

# حقوقك ومسؤولياتك المصرفية



"مبادئ حماية العملاء"

أكتوبر ٢٠٢١



العربي  
anb

800 119 1919  
anb.com.sa

نحرص في البنك العربي الوطني على تطوير خدماتنا ومنتجاتنا بما يتواءم مع احتياجاتكم، وذلك وفق معايير تركز على الصدق، والشفافية، والتزام أخلاقيات العمل والحفاظ على سرية بياناتكم. وكجزء من مبدأ التزامنا بتوعية عملائنا وإرشادهم ندعوكم للاطلاع على المعلومات والنصائح التالية:

## حقوقكم كعميل

1. يجب على البنك التعامل بنزاهة وصدق في مختلف تعاملاته البنكية معك.
2. يجب أن يلتزم البنك بالشفافية في كافة تعاملاته معك، مع توفير كافة المعلومات ذات الصلة بالمنتجات والخدمات المقدمة لك بألية تسهل وصولك إليها وفهمها.
3. يجب على البنك إشعارك بالمخاطر التي قد تتعرض لها جراء تعاملك مع أي من منتجاته وخدماته البنكية قبل شرائك لها.
4. يجب على البنك العمل بطريقة مهنية لتحقيق المنفعة التي تتطلع إليها مع حماية المصالح المالية الخاصة بك.
5. يجب على البنك رصد وحماية أصولك المالية ضد أي عمليات إحتيال محتملة.
6. يجب على البنك حماية معلوماتك المالية والشخصية، وضمان عدم إفشائها لأي طرف ثالث.
7. يجب على البنك تسهيل عملية تقدمك بشكوى من خلال الآليات المتاحة والمعتمدة، وذلك ضمن حدود الوقت الملائم والفعال.
8. يتوجب على البنك إتاحة إمكانية البحث والمقارنة أمام العملاء فيما بين المنتجات والخدمات البنكية بكل يسر وسهولة.
9. يتحمل البنك كامل المسؤوليات تجاه أفعال الوكلاء المعتمدين لدينا.
10. يجب على البنك امتلاك سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، مع الإلتزام بتطبيق هذه السياسة حال حدوث تضارب في المصالح القائمة فيما بين البنك وطرف ثالث.

## مسؤولياتك كعميل

- قبل بدء أي علاقة مع البنك، يتوجب عليك معرفة وتفهم مسؤولياتك الناشئة كعميل، وذلك ليتمكن البنك من مساعدتك.
1. كن صادقاً ودقيقاً إزاء كافة البيانات التي تدلي بها للبنك.
  2. عند التقدم بطلب الحصول على منتج ما أو خدمة تأكد من قراءتك وفهمك لكافة المعلومات الممنوحة لك ومعرفة ما يترتب عليك من مسؤوليات.
  3. أطلب من موظفي البنك توضيح كل ما هو غير واضح لديك، أو غير متأكد منه من الأحكام والشروط المتعامل بها.
  4. لا تتردد في تقديم شكوى أو تصعيد لخلاف ما إلى مستويات أعلى إن كان ذلك ضرورياً.
  5. تأكد من فهمك لكافة الشروط والاحكام المرتبطة بأي منتج او خدمة مقدمة لك.
  6. ضع في إعتبارك أن بعض المنتجات والخدمات البنكية قد تتضمن شيئاً من المخاطر المالية التي يتوجب على البنك توضيحها لك.
  7. تقدم بطلب المنتجات أو الخدمات الأكثر ملائمة لإحتياجاتك وقدراتك المالية.
  8. ابلغ البنك على وجه السرعة بالعمليات المصرفية التي تتم من دون علمك أو تفويضك.
  9. لا تقش بأي حال من الأحوال معلوماتك الشخصية أو البنكية لأي طرف ثالث.
  10. أطلب المشورة من البنك عند مواجهتك أي نوع من المصاعب المالية في أي وقت.
  11. تأكد من تحديثك بشكل دوري كافة بياناتك المصرفية لدى البنك.

١٢. عند مراسلة البنك عبر البريد العادي أو الإلكتروني استخدم عنوان بريدك العادي أو الإلكتروني الخاص بك فقط لتلافي اطلاق الاخرين على معلوماتك المصرفية.
١٣. عند منحك "توكيل" توخى الحذر بشأن المعلومات والصلاحيات الممنوحة للآخرين لسلامة تعاملاتك المالية.
١٤. وقع على جميع صفحات العقود والاتفاقيات التي تكون طرف فيها، وتجنب التوقيع على أي مستندات غير مكتملة أو خالية.
١٥. إحرص على مراجعة كافة الوثائق قبل توقيعك عليها.
١٦. إحفظ كافة وثائقك وبطاقات البنكية في مكان آمن.
١٧. زد البنك بعنوانك الوطني المحدث والمعتمد من مؤسسة البريد السعودي للحصول على الخدمات البنكية.

## نصائح وارشادات

### الحسابات و البطاقات الائتمانية

- يتم قبول طلب فتح حساب لأي عميل يطلب ذلك في حال اكتمال المستندات والشروط المطلوبة لعملية فتح الحساب، دون اشتراط إيداع أي مبالغ فيه، وفي حال عدم إيداع أي مبالغ خلال مدة (٩٠) يوماً فيتم قفل الحساب.
- في حال فتح الحساب وقام العميل بالإيداع فيه ومن ثم السحب منه وأصبح رصيده صفر واستمر دون رصيد أو تعامل لمدة ٤ سنوات يتم اغلاق الحساب.
- تصنف الفترات والمدد الزمنية للحسابات المصرفية والمبالغ الدائنة في البطاقات الائتمانية غير متحركة:
- ١. تعتبر التعاملات نشطة (active) إذا لم يمض على آخر عملية مالية مدينة نفذها العميل أو وكيله المفوض مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً بدءاً من تاريخ آخر عملية أجزاها العميل.
- ٢. تعتبر التعاملات راكدة (Dormant) إذا أكملت مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً بدءاً من تاريخ آخر عملية مالية مدينة أجزاها العميل أو وكيله المفوض مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة.
- ٣. تعتبر التعاملات غير مطالب بها (Unclaimed) إذا أكملت مدة (خمس سنوات) ميلادية (ستين شهراً) شاملة مرحلة الحسابات الراكدة دون تنفيذ أي عملية مالية مدينة مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة.
- ٤. تعتبر التعاملات متروكة وصاحبها منقطعاً عن البنك إذا أكملت مدة عشر سنوات ميلادية غير مطالب بها (أي مجموع خمس عشرة سنة ميلادية من تاريخ آخر عملية مدينة).
- يمكن للعميل الاطلاع على أحدث العروض التسويقية للبنك العربي الوطني عبر الرسائل النصية في حال رغب بذلك، ويحق له إيقاف استلام تلك الرسائل بالاتصال على الهاتف المجاني ١٤١ ٤١٢٤ ٨٠٠ أو زيارة أي من فروع البنك.
- تأكد دوماً من تحديث بيانات حسابك عندما يطرأ أي تغيير عليها (عنوانك أو رقم الهاتف أو الجوال أو البريد الإلكتروني) وذلك بزيارة أقرب فرع للبنك، لضمان استمرارية استلام رسائل قصيرة للعمليات المنفذة على حساباتكم، بالإضافة إلى استلام كشف حسابكم الشهري والمعلومات المهمة من البنك.
- يرجى الحصول والاطلاع على كتيبات الرسوم والعمولات بالإضافة إلى الشروط والأحكام الخاصة بالمنتجات والخدمات وفهمها قبل التزامك بأي منها، مما يساعد في تقييم مدى ملائمة المنتج / الخدمة لاحتياجاتك وبيّن حقوقك وواجباتك حيث تتوفر

هذه الكتيبات في فروع البنك أو على موقع البنك العربي الوطني [anb.com.sa](http://anb.com.sa)

- تجاهل الإعلانات عن تسديد المديونيات ومنح التمويل الصادرة عن جهات وأفراد غير نظاميين.
- لا يطلب البنك منك على الإطلاق الإفصاح عن أي من أرقامك السرية سواء عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، علماً بأن تحديث البيانات لا يتم إلا عبر زيارتك لأي من فروع البنك.
- عند السفر احرص على تشغيل جوالك المعتمد رقمه لدى البنك لاستقبال الرسائل البنكية عن عملياتك المصرفية التي تقوم بتنفيذها.
- احم جوالك برقم سري ولا تحفظ كلمات السر وغيرها من المعلومات الحساسة بطريقة يمكن لغيرك أن يطلع عليها أو يتوقعها.
- عدم التقيد والالتزام بشروط وأحكام البطاقة الائتمانية قد يؤدي إلى إلغاء البطاقة وإيقاف حساب البطاقة.
- إن الاكتفاء بسداد المبلغ الأدنى المستحق على حساب البطاقة يؤدي إلى إطالة عمر مديونية حامل البطاقة للبنك - مثال: إذا قام حامل البطاقة بتنفيذ عملية/عمليات شراء بمبلغ ٧,٠٠٠ ريال سعودي، واختار سداد المبلغ الأدنى المستحق (٥٪)، وبعد إضافة النسبة الشهرية (٢,٢٪)، سيستغرق حامل البطاقة ٦٨ شهراً لسداد مبلغ الشراء بالكامل، كما سيتعين عليه دفع مبلغ ١٧٨,٩٣ ريال مقابل تكلفة الأجل.
- يستثنى البنك من الإفصاح، لحامل البطاقة، عن أي تغييرات في بنود الاتفاقية والمرتبطة بالمعلومات الخاصة بالخدمات والمزايا الاختيارية المرتبطة باتفاقية البطاقة الائتمانية.
- عند استخدام بطاقة العربي مدى او البطاقة الائتمانية لسحب النقد أو تسديد المشتريات بعملة أجنبية خارج المملكة، يخضع مبلغ العملية لسعر صرف العملة المطلوبة عند تاريخ تنفيذ هذه العملية، كما يترتب على كل عملية رسوم وفقاً للتعرفة البنكية.
- مثال على احتساب الرسوم الاضافية للعمليات الدولية (٢,٨٩٪ بطاقة كلاسيك): مبلغ العملية الدولية المستخدمة في نقاط البيع: ١,٠٠٠ دولار أمريكي سعر الصرف: ٣,٧٧٥ × ٢,٨٩٪ = ٣,٨٨٤٠ (قابلة للتغيير حسب أسعار الصرف اليومي). إجمالي قيمة العملية الدولية ٣,٨٨٤,٠٩ ريال.
- مبلغ العملية الدولية المستخدمة في الصراف الآلي يضاف عليها رسوم السحب النقدي ٧٨,٧٥ ريال.
- في حال كان إصدار البطاقة بضمان الراتب الشهري لحامل البطاقة فلا يحق للبنك استقطاع ما تزيد نسبته على ٣٣,٣٣٪ من راتب حامل البطاقة إذا كان على رأس العمل أو ٢٥٪ من راتب المتقاعد.

## التمويل الشخصي والبطاقات الائتمانية وبطاقات مدى

- تسديد مستحقات البطاقة الائتمانية، ومنتجات التمويل في التاريخ المحدد يجنبك دفع أي غرامات تأخير أو إدراج تعثركم في سجلكم الائتماني لدى الشركة السعودية للمعلومات «سمه».
- لا يحق للتاجر فرض أي رسوم إضافية عند استخدامك بطاقتك الائتمانية لديه.
- احرص على حماية بطاقتك المصرفية وأرقامها السرية ودفاتر الشيكات، وفي

حال فقدان أو سرقة أي منها، يرجى إبلاغ الفرع أو الاتصال فوراً على هاتف العربي من داخل المملكة على ٤٠٤٠ ١٢٤ ٨٠٠ او من خارج المملكة على +٩٦٦ ١١ ٢١٢ ٧٥٥٥

- تجنب اختيار أرقام سرية سهلة ومتسلسلة أو مرتبطة بتاريخ شخصية للخدمات المصرفية الالكترونية والبطاقات، ومن الأفضل تغيير هذه الأرقام دورياً وخاصة عند العودة من السفر.
- تجنب استخدام أجهزة الصراف الآلي التي تشتهر بتثبيت أجهزة إضافية عليها لمحاولة سرقة بيانات بطاقتك وأرقامك السرية، ونصح بتغطية لوحة الأرقام بيدك الأخرى عند ادخال الرقم السري.
- تجنب قبول طلبات مساعدة المجهولين أثناء استخدام جهاز الصراف الآلي.
- يمكنك استخدام بطاقة العربي مدى داخل المملكة أو خارجها علماً أن الحد الأقصى للسحب النقدي اليومي عبر أجهزة الصراف هو ٥,٠٠٠ ريال ويمكن رفع الحد من خلال نقاط البيع حتى ٢٠٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها بالعملة الأجنبية (يتم زيادة أو تقليل الحد اليومي بالاتصال على ٤٠٤٠ ١٢٤ ٨٠٠ او من خلال العربي موبايل).

يقدم البنك العربي الوطني خدمة الاستشارات الائتمانية للأفراد. للاستفادة من هذه الخدمة يرجى الاتصال على ١٩١٩ ١١٩ ٨٠٠

## القنوات الالكترونية

- تجنب استخدام الأجهزة العامة أو شبكات الانترنت اللاسلكية في الأماكن العامة مثل المقاهي والمطارات حيث يمكن استغلالها بسهولة من قبل القراصنة واللصوص الالكترونيين.
- عند زيارة موقع البنك العربي الوطني على الانترنت أو تنفيذ عملية باستخدام العربي نت، تأكد دوماً أنك على الموقع الإلكتروني الصحيح [www.anb.com.sa](http://www.anb.com.sa)
- إذا اشتبهت بوجود محاولة اختراق أممي لحسابك / حساباتك، أو أنه تم إجراء عملية لم تقم بها أنت، أو تلقيت رسالة إلكترونية مشبوهة ينبغي عليك إبلاغ البنك فوراً، الاتصال فوراً على هاتف العربي من داخل المملكة على ٤٠٤٠ ١٢٤ ٨٠٠ او من خارج المملكة على +٩٦٦ ١١ ٢١٢ ٧٥٥٥ أو إرسال رسالة على البريد الإلكتروني إلى [abuse@anb.com.sa](mailto:abuse@anb.com.sa)
- لا تكشف اي من المعلومات البنكية التالية لأحد بمن فيهم موظفي البنك: الرقم السري لبطاقتك، رقم هويتك، (أي كلمة مرور أو اسم مستخدم) تستعمله للدخول إلى القنوات الالكترونية.
- احم جهازك الخاص بتثبيت أحدث برامج مكافحة الفيروسات والتجسس والجدار الناري مع تحديثها بشكل مستمر، بالإضافة الى تثبيت التحديثات الامنية لنظام التشغيل.
- احذر من محاولات الاحتيال عبر التصيد بالرسائل الالكترونية أو الروابط غير الموثوق بها، وللتحقق من صحة هذه الرسائل والروابط قم بالاتصال على البنك.

