

أسئلة وأجوبة قواعد إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان

مقدمة

تتضمن هذه الوثيقة أسئلة وأجوبة عن قواعد إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان «القواعد» المبلغة بموجب تعميم البنك المركزي رقم (١٠٦٩١١٥٧) وتاريخ ١٢/١٤٤٦هـ. وتعد مرجعاً استرشادياً لا تغني عن الرجوع إلى القواعد ولا تعدّ بديلاً لما ورد فيها. وفي حال وجود أي تعارض بين ما ورد في هذه الوثيقة مع الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة: فإن المرجعية إلى تلك الأنظمة واللوائح والتعليمات.

الأسئلة والأجوبة

إصدار بطاقة الائتمان	
السؤال	الإجابة
1. هل يحق للجهة المصدرة إصدار بطاقة الائتمان دون تلقي طلب من العميل؟	لا، لا يحق للجهة المصدرة إصدار بطاقة ائتمان إلا بطلب موثق من العميل.
2. ما هو الإطار الزمني الذي يجب أن تُرسل فيه الجهة المصدرة إشعار قبول أو رفض إصدار بطاقة الائتمان؟	على الجهة المصدرة إشعار العميل برسالة نصية خلال (ثلاثة) أيام عمل من قبول أو رفض إصدار بطاقة الائتمان، ويجب أن يتضمن الإشعار بالرفض مبررات ذلك وآلية الاعتراض.
3. هل يحق للجهة المصدرة إعادة إصدار بطاقة الائتمان؟	للجهة المصدرة إعادة إصدار بطاقة الائتمان شريطة إشعار العميل برسالة نصية، وتمكين العميل من قبول أو رفض البطاقة المعاد إصدارها، ويعتبر العميل موافقاً على إصدارها إذا لم يُبدِ اعتراضه على ذلك خلال (14) يوماً من تاريخ الإشعار أو عند قيامه بتفعيل البطاقة. كما يجب أن تكون البطاقة المعاد إصدارها بنفس الفئة والشروط والأحكام والرسوم والتكاليف الخاصة بالبطاقة الأولى، ويُستثنى من ذلك إذا كان إصدار البطاقة بناءً على طلب العميل بترقية أو تخفيض فئة البطاقة.
4. هل يجوز إصدار بطاقة ائتمان إضافية يحملها شخص خلاف العميل؟	نعم، يجوز للجهة المصدرة إصدار بطاقة ائتمان إضافية بناءً على طلب موثق من العميل، وتكون الجهة المصدرة مسؤولة عن التعرف والتحقق من هوية ومعلومات حامل البطاقة الإضافية، بالإضافة إلى إشعار العميل بأي عمليات تتم عبر هذه البطاقة.
5. هل يجوز للجهة المصدرة إصدار بطاقة ائتمان لمن هم دون سن (الثامنة عشرة) هجرية؟	لا، لا يجوز للجهة المصدرة إصدار بطاقة ائتمان للعملاء دون سن (الثامنة عشرة) هجرية، إلا في حال كانت البطاقة إضافية وفق أحكام <u>المادة (السادسة) من القواعد</u> .

رسوم وتكاليف بطاقة الائتمان	
السؤال	الإجابة
6. في حال تم تعديل الرسوم أو التكاليف أو المزايا الخاصة ببطاقة الائتمان، هل يحق للعميل إلغاء البطاقة، واستعادة الرسوم السنوية بعد حسم رسوم الفترة المستخدمة فيها؟	نعم، يحق للعميل إلغاء بطاقة الائتمان واستعادة الرسوم السنوية بعد حسم رسوم الفترة المستخدمة فيها، وذلك خلال (14) يوماً من تاريخ استلامه إشعار التعديل على شروط وأحكام استخدام البطاقة، والتي تشمل الرسوم والتكاليف والمزايا.
7. هل يحق للجهة المصدرة فرض رسوم سداد متأخر إذا قام العميل بسداد الحد الأدنى فقط من المبلغ المستحق خلال فترة السماح؟	لا، لا يحق للجهة المصدرة فرض رسوم سداد متأخر طالما قام العميل بالسداد خلال فترة السماح المحددة، حتى وإن اقتصر السداد على الحد الأدنى فقط من المبلغ المستحق.
8. هل يحق للجهة المصدرة احتساب رسوم عمليات شرائية دولية على عمليات السحب النقدي التي تتم خارج المملكة العربية السعودية؟	لا، لا يحق للجهة المصدرة احتساب رسوم العمليات الشرائية الدولية على عمليات السحب النقدي خارج المملكة، إذ يُكتفى بالرسوم الخاصة بالعملية (رسوم السحب النقدي).
9. هل يحق للجهة المصدرة زيادة كلفة الأجل المتفق عليها مع العميل نتيجة تأخيره في السداد أو التعثر؟	لا، لا يحق للجهة المصدرة زيادة كلفة الأجل المتفق عليها مع العميل نتيجة تأخيره في السداد أو التعثر.
10. هل يحق للجهة المصدرة احتساب الرسوم السنوية لبطاقة الائتمان قبل تفعيلها من قبل العميل؟	لا، لا يحق للجهة المصدرة احتساب الرسوم السنوية لبطاقة الائتمان إلا بعد تفعيلها من قبل العميل.
11. ما هي العمليات التي يحق للجهة المصدرة أن تستوفي مقابل تنفيذها رسوم العمليات الشرائية الدولية؟	عمليات الدفع ببطاقة الائتمان للمتاجر الإلكترونية وعبر أجهزة نقاط البيع في حال تواجد التاجر خارج حدود المملكة العربية السعودية.
12. هل يحق للجهة المصدرة احتساب هامش ربح يومي على عمليات السحب النقدي والتحويل وشحن المحافظ الإلكترونية؟	لا، لا يحق للجهة المصدرة احتساب هامش ربح يومي على عمليات السحب النقدي أو التحويل أو شحن المحافظ الإلكترونية، كما نصت القواعد بمنح حامل البطاقة فترة سماح لا تقل عن (25) يوماً من تاريخ إصدار كشف الحساب ولا يسمح خلالها احتساب كلفة أجل أو فرض أي رسوم إضافية.
13. هل تُعامل شركات المدفوعات الرقمية والبنوك الرقمية بالطريقة نفسها من حيث رسوم الشحن؟	لا، يوجد اختلاف في طريقة احتساب الرسوم بناءً على نوع العملية ويتضح ذلك فيما يلي: 1. شحن المحفظة الإلكترونية باستخدام بطاقة الائتمان (مجاًناً). 2. شحن حساب بنكي رقمي باستخدام بطاقة الائتمان، تعد العملية تحويلًا وليس شحنًا وتطبق عليها الرسوم المحددة في القواعد.

سداد المبلغ المستحق لبطاقة الائتمان

السؤال	الإجابة
14. ما هي الفترة التي يمكن للعميل خلالها سداد المبلغ المستحق دون فرض أي رسوم أو تكاليف؟	يحب أن تمنح الجهة المصدرة العميل فترة سماح لا تقل عن (25) يوم من إصدار كشف الحساب؛ لسداد المبلغ المستحق وفق ترتيبات السداد المتفق عليها دون فرض أي رسوم أو تكاليف.
15. هل يجوز للجهة المصدرة إلزام العميل بسداد الحد الأدنى فقط من المبلغ المستحق؟	يُحظر على الجهة المصدرة إلزام العميل بسداد الحد الأدنى فقط من المبلغ المستحق؛ حيث يجب على الجهة المصدرة إتاحة كافة خيارات السداد للعميل بما في ذلك إتاحة خيار سداد كامل المبلغ المستحق.

كشف حساب بطاقة الائتمان

السؤال	الإجابة
16. متى يجب إرسال كشف الحساب الشهري لبطاقة الائتمان؟	يجب على الجهة المصدرة تزويد العميل بكشف الحساب الشهري لبطاقة الائتمان قبل (25) يوماً من تاريخ الاستحقاق، ويجب إشعار العميل برسالة نصية بصدوره متضمنة المبلغ المستحق، والحد الأدنى للسداد، وتاريخ الاستحقاق.
17. ما هي المدة التي يُمكن للعميل خلالها الاعتراض على خطأ في كشف الحساب؟	يمكن للعميل الاعتراض على كشف الحساب خلال (30) يوماً من تاريخ الإشعار بإصدار كشف الحساب. وعلى الجهة المصدرة توضيح آلية الاعتراض والمهلة المتاحة ضمن كشف الحساب.
18. هل هناك مدة محددة يجب أن تلتزم بها الجهة المصدرة لمعالجة الاعتراض على خطأ في كشف الحساب؟	يجب ألا تزيد مدة معالجة الاعتراض عن (90) يوماً من تاريخ اكتمال الاعتراض، وللجهة المصدرة تمديد الفترة إلى (120) يوماً من تاريخ اكتمال الاعتراض في حال الحاجة إلى ذلك، شريطة إشعار العميل.
19. هل يحق للعميل الاعتراض على نتيجة معالجة الجهة المصدرة للاعتراض على كشف الحساب؟	يحق للعميل الاعتراض على نتيجة معالجة الجهة المصدرة للاعتراض، وعلى الجهة المصدرة بيان آلية الاعتراض على النتيجة والتصعيد؛ وذلك عند تزويد العميل بنتيجة دراستها للاعتراض.
20. هل يحق للجهة المصدرة مطالبة العميل بمبالغ العمليات المالية المُعتراض على صحتها قبل الانتهاء من معالجة الاعتراض؟	لا، لا يحق للجهة المصدرة مطالبة العميل بمبالغ العمليات المالية المُعتراض على صحتها إلا بعد ثبوت عدم صحة الاعتراض.

أخرى	
السؤال	الإجابة
21. هل يجب على الجهة المصدرة إشعار العميل في حال تعديل اتفاقية بطاقة الائتمان؟	نعم، يجب على الجهة المصدرة إشعار العميل برسالة نصية قصيرة قبل تغيير شروط وأحكام استخدام بطاقة الائتمان بمدة لا تقل عن (30) يوماً.
22. هل يحق للعميل إلغاء البطاقة الائتمانية قبل حلول موعد الرسوم السنوية دون تحمل أي تكاليف؟	نعم، تلتزم الجهة المصدرة لبطاقة الائتمان بإشعار العميل عبر رسالة نصية قصيرة "SMS" قبل موعد استحقاق الرسوم السنوية بمدة لا تقل عن 14 يوماً، ويُتاح للعميل خلال هذه المهلة إلغاء البطاقة دون أن يترتب على ذلك أية رسوم.
23. هل يحق للجهة المصدرة لبطاقة الائتمان تعديل الشروط والأحكام المتعلقة بمزايا العروض الترويجية للبطاقة قبل انتهاء مدتها المحددة؟	لا، لا يحق للجهة المصدرة لبطاقة الائتمان إجراء أي تعديل على الشروط والأحكام المتعلقة بمزايا العروض الترويجية ضمن اتفاقية البطاقة قبل انتهاء المدة المحددة لسريان تلك العروض.
24. ما هي التزامات الجهة المصدرة عند تلقي بلاغ العميل بفقدان أو سرقة بطاقة الائتمان أو الاستخدام غير المصرح به؟	على الجهة إيقاف بطاقة الائتمان فور تلقي بلاغ العميل عن فقدان البطاقة أو سرقتها أو الاستخدام غير المصرح به، وإشعار العميل بذلك برسالة نصية، مع تزويده برقم مرجعي لمتابعة حالة البلاغ. كما على الجهة المصدرة تعليق مبلغ العملية الناتج عن الاستخدام غير المصرح به، وتحمل الجهة المصدرة المسؤولية عن عمليات بطاقة الائتمان بعد تلقي بلاغ العميل.
25. تشترط القواعد في عدد من المواضع استخدام الرسائل النصية القصيرة عند إشعار العميل؛ فماذا لو رغب العميل في تلقي الاشعارات عبر قنوات موثوقة أخرى غير الرسائل النصية القصيرة؟	تعدّ الرسائل النصية القصيرة القناة الأساسية التي يجب على الجهة المصدرة استخدامها لإشعار العميل بالعمليات المالية باستخدام بطاقة الائتمان وبعض الإجراءات المرتبطة بها، ويمكن استخدام قنوات موثوقة إضافية على الرسائل النصية القصيرة، على أن يكون ذلك بناءً على طلب موثق من العميل، وألا يغني ذلك عن الاشعار بالرسائل النصية القصيرة.
26. هل تخضع عمليات شحن المحافظ الإلكترونية باستخدام بطاقة الائتمان للحد الأقصى المحدد لعمليات السحب النقدي الوارد ضمن القواعد؟	نعم، تخضع عمليات شحن المحافظ الإلكترونية للحد الأقصى المحدد لعمليات السحب النقدي الوارد ضمن القواعد بما لا يتجاوز 30% من الحد الائتماني للبطاقة.
27. متى يحق للجهة المصدرة اعتبار العميل متعثراً؟	يعدّ العميل متعثراً في حال عدم سداد الحد الأدنى لمدة تزيد عن (90) يوماً متتالية، وللجهة المصدرة في هذه الحالة إيقاف استخدام بطاقة الائتمان، والتواصل مع العميل لتحقيق المبلغ المستحق، على أن يتم طرح الحلول المناسبة لتسوية المبلغ قبل المضي في اتخاذ الإجراءات النظامية.