

# حقوقك ومسؤولياتك المصرفية

"مبادئ حماية العملاء"

مارس ٢٠١٨



العربي  
anb

92 000 1824  
anb.com.sa

عميلنا العزيز،

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 :

## حقوقك كعميل

١. يجب على البنك التعامل بنزاهة وصدق في مختلف تعاملاته البنكية معك.
٢. يجب أن يلتزم البنك بالشفافية في كافة تعاملاته معك، مع توفير كافة المعلومات ذات الصلة بالمنتجات والخدمات المقدمة لك بألية تسهل وصولك إليها وفهمها.
٣. يجب على البنك إشعارك بالمخاطر التي قد تتعرض لها جراء تعاملك مع أي من منتجاته وخدماته البنكية قبل شرائك لها.
٤. يجب على البنك العمل بطريقة مهنية لتحقيق المنفعة التي تتطلع إليها مع حماية المصالح المالية الخاصة بك.
٥. يجب على البنك رصد وحماية أصولك المالية ضد أي عمليات إحتيال محتملة.
٦. يجب على البنك حماية معلوماتك المالية والشخصية، وضمان عدم إفشائها لأي طرف ثالث.
٧. يجب على البنك تسهيل عملية تقدمك بشكوى من خلال الآليات المتاحة والمعتمدة، وذلك ضمن حدود الوقت الملائم والفعال.
٨. يتوجب على البنك إتاحة إمكانية البحث والمقارنة امام العملاء فيما بين المنتجات والخدمات البنكية بكل يسر وسهولة.
٩. يتحمل البنك كامل المسؤوليات تجاه أفعال الوكلاء المعتمدين لدينا.
١٠. 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 .
١. كن صادقاً ودقيقاً إزاء كافة البيانات التي تدلي بها للبنك.
  ٢. عند التقدم بطلب الحصول على منتج ما أو خدمة تأكد من قراءتك وفهمك لكافة المعلومات الممنوحة لك ومعرفة ما يترتب عليك من مسؤوليات.
  ٣. أطلب من موظفي البنك توضيح كل ما هو غير واضح لديك، أو غير متأكد منه من الأحكام والشروط المتعامل بها.
  ٤. لا تتردد في تقديم شكوى أو تصعيد لخلاف ما إلى مستويات أعلى إن كان ذلك ضرورياً.
  ٥. تأكد من فهمك لكافة الشروط والاحكام المرتبطة بأي منتج او خدمة مقدمة لك .
  ٦. ضع في إعتبارك أن بعض المنتجات والخدمات البنكية قد تتضمن شيئاً من المخاطر المالية التي يتوجب على البنك توضيحها لك.
  ٧. تقدم بطلب المنتجات أو الخدمات الأكثر ملائمة لإحتياجاتك وقدراتك المالية.

٨. ابلغ البنك على وجه السرعة بالعمليات المصرفية التي تتم من دون علمك أو تفويضك.
٩. لا تفش بأي حال من الأحوال معلوماتك الشخصية أو البنكية لأي طرف ثالث.
١٠. أطلب المشورة من البنك عند مواجهتك أي نوع من المصاعب المالية في أي وقت.
١١. 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 او خالية.
١٥. إحرص على مراجعة كافة الوثائق قبل توقيعك عليها.
١٦. إحفظ كافة وثائقك وبطاقتك البنكية في مكان آمن.
١٧. زد البنك بعنوانك الوطني المحدث والمعتمد من مؤسسة البريد السعودي للحصول على الخدمات البنكية.

## نصائح وارشادات

### الحسابات

- لا يشترط إيداع أي مبلغ لفتح حساب مصرفي، بينما يحق للبنك إغلاق الحساب إذا مضى ٩٠ يوماً على تاريخ فتح الحساب ورصيده صفر (0).
- الحسابات الجارية الدائنة وحسابات التوفير غير المتحركة التي لم ينفذ عليها العملاء حركة سحب أو إيداع فعليته سيتم تحويلها إلى راکدة وفقاً لما يلي :-
- يعتبر الحساب أو العلاقة أو التعامل نشطاً (active) إذا لم يمضي علي آخر عملية ماليه (سحب أو إيداع - حسب طبيعة العلاقة) نفذها العميل أو وكيله المفوض علي الحساب مدة أربع وعشرون شهراً ميلادياً بدأ من تاريخ آخر عملية أجزاها العميل.
- يعتبر الحساب أو العلاقة أو التعامل راكداً (Dormant) إذا أكمل مدة أربع وعشرون شهراً ميلادياً من تاريخ آخر عملية ماليه أجزاها العميل أو وكيله المفوض (سحب أو إيداع - حسب طبيعة العلاقة) مسجلة أو مراسله خطيه موثوقة وموثقة بشأن العمليات.
- يعتبر الحساب أو العلاقة أو التعامل غير مطالب به (Unclaimed) إذا أكمل مدة خمس سنوات ميلادية (ستون شهراً) (تشمل مرحلة الحسابات الراكدة) ولم ينفذ العميل نفسه او وكيله المفوض أي عملية مالية (سحب او ايداع - حسب طبيعة العلاقة) مسجلة او مراسله خطية موثوقة وموثقة ، ولم يتمكن

- البنك من الاستدلال على العميل واستنفد جميع وسائل الاتصال به .
- يعتبر الحساب أو العلاقة أو التعامل متروكاً وصاحبه منقطعاً عن البنك إذا أكمل مدة عشر سنوات ميلادية غير مطالب بها (أي مجموع خمسة عشر سنة ميلادية من تاريخ آخر عملية مالية)
- 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 ٤١٤١ ١٢٤ ٨٠٠ 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 (SMS) 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 وبيان حقوقك وواجباتك حيث تتوفر هذه الكتيبات في فروع البنك أو على موقع البنك العربي الوطني [www.anb.com.sa](http://www.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.
- احمِ جوالك برقم سري ولا تحفظ كلمات السر وغيرها من المعلومات الحساسة بطريقة يمكن لغيرك أن يطلع عليها أو يتوقعها.

## التمويل الشخصي وبطاقات الائتمان والصرف الآلي

- 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 ».
- عند استخدام بطاقة الصراف الآلي 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.
- 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 ٩٢ ٠٠٠ ٥٥٥٥ أو ٨٠٠ ١٢٤ ٤٠٤٠ او من خارج المملكة على ٩٦٦ ٩٢ ٠٠٠ ٥٥٥٥.
- تجنب اختيار أرقام سرية سهلة ومتسلسلة أو مرتبطة بتواريخ شخصية للخدمات المصرفية الالكترونية والبطاقات، ومن الأفضل تغيير هذه الأرقام دورياً وخاصة عند العودة من السفر.
- تجنب استخدام أجهزة الصراف الآلي التي تشتبه بتثبيت أجهزة إضافية عليها لمحاولة سرقة بيانات بطاقتك وأرقامك السرية، ونصح بتغطية لوحة الارقام بيدك الأخرى عند ادخال الرقم السري.
- تجنب قبول طلبات مساعدة المجهولين أثناء استخدام جهاز الصراف الآلي.
- يمكنك استخدام بطاقة مدى العربي للصراف الآلي داخل المملكة أو خارجها علماً أن الحد الأقصى للسحب النقدي يومياً عبر أجهزة الصراف هو ٥,٠٠٠ ريال ومن خلال نقاط البيع حتى ٦٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها بالعملات الأخرى (تتطلب موافقة البنك).

يقدم البنك العربي الوطني خدمة الاستشارات الائتمانية للأفراد. للاستفادة من هذه الخدمة يرجى الاتصال على ٩٢٠٠٠١٢٤

## 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 يوماً أنك على الموقع الإلكتروني الصحيح [www.anb.com.sa](http://www.anb.com.sa)
- إذا اشتبهت بوجود محاولة اختراق أمني 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 ٩٢ ٠٠٠ ٥٥٥٥ أو ٨٠٠ ١٢٤ ٤٠٤٠ او من خارج المملكة على ٩٦٦ ٩٢ ٠٠٠ ٥٥٥٥ أو إرسال رسالة على البريد الإلكتروني إلى [abuse@anb.com.sa](mailto:abuse@anb.com.sa)
- لا تكشف معلوماتك المصرفية لأحد بمن فيهم موظفي البنك وهي: الرقم السري لبطاقتك، رقم التعريف الخاص بك، (أي كلمة مرور أو اسم مستخدم) تستعمله للدخول إلى القنوات الالكترونية.
- احمِ 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.

## نحن نهتم (إدارة شكاوى العملاء)

شكواكم موضع اهتمامنا. نعدكم بحلها خلال ١٠ أيام عمل من تاريخ تسجيلها لدى أي من قنواتنا التالية:

- فروع البنك
- [anb.com.sa](http://anb.com.sa)
- فاكس: +٩٦٦١١٢٧٦٩٢٧٢
- الهاتف المجاني: ٨٠٠١١٩٢٢٢٢

في حال عدم رضاكم عن حل الشكوى، تستطيعون تصعيدها على مراحل عبر الوسائل التالية:

المرحلة الأولى: ارسال فاكس إلى +٩٦٦١١٢٧٦٩٤٢١ إلى المرحلة الثانية: ارسال فاكس إلى +٩٦٦١١٤٠٨٣١٢٥ إلى المرحلة الثالثة: وإذا كنت غير راض عن الطريقة التي يتم بها التعامل مع شكواك، أو غير مقتنع بطريقة الرد التي تلقيتها بصدد الشكوى، وترغب في تصعيد الشكوى، يمكنك الاتصال بإدارة حماية العملاء بمؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) عبر أي من قنوات الاتصال التالية:

- بريد إلكتروني: [cpdc@sama.gov.sa](mailto:cpdc@sama.gov.sa)
- هاتف: ٨٠٠ ١٢٥ ٦٦٦٦
- زيارة: مقر مؤسسة النقد العربي السعودي، من الأحد حتى الخميس، من الساعة ١٠:٠٠ صباحاً حتى ٢:٣٠ ظهراً، شارع المعذر، الرياض
- مراسلة: مؤسسة النقد العربي السعودي  
إدارة حماية العملاء  
شارع المعذر ص ب: ٢٩٩٢  
الرياض ١١١٦٩ المملكة العربية السعودية
- الموقع الإلكتروني: [www.sama.gov.sa/complaint](http://www.sama.gov.sa/complaint)

كما يمكنك تحميل النسخة الكاملة من مبادئ حماية عملاء المصارف من خلال موقع المؤسسة: [www.sama.gov.sa](http://www.sama.gov.sa)