

الشروط والأحكام الخاصة ببطاقة مدى للبنك العربي الوطني (anb)

- يقبل طالب البطاقة، (ويشار إليه فيما بعد بـ (العميل) الشروط التالية لاستعمال البطاقة للبنك العربي الوطني (anb) ويشار إليه فيما بعد بالبطاقة الذي يصدره البنك العربي الوطني (anb) (ويشار إليه فيما بعد بالبنك).
١. يقوم البنك بتزويد العميل بالبطاقة لاستخدامه من خلال أجهزة نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي والشراء عبر الإنترنت كما يمكن إضافتها إلى المحفظة الإلكترونية. وبختار العميل الرقم السري الخاص بالبطاقة ويظل البطاقة ملكاً خاصاً للبنك.
 ٢. عمليات دفع من خلال المحفظة الإلكترونية تخضع لشروط المحفظة المضافة إليه البطاقة.
 ٣. عمليات الدفع التي تم باستخدام خدمة أثير لن تتطلب إدخال الرقم السري ولكن قد يتطلب إدخال الرقم السري في بعض العمليات في جهاز نقاط البيع.
 ٤. تتوفر خدمة الشراء عبر الإنترنت بالبطاقة. يمكن لصاحب البطاقة إلغاء الخدمة أو إعادة تفعيلها عبر قنوات البنك الإلكترونية.
 ٥. سوف يقوم العميل باختيار وإدخال الرقم السري (رقم التعريف الشخصي) الخاص بالبطاقة من خلال قنوات البنك الإلكترونية أو عبر أي من فروع anb ، ويعهد صاحب البطاقة بالمحافظة على الرقم وعدم الإفصاح عنه لأي شخص سواء من أصدقائه، أقاربه أو حتى موظفي البنك، كما أن اختيار رقم سري حديث أو استبدال البطاقة سوف يخضع لهذه الشروط والأحكام.
 ٦. يحق للبنك إيقاف البطاقة أو إلغاءه في أي وقت في حال كان ذلك يخدم ويحمي مصلحة كل من العميل أو البنك بشرط إبلاغ العميل.
 ٧. يحق للبنك تعديل شروط وأحكام البطاقة في أي وقت شاء ولن تكون التعديلات سارية ونافذة إلا بعد انتهاء (.٣) يوم من تاريخ إشعار العميل بتلك التعديلات، ويعتبر استخدام العميل للبطاقة بمثابة إثبات ودليل على قبول العميل بها وموافقته عليها.
 ٨. يتعهد العميل بإتلاف البطاقة إذا أصبح في غير حاجة لاستخدامها أو إذا قرر البنك إيقاف استعمالها. علماً أنه يتوقف التزام العميل تجاه البطاقة فقط بعد تسديد جميع العمليات المستحقة المنفذة باستخدام البطاقة.
 ٩. البطاقة غير قابلة للتحويل ولا يجوز استعمالها من قبل أي شخص كان سوياً العميل. كما لا يجوز إعطاء رقم التعريف الشخصي (رقم السري) الخاص به إلى شخص مهما كانت الأسباب، كما يلتزم العميل بالحفاظ على البطاقة والرقم السري. وعدم تدوين الرقم السري مع أو على البطاقة.
 ١٠. يفوض العميل البنك بتجديده بطاقته أو إصدار بطاقته بدل فقد جديده عند التبليغ عن ضياع/سرقة البطاقة ما لم يتسلم البنك إشعاراً خطياً من العميل بعكس ذلك.
 ١١. عندما يصدر البنك البطاقة مجدداً أو معاد إصداره، سوف يصدر البطاقة بنفس الرقم السري الشخصي المستخدم من قبل العميل.
 ١٢. يجب على العميل في حالة ضياع أو البطاقة الأساسية و/أو البطاقة الإضافية إشعار البنك فوراً بالاتصال على هاتف العربي ويظل العميل مسؤولاً عن أية مبالغ يتم سحبها بواسطة البطاقة المفقودة المسروقة قبل استلام البنك إشعاراً منه بفقدانه كما لو كان هو شخصياً قد استعمله، كما يعتبر العميل مسؤولاً عن أي حالة احتيال في حال حدوثها بسبب مخالفة أي شرط من الشروط والأحكام المذكورة.
 ١٣. يوافق العميل ويفوض البنك بخصم رسوم إعادة إصدار البطاقة بدل البطاقة المفقودة أو المسروقة من حسابه حسب جدول الرسوم المحدد في الفقرة ٣.
 ١٤. يقيد البنك على حساب العميل مبلغ أي عمليات سحب أو تحويل أو شراء أو أي عمليات أخرى تتم عن طريق البطاقة ويكون العميل في كل الأحوال مسؤولاً مسؤولية كاملة عن كافة العمليات التي تتم عن طريق استخدام البطاقة ، وتعتبر قيود البنك نهائية وملزمة.
 ١٥. لا تتيح البطاقة كشف الحساب ولكن يتعهد العميل، في حالة كشف حسابه/حساباته نتيجة استخدام البطاقة، بتسديد الرصيد المكتشوف والغرامات المترتبة عليه (تصرف في أوجه الخير) حال إشعاره بذلك، كما أنه يفوض البنك (دون أن يكون البنك ملزماً بذلك) بتحوطية رصيد حسابه المكتشوف بالقييد على أي حساب باسمه في أي فرع من فروع البنك العربي الوطني.

١٦. يتعهد العميل بالالتزام بحد الاستخدام اليومي البطاقة حسب الأنظمة المعتمدة لجميع العمليات التي تتم بواسطة البطاقة.
- أ- حد الشراء اليومي عبر نقاط البيع يبدأ من 20,000 ريال سعودي ويصل حتى 200,000 ريال سعودي حسب تصنيف العميل المحدد من قبل البنك، وحد الشراء عبر الإنترنت اليومي يبدأ من 5000 ريال سعودي وحتى 200,000 ريال سعودي حسب تصنيف العميل المحدد من قبل البنك بـ- يمكن للعميل التحكم بحد الشراء اليومي عبر نقاط البيع أو عبر الإنترنت بما لا يتجاوز الحد الأقصى المحدد من قبل البنك لكل من شرائح العملاء و يمكن للعميل التحكم بالحد اليومي عبر العربي نت أو تطبيق العربي موبايل - حد السحب النقدي اليومي 5,000 ريال سعودي.
١٧. يقر العميل ان سجلات البنك صحيحة ونهائية وحجة قاطعة
١٨. يقر العميل بمسؤوليته في الاتصال بالبنك في أي من الحالات التالية:
- أ- في حالة اكتشاف خطأ في تسجيل القيود في الحساب نتيجة لاستخدام البطاقة في أي عملية.
 - ب- في حال اكتشاف أن معلومات البطاقة تم تسريبها أو سرقتها.
١٩. يقر العميل بعلمه بأن بعض العمليات المنفذة بعد نهاية الدوام الرسمي أو في أيام العطل يجري قيدها في تاريخ يوم العمل التالي.
٢٠. يجوز للبنك إذا كان الحساب مشتركاً بإصدار البطاقة لكل شريك في الحساب بناء على طلب المشتركين في الحساب (مجتمعين) ويعتبرون جميعاً مسؤولين بالتكافل والتضامن تجاه البنك عن أية التزامات قد تترتب عن استعمال أي من هذه البطاقات.
٢١. البطاقة بما في ذلك البطاقة التي يصدرها البنك في حال كان الحساب مشترك وأي بطاقة إضافية أو مستبدلة أو معاد إصدارها تطلب على نفس الحساب سوق تخضع لهذه الشروط والأحكام. وسوف يقسم حد الاستخدام اليومي بالتساوي على جميع البطاقات المرتبطة بحساب واحد.
٢٢. يكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة و مباشرة عن المعاملات التي تنفذ من خلال استخدام البطاقة وفقاً لهذه الاتفاقية.

٢٣. جدول الرسوم:

رسوم العمليات	
١. ريال سعودي*	استبدال البطاقة (مفقودة/تلفة/خطأ في الرقم السري (٣ مرات)
١. ريال سعودي*	إصدار بطاقة إضافية
١. ريال سعودي*	إعادة إصدار بطاقة
١. ريال سعودي*	سحب النقدي على الصراف الآلي داخل دول الخليج
٣ ريال سعودي*	استفسار عن الرصيد على الصراف الآلي داخل دول الخليج
٣٪ على ألا تتجاوز ٥٥ ريال سعودي*	سحب النقدي على الصراف الآلي دولياً
٣,٠ ريال سعودي*	استفسار عن الرصيد على الصراف الآلي دولياً
*٣٪	رسوم العمليات الدولية
٣٤ ريال سعودي	رسوم التوصيل
١٥ ريال سعودي	رسوم الإعتراض الخاطيء

*جميع الرسوم أعلاه تخضع لضريبة القيمة المضافة

٤. يفوض العميل البنك بأن يقييد قيمة أية مصاريف تترتب على البنك نتيجة استخدام البطاقة داخل أو خارج المملكة حسب ما يحدده البنك، يتم احتساب الرسوم المستحقة على العمليات المذكورة وفقاً لجدول الرسوم المحدد أعلاه.
٥. في حال قيام حامل البطاقة باستخدامها في مشتريات أو خدمات تختلف عملتها عن عملة البطاقة (الريال السعودي) أو

عمليات خارج السعودية أو بنك التاجر خارج السعودية، فسيتم خصم قيمة تلك المشتريات أو الخدمات من الحساب بالريال السعودي وكذلك رسوم العملات الدولية على المبالغ و المحددة في هذه الشروط والأحكام ، ويتحمل العميل الفروق المترتبة على اختلاف أسعار الصرف بين العملات.

٢٦. لن يكون البنك مسؤوال عن أي ظروف تؤثر على استخدام البطاقة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
 عدم قبول أي تاجر للبطاقة أو الصرف بها، والأسلوب الذي يبلغ به رفض قبول البطاقة.
 تعطل أي جهاز أو نظام معالجة بيانات أو وصلة معاملات أو النزاع المتعلقة بالتحويلات النقدية أو تقديم معلومات أو شراء بضائع أو خدمات.

في حال طلب التاجر من حامل البطاقة ما يثبت هويته، عند لزوم الأمر حسب تقدير التاجر أو الشخص المسؤول.

٢٧. جميع المبالغ التي يجب على العميل دفعها إلى البنك والمشار إليها في هذه الشروط والأحكام، غير شاملة لضريبة القيمة المضافة، وفي حال كانت الخدمات / الرسوم خاضعة لضريبة القيمة المضافة أو أي ضريبة أخرى، فإن العميل يتلزم بأن يدفع للبنك بالإضافة إلى المبلغ / المبالغ واجبة الدفع وفقاً لهذا الطلب مبلغًا مساوياً لضريبة القيمة المضافة وأي ضريبة أخرى تكون مفروضة أو يتم فرضها لاحقاً على السلع / الخدمات / الرسوم محل هذا العقد.

. لجميع الشكاوى والنزاعات المتعلقة بالبطاقة / أدوات الدفع الأخرى؛ يجب على حاملين البطاقة التواصل مع فريق دعم عملاء البنك العربي الوطني. يحق للعميل تقديم الشكوى وفقاً لإجراءات وعمليات إدارة معالجة شكاوى العملاء عن طريق قنوات البنك التالية: (الفروع، الهاتف المصرفي، البريد الإلكتروني، تطبيق البنك أو قنوات التواصل الاجتماعي).

٢٨. سيتم التعامل مع جميع الشكاوى والتظلمات المتعلقة بنزاعات حامل البطاقة على النحو التالي:

- سيتم توثيق كافة الشكاوى الواردة وتسجيلها ضمن أنظمة البنك العربي الوطني، ومن ثم يقوم البنك العربي بإرسال رسالة نصية إلى الهاتف المحمول لحامل البطاقة / أدوات الدفع الأخرى، والتي ستتضمن الرقم المرجعي ووصف الشكوى. سيوفر البنك العربي الوطني anb إطاراً زمنياً لحل الشكوى حسب تعليمات الجهات التنظيمية.

- سيتأكد البنك العربي الوطني من أن قناة الاتصال المستخدمة مع العميل سيتم تسجيلها وتوثيقها. سيحتفظ البنك العربي الوطني بسجل الشكوى لفترة من الوقت.

- سيقوم البنك العربي الوطني بإبلاغ حامل البطاقة بالقرار المتعلقة بالنزاع عبر اتصال هاتفي موثق

. في حالة عدم رضا حامل البطاقة عن القرار، هناك إجراءات تصعيد يرغب حامل البطاقة في تصعيدها، ويمكنه القيام بذلك من خلال القنوات التالية:

- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المصرفي

- دعم العملاء

- إرسال بريد إلكتروني للبنك العربي مع ذكر الرقم المرجعي للشكوى.

٢٩. لحامل البطاقة الحق بالانسحاب من عقد البطاقة بعد تقديم اشعار للبنك وفي حال عدم وجود مستحقات قائمة أو معلقة على البطاقة.

٣٠. يقر حامل البطاقة ويوافق على الالتزام بسياسة خصوصية البيانات الخاصة بالبنك العربي الوطني.

٣١. يوافق حامل البطاقة على مشاركة البيانات الالزامية المطلوبة لإتمام خدمة توصيل البطاقة.

٣٢. تخضع هذه الشروط والأحكام ويتم تفسيرها وفقاً لأنظمة السارية في المملكة العربية السعودية. وفي حال حدوث أي نزاع حول تفسير هذه الشروط والأحكام أو تنفيذها، فإن الاختصاص في نظره ينعقد حصرياً للجنة المنازعات المصرفية في مدينة الرياض.

٣٣. في حالة الاختلاف بين النص العربي والنص الإنجليزي، يسود النص العربي