلغ عنها خطأ في الرصيد العام، وتشمل أخطاء كشف الحساب الآتي:
أ/ عملية استخدام غير مفضية ليست مفضية من قبل حامل البطاقة أو الشخص المخول بذلك.
ب/ عملية يطلب حامل البطاقة توضيح إضافي لها وتشمل مستندات موقعة.
ج/ عدم قيام البنك للبطاقة بإضافة مبلغ عملية دائنة أو مبلغ آخر مودع في حساب حامل البطاقة.
د/ خطأ حسابي قام به البنك للبطاقة، بحيث تكون الرسوم أقل أو أعلى من المستحق، ويشمل ذلك فرض أخطاء أو رسوم غرامه لا تتماشى مع الأحكام والاتفاقيات.
هـ/ عدم قيام البنك للبطاقة بإرسال كشف حساب شهري بالبريد أو توصيله بأي وسيلة مضمونة إلى العنوان المسجل لحامل البطاقة.
و/ أي أخطاء أخرى فترسطة بتعاملت حامل البطاقة.

أ- جدول رسوم وعمولات بطاقة الائتمان

A. Credit Card Fees & Charges Table

نوع البطاقة Card Product	الرسوم Conditions
ورلد إيليت إكسكلوزيف World Elite Exclusive	
SAR 10,000	البطاقة الأساسية Primary
SAR 500	البطاقة الإضافية Supplementary card
2.5%	هامش الربح الشهري Monthly Profit Margin
لا تتجاوز رسوم السداد المتأخر مبلغ ١٠٠ ريال سعودي، على أن لا تتجاوز الرسوم المبلغ القائم المستحق. SAR 100 not exceed the outstanding amount	رسوم التأخير بالسداد Late Payment Fee
يتم احتساب رسوم ٧٥ ريال سعودي إلى حد سحب مبلغ ٥٠٠٠ ريال سعودي أو ٣٪ للعمليات أكثر من ٥٠٠٠ ريال سعودي تخضع بحد أقصى ٣٠٠ ريال سعودي SAR 75 upto transaction amount SAR 5,000 and 3% for transaction amount over SAR 5,000 and subject to maximum of SAR 300	رسوم السحب النقدي Cash Withdrawal
1.9%	رسوم العمليات الدولية "International Transaction Fee" Foreign Exchange
SAR 150	رسوم البطاقة البديلة Card Replacement Fee
مجاناً Free	رسوم طلب كشف حساب شهري Duplicate Statement Fee
SAR 50	طلب زيادة مؤقتة للحد الائتماني "اختياري" "Temporary Line Increase Fee" Optional
SAR 50	رسوم الاعتراض على بطاقة الائتمان (في حال كان الاعتراض خاطئ) Credit card dispute fee (if wrong dispute)

الاهمية:

Annual fee will be applied from the date of issuance or renewal of the card.

سيتم فرض الرسوم السنوية من تاريخ إصدار البطاقة أو تجديدها

B. Foreign Exchange Fees

ب- رسوم تحويل العملة الأجنبية

POS Transaction

EUR 500 transaction on POS in Paris, France:

EUR 500 is converted into USD 562.7 based on the currency conversion rate of EUR 1 = USD 1.1254

USD 562.7 is converted into Saudi Riyal by applying a 2.7% foreign exchange mark-up as follows:

562.7 * 3.79401 * 102.7% = SAR 2192.54 (rounded off to the nearest higher Halalah)

Cash Transaction

TRY 1,000 cash withdrawal transaction in Istanbul, Turkey:

TRY 1,000 cash withdrawal transaction amount is converted into USD 365.5 based on the currency conversion rate of TRY 1 = USD 0.3655. USD 365.5 is converted into Saudi Riyal by applying

a 2.7% foreign exchange mark-up as following:

365.5 * 3.79401 * 1.027 = SAR 1,424.16 (rounded off to the nearest higher Halalah)

معاملات نقاط البيع

المعاملات بقيمة 0 يورو في فرنسا، باريس:

يتم تحويل 0٦٢.٧ دولار أمريكي إلى الريال السعودي بتطبيق ٢.٧٪ من هامش ربح الصرف الأجنبي على النحو التالي: 0٦٢.٧ * ٣.٧٩٤٠١ * ١٠٢.٧٪ = ٢١٩٢.٥٤ ريال سعودي (مقرب إلى أقرب أعلى هللة)

المعاملات النقدية

معاملات السحب النقدي بقيمة ١٠٠٠ ليرة تركية في تركيا، اسطنبول

يتم تحويل ١٠٠٠ ليرة تركية من قيمة معاملة السحب النقدي إلى ٣٦٥.٥ دولار أمريكي على أساس سعر تحويل العملة ١ ليرة تركية = ٣٦٥.٥ دولار أمريكي

يتم تحويل ٣٦٥.٥ دولار أمريكي إلى الريال السعودي بتطبيق ٢.٧٪ من هامش ربح الصرف الأجنبي على النحو التالي:

٣٦٥.٥ * ٣.٧٩٤٠١ * ١.٠٢٧ = ١,٤٢٤.١٦ ريال سعودي (مقرب إلى أقرب أعلى هللة)

C. Illustration of Calculation of Term Cost

ج- حساب معدل الكلفة

A cardholder receives the statement dated January 03 2015 with the following details:

Opening balance: SAR 5,000

Minimum amount due: SAR 250

Payment Due Date: January 24 2015

The term cost applies on the unpaid balance of SAR 4,750.

Assuming that the balance is 30 days old, the term cost may be approximately arrived at as following:

SAR 4750 * (30% / 360) * 30 = SAR 118.75 (rounded off to the nearest higher Halalah)

Please note that this explains how the term cost/finance charges are calculated while the system may arrive at a different value as 30% is an illustrative rate.

يستلم حامل البطاقة كشف حساب بتاريخ ٣ يناير ٢٠١٥ بالتفاصيل الواردة أدناه:

الرصيد الافتتاحي: ٥٠٠٠ ريال سعودي

الحد الأدنى لسداد المبالغ المستحقة: ٢٥٠ ريال سعودي

تاريخ السداد: ٢٤ يناير ٢٠١٥

التكلفة الزمنية تتطلب قيمة ٤,٧٥٠ ريال سعودي من الرصيد الغير مدفوع. يفترض أن الرصيد مضي عليه ٣٠ يوم، سيتم حساب التكلفة الزمنية كالتالي: ٤,٧٥٠ ريال سعودي * (٣٠ / ٣٦٠) * ٣٠ = ١١٨,٧٥ ريال سعودي

يرجى ملاحظة أن ذلك يبين كيفية حساب رسوم التكلفة الزمنية، إلا أن النظام قد يتوصل إلى قيمة مختلفة بما أن ٣٠٪ هي نسبة توضيحية

Illustrative Example

مثال توضيحي

الحد الائتماني Credit Limit	المبلغ المستحق Principal Balance	هامش الربح CC Purchase Rate	معدل النسبة السنوية APR	الحد الأدنى للسداد Minimum Payment	الأرباح المدفوعة Profit Paid	إجمالي المدفوعات Total Payments	الفترة لسداد إجمالي المبلغ Period to Payoff
10,000	7,000	30%	40.97%	5%	4,318	11,318	0 سنوات و 5 أشهر (٧ أشهر) 5 years and 11 months (71 Months)

- When you receive a new credit card, from the date of receipt, you could cancel the card within ten days, without incurring any charges or fees, provided the card is not activated. When you receive your renewal card/replacement card, activating it means that you agree to the terms and conditions. In case you do not wish to continue using the credit card/s, please inform the bank within two weeks of issuance of the notice. When the bank changes the terms and conditions the bank will inform the cardholder at least 30 Calendar Days before the amendment takes effect, and if these revised terms and conditions are not acceptable, the Cardholder may object or cancel his/her card within 14 days.

- From the date of issue of statement, should you have any query or objection/disagreement with any of the transactions or other contents, the Cardholder should take it up with the bank within 30 days.

- You will not pay any additional amount when you pay the full outstanding amount in due date.

* **Disclaimer:** Reviewing this synopsis shall not substitute reviewing the contract, its appendices, and shall not exempt from the obligations stipulated in the contract.

- عند الحصول على بطاقة ائتمان جديدة، يمكنك إلغاءها خلال عشرة أيام من تاريخ استلامها، دون دفع أي رسوم بشرط عدم تنشيط البطاقة. عند استلام بطاقة التجديد / البطاقة البديلة فإن تنشيطها يعني أنك توافق على الشروط والأحكام. في حال كنت لا ترغب في الاستمرار في استخدام بطاقات الائتمان يرجى إبلاغ البنك خلال أسبوعين من تاريخ صدور الإشعار. عند ما يقوم البنك بتغيير الأحكام والشروط سيتم إشعار العميل بـ ٣٠ يوم قبل العمل بها، ويحق لحامل البطاقة عندها الاعتراض أو إلغاء بطاقتها/ها خلال ١٤ يوم من تاريخ الإشعار.

- يتوجب على حامل البطاقة أن يقوم بأي استفسار أو اعتراض أو خلاف بخصوص أي من المعاملات أو غيرها خلال ٣٠ يوم من تاريخ إصدار كشف الحساب.

- لا يدفع حامل البطاقة أي رسوم إضافية في حال قام بدفع كامل المستحقات في وقت الاستحقاق.

* **تنويه:** لا يعني الاطلاع على هذا الملخص عن مراجعة العقد وملحقاته كما أنه لا يعفي من الالتزامات الواردة في العقد.

I, the undersigned, do hereby confirm that I have received, read and accepted the initial disclosure

أقر أنا الموقع أدناه بأنه تم استلام النسخة و الإطلاع والموافقة على الإفصاح المبدئي بشكل كامل

Cardholder signature

توقيع حامل البطاقة

Authorized issuer signature and stamp

توقيع وختم مصدر البطاقة المُخوّل

Credit card issuer contact information

800 124 21 21

٨٠١٢٤٢١١

معلومات الاتصال الخاصة بمصدر البطاقة الائتمانية

شروط وأحكام البطاقات الائتمانية:

تخضع البطاقات الائتمانية التي يصدرها البنك السعودي الفرنسي ماستركارد وفقاً للشروط التالية. ويطلب من مقدم طلب البطاقة الائتمانية القبول والالتزام بها:

التعريفات:

يكون للألفاظ والعبارات التالية المعاني المبينة أمام كل منها:
البنك: البنك السعودي الفرنسي وفروعه وموظفيه ووكلاءه ومسؤوليه ومديره ومفوضيه.
الشروط والأحكام العامة: شروط وأحكام البطاقات الائتمانية الواردة في هذا المستند.
حامل البطاقة: الشخص الذي أصدرت له البطاقة (سواء كان حامل البطاقة الرئيسية أو حامل البطاقة الإضافية) ويظهر اسمه بشكل واضح على البطاقة.
رسوم الخدمة: الرسوم المتعلقة بالبطاقة حسب جدول الأسعار ومستند الإفصاح الأولي.
حامل البطاقة الرئيسية: الشخص الذي يقدم إلى البنك طلب الحصول على البطاقة ويفتح باسمه/باسمها حساب البطاقة، ويكون مسؤولاً عن كافة البطاقات التي تصدر في الحساب وتشمل البطاقات الإضافية وبطاقات الشراء بواسطة الإنترنت/البطاقات ذات الحد الائتماني المنخفض.
حامل البطاقة الإضافية: كل شخص يفوضه حامل البطاقة الرئيسية باستعمال حساب البطاقة ويقوم البنك بإصدار بطاقة إضافية باسمه.
البطاقة الإضافية: البطاقة التي يصدرها البنك باسم حامل البطاقة الإضافية.
البطاقة: البطاقة الائتمانية التي يصدرها البنك مثل "ماستر كارد" أو أي بطاقة ائتمانية أخرى، وتشمل البطاقة الرئيسية والبطاقة الإضافية وبطاقات الشراء بواسطة الإنترنت أو البطاقات ذات الحد الائتماني المنخفض.
الحساب: حساب أو حسابات حامل البطاقة لدى البنك.
حساب البطاقة: حساب مستقل عن حسابات حامل البطاقة الأخرى لدى البنك وتفيد على هذا الحساب تفاصيل العمليات التي تتم بواسطة البطاقة.
عملية/عمليات البطاقة: أي عملية يتم تنفيذها باستعمال البطاقة مثل السحب النقدي والمشتريات عبر نقاط البيع أو المشتريات عبر الإنترنت (عمليات تمرير البطاقة وعدم تمرير البطاقة) وسداد الرسوم مثل الرسوم المقررة من البنك / رسوم الخدمة.
السحب النقدي: المبلغ النقدي الذي يحصل عليه حامل البطاقة من البنك باستخدام أجهزة الصرف الآلي أو باستلام المبلغ من البنك أو المبالغ المحولة إلى حسابه الجاري/حساب التوفير.
حد الائتمان: الحد الأقصى للمبالغ التي يسمح بها البنك لعمليات البطاقة المتفق عليه.
كشف الحساب: الكشف الشهري المرسل إلى حامل البطاقة الرئيسية عن طريق البريد العادي أو العنوان الوطني المسجل لدى البنك أو البريد الإلكتروني أو عن طريق الكشف الإلكتروني المبين في الحساب الخاص لحامل البطاقة على موقع البنك الإلكتروني (الخدمات المصرفية/ الإنترنت المصرفي) ويبين تفاصيل عمليات البطاقة المقيدة في حساب البطاقة وجميع المبالغ المستحقة على حامل البطاقة لصالح البنك.
اليوم: هو اليوم التقويمي
برنامج التقسيط: برنامج التقسيط للسداد الميسر حسب ما هو وارد في المواد المتعلقة بالبرنامج أدناه.

ا. أحكام عامة:

أ. يجب على البنك تشجيع العملاء على قراءة العقود وملحقاتها ونموذج الإفصاح الأولي والشروط والأحكام والوثائق وأي مستند آخر يتطلب موافقة العميل أو توقيعه، والتحقق من اطلاعهم وإدراكهم لما جاء فيها، بالإضافة إلى توفير الشروط والأحكام المحدثة عبر القنوات الإلكترونية للبنك.

ب. يحتفظ البنك بحق قبول أو رفض أي طلب للحصول على بطاقة ائتمان.
ج. إذا تم رفض طلب الحصول على بطاقة ائتمان، سوف يتلقى مقدم الطلب إشعار بسبب الرفض خلال 0 أيام عمل.

د. إذا تم قبول طلب الحصول على بطاقة ائتمان، يمكن لحامل البطاقة استلام بطاقته من خلال أحد فروع البنك، أو عبر البريد، شريطة أن يحدد مقدم الطلب هذا الأمر مقدماً في استمارة طلب البطاقة الائتمانية.
هـ. سوف يتم تحديد الحد الائتماني المخصص للبطاقة الائتمانية وفقاً لصافي الدخل الشهري أو علاقة أو حجم إيداعات مقدم الطلب لدى البنك، ويخضع تقدير ذلك حسب سياسة الائتمان للبنك. كما سيتم الإفصاح عن الحد الائتماني لحامل البطاقة في المستند المصاحب للبطاقة الذي وافق البنك على إصدارها أو مع أول كشف حساب يصدر للعميل.

و. في حال تم قبول طلب الحصول على البطاقة، فإنه يجوز للبنك إصدار نوع البطاقة المناسبة، بصرف النظر عن النوع الذي طلب حامل البطاقة إصداره. فضلاً عن تخصيص الحد الائتماني الذي يراه البنك مناسباً.
ز. تعد كافة بطاقات الائتمان ملكية خاصة للبنك، ويجوز للبنك في أي وقت سحب أو حظر أو إيقاف أو إلغاء البطاقة / البطاقات دون إشعار وذلك حماية لمصالح حامل البطاقة أو البنك.

ح. يقوم حامل البطاقة بعد حصوله على البطاقة بالتوقيع في المكان المخصص لهذا الغرض على ظهر البطاقة، ويمكن لحامل البطاقة تنشيط البطاقة من خلال الاتصال على الهاتف المصرفي أو الرقم المجاني للبنك أو التوجه إلى أحد فروع البنك أو عبر استخدام أحد القنوات الإلكترونية الخاصة بالبنك مثل BSFonline و BSFmobile أو الصراف الآلي أو أي وسيلة أخرى يقدمها البنك.
ط. مدة صلاحية البطاقة هي ثلاث (3) سنوات من تاريخ إصدارها.

ي. يقوم البنك بتجديد البطاقة تلقائياً بمجرد انتهاء صلاحيتها، وتحصيل الرسوم اللازمة لذلك، ويحق لحامل البطاقة قبول أو رفض البطاقة المجددة. ويعتبر موافقاً على إصدارها إذا قام بتنشيط البطاقة المجددة أو لم يعترض خلال أسبوعين من إشعاره.

ك. يتحمل حامل البطاقة كامل المسؤولية عن الالتزامات التي تنشأ خلال مدة استخدام البطاقة، وعليه تسديد المبالغ المستحقة ومصاريف الخدمة وأي رسوم وغرامات وسعر صرف عملة يفرضها البنك أو شركة ماستركارد أو أي جهة أخرى، والتي تستحق للبنك فوراً وفق الشروط والأحكام.

ل. يجوز للبنك من حين إلى آخر ودون إشعار مسبق تغيير مزايا المنتج الإضافية (على سبيل المثال وليس حصراً مثل صالات المطارات المشاركة، الخصومات، إلخ...) على أن يشمل ذلك أيضاً المزايا المقدمة/الموفرة من قبل شركة ماستركارد.

م. لا يتحمل البنك مسؤولية أي سوء استخدام أو سوء إدارة للبطاقة أو المنتجات والخدمات التي يوفرها البنك لحامل البطاقة.

ن. يحتفظ البنك لنفسه في جميع الأوقات وحسب تقديره المطلق بالحق في تغيير وتعديل الشروط والأحكام العامة، ويبدأ سريان مثل هذا التغيير أو التعديل بعد ثلاثين (٣٠) يوماً اعتباراً من التاريخ الذي أبلغ فيه العميل/حامل البطاقة عبر أي وسيلة اتصال مضمونة، وإذا لم يوافق حامل البطاقة على تلك التغييرات أو التعديلات، فيمكنه طلب إلغاء البطاقة/البطاقات التي بحوزته، على أن يكون ذلك بإشعار عبر أي وسيلة اتصال مضمونة خلال ١٤ يوماً من استلامه لإشعار، ويتبع ذلك تسوية فورية لكافة الأرصدة المعقولة والالتزامات الخاصة بالبطاقة الائتمانية.

س. المزايا والفوائد: توفر شركة ماستر كارد العديد من المزايا والعروض الخاضعة للشروط والاحكام المحددة من قبلهم والتي يبذل البنك أقصى جهده لتوفيرها مع العلم بأن حامل البطاقة مسؤول عن أي تعويض كخدمة المساعد الشخصي أو أي طرف آخر للخدمات المطلوبة من مزود الخدمة.

٢. آبل باي:

إيقاف البطاقة البلاستيكية لا يعني إيقاف استخدام العميل لخدمة Apple Pay حيث سيتمكن حامل البطاقة من الدفع باستخدامها. وفي حال رغبة العميل بإيقاف عمليات البطاقة فيجب إبلاغ وطلب ذلك من مركز الاتصال الخاص في البنك.

٣. الحد الائتماني/مستوى الشراء:

- أ. لا يجوز لحامل البطاقة تجاوز الحد الائتماني.
- ب. إذا تم استخدام البطاقة وكان مبلغ العملية يتجاوز الحد الائتماني، فلا يكون البنك ملزماً بالموافقة على العملية. ومع ذلك، فإنه يجوز للبنك الموافقة على مثل هذه العمليات. ويكون حامل البطاقة مسؤولاً في كل الأوقات عن أي مبلغ زائد وأي مبالغ أخرى مستحقة بمقتضى الرسوم المشار إليها في مستند الإفصاح الأولي.
- ج. إذا تجاوزت مصاريف ورسوم الخدمة المطبقة على إجمالي رصيد الحد الائتماني المحدد للبطاقة، أو في حالة إجراء عملية منفصلة أو بدون اتصالات/مطالبات متأخرة من التاجر/مطالبات مفروضة من التاجر، فإن العملية المؤجلة/المتأخرة قد تتسبب في تجاوز مبلغ الحد الائتماني. لذلك يتحمل حامل البطاقة مسؤولية ضمان عدم تجاوزه للحد الائتماني.
- د. في حال تجاوز حامل البطاقة الحد الائتماني، يجوز للبنك وفقاً لتقديره إيقاف البطاقة. كما يحق للبنك وفقاً للتقييم الائتماني الخاص بحامل البطاقة قبول أو رفض زيادة الحد الأعلى للخدمات المطلوبة.
- هـ. في جميع حالات تجاوز الحد الائتماني، فإن مبلغ الزيادة عن الحد الائتماني يستحق السداد فوراً إلى جانب مبلغ الحد الأدنى المستحق السداد وأي مبلغ مستحق لم يتم دفعه إن وجد.
- و. يجوز لحامل البطاقة أن يطلب زيادة الحد الائتماني، ويوافق البنك أو يرفض ذلك وفقاً لتقديره والتقييم الائتماني.
- ز. يحق للبنك في أي وقت تخفيض حد الائتمان دون الرجوع لحامل البطاقة ولن يتم زيادة حد البطاقة الائتماني إلا بعد تلقي طلب موثق من حامل البطاقة الرئيسي.

ع. الرسوم (للاطلاع على جدول الرسوم، يرجى الرجوع إلى مستند الإفصاح الأولي):

- أ. عدم احتساب الرسوم السنوية لبطاقات الائتمان إلا بعد تفعيلها من العميل، وللجهة مصدرة البطاقة الحق لإلغاء البطاقة في حال عدم تفعيلها خلال 90 يوماً من تاريخ الإصدار
- ب. يتم احتساب الرسوم السنوية عند إصدار البطاقة لأول مرة وعند التجديد كل سنة.
- ج. يتم فرض الرسوم السنوية على حامل البطاقة في شهر يختاره البنك، ولا يجوز لحامل البطاقة أن يسترد هذه الرسوم حتى ولو تم إلغاء البطاقة وإقفال الحساب قبل انتهاء المدة السنوية.
- د. يتم تطبيق الرسوم حسب شريحة العميل، وقد تؤدي أي ترقية أو تخفيض لشريحة العميل إلى زيادة/تخفيض الرسوم المطبقة.
- هـ. سوف يتم فرض هامش ربح على الرصيد المستحق غير المدفوع لبطاقة الائتمان، ويلتزم حامل البطاقة بسدادها.

و. لتجنب فرض هامش ربح، يتعين أن يكون الرصيد المستحق مدفوعاً بالكامل للبنك قبل تاريخ استحقاق السداد الموضح في كشف الحساب.

ز. ضريبة القيمة المضافة: يتم إضافة ضريبة القيمة المضافة على الرسوم المطبقة حالياً وقد يتم تعديلها من وقت لآخر ويتحمل حامل البطاقة هذه الضريبة، وفقاً لقواعد وأنظمة ضريبة القيمة المضافة والقوانين السارية.

0. السحوبات النقدية:

السحوبات النقدية محددة بنسبة ٣% من الحد الائتماني لحامل البطاقة، وسوف يتم تطبيق احتساب السلفة النقدية لكل عملية سحب نقدي وفقاً لما هو منصوص في مستند الإفصاح الأولي. يحق للبنك تحديد حد أقصى يومي قدره خمسة آلاف ريال (0,000 ريال سعودي) لعمليات السحب النقدي.

٦. عمليات الاحتيال والعمليات غير المصرح بها:

أ. في حال وجود أي عمليات احتيال أو عمليات غير مصرح بها على البطاقة، يجب على حامل البطاقة إشعار البنك فوراً بالاتصال على الهاتف المصرفي سواء داخل المملكة العربية السعودية أو خارجها. وفق تفاصيل وأرقام الاتصال الموجودة على ظهر البطاقة أو على الموقع الإلكتروني للبنك.

ب. يكون حامل البطاقة مسؤولاً عن أي إهمال أو تأخير في الإبلاغ عن أي عملية احتيال أو عملية غير مصرح بها على بطاقته وتقع المسؤولية الحصرية على حامل البطاقة للحفاظ على البطاقة وعدم إفشاء الرقم السري للغير وفي حال كشفه عمداً، يكون مسؤولاً عن أي عملية ناتجة عن هذا الكشف.

ج. يجب أن يتأكد حامل البطاقة من التسجيل واستلام الرسائل النصية القصيرة على رقم جواله المسجل لدى البنك لأي عملية على بطاقته، ويكون مسؤولاً عن تلقي تنبيهات الرسائل النصية القصيرة، ومسؤولاً عن إبلاغ البنك في حال تغيير رقم الجوال.

د. لن يكون حامل البطاقة مسؤولاً عن أي التزامات مالية تنشأ نتيجة عمليات الاحتيال أو العمليات غير المصرح بها والتي تمت على بطاقته بعد إشعار البنك عن طريق الهاتف المصرفي.

هـ. تقع مسؤولية إثبات عملية الاحتيال على حامل البطاقة ويجب تقديم جميع الوثائق اللازمة إلى البنك مثل نموذج الاعتراض وصورة من جواز السفر أو أي وثيقة تثبت الهوية للوقوف على شكواه ومعالجتها وحلها بأسرع وقت ممكن.

و. بعد التأكد من نظامية وصحة الشكوى المقدمة وعند استلام الوثائق اللازمة، يقوم البنك باسترجاع المبالغ وإعادتها لحامل البطاقة.

ز. على الرغم من أن البنك سوف يبذل جهده للتواصل مع حامل البطاقة في حال اشتباهه في أي عمليات احتيال على البطاقة، سيكون للبنك الحق في إيقاف البطاقة دون انتظار تأكيد من حامل البطاقة وذلك من أجل حماية حامل البطاقة والبنك من أي خسائر ناتجة ومن ثم إشعار العميل.

٧. كشف الحساب والمدفوعات:

أ. إذا قرر حامل البطاقة عدم دفع الرصيد المستحق بالكامل، فعليه تسديد ما لا يقل عن الحد الأدنى المبين في كشف حساب البطاقة والمحدد بنسبة 0%. وعلى حامل البطاقة التأكد في كافة الأحوال من أن البنك قد استلم المبلغ المدفوع بواسطة شيك قبل مدة لا تقل عن أربعة (٤) أيام عمل من تاريخ استحقاق الدفع وذلك للتحقق من استلام البنك للمبلغ المطلوب في تاريخ الاستحقاق أو قبله على اعتبار الفترة المطلوبة لتحصيل قيمة الشيك حيث لن يتم قيد أية مبالغ في الحساب حتى استلام المبلغ المطلوب. في كافة الحالات، يجب قيد المبلغ المدفوع (عبر جميع وسائل الدفع مثل الدفع عبر الإنترنت المصرفي، عبر خدمة سداد في حال توفرها، عبر تحويل بنكي "سريع"، نقداً، إلخ...) إلى حساب بطاقة الائتمان قبل حلول تاريخ

ج. إذا قام حامل البطاقة بإيداع الحد الأدنى للسداد أو كامل الرصيد المستحق بعد تاريخ الاستحقاق المذكور في كشف الحساب الشهري، فسوف يُفرض عليه رسم تأخير السداد المطبق والمذكور في أحدث إصدار من مستند الإفصاح الأولي. وفي حال لم يسدد العميل الحد الأدنى الشهري كاملاً "ثلاث أقساط" متتالية فسوف يتم التالي:

- أ. تجميد البطاقة وتسجيل حامل البطاقة في "سمة" كمتعثر في السداد.
- ب. التواصل مباشرة مع حامل البطاقة خلال هذه الفترة بشأن السداد وتعرض على حامل البطاقة خدمات استشارية ائتمانية مجاناً للتعامل مع الصعوبات المالية.
- ج. العمل على التوصل إلى تسوية قبل اتخاذ الإجراءات القانونية والتنفيذية ضد حامل البطاقة المتعثر في السداد.
- د. يمكن للبنك تكليف جهة داخلية أو خارجية بشأن تحصيل المبلغ خلال شهر من انقضاء فترة الحد الأدنى للسداد "ثلاثة أشهر على أن يشمل ذلك كافة الاجراءات القانونية والتنفيذية.
- هـ. كافة معاملات السحب النقدي التي تتم من خلال أجهزة الصرف الآلي أو خدمة BSFonline / موبايل (المصرفية الإلكترونية) أو عبر فروع البنك أو من خلال التحويل من حساب بطاقة ائتمان إلى حساب جاري، سوف يُفرض عليها رسم السلفة النقدية المطبق على الحد الائتماني، على أن يتم العمل برسوم الخدمة وفق السعر السائد بدءاً من تاريخ عملية السحب النقدي.
- و. سيقوم البنك بتزويد الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) أو أي شركة معلومات ائتمانية أخرى مرخصة من قبل الجهات التشريعية ذات العلاقة بالتفاصيل الخاصة بحساب بطاقة الائتمان بما في ذلك المبالغ المتأخرة والمطلوبة والمسددة للبطاقة الائتمانية.

ك. عملة حساب البطاقة: تكون العملية الأساسية للبطاقة الريال السعودي. لبطاقات ماستركارد، سيتم تحويل جميع العمليات بالعملة الأجنبية إلى الدولار الأمريكي حسب سعر صرف السائد في تاريخ العملية التي تمت باستخدام البطاقة وفقاً لسعر الصرف المحدد من شركة ماستركارد العالمية ومن ثم يتم التحويل من الدولار الأمريكي إلى الريال السعودي حسب سعر الصرف المحدد من شركة ماستركارد العالمية. ويكون حامل البطاقة مسؤول عن أي فرق في الرسوم وأسعار العملات عندما يتم قيد العمليات إلى الحساب. جميع أسعار صرف العملات وتحويلها للريال السعودي تعتمد على أسعار صرف شبكة ماستركارد السائدة، وستجذب رسوم التغير في سعر صرف العملات الأجنبية

مثال توضيحي لبطاقات ماستركارد:

عملية مشتريات عبر نقاط البيع

عملية بقيمة 0.. يورو في باريس، فرنسا

يتم تحويل 0.. يورو إلى 0٦٢.٧ دولار أمريكي بسعر صرف ١ يورو = ١.١٢0٤ دولار أمريكي

ثم يتم تحويل 0٦٢.٧ دولار أمريكي إلى الريال السعودي وتطبيق هامش/رسوم العمليات الدولية حسب التالي:

0٦٢.٧ دولار أمريكي X ٣.٧٩٤.١ X ١.٢.٧% = ٢,١٩٢.0٣ ر.س. (مقرب إلى أقرب أعلى هلة)

عملية سحب نقدي

عملية بقيمة ١... ليرة تركية في اسطنبول، تركيا

يتم تحويل ١... ليرة تركية إلى ٣٦0.0 دولار أمريكي بسعر صرف ١ ليرة تركية = ٣٦00.. دولار أمريكي

ثم يتم تحويل ٣٦0.0 دولار أمريكي إلى الريال السعودي وتطبيق هامش/رسوم العمليات الدولية حسب التالي:

٣٦0.0 دولار أمريكي X ٣.٧٩٤.١ X ١.٢.٧% = ١,٤٢٤.١0 ر.س. (مقرب إلى أقرب أعلى هلة)

*يتم تطبيق رسوم السحب النقدي

٨. المقاصة:
- أ. يقر حامل البطاقة بموافقته على تفويض البنك، ودون الحاجة إلى إشعار مسبق، بخضم أي مبالغ مستحقة على حامل البطاقة من أي مبالغ موجودة في أي حساب لحامل البطاقة لدى البنك. الحساب الرئيسي الذي يتم الخضم منه هو الحساب بعملة الريال السعودي، وثم يتم الخضم من حسابات بالعملة الأجنبية إذا احتاج الأمر. كما يحق للبنك أن يستعمل أي ضمان خاص بحامل البطاقة ويحتفظ به البنك بما في ذلك أصول أو مواد ذات قيمة أو مبالغ مالية مودعة لدى البنك لتسديد مديونية حامل البطاقة، ودون الحاجة إلى إشعار مسبق لحامل البطاقة، كما يحق للبنك أن يحجز أي رصيد في أي حساب جاري أو توفير أو وديعة لأجل أو مبالغ أخرى يحتفظ بها البنك حتى ولو لم تكن ضماناً.
- ب. إذا لم يوجد في حساب/حسابات حامل البطاقة المبلغ الكافي لسداد المبالغ المستحقة على البطاقة يقوم البنك بعملية فرض هامش ربح على المبلغ القائم المستحق على العميل تنفيذاً للشروط والأحكام التي أبرمها حامل البطاقة مع البنك، ويعتبر البنك مفوضاً بإجراء عملية فرض هامش ربح دون الحاجة إلى تفويض مسبق من حامل البطاقة. تقع كامل المسؤولية على حامل البطاقة بالاحتفاظ برصيد كافي في الحساب الجاري / حساب التوفير الحالي لديه لتغطية المبالغ المستحقة سواء من خلال السلفة النقدية أو مشتريات التجزئة عبر نقاط البيع و / أو رسوم الخدمة أو أي رسوم أخرى قد يتم تحصيلها أو بسبب تلقي مطالبات متأخرة للعمليات من التجار.
- ج. إذا كان حامل البطاقة متأخر في سداد الحد الأدنى للمبلغ المستحق، يحق للبنك:
- فرض هامش ربح ورسوم السداد المتأخر بمبلغ .. ا.ر.س. كحد أقصى على ألا تتجاوز الرسوم المبلغ القائم المستحق.
 - يحتفظ البنك الحق في إيقاف البطاقة وفقاً لتقدير البنك.
- د. إذا قام حامل البطاقة بتأخر دفع الحد الأدنى للمبلغ المستحق لثلاثة (٣) أشهر متتالية، فسيؤدي ذلك إلى ما يلي:
- تجميد البطاقة ولن يتم إصدار بطاقة جديدة حتى يتم تسوية كامل الديون.
 - تعرض على حامل البطاقة خدمات استشارية ائتمانية مجاناً (حول كيفية التعامل مع الصعوبات المالية)
 - تزويد الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) أو أي شركة معلومات ائتمانية أخرى مرخصة من قبل الجهات التشريعية ذات العلاقة، باسم حامل البطاقة المراد إضافته إلى قائمة العملاء المتأخرين المتأخرين. من المعروف أن هذه القوائم يمكن الوصول إليها من قبل جميع البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية، ولن يتم حذف اسم حامل البطاقة من القائمة حتى يتم سداد جميع المبالغ المستحقة وبالكامل.
٥. بإمكان حامل البطاقة سداد ما عليه كلياً أو جزئياً قبل حلول وقت السداد، وإذا كانت هنالك مبالغ تزيد عن المبالغ المستحقة فسوف تضاف إلى الرصيد المتوفر، ولا يحق لحامل البطاقة مطالبة البنك بأي أرباح عن هذه المبالغ.
- و. يحق للبنك تفويض طرف ثالث بتحصيل المبالغ المستحقة (كلها أو بعضها) من حامل البطاقة.
- ز. للبنك الحق في الخضم من أي حساب آخر لحامل البطاقة من أجل تعويض المبالغ المكشوفة من حساب البطاقة. في حال اعتراض حامل البطاقة على إحدى العمليات فسيتم تطبيق رسم بقدر 0 ريال سعودي في حال كان الاعتراض خاطئاً وتخضم من حساب البطاقة كما موضح بنموذج الإفصاح المبدئي.

- د. يلتزم حامل البطاقة بتحديث رقم الهاتف الجوال والعنوان وغير ذلك من بيانات الاتصال بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني عند حدوث أي تغيير فيها. ومن جانبه، يقر حامل البطاقة على أنه يدرك أن الهاتف الجوال هو وسيلة اتصال لابد منها لتلقي الرسائل واستكمال بعض المعاملات، وبالتالي يلتزم حامل البطاقة بتحديث رقم الهاتف الجوال عند حدوث أي تغيير فيه. ولا يكون البنك مسؤولاً إذا لم يحدث حامل البطاقة تلك البيانات المذكورة.
- هـ. قد يسمح البنك لحامل البطاقة باستخدام البطاقة دون الرقم السري لإجراء عمليات معينة دون تمرير البطاقة (باستخدام تقنية التواصل قريب المدى) حتى الحد الأقصى لكل عملية / الحد المتراكم المحدد من قبل البنك ويتحمل حامل البطاقة كافة المسؤوليات كما لو كان حامل البطاقة قد استخدم البطاقة بالرقم السري لتلك العمليات.
- و. يُسجل حامل البطاقة جميع المعلومات التي يقدمها البنك ويدخل ويصل إليها على الموقع الإلكتروني الآمن للبنك لغرض الإفصاح والوصول إلى المعلومات وجميع إشعارات البنك بما في ذلك، دون حصر، كشف حساب شهري، ومعلومات الحساب وغير ذلك، دون الحاجة إلى إرسال المزيد من المعلومات عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي، ما لم يطلب حامل البطاقة ذلك خطياً أو عبر القنوات المعتمدة.
- ز. **يقر ويوافق حامل البطاقة على عدم استخدام البطاقة للمناجزة بالعملة الأجنبية أو العملات الرقمية.**
- ح. البطاقة الإضافية: يجوز لحامل البطاقة الرئيسية، التقدم بطلب ورسمي للحصول على بطاقة إضافية لشخص معين وفقاً للشروط التالية. ويحق للبنك الموافقة أو رفض طلب إصدار بطاقة إضافية:
- أن يكون حامل البطاقة الرئيسية مسؤولاً في كافة الأحوال عن الرسوم والمصاريف والتكاليف المستحقة على حامل البطاقة الإضافية خلال استخدامه للبطاقة، والمعاملات، وأن تُسجل هذه المعاملات على حساب حامل البطاقة الأساسي. والحد الائتماني للبطاقة الإضافية تكون جزء من الحد الائتماني الإجمالي لحامل البطاقة الأساسية.
 - أن يكون حامل البطاقة الأساسية مسؤولاً عن جميع المعاملات، وأن تُسجل هذه العمليات على حساب حامل البطاقة الأساسي.
 - يخضع استخدام البطاقات الإضافية للشروط والأحكام الواردة في هذه الأحكام، ولن يتم معاملة البطاقات الإضافية كبطاقات مستقلة لأغراض الحساب.
 - تعتبر البطاقة الإضافية تابعة للبطاقة الرئيسية من حيث الإلغاء والتجديد والإيقاف، وغير ذلك من الأمور.
 - يكون حد الائتمان للبطاقة الرئيسية شاملاً حد الائتمان للبطاقة الإضافية، ومع ذلك يجوز لحامل البطاقة الرئيسية أن يطلب من البنك تقرير حد ائتماني شهري منخفض على البطاقة الإضافية، كما يبقى حامل البطاقة الرئيسية مسؤولاً عن جميع الدفعات والرسوم على البطاقة الإضافية سواء تجاوزت تلك الدفعات حد الائتمان للبطاقة الإضافية أم لا.

١٣. فقدان البطاقة أو سرقتها:

في حال فقدان البطاقة أو سرقتها يخطر حامل البطاقة البنك عن طريق الهاتف المصرفي بذلك الأمر فوراً. يكون حامل البطاقة مسؤولاً عن جميع المبالغ المستحقة والعمليات على البطاقة قبل التبليغ عن فقدان أو سرقة البطاقة.

١٤. تغيير العنوان:
- أ. تُرسل جميع الإشعارات إلى عنوان حامل البطاقة الموضح في نموذج الطلب.
- ب. **على حامل البطاقة إخطار البنك عن أي تغيير في عنوانه أو التعليمات الخاصة بإرسال كشف الحساب والإشعارات الأخرى. ويصبح مثل هذا الإشعار ساري المفعول فقط عند استلامه من قبل البنك.**
- ج. يتم اعتبار آخر عنوان أو تعليمات خُطية قُدمت إلى البنك بمثابة العنوان البريدي لحامل البطاقة وذلك لغرض إرسال كشوف الحساب والإشعارات.
- د. لا يتحمل البنك مسؤولية الخطأ في المراسلات البريدية إذا لم يكن حامل البطاقة قد أخطر البنك خطأً بتغيير عنوانه.
- هـ. لن يكون البنك مسؤولاً عن أي تأخير في البريد العادي أو أي وسيلة أخرى اختارها البنك أو عن عدم استلام حامل البطاقة لكشف الحساب.
١٥. إلغاء البطاقة من قبل حامل البطاقة:
- يجوز لحامل البطاقة طلب إلغاء بطاقته الرئيسية أو الإضافية أو المجددة في أي وقت من خلال إخطار البنك خطياً أو عبر طلب رسمي عن طريق أحد القنوات الرسمية. ويلتزم حامل البطاقة بسداد قيمة الرصيد المستحق وإعادة البطاقة إلى البنك. في حال إصدار بطاقة جديدة، يمكن لحامل البطاقة إلغاء وتقيل حساب البطاقة بدون الحاجة الى دفع الرسوم السنوية خلال مدة أقصاها عشرة (10) أيام من تاريخ استلامها شريطة عدم تفعيل البطاقة أو استخدامها. في حال طلب العميل خطاب مخالصة، يتم إصدار خطاب مخالصة ومنحه لحامل البطاقة خلال موعد أقصاه سبعة (7) أيام من تاريخ سداد كامل المبلغ المستحق والنهائي وتحديث سجل حامل البطاقة لدى شركة المعلومات الائتمانية خلال أسبوع من تاريخ إغلاق حساب البطاقة.
١٦. إلغاء البطاقة من قبل البنك:
- البطاقة هي ملك للبنك وسوف تبقى كذلك في كافة الأوقات. يجوز للبنك، وفق تقديره المطلق، إلغاء البطاقة وإقفال الحساب في أي وقت بموجب إشعار مسبق لحامل البطاقة. وعند حدوث هذا الإلغاء، على حامل البطاقة التوقف عن استخدام البطاقة وإعادتها للبنك، مع الالتزام بسداد الرصيد المستحق عليها فوراً.
١٧. سرّان الإلغاء:
- تصبح جميع المعاملات المعلقة بما في ذلك السلف النقدية والمشتريات مستحقة وواجبة الدفع بالكامل على الفور لدى إلغاء البطاقة وإقفال الحساب. ويكون حامل البطاقة في كافة الأحوال مسؤولاً عن جميع المصاريف والتكاليف التي قد يتحملها البنك في تحصيل المبالغ المستحقة والواجبة الدفع من قبل حامل البطاقة، بالإضافة إلى رسوم الخدمة المتراكمة ورسوم المبالغ الإضافية وكافة الرسوم والمصاريف الأخرى المستحقة بموجب هذه الشروط والأحكام، ويجب عليه تعويض البنك عنها دون تأخير.
١٨. تصرفات التاجر: لا يكون البنك مسؤولاً بأي حال من الأحوال عن أي معاملة تم رفضها من قبل التاجر، أو عن البضائع أو الخدمات التي يقدمها التاجر. كما لن تعفي الشكوى المقدمة من قبل حامل البطاقة ضد التاجر من أي التزامات.

١٩. إعادة الإصدار أو التجديد أو الاستبدال: يجوز للبنك، وفق تقديره وحده، إعادة إصدار البطاقة أو تجديدها أو استبدالها. ومع ذلك يحق للبنك التحقق من الوضع الائتماني، الوضع المالي وغير ذلك من المعلومات ذات الصلة قبل اتخاذ قرار تجديد البطاقة، ولا يكون البنك ملزماً بأي حال من الأحوال باستبدال البطاقة. وفي حالة موافقة البنك على استبدال البطاقة، فسيُدفع حامل البطاقة رسم إعادة الإصدار.

٢٠. الاتصال المصدق عليه / الموثق: تعتبر أي اتصالات موثقة مع حامل البطاقة كافية لإجراء المعاملات المالية ويكون حامل البطاقة مسؤولاً عن مثل هذه المعاملات.

٢١. نقاط المكافأة:
تسري نقاط المكافآت حسب شروط وأحكام برنامج "جنى" كما يوافق حامل البطاقة على أنه سوف يستخدم هذه النقاط خلال مدة الصلاحية ولا يحق له المطالبة بالنقاط المنتهية أو في حال إلغاء البطاقة. سيتم إشعار حامل البطاقة عن نقاط المكافآت قبل شهر من نهاية تاريخ صلاحيتها وإعادة إشعاره مرة أخرى قبل أسبوع من نهاية هذا التاريخ وذلك عن طريق إرسال رسائل قصيرة باستخدام وسائل اتصال معتمدة لدى البنك.

٢٢. الوفاة: في حالة وفاة حامل البطاقة، يستوفى المبلغ المستحق من خلال الورثة.

٢٣. الإفلاس: في حال إفلاس حامل البطاقة، فإن جميع المبالغ المستحقة على حامل البطاقة سوف تصبح مستحقة الدفع فوراً.

٢٤. التنازل: يجوز للبنك التنازل عن كل أو بعض حقوقه في أي وقت لأي طرف آخر دون حاجة للحصول على موافقة حامل البطاقة على ذلك أو إخطاره بذلك.

٢٥. الاختصاص القضائي: في حال إخفاق حامل البطاقة في تسديد المبالغ المترتبة عليه أو الوفاء بالتزاماته بموجب هذه الشروط والأحكام يجوز للبنك اتخاذ إجراءات قضائية وتنفيذية لدى المحاكم أو اللجان القضائية أو التنفيذية أو المحاكم الخاصة وينفذ على أصول حامل البطاقة داخل المملكة وخارجها على أن يكون النظام الواجب التطبيق هو أنظمة المملكة العربية السعودية.

٢٦. الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة):
يوافق حامل البطاقة على أن يزود البنك الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) أو أي جهة أخرى معتمدة من الجهات ذات الاختصاص بالمعلومات والبيانات التي تطلب منه لإنشاء حساب لدى البنك و/أو مراجعته و/أو إدارته والخاص بحاملي بطاقته. إذا أخفق حامل البطاقة في السداد، فسوف يؤثر ذلك سلباً على التاريخ الائتماني لحامل البطاقة، مما يعني أنه يتعذر عليه في المستقبل الحصول على أي تسهيلات أو تمويل من بنوك أخرى.

٢٧. بند المعاملات غير النظامية:
يتعهد حامل البطاقة بعدم استخدام البطاقة الأساسية أو الإضافية الصادرة له بشكل مباشر أو غير مباشر في أي معاملات أو أغراض غير قانونية بما في ذلك شراء البضائع أو الحصول على الخدمات التي يُحظر تداولها بالمملكة العربية السعودية والتي تخالف كذلك الاتفاقية الموقعة معه.

٢٨. البطلان:

إذا أصبح أي نص في هذه الشروط والأحكام غير قانوني أو باطلاً أو غير قابل للنفاذ في أي من جوانبه بموجب القوانين السارية ذات العلاقة والاختصاص فإن قانونية وصلاحيته ونفاذ النصوص الأخرى الواردة في هذه الشروط والأحكام لن تتأثر ولن تضعف حيال ذلك.

٢٩. التعويض:

يكون حامل البطاقة مسؤولاً عن حماية البنك وفروعه وموظفيه ووكلاءه ومسؤوليه ومديره ومفوضيه وتعويضه وعدم إضراره والدفاع عنه ضد أي مطالبات وقضايا وأحكام وخسائر والتزامات ونفقات (بما في ذلك أتعاب المحامين المعقولة) والتكاليف والتعويضات بما في ذلك، دون حصر، المطالبات المتعلقة بالخسارة الاقتصادية و/أو الخسارة المتعلقة بالسمعة الناشئة عن الإخفاق بالالتزام بهذه الشروط والأحكام.

٣٠. إنهاء الخدمة: يحتفظ البنك بالحق في إلغاء أي منتج أو خدمة مقدمة لحامل البطاقة دون سابق إخطار حال إخفاقه في الالتزام بهذه الشروط والأحكام والتي تكون وفقاً للسلطة التقديرية للبنك وحده.

٣١. الاتصال بالبنك:

يمكن لحامل البطاقة الاتصال بالبنك على الرقم المجاني ٨٠٠١٢٤٢١٢١ أو ٨٠٠١١٨٨٨٨، وللاتصال من خارج المملكة أو من الجوال على هاتف ٠٥٧٦...٩٦٦٩٢. وفي حال وجود شكوى، يجوز لحامل البطاقة الاتصال بإدارة BSFCare من داخل المملكة على وعبر الجوال ٠٥٤٨...٩٢ وخارج المملكة على الرقم ٠٥٤٨...٩٦٦٩٢.

٣٢. شروط وأحكام برنامج الدفع الميسر "اختياري":

أ. برنامج الدفع الميسر من البنك متاح لحاملي بطاقات البنك الائتمانية (يشار لكل منهم "حامل بطاقة") لعمليات المشتريات لدى متاجر محددة من قبل البنك. قائمة التجار المحددين على أن تكون هذه الفقرة جزء لا يتجزأ من هذه الاتفاقية متوفرة على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك ويحق للبنك من وقت إلى آخر تعديل القائمة.

ب. يخضع إتاحة برنامج الدفع الميسر لحاملي البطاقات للأرصدة المتوفرة في حساباتهم لدى البنك لموافقة البنك على طلب حاملي البطاقات لاستخدام البرنامج. وقد يتم رفض الطلبات المقدمة من حاملي البطاقات المتأخرين (غير المنتظمين) في السداد أو المتجاوزين لحد بطاقاتهم الائتمانية من البنك حتى ينتظموا في السداد أو حتى يقرر البنك وفقاً لتقديره المطلق.

ج. يمكن تحويل المشتريات لبرنامج الدفع الميسر إذا بلغت قيمتها - كل على حدة - مبلغ ١٠٠٠ ريال سعودي (ألف ريال سعودي) وحد أقصى قدره ٩٠% من الحد الائتماني.

د. مدة التقسيط هي ٣ أشهر كحد أدنى و١٢ شهراً كحد أقصى ولا يحق للعميل التحويل إلى مدة أخرى بعد إتمام التحويل على المدة الرئيسية المطلوبة. يحق للبنك رفع أو تخفيض مدة التقسيط دون إشعار العميل وتبقى مدة التقسيط للبرنامج وفق تقدير البنك وحده.

هـ. لتحويل أي عملية إلى برنامج الدفع الميسر يجب على حامل البطاقة تقديم طلب (برنامج الدفع الميسر) عبر الاتصال بالرقم المجاني (٨٠٠١٢٤٢١٢١)، ويتم معالجة الطلب خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب. وسيتم إشعار حامل البطاقة بقبول أو رفض طلبه عبر رسالة نصية.

و. يجب على حامل البطاقة تقديم الطلب قبل مرور ٢١ يوم من تاريخ العملية وإلا سيتم رفض طلبه في حال مرور أكثر من ٢١ يوم.

ز. يحتفظ البنك بحقه في رفض أي طلب لبرنامج الدفع الميسر دون إبداء أي سبب كما لا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أية مطالبات ناشئة عن هذا الرفض.

- ج. يحق للبنك تطبيق حد أقصى على عدد العمليات المحولة إلى برنامج التقسيط الميسر وفق تقديره وحده التي يمكن لحامل البطاقة الاستفادة منها، سيتم اضافة رسوم خدمة مقدارها خمسون ريال سعودي (0.ر.س.) لكل طلب للبرنامج.
- ط. في حال اعتراض حامل البطاقة على سلع/خدمات تالفة تم شرائها عبر البطاقة الائتمانية من البنك أو أي سبب آخر، فإن حامل البطاقة سيتحمل المبلغ المستحق على عملية الشراء ولن يكون البنك مسؤولاً بأي حال - عن السلع/الخدمات التي تم شرائها باستخدام البطاقة. تلك الاعتراضات يجب حلها بين حامل البطاقة والتاجر ولا يكون البنك مسؤولاً عن تلك الاعتراضات. يكون التاجر المسؤول عن نوعية وجودة السلع/الخدمات. يكون التاجر المشارك في برنامج الدفع الميسر (التاجر) هو المسؤول الوحيد عن أي التزامات مرتبطة بتقديم البضائع/الخدمات أو أية عيوب أو تلفيات وهو المسؤول الحصري لجودة السلع/الخدمات.
- ي. في حال تأخر حامل البطاقة في دفع الأقساط الشهرية يحق للبنك إلغاء عملية التقسيط وتطبيق كافة الرسوم حسب الشروط والأحكام للبطاقة.
- ك. إذا تم إيقاف/إلغاء البطاقة في حين أن العملية لا تزال قيد البرنامج، سوف تزول العملية من البرنامج والمبلغ سيتم مطالبته فوراً من قبل حامل البطاقة. ويصبح كامل المبلغ مستحق فوراً. وللبنك الحق في مطالبة الدفع الفوري وفقاً لتقديره.
- ل. يحتفظ البنك بحقه في سحب برنامج الدفع الميسر في أي وقت وحسب تقديره المطلق بعد إشعار حامل البطاقة قبل ذلك بثلاثون (30) يوماً، كما يحتفظ البنك بحقه في تعديل البرنامج ليشمل أي من حاملي البطاقات الآخرين أو جميعهم.
- م. يمكن لحاملي البطاقات استخدام 90% من الحد الائتماني المتاح لبطاقتهم الائتمانية فقط لغرض التقسيط لعمليات المشتريات، حيث لا يتم منحهم أرصدة ائتمانية إضافية مع برنامج الدفع الميسر، كما أن السلف النقدية غير متاحة ضمن هذا البرنامج إلا في حال قرر البنك الإتاحة بذلك.
- ن. يوافق حامل البطاقة أنه يحق للبنك وحسب تقديره المطلق بوضع حد أعلى/أدنى لمبلغ المشتريات وعدد العمليات التي تؤهل حامل البطاقة للاستفادة من برنامج الدفع الميسر.
- س. سيتم خصم مبلغ كل قسط (الدفعة/قسط شهري) من حساب حامل البطاقة بشكل شهري وستظهر عملية الخصم في كشف حساب البطاقة.
- ع. إذا كان حامل البطاقة على خطة دفع المبلغ المستحق بالكامل (الحسم المباشر بنسبة 100%) لبطاقته الائتمانية الحالية وقرر تحويل عملية شراء إلى برنامج الدفع الميسر فسيتم تحويل خطة الدفع المبلغ المستحق وهو الحد الأدنى (0% من إجمالي المبلغ المستحق) تلقائياً.
- ف. يجب دفع مبالغ أي برنامج دفع ميسر بالكامل قبل السماح لحامل البطاقة بتغيير أو إلغاء/إقفال المنتج.
- ص. يحق لحامل البطاقة إلغاء برنامج الدفع الميسر أثناء مدة البرنامج مقابل رسوم الإلغاء حسب جدول الرسوم.
- ق. لا يقدم البنك أي ضمانات ولا يتحمل أي شكل من أشكال المسؤولية فيما يتعلق ببرنامج الدفع الميسر وبذلك يخلي مسؤوليته من أي ضمانات ظاهرة أو ضمنية متعلقة بذلك.
- ر. حامل البطاقة هو المسؤول عن التأكد لتقديم بيانات اتصال صحيحة للبنك لضمان استلامه لكل المراسلات المتعلقة ببرنامج الدفع الميسر.
- ش. في حالة ترقية البطاقة الائتمانية فسيتم تحويل جميع عمليات البطاقة القديمة للجديدة بما في ذلك برنامج الدفع الميسر.
- ت. لا يؤدي أي تأخير أو امتناع في ممارسة البنك لحقوقه أو إنفاذها إلى إلغاء هذا الحق أو التعويض، كما لا يعتبر ذلك بمثابة التنازل عن هذا الحق أو التعويض.

- ث. لا يتحمل البنك، أو شركائه التابعة أو مسؤولوه أو مديره أو موظفوه أو وكلاءه المسؤولية عن أية خسائر أو أضرار أو مصاريف ناشئة للعميل من برنامج الدفع الميسر أو متعلقة به بأي حال من الأحوال.
- ح. يمكن تحويل العمليات المنفذة على البطاقة الائتمانية الإضافية كذلك إلى برنامج الدفع الميسر وتكون خاضعة للحد الأدنى للمشتريات المؤهلة للاستفادة من البرنامج.
- د. في حالة وجود اختلاف بين النص العربي والإنجليزي فسيعد بالنص العربي.
- ض. في حالة وجود اختلاف بين هذه الشروط والأحكام لبرنامج الدفع الميسر والشروط والأحكام السابقة للبرنامج فسيعد بهذه الشروط.
- ظ. يحتفظ البنك بحقه - حسب تقديره المطلق - بتعديل أو تغيير و/أو إضافة لهذه الشروط والأحكام في أي وقت.
- غ. جميع قرارات البنك المتعلقة ببرنامج الدفع الميسر هي حسب تقدير البنك المطلق وتعتبر نهائية وملزمة لحامل البطاقة. حامل البطاقة سينبه بأي تغيير قبل ثلاثون (٣٠) يوم من تاريخ التغيير.

٣٣. المبادئ العامة لحماية العملاء:

ا. المبادئ العامة

مبدأ أ: المعاملة بعدل وإنصاف

ينبغي على المصارف التعامل بعد وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المصارف. كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

المبدأ ب: الإفصاح والشفافية

ينبغي على المصارف تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة سهلة الفهم ودقيقة غير مُضللة، ويمكن الوصول إليها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية. ينبغي أن يشمل ذلك أيضاً الحقوق ومسؤوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها المصرف والغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من المصرف.

المبدأ ج: التثقيف والتوعية المالية

ينبغي على المصارف وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم إلى ذلك.

المبدأ د: سلوكيات وأخلاقيات العمل

ينبغي على المصرف العمل بطريقة مهنية لما في مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما، حيث يُعتبر المصرف المسؤول الأول عن حماية مصالح العميل المالية.

المبدأ هـ: الحماية ضد عمليات الاحتيال

ينبغي على المصرف حماية ومراقبة ودائع العملاء والمدخرات وغيرها من الأصول المالية المشابهة من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

المبدأ ٦: حماية خصوصية المعلومات

ينبغي حماية معلومات العملاء المالية والشخصية من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عالٍ تشمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته تعاميم المؤسسة رقم م أ ت / ١٥. وتاريخ ٢٩ / ٦ / ١٤٢٢هـ ورقم م أ ت / ٩٧. وتاريخ ١٣ / ٣ / ١٤٢٤هـ ورقم م أ ش / ٢.٧. وتاريخ ١٥.٣. / ١٤٣٠هـ ورقم م أ ت / ١٠٩٦٩. وتاريخ ٣.٧. / ١٤٣١هـ ورقم م أ ت / ٦٤٤٢. وتاريخ ١٩ / ٣. / ١٤٣٢هـ.

المبدأ ٧: معالجة الشكاوى

ينبغي على المصرف توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاواهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، من خلاله يتم متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.

المبدأ ٨: المنافسة

ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وتكلفة معقولة.

المبدأ ٩: الإسناد إلى طرف ثالث

على المصارف التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لها فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم، فمقدمي الخدمات المالية هم المسئولين عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن المصارف أو العملاء وفق لما ورد في تعليمات الإسناد الصادرة من المؤسسة.

المبدأ ١٠: تضارب المصالح

ينبغي أن يكون لدى المصرف سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليه التأكد من ان السياسات التي تُساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة ومطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضار بمصالح بين المصرف والطرف الثالث فينبغي الإفصاح عن هذه الحالات.

٣. مسؤوليات العملاء

ينبغي على المصارف تعزيز مسؤولية العملاء من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة المقدمة من المصارف مُتَّعَمَةً فضلاً عن المبادرات التي يقدمها كل مصرف لعملائه. تشمل مسؤوليات العملاء الآتي:

١. كن صادقاً عند تقديم المعلومات

قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف. وامتنع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات المهمة.

٢. اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمها لك المصرف

سوف يتم تسليمك التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليك مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج. قم بالاطلاع على هذه الالتزامات وتأكد من فهمك لها وقدرتك على الالتزام بها.

٣. اطرح الأسئلة

شروط واحكام البطاقات الائتمانية

من المهم طرح الأسئلة على موظفي المصارف بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم تتأكد منه. وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تُساعدك في اتخاذ القرار.

ع. معرفة كيفية تقديم الشكوى
سيوفر لك المصرف التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة. بادر باستخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية رفع الشكوى إلى المستويات العليا، عند الضرورة.

و. استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط
لا تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة بها، وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.

ز. عدم التعرض للمخاطر
تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على المصرف شرحها لك بوضوح. لا تقم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر لا تلائم وضعك المالي.

ح. قدم طلباً للحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك
عند تقديم طلب للحصول على المنتج أو الخدمة، ينبغي عليك التأكد من ملائمتها احتياجاتك وعليك الإفصاح عن كافة التزاماتك المالية مع كافة الجهات، على أن يستند قرارك على قدرتك في الوفاء بالالتزامات المترتبة بعد الحصول على المنتج أو الخدمة.

ط. أبلغ المصرف بشأن العمليات غير النظامية
في حال ما إذا اكتشفت عمليات مجهولة على حسابك، عليك إبلاغ مصرفك بذلك على الفور

ي. لا تفصح عن معلوماتك المصرفية
لا ينبغي أن تقدم، تحت أي ظرف، أي تفاصيل بشأن الحساب المصرفي أو أي معلومات أخرى مصرفية أو شخصية دقيقة إلى طرف آخر.

ث. استشر المصرف في حال مواجهة صعوبات مالية
تحدث مع المصرف الذي تتعامل معه لطلب الاستشارة في حال ما إذا كنت تواجه صعوبات مالية وغير قادر على تحمل أقساط الحد الأدنى من المطلوب (مثل التمويل الشخصي وبطاقات الائتمان). عند التحدث مع المصرف، تستطيع مناقشة الخيارات المتاحة لإعادة جدولة المبالغ القائمة عليك والتي من خلالها تستطيع سداد هذا المبالغ.

ج. تحديث المعلومات
ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلب المصرف ذلك، وستكون مسؤولاً عن المعلومات التي لم تقم بتزويد المصرف بها.

١٢. عنوان البريد

استخدم عنوان البريد (البريد العادي والبريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بك عند طلبها من قبل المصرف الذي تتعامل معه. لا تستخدم عناوين أخرى لا تخصك كالأصدقاء أو الأقارب إذ من الممكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماتك المالية لهم.

١٣. الوكالة الرسمية

كن حذراً عند منح وكالة رسمية لإنجاز تعاملاتك المالية. ومعرفة من تعطي صلاحية التصرف في أمورك المالية ومن يطلع عليها.

١٤. لا توقع على النماذج غير المكتملة

تأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي قُدم لك للتوقيع. لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

١٥. استعرض كافة معلوماتك

ينبغي عليك مراجعة جميع المعلومات التي سجلتها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ أو بيانات المُستفيد. والتوقيع الخاص بك هو الموافقة على محتوى النموذج.

١٦. أحقيتك في الحصول على نسختك

ينبغي على المصرف تزويدك بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والاحتفاظ بها في مكان آمن

٣. الأحكام والشروط

١. ينبغي توفير الأحكام والشروط المُحدثة للعميل وذلك عبر القنوات المتاحة من المصرف حسب ما يفضله العميل من خلال توفير كتيب عام يتضمن الشروط والأحكام أو توفير مطوية خاصة بذلك وتشجيعه على قراءتها قبل الالتزام بالخدمات والمنتجات

٢. ينبغي أن يبلغ المصرف العملاء بأي تغييرات في الأحكام والشروط خلال ٣٠ يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.

٣. ينبغي أن تدرج كافة الأحكام والشروط في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة والذي يقوم العميل بتعبئته باللغة العربية على أن تكون واضحة ومفهومة وغير مضللة، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية في حال طلب العميل ذلك.

٤. ينبغي أن توضح الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العميل عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف الشروط المتفق عليها في نموذج الطلب.

٤. الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار

١. على المصرف التقييد بالرسوم والعمولات التي يتقاضاها كما وردت في لائحة التعرفة البنكية الصادر عن المؤسسة، وينبغي الحصول على عدم معانعة المؤسسة عن أي رسوم أو عمولات جديدة يفرضها المصرف مقابل تقديم الخدمات والمنتجات، وينبغي وضع قائمة الرسوم والعمولات بما في ذلك الرسوم التي تفرضها الشركات المُسند إليها بعض أعمال البنك في مكان واضح بمبنى المصرف وفروعه وإدراجها في موقع المصرف الإلكتروني

٢. على المصارف تزويد العملاء بنسخة مكتوبة من جدول الرسوم والعمولات عند تقديم منتج أو خدمة أو عند توقيع عقد مع العميل أو في حال طلب العميل ذلك.

٣. على المصرف إبلاغ العميل بأي تغيير في الرسوم والعمولات قبل ٣٠ يوم عمل من إجراء هذا التغيير بما في ذلك الرسوم والعمولات المفروضة من الشركة المُسند إليها بعض الأعمال
٤. ينبغي على المصرف إيصال تفاصيل احتساب الرسوم والعمولات ومبلغ الربح للمنتجات والخدمات التي يتعامل معها المصرف.
٥. ينبغي إبلاغ العميل بالتفاصيل الكاملة لأي رسوم أو عمولات ترا كمية يتم خصمها من رصيد حساب النهائي خلال ٥ أيام عمل من تاريخ إغلاق الحساب أو نقله إلى مصرف آخر.
٦. ينبغي أن تتضمن العقود الخاصة بالخدمات ومنتجات التمويل ما يوضح للعميل أن مبالغ الرسوم والعمولات (أكثر من ٥٠٠ ريال) التي ينبغي عليه تسديدها مقابل الحصول على المنتج أو الخدمة التي سيتم توزيعها على فترة سداد المنتج ولن يتم خصمها مرة واحدة، إلا في حال ما إذا رغب العميل خلاف ذلك.
٧. في حال ما إذا قرر العميل عدم الرغبة في الحصول على الخدمة أو المنتج المطلوب ولم يباشر الاستفادة منه خلال (عشرة أيام عمل)، فينبغي على المصرف إعادة مبلغ الرسوم والعمولات المفروضة على العميل.
٨. لا يحق للمصرف فرض رسوم على أي تحويلات تتم بين حسابات العميل داخل المصرف بما في ذلك حسابات بطاقات الائتمان الصادرة عن المصرف.
٩. على المصرف إيصال المبررات للعميل عن مبلغ الرسوم والعمولات التي يتلقاها مقابل الخدمات والمنتجات التي يتم التعامل فيها.
١٠. ينبغي على المصرف إشعار العميل أن عمليات السحب النقدي المنفذة خارج المملكة باستخدام بطاقة الصرف الآلي سيترتب عليها رسوم سحب وفقاً للتعرفة البنكية الصادرة عن المؤسسة.
٥. البطاقات الائتمانية
 ١. يوفر المصرف للعميل بطاقة صرف آلي أو بطاقة ائتمانية جديدة بناءً على طلب مكتوب أو موثق من العميل صاحب الحساب أو بناءً على طلب شخص مخول لديه وكالة شرعية ويُعيد إصدارها قبل انتهاء فترة الصلاحية إلا في حال ما إذا رغب العميل خلاف ذلك.
 ٢. ينبغي أن يتأكد المصرف أن البطاقات تم إصدارها وتسليمها إلى العميل أو إلى الشخص المخول الذي لديه وكالة شرعية وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.
 ٣. ينبغي أن يوفر المصرف القنوات الإلكترونية المناسبة وخط هاتف مجاني لمساعدة العملاء في الإبلاغ بسهولة عن حالات فقدان البطاقات المصرفية أو سرقتها أو سوء استخدامها.
 ٤. ينبغي على المصرف بحث الشكاوى والمشكلات والمطالبات المقدمة من العملاء بشأن عمليات أجهزة الصراف الآلي أو عمليات نقاط البيع الغير سليمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأنها وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.
 ٥. لا ينبغي على المصرف إصدار بطاقة ائتمان أو زيادة الحد الائتماني لها إلا بناءً على طلب مكتوب أو موثق مقدم من العميل مع مراعاة ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الصادرة عن المؤسسة.
 ٦. على المصرف عدم التمييز في إصدار بطاقات الائتمان للعملاء وأن تكون الموافقة أو رفض طلب إصدار البطاقة بناءً على ملاءتهم المالية وبعد تحديد قدرتهم على تسديد المستحقات. ولا يحق للمصرف التمييز في المعاملة ورفض إصدار بطاقة الائتمان لأي فئة من العملاء الراشدين بناءً على أسباب أخرى.
 ٧. ينبغي على المصرف إبلاغ العميل بأهمية حماية بطاقات الصرف الآلي وبطاقات الائتمان وأرقامها السرية ودفاتر الشيكات. كما ينبغي إحاطة العملاء بإجراءات الإبلاغ عن حالات السرقة والفقدان وحالات الاحتيال.
 ٨. يتحمل العميل مبالغ العمليات التي تمت باستخدام بطاقة الائتمان المسروقة أو المفقودة في حال عدم إبلاغ البنك المصدر الذي يتعامل معه. ويتحمل البنك المصدر مبالغ العمليات المنفذة بطريقة

احتمالية (نقل بيانات البطاقة) دون علم حامل البطاقة، سواء تمت قبل أو بعد إبلاغ حامل البطاقة للبنك بشأن ذلك، ما عدا الحالات التي يثبت فيها البنك مسئولية حامل البطاقة عن هذه العمليات.

١. على المصرف التأكيد على عملائه التجار عدم تمرير / فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم عند الدفع عبر أجهزة نقاط البيع وعلى المصرف مسؤولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملاءمتها لطبيعة نشاط وتدريب العاملين في المحلات التجارية على استخدام أجهزة نقاط البيع وتزويدهم بالضوابط التشغيلية المطلوب الالتزام بها.

٢. لا يحق للتاجر فرض رسوم إضافية على مبلغ المنتج أو الخدمة في حال ما إذا استخدم العميل بطاقات الائتمان وبطاقات مدى البنكية عند الدفع عبر أجهزة نقاط البيع لإتمام عملية الشراء.

٣. ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء بحد السحب اليومي لعمليات نقاط البيع والصراف الآلي عند إصدار البطاقة أو إعادة إصدارها أو عند تغيير حد السحب.

٤. ينبغي حث العملاء على تفادي اختيار أرقام سرية سهلة للخدمات المصرفية أو أرقام مرتبطة بتواريخ شخصية وتشجيعهم على تغيير هذه الأرقام دورياً.

٦. إصدار خطاب إخلاء الطرف

١. يحق للعميل تحويل راتبه إلى حساب أي بنك آخر يختاره في حال عدم وجود التزامات مالية قائمة عليه لصالح المصارف، وينبغي على المصرف إصدار خطاب إخلاء الطرف ومنحه للعميل خلال موعد أقصاه (٧) أيام عمل من تاريخ طلبه، وخلال موعد أقصاه (٣٠) يوم عمل في حال وجود بطاقة ائتمان (ما عدا الحالات الصادر بشأنها قرارات قضائية).

٢. ينبغي على المصرف التوضيح للعميل كتابةً عن النتائج المترتبة على سجله الائتماني لدى شركات معلومات الائتمان في حال سداد جزء من مبلغ المديونية وإصدار خطاب مخالصة سداد تسوية والتأكيد على عدم الإشارة إلى عبارة "مخالصة نهائية" وتلافي ذكرها في الخطاب إلا في حال سداد العميل كامل مبلغ المديونية القائمة عليه أو في حال إسقاط المصرف المبالغ المتبقية التي لم يسدها العميل من إجمالي المديونية.

٣. ينبغي على المصرف التقييد بما ورد في التعميم الصادر بشأن تنظيم اتصال موظفي البنوك على العملاء لحثهم على سداد المديونيات المستحقة والتأكد من التزام الموظفين بمضمون التعميم (سواء موظفو المصرف أو موظفو شركة التحصيل المتعاقد معها).

٧. حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية

١. تقع على المصرف مسؤولية حماية بيانات العميل والحفاظ على سريتها سواء البيانات المحفوظة لديه أو لدى طرف ثالث، حسب ما سبق الإشارة إلي في المبدأ رقم (٦).

٢. ينبغي على المصرف توفير بيئة آمنة وسرية في كافة قنواته المصرفية لضمان الحفاظ على سرية بيانات العميل عند تنفيذه لعملياته المصرفية.

٣. تقع على المصرف مسؤولية المحافظة على سرية بيانات العميل. باستثناء الآتي:

- عندما يكون الكشف عنها أمراً إلزامياً تفرضه السلطات المختصة (مثل وزارة الداخلية، المحاكم... الخ)
- عندما يتم الكشف عن المعلومات بموافقة العميل كتابةً

٤. ينبغي أن يكون لدى المصرف إجراءات العمل المناسبة والأنظمة الرقابية الفعالة لحماية بيانات العملاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها

٥. ينبغي على موظفي المصرف، سواء الموظفين الدائمون أو المؤقتون وموظفو الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم المعلومات الشخصية

للملاء ومنع الدخول عليها واقتصار على الأشخاص المخولين فقط سواء كانوا على رأس العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.

٨. التواصل عبر الإعلان والتسويق

١. يُمكن للمصرف استخدام قنواته الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني، أجهزة الصراف الآلي، الهاتف المصرفي، كشوف الحساب) وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرئية والمسموعة والمقروعة... إلخ) لتسويق منتجاته من القروض الاسلامية وبطاقات الائتمان باستخدام الأساليب الدعائية والتسويقية التي يراها مناسبة للشريحة المستهدفة، وبما يتماشى مع التعليمات والقواعد الصادرة ولا سيما ضوابط التمويل وضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع والتعليمات الأخرى ذات العلاقة الصادرة عن المؤسسة.

٢. ينبغي على المصرف توخي الحذر والحرص على أسلوب ومضمون الإعلان وتفاذي استخدام أسلوب إغرائي ومضلل عند تسويق المنتج وعدم تضخيم ميزات المنتج أو الخدمات المعلن عنها، وينبغي أن تكون كافة العبارات والأرقام المستخدمة سهلة الفهم وبخط مقروء واضح بما في ذلك الهوامش

٣. ينبغي عند الإعلان عن أي خدمة أو منتج مرتبط بدفع رسوم أن يتضمن الإعلان الآتي:

• اسم وشعار المصرف وبيانات الاتصال بالمصرف

• يجب أن يتضمن الإعلان تصريحاً باسم المنتج المعلن عنه، وبيان معدل النسبة السنوية للمنتج بشكل واضح للعميل ولا يجوز أن يتضمن الإعلان معدلات أخرى لكلفة الأجل

• يحضر على المصرف الآتي:

أ. تقديم عرضاً أو بياناً أو ادعاءً كاذباً أو أن يكون مصوغاً بعبارات من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل العميل

ب. تقديم إعلان يتضمن إشعاراً أو علامة فارقة دون وجه حق في استعمالها أو استعمال علامة مقلدة • للمؤسسة إلزام المصارف التي لا تتقيد بالشروط الواردة في هذه المادة سحب الإعلان خلال يوم عمل واحد من إخطار المؤسسة لها بذلك.

٤. ينبغي على المصرف التأكد من مناسبة عرض وتصميم الإعلان بحيث يلاحظ العميل أن الإعلان موجه ويتطلب الحصول على المنتج أو الخدمة المعلن عنها توفر شروط محددة في العميل

٥. ينبغي على المصرف التأكد أن عروض الإعلان أو المادة الترويجية التي تستخدم سعر تشجيعي أو رسوم ابتدائية توضح تاريخ انقضاء فعالية هذه الرسوم ونهاية العرض.

٦. ينبغي على المصرف التأكد أن الإعلانات التي تتضمن رموزاً مختصرة على سبيل المثال (APR) يتم شرح معناها صراحة.

٧. ينبغي على المصرف التأكد من عدم الإشارة إلى أن المنتج أو الخدمة مجانية إلا في حال ما إذا كان المنتج كاملاً أو أن الخدمة تمنح مجاناً لجميع العملاء.

٨. ينبغي أن يوفر المصرف للعملاء في كافة فروع منقطه مخصصة لمراجعة وتعبئة نماذج فتح الحسابات ولحفظ الكتيبات والنماذج التي يمكن للعملاء من خلالها الحصول على النسخة المطلوبة.

٩. يحق للعملاء إبداء الرغبة في استلام رسائل قصيرة (SMS) أو منشورات تسويقية للخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف وينبغي على المصرف الحصول على موافقة العميل بمضمون ذلك، سواء كان ذلك كتابةً أو إلكترونياً بناءً على ما يفضله العميل.

١٠. ينبغي على المصرف عدم إرسال مواد تسويقية لمنتجات ائتمانية للأفراد أقل (١٨ سنة)، خاصة في حال تسويق منتجات أو خدمات تحمل مخاطر غير مناسبة لهذه الفئة.

٩. أحكام عامة

١. ينبغي على المصرف نشر مبادئ حماية عملاء المصارف على موقع المصرف الإلكتروني وتوفير نسخة ورقية للعملاء الجدد، أو عند حصول العميل الحالي على خدمة أو منتج جديد
٢. يوفر المصرف خلال ٧ أيام عمل، أو حسب الاتفاق مع العميل، المستندات الآتية في حال طلب العميل ذلك:
 - صورة من النماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج
 - صورة الأحكام والشروط المحدثة
 - صورة من عقود الائتمان، بما في ذلك مستندات الضمانات والكفالات.
٣. ينبغي على المصارف الأخذ في الاعتبار بالحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة
٤. على المصرف تقديم النصح والمشورة لعملائه الذين لديهم صعوبات مالية ومحاولة مساعدتهم للتغلب على هذه الصعوبات قبل العضي في اتخاذ إجراءات قانونية بحقهم.
٥. ينبغي على المصرف وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيسي للفرع وفي موقع المصرف الإلكتروني، ويفتح المصرف ويغلق بحسب الساعات المعلن عنها.
٦. ينبغي على المصرف وموظفيه عدم التمييز في التعامل بين عملائه (الحاليين والمستقبليين) بشكل مجحف وغير عادل بناءً على العرق، أو الجنس، أو الدين، أو السن أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو أي شكل من أشكال التمييز الأخرى وذلك في مختلف التعاملات بما فيها منتجات التمويل.

١٠. الشكاوى

٣٢. على المصرف التقييد بتعليمات المؤسسة في شأن ضوابط معالجة الشكاوى وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة، مع التأكيد على توثيق استلام الشكاوى وتزويد المشتكي برقم مرجع رئيس برسل إلى هاتفه الجوال لاستخدامه في متابعة شكواه.
٣٣. على المصرف وضع آلية تقديم الشكاوى في مكان واضح بمبنى المصرف وفروعه كافة وإدراجها في موقع المصرف الإلكتروني وتوفير نسخة مكتوبة للعملاء في حال رغبتهم الحصول عليها مكتوبة.
٣٤. ينبغي أن تتضمن آلية تقديم الشكاوى الآتي:
 ١. إجراءات تقديم الشكاوى والمستندات المطلوبة (للعميل الحق في تقديم الشكاوى مباشرة إلى الفرع أو عن طريق مركز الاتصال أو عن طريق الفاكس أو عن طريق موقع أي قناة أخرى مناسبة يحددها البنك).
 ٢. الإدارة المسؤولة في المصرف عن دراسة الشكاوى.
 ٣. اسم المسئول ورقم الهاتف الذي يتصل عليه العميل عند الحاجة إلى متابعة الشكاوى.
 ٤. الفترة الزمنية المتوقعة لإفادة المعتراض في شأن شكواه على ألا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.
 ٥. على المصرف التواصل مع الشاكي وإحاطته في شأن شكواه خلال أسبوع من تاريخ استلامها وفي حال عدم إنهاؤها خلال هذه الفترة فعليه إحاطته في موعد أقصاه (١٠ أيام عمل) بأخر مستجداتها.
 ٦. ينبغي على البنك توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع المشتكي والاحتفاظ بسجلاتهما.
 ٣٥. في حال عدم رضا المشتكي عن نتيجة شكواه ورغبته تصعيدها إلى مستوى أعلى داخل المصرف أو إلى جهة خارجية، على المصارف تزويد المشتكي بالآلية المتبعة وتوجيهه إلى الجهة المناسبة في هذا الشأن.

١١. كيفية تقديم شكوى
في حال كانت لديك أي شكوى بخصوص خدماتنا، فيرجى منك ألا تتردد في الاتصال بنا هاتفياً أو كتابياً
ونتشرف بخدمتك
هاتفياً:

محلي: ٩٢...٥٤٨

دولي: +٩٦٦٩٢...٥٤٨

فاكس: ١١٢٨٩٥٤٨٨

البريد الإلكتروني: ccc@alfransi.com.sa

بريدياً: البنك السعودي الفرنسي ص.ب.٦٠٠٧ الرياض ١١٥٥٤

المملكة العربية السعودية

أو قم بزيارة أي فرع من فروع البنك، اطلب مندوب خدمات العملاء وقدم الشكوى إليه وسيقوم هو
بتسجيلها بالنظام بعد ذلك احصل على قسيمة تحتوي على رقم المتابعة وتاريخ الشكوى والتاريخ المتوقع
لحلها.

تأكد أنك تقع بالمرتبة الأولى ضمن سلم أولوياتنا وأن كافة موظفينا في خدمتك.

هذه الشروط والأحكام هي إضافة للشروط والأحكام الواردة في اتفاقية حامل البطاقة والتي تنظم أحكام
تسهيلات البطاقة الائتمانية من البنك وأي شروط وأحكام أخرى يفرضها البنك في أي وقت. في حال
تعارض هذه الشروط مع الشروط العامة فإن الشروط العامة هي التي سوف تطبق. تخضع هذه الشروط
والأحكام وتطبق وفقاً للقوانين المرعية في المملكة العربية السعودية.

١٢. الأخطاء (الأعطال):

لا يحق للمصارف الاستفادة من أي مبالغ معادة قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) وعليه إعادتها إلى حساب
المتضرر دون تأخير ودون انتظار المطالبة بها.

في حال ما إذا أكتشف المصرف خطأ، أو في حال إبلاغه بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم عميل شكوى أو
مطالبة، ينبغي على المصرف عندئذ تعويض العميل والعملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا لنفس
الخطأ. وينبغي إكمال هذا الإجراء في غضون ٦٠ يوم عمل اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي. كما ينبغي
على المصرف الاتصال بجميع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها
بما في ذلك إعادة المبالغ إلى حساباتهم.

١. ينبغي على المصرف التحقق من استمرارية عمل أنظمتها المصرفية وجاهزيتها في تلبية احتياجات
العملاء في كافة الأوقات، وتوفير البدائل عند حدوث خلل أو عطل في الأنظمة.

١٣. تأجيل السداد "اختياري":

١. يمكن للعميل تأجيل السداد لمدة شهر واحد أو أكثر بناء على اختيار حامل البطاقة ودون اعتبار فترة
التأجيل كتقصير من حامل البطاقة.

٢. يجب ان يتم طلب خدمة تأجيل السداد خلال فترة الاستحقاق للاستفادة من الخدمة أو سيتم تأجيلها
الى تاريخ الاستحقاق للفترة التي تليها من الشهر التالي.

٣. سيتم احتساب هامش ربح خلال فترة تأجيل السداد.

٤. بعد انتهاء فترة تأجيل السداد وفي الشهر التالي سيبدأ دفع المستحقات الشهرية بشكل منتظم. يتم
تطبيق شروط وأحكام المنتج.

ملاحظة: يحق للبنك اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة في حال عدم الوفاء بشروط وأحكام البطاقة، وأي إخلال بهذه الشروط سيؤدي إلى:

1. إيقاف/إلغاء البطاقة الرئيسية والإضافية بدون إشعار من قبل البنك.
2. تأثير سلبي على السجل الائتماني لحامل البطاقة لدى (سمة)، وتأثير سلبي على إمكانية الاستفادة من الخدمات الائتمانية لاحقاً.
3. استخدام كافة الحقوق الشرعية والقانونية المكفولة نظاماً للبنك ومنها اللجوء للجهات القضائية المختصة بالمملكة العربية السعودية للمطالبة بسداد المبالغ المستحقة.
4. زيادة/تراكم أعباء مالية ناتجة من رسوم وهوامش الربح في حال سداد الحد الأدنى في كل شهر.
5. خسائر مالية في حال عدم إبلاغ البنك عن فقدان أو سرقة البطاقة.

هذه الشروط والأحكام هي إضافة للشروط والأحكام الواردة في اتفاقية حامل البطاقة والتي تنظم أحكام تسهيلات البطاقة الائتمانية من البنك وأي شروط وأحكام أخرى يفرضها البنك في أي وقت. في حال تعارض هذه الشروط مع الشروط العامة فإن الشروط العامة هي التي سوف تطبق. تخضع هذه الشروط والأحكام وتطبق وفقاً للقوانين المرعية في المملكة العربية السعودية.