

مؤسسة النقد العربي السعودي

ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع

أغسطس 2008

## جدول المحتويات

3	قسم 1: تعريفات
9	قسم 2: ضوابط عامة لإصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع
15	قسم 3: الإعلان عن منتجات بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع
16	قسم 4: ضوابط الإفصاح عن المعلومات
20	قسم 5: ضوابط التعامل مع العملاء
23	قسم 6: ضوابط تسوية النزاعات بين العميل والجهة والمصدرة
27	ملحق 1: جدول إجمالي تكلفة الائتمان

## ضوابط بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع

### بند (1)

تسري هذه الضوابط على جميع جوانب إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الصادرة من قبل البنوك المرخصة من مؤسسة النقد العربي السعودي. ويمكن أن تصدر البنوك بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع مباشرة أو بالتعاون مع جهات أخرى (مثل فيزا "VISA" وماستركارد "MasterCard" وداينرز "Diners" وأمريكان إكسبريس "AMEX" وغيرها) في المملكة العربية السعودية. وتعد مؤسسة النقد العربي السعودي الجهة الوحيدة المخولة بتطبيق هذه الضوابط واتخاذ أية إجراءات ضرورية حسبما تراه مناسباً فيما يتعلق بأيّة مخالفات لهذه الضوابط بما في ذلك فرض غرامات جزائية و/ أو تنفيذ إجراءات وفقاً لنظام مراقبة البنوك. وتقرأ هذه الضوابط مع القواعد الموضحة في "ضوابط تنظيم التمويل الإستهلاكي" لعام 2005م الصادرة بموجب التعميم رقم 33232/ م أش/ 516 وتاريخ 9/23 / 1426هـ وتحديثاته اللاحقة وهي مكتملة لها.

### القسم الأول

#### تعريفات

### بند (2)

تُطبق التعريفات في هذا القسم على هذه الضوابط:

"معدل العمولة السنوي APR": يعني التكلفة الإجمالية للإئتمان المقدم للعميل بموجب إتفاقية ائتمان ويعبر عنه بمعدل العمولة السنوي على المبلغ الأساسي أو إجمالي الإئتمان الممنوح.

"إشعار كافٍ": يعني إشعار مطبوع للعميل يبين بشكل واضح الحقائق ذات الصلة بحيث يمكن للعميل- بشكل معقول- أن يلاحظه ويفهم معناه. ويمكن تقديم الإشعار بواسطة وسيلة اتصال مضمونة تؤكد بشكل معقول الإستملا من قبل العميل.

"الإعلان": يعني رسالة تجارية بأية وسيلة تروج- بشكل مباشر أو غير مباشر- لمنتج بطاقة ائتمان أو بطاقة الدفع.

"الاتصال الموثق": يعني تعليمات العميل التي تم تلقيها من خلال وسيلة مسجلة من الممكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع وتكون بشكل مكتوب أو الكتروني أو شفوي.

"دورة إصدار الفاتورة": تعني الفترة الفاصلة بين أيام أو تواريخ كشوفات الحساب المنتظمة أو الدورية. ويجب أن تكون هذه الفترات الفاصلة متساوية أو لا تزيد عن ربع سنة. وتعتبر الفترة الفاصلة متساوية إذا لم يختلف عدد الأيام في الدورة بمقدار أربعة أيام عن اليوم أو التاريخ المنتظم للكشف الدوري.

"العميل": يعني (أ) حامل بطاقة، أو متقدم ليحصل على بطاقة ائتمان أو بطاقة دفع مصدرة من قبل جهة إصدار البطاقة أو (ب) حامل بطاقة، أو متقدم ليحصل على بطاقة اتفق مع جهة إصدارها على دفع كافة الالتزامات الناجمة عن إصدار بطاقة ائتمان أو بطاقة دفع إضافية إلى شخص محدد، ويعتبر حامل البطاقة الرئيسي. ويمكن أن يكون العميل شخصاً طبيعياً أو جهة اعتبارية حسبما يكون الحال.

"بطاقة شركات": تعني بطاقة ائتمان أو بطاقة دفع مصدرة لمستخدم أو موظف لدى شركة ذات كيان اعتباري، وبموجب أحكام استخدام البطاقة:

- أ- تتحمل الشركة مسؤولية أية مبالغ مدينة على البطاقة.
- ب- يتحمل المستخدم أو الموظف والشركة مسؤولية أية مبالغ مدينة على البطاقة على أساس تضامني: أو
- ج- تتحمل الشركة مسؤولية أية مبالغ مدينة على البطاقة لأغراض أعمال الشركة.

"بطاقة أعمال": تعني بطاقة ائتمان أو بطاقة دفع يتم إصدارها لأغراض شراء سلع أو خدمات بالنيابة عن شركة، حيث تتحمل الشركة مسؤولية كافة المبالغ المدينة على بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع.

"شركة ذات كيان اعتباري": تعني شركة اعتبارية أو مشتركة أو مؤسسة فردية.

"ائتمان": يعني حق تأجيل سداد دين أو تحمل دين وتأجيل سداده. ويتم تمديد الائتمان من قبل الجهة المصدرة للبطاقة بموجب الاتفاقية في الحالات التالية:

- (1) تنظر جهة إصدار البطاقة بشكل معقول في العمليات المتكررة.
- (2) يمكن أن يفرض الدائن عمولة أو ربحاً من وقت إلى آخر على الرصيد القائم وغير المسدد، و
- (3) السقف المتاح للعميل من قبل جهة إصدار البطاقة خلال فترة سريان الاتفاقية سيكون متاحاً حسب ما يقوم العميل بدفعه مقابل مستحقات البطاقة.

"بطاقة ائتمان": تعني بطاقة يتم إصدارها بالتعاون مع شركات بطاقات الائتمان. وتستخدم البطاقة المصدرة بهذه الطريقة بواسطة صاحب البطاقة للحصول مقدماً - بموجب ضمان جهة إصدار البطاقة- على نقد أو سلع أو خدمات أو مزايا أخرى من مراكز تجارية تقبل هذه البطاقة محلياً ودولياً ويدفع دينه بعد ذلك أو وفق ترتيبات أخرى. ويشمل هذا التعريف بطاقات الشركات الاعتبارية وطاقات الأعمال إلا أنه لا يشمل الأنواع الأخرى من البطاقات المصدرة مثل بطاقات الخصم أو بطاقات السحب الآلي أو البطاقات المسبقة الدفع.

" بطاقة دفع ": تعني بطاقة مشابهة لبطاقة الائتمان إلا أنها بطاقة تلزم المستخدم بسداد الدين كاملاً عند استلام كشف الحساب أو في تاريخ الاستحقاق حسب كشف الحساب.

"حد الائتمان": يعني الحد الأعلى للمبلغ المسموح به للعميل للحصول على سلع أو خدمات باستخدام بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع.

"السحب النقدي": وتعني عملية سحب النقد بواسطة بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع يقوم بها العميل من خلال جهاز الصرف الآلي أو البنك باستخدام بطاقة الائتمان أو البطاقة الدفع.

"معدل العمولة": وتعني تكلفة الاقتراض بموجب بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع كنسبة مئوية، حيث تخضع للرسوم التي تستردها الجهة المصدرة من عملائها.

**"اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع":** وتعني اتفاقية بشأن بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع.

**"بطاقات الائتمان أو بطاقات الدفع":** وتعني بطاقة ائتمان أو بطاقة دفع، وتشمل بطاقة ائتمان أو بطاقة دفع متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية تصدرها المصارف بالتعاون مع مؤسسات بطاقات الائتمان. وتستخدم البطاقة من قبل حاملها للحصول بشكل مسبق - بموجب ضمان الجهة المصدرة- على النقد أو السلع أو الخدمات أو غيرها من المزايا من المؤسسات التجارية التي تقبل هذه البطاقة محلياً ودولياً، وسداد الدين ذي الصلة بعد ذلك أو وفقاً لترتيبات أخرى. ولا يشمل هذا التعريف أنواع أخرى من البطاقات الصادرة مثل بطاقات الخصم، أو بطاقات السحب الآلي والبطاقات مسبقة الدفع.

**"جهة إصدار بطاقة الائتمان أو مشغل نظام الدفع":** تعني فيزا VISA وماستر كارد MasterCard وأمريكان اكسبريس American Express وداينرز كلوب Diners Club أو مؤسسات مماثلة.

**"فرد معين":** وتعني الشخص الطبيعي الذي رشحه عميل ليكون حامل بطاقة، أو مقدم الطلب ليصبح حامل بطاقة ائتمانية أو بطاقة دفع إضافية صادرة عن الجهة المصدرة وفق تعليمات العميل.

**"وسائل اتصال مضمونة":** تعني البريد المسجل، والتوصيل اليدوي، والشحن، ومن خلال وسيلة الكترونية ذات بيانات مسجلة وقابلة للتحقق والاسترجاع.

**"فترة السماح":** تعني التاريخ أو الفترة التي يمكن خلالها سداد الائتمان المقدم للشراء دون أن يترتب عليه عمولة أو رسوم ربحية بسبب عمولة دورية أو معدل ربح. وإذا لم تكن هنالك فترة سماح، فيجب الإفصاح عن ذلك. وإذا كان طول فترة السماح متفاوتاً، تفصح الجهة المصدرة للبطاقة عن مدى الأيام أو الحد الأدنى من الأيام في فترة السماح، إذا كان الإفصاح يحدد بالمدى أو الحد الأدنى.

**"الإفصاح الأولي":** يعني المعلومات المطلوبة التي ينبغي تقديمها إلى العميل من جانب الجهة المصدرة عند فتح حساب بطاقة ائتمان أو بطاقة دفع.

**"إسناد مهام لجهات خارجية"**: تعني الترتيب الذي بموجبه يتعهد طرف ثالث (أي مقدم الخدمة) بتقديم خدمة كانت تضطلع بها الجهة المصدرة في السابق أو مباشرة خدمة جديدة ترغب الجهة المصدرة للبطاقة تقديمها. ويمكن أن يكون إسناد المهام لمقدم خدمة في المملكة العربية السعودية أو في الخارج، ويمكن أن يكون مزود الخدمة وحدة من وحدات الجهة المصدرة (مكتب رئيسي على سبيل المثال أو فرع خارجي) أو شركة تابعة لمجموعة الجهة المصدرة أو طرف ثالث مستقل.

**"الميزة الاختيارية"**: تعني المزايا والخدمات التي لا تشكل جزءاً من المزايا والخدمات الأساسية لبطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع. وتتطلب هذه المزايا أو الخدمات الاختيارية دفع رسوم إضافية و/أو عمولة من قبل العميل.

**"مسئول"**: تعني رئيس، أو عضو لجنة الإدارة، أو الرئيس التنفيذي، أو مدير، أو سكرتير أو مسئول آخر مماثل في الشركة.

**"المبلغ الأساسي"**: تعني المبلغ المقترض بموجب اتفاقية الائتمان ولكنه لا يشمل أي تكلفة من تكاليف الاقتراض.

**"معدل الربح"**: يسري على خدمة الائتمان المقدمة بموجب عقود متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. ويقصد به المعدل المستخدم لتحقيق الأرباح ويعبر عنه بنسبة المعدل السنوي.

**"حل تسوية اتفاقية"**: يعنى قرار بشأن الخطأ/النزاع وفقاً للإجراءات والأطر الزمنية لتسوية المنازعات وفقاً لما تقررته مؤسسات بطاقة الائتمان أو مشغلو نظام الدفع.

**"بطاقة انتمان متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية"**: تعني بطاقة مماثلة لبطاقة الائتمان ولكنها معتمدة من اللجنة الشرعية للجهة المصدرة.

**"بطاقة دفع متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية"**: تعني بطاقة مماثلة لبطاقة الدفع ولكنها معتمدة من اللجنة الشرعية للجهة المصدرة.

**"اللجنة الشرعية"**: تعني هيئة مكونة من علماء الشريعة.

"المؤسسة": تعني مؤسسة النقد العربي السعودي.

"سمة": تعني الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية.

"محفظة كبيرة من بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع": تعني محفظة من (50,000) خمسين ألف بطاقة صادرة على الأقل.

"الجهة المصدرة": تعني بنكاً مرخصاً يصدر بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع للعميل.

"إجمالي تكلفة الائتمان": تعني كل ما يطبق من رسوم العمولة أو الربح والرسوم المتكررة غير العمولة والربح يتعين دفعها من قبل العميل باستثناء أي رسوم جزائية للائتمان.

"الاستخدام غير المفوض": تعني استخدام بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع من قبل شخص، غير العميل، لا يملك التفويض الفعلي، أو الضمني، أو الظاهر لهذا الاستخدام، ويشمل ذلك القراءة الالكترونية للبطاقة التي لا يحصل العميل منها على أي منفعة.

## القسم الثاني

### ضوابط عامة لإصدار وتشغيل

### بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع

## البند (3)

3- ينبغي أن تحرر جميع اتفاقيات الائتمان الاستهلاكي، ونماذج الطلبات، واتفاقيات الضمان، وجداول السداد وغيرها من الوثائق ذات الصلة ببطاقات الائتمان وبطاقة الدفع باللغة العربية. وينبغي توفير نسخة باللغة الإنجليزية لجميع هذه الوثائق وتقديمها للعملاء عند الطلب.

#### البند (4)

1-4 لا يجوز للجهة المصدرة إصدار بطاقة ائتمان أو بطاقة دفع دون طلب موثق من العميل، ما لم يكن العميل يحمل بطاقة ائتمان أو بطاقة دفع صادرة عن الجهة المصدرة وتستوفي أية شرط من الشروط التالية:

1-1-4 إصدار بطاقة جديدة لأن حامل البطاقة فقد بطاقته، تعرض البطاقة للسرقة أو الإحتيال، أو لم تعد صالحة للاستعمال بسبب التلف، أو إزالة شريط المعلومات المغناطيسي، أو وجود خدوش في البطاقة أو غير ذلك من أسباب.

2-1-4 إصدار بطاقة جديدة بسبب انقضاء مدة صلاحية البطاقة السابقة في الحالات التي لا ينهي فيها حامل البطاقة العقد.

3-1-4 انتهاء عقد بطاقة علامة تجارية مشتركة مع تاجر، أو بطاقة شراكة، أو بطاقة علامة خاصة وتم إصدار بطاقة جديدة وفقاً لأحكام العقد الأصلي المبرم بين الجهة المصدرة والعميل.

4-1-4 إصدار بطاقة جديدة لأن الجهة المصدرة قد رفعت مستوى التقنية مثل التحول من البطاقات الممغنطة إلى البطاقات الذكية، أو تعديل وظيفة البطاقة الذكية، أو لأن المصدر قد رفع العميل إلى مستوى أعلى أو إلى شريحة/فئة مختلفة من فئات البطاقة، كالتحول من الفضية إلى الذهبية وغير ذلك، شريطة إرسال إخطار مسبق إلى هذا العميل.

5-1-4 شروط أخرى تحددها مؤسسة النقد العربي السعودي من وقت لآخر.

يعتبر العميل موافقاً حسب البند 4-1-4 إذا (أ) لم يبد اعتراضاً على الإشعارات المشار إليها في الفقرة السابقة في غضون 45 يوماً من صدور هذه الإخطارات أو (ب) استخدم بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع الجديدة.

2-4 يجوز إصدار بطاقة إضافية بموجب حساب بطاقة رئيسي وفقاً لهذه القواعد مع مراعاة الشروط التالية:

1-2-4 يجوز إصدار البطاقة الإضافية عند طلب العميل بموجب طلب موثق يطلب فيه من الجهة المصدرة إصدار بطاقة إضافية لفرد معين.

2-2-4 لا يمكن إصدار البطاقة الإضافية إلا ضمن إطار الحساب الرئيسي لبطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع.

3-2-4 يجب إصدارها وفق الشروط المنصوص عليها في البند 1-4.

4-2-4 يكون العميل مسؤولاً عن جميع الالتزامات المترتبة بموجب البطاقة الإضافية بما في ذلك أي أرصدة قائمة أو غير مسددة.

## البند (5)

5- تسجل حقوق والتزامات العميل المتعلقة ببطاقات الائتمان أو بطاقة الدفع في "أحكام وشروط العميل" التي يجب أن تلبى متطلبات الإفصاح على النحو المنصوص عليه في هذه القواعد تحت البند (14).

## البند (6)

1-6 لا يجوز للجهة المصدرة إصدار أو زيادة سقف الائتمان الخاص ببطاقة ائتمانية أو بطاقة دفع موجودة وتابعة لعميل دون التحري عن سجلات العميل الائتمانية لدى "سمة". وبالإضافة إلى ذلك، يتعين على المصدر في حال البطاقات الائتمانية والبطاقات الائتمانية المتوافقة مع

أحكام الشريعة الإسلامية مراعاة الحدود الائتمانية للعميل (القروض الاستهلاكية + حدود بطاقة الائتمان) داخل الجهاز البنكي، أي الجهة المصدرة + كافة البنوك الأخرى، عند حساب الحد الائتماني الأقصى للعميل حسب البند (1-12) من ضوابط تنظيم التمويل الإستهلاكي لعام 2005م.

1-1-6 لا تخضع البطاقات الصادرة على أساس معايير أخرى غير تحويل الراتب (مقابل حجز ودائع على سبيل المثال أو تحويل إيرادات منتظمة أخرى) أو بطاقات مؤسسات وشركات لأحكام البند (1-12) من ضوابط تنظيم التمويل الإستهلاكي لعام 2005م.

2-6 يتعين على الجهة المصدرة الإلتزام التام بضوابط تنظيم التمويل الإستهلاكي لعام 2005م عند الإصدار وعند أي زيادة في سقف الائتمان عند التجديد، وبالتحديد البند (5) (حساب وكشف معدل النسبة السنوي) والبند (12) (الحد الأقصى للائتمان، الحد الأقصى لمدة الاستحقاق) حسب تطبيقها على بطاقات الائتمان أو بطاقة الدفع.

3-6 يتعين على الجهة المصدرة أيضاً تنفيذ إجراءات ملائمة لإدارة المخاطر، مثل استخدام نماذج تقييم الائتمان للإصدار والتجديد والتخصيص المناسب لحدود الائتمان لعملائها.

4-6 لا يسمح للجهة المصدرة زيادة سقف الائتمان لعملائها دون تلقي خطاب موثق من عميلها يطلب فيه هذه الزيادة.

## البند (7)

1-7 تنحصر مسؤولية العميل عن الاستخدام غير المفوض لبطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع بما يلي:

1-1-7 في الاستخدام غير المفوض لبطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع بسبب فقدان أو السرقة، فإن الحد الأقصى لمسؤولية العميل قبل إبلاغه عن فقدان أو السرقة للمصدر لا يتجاوز حدود الائتمان المتاحة أو مبلغ العمليات غير المفوضة المسجلة على حسابه، أيهما أقل في وقت فقدان أو السرقة.

2-1-7 لا يتحمل العميل أي مسؤولية أو تكاليف ما لم تكن الجهة المصدرة قدمت إشعاراً ملائماً للعميل بالحد الأقصى للمسؤولية المحتملة وزودته بالوسائل التي يمكن من خلالها إبلاغ الجهة المصدرة عن فقدان البطاقة أو سرقتها (كرقم هاتف، أو عنوان، أو كلاهما).

3-1-7 لا يتحمل العميل أي مسؤولية عن أي معاملات غير مفوضة أجريت باستخدام البطاقة بعد إبلاغ الجهة المصدرة عن فقدانها أو سرقتها إذا تم استيفاء الشروط التالية:

(أ) قام العميل فوراً ودون تأخير بإبلاغ الجهة المصدرة للبطاقة عن فقدانها أو سرقتها باتصال موثق.

(ب) لا يتحمل العميل المسؤولية إذا لم تتلق الجهة المصدرة للبطاقة إشعار الفقد أو السرقة بسبب الإهمال من جانبها، وأثبت العميل هذا التق صير.

(ج) أبدى العميل العناية واليقظة في الحفاظ على البطاقة من خطر الضياع أو السرقة أو الاستخدام غير المصرح به.

4-1-7 يجب أن يكون لدى الجهات المصدرة أنظمة تعمل على تسجيل مكالمات العملاء والاحتفاظ بها لمدة لا تقل عن 180 يوماً من تاريخ التسجيل للتحقق عند الطلب.

5-1-7 يتعين على الجهات المصدرة تزويد العملاء بمرجع أو رقم معاملة في وقت الإبلاغ عن فقدان أو السرقة.

## البند (8)

1-8 لا تسمح الجهة المصدرة لعميلها أو الشخص المعين بالسحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان أو بطاقة الدفع إلا بحد أقصى نسبته 50 في المئة من سقف الائتمان الخاص به.

2-8 لا يسمح للمصدر بخفض الحد الأدنى للسداد الشهري المطلوب من عميله تحت 5 بالمئة من الرصيد القائم لحساب البطاقة الائتمانية.

3-8 يجب عدم إضافة أو ربط المميزات أو الخدمات الإضافية التي تتطلب دفع رسوم وعمولات إضافية (كالمنتجات الائتمانية أو منتجات التأمين ضد التخلف عن السداد وغيرها) والتي تعتبر إختيارية بالنسبة لمميزات المنتج الرئيسي لبطاقات الائتمان أو بطاقة الدفع بحساب البطاقة الائتمانية أو بطاقة الدفع، ويجب عرضها بشكل واضح على أنها "ميزة اختيارية". ويجب أن يبدي العميل رغبته بالحصول على هذه الخدمات بموجب اتصال موثق قبل تضمينها في الحساب. كما يجب على مصدري البطاقات أيضاً أن يفصحوا بشكل واضح عن جميع الرسوم والأتعاب الخاصة بهذه الخدمات المقدمة للعميل ضمن عرضهم للمميزات الاختيارية.

4-8 يتعين على مصدر البطاقة أن يشعر عملاءه فوراً وكتابياً بالتعديلات و/أو التغييرات التالية في اتفاقية بطاقات الائتمان أو بطاقات الدفع الخاصة بهم، وذلك بمنحهم مهلة 45 يوماً على الأقل عند قيامه بما يلي:

(أ) أي زيادة في الرسوم السنوية و/أو الرسوم الإدارية المستوفاة من العميل.

(ب) زيادة في معدل العمولة أو الربح.

(ج) أي تغيير في طرق احتساب العمولة أو الربح.

(د) زيادة في الرسوم و/أو الأتعاب المتكررة.

(هـ) أي رسوم أو أتعاب جديدة.

يجوز للعميل إنهاء اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع مع المصدر إذا لم يوافق/توافق على مثل هذه التعديلات أو التغييرات أو التنقيحات وذلك بإخطار المصدر برغبته/ رغبته في إنهاء اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع الكامل بغضون عشرة (10) أيام بعد استلامه/ استلامها لإشعار بالتغييرات سألقة الذكر من خلال وسائل تخاطب موثوقة، مع مراعاة تسوية جميع الأرصدة القائمة في حساب بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع. ويجب أن يوضح في الإشعار المشار له فترة إنهاء الإتفاقية المحددة بعشرة أيام.

5-8 إذا قام العميل بإخطار الجهة المصدرة برغبته/رغبته في إنهاء اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع خلال عشرة (10) أيام بعد استلامه لبطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع المعتمد والصادرة من المصدر، فإنه لا يجوز للمصدر أن يطالب بأتعاب أو رسوم من حامل البطاقة، ما لم يكن العميل قد استخدم بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع.

6-8 يجب على المصدر أن يرسل لكل عميل مرة واحدة في الشهر على الأقل كشفاً بمبالغ عمليات بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع بشكل مكتوب أو بوسيلة إلكترونية (كالكشف الإلكتروني) وفق ما تم الاتفاق عليه مع حامل البطاقة. ويجب أن يفصح كشف الحساب بشكل كامل عن تاريخ العملية، والدولة (إن وجدت)، واسم التاجر، والمادة (إن وجدت)، والمبلغ، ونوع العملة، وتاريخ بداية تراكم أية عمولة أو ربح، والمقابل بالريال السعودي لمبلغ العملة الأجنبية، وغيرها من الأمور المرتبطة بالعمليات المدفوعة بواسطة بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع.

7-8 يجب على المصدر الذي يقوم بإسناد أي عنصر من عناصر نشاط بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع الخاص به (بما في ذلك التسويق لبطاقات جديدة و/أو تحصيل المستحقات، إلخ) أن يلتزم بضوابط المؤسسة المتعلقة بعمليات الإسناد.

8-8 يجب على المصدر أن ينشر قواعد إجرائية للتعامل مع شكاوي العملاء المتعلقة ببطاقات الائتمان وبطاقات الدفع، وأن يعلن للجُمهور عن الإجراء وتفاصيل الاتصال الخاصة بالوحدة/الإدارة التي تتعامل مع الشكوى.

9-8 يتوقع أن يكون لدى المصدر الذي يمتلك محفظة كبيرة من بطاقات الائتمان أو بطاقات الدفع أنظمة وإجراءات مناسبة ضد الاحتيال لحماية نفسه وعملائه.

### القسم الثالث

#### الإعلان عن منتجات بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع

##### البند (9)

9- يجب على الجهة المصدرة التي تعلن عن بطاقة ائتمان أو بطاقة دفع في إعلان يمثل عرضاً لمعدل العمولة و/أو الربح السنويين، أو مبلغ أي دفعة أو أي أتعاب غير العمولة، أن تفصح عن معدل النسبة السنوية (APR) المتعلق بالائتمان. ويجوز للجهة المصدرة أيضاً أن تفصح عن أي أتعاب مبدئية أو دورية متكررة غير العمولة. ويجب الإفصاح عن البيانات السابقة بشكل واضح كالعرض المشار إليه أعلاه على الأقل وبنفس الطريقة، سواءً بشكل مرئي أو مسموع أو كليهما.

### البند (10)

10-1 يجب على الجهة المصدرة التي تقوم بإطلاق حملة يعلن من خلالها عن عروض ترويجية خاصة بدون عمولة أو ربح لمدة محددة أن تضمن أن الإعلان يكشف على نحو واضح ما إذا كان استحقاق العمولة أو الربح خلال الفترة المحددة، ويكون واجب الدفع بعد نهاية الفترة أم لا.

10-2 إذا كان معدل العمولة أو الربح لا يتراكم خلال الفترة، فيجب أن يوضح الإعلان أيضاً أي شروط تسري على التنازل عن معدل العمولة أو الربح المتراكم. كما يجب أن يوضح أيضاً معدل النسبة السنوية (APR) ومعدل العمولة أو الربح السنويين فيما يتعلق ببطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع في الفترة التي لم تستوفَ فيها هذه الشروط.

### البند (11)

11- يجب أن ينص أي إعلان من الجهة المصدرة وبشكل واضح على هوية هذه الجهة، ويجب أن يتضمن كحد أدنى إسم المصدر وشعاره ومعلومات الاتصال به.

### البند (12)

12- يجب أن يحدد الإعلان وبشكل واضح منتج بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع المعلن عنه، وأن يشتمل كحد أدنى على معدل النسبة السنوية (APR)، وكذلك تفاصيل الاتصال من أجل مزيد من المعلومات.

### البند (13)

13- إذا لم يلتزم الإعلان بالمتطلبات السابقة، تقوم المؤسسة بمطالبة الجهة المصدرة بسحب الإعلان غير الملتزم فوراً خلال يوم عمل واحد من تاريخ الإشعار بذلك من قبل المؤسسة، بالإضافة إلى فرض إجراءات جزائية أخرى.

**القسم الرابع**  
**ضوابط الإفصاح عن المعلومات**  
**البند (14)**

**الإفصاح - عام**

14- يتعين على مصدر بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع أن يزود العميل خطياً بمعلومات الإفصاح المبدئية بموجب البند (8-14). ويجب أن يكون الإفصاح المبدئي في صورة واضحة ولغة سهلة القراءة، ويبرز على نحو وافٍ الشروط والأحكام التي سوف تؤثر على حقوق والتزامات العملاء. وإضافة إلى ذلك، يجب تقديم أحكام محددة بموجب البند 8-14 (ب) و(ج) والتي تشمل معلومات عن التكلفة الإجمالية في صيغة جدول (المحلق 1-1) وتدرج في بيان الإفصاح المبدئي.

**الطريقة**

1-14 لغرض هذه القواعد، يجب على الجهة المصدرة أن تزود العميل خطياً ببيان إفصاح يوفر المعلومات التي تتطلب هذه القواعد الإفصاح عنها.

2-14 يجوز أن يكون بيان الإفصاح جزءاً من اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع أو طلباً لبطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع، أو أن يكون ملحقاً بالمستندات السابقة.

\* يتعين على المصدر الحصول على إقرار خطي من العميل بأنه قرأ واستلم بيان الإفصاح المبدئي.

3-14 قد تكون المعلومات المفصّل عنها في بيان الإفصاح مبنية على أساس الافتراض أو التقدير المعقول، ويجب إحاطة العميل وبشكل واضح أن هذه المعلومات المفصّل عنها مبنية على الافتراض أو التقدير.

4-14 يجب أن يكون بيان الإفصاح، أو الموافقة المرتبطة ببيان الإفصاح، في لغة بسيطة واضحة وموجزة. ويجب تقديمها بطريقة منطقية ويتوقع أن تلفت اهتمام العميل إلى المعلومات المطلوب الإفصاح عنها بموجب هذه القواعد.

5-14 إذا وافق العميل بموجب اتصال موثق، فيجوز تقديم بيان الإفصاح بواسطة وسيلة إلكترونية في صيغة إلكترونية يمكن للعميل أن يسترجعها ويحتفظ بها.

6-14 يُعتبر بيان الإفصاح مقدماً للعميل:

- أ. في اليوم المسجل حسب وقت الإرسال من قبل خادم (مزود) شبكة المصدر إذا قُدم عن طريق وسائل إلكترونية،
- ب. في اليوم المسجل حسب وقت الإرسال من جهاز الفاكس، إذا قُدم عن طريق الفاكس وقد وافق العميل على استلامه بواسطة الفاكس،
- ج. بعد عشرة أيام من تاريخ ختم البريد، إذا قُدم عن طريق البريد،
- د. عند استلامه بأي طريقة أخرى.

### توقيت الإفصاح المبدئي

7-14 يجب على الجهة المصدرة التي تعترزم إبرام اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع مع عميل أن تزود العميل ببيان الإفصاح المبدئي المطلوب بموجب هذه القواعد وذلك قبل أو عند إبرام اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع بين العميل والجهة المصدرة.

### الإفصاح المبدئي – المحتوى

8-14 يجب على الجهة المصدرة التي تبرم اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع مع عميل أن تزود العميل ببيان الإفصاح المبدئي، ويتضمن المعلومات التالية:

- أ. الحد الائتماني المبدئي، إذا كان معروفاً في وقت عمل الإفصاح
- ب. معدل النسبة السنوية (APR) ومعدل العمولة أو الربح السنوي
- ج. طبيعة ومبالغ أي أتعاب متكررة غير متصلة بالعمولة
- د. الحد الأدنى للمعلومات خلال كل فترة دفع وطريقة تحديدها
- ه. كل فترة يقدم عنها كشف حساب

و. التاريخ الذي تتراكم فيه أو بعده العمولات أو الأرباح، والمعلومات المتعلقة بمهلة السماح السارية

ز. بيانات جميع الأتعاب أو الغرامات وتشمل رسوم السداد المتأخرة أو رسوم التخلف عن السداد التي يمكن تطبيقها

ح. معلومات حول أي خدمة اختيارية متعلقة باتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع يوافق عليها العميل خطياً، وأتعاب كل خدمة اختيارية، والأحوال التي يجوز فيها للعميل أن يلغي الخدمة

ط. الطريقة التي تحتسب بها العمولة أو الربح

ي. إذا تعين على العميل بموجب اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع أن يسدد المبلغ القائم بالكامل عند استلام كشف الحساب، فإنه يجب:

1. ذكر ذلك الشرط،

2. مهلة السماح التي يجب على العميل بنهايتها أن يكون قد سدد المبلغ القائم

3. العمولة أو الربح السنوي المحسوب كأتعاب أو رسوم على أي رصيد

(balance) قائم لم يتم دفعه عند استحقاقه.

ك. مثال توضيحي للحسابات يصف نموذجاً لرسوم تحويل عملة أجنبية إلى الريال

ل. معلومات عن جميع رسوم الدفعات المتأخرة أو رسوم التخلف عن السداد السارية بما في ذلك إبلاغ الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية "سمة" بحالات التخلف عن السداد.

9-14 إذا كان الحد الائتماني المبدئي غير معروف عند إعداد بيان الإفصاح الأولي، فعلى المصدر أن يفصح عنه في:

أ. أول كشف حساب يرسل للعميل، أو

ب. في كشف مستقل يستلمه العميل في أو قبل تاريخ استلام العميل لأول كشف حساب.

10-14 إذا تم تعديل اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع، فعلى الجهة المصدرة أن تقوم - خطياً وخلال 45 يوماً أو أكثر قبل أن يصبح التعديل نافذاً - بالإفصاح للعميل عن أي تغييرات في الاتفاقية تخص البنود كما ورد بموجب البند 8-14 باستثناء التغييرات التي تُلحق بما يلي:

أ. تمديد مهلة السماح

ب. تخفيض في رسوم غير العمولة أو رسوم التخلف عن السداد

ج. تغير يتعلق بمعلومات حول أي خدمة إضافية مرتبطة باتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع.

11-14 يجب الإفصاح عن أي تعديل مشار إليه في البند 10-14 من (أ) إلى (ج) في أول كشف شهري يرسل للعميل بعد القيام بالتعديل.

12-14 يجب على الجهة المصدرة أن تزود العملاء بكشوف شهرية بشكل منتظم، تتضمن المعلومات التالية:

- أ. كشف حساب مفصل يصف كل عملية، ويوضح كل مبلغ دائن أو مدين، بما في ذلك العمولة أو الربح المقيد على الحساب، وتواريخ إدراج تلك المبالغ على الحساب،
- ب. بالنسبة للعمليات المنفذة بعملات أجنبية، يكون المبلغ بالعملة الأصلية وما يقابلها بالريال السعودي،
- ج. المبلغ الذي يجب على العميل سداده، في أو قبل تاريخ استحقاق محدد، وذلك من أجل الاستفادة من مهلة السماح،
- د. مجموع المدفوعات ومجموع المشتريات، والسلف الائتمانية ورسوم العمولة وتلك غير المرتبطة بالعمولة.

13-14 لغرض البند 12-14 (أ)، يعتبر كشف الحساب المفصل كافياً إذا كان يسمح للعميل بالتحقق من كل عملية موصوفة بربطها بسجل العمليات الذي يقدمه التاجر أو البائع للعميل.

14-14 إذا عرضت الجهة المصدرة تأجيل أو تخطي دفعة ما بموجب اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع لبطاقة ائتمان أو بطاقة الدفع، فعلى الجهة المصدرة - ضمن العرض - أن يفصح بشكل واضح عما إذا كانت العمولة سوف تستمر بالتراكم خلال أي فترة يشملها العرض إن كان مقبولاً.

**القسم الخامس**  
**ضوابط التعامل مع العملاء**

**بند (15)**

1-15 يجب على الجهة المصدرة أن تُفصح للعميل من خلال تسليم أو إرسال كشف حساب (باللغة العربية أو الانجليزية بناء على طلب العميل) يحتوي البيانات التالية على الأقل على أساس شهري:

1-1-15 تفاصيل حد الائتمان: تشمل هذه التفاصيل حد الائتمان المعتمد والأرصدة المتوفرة والقائمة.

2-1-15 الرصيد السابق: رصيد الحساب القائم في بداية دورة كشف الحساب.

3-1-15 مشتريات أو سحبات نقدية: تحديد العملية ووصف التاجر بما في ذلك تاريخ العملية ومبلغ العملية بالريال أو بما يعادل الريال (إن أمكن) إذا كانت العملية بعملة أجنبية.

4-1-15 مدفوعات ومبالغ معادة: أية مدفوعات تم استيفاؤها أو مبالغ معادة مقيدة دائن للحساب خلال دورة كشف الحساب، بما في ذلك مبلغ وتاريخ المبلغ المدفوع أو المعاد.

5-1-15 معدل العمولة أو الربح: إذا كانت تُفرض رسوم عمولة أو أرباح خلال دورة كشف الحساب، يجب الإفصاح عن معدل العمولة أو الربح في كشف الحساب إضافة إلى الفترة السارية للرسوم.

6-1-15 معدلات عمولة أو ربح دورية: إذا تغير معدل العمولة خلال دورة كشف الحساب، يجب الإفصاح عن كل معدل دوري يُستخدم لحساب رسوم العمولة وقيمة الأرصدة الذي سيطبق عليها. وإذا استخدمت معدلات دورية مختلفة لأنواع مختلفة من العمليات، يجب الإفصاح عن أنواع العمليات التي تطبق عليها هذه المعدلات.

7-1-15 الرصيد الذي يُحسب عليه أية رسوم عمولة أو أرباح مطبقة: مبلغ الرصيد الذي طبق عليه معدل عمولة دوري. ويجب الإفصاح عن الطريقة التي حُدد بها الرصيد.

8-1-15 مبلغ العمولة أو الربح المفروض: مبلغ أي عمولة أو ربح يقيد على الحساب خلال فترة كشف الحساب، باستخدام العبارة " قيد عمولة أو ربح".

9-1-15 رسوم أخرى: في حال خصم أي أتعاب أو رسوم أخرى خلاف رسوم العمولة خلال دورة كشف الحساب، يجب قيد نوع ومبالغ هذه الرسوم بصورة واضحة.

10-1-15 تاريخ إغلاق دورة كشف الحساب: تاريخ إغلاق دورة كشف الحساب الذي يصبح فيه الرصيد مستحقاً وقائماً.

11-1-15 تاريخ استحقاق الدفع: التاريخ الذي يجب أن يُدفع فيه الرصيد القائم الجديد لبطاقات الائتمان أو بطاقات الدفع كاملاً أو جزئياً لتجنب رسوم عمولة أو ربح وأية رسوم غرامة سارية. 12-1-15 عنوان للإشعار بأخطاء كشف الحساب: العنوان أو رقم الهاتف الذي يُستخدم للإشعار بأخطاء كشف الحساب أو أية استعلامات أخرى يمكن أن تكون لدى العميل حول كشف الحساب.

13-1-15 الفترة الزمنية المسموحة للعميل ليتحقق من دقة العمليات كما هو موضح في كشف الحساب التي يكون كشف الحساب بعدها ملزماً: ويجب ألا تقل هذه الفترة عن 30 يوماً ابتداءً من تاريخ إرسال كشف الحساب عن طريق البريد الرسمي. وكون كشف الحساب ملزماً، لا يؤثر على مسؤولية الاستخدام غير المخول للبطاقة بموجب البند 7 ولا يؤثر على حدوث أخطاء كشف الحساب وفقاً للبندين (19) و(21).

## بند (16)

16- يجب استخدام الريال السعودي كأساس لحساب جميع عمليات ورسوم بطاقات الائتمان و بطاقة الدفع، ويجب استخدامه في جميع إفصاحات القيم النقدية للبطاقات المصدرة أو المقومة بالريال السعودي. أما بالنسبة للبطاقات المصدرة بعملات غير الريال السعودي، يكون أساس الحساب عملاتها التي أصدرت بها.

## بند (17)

1-17 إذا رغبت الجهة المصدرة للبطاقة تغيير الرسوم المتعلقة بالبطاقة أو طريقة سداد المبالغ المستحقة، يجب أن تشعر العميل بهذا التغيير خلال فترة 45 يوماً على الأقل قبل تطبيقه. ويجب إرسال الإشعار بالبريد أو توصيله للعنوان الموجود في سجل العميل بواسطة أي وسيلة مراسلات مضمونة.

2-17 يُطلب من العميل تحديث سجلات الجهة المصدرة للبطاقة وإعطائها عنوانه الأخير وإشعار الجهة المصدرة خطياً فوراً أو بوسيلة اتصال موثقة بأي تغيير في تفاصيل معلومات الاتصال به. وإذا لم يتم بتقديم هذه المعلومات فتعفى الجهة المصدرة للبطاقة من أية مسؤوليات والتزامات بموجب الفقرة 1-17 أعلاه.

## بند (18)

18- يجب على الجهة المصدرة للبطاقة أن ترسل للعميل بواسطة البريد أو بأية وسيلة مراسلات مضمونة، كشف الحساب الشهري قبل 14 يوماً على الأقل من تاريخ الاستحقاق، لتجنب أية عمولة إضافية أو أي رسوم أخرى على العميل. وستفقد الجهة المصدرة للبطاقة التي تخفق في تحقيق هذا الشرط الحق في تحصيل أي عمولة أو رسوم ربح إضافية نتيجة لهذا الإخفاق.

## القسم السادس

### ضوابط تسوية النزاعات بين العميل والجهة المصدرة

## بند (19)

1-19 تمثل عبارة "خطأ/نزاع حول كشف الحساب" أية عملية تقيد على حساب البطاقة الائتمانية أو بطاقة الدفع للعميل، ينتج عنها خطأ في الرصيد العام، وتشمل أخطاء كشف الحساب ما يلي:

1-1-19 عملية استخدام غير مفوضة ليست منفذة من قبل العميل أو الشخص المخول بذلك  
شريطة التزام العميل بالأحكام المنصوص عليها في بند 7.

2-1-19 عملية يطلب العميل توضيح إضافي حولها تشمل أدلة موثقة.

3-1-19 عدم قيام الجهة المصدرة للبطاقة الائتمانية أو بطاقة الدفع في تقييد دفعة أو أي  
قيد دائن آخر تم إيداعه في حساب العميل.

4-1-19 خطأ حسابي قامت به الجهة المصدرة بحيث تكون الرسوم أقل أو أعلى مما  
يجب ويشمل ذلك فرض أتعاب أو رسوم غرامة لا تتماشى مع الأحكام والاتفاقية  
السارية.

5-1-19 عدم قيام الجهة المصدرة للبطاقة في إرسال كشف حساب شهري بالبريد أو  
توصيله بأية وسيلة مضمونة إلى عنوان العميل المسجل.

## بند (20)

1-20 يعني إشعار "نزاع/خطأ حول كشف الحساب" إشعاراً خطياً يقدمه عميل مستخدماً  
معلومات الاتصال الخاصة بالجهة المصدرة للبطاقة كما هي مدونة في كشف الحساب المذكور  
أنفاً أو مواد المعلومات الأخرى التي تقدمها الجهة المصدرة للبطاقة، ويجب أن يفى الإشعار  
بالمعايير التالية:

1-1-20 يجب أن تتلقى الجهة المصدرة الإشعار في موعد لا يتجاوز 30 يوماً من قيام الجهة  
المصدرة بإرسال كشف الحساب الأول الذي يحتوي على "خطأ كشف الحساب" المزعوم بريدياً  
أو توصيله بأية وسيلة مضمونة.

2-1-20 يجب أن يمكّن الإشعار الجهة المصدرة للبطاقات الائتمانية أو بطاقة الدفع من تحديد  
اسم ورقم حساب العميل، وبيان- بالقدر الممكن- أسباب اعتقاد العميل بوجود "خطأ في كشف  
الحساب"، وطبيعة هذا الخطأ، وتفاصيل العملية بما في ذلك التاريخ والمبلغ المتعلق بالخطأ.

## بند (21)

1-21 يجب أن تعالج الجهة المصدرة أخطاء/نزاع كشف الحساب كما يلي:

1-1-21 يجب على الجهة المصدرة للبطاقة الائتمانية أو بطاقة الدفع أن ترسل بالبريد أو توصل بأية وسيلة مضمونة رداً خطياً للعميل خلال 30 يوماً من تلقي إشعار "خطأ/نزاع كشف الحساب يشعر العميل بالجدول الزمني المحتمل لتسوية الخطأ/النزاع ويطلب أية معلومات أو وثائق إضافية متوفرة.

2-1-21 يجب أن تجري الجهة المصدرة للبطاقة الائتمانية أو بطاقة الدفع التحقيق الضروري وأن تلتزم بإجراءات تسوية النزاعات الملائمة (مثلما أشعر العميل) خلال دورتين كاملتين لكشف الحساب، إلا أنه، في أي حال من الأحوال، يجب ألا يتأخر عن 90 يوماً من تاريخ تلقي إشعار "خطأ/نزاع كشف الحساب". ولكن يُسمح للجهة المصدرة، وبشكل استثنائي، بتمديد تاريخ التسوية إلى 180 يوماً من تاريخ تلقي إشعار "خطأ/نزاع كشف الحساب" إذا أكدت الجهة المصدرة واستطاعت أن تثبت أن النزاع/الخطأ يقع ضمن حدود، ويُتابع بموجب، قواعد وأنظمة جهات إصدار البطاقات الائتمانية أو جهات تشغيل أنظمة المدفوعات للبطاقات.

3-1-21 إذا لم تتم تسوية "خطأ/نزاع كشف الحساب" بشكل مرض، لن يكون العميل ملزماً بدفع جزء من الدفعة المطلوب الذي يعتقد بأنه يتعلق بالمبلغ المختلف حوله ويشمل ذلك العمولة أو أية رسوم أخرى. ولا يجوز أن تحاول الجهة المصدرة تحصيل أي مبلغ، أو عمولة، أو رسوم أخرى تتعلق بخطأ/نزاع كشف الحساب حتى تتم تسوية النزاع بشكل مرض.

4-1-21 يجب ألا تعد الجهة المصدرة أو تهدد بإعداد تقرير غير لائق عن الوضع الائتماني للعميل، أو تبلغ بتأخر أداء دفعة أو تسوية حساب قبل أن تتم تسوية الخطأ/النزاع بشكل مرض. ولا يُطلب من العميل دفع المبلغ موضوع النزاع أو عمولة ذات صلة أو رسوم أخرى خلال عملية تسوية الخطأ/النزاع في أي حالة، قبل 90 يوماً (180 يوماً لاستثناءات كما هو منصوص بموجب الفقرة 2-1-21 أعلاه) من تاريخ إشعار خطأ/نزاع كشف الحساب.

21-1-5 إذا حددت الجهة المصدرة أن خطأ كشف الحساب حصل كما صرح العميل، يجب على الجهة المصدرة تصحيح الخطأ وإعادة أي مبلغ تم النزاع حوله والعمولة ذات الصلة وأية رسوم أخرى تم قيدها على حساب العميل، وتوصيل إشعار بالتصحيح للعميل بوسيلة اتصال مضمونة.

21-1-6 إذا قررت الجهة المصدرة حدوث خطأ في كشف الحساب غير الخطأ المحدد في إشعار العميل، يجب على الجهة المصدرة أن ترسل بالبريد أو توصل بأية وسيلة اتصال مضمونة للعميل أسباب اعتقادها بحدوث خطأ مختلف في كشف الحساب وأسباب الاعتقاد بعدم صحة الخطأ الذي يزعمه العميل. ويجب على الجهة المصدرة تصحيح الخطأ وقيدها بالمبلغ الصحيح الدائن والعمولة ذات الصلة والرسوم الأخرى في حساب العميل وفقاً للإجراءات السارية.

21-1-7 إذا قررت الجهة المصدرة عدم حدوث خطأ في كشف الحساب، يجب عليها أن ترسل بالبريد أو توصل بأية وسيلة اتصال مضمونة للعميل تفسيراً لأسباب الاعتقاد بعدم صحة الخطأ الذي يزعمه العميل وتزويد العميل بنسخ لأية أدلة موثقة إذا طلب ذلك.

21-1-8 إذا اعتبرت الجهة المصدرة أن العميل مسئول عن كل أو جزء من المبلغ المتنازع حوله والعمولة ذات الصلة والرسوم الأخرى، يجب على الجهة المصدرة:

أ- إشعار العميل خطياً بتاريخ استحقاق الدفع وجزء المبلغ المتنازع حوله والعمولة ذات الصلة والرسوم الأخرى المسئول عنها العميل.

ب- رفع تقرير إلى "سمه" بأن الحساب أو المبلغ متأخر الأداء لأن المبلغ المستحق مازال غير مدفوع بعد تاريخ الاستحقاق المحدد من قبل الجهة المصدرة كما هو منصوص في أحكام وشروط اتفاقية العميل السارية.

21-1-9 يجب ألا تتحمل الجهة المصدرة التي التزمت بشكل كامل بمتطلبات هذا القسم مسؤوليات أخرى إذا أصر العميل على إدعائه بدون الإضرار بالأنظمة السارية.

10-1-21 تعتبر لجنة تسوية المنازعات المصرفية الجهة النهائية للبت في أية نزاعات لم يتم تسويتها بين العميل والجهة المصدرة.

ملحق 1

### جدول التكلفة الإجمالية للائتمان

	<u>أنواع الرسوم المفروضة</u>
	1- المعدل الرئيسي السنوي (APR)
	2- رسوم إصدار
	- سنوي
	- دوري
	3- رسوم السحب النقدي
	4- معدل العمولة/الربح
	5- رسوم إدارة
	6- أية رسوم أخرى (قائمة)