

## حقوق العملاء

التسلسل	التصنيف	الحقوق
1	الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار	<ul style="list-style-type: none"> <li>لا يتم إجراء أي تغيير للرسوم والعمولات التي يتعين على العميل سدادها عند الحصول على الخدمة أو المنتج بعد توقيع العقد أو الاتفاقية .</li> <li>يتم وضع قائمة الرسوم والعمولات ( التعرفة البنكية ) في مكان واضح بفروع البنك والموقع الإلكتروني ليتمكن العميل من الإطلاع عليها .</li> <li>لا تتجاوز الرسوم والعمولات تكاليف الخدمات الإدارية التي يحصل عليها البنك (1%) من مبلغ التمويل أو (5000) خمسة الاف ريال أيهما أقل .</li> <li>لا يتم خصم الرسوم والعمولات إلا بعد توقيع العميل لعقد التمويل بإستثناء رسوم التقييم العقاري فيتم حسنها بعد حصوله على الموافقة الأولية لمنح التمويل العقاري .</li> <li>لا تتجاوز رسوم السحب النقدي من بطاقته الائتمانية : 75 ريالاً سعودياً لكل عملية سحب نقدي بمبلغ (5000) ريال سعودي وأقل. 3% من مبلغ العملية لكل عملية تتجاوز (5000) ريال سعودي، وبحد أقصى (300) ريال سعودي.</li> </ul>
2	حماية خصوصية بيانات ومعلومات العملاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإلتزام بوضع الآليات المناسبة وفقاً للأنظمة والتعليمات لحماية معلومات وبيانات العملاء المالية أو الائتمانية أو التأمينية والشخصية والحفاظ على خصوصيتها ، كما يتم الإلتزام بوضع أنظمة رقابية عالية المستوى تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها جُمعت البيانات وعولجت.</li> <li>الإلتزام بالمحافظة على سرية بيانات العملاء المالية والشخصية ، وعدم الكشف عنها ، ومنع الدخول عليها ، واقتصارها على الأشخاص المخولين فقط.</li> </ul>

- يحق للعميل إنهاء اتفاقية بطاقة الائتمان ( في حال تم تغيير الشروط والأحكام على الإتفاقية الموقعة من قبل العميل ) إذا لم يوافق على التعديلات أو التغييرات وذلك بإخطار البنك برغبته في الإنهاء خلال 14 يومًا من تسلمه إشعار التغيير بواسطة وسيلة اتصال مضمونة.
- يحق للعميل إلغاء اتفاقية بطاقة الائتمان خلال 10 أيام من إستلام بطاقة الائتمان , ولا يحق للبنك مطالبته بأي رسوم أو عمولة خلال هذه المدة ما لم يتم تفعيل البطاقة بأي وسيلة ممكنة كالإتصال على الهاتف المجاني أو الموقع الإلكتروني أو عبر تطبيق البنك, ويحق للبنك إلغاء البطاقة في حال عدم تفعيلها خلال 90 يوم من تاريخ الإصدار.
- يحق للعميل سداد مستحقات البطاقة الائتمانية كاملة بدون فرض عملية توريق خلال 21 يوم لسداد المبالغ المُستحقة.
- يتسلم العميل أشعار من قبل البنك عن نقاط مكافآت الولاء للبطاقات الائتمانية قبل شهر من نهاية تاريخ صلاحيتها, ويعاد إشعاره مرة أخرى قبل أسبوع من نهاية هذا التاريخ, وذلك عن طريق إرسال رسائل قصيرة باستخدام وسائل إتصال مضمونة.
- يحق للعميل السحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان بحد أقصى ما نسبته 30% من حد البطاقة الائتماني مع مراعاة الحد الأقصى للسحب اليومي عن طريق أجهزة الصراف .
- لا يتم فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان عند استخدامها في المحلات التجارية.
- يحق للعميل إستلام رسائل إلكترونية قصيرة عند إجراء عمليات مدينة أو عمليات دائنة على حساب البطاقة.
- يحق للعميل عند صدور كشف حساب البطاقة ( إما تسديد المبلغ المطلوب دفعة واحدة، أو تسديد الحد الأدنى؛ إذ يحق للعميل سداد الحد الأدنى 5 % أو أي مبلغ أعلى من الحد الأدنى من إجمالي المبلغ المستحق حسب ما هو متفق عليه مسبقًا بين العميل والبنك .
- يحق للعميل إصدار بطاقة إئتمانية بديلة بمدة صلاحية جديدة وفقاً للتعرفة البنكية في الحالات الآتية:
  - عند الإبلاغ عن فقدان البطاقة أو سرقته أو تلفها.
  - عند إيقاف البطاقة بسبب الإشتباه بعملية احتيال أو عملية مشبوهة.
  - إذا انتهت مدة صلاحية البطاقة الاصلية وكانت البطاقة البديلة من نفس نوع بطاقة الائتمان المعاد إصدارها.
  - أي أسباب فنية كالتحديثات التقنية أو تحسينات الأنظمة.
  - إذا صدرت متطلبات أو ضوابط جديدة أو محدثة.

## حقوق عامة لمنتج البطاقات الائتمانية

- يحق للعميل قبول البطاقة البديلة أو رفضها ويُعد موافقاً على إصدارها إذا لم يبدِ اعتراضه خلال أسبوعين من إشعاره أو قيامه بتنشيط البطاقة البديلة وتعامل البطاقة البديلة على أنها بطاقة الإئتمان الأساسية نفسها بما في ذلك نوع البطاقة، وشروط الاستخدام وأحكامه، ونوع العلامة، بالإضافة إلى أي رسوم وتكاليف على البطاقة الأصلية فتتطبق جميعها على البطاقة البديلة، إلا إذا كان إصدار البطاقة البديلة تلبية لطلب العميل بترقية بطاقته إلى فئة أعلى .
- يحق للعميل إصدار بطاقة إضافية لشخص محدد ضمن إطار حساب البطاقة الرئيسية ويكون العميل الرئيسي مسؤولاً عن جميع الإلتزامات المترتبة على استخدام البطاقة الإضافية بما في ذلك أي أرصدة قائمة أو غير مُسددة.
- يحق للعميل إغلاق بطاقة الإئتمان بطلب منه عبر وسيلة اتصال موثقة لدى البنك، وذلك بعد سداد كامل المبلغ المُستحق على البطاقة.
- يتم إبلاغ العميل من خلال القنوات الموثقة لدى البنك عن أي تغيير يطرأ على الشروط و الأحكام قبل بدء سريان ذلك التغيير بمدة لا تقل عن 30 يوم .

• يتم توفير قنوات متعددة لإستقبال الشكاوى و الإستفسارات و الطلبات بحيث تُمكن العميل من تقديم الشكاوى حسب ما يفضله بكل يسر و سهولة و في الأوقات المناسبة له وبما ينسجم مع طبيعة البنك , و أن تتضمن بحد أدنى : الهاتف المجاني , الفروع , الموقع الإلكتروني , تطبيقات الهواتف الذكية , البريد الإلكتروني.

- يحق للعميل أن يحصل على المستندات التالية بناءً على طلبه خلال 5 أيام :  
 أ ) نسخة من النماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج.  
 ب ) نسخة من الشروط و الأحكام المحدثة للمنتج أو الخدمة.  
 ج ) نسخة من العقود المبرمة مع العميل , بما في ذلك مستندات الضمانات و الكفالات.  
 د ) نسخة من وثيقة التأمين إن وجدت .

## قواعد عامة

7

مع المستشار الإئتماني ببنك الجزيرة عبر الهاتف المصرفي 8002449999 أو عن طريق البريد الإلكتروني [CreditAdvisor@BAJ.Com.SA](mailto:CreditAdvisor@BAJ.Com.SA)

إدارة توعية و تثقيف العملاء - تجربة وحماية العميل