

شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني
"P/11/190301/2,P/11/190301/1

شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني
برج الإبداع - طريق الملك فهد - حي العليا -
ص ب : 56437، الرياض، 11554
المملكة العربية السعودية
هاتف: 00966 (11) 5109300 فاكس: 00966 (11) 5109396
الموقع الإلكتروني: www.metlifeaiganb.com
لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بنا على العنوان التالي:
info@metlifeaiganb.com

بطاقات ائتمان ماستر كارد البلاتينية

ملخص الضمان

أقصى مبلغ للفائدة بالريال السعودي	تغطية التأمين
	حماية عمليات الشراء
7,500	للمرة الواحدة
18,750	الإجمالي
	رسوم احتيالية
للمرة الواحدة: 7,500	حد فرعي - فقدان البطاقة
للإجمالي: 11,250	
للمرة الواحدة: 7,500	حد فرعي - فقدان البطاقة
للإجمالي: 11,250	

أحكام وشروط حماية عمليات الشراء الخاصة بحملة البطاقات في المملكة العربية السعودية

الفصل 1 تعريفات عامة

المصطلحات ذات المغزى المحدد تم تعريفها أدناه وتحمل نفس المعنى الوارد بالتعريف أينما ذكرت مبدوءة بحرف استهلاكي.

الضرر العارض: السلع التي تتوقف عن أداء الوظيفة المتوقعة منها لأسباب ترجع إما لوجود أجزاء مكسورة أو قصور في الهيكل أو المادة لسبب عارض.

الحد الإجمالي السنوي: أقصى مبلغ للفائدة متاح لكل حامل للبطاقة خلال فترة سريان البطاقة.

السطو: يعني الاستيلاء غير القانوني على ممتلكاتك أو محاولة فعل ذلك من قبل شخص أو أشخاص قاموا باقتحام مسكنك بصفة غير شرعية باستخدام القوة أو العنف مع وجود آثار بادية للعيان للاقتحام عنوة.

الأعمال: تعني (1) تجارة أو مهنة أو عمل بما في ذلك ما يجري كدوام كامل أو جزئي أو موسمي ، أو (2) أي نشاط مشروع ينخرط فيه الشخص بهدف الربح المالي أو بمقابل آخر.

حامل/حامل البطاقة / أو الشخص أو الأشخاص المؤمن عليهم: كل الأفراد الصادر لهم بطاقات سارية المفعول بما في ذلك حملة البطاقات الثانويين أو الإضافيين على نفس الحساب في المنطقة التي صدرت فيها البطاقة سارية المفعول من قبل جهة الإصدار المساهمة.

بطاقة سارية المفعول / بطاقة سداد: بطاقة ائتمان ماستر كارد البلاستيكية الصادرة في المنطقة.

حملة البطاقات المستحقين: هم حملة البطاقات سارية المفعول وصالحة للاستخدام ومتاحة ذات سند قوي (غير ملغاة أو موقوف العمل بها أو متعثرة السداد) عند وقت المطالبة ممن لهم الحق بتلقي مبالغ أو فوائد أخرى كما هو مبين بهذه البوليصا.

جهة الإصدار / جهة إصدار بطاقة السداد: المصرف أو المؤسسة المالية وأية كيانات مماثلة
مخولة من قبل ماستر كارد لتنفيذ برنامج عمل بطاقات ماستر كارد الائتمانية في المنطقة
وتشارك في حماية عملية الشراء المقدمة لحملة البطاقات.

السلع: هي تلك السلع بخلاف المدرجة في قوائم الاستثناءات في الفصل 3 والتي يجري شراؤها
كلياً باستخدام البطاقة السارية و /أو تم الحصول عليها في مقابل نقاط اكتسبت من خلال برنامج
الجوائز الذي يقترن بالبطاقة سارية المفعول.

مفقود: تعني لم يعد في حوزة حامل البطاقة لأسباب ترجع إلى إما (1) وضع في المكان الخطأ
سهواً أو (2) في مكان لا يمكن استعادته منه.

المستحقات: المبلغ المستحق بموجب الشروط والأحكام التي وضعتها جهة الإصدار للبوليصة.
الحد للمرة الواحدة: أقصى مبلغ مستحق بموجب البوليصه لكل مرة يحدث فيها فقدان للغطاء .
البوليصة: عقد التأمين الحالي.

حامل البوليصه: ماستر كارد آسيا / باسيفيك برايفيت ليميتد. (مابيل) تحت رعاية ماستر كارد
وورلدوايد في المملكة العربية السعودية.

مدة البوليصه: من الأول من شهر أبريل 2016 حتى الحادي والثلاثين من مارس 2017.

الأقارب تعني كل من يمت لحامل البطاقة بصلة القرابة التالية: الزوج أو الزوجة بزواج شرعي،
الزوج أو الزوجة بزواج مدني، الوالدين، زوجة الأب أو زوج الأم، والدي الزوج أو الزوجة،
الجدود، الأبناء، أبناء الزوج أو الزوجة، الأطفال تحت الكفالة القانونية، الأحفاد، الأخ، أخو
الزوج أو الزوجة، الأخت، أخت الزوج أو الزوجة، زوج الابنة، زوجة الابن، العم أو الخال، العمه
أو الخالة، ابنة الأخ أو الأخت، ابن الأخ أو الأخت، وابن العم أو ابن الخال أو ابن العمه أو
ابن الخالة.

السرقه بالإكراه تعني الاستيلاء على ممتلكات حامل البطاقة من قبل شخص أو أشخاص
باستخدام العنف أو التهديد باستخدام العنف مما تسبب في تعرضك للإيذاء البدني أو التهديد

بالإيذاء البدني أنت أو زوجك أو زوجتك و/أو زوجك أو زوجتك من زواج مدني و/ أو الأطفال أقل من 21 عام.

مسروق تعني السلع التي جرى الاستيلاء عليها بالقوة و/أو بالإكراه أو اختفاء السلع من مكانها المعروف تحت ملابسات تشي بإمكانية تعرضها للسرقة.

شركة التأمين/ جهة التأمين: شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني

المنطقة تعني كل أنحاء العالم.

السرقة تعني الاستيلاء على ممتلكات حامل البطاقة التي في حوزته أو تحت كفالته بدون موافقته بهدف الربح وكنتيجة للسرقة بالإكراه أو السطو.

الحرب تعني كل من الحرب المعلنة وغير المعلنة وأية أعمال شبيهة بنشوب حرب، بما في ذلك استخدام القوة العسكرية من قبل دولة ذات سيادة لتحقيق مكاسب اقتصادية أو جغرافية أو قومية أو سياسية أو عرقية أو دينية أو غيرها.

"أنت" تعني المستفيد من غطاء التأمين.

"يخصك" تعني ما يخصك أو في حوزتك.

"نحن ولنا ويخصنا" تعني الشركة التي تقدم خدمة التأمين - شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني.

الفصل 2: التغطية

سوف نقدم التغطية التأمينية لعمليات الشراء الخاصة بكم و التي أجريت بالكامل باستخدام بطاقة السداد الخاصة بك (مع مراعاة أن أية خصومات تقع بمقتضى خطة البوليصه) ضد فقدان البطاقة جراء الضرر العارض وذلك لمدة <90> يوماً تبدأ من تاريخ عملية الشراء.

استثناءات التغطية التأمينية:

لن نقدم لكم التغطية التأمينية في الأحوال التالية:

1. أية أغراض يجري شراؤها بقيمة أقل من 100 ريال سعودي.
2. السلع التي يتم سرقتها من سيارة.
3. أية سيارة أو وسيلة نقل آلية من أي نوع على الإطلاق وأية معدات و/أو قطع غيار تلزم لتشغيلها و/أو صيانتها.
4. أدوات منزلية دائمة و/أو تأثيث مكان العمل بما في ذلك - ولا يقتصر عليه - السجاد وفرش الأرضيات و/أو البلاط ومكيفات الهواء والمبردات أو السخانات.
5. شيكات محررة من قبل المسافرين أو النقد أو التذاكر أو أي نوع من الأوراق التجارية القابلة للتداول أو السبائك أو العملات الفضية النادرة أو الثمينة أو الطوابع أو النباتات أو الحيوانات أو المواد الاستهلاكية أو سريعة التلف والخدمات
6. السلع الفنية أو التحف أو الأسلحة النارية أو السلع التي يتم تحصيلها.
7. الفراء والحلي والجواهر والأحجار الكريمة و القطع المصنوعة من الذهب أو تحتوي على ذهب (أو أي معدن نفيس و/أو حجر كريم).
8. السلع التي قمت بإيجارها أو استئجارها.
9. السلع التي جرى استخدامها أو إعادة بنائها أو تجديدها أو إعادة تصنيعها عند وقت شرائها.
10. تكاليف الشحن و/أو المناولة ونفقات التركيب و/أو التجميع ذات الصلة.
11. السلع التي يتم شراؤها بغرض بيعها أو للاستغلال التجاري أو المهني.
12. السلع التي جرى شراؤها عبر الإنترنت وفقدت قبل انتقالها لحوزتك.
13. فقدان السلع الناتج عن الآفات أو الحشرات أو الأرضة أو العفن أو التعفن الناجم عن الرطوبة أو الجفاف أو البكتيريا أو الصدأ.
14. فقدان السلع الناجم عن القصور الميكانيكي أو الكهربائي أو القصور بالبرمجة أو قصور بالبيانات بما في ذلك - ولا يقتصر عليه - انقطاع التيار الكهربائي أو تدفق التيار

الكهربي المفرط أو انخفاضه أو انعدامه أو القصور في أنظمة القمر الصناعي أو الاتصالات.

15. السلع التي تلفت منك كنتيجة للاستهلاك الطبيعي أو لعبوب جوهريّة في المنتج أو لظروف اللعب بالمنتج بشكل طبيعي (كما في - ولا يقتصر عليه - الأدوات الرياضية أو الترفيهية).

16. السلع التي تسببت في إتلافها نتيجة التعديل عليها أو إساءة استخدامها (بما في ذلك القطع و النشر والتشكيل).

17. السلع التي تركتها في الأماكن العامة بلا رقيب بحيث تكون مشاعاً للناس.

18. فقدان السلع المترتب على الحوادث النووية أو البيولوجية أو الكيميائية.

19. فقدان السلع الذي لم يحدث خلال مدة التغطية التأمينية.

20. فقدان السلع المترتب على الأنشطة التجارية في العمل أو المهنة.

21. فقدان السلع المترتب على أفعال غير قانونية تصدر عنك أو عن أحد أقاربك.

22. فقدان السلع الذي تسببت فيه عمداً.

23. فقدان السلع المترتب على الأفعال المتعمدة من أحد أقاربك أو ما اطلع عليه أحد الأقارب بالعلم أو بالتخطيط من أفعال.

24. فقدان السلع المترتب على نشوب حرب أو غزو أو عمل عدائي أجنبي أو اعتداءات أو أفعال شبيهة بنشوب حرب (سواء تم إعلان الحرب أو لا) أو نشوب حرب أهلية أو تمرد أو ثورة أو اضطرابات أو عصيان مدني أو انتفاضات شعبية أو أعمال القوة الغاصبة أو العسكرية أو الأحكام العرفية أو الإرهاب أو الشغب أو أية أعمال تتم من قبل سلطة مشكلة شرعياً أو أعمال تخريب من أي نوع

25. فقدان السلع الناجم عن أوامر تصدرها الجهات الحكومية أو العمومية أو مسؤولي الجمارك.

26. فقدان السلع المترتب على حدوث تلوث أو عدوى من أي نوع

شروط التغطية التأمينية

1. حدوث تلف أو فقدان للسلع خلال 90 يومًا تبدأ من تاريخ عملية الشراء.
2. يتم تضمين السلع المعطاة كهدايا.
3. سوف نقرر الاختيار بين استبدال السلعة أو تعويضكم (نقدًا أو بائتمان) وفقًا لقيمة المبلغ المقرر لبطاقة السداد الخاصة بكم بحيث لا تتجاوز سعر الشراء الأصلي.
4. يجب أن تجري عملية الشراء بالكامل باستخدام بطاقة السداد الخاصة بكم.
5. في حال كانت السلعة أحد زوجين أو عنصر من مجموعة فسوف نتلقى فقط تعويض عن قيمة العنصر المسروق أو التالف فيما عدا لو كانت عناصر السلعة لا يمكن استخدامها كل على حدة و/أو لا يمكن استبدالها كل على حدة وفي هذه الحالة يتم اعتبار سرقة أو تلف جزء من زوجين أو مجموعة كحالة واحدة وتطبق حدود التغطية عليه.
6. يتم خصم التخفيضات أو الخصومات أو المبالغ التي يتم تلقيها من حماية السعر من التكلفة الأصلية للسلعة.
7. عند ادعاء حدوث سرقة يجب عليك تقديم تقرير رسمي لنا من الشرطة بخصوص الحادث خلال الإطار الزمني المطلوب.

ما يجب اتخاذه من أفعال بعد وقوع فقدان السلعة:

في حال فقدان السلعة التي تخضع للتغطية يجب عليك القيام بالتالي:

1. التواصل معنا عبر الهاتف على رقم 966(11)5109300+ أو عبر البريد الإلكتروني mastercard.services@metlifeaiganb.com خلال 24 ساعة من اكتشافكم لحدوث سرقة أو تلف وذلك للحصول على استمارة ادعاء وتعليمات محددة بصدد ما يجب عليك القيام به بعد حدوث فقدان السلعة.
2. ينبغي عليك استيفاء استمارة الادعاء وتوقيعها ثم إعادتها مرفق معها المستندات التالية:
 - أ. أصل إيصال مبين فيه استخدام بطاقة السداد لدفع قيمة السلعة بالكامل.
 - ب. أية مستندات ذات صلة يتراءى لنا مطالبتك بتقديمها بما في ذلك تقرير الشرطة.

3. يجب إعادة استمارة الادعاء والمستندات الرفقة معها إلينا خلال 5 أيام من تاريخ إجراء الادعاء أصلاً.

4. بالنسبة للسلع التالفة فقد تتم مطالبكم بإرسال السلع التالفة على نفقتكم الخاصة وذلك بغرض إجراء المزيد من التقييم لادعائك.

القانون والتقاضي

تخضع البوليصه للقوانين وإجراءات التقاضي في المملكة العربية السعودية ومحاكمها تعتبر هي محل التقاضي حصراً دون غيرها من المحاكم في أية دولة أخرى.

إشعارات الادعاءات العامة

يجب على الشخص المؤمن عليه تقديم إخطار كتابي بالادعاء للشركة خلال ثلاثين (30) يوماً بعد حدوث أو الشروع في حدوث فقدان يخضع للتغطية التأمينية للبوليصه أو بالسرعة الكافية بعدها بقدر المستطاع. في حال الموت المفاجئ يجب إخطار الشركة فوراً. يتم اعتبار الشركة مخطرة رسمياً حال إرسال إخطار كتابي من قبل الشخص المؤمن عليه أو من ينوب عنه إلى عنوان الشركة المبين أدناه أو إلى أي موظف مسئول بالشركة محملاً بالمعلومات الكافية للتعريف بالشخص المؤمن عليه.

مدير الدعاوى

شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني

برج الإبداع - طريق الملك فهد - حي العليا -

ص ب : 56437، الرياض، 11554

المملكة العربية السعودية

هاتف: 5109300 (11) 00966

فاكس: 5109396 (11) 00966

الموقع الإلكتروني: mastercard.services@metlifaiganb.com

أوقات العمل بالمكتب: من 9:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً (بالتوقيت القياسي العربي) من الأحد إلى الخميس، اللغات المدعومة هي العربية والإنجليزية.

الشكاوى:

في حال كانت لديك أية شكاوى بصدد بوليصة تأمين الخاصة بكم يرجى التواصل معنا عبر:
مجموعة خدمة العملاء

شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني
برج الإبداع - طريق الملك فهد - حي العليا -

المملكة العربية السعودية

هاتف: 00966 (11) 5109300

فاكس: 00966 (11) 5109396

الموقع الإلكتروني: mastercard.services@metlifeaiganb.com

سوف يتم تقديم المعلومات عن إجراءاتنا للتعامل مع الشكاوى داخليًا لكم عن طريق مدير رعاية العملاء بناء على طلبكم.

القسم ب

شروط وأحكام رسوم الاحتيايل لحملة البطاقات بالمملكة العربية السعودية

الفصل 1 تعريفات عامة

المصطلحات ذات المغزى تم تعريفها أدناه وتحمل نفس المعنى الوارد بالتعريف أينما ذكرت
مبدوءة بحرف استهلاكي.

الحد الإجمالي السنوي: أقصى مبلغ للفائدة متاح لكل حامل للبطاقة خلال فترة سريان البطاقة.

ATM: وتعني ماكينة الصرف الآلي.

السطو: يعني الاستيلاء غير القانوني على ممتلكاتك أو محاولة فعل ذلك من قبل شخص أو أشخاص قاموا باقتحام مسكنك بصفة غير شرعية باستخدام القوة أو العنف مع وجود آثار بادية للعيان للاقتحام عنوة.

الأعمال: تعني (1) تجارة أو مهنة أو عمل بما في ذلك ما يجري كدوام كامل أو جزئي أو موسمي ، أو (2) أي نشاط مشروع ينخرط فيه الشخص بهدف الربح المالي أو بمقابل آخر.

الحساب الائتماني: ويعني أي اتفاق ائتماني تجريه مؤسسة مالية مؤهلة للاستخدام الشخصي مثل حساب بطاقة ائتمانية أو حساب قرض سيارة أو منزل.

حامل/حاملتي البطاقة / أو الشخص أو الأشخاص المؤمن عليهم: كل الأفراد الصادر لهم بطاقات سارية المفعول بما في ذلك حملة البطاقات الثانويين أو الإضافيين على نفس الحساب في المنطقة التي صدرت فيها البطاقة سارية المفعول من قبل جهة الإصدار المساهمة.

بطاقة سارية المفعول / بطاقة سداد: بطاقة ائتمان ماستر كارد البلاتينية الصادرة في المنطقة.

حملة البطاقات المستحقين: هم حملة البطاقات سارية المفعول وصالحة للاستخدام ومتاحة ذات سند قوي (غير ملغاة أو موقوف العمل بها أو متعثرة السداد) عند وقت المطالبة ممن لهم الحق بتلقي مبالغ أو فوائد أخرى كما هو مبين بهذه البوليصه.

جهة الإصدار / جهة إصدار بطاقة السداد: المصرف أو المؤسسة المالية وأية كيانات مماثلة مخولة من قبل ماستر كارد لتنفيذ برنامج عمل بطاقات ماستر كارد الائتمانية في المنطقة وتشارك في حماية عملية الشراء المقدمة لحملة البطاقات.

مفقود: تعني لم يعد في حوزة حامل البطاقة لأسباب ترجع إلى إما (1) وضع في المكان الخطأ سهواً أو (2) في مكان لا يمكن استعادته منه.

المستحقات: المبلغ المستحق بموجب الشروط والأحكام التي وضعتها جهة الإصدار للبوليصه.

الحد للمرة الواحدة: أقصى مبلغ مستحق بموجب البوليصه لكل مرة يحدث فيها فقدان للغطاء.

البوليصة: عقد التأمين الحالي.

حامل البوليصة: ماستر كارد آسيا / باسيفيك برايفيت ليميتد. (ماييل) تحت رعاية ماستر كارد وورلدوايد في المملكة العربية السعودية.

مدة البوليصة: من الأول من شهر أبريل 2016 حتى الحادي والثلاثين من مارس 2017.

الأقارب: تعني كل من يمت لحامل البطاقة بصلة القرابة التالية: الزوج أو الزوجة بزواج شرعي، الزوج أو الزوجة بزواج مدني، الوالدين، زوجة الأب أو زوج الأم، والدي الزوج أو الزوجة، الجدود، الأبناء، أبناء الزوج أو الزوجة، الأطفال تحت الكفالة القانونية، الأحفاد، الأخ، أخ الزوج أو الزوجة، الأخت، أخت الزوج أو الزوجة، زوج الابنة، زوجة الابن، العم أو الخال، العممة أو الخالة، ابنة الأخ أو الأخت، ابن الأخ أو الأخت، وابن العم أو ابن الخال أو ابن العممة أو ابن الخالة.

السرقه بالإكراه تعني الاستيلاء على ممتلكات حامل البطاقة من قبل شخص أو أشخاص باستخدام العنف أو التهديد باستخدام العنف مما تسبب في تعرضك للإيذاء البدني أو التهديد بالإيذاء البدني أنت أو زوجك أو زوجتك من زواج شرعي و/أو زوجك أو زوجتك من زواج مدني و/ أو الأطفال أقل من 21 عام.

برنامج الجوائز: برنامج تقدمه جهة الإصدار بحيث يسمح لحامل البطاقة لكسب قيمة على البطاقة سارية المفعول (نقاط أو نقد إلى آخره) والحصول على جوائز (سلع تجارية أو رحلات سفر إلى آخره).

مسروق: تعني السلع التي جرى الاستيلاء عليها بالقوة و/أو بالإكراه أو اختفاء السلع من مكانها المعروف تحت ملابس تشي بإمكانية تعرضها للسرقه.

شركة التأمين/ جهة التأمين: شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني.

المنطقة: تعني كل أنحاء العالم.

العمل الإرهابي: استخدام القوة أو التهديد باستخدام القوة أو العنف ضد شخص أو ممتلكات أو ارتكاب فعل يمثل خطورة على حياة الإنسان أو ممتلكاته أو ارتكاب فعل يتسبب بإيقاف أو تعطيل الأنظمة الإلكترونية أو الاتصالات من قبل أي شخص أو مجموعة سواء كانوا يعملون بالنيابة عن أو على صلة بأية منظمة أو حكومة أو سلطة أو جهة أو قوة عسكرية بحيث تحدث أثرها في تهريب أو إكراه أو إلحاق الضرر بحكومة أو السكان المدنيين أو أية عناصر من ذلك أو لتعطيل أي من عناصر الاقتصاد. كذلك يعد العمل إرهابياً في حال كانت الدولة التي يحدث في داخلها تسميه بالعمل الإرهابي.

السرقه تعني الاستيلاء على ممتلكات حامل البطاقة التي في حوزته أو تحت كفالته بدون موافقته بهدف الربح وكنتيجه للسرقه بالإكراه أو السطو.

"الحرب" تعني كل من الحرب المعلنة وغير المعلنة وأية أعمال شبيهة بنشوب حرب بما في ذلك استخدام القوة العسكرية من قبل دولة ذات سيادة لتحقيق مكاسب اقتصادية أو جغرافية أو قومية أو سياسية أو عرقية أو دينية أو غيرها.

"أنت" تعني المستفيد من غطاء التأمين.

"يخصك" تعني يخصك أو في حوزتك.

"نحن ولنا ويخصنا" تعني الشركة التي تقدم خدمة التأمين - شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني.

الفصل 2 التغطية التأمينية

سوف نعمل على توفير التغطية التأمينية لما يلي حتى حدود المرة الواحدة وحدود مدة البوليصه والمبينة في خطة البوليصه (وتسري عليها أية خصومات وفقاً لخطة البوليصه).

1. في حال فقدت بطاقة السداد الخاصة بكم أو في حال تعرضت للسرقه فسوف نعمل على

تعويضك الرسوم غير المصرح بها لبطاقة السداد الخاصة بكم والتي يقع على عاتقك

مسئوليتها وذلك حتى 24 ساعة تسبق أول بلاغ قمت بتقديمه إلى جهة/جهات إصدار بطاقة السداد الخاصة بك.

2. في حال كانت بطاقة السداد ما تزال في حوزتك وتم فرض رسوم لم يسمح بها على حسابك الائتماني من خلال: (1) من المتجر، (2) بالهاتف، (3) بعمليات السحب من ماكينة الصرف الآلي، (4) من خلال عمليات الشراء عبر الإنترنت باستخدام معلومات بطاقة السداد الخاصة بك فسوف نقوم بتعويضك عن الرسوم غير المصرح بها والتي تقع على عاتقك مسئولية وقوعها والتي جري فرضها حتى فترة شهرين تسبق أول بلاغ قمت بتقديمه إلى جهة/جهات إصدار بطاقة السداد الخاصة بك.

استثناءات التغطية التأمينية:

لن نقوم بإجراء التغطية التأمينية في حال:

27. التكاليف بخلاف ما تم إدراجه في الفصل المسمى "ما تشمله التغطية التأمينية".
28. حالات فقدان الإضافة المترتبة على إخفاقك في الوفاء بالواجبات المذكورة بالفصل أدناه المسمى " ما يجب اتخاذه من أفعال بعد وقوع فقدان".
29. الرسوم غير المصرح بها والتي تم فرضها على بطاقة السداد التي تم فقدانها أو تعرضت للسرقة لما يربو على 24 ساعة تسبق أول بلاغ قمت بتقديمه إلى جهة/جهات إصدار بطاقة السداد.
30. عمليات السحب غير المصرح بها من ماكينة الصرف الآلي والتي جرت لأبعد من شهرين (2) تسبق أول بلاغ قمت بتقديمه إلى جهة /جهات إصدار بطاقة السداد أو جهة /جهات الحساب المصرفي أو جهة/جهات الحساب الائتماني.
31. الرسوم غير المصرح بها التي تم فرضها على بطاقة السداد الخاصة بك في حال كانت بطاقة السداد لم يتم فقدانها أو تعرضت للسرقة لما يزيد عن شهرين (2) تسبق أول بلاغ قمت بتقديمه إلى جهة /جهات إصدار بطاقة السداد.
32. الرسوم التي يفرضها من يقيم في مسكنك أو شخص تستأمنه على بطاقة السداد الخاصة بكم.

33. حالات فقدان التي تحدث خارج مدة البوليصة.
34. فقدان المترتب على أو المتعلق بالأنشطة التجارية بما في ذلك العمل أو المهنة.
35. فقدان البطاقة المترتب على أفعال غير قانونية تصدر عنك أو عن أحد أقاربك
36. فقدان البطاقة الذي تسببت فيه عمدًا.
37. فقدان البطاقة المترتب على الأفعال المتعمدة من أحد أقاربك أو ما اطلع عليه أحد الأقراب بالعلم أو التخطيط من أفعال.
38. فقدان البطاقة المترتب على نشوب حرب أو غزو أو عمل عدائي أجنبي أو اعتداءات أو أفعال شبيهة بنشوب حرب (سواء تم إعلان الحرب أو لا) أو نشوب حرب أهلية أو تمرد أو ثورة أو اضطرابات أو عصيان مدني أو انتفاضات شعبية أو أعمال القوة الغاصبية أو العسكرية أو الأحكام العرفية أو الإرهاب أو الشغب أو أية أعمال تتم من قبل سلطة استولت شرعياً على الحكم أو أعمال تخريب من أي نوع.
39. فقدان البطاقة الناجم عن أوامر تصدرها الجهات الحكومية أو العمومية أو مسؤولي الجمارك.

شروط التغطية التأمينية:

1. ينبغي عليك الالتزام بكافة الشروط والأحكام التي تفرضها الجهة أو الجهات التي أصدرت بطاقة/بطاقات السداد الخاصة بك.
2. سوف تقتصر فقط على سداد الرسوم غير المصرح بها والتي تقع على عاتقك مسؤولية حدوثها بموجب الشروط والأحكام لبطاقة /بطاقات السداد الخاصة بك.
3. يجب عليك تقديم الدليل على فرض رسوم غير مصرح بها على حسابك الائتماني.

ما يجب اتخاذه من أفعال بعد وقوع فقدان السلعة:

في حال فقدان البطاقة التي تخضع للتغطية يجب عليك القيام بالتالي:

1. التواصل معنا عبر الهاتف على رقم 966(11)5109300+ أو عبر البريد الإلكتروني mastercard.services@metlifeaiganb.com خلال 24 ساعة من اكتشافك لحدوث سرقة أو تلف وذلك للحصول على استمارة ادعاء وتعليمات محددة بصدد ما يجب عليك القيام به بعد حدوث فقدان السلعة.
2. تحرير محضر لدى الشرطة خلال 24 ساعة من اكتشافك للسرقة أو لفرض رسوم غير مصرح بها أو عمليات سحب من ماكينة الصراف الآلي.
3. إبلاغ جهة إصدار بطاقة السداد أو جهة أو جهات إصدار الحساب الائتماني بحدوث السرقة أو فقدان البطاقة وذلك خلال 24 ساعة من اكتشافك للسرقة أو الفقد.
4. في حال لم تتعرض بطاقة السداد إلى الفقد أو السرقة يجب عليك إبلاغ جهة إصدار بطاقة السداد أو جهة أو جهات إصدار الحساب الائتماني وإبلاغنا بالرسوم غير المصرح بها أو عمليات السحب من ماكينة الصراف الآلي خلال 24 من اكتشافك للفقد.
5. ينبغي عليك استيفاء استمارة الادعاء وتوقيعها ثم إعادتها مرفق معها المستندات التالية خلال 15 يومًا من تاريخ الادعاء الأصلي:
 - المستندات اللازمة من جهة أو جهات إصدار بطاقة السداد التي توثق الرسوم غير المصرح بها والتي تقع مسئوليتها على عاتقك.
 - محضر الشرطة الرسمي المتعلق بالفقد.
 - كافة المستندات ذات الصلة التي يترأى لنا مطالبتك بتقديمها
 - التعاون معنا في التحقيقات وتقييم وتسوية الادعاء.

القانون والتقاضي

تخضع البوليصه للقوانين وإجراءات التقاضي في المملكة العربية السعودية ومحاكمها تعتبر هي محل التقاضي حصراً دون غيرها من المحاكم في أية دولة أخرى.

إشعارات الادعاءات العامة

يجب على الشخص المؤمن عليه تقديم إخطار كتابي بالادعاء للشركة خلال ثلاثين (30) يوماً بعد حدوث أو الشروع في حدوث فقدان يخضع للتغطية التأمينية للبوليصة أو بالسرعة الكافية بعدها بقدر المستطاع. في حال الموت المفاجئ يجب إخطار الشركة فوراً. يتم اعتبار الشركة مخطرة رسمياً حال إرسال إخطار كتابي من قبل الشخص المؤمن عليه أو من ينوب عنه إلى عنوان الشركة المبين أدناه أو إلى أي موظف مسئول بالشركة محملاً بالمعلومات الكافية للتعريف بالشخص المؤمن عليه.

مدير الدعاوى:

شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني

برج الإبداع - طريق الملك فهد - حي العليا -

ص ب : 56437، الرياض، 11554

المملكة العربية السعودية

هاتف: 5109300 (11) 00966

فاكس: 5109396 (11) 00966

الموقع الإلكتروني: mastercard.services@metlifeaiganb.com

أوقات العمل بالمكتب: من 9:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً (بالتوقيت القياسي العربي) من

الأحد إلى الخميس، اللغات المدعومة هي العربية والإنجليزية.

الشكاوى:

في حال كانت لديك أية شكاوى بصدد بوليصة تأمين الخاصة بكم يرجى التواصل معنا عبر:

مجموعة خدمة العملاء

شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني

برج الإبداع - طريق الملك فهد - حي العليا -

المملكة العربية السعودية

هاتف: 00966 (11) 5109300

فاكس: 00966 (11) 5109396

الموقع الإلكتروني: mastercard.services@metlifeaiganb.com

سوف يتم تقديم المعلومات عن إجراءاتنا للتعامل مع الشكاوى داخلياً لكم عن طريق مدير رعاية العملاء بناءً على طلبكم.



(مختوم)

الوكيل المفوض بالأصالة وبالنيابة عن
شركة متلايف والمجموعة الأمريكية الدولية
والبنك العربي الوطني للتأمين التعاوني
محرراً بتاريخ: