بسم الله الرحمن الرحيم

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

مؤسسة النقد العربي السعودي
الرقم : 361000090389
التاريخ : 1436/06/26
المرفقات : ٤٦

إدارة حماية العملاء

الرقم : ...../ ح ع / .....

المرفقات : .....

تعميم

سعادة/ المُحترم

البنك/

الإدارة العامة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تحديث ضوابط اصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري

إشارة إلى الفقرة (د) من المادة الثالثة من نظام مؤسسة النقد العربي السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم 23 وتاريخ 1377/05/23هـ والفقرة الثالثة من المادة السادسة عشرة من نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي الكريم رقم م/5 وتاريخ 1386/02/22هـ، واستناداً إلى الصلاحيات التي تخول المؤسسة تطبيق أحكام مواد نظام مراقبة البنوك بموجب قرار معالي وزير المالية رقم 2149/3 وتاريخ 1406/10/14هـ.

وإشارة إلى ضوابط اصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الصادرة في 2008/8م وكذلك مسودة الضوابط المحدثة التي سبق إرسالها للبنوك لطلب المرئيات بشأنها، مُرافق طيه ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري بنسختها النهائية بعد إضافة المُلاحظات المُناسبة التي تم استلامها. نأمل الاطلاع وتطبيق كافة الضوابط في تاريخ أقصاه 2015/07/30م، مع تزويدنا بخطة البنك للالتزام بذلك خلال شهر من تاريخه.

وتقبلوا خالص تحياتي،،،

فهد بن عبدالله المبارك

المُحافظ

نطاق التوزيع:

- البنوك العاملة في المملكة
- الادارة العامة للرقابة على البنوك
- الادارة العامة للرقابة على شركات التمويل
- الادارة العامة للشئون القانونية
- مركز التميز
- الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)
- وزارة التجارة والصناعة

ص.ب ٢٩٩٢ الرياض ١١١٦٩ هاتف : ٤٦٦٢٧٠٤ - ٤٦٦٢٧٠٥ - فاكس : ٤٦٦٢٧٤٦ - ٤٦٦٢٧٤٧

مؤسسة النقد العربي السعودي

Saudi Arabian Monetary Agency

REGULATIONS FOR ISSUANCE AND OPERATIONS OF CREDIT AND CHARGE CARDS

ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري

ادارة حماية العملاء

Consumer Protection Department

جمادى الثانية/1436هـ

April 2015

TABLE OF CONTENTS

	رقم الصفحة	
Preamble	I	تمهيد
Definitions	3	تعريفات
Section 1: Scope of Application	9	القسم الأول: نطاق التطبيق
Section 2: Card Issuing	10	القسم الثانى: إصدار البطاقات
Section 3: Credit Limits	15	القسم الثالث: الحدود الائتمانية
Section 4: Advertising	17	القسم الرابع: الدعاية والإعلان
Section 5: Information Disclosure	19	القسم الخامس: الإفصاح عن المعلومات
Section 6: Cardholder dealing	26	القسم السادس: تعاملات حامل البطاقة
Section 7: Disputed Transactions	31	القسم السابع: العمليات المتنازع عليها
Section 8: Dispute Resolution	35	القسم الثامن: تسوية المنازعات
Annex 1: Calculation of APR		مُلحق 1: حساب مُعدل النسبة السنوي
Annex 2: Credit Card Agreement Synopsis		مُلحق 2: مُلخص اتفاقية بطاقة الائتمان
Annex 3: Foreign Exchange		مُلحق 3: الصرف الاجنبى

REGULATIONS FOR ISSUANCE AND OPERATIONS OF CREDIT AND CHARGE CARDS

Preamble:

1. These Regulations shall be applicable to the issuance and operations of all aspects of Credit and Charge Cards as issued by a regulated entity (such as Banks, Finance Companies and other Credit and Charge Card Issuers) as licensed and authorized by the Saudi Arabian Monetary Agency (SAMA), (such as VISA, MasterCard, Union Pay & AMEX). SAMA is the sole authority empowered to apply these Regulations and to take necessary measures as it deems appropriate regarding any violations of these provisions including imposing punitive charges and/or enforcement actions as applicable under the Banking Control Law and the Implementing Regulation of the Finance Companies Control Law. These Regulations are to be read in conjunction with the Banking Consumer Protection Principles and supplement the Regulations as annotated in the Updated Regulations for Consumer Financing issued in July 2014 and its subsequent updates.

2. SAMA may, at its discretion, impose a restriction on a Card Issuer under which its Credit Card authorized limit portfolio may not exceed a specified percentage of its total Credit portfolio.

3. In all cases where instruction or information is required from Cardholders, Card Issuers may accept Authenticated Communication unless otherwise specified.

4. In all cases where instruction or information is required to be sent to Cardholders, Card Issuers may use Guaranteed Communication Means unless otherwise specified.

ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان والحسم الشهري

تمهيد:

1. تسري هذه الضوابط على جميع جوانب إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري الصادرة من جهة مُرخصة من مؤسسة النقد العربي السعودي (مثل: المصارف، شركات التمويل) وغيرها من مصدري بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري بالتعاون مع جهات أخرى (مثل شركة فيزا ، ماستركارد ، أمريكان إكسبرس ، داينرز ، يونيون باي ، وغيرها). تُعتبر مؤسسة النقد الجهة المخولة بمُتابعة تطبيق هذه الضوابط واتخاذ أي إجراءات ضرورية حسبما تراه مُناسباً فيما يتعلق بأي مُخالفة للضوابط بما في ذلك فرض غرامات جزائية و/أو تنفيذ إجراءات تصحيحية وفقاً لنظام مُراقبة البنوك. وتُقرأ هذه الضوابط بالتزامن مع مبادئ حماية عملاء المصارف وضوابط التمويل الاستهلاكي المُحدثة الصادرة في (رمضان 1435). وتحديثاتها اللاحقة.

2. يحق للمؤسسة، حسب تقديرها، أن تفرض قيدًا على أي جهة مصدرة للبطاقات بحيث لا تتجاوز حدود محفظة بطاقات الائتمان نسبة محددة من إجمالي محفظتها الائتمانية.

3. في كافة الحالات التي يكون فيها تعليمات أو طلب معلومات من حاملي البطاقات، ينبغي على الجهة المُصدرة قبول واستخدام اتصال موثق لهذا الغرض، ماعدا الحالات المُحددة خلاف ذلك.

4. في كافة الحالات التي يكون فيها تعليمات أو ارسال معلومات لحاملي البطاقات، ينبغي على الجهة المُصدرة قبول واستخدام اتصال موثق لهذا الغرض، ماعدا الحالات المُحددة خلاف ذلك.

5. Card Issuers must include details about the Card Issuer's credit advisory services in all monthly statements, default notices and any other correspondence or communications regarding the Cardholder's account.

5. ينبغي على الجهة المُصدرة تضمين تفاصيل خدمات الاستشارة الائتمانية المُقدمة منها في كافة كشوف الحساب الشهرية واشعارات التعثر وفي أي مُراسلات اخرى مُرتبطة بحساب حامل البطاقة.

DEFINITIONS

تعريفات

"Adequate Notice": Notice to a Cardholder that sets forth clearly the pertinent facts so that the Cardholder may reasonably be expected to have noticed it and understood its meaning. The notice may be given by Guaranteed Communication Means reasonably assuring receipt by the Cardholder.

"إشعار مناسب": إشعار مكتوب لحامل البطاقة يبين فيه بشكل واضح المعلومات ذات العلاقة بحيث يستطيع – بشكل معقول – من مُلاحظة وفهم محتواه. ويُمكن تقديم الإشعار بواسطة وسيلة اتصال مضمونة تؤكد بشكل معقول الاستلام من قبل حامل البطاقة.

"Advertisement": A commercial message in any medium that promotes, directly or indirectly, a Credit or Charge Card product.

"الإعلان": رسالة تجارية تُرسل بأي وسيلة للتسويق، بشكل مباشر أو غير مباشر، عن منتج بطاقة ائتمان أو بطاقة الحسم الشهري.

"Annual Percentage Rate or APR": The discount rate at which the present value of all payments and installments that are due from the Cardholder, representing the total amount payable by the Cardholder, equals the present value of all payments of the Amount of Credit available to the Cardholder on the date on which the Credit amount is available to the Cardholder, calculated in accordance with Annex 1.

"معدل النسبة السنوي" (APR): التكلفة الإجمالية للائتمان المُقدم لحامل البطاقة بموجب اتفاقية ائتمان ويُعبر عنه بمعدل العمولة السنوي على المبلغ الأساسي أو إجمالي الائتمان الممنوح. ويتم احتسابه وفقاً للمُلحق رقم (1) . (ويُمثل ذلك إجمالي المبلغ المستحق على حامل البطاقة).

"Authenticated Communication": Cardholder instructions received through recorded, verifiable and retrievable medium either paper, electronic or verbal.

"الاتصال الموثق": تعليمات حامل البطاقة التي تم تلقيها من خلال وسيلة مُسجلة يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع (بشكل مكتوب أو الكتروني أو شفوي).

"Billing Cycle": The interval between the days or dates of regular periodic statements. These intervals shall be equal and no longer than a quarter of a year. An interval will be considered equal if the number of days in the cycle does not vary more than four days from the regular day or date of the periodic statement.

"دورة إصدار الفاتورة": الفترة الفاصلة بين أيام أو تواريخ كشوف الحساب الدورية أو المنتظمة. وينبغي أن تكون هذه الفترات الفاصلة مُتساوية أو لا تزيد عن ربع سنة ، وتُعتبر الفترة الفاصلة مُتساوية إذا لم يختلف عدد الأيام في الدورة بمقدار أربعة أيام عن اليوم أو التاريخ المُنتظم.

"Business Card": shall mean a Credit or Charge Card issued for the purposes of purchasing goods or services on behalf of a Corporate Entity, where the Corporate Entity bears liability for all amounts charged to the Credit or Charge Card.

"بطاقة أعمال": تعني بطاقة ائتمان او بطاقة حسم شهري يتم إصدارها لأغراض شراء سلع أو خدمات بالنيابة عن شركة، حيث تتحمل الشركة مسئولية كافة المبالغ المدينة على بطاقة الائتمان او بطاقة الحسم الشهري.

"Business Day": A day on which the Card Issuers are open for business to the general public.

"يوم عمل": اليوم الذي تعمل فيه الجهة المُصدرة وتُقدم خدماتها.

"Calendar Day": Any day in a month, including weekends and holidays and based on the official calendar of Saudi Arabia: Umm Alqura Calendar.

"يوم تقويمي": جميع الأيام في الشهر، بما فيها إجازة نهاية الأسبوع والأعياد حسب تقويم أم القرى التقويم الرسمي في المملكة العربية السعودية.

"Card Association": shall mean VISA, MasterCard, American Express, Union Pay and Diners Club or similar institutions. Also known as "Payment Systems Operators".

"شركات البطاقات الدولية": تعني فيزا ، ماستركارد ، أمريكان إكسبرس ، يونيون باي وداينرز كلوب أو الجهات الأخرى المُشابهة ، أيضاً تعرف بمشغلي أنظمة الدفع.

"Cardholder": shall mean (a) a holder, or an applicant to become a holder, of a Credit or Charge Card issued by the Issuer or (b) a holder, or an applicant to become a holder who has agreed with the Issuer to pay all obligations arising from the issuance of a Supplementary Credit or Charge Card to a Designated Individual. He/She is the Primary Cardholder. A Cardholder may be a natural person or a Corporate Entity as applicable.

"حامل البطاقة": يعني (أ) حامل البطاقة، أو مُتقدم ليحصل على بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري مُصدرة من قبل جهة إصدار البطاقة أو (ب) حامل بطاقة، او مُتقدم ليحصل على بطاقة اتفق مع جهة إصدارها على دفع كافة الالتزامات الناجمة عن اصدار بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري إضافية إلى شخص محدد، ويُعتبر حامل البطاقة الرئيسي. ويُمكن أن يكون حامل البطاقة شخصاً طبيعياً أو جهة اعتبارية حسبما يكون الحال.

"Card Issuer": An authorized entity that issues a Credit or Charge Card.

"جهة إصدار البطاقة": جهة مرخص لها القيام بإصدار بطاقات ائتمان أو حسم شهري.

"Card Limit": The credit line made available to a Credit or Charge Cardholder under a Credit or Charge Card Agreement.

"حد البطاقة": إجمالي الحد الائتماني المتاح في بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري بموجب اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم.

"Cash Advance": a transaction to withdraw cash by the Cardholder against his/her Credit or Charge Card Limit. A Cardholder receives a Cash Advance when they:

"السحب النقدي": عملية سحب نقدي يُنفذها حامل بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري باستخدام البطاقة. ويكون حامل البطاقة مستلمًا لسلفة نقدية في الحالات الآتية:

- Withdraw cash from an ATM.
- Withdraw cash from any other source.
- Make a wire transfer.
- Receive any other mode of cash advance as stipulated by the Card Issuer.

- سحب النقد من جهاز صرف آلي.
- سحب النقد من أي مصدر آخر.
- تنفيذ عملية تحويل.
- في أي صورة أخرى من صور السحب النقدي بحسب ما تحدده جهة إصدار البطاقة.

"Charge Card": a card similar to a Credit Card but one that requires the Charge Card holder to repay the full outstanding amount upon receipt of the account statement or on the due date as per the account statement.

"بطاقة الحسم الشهري": بطاقة مشابهة لبطاقة الائتمان إلا أنها تُلزم حاملها بسداد كامل المبلغ المستحق عند استلامه كشف الحساب أو في تاريخ الاستحقاق المحدد في كشف الحساب.

"Corporate Card": shall mean a Credit or Charge Card issued to an employee or Officer of a Corporate Entity where, under the terms of use of the card:

a. The Corporate Entity bears liability for any amounts charged to the card.

b. The employee or Officer and the Corporate Entity bear liability on a joint and several basis for any amounts charged to the card: or

c. The Corporate Entity bears responsibility for any amounts charged to the card for the purposes of the business of the Corporate Entity.

"بطاقة شركات": تعني بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري مُصدرة لمُستخدم أو موظف لدى شركة ذات كيان اعتباري، وبموجب أحكام استخدام البطاقة:

أ. تتحمل الشركة مسئولية أي مبالغ مدينة على البطاقة.

ب. يتحمل المُستخدم أو الموظف والشركة مسئولية أي مبالغ مدينة على البطاقة على أساس تضامني: أو

ج. تتحمل الشركة مسئولية أي مبالغ مدينة على البطاقة لأغراض أعمال الشركة.

"Corporate Entity": shall mean a corporation, partnership or sole proprietorship.

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

"Credit": the right to defer payment of debt or to incur debt and defer its payment. Credit is extended by a Card Issuer under a plan in which:

a. The Card Issuer reasonably contemplates repeated transactions.

b. The Card Issuer may impose a Term Cost from time to time on an outstanding unpaid balance.

c. The amount of credit that may be extended to the Cardholder during the term of the plan (up to any limit set by the Card Issuer) is generally made available to the extent that any outstanding balance is repaid.

"الائتمان": الحق في تأجيل سداد دين أو تحمل دين مع تأجيل سداده. ويتم تمديد الائتمان من قبل الجهة المُصدرة للبطاقة بموجب الآتي:

أ) تدرس وتُنظم جهة إصدار البطاقة بشكل معقول العمليات المتكررة.

ب) يمكن للجهة المصدرة للبطاقة فرض عمولة من وقت لآخر على الرصيد المستحق غير المسدد.

ج) السقف المُتاح لحامل البطاقة من قبل جهة إصدار البطاقة خلال فترة سريان الاتفاقية سيكون مُتاحاً حسب ما يقوم حامل البطاقة بدفعه مُقابل مُستحقات البطاقة.

"Credit Bureau": A licensed national credit bureau offering consumer and commercial credit information services to respective members in the Kingdom of Saudi Arabia.

"شركة معلومات ائتمانية": شركة معلومات ائتمانية وطنية مرخصة تُقدم لأعضائها خدمات تتعلق بمعلومات الائتمان الاستهلاكي والتجاري في المملكة العربية السعودية.

"Credit Card": shall mean a card which is issued by an Issuer in association with Credit Card Associations. The card so issued is used by a card holder to obtain in advance, by virtue of the Issuer's credit, money, goods, services or other benefits from businesses accepting this card domestically and internationally, and repay the relevant indebtedness thereafter or in accordance with other arrangements. This definition includes Corporate Cards and Business Cards but does not include other types of cards issued such as Debit cards, ATM cards and/or pre-paid cards.

"بطاقة الائتمان": تعني بطاقة ائتمان تُصدرها المصارف بالتعاون مع شركات البطاقات الدولية. وتُستخدم البطاقة من قبل حاملها للحصول بشكل مُسبق – بموجب ضمان الجهة المُصدرة – على النقد أو السلع أو الخدمات أو غيرها من المزايا من المؤسسات التجارية التي تقبل هذه البطاقة محلياً او دولياً، وسداد الدين ذي الصلة بعد ذلك أو وفقاً لترتيبات أخرى. ولا يشمل هذا التعريف أنواع أخرى من البطاقات الصادرة مثل بطاقات الحسم، أو بطاقات السحب والبطاقات مُسبقة الدفع.

"Credit or Charge Card Agreement": means an agreement for a Credit or Charge Card between the Card Issuers (as licensed and authorized by the Saudi Arabian Monetary Agency "SAMA") and a "Cardholder".

"اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري": هي اتفاقية بشأن بطاقة ائتمان أو حسم شهري بين جهة إصدار البطاقة وبين حامل البطاقة (حسب ما هو مرخص من المؤسسة).

"Default": any breach of the terms and conditions of the Credit or Charge Card Agreement and the non-payment by a Cardholder of his/her monthly installment for 90 Calendar Days from its due date.

"التعثر": عدم التزام حامل البطاقة بأحكام وشروط اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم مما ينتج عنه عدم سداد حامل البطاقة للقسط الشهري لمدة 90 يومًا تقويميًا من تاريخ الاستحقاق.

"Default Notice": a notice from a Card Issuer to a Cardholder notifying the Cardholder that he is delinquent in payments.

"إشعار التعثر": إشعار من الجهة المُصدرة للبطاقة الى حامل البطاقة يتضمن تأخره في سداد المبلغ المُستحق على البطاقة.

"Designated Individual": a natural person who has been nominated by a Cardholder to be a holder, or an applicant to become a holder, of a Supplementary Credit or Charge Card issued at the Primary Cardholder's instructions.

"الشخص المُرشح": شخص طبيعي يختاره حامل البطاقة الرئيسي لأن يكون، أو تقدم لأن يكون، حامل بطاقة ائتمان أو حسم شهري إضافية يتم اصدارها حسب تعليمات حامل البطاقة الرئيسي.

"Fraud": a deliberate act to dishonestly obtain a benefit (e.g. money, a product or a service).

"الاحتيال": اجراء تصرف متعمد للحصول على منفعة بصورة غير نظامية (مثل الحصول على نقد أو منتج أو خدمة).

"Grace Period": the date by which, or the period within which, any Credit extended for purchases may be repaid without incurring a Term Cost. If a Grace Period is provided, that fact must be disclosed. If the length of the Grace Period varies, the Card Issuer must disclose the range of days or the minimum number of days in the Grace Period, if the disclosure is identified as a range or minimum.

"فترة السماح": التاريخ أو الفترة التي يمكن خلالها سداد مبلغ الائتمان المُقدم للشراء دون أن يترتب عليه عمولة أو رسوم ربحية بسبب احتساب عمولة دورية أو معدل ربح. وإذا لم تكن هنالك فترة سماح، فينبغي الإفصاح عن ذلك. وإذا كان طول فترة السماح متفاوتاً، تُفصح الجهة المُصدرة للبطاقة عن الأيام أو الحد الأدنى من الأيام في فترة السماح، في حال كان الإفصاح يحدد بالمدى أو الحد الادنى.

"Gross Salary": basic monthly salary (less GOSI and pensions contributions) plus all fixed allowances paid to the Cardholder by the employer on a monthly basis.

"إجمالي الراتب": الراتب الأساسي الشهري (بعد خصم مستحقات التقاعد والتأمينات) مضافاً إليه جميع البدلات الثابتة التي تصرف لحامل البطاقة من جهة عمله بصفة شهرية.

"Guaranteed Communication Means": registered mail, hand delivery, and any recorded, verifiable and retrievable electronic medium.

"وسيلة اتصال مضمونة": البريد المسجل، التسليم اليدوي، الشحن، أي وسيلة إلكترونية مسجلة يمكن التحقق منها وإثباتها واسترجاعها.

"Initial Disclosure": the information required to be provided to the Cardholder by a Card Issuer upon opening a Credit or Charge Card account.

"الإفصاح الأولي": المعلومات المطلوب تقديمها لحامل البطاقة من جهة الإصدار عند فتح حساب بطاقة ائتمان أو حسم شهري.

"Optional Feature": features and services which are not part of the standard features or services of the Credit or Charge Card product, requiring payment of additional fees or term cost by the Cardholder.

"ميزة اختيارية": المزايا والخدمات التي لا تُشكل جزءاً من المزايا أو الخدمات الأساسية لبطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري ويتطلب الحصول على المزايا الاختيارية دفع رسوم إضافية و/ أو عمولة من قبل حامل البطاقة.

"Outsourcing": an arrangement under which a third party (i.e. the service provider) undertakes to provide to a Card Issuer a service previously carried out by the Card Issuer itself or a new service to be launched by the Card Issuer. Outsourcing can be to a service provider in Saudi Arabia or overseas and the service provider may be a unit of the same Card Issuer (e.g. head office or an overseas branch), an affiliated company of the Card Issuer's group or an independent third party and is subject to the requirement to fully comply with SAMA Rules on Outsourcing.

"اسناد مهام لجهات خارجية": الترتيب الذي بموجبه يتعهد طرف ثالث (أي مُقدم الخدمة) بتقديم خدمة كانت تقوم بها الجهة المُصدرة في السابق أو مباشرة خدمة جديدة ترغب الجهة المُصدرة للبطاقة تقديمها. ويُمكن أن يكون إسناد المهام لمُقدم خدمة في المملكة العربية السعودية أو في الخارج، ويمكن ان يكون مزود الخدمة وحدة من وحدات الجهة المُصدرة (مكتب رئيسي على سبيل المثال أو فرع خارجي) او شركة تابعة لمجموعة الجهة المُصدرة أو طرف ثالث مُستقل. مع الالتزام بتعليمات إسناد مهام لطرف ثالث الصادرة من المؤسسة.

"Primary Cardholder": a person in whose name a Credit or Charge Card Account is maintained.

"حامل البطاقة الرئيسي": صاحب الحساب الرئيسي المُسجل اسمه على بطاقة الائتمان او بطاقة الحسم الشهري.

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

"**Profit Rate**": applies to credit extended under Sharia Compliant contracts. It means the rate used to derive profits and is expressed as an annual percentage rate 'APR'.

"**المخاطر**": أي نشاط مُحتمل قد يؤدي إلى الإضرار بالجهة المُصدرة.

"**Risk**": the potential of any activity to damage the Issuer entity.

"**المؤسسة**": مؤسسة النقد العربي السعودي.

"**SAMA**": the Saudi Arabian Monetary Agency.

"**تسوية مُرضية**": قرار صادر بشأن الخطأ/النزاع يتلاءم مع الإجراءات والأطر الزمنية لتسوية المُنازعات وفقاً للتعليمات الصادرة من المؤسسة ومن شركات البطاقات الدولية أو مُشغلي أنظمة الدفع.

"**Satisfactorily Resolved**": resolution of the error/dispute in accordance with the procedures and timeframes for resolving disputes.

"**كلفة الأجل**": كُل ما يُطبق من رسوم العمولة أو الربح والرسوم المتكررة غير العمولة والربح والتي ينبغي دفعها من قبل حامل البطاقة، ويمكن ان تكون ثابتة أو نسبة متغيرة من الرصيد القائم في حساب بطاقة الائتمان.

"**Term Cost**": the amount of the Term Cost payable by the Cardholder and it may be represented as a fixed or variable percentage of the outstanding balance on the Credit card account.

"**الاستخدام غير المفوض**": استخدام بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري من قبل شخص غير حامل البطاقة، والذي لا يملك التفويض الفعلي، او الضمني، أو الظاهر لهذا الاستخدام، ويشمل ذلك نسخ بيانات البطاقة الكترونياً.

"**Unauthorized Use**": the use of a Credit or Charge card by a person, other than the Cardholder, who does not have actual, implied, designated or apparent authority for such use, including card skimming.

SECTION ONE

SCOPE OF APPLICATION

القسم الأول

نطاق التطبيق

Application of the Regulations

تطبيق الضوابط

ARTICLE 1

These Regulations will apply to both Credit and Charge Cards, unless a specific exclusion is noted in the relevant article and will apply to salaried and non-salaried applicants.

المادة 1

تسري هذه الضوابط على بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري ما لم يرد خلاف ذلك. كما تسري على جميع المتقدمين الذين يستلموا رواتب شهرية وحاملي البطاقات الذين لا يستلموا رواتب شهرية.

ARTICLE 2

These Regulations are the complete Regulations for the issuance and operation of Credit and Charge Cards in the Kingdom of Saudi Arabia. They will take precedence over any other regulations issued previously.

المادة 2

هذه الضوابط خاصة بإصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري في المملكة العربية السعودية. وعندما يكون هناك تعارض بينها وبين أي ضوابط صدرت قبلها فيُعتد بأحكام هذه الضوابط.

ARTICLE 3

These Regulations will cover Credit and Charge Cards issued by any regulated entity, licensed by SAMA.

المادة 3

تشمل هذه الضوابط بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري الصادرة عن جهة مرخصة من المؤسسة تكون خاضعة لإشرافها.

ARTICLE 4

Companies subject to the provisions of the Implementing Regulation of the Finance Companies Control Law may extend Credit Cards without collateral, based on their Risk assessment methods.

المادة 4

يحق للشركات الخاضعة لأحكام اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل أن تصدر بطاقات ائتمان دون ضمان بناءً على أنظمتها في تقييم المخاطر.

ARTICLE 5

Credit and Charge Cards issued by Finance Companies are not subject to the restrictions on fees and commissions stipulated in Article (83) of Implementing Regulation of the Finance Company Control Law as well as Article (9) in the updated Consumer Finance Regulations (July 2014).

المادة 5

لا تخضع بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري الصادرة عن شركات التمويل للقيود المفروضة على الرسوم والعمولات المنصوص عليها في المادة (83) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل والمادة (9) من ضوابط التمويل الاستهلاكي المحدثة (رمضان 1435).

SECTION TWO

CARD ISSUING

القسم الثاني

إصدار البطاقات

General Requirement

متطلبات عامة

ARTICLE 6

All Credit Agreements, application forms, Guarantee Agreements, repayment schedules and other documentation related to Credit and Charge Cards should be in Arabic. An English version of all such documents should be available and provided to a Cardholder if required by them. In the event of a conflict between the two versions of these Regulations, the Arabic version prevails.

المادة 6

تحرر باللغة العربية جميع اتفاقيات الائتمان، ونماذج الطلبات، واتفاقيات الضمانات، وجداول السداد والوثائق الأخرى ذات الصلة ببطاقات الائتمان والحسم الشهري. كما ينبغي توفير نسخة باللغة الإنجليزية من تلك الوثائق لحامل البطاقة إذا طلبها. وفي حال وجود تعارض بين النص العربي والنص الإنجليزي لأي من تلك الوثائق، فيُعتد بالنص العربي.

ARTICLE 7

The Cardholder rights and responsibilities relating to the Credit or Charge Card shall be recorded in the "Cardholder Agreement" that shall meet SAMA information disclosure requirements, as provided in Section 5 - 'Information Disclosure' of these Regulations.

المادة 7

تُسجل حقوق والتزامات حامل البطاقة المتعلقة بشروط وأحكام بطاقات الائتمان أو بطاقات الحسم الشهري في "اتفاقية حامل البطاقة" التي ينبغي أن تُلبي مُتطلبات الإفصاح المُحددة من المؤسسة تحت القسم الخامس "متطلبات الإفصاح".

ARTICLE 8

All Card Issuers will fully comply with the international rules and procedures agreed with the relevant Card Association (e.g. Visa Rules / MasterCard Rules / American Express Business and Operational Policies). Where there is any overlap with any Card Association rules, the Articles in these Regulations will take precedence.

المادة 8

ينبغي على كافة الجهات المُصدرة للبطاقات الالتزام بالسياسات والتعليمات المُتفق عليها مع شركات الدفع الدولية (مثل قواعد شركة فيزا، قواعد شركة ماستركارد، وسياسات التشغيل والأعمال لشركة أمريكان إكسبرس). وفي حال وجود تعارض بين هذه الضوابط وبين القواعد الصادرة من هذه الشركات فيُعتد بأحكام هذه الضوابط.

ARTICLE 9

A Card Issuer may not issue a Credit or Charge Card without receiving a signed application from an applicant.

المادة 9

لا يحق للجهة المُصدرة إصدار بطاقة ائتمان او بطاقة حسم شهري دون الحصول على نموذج طلب موقع من حامل البطاقة.

ARTICLE 10

The decision to issue new Credit or Charge Cards requires an effective Risk management strategy to enable an assessment of the eligibility and affirmation of the suitability of the applicant, unless an applicant already holds a Credit or Charge Card(s) issued by the Card Issuer that meets the card issuing requirements provided in Section 2 –'Card Issuing' of these Regulations.

المادة 10

قرار اصدار بطاقة ائتمان او بطاقة حسم شهري جديدة يتطلب اتباع استراتيجية فعالة لإدارة المخاطر تسمح بإجراء تقييم لأهلية وملائمة حامل بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري والتأكد من مدى ملاءمتها له، إلا في حال كان حامل البطاقة لديه مسبقًا بطاقة ائتمان أو حسم شهري صادرة من جهة إصدار بطاقات وتفي بمتطلبات إصدار البطاقات المنصوص عليها في القسم الثاني "إصدار البطاقات" من هذه الضوابط.

ARTICLE 11

A Card Issuer shall not issue a Credit or Charge Card to any person who is below 18 years of age (Hijri), except in the case of a Supplementary card as detailed in Section 2 – 'Card Issuing' of these Regulations. University students are exempt from this Article, if they can:

a) Provide a Co-signee that meets the card issuing requirements.

b) Provide independent annual income verification and can meet the obligations of the Credit or Charge Card.

المادة 11

لا يحق للجهة المُصدرة أن تصدر بطاقة ائتمان أو حسم شهري لأي شخص دون سن الثامنة عشر (حسب التاريخ الهجري)، إلا في حال كون البطاقة إضافية كما هو موضح بالتفصيل في القسم الثاني "إصدار البطاقات" من هذه الضوابط. الطلبة والطالبات الدارسين في الجامعات لا ينطبق عليهم هذا الشرط في حال توفر الآتي:

أ) شخص شريك تنطبق عليه مُتطلبات اصدار البطاقة.

ب) دخل سنوي مُستقل يستطيع من خلاله الايفاء بمتطلبات اصدار بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري.

ARTICLE 12

When assessing applications, Card Issuers must perform the following:

a. Verify that the financial information and applicant personal details supplied on the application form are correct.
b. Calculate the probability of the applicant's ability to repay any indebtedness.
c. Determine the amount that the applicant can repay.

المادة 12

عند تقييم نموذج طلب البطاقة، ينبغي على جهة الإصدار الآتي:

أ) التحقق من صحة المعلومات المالية والمعلومات الشخصية المقدمة في نموذج طلب البطاقة.

ب) تقييم مدى قدرة المتقدم على سداد مبلغ أي مديونية.

ج) تحديد حجم المبلغ الذي يستطيع المتقدم سداده.

ARTICLE 13

The assessment of a request for a Credit or Charge Card should be based on the applicant's ability to meet all the obligations under the Credit or Charge Card Agreement, and entity credit policy.

المادة 13

طلب اصدار بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري ينبغي أن يتم بناءً على تقييم قُدرة المُتقدم المالية بالإيفاء بكافة المُتطلبات الخاصة باتفاقية البطاقة وبما يتلاءم مع السياسة الائتمانية للمُنشأة.

ARTICLE 14

A Card Issuer must provide all first time Cardholders with access to free credit advisory services, such as financial education and awareness, before activation of the new Credit or Charge Card can be completed.

المادة 14

ينبغي على الجهة المُصدرة تقديم رسائل توعوية وبرامج مجانية للتعليم المالي لحاملي البطاقات الجدد وقبل البدء بتنشيط بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري الجديدة.

ARTICLE 15

If the issue of any new, replacement, or supplemental Credit or Charge Card is rejected to a new applicant or existing Cardholder, the Card Issuer must disclose the rejection reasons within 1 week from the date of the rejection decision.

المادة 15

في حال تم رفض إصدار بطاقة ائتمان أو حسم شهري جديدة أو بطاقة بديلة أو إضافية لمتقدم جديد أو سابق، فعلى جهة إصدار البطاقات أن تبين أسباب الرفض من خلال وسيلة اتصال موثقة في غضون أسبوع من تاريخ اتخاذ قرار الرفض.

ARTICLE 16

The minimum Gross Salary eligibility for new Credit Cardholders is set at SAR 24,000 per annum for bank customers and SAR 30,000 for non-bank customers. Where salary or pension is not used as the main basis of assessment, including for university students, the decision may be based on relationship balances and on the basis of demonstrated good behavior as evidenced in a credit bureau report obtained from a Licensed Credit Bureau.

المادة 16

ينبغي أن يكون الحد الأدنى لإجمالي الدخل السنوي (الراتب)، في حال طلب اصدار بطاقة جديدة مبلغ 24.000 ريال لعملاء البنك ومبلغ 30.000 ريال لغير عملاء البنك. وفي حال كان التقييم غير مبني على اساس راتب الموظف أو المتقاعد. بما في ذلك طلبة الجامعة فإن قرار اصدار البطاقة يمكن ان يتم بناءً على نوع العلاقة والأرصدة المتوفرة للمتقدم وكذلك تقييم سلوكياته من خلال الرجوع إلى سجله الائتماني الذي يمكن الحصول عليه من شركة المعلومات الائتمانية المُرخصة.

ARTICLE 17

It is the Card Issuers responsibility to make sure that their card manufacturer meets SAMA and the Card Association's standards. A manufacturer must therefore make sure that they keep Cardholder data and cards in a secure environment. Card Issuers must meet and maintain adequate levels of security when they store, process and transmit Cardholder data, in accordance with Card Association rules as a minimum and with SAMA circulars as a mandatory obligation.

المادة 17

تتحمل الجهة المُصدرة للبطاقات مسؤولية التأكد من استيفاء الجهات التي تقوم بطباعة واصدار البطاقات بالمعايير الصادرة من المؤسسة وشركات البطاقات الدولية. كما ينبغي على هذه الجهات الاحتفاظ بالبطاقات في بيئة آمنة. ويبغي على الجهة المصدرة أن تفي وتحافظ على مستويات كافية من الأمان عند تخزين ومعالجة ونقل بيانات حامل البطاقة، بما يتلاءم مع انظمة شركات البطاقات كحد ادنى وتعاميم المؤسسة كمتطلب الزامي.

ARTICLE 18

Additional features (such as credit or default insurance products etc.) that require additional payment which are optional to the primary product features of the Credit or Charge cards, must not be added on or embedded to the Credit or Charge Card account and are to be clearly represented as an "Optional Feature". A Cardholder must indicate his/her approval to obtain such services before their inclusion in the account. Card Issuers must also clearly disclose all fees and Term Cost for these services to the Cardholder within their offer for such Optional Features.

المادة 18

ينبغي عدم إضافة أو ربط المميزات الإضافية التي تتطلب دفع مبالغ إضافية (مثل منتجات ائتمانية أو مُنتجات التأمين ضد التخلف عن السداد وغيرها) والتي تُعتبر اختيارية بالنسبة لمميزات المنتج الرئيسي لبطاقات الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري بحساب البطاقة، وينبغي عرضها بشكل واضح على انها " ميزة اختيارية ". وينبغي أن يُبدي حامل البطاقة رغبته بالحصول على هذه الخدمات بموجب اتصال موثق قبل تضمينها في الحساب. كما ينبغي الافصاح بشكل واضح عن جميع الرسوم والأتعاب الخاصة بهذه الخدمات المُقدمة لحامل البطاقة ضمن عرض المميزات الاختيارية.

Replacement Cards

البطاقات البديلة

ARTICLE 19

A replacement Credit or Charge Card with a new validity period may be issued by a Card Issuer to a Cardholder in the following scenarios:

a. The card has been reported as lost, stolen or damaged.

b. The card has been invalidated on suspicion of a fraud or suspicious transaction.

c. The validity period of the card is due to expire, and the replacement card is of the same type as the Credit or Charge Card so replaced.

d. Any other technical reasons including systems and technology enhancements.

e. The account is not delinquent.

f. A Co-branded card, affinity card or private label card has terminated and a replacement card is issued according to the provisions of the original card Agreement between the Card Issuer and the Cardholder.

g. New or updated requirements and Regulations.

المادة 19

يمكن لجهة إصدار البطاقات أن تصدر لحامل البطاقة بطاقة ائتمان أو حسم شهري بديلة للبطاقة بمدة صلاحية جديدة في الحالات الآتية:

أ) إذا تم الابلاغ عن فقدان البطاقة أو سرقتها أو تلفها.

ب) إذا تم ايقاف البطاقة بسبب الاشتباه في عملية احتيال أو عملية مشبوهة.

ت) إذا انتهت مدة صلاحية البطاقة الاصلية وكانت البطاقة البديلة من نفس نوع بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري المعاد اصدارها.

ث) أي أسباب فنية أخرى، بما فيها التحديثات التقنية وتحسينات الأنظمة.

ج) إذا كان الحساب غير متعثر.

ح) إذ أنهيت البطاقة المُشتركة ذات العلامة التجارية المزدوجة أو البطاقة التعاونية أو البطاقة المخصصة لتاجر محدد وأصدرت بطاقة بديلة وفقًا لاتفاقية البطاقة الأصلية بين جهة الإصدار وحامل البطاقة.

خ) إذا صدرت متطلبات أو ضوابط جديدة أو محدثة.

The Card holder has the right to accept or reject the replacement card. A Cardholder shall be deemed to have given their consent if they :

1. do not express an objection to the notices referred to in the preceding paragraph within 2 weeks from the issuance of such notices, or
2. activates the replacement Credit or Charge Card.

يحق لحامل البطاقة أن يقبل البطاقة البديلة أو أن يرفضها. ويعتبر موافق على اصدارها إذا:

1. لم يبدي اعتراضه على الاشعارات المشار لها في الفقرة السابقة خلال أسبوعين من اشعاره، أو

2. قيامه بتنشيط البطاقة البديلة.

ARTICLE 20

A replacement card shall be treated as being of the same kind as the Credit or Charge Card being replaced including the:

- Type of card
- Terms of use
- Branding

المادة 20

تعامَل البطاقة البديلة على أنها نفس بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري التي تم إعادة إصدارها، بما في ذلك:

- نوع البطاقة
- شروط وأحكام الاستخدام
- نوع العلامة

Any fees and Terms Cost relating to the original card held by the Cardholder will apply to the replacement card. The only exception will be where the Cardholder has applied for and activated an upgraded Card, which may have different terms and conditions, including pricing and other features.

أي رسوم وتكاليف على البطاقة الأصلية تنطبق جميعها على البطاقة البديلة، إلا إذا كان إصدار البطاقة البديلة تلبية لطلب حامل البطاقة بترقية بطاقته إلى فئة أعلى بمنافع إضافية وبشروط وأحكام خاصة وسعر ورسوم خاصة بتلك الفئة الأعلى.

Supplementary cards

ARTICLE 21

The Supplementary card may be issued at the Primary Cardholder's request to issue a Supplementary card under their account, to their Designated Individual.

ARTICLE 22

A replacement Supplementary card must be issued in accordance with the Articles for card issuing provided in these Regulations.

ARTICLE 23

The Primary Cardholder shall be liable for all liabilities incurred under the Supplementary card, including any outstanding and or unpaid balances.

البطاقات الإضافية

المادة 21

يحق للجهة المُصدرة بعد تلقيها طلب موثق من حامل البطاقة الرئيسي إصدار بطاقة إضافية لشخص محدد ضمن إطار حساب البطاقة الرئيسي.

المادة 22

ينبغي إصدار البطاقة الإضافية البديلة وفقًا لشروط إصدار البطاقات المنصوص عليها في هذه الضوابط.

المادة 23

يكون حامل البطاقة الرئيسي مسئولاً عن جميع الالتزامات المُترتبة على استخدام البطاقة الاضافية بما في ذلك أي أرصدة قائمة أو غير مُسددة.

SECTION THREE

CREDIT LIMITS

القسم الثالث

الحدود الائتمانية

ARTICLE 24

A Card Issuer is not permitted to increase a Credit limit of its Cardholder without receiving an Authenticated Communication from the Primary Cardholder seeking such an increase and according to the Regulations and circulars issued by SAMA relating to Credit and Charge Cards. Any confirmation of such prior request by the Primary Cardholder must be documented. This Article does not apply to Charge Cards.

المادة 24

ينبغي على الجهة المُصدرة عدم زيادة حد البطاقة الائتماني إلا بعد تلقيها طلب موثق من حامل البطاقة الرئيسي ووفقًا للضوابط والتعليمات الصادرة عن المؤسسة في شأن بطاقات الائتمان والحسم الشهري. وينبغي توثيق الموافقة المسبقة من حامل البطاقة الرئيسي في ملفه الائتماني. ولا تسري هذه المادة على بطاقات الحسم الشهري.

ARTICLE 25

When setting initial credit limits, a Card Issuer needs to consider:

a. The results of a debt burden analysis (the ratio of the Cardholder's debt to his annual income).
b. Account behavior information (on existing accounts) e.g. typical value of transactions; timeliness of repayments.

المادة 25

عند تحديد الحد الائتماني الأولي للبطاقة، ينبغي على جهة الإصدار مُراعاة الآتي:

أ) نتائج تحليل عبء الدين (الفرق بين دخل حامل البطاقة ونفقاته).

ب) معلومات سلوك الحساب (للحسابات القائمة)، مثل مبلغ العمليات المُنفذة، تواريخ سداد المبالغ المُستحقة.

ARTICLE 26

A Card Issuer may not issue or permanently increase the Credit limit of an existing Credit or Charge Card without seeking the Cardholder's Credit records from a Licensed Credit Information Bureau, and examining the credit record of the Cardholder to confirm the Cardholder's solvency, repayment capacity and credit conduct.

المادة 26

لا يحق للجهة المصدرة إصدار بطاقة أو زيادة حد بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري دون التحري عن سجلات حامل البطاقة الائتمانية لدى شركة المعلومات الائتمانية المُرخصة. وكذلك فحص اجمالي الحدود الائتمانية لحامل البطاقة للتأكد من ملاءته المالية وقدرته على السداد وسلوكه الائتماني.

ARTICLE 27

A Card Issuer is required to carry out proper risk management procedures including the use of Credit scoring models, delinquency behavior etc., for issuance and for renewal of Credit or Charge Cards and to assign appropriate Credit limits to the Cardholder.

المادة 27

يتعين على الجهة المُصدرة تنفيذ إجراءات ملائمة لإدارة المخاطر، مثل استخدام نظام نقاط الائتمان وحالات التعثر عند عملية الاصدار والتجديد لبطاقة الائتمان أو الحسم الشهري وذلك لتحديد الحدود الائتمانية المُناسبة لحاملي البطاقات.

ARTICLE 28

The Card Issuer risk management procedures, together with their Credit scoring model, must be reviewed annually at a minimum or as directed by SAMA. A fundamental part of this annual review must be the assessment of Cardholder account behavior delinquency.

المادة 28

ينبغي على الجهة المصدرة مراجعة إجراءات إدارة المخاطر ونظام نقاط الائتمان سنويًا كحد أدنى أو حسب طلب المؤسسة. وينبغي أن يكون تقييم سلوك الحساب وحالات التأخر في السداد جزء أساسي من هذه المراجعة السنوية.

ARTICLE 29

Where a Cardholder has not made the full minimum monthly repayment on 3 consecutive occasions the Card Issuer will immediately:

a) Freeze the account and treat it as a delinquent account.

b) Offer the Credit Advisory Services (regarding how to deal with financial difficulties) free of charge to the Cardholder, and

c) Work towards a mediated settlement before implementing collection and legal system against the Cardholder.

d) A Card Issuer must deal directly with a defaulting Cardholder during this time and can only hand over the case to an internal or external collection agency a minimum of one month after the date when the third consecutive defaulted monthly repayment has occurred. Thereafter and at all times, the Card Issuer must be available to directly offer Credit Advisory Services to the defaulted Cardholder.

المادة 29

إذا لم يسدد حامل البطاقة الحد الأدنى الشهري كاملاً " ثلاثة أقساط " متتالية مع قيام جهة الاصدار بإبلاغه بذلك مُسبقاً، فيحق لها اتخاذ الآتي:

أ) تجميد حساب البطاقة فوراً ويُعامل على أنه متعثر في السداد.

ب) تُعرض على حامل البطاقة خدمات استشارية ائتمانية مجانًا (حول كيفية التعامل مع الصعوبات المالية).

ت) العمل على التوصل إلى تسوية قبل تطبيق الإجراءات القانونية ضد حامل البطاقة المتعثر في السداد.

ث) ينبغي على الجهة المصدرة التواصل مباشرة مع حامل البطاقة خلال هذه الفترة بشأن السداد، ويمكن للجهة تكليف جهة داخلية أو خارجية بشأن تحصيل المبلغ خلال شهر من انقضاء فترة الحد الادنى للسداد " ثلاثة أشهر"، وينبغي على الجهة المصدرة تقديم الخدمات الاستشارية مباشرة لحامل بطاقة الائتمان المتعثر في السداد.

ARTICLE 30

A Card Issuer is not allowed to lower the minimum monthly repayment required from its Cardholder below 5% of the outstanding balance on the Credit card account.

المادة 30

لا يحق لجهة الإصدار تخفيض مبلغ الحد الأدنى الشهري المُستحق على حامل بطاقة الائتمان إلى أقل من 5٪ من اجمالي المبلغ المستحق اعتباراً من تاريخ صدور كشف الحساب الشهري.

ARTICLE 31

Upon receipt of a request from a Cardholder seeking closure of the Credit or Charge Card account and upon receipt of full and final repayment of the Credit or Charge Card account, the Card Issuer is required to issue a no liability or clearance letter no more than one month from the date of full and final repayment of the outstanding amount and update the Cardholder's record with any Licensed Credit Bureau within maximum of one week of closing the account.

المادة 31

ينبغي على الجهة المُصدرة إغلاق حساب بطاقة الائتمان وبطاقة الحسم الشهري عند تلقي طلب من حامل البطاقة عبر وسيلة اتصال موثقة وذلك بعد سداد كامل المبلغ المُستحق على البطاقة، وينبغي على الجهة المُصدرة إصدار خطاب إخلاء الطرف ومنحه لحامل البطاقة خلال موعد أقصاه شهر من تاريخ سداد كامل المبلغ المستحق والنهائي وتحديث سجل حامل البطاقة لدى شركة المعلومات الائتمانية خلال أسبوع من تاريخ إغلاق حساب البطاقة.

SECTION FOUR

ADVERTISING

القسم الرابع

الدعاية والإعلان

ARTICLE 32

A Card Issuer that advertises a Credit or Charge Card in an Advertisement must disclose, in a manner that is clear to the Cardholder, the name and Annual Percentage Rate (APR) of the advertised product and shall not include other rates such as the Term Cost.

المادة 32

ينبغي على الجهة المُصدرة التي تُعلن عن بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري أن تُفصح عن اسم المُنتج ومُعدل النسبة النسوية المُتعلق بالائتمان بشكل واضح وان لا يتضمن الإعلان أي أتعاب أخرى مثل كلفة الأجل.

ARTICLE 33

A Card Issuer launching a campaign, advertising special term cost free promotions for a specific period, must ensure that the Advertisement discloses in a manner equally as prominent, whether or not term cost accrues during the specific period and is payable after the end of the period, with the end date of the special term cost free promotion period clearly displayed on the Advertisement.

المادة 33

ينبغي على الجهة المُصدرة التي تقوم بإطلاق حملة يعلن من خلالها عن عروض ترويجية خاصة بدون تكلفة 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، مع إيضاح التاريخ النهائي لفترة العمولة الخاصة أو العرض المجاني بوضوح في الإعلان.

ARTICLE 34

The Card Issuer must indicate in all product Advertisements its name, logo, any identifying representation and contact details.

المادة 34

ينبغي أن ينص أي إعلان من الجهة المُصدرة وبشكل واضح على هوية هذه الجهة، وينبغي أن يتضمن كحد أدنى اسم المصدر وشعاره ومعلومات الاتصال به.

ARTICLE 35

SAMA may require any Card Issuer who does not abide by the provisions of the articles within these Regulations to withdraw the Advertisement within one Business Day of notice from SAMA.

المادة 35

إذا لم يلتزم الإعلان بالمُتطلبات السابقة، ستقوم المؤسسة بمُطالبة الجهة المُصدرة بسحب الإعلان فوراً خلال يوم عمل واحد من تاريخ اشعار المؤسسة للجهة بذلك.

ARTICLE 36

If a Card Issuer offers an introductory promotional term cost, the Card Issuer must remind the Cardholder one week before the end date of the introductory promotional term cost. The Card Issuer will provide the Cardholder with the revised term cost and any change in other terms and conditions that will apply to the period after the introductory period. The Cardholder may have the option to terminate the account. In 10 days if he/she does not accept the new term cost.

المادة 36

ينبغي على الجهة المُصدرة اشعار حامل البطاقة قبل أسبوع من تاريخ انتهاء فترة النسبة الترويجية المبدئية في حال كانت تمنح تلك النسبة. وينبغي أن توفر الجهة المُصدرة لحامل البطاقة معدل التكلفة وأي تغييرات حدثت في أي شروط وأحكام البطاقة في الفترة اللاحقة. ولحامل البطاقة الحق في إغلاق حساب البطاقة خلال هذه الفترة. ويُعتبر موافق على الشروط والأحكام الجديدة إذا لم يبلغ الجهة المُصدرة بخلاف ذلك خلال 10 أيام بعد انتهاء فترة النسبة الترويجية المبدئية.

ARTICLE 37

Advertising by Card Issuers will not be deceptive or misleading and will not exaggerate the advantages of a product or service. All text and numbers, including footnotes shall be clearly visible and understandable with a legible font size (minimum equivalent to Arial 9).

المادة 37

ينبغي على الجهة المُصدرة توخي الحذر والحرص في أسلوب ومضمون الإعلان وتفادي استخدام أسلوب إغرائي ومضلل عند تسويق المنتج وعدم تضخيم ميزات المنتج او الخدمة المعلن عنها، وينبغي أن تكون كافة العبارات والارقام المستخدمة سهلة الفهم وبخط مقروء واضح بما في ذلك الهوامش (الحد الأدنى لحجم الخط يعادل Arial 9).

ARTICLE 38

The Card Issuer may not carry out any of the following:

a. Provide an Advertisement that includes a false offer or statement or claim expressed in terms that would directly or indirectly deceive or mislead the consumer.
b. Provide an Advertisement that includes the unlawful use of a logo, a distinctive mark, or a counterfeit mark.

المادة 38

يحضر على الجهات المُصدرة الآتي:

أ) تقديم عرض غير صحيح أو ان تكون صياغته بعبارات من شأنها ان تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مُباشرة إلى خداع أو تضليل حامل البطاقة.
ب) تقديم اعلان يتضمن شعاراً أو علامة فارقة دون وجه حق في استعمالها او استعمال علامة مُقلدة.

SECTION FIVE

INFORMATION DISCLOSURE

القسم الخامس

الإفصاح عن المعلومات

Disclosure statement

كشف الإفصاح

ARTICLE 39

A Card Issuer that proposes to enter into a Credit or Charge Card Agreement with a Cardholder must provide an Initial Disclosure. The Disclosure must be clear and easy to understand and highlight the terms and conditions which may affect the Cardholder's rights and obligations, and the Card Issuer must use any format specified by SAMA from time to time for that purpose.

Furthermore, the specific terms contained under **Article 74** dealing with 'account statement errors/disputed transactions' must be included in the Initial Disclosure. An Initial Disclosure is deemed to be provided to the Cardholder by any of the following:

a) On the day recorded as the time of sending by the authorized Card Issuer's server, if provided by electronic means, and the Cardholder has consented to receive it by electronic means.
b) On the day recorded as the time of sending by a fax machine, if provided by fax and the Cardholder has consented to receive it by fax.
c) 2 weeks after the postmark date, if provided by registered mail.
d) When it is received, in any other case.

المادة 39

يتعين على الجهة المُصدرة للبطاقة التي تعتزم الدخول مع حامل البطاقة في اتفاقية اصدار بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري ان تزود حامل البطاقة خطياً بمعلومات الافصاح الأولية، وينبغي أن يكون الافصاح في صورة واضحة ولغة سهلة القراءة، ويبرز على نحو وافٍ الشروط والأحكام التي سوف تؤثر على حقوق والتزامات حامل البطاقة. وينبغي على الجهة المُصدرة استخدام أي صيغة تحددها المؤسسة من وقت لآخر لهذا الغرض.

اضافة إلى ذلك، ينبغي أن يتضمن الافصاح الاولي الشروط المُحددة في المادة 74 والتي تُمثل خطا/نزاع حول كشف الحساب. وينبغي تزويد حامل البطاقة بالإفصاح الاولي وفق إحدى الإجراءات الآتية:

أ) يُرسـل إلى حامل البطاقة في نفس اليوم عن طريق أحد الوسـائل الالكترونيـة المُعتمـدة لـدى الجهـة المُصـدرة بعـد الحصـول على موافقته.
ب) يُرسـل إلى حامل البطاقة في نفس اليوم عن طريق فاكس الجهة المُصدرة المُعتمد بعد الحصول على موافقته.
ت) يُرسـل إلى حامل البطاقة عن طريق البريد المُسـجل ويُسـلم خلال أسبوعين من تاريخ الارسال.
ث) يُسلم بأي وسيلة أخرى معتمدة.

ARTICLE 40

The Initial Disclosure must include the following information as a minimum:

a. The initial Credit limit, if it is known at the time the disclosure is made.
b. The APR and the annual 'Term Cost'.
c. The nature and amounts of any recurring non-'Term Cost' charges.
d. The minimum payment during each payment period and the method for determining it.
e. Each period for which a statement of account is to be provided.

المادة 40

ينبغي أن يتضمن بيان الافصاح الاولي، كحد أدنى المعلومات التالية:

أ) حد الائتمان المبدئي، إذا كان معروفاً في وقت إعداد الإفصاح.
ب) معدل النسبة السنوية ومُعدل العمولة أو الربح السنوي.
ج) طبيعة ومبالغ أي أتعاب متكررة غير مُتصلة بالعمولة.
د) الحد الأدنى للمبلغ المُستحق خلال كل فترة دفع وطريقة تحديده.
هـ) كل فترة يُقدم عنها كشف حساب.

f. The date on and after which term cost accrues and information concerning any Grace Period that applies.

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

g. The particulars of all fees and charges.

ز) طبيعة كافة الرسوم والعمولات.

h. Information about any Optional Feature in relation to the Credit or Charge Card Agreement that the Cardholder accepts in writing, the fees for each Optional Feature and the conditions under which the Cardholder may cancel that feature.

ح) معلومات عن أي خدمة اختيارية متعلقة باتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري موافق عليها خطياً، وأتعاب كل خدمة اختيارية، والاحوال التي يحق فيها لحامل البطاقة أن يُلغي الخدمة.

i. The manner in which the term cost is calculated.

ط) الطريقة التي يُحتسب فيها معدل الكلفة.

j. If the Cardholder is required by the Credit or Charge Card Agreement to pay the outstanding balance in full on receiving a statement of account:
   1. Mention of that requirement.
   2. The Grace Period by the end of which the Cardholder must have paid that balance and,
   3. The penalty fees charged on any outstanding balance not paid when due.

ي) إذا كان على حامل البطاقة بموجب اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري أن يسدد المبلغ القائم بالكامل عند استلام كشف الحساب، فإنه ينبغي:
1) ايضاح مضمون ذلك الشرط.
2) فترة السماح التي ينبغي على حامل البطاقة بنهايتها سداد المبلغ القائم.
3) الرسوم الجزائية المحسوبة كأتعاب على أي رصيد قائم لم يتم دفعه عند استحقاقه.

k. Information on all applicable charges including reporting of Default cases to a Licensed Credit Information Bureau or appropriate Regulatory Authorities as per SAMA's approval.

ك) معلومات عن كافة الرسوم التي ستُطبق بما في ذلك حالات التعثر التي سيتم رفعها إلى شركة المعلومات الائتمانية المُرخصة أو الجهات الرقابية الأخرى وفق تعليمات المؤسسة.

l. An illustrative example of calculations depicting sample conversion of foreign currency charges into Saudi Riyal, showing the foreign exchange conversion fees used when the Card Issuer converts a foreign transaction back to Saudi Riyal. The calculations should include one foreign currency purchase transaction and one Cash Advance transaction at an ATM/POS outside of Saudi Arabia.

ل) مثال توضيحي يصف نموذجاً لرسوم تحويل عملة أجنبية إلى الريال السعودي، ويظهر فيها رسم تحويل النقد الأجنبي أو العمولة المستخدمة عند قيام الجهة المُصدرة بعملية تحويل النقد الأجنبي إلى الريال السعودي. وينبغي أن تتضمن العمليات الحسابية عملية شراء نقد أجنبي واحدة وعملية سلفة نقدية واحدة عبر جهاز صراف آلي/ نقطة بيع طرفية خارج المملكة العربية السعودية.

ARTICLE 41

An Initial Disclosure may be part of a Credit or Charge Card Agreement or an application for a Credit or Charge Card or may be an annex to the foregoing documents. The Card Issuer is required to obtain a signed acknowledgement from the Cardholder of having read and received the Initial Disclosure. This signed acknowledgement must be retained, even after the Cardholder closes their Credit or Charge Card account.

المادة 41

يمكن أن يكون بيان الإفصاح جزءاً من اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري أو في نموذج طلب لبطاقة الائتمان او بطاقة الحسم الشهري، أو أن يكون مُلحقاً بالمُستندات السابقة، وينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة الحصول على إقرار خطي من حامل البطاقة بأنه قرأ واستلم بيان الإفصاح الأولي. وينبغي الاحتفاظ بهذا الإقرار الموقع، حتى بعد قيام حامل البطاقة بإغلاق الحساب.

ARTICLE 42

If the Cardholder consents, the Initial Disclosure may be provided by electronic means that the Cardholder can retrieve and retain.

المادة 42

إذا وافق حامل البطاقة بموجب اتصال موثق، فيحق تقديم بيان الإفصاح بواسطة وسيلة إلكترونية يمكن لحامل البطاقة أن يسترجعها ويحتفظ بها.

ARTICLE 43

If the initial Credit limit is not known when the Initial Disclosure is made, the Card Issuer must disclose it in:

a. The first statement of account provided to the Cardholder; or
b. In a separate statement that the Cardholder receives on or before the date of the first statement of account.

المادة 43

إذا كان الحد الائتماني المبدئي غير معروف عند اعداد بيان الافصاح الأولي، فعلى المُصدر أن يُفصح عنه في:

أ) أول كشف حساب يُرسل لحامل البطاقة، أو

ب) في كشف مُستقل يستلمه حامل البطاقة في أو قبل تاريخ استلامه لأول كشف حساب.

General disclosures

الافصاحات العامة

ARTICLE 44

As part of the Initial Disclosure, Card Issuers must include a summary covering the basic information regarding the Credit or Charge Card product and the main provisions of the Credit or Charge Card Agreement, in a language clear to the Cardholder and in accordance with the format stipulated by SAMA. The Cardholder's receipt of such summary shall be documented in the Cardholder record (Annex 2).

المادة 44

ينبغي على جهة إصدار البطاقة، أن تُصدر بيان موجز بلغة واضحة من صفحة واحدة مرفقاً مع البطاقة يحتوي على المعلومات الأساسية عن البطاقة عند اصدارها، بما في ذلك العمولات والرسوم والتكاليف المختلفة التي قد تكون مستحقة على بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري. وينبغي أن يكون البيان بالصيغة التي توصي بها المؤسسة وأن يتم توثيق عملية استلام حامل البطاقة لهذا البيان (مُلحق 2).

ARTICLE 45

If a Credit or Charge Card agreement is amended, the Card Issuer must, at least 30 Calendar Days before the amendment takes effect, disclose to the Cardholder, any changes to the agreement, except changes to the following:

a. An extension to the Grace Period.
b. A decrease in fees and charges.
c. A change concerning information about any optional service in relation to the Credit or Charge Card Agreement.

المادة 45

إذا تم تعديل اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري، فعلى الجهة المُصدرة أن تقوم خطياً وخلال فترة لا تقل عن 30 يوماً تقويميًا قبل أن يُصبح التعديل نافذاً بالإفصاح لحامل البطاقة عن أي تغييرات في بنود الاتفاقية باستثناء التغييرات المُرتبطة بالآتي:

أ) تمديد مهلة السماح.
ب) تخفيض في رسوم غير العمولة أو رسوم التخلف عن السداد.
ج) تغيير يتعلق بمعلومات حول أي خدمة اختيارية مرتبطة باتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري.

ARTICLE 46

The Card Issuer shall mail or deliver to the Cardholder, the monthly account statement at least three weeks prior to due date. Where the Cardholders agree to receive their monthly statement by electronic channel, the Card Issuers may not send the physical statements. The Card Issuer that fails to satisfy such requirement shall forfeit the right to collect any additional fees as a result of such failure.

المادة 46

ينبغي على الجهة المُصدرة أن تُرسل لحامل البطاقة كشف الحساب الشهري بالبريد أو بأي وسيلة مُراسلات مضمونة قبل ثلاثة أسابيع على الأقل من تاريخ الاستحقاق، ويحق للجهة المُصدرة عدم إرسال كشوف حساب ورقية إذا وافق حامل البطاقة على استلامها إلكترونية. ولا يحق للجهة المُصدرة فرض رسوم اضافية في حال عدم استيفاء هذا الشرط.

ARTICLE 47

A Card Issuer should include specific warning statements in all Agreements, terms and conditions, application forms and Advertisements, in red colors stating clearly the potential consequences for the Cardholder in;

a) Not meeting the Credit or Charge Card conditions as confirmed in the Agreement.
b) Only making the minimum repayments each month.

المادة 47

ينبغي على الجهة المُصدرة تضمين بيانات تحذيرية في جميع الاتفاقيات والشروط والأحكام، ونماذج الطلب والإعلانات بالخط الأحمر توضح النتائج المُترتبة على حامل البطاقة في حال الآتي:

أ) عدم الوفاء بشروط بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري على النحو المتفق عليه في الاتفاقية.
ب) سداد المبلغ الأدنى المُستحق كُل شهر.

Regular account statements

كشوف الحسابات المنتظمة

ARTICLE 48

المادة 48

A Card Issuer must provide Cardholders with regular monthly statements that contain the following information:

ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة إرسال كشف حساب شهري (باللغة العربية أو الإنجليزية بناءً على طلب حامل البطاقة) يحتوي البيانات التالية على الأقل:

a. Details of Credit Limit: includes approved Credit limit, available and outstanding balances.

أ) تفاصيل الحد الائتماني: حد الائتمان المعتمد، والأرصدة المتوفرة والقائمة.

b. Previous balance: The outstanding account balance at the beginning of the account statement cycle.

ب) الرصيد السابق: رصيد الحساب القائم في بداية دورة كشف الحساب.

c. Purchases or Advances: Identification of transaction and its merchant description including the date of transaction and the transaction amount in Saudi Riyal or its equivalent if it's in foreign currency.

ج) مُشتريات أو سحوبات نقدية: تحديد نوع العملية وبيانات التاجر بما في ذلك تاريخ العملية ومبلغ العملية بالريال أو بما يُعادل الريال إذا كانت العملية بعملة أجنبية.

d. Details of fees or term cost charged to the account, and the dates when those amounts were posted to the account, including fees for 'Optional Features' purchased by the Cardholder.

د) تفاصيل العمولة أو الربح المقيد على الحساب، وتواريخ اضافة تلك المبالغ على الحساب، بما في ذلك عمولات "الميزات الاختيارية" التي طلبها حامل البطاقة.

e. The amount that the Cardholder must pay, on or before a specified due date.

هـ) المبلغ الذي ينبغي أن يدفعه حامل البطاقة، في تاريخ استحقاق محدد أو قبله.

f. The total sum for payments and the total sum for purchases, total sum for Credit advances and total sum for fees.

و) مجموع المدفوعات ومجموع المُشتريات، والسلف الائتمانية ورسوم العمولة واجمالي مبلغ الرسوم.

g. Any payments charged or refunds to the account during the account statement cycle, including the amount and the date of payment and or refund.

ز) مدفوعات ومبالغ معادة: أي مدفوعات تم استيفاؤها أو مبالغ دائنة مقيدة للحساب خلال دورة كشف الحساب، بما في ذلك مقدار وتاريخ المبلغ المدفوع أو المعاد.

h. If the term cost has changed during the account statement cycle, each periodic rate used to calculate the term cost and the value of balances to which it will be applied shall be disclosed. If different periodic rates were used for different types of transactions, the types of transactions to which such rates are applied shall be disclosed.

ح) مُعدلات عمولة أو ربح دورية: إذا تغير معدل العمولة خلال دورة كشف الحساب، ينبغي الإفصاح عن كل معدل دوري يستخدم لحساب رسوم العمولة وقيمة الأرصدة التي ستطبق عليها. وإذا استخدمت معدلات دورية مختلفة لأنواع مختلفة من العمليات، ينبغي الإفصاح عن أنواع العمليات التي طبقت عليها هذه المعدلات.

i. The amount of the balance to which a periodic rate was applied. The manner in which the balance was determined shall be disclosed.

ط) الرصيد الذي يُحسب عليه أي رسوم او أرباح مُطبقة: مبلغ الرصيد الذي طبق عليه مُعدل عمولة دوري. وينبغي الإفصاح عن الطريقة التي حُدد بها الرصيد.

j. The closing date of the account statement cycle on which the balance becomes due and outstanding.

ي) تاريخ إغلاق دورة كشف الحساب: تاريخ إغلاق دورة كشف الحساب الذي يصبح فيه الرصيد مستحقًا وقائماً.

k. The date on which the new outstanding balance of the Credit or Charge Card must be paid fully or partially to avoid term cost and any applicable penalty charges.

ك) تاريخ استحقاق الدفع: التاريخ الذي ينبغي أن يدفع فيه الرصيد القائم الجديد لبطاقات الائتمان أو بطاقات الحسم الشهري كاملاً أو جزئياً لتجنب رسوم عمولة أو ربح وأي رسوم جزائية.

l. The address or telephone number to be used for notification of account statement errors or any other enquiries that a Cardholder may have on the account statement.

ل) عنوان للإشعار بأخطاء كشف الحساب: العنوان أو رقم الهاتف الذي يُستخدم للإشعار بأخطاء كشف الحساب أو أي استعلامات أخرى يمكن أن تكون لدى حامل البطاقة حول كشف الحساب.

m. The time period allowed to the Cardholder to verify the accuracy of transactions as annotated in the account statement after which the account statement is binding. This period shall not be less than 30 Calendar days as of the date of sending the statement.

م) الفترة الزمنية المسموحة لحامل البطاقة ليتحقق من دقة العمليات المُسجلة في كشف الحساب والتي بعدها يكون كشف الحساب مُلزماً. وينبغي ألا تقل هذه الفترة عن 30 يوماً تقويمياً اعتباراً من تاريخ إرسال كشف الحساب.

Disclosure of fees, commissions and charges

الإفصاح عن الأتعاب والعمولات والرسوم

ARTICLE 49

Details of foreign currency transactions, including conversion rate, fees and all charges levied on the foreign currency transaction, must be displayed on the transaction record in the Cardholder's monthly statement, in the manner stipulated by SAMA.

المادة 49

ينبغي إيضاح تفاصيل العمليات المُنفذة بعملات أجنبية في كشف الحساب الشهري للبطاقة، بما في ذلك سعر الصرف المُستخدم والعمولات والرسوم المفروضة وذلك بالطريقة التي تحددها المؤسسة.

ARTICLE 50

If a Card Issuer offers to defer or skip a payment under a Credit or Charge Card Agreement, the Card Issuer must, with the offer, disclose in a prominent manner whether term cost will continue to accrue or if any additional charges will accrue during any period covered by the offer, if the offer is accepted.

المادة 50

إذا عرضت الجهة المُصدرة تأجيل سداد او تخطي دفعة مُستحقة لبطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري بموجب اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري، فعلى الجهة المُصدرة الافصاح بشكل واضح عمّا إذا كانت العمولة سوف تستمر بالتراكم خلال أي فترة يشملها العرض إن كان مقبولاً.

ARTICLE 51

The Card Issuer is required to promptly advise its Cardholders of any changes in their Credit or Charge Cards agreement by giving them at least 30 Calendar Days prior notice advance notice.

المادة 51

يتعين على الجهة المُصدرة للبطاقة إشعار حاملي البطاقات فوراً بأي تعديلات و/أو تغييرات متوقعة في اتفاقية بطاقات الائتمان او بطاقات الحسم الشهري، مُقدماً قبل 30 يوماً على الأقل من التغيير.

SECTION SIX

القسم السادس

CARDHOLDER DEALING

تعاملات حامل البطاقة

General

عام

ARTICLE 52

The Saudi Riyal shall be used as a basis for calculating all transactions and charges of Credit and Charge Cards, and it shall be used in all disclosures of monetary values for cards issued and or denominated in Saudi Riyal. For cards issued in currencies other than the Saudi Riyal, the basis for calculation will be their respective currency of issuance.

المادة 52

ينبغي استخدام الريال السعودي كأساس لحساب جميع عمليات ورسوم بطاقات الائتمان والحسم الشهري. وينبغي استخدامه في جميع عمليات الإفصاح عن القيم النقدية للبطاقات المصدرة بالريال السعودي و/أو المقومة بالريال السعودي. أما بالنسبة للبطاقات المصدرة بعملات غير الريال السعودي، يكون أساس الحساب عملاتها التي أصدرت فيها.

ARTICLE 53

A Cardholder may terminate the relevant Credit or Charge Card Agreement if they do not agree to any amendment, change or modification by notifying the Card Issuer of their desire to terminate the Credit or Charge Card Agreement within 14 calendar Days after their receipt and after paying the outstanding amount. The aforementioned notice from the Card Issuer should advise Cardholders of their entitlement to a 14 calendar Days termination period.

المادة 53

يحق لحامل البطاقة إنهاء اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري إذا لم يوافق على التعديلات أو التغييرات وذلك بإخطار الجهة المُصدرة برغبته في إنهاء الاتفاقية خلال (14) يوم من استلامه لإشعار التغيير بواسطة وسيلة اتصال مضمونة. مع مراعاة تسوية جميع الأرصدة القائمة في حساب البطاقة، وينبغي أن يوضح في الإشعار أحقية حامل البطاقة بإنهاء الاتفاقية خلال (14) يوم.

ARTICLE 54

The Cardholder is required to keep the Card Issuer's records updated with their latest address and to immediately notify the Card Issuer of any change in their contact details. Failure to provide this information will release the Card Issuer from any liabilities and obligations under Article 56.

المادة 54

ينبغي على حامل البطاقة تزويد الجهة المُصدرة للبطاقة بمعلوماته المُحدثة وبيانات عنوانه وسرعة إشعار الجهة المُصدرة عن طريق وسيلة اتصال موثقة بأي تغيير في تفاصيل معلومات الاتصال به. وفي حال عدم الايفاء بهذا المتطلب وتوفير المعلومات المطلوبة، فإن الجهة المصدرة للبطاقة لا تتحمل الالتزامات الواردة في المادة 56.

ARTICLE 55

A Card Issuer may allow its Cardholder or a Designated Individual to process a Cash Advance using their Credit or Charge Cards up to a maximum of 30% of their Credit limit. ATM cash withdrawals are subject to limits that pertain in the jurisdiction where the Cardholder is making the cash withdrawal.

المادة 55

يحق للجهة المُصدرة أن تسمح لحامل البطاقة بالسحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان او بطاقة الحسم الشهري بحد أقصى نسبته 30% من حد البطاقة الائتماني، مع مراعاة الحد الأقصى للسحب اليومي عن طريق أجهزة الصراف الآلي حسب انظمة المكان الموجود فيه جهاز الصراف المستخدم.

ARTICLE 56

Card Issuers should be advised to incorporate in their Credit or Charge Card agreements a clause which specifies that within 10 days of receiving a Credit or Charge Card, the Cardholder has the right to cancel it free of change and the Card Issuer will not claim any fee unless the Cardholder has activated the Card.

المادة 56

ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة أن تُضمّن اتفاقية بطاقة الائتمان وبطاقة الحسم الشهري ما ينص على أحقية حامل البطاقة إلغاء الاتفاقية خلال 10 أيام من استلام بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري ولا يحق للجهة مُصدرة البطاقة مُطالبته بأي رسم أو عمولة خلال هذه الفترة ما لم يقوم بتنشيط البطاقة.

ARTICLE 57

The Card Issuer must, upon the approval of the Cardholder, register the Cardholder's credit information with a Licensed Credit Information Bureau in accordance with the relevant laws, regulations and instructions. Such information shall be updated throughout the period of dealing with the Cardholder.

المادة 57

ينبغي على الجهة المُصدرة وبعد موافقة حامل البطاقة، تسجيل بيانات البطاقة لدى شركة المعلومات الائتمانية المُرخصة وبما يتماشى مع الانظمة والتعليمات ذات العلاقة وتحديث معلومات البطاقة بصفة دورية خلال فترة التعامل مع حامل البطاقة.

ARTICLE 58

Card Issuers must issue regular SMS, email and other electronic communication awareness messages regarding paying the outstanding amount in time and the actions that a Cardholder needs to take in case of fraudulent transactions and a lost/stolen card with contact details.

المادة 58

ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة العمل بشكل منتظم على توعية حاملي البطاقات من خلال استخدام رسائل قصيرة والبريد الإلكتروني والوسائل الإلكترونية الأخرى لإرسال رسائل توعوية يكون من ضمنها أهمية سداد المبلغ القائم دون تأخير، الإجراءات التي ينبغي على حامل البطاقة القيام بها في حال العمليات الاحتيالية وعند فقدان البطاقة أو سرقتها، إضافة إلى تفاصيل الاتصال.

ARTICLE 59

Card Issuers are expected to have appropriate anti-fraud and monitoring systems and procedures in place to protect itself and its Cardholders. At a minimum, Card Issuers must have systems to detect unusual transactions or account behavior and must proactively contact Cardholders to verify any suspicious transactions.

المادة 59

على الجهة المُصدرة للبطاقة وضع الأنظمة والإجراءات الكافية لمراقبة ومكافحة عمليات الاحتيال بهدف حماية نفسها وحاملي البطاقات. وكحد أدنى، ينبغي أن يكون لدى الجهة أنظمة لكشف العمليات غير العادية أو السلوك غير العادي للحساب وينبغي أن تتواصل مُسبقاً مع حاملي البطاقات للتحقق من أي عمليات مشبوهة.

ARTICLE 60

A Card Issuer should emphasise to merchant customers that they cannot pass on or impose any additional fees or charges (merchant service charge) when Cardholders use a Credit or Charge card for payment of goods or services in their stores. The Card Issuer responsible for accepting the merchant's deposits should ensure the amounts deposited are aligned with the merchants' business. A Card Issuer should facilitate training of merchants' staff on the use of POS devices and provide them with the required rules and regulations to be followed.

المادة 60

ينبغي على الجهات المُصدرة للبطاقات التأكيد على عملائها التجار عدم تمرير/ فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان و/أو بطاقات الحسم عند استخدامها في محلاتهم التجارية، وعليها مسئولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملائمتها لطبيعة نشاطه وتدريب العاملين في المحلات التجارية على استخدام أجهزة نقاط البيع وتزويدهم بالضوابط التشغيلية المطلوب الالتزام بها.

ARTICLE 61

A Card Issuer engaging in Outsourcing of any component of its Credit or Charge Card business (including marketing for new cards and or collection of dues etc.) shall comply with SAMA's 'Rules on Outsourcing'.

المادة 61

على الجهة المُصدرة للبطاقة التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه الضوابط وأنها تعمل لما فيه مصلحة حاملي البطاقات وتتحمل مسئولية حمايتهم، فمقدمي الخدمات المالية هم المسئولين عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن الجهات المُصدرة للبطاقات وحاملي البطاقات وفقاً لما ورد في تعليمات الإسناد الصادرة من المؤسسة.

ARTICLE 62

Each monthly statement must include an illustrative information in red colors showing :

a. How long it will take the Cardholder to pay off the amount of SAR 7000 or actual statement balance using the minimum repayment amount only.
b. The Term Cost to the Cardholder as a result of paying only the minimum amount due.

المادة 62

ينبغي أن يتضمن كل كشف حساب شهري مثال توضيحي باللون الأحمر يشمل المعلومات الآتية:

أ) الفترة الزمنية التي يحتاجها حامل البطاقة لسداد مبلغ 7000 ريال أو رصيد كشف الحساب الفعلي في حال سداده للحد الأدنى الشهري فقط من اجمالي هذا المبلغ.

ب) اجمالي المبلغ مع التكلفة الذي سيقوم بدفعه حامل البطاقة عند نهاية الفترة نتيجة اختياره سداد الحد الادنى المُستحق.

ARTICLE 63

Card Issuers must issue an SMS message to Cardholders:

(a) Advising when a debit transaction has been authorized, showing the merchant name, date and amount of the debit transaction, updated balance of the account and the credit limit available after the transaction amount has been posted to the account.
(b) Advising when a credit transaction has been processed, showing the payer name, date and amount of the credit transaction, the updated balance of the account and the credit limit available after the transaction amount has been posted to the account.
(c) Release of pre-authorizations transactions.

المادة 63

ينبغي على الجهة المُصدرة ارسال رسائل الكترونية قصيرة لحامل البطاقة في الحالات الآتية:

أ) عند اجراء عمليات مدينة بحيث يتم ايضاح اسم التاجر، تاريخ ومبلغ عملية الخصم، الرصيد المتوفر بالبطاقة بعد تسجيل عملية الخصم.

ب) عند اجراء عمليات دائنة على حساب البطاقة بحيث يتم ايضاح اسم المودع، تاريخ ومبلغ العملية الدائنة، الرصيد المتوفر بالبطاقة بعد اضافة المبلغ المودع في حساب البطاقة.

ج) رفع الحجز عن مبالغ العمليات المرافق عليها مُسبقاً.

ARTICLE 64

A Card Issuer must inform Cardholders about outstanding transactions and request payment within a maximum of 90 days from the original date of the transaction. After that, the Card Issuers can only debit a Cardholder's account for payment after obtaining documented approval from the Cardholder.

المادة 64

ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة اشعار حامل البطاقة بمبالغ العمليات المُستحقة عليه ومطالبته بالسداد خلال 90 يوم من تاريخ تنفيذ العملية كحد أقصى، ولا يحق لها الخصم من حساب حامل البطاقة بعد هذه الفترة إلا بعد الحصول على موافقة حامل البطاقة المُسبقة والموثقة.

ARTICLE 65

A Card Issuer is required to implement a clearly defined Code of Conduct for employees engaged in Cards business including sales and marketing of Credit and Charge Card products and follow-up and collection of impaired and delinquent Credit Card and Charge Card Accounts. A Card Issuer must provide those employees with a copy of the Code of Conduct and obtain their acknowledgement of receipt. The Code of Conduct must prohibit the following:

a. Any contact with neighbors, relatives, colleagues or friends of the defaulting Cardholder for the purpose of requesting or conveying information on the solvency of the Cardholder.
b. Any communications (verbal or written) to the Cardholder conveying incorrect information on the consequence of defaulting on their obligations to the Card Issuer.
c. Unauthorized repossession of the pledged collateral excluding cash collateral without judicial proceedings or the specific consent of the Cardholder.
d. Communicating with the defaulting Cardholder using envelopes tagged with inscriptions identifying contents as containing debt collection information.
e. Any breach of confidentiality of Cardholder information, conflict of interest and breach of ethical values.

المادة 65

ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة وضع سياسة مكتوبة وواضحة بشأن قواعد سلوك الموظفين العاملين في مجال البطاقات، بما في ذلك، عمليات بيع وتسويق منتجات بطاقات الائتمان والحسم الشهري ومتابعة وتحصيل حساباتها المتعثرة والمتأخرة. وينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة تزويد الموظفين بنسخة منها والتأكد من اطلاعهم عليها. وينبغي أن تمنع قواعد السلوك ما يلي:

أ) أي اتصال مع جيران حامل البطاقة المُتعثر في السداد أو مع أقربائه أو زملائه أو أصدقائه بشأن طلب معلومات حول ملاءة حامل البطاقة.
ب) أي اتصالات (شفهية أو مكتوبة) مع حامل البطاقة تتضمن معلومات خاطئة بشأن نتائج التعثر في سداد التزاماته تجاه الجهة المُصدرة للبطاقة.
ج) إعادة الحيازة غير المشروعة للضمان المرهون باستثناء الضمان النقدي دون القيام بإجراءات قضائية أو موافقة حامل البطاقة تحديداً.
د) التواصل مع حامل البطاقة المُتعثر في السداد باستخدام مظاريف يمكن الاستدلال على محتوياتها بأنها معلومات تحصيل دين.
هـ) أي إخلال بسرية معلومات حامل البطاقة وحالات تضارب المصالح وعدم الالتزام بالقيم الأخلاقية.

ARTICLE 66

Card Issuers are prohibited from increasing the Term Cost on an existing outstanding balance as a result of delinquency or default.

المادة 66

لا يحق للجهات المُصدرة للبطاقات زيادة كلفة الأجل على الرصيد القائم بسبب التأخر في السداد أو التعثر.

ARTICLE 67

Credit and/or Charge Card outstanding amount must be due on the same date each month and payments received up to and including midnight on the due date must be treated as timely. Card Issuers cannot charge a late payment fee unless Cardholders are given at least 21 days to pay their due amount.

المادة 67

تاريخ سداد المبالغ المُستحقة على بطاقات الائتمان و/أو الحسم الشهري ينبغي أن يكون في نفس التاريخ من كل شهر، وينبغي مُعاملة المبالغ المدفوعة حتى منتصف الليل من تاريخ الاستحقاق على أنها سددت دون تأخير. ولا يحق للجهات المصدرة للبطاقات فرض رسوم سداد متأخر إلا بعد منح حامل البطاقة فترة سماح مُدتها 21 يوم على الأقل لسداد المبالغ المُستحقة.

ARTICLE 68

Late payment fees must be reasonable in proportion to the violation of the account terms in question and must not exceed SAR100. The amount of the late payment fee cannot exceed the outstanding amount.

المادة 68

ينبغي ألا تتجاوز رسوم السداد المتأخر مبلغ 100 ريال سعودي، على ان لا تتجاوز الرسوم المبلغ القائم المُستحق.

ARTICLE 69

Card Issuers are prohibited from allowing a cardholder to exceed the approved credit limit and paying an 'over-the-limit-fee and any decision to allow the balance to exceed the authorized credit limit is based on the Card Issuer's risk assessment.

المادة 69

لا يحق للجهات المُصدرة للبطاقات السماح لحامل البطاقة تجاوز حد البطاقة الائتماني واستقطاع رسم تجاوز الحد الائتماني المسموح به، وأي قرار تتخذه الجهة المُصدرة بالسماح لحامل البطاقة تجاوز حد البطاقة فينبغي أن يكون مبني على تقييم الجهة المُصدرة للمخاطر.

ARTICLE 70

Cash Advance fees must not exceed:

- SAR75 for Cash Advance transaction up to SAR 5000.
- 3% of transaction amount over SAR 5000, and subject to a maximum of SAR 300.

المادة 70

ينبغي ألا تتجاوز رسوم السحب النقدي:

- 75 ريال سعودي لكل عملية سحب نقدي بمبلغ 5000 ريال سعودي وأقل.
- 3% من مبلغ العملية لكل عملية تتجاوز 5000 ريال سعودي، وبحد أقصى 300 ريال سعودي.

ARTICLE 71

Card issuers are prohibited from imposing any fees for transfer transactions between Cardholder's current account and the Cardholder's Credit or Charge Card account at the same bank.

المادة 71

لا يحق للجهات المُصدرة للبطاقات احتساب رسوم على عمليات التحويل بين حساب حامل البطاقة الجاري وحساب بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري في نفس البنك.

ARTICLE 72

Card issuers must immediately credit transfers between their Cardholder's current account at their bank and the Cardholder's Credit or Charge Card that has been issued by them.

المادة 72

ينبغي على جهة اصدار البطاقة ايداع المبالغ المُحولة بين حساب حامل البطاقة الجاري وحساب بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري في نفس تاريخ عملية التحويل.

ARTICLE 73

Card issuers must send a notification to Cardholders, one month before expiry of reward points, and repeat one week before expiry date, advising the Cardholder of the number of points due to expire and the expiry date.

المادة 73

ينبغي على جهة اصدار البطاقة اشعار حامل البطاقة عن نقاط المكافآت قبل شهر من نهاية تاريخ صلاحيتها واعادة اشعاره مرة اخرى قبل اسبوع من نهاية هذا التاريخ وذلك عن طريق ارسال رسائل قصيرة باستخدام وسائل اتصال مضمونة.

SECTION SEVEN

DISPUTED TRANSACTIONS

القسم السابع

العمليات المتنازع عليها

Account error/disputed transaction

عملية في كشف الحساب خاطئة/متنازع عليها

ARTICLE 74

The term "account statement error/disputed transaction" shall represent any transaction posted to the Cardholder's Credit or Charge Card account, resulting in an error in the overall balance. Account statement errors shall include the following:

a. An Unauthorized use transaction that is not made by the Cardholder or person authorized by the Cardholder.

b. A transaction on which the Cardholder requests additional clarification including documented evidence.

c. Failure by the Card Issuer to properly credit a payment or any other amount deposited in the Cardholder's account.

d. Accounting error made by the Card Issuer, so that a charge would be lower or higher than it should be including the imposition of fees or term cost that are not in accordance with the terms and the agreement in force.

e. The Card Issuer's failure to deliver a monthly account statement to the Cardholder's address on record.

f. Any other errors relate to Cardholder transactions.

المادة 74

تمثل عبارة "خطأ/نزاع حول كشف الحساب" أي عملية تُقيد على حساب بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري ينتج عنها خطأ في الرصيد العام. وتشمل أخطاء كشف الحساب الآتي:

أ) عملية استخدام غير مفوضة ليست منفذة من قبل حامل البطاقة أو الشخص المخول بذلك.

ب) عملية يطلب حامل البطاقة توضيح إضافي لها وتشمل مُستندات موثقة.

ج) عدم قيام الجهة المُصدرة للبطاقة بإضافة مبلغ عملية دائنة أو مبلغ آخر مودع في حساب حامل البطاقة.

د) خطأ حسابي قامت به الجهة المُصدرة للبطاقة، بحيث تكون الرسوم أقل أو أعلى من المُستحق، ويشمل ذلك فرض أتعاب أو رسوم غرامة لا تتماشى مع الأحكام والاتفاقية.

هـ) عدم قيام الجهة المُصدرة للبطاقة بإرسال كشف حساب شهري بالبريد أو توصيله بأي وسيلة مضمونة إلى العنوان المُسجل لحامل البطاقة.

و) أي أخطاء أخرى مُرتبطة بتعاملات حامل البطاقة.

ARTICLE 75

The term "notice of account statement error/disputed transaction" means a notification given by a Cardholder to the Card Issuer, using the contact information as included within the said account statement or other information supplied by the Card Issuer, and it must meet the following requirements:

a. It must be received by the Card Issuer no later than 30 Calendar Days after the Cardholder had mailed or delivered the first account statement which contains the account statement error.

المادة 75

يعني إشعار "خطأ/نزاع حول كشف الحساب" إشعار خطي يقدمه حامل البطاقة مُستخدماً معلومات الاتصال الخاصة بالجهة المُصدرة للبطاقة كما هي مدونة في كشف الحساب أو مواد المعلومات الأخرى التي تقدمها الجهة المُصدرة للبطاقة، وينبغي أن يفي الإشعار بالمعايير التالية:

أ) ينبغي ان تتلقى الجهة المُصدرة الإشعار في موعد لا يتجاوز 30 يوماً تقويمياً من قيام الجهة المُصدرة بإرسال كشف الحساب الأول الذي يحتوي على "خطأ كشف الحساب" بريدياً او توصيله بأي وسيلة مضمونة.

b. The notice shall enable the Card Issuer to identify the Cardholder's name and account number, and indicate, to the extent possible, the Cardholder's reasons for believing that an account statement error exists, the nature of such error, the transaction details including posting date and amount related to the error.

ب) ينبغي أن يمكن الإشعار الجهة المُصدرة للبطاقات من تحديد اسم ورقم حساب حامل البطاقة، وبيان – بالقدر الممكن – يوضح أسباب اعتقاد حامل البطاقة بوجود "خطأ في كشف الحساب"، وطبيعة هذا الخطأ، وتفاصيل العملية بما في ذلك التاريخ والمبلغ المتعلق بالخطأ.

c. If the card holder is proven to having being engaged in any fraud behaviors relating to the disputed transactions, and if the card holder refuses to provide relevant necessary materials for the investigation of the disputed transaction, the Card Issuer shall have no liability for the disputed transactions

ج) لا تتحمل الجهة المصدرة للبطاقة أي مسئولية حيال العمليات المُتنازع عليها إذ اثبت حامل البطاقة وجود احتيال ورفض توفير المستندات ذات الصلة.

d. If an unauthorized transaction or fraud occurs after the Cardholder has notified the Card Issuer by telephone of the loss or theft of the card, then the Card Issuer will bear the responsibility for the amount of the unauthorized transaction or fraud.

د) تتحمل الجهة المصدرة للبطاقة مسئولية العمليات أو الاحتيال بعد ابلاغ حامل البطاقة للجهة المصدرة عن طريق الهاتف المصرفي بفقدان او سرقة البطاقة.

ARTICLE 76

المادة 76

The Cardholder's liability for Unauthorized use of the Credit or Charge card shall be limited by the following:

مسئولية حامل البطاقة في حال الاستخدام غير النظامي لبطاقة الائتمان أو الحسم الشهري مُحددة حسب الآتي:

1. In an Unauthorized use of the Credit or Charge card on account of its Loss or Theft, the maximum liability of the Cardholder prior to the Cardholder reporting the Loss or Theft to the Issuer shall not exceed the available credit limit or the amount of unauthorized transactions posted to their account, whichever is lower at the time of such Loss or Theft.

1. في حال سرقة أو فقدان البطاقة، فإن مسئولية حاملها ينبغي ألا تتجاوز مبالغ العمليات المُنفذة قبل ابلاغ الجهة المُصدرة بالسرقة أو الفقدان وألا يتجاوز المبلغ حد البطاقة الائتماني أو إجمالي مبلغ العمليات غير النظامية المُسجلة على حساب البطاقة، أيهما أقل.

2. The Cardholder shall not bear any responsibility or cost unless the Card Issuer has provided adequate notice of the Cardholder's maximum potential liability and of means by which the Card Issuer may be notified of loss or theft of the card (such as a telephone number, address,).

2. لا يتحمل حامل البطاقة أي مسئولية أو تكاليف نتيجة هذه العمليات إلا في حال قيام الجهة المُصدرة بتزويد حامل البطاقة بالطرق التي من خلالها يستطيع الابلاغ عن سرقة أو ضياع البطاقة (مثل رقم هاتف، عنوان) وكذلك إيضاح الحدود القصوى المُحتملة لمسئوليته عن هذه العمليات.

3. The Cardholder shall have no liability for any Unauthorized transactions made by the use of the card after reporting its Loss or Theft to the Card Issuer if the following conditions were met:

3. لا يتحمل حامل البطاقة أي مسئولية عن هذه العمليات بعد قيامه بإبلاغ الجهة المُصدرة بفقد أو سرقة البطاقة وذلك في حال توفر الشروط الآتية:

a) The Cardholder has immediately and without delay notified the card issuer by telephone of the loss or theft of the card.

أ) قيام حامل البطاقة دون أي تأخير بإبلاغ الجهة المُصدرة عن طريق الهاتف بفقد أو ضياع البطاقة.

b) The Cardholder shall also be not responsible if the Card Issuer has failed to receive the notification of loss or theft due to negligence or delay on its part.

ب) عدم قيام الجهة المُصدرة باستلام بلاغ فقدان أو سرقة البطاقة نتيجة إهمال او تأخير من قبلها.

c) The Cardholder has exercised vigilant care in safeguarding the card from risk of loss, theft or unauthorized use.

ج) قيام حامل البطاقة باتخاذ إجراءات احترازية لحفظ البطاقة والاهتمام بها من مخاطر السرقة أو الاستخدام غير النظامي.

4. If any dispute is found to be a potential or genuine fraud (e.g. counterfeit, skimmed, etc.,) the full amount of the disputed transaction must be reversed on the card account.

4. في حال كان النزاع متعلق بشبهة احتيال أو احتيال حقيقي (مثل بطاقة مزيفة، نسخ البيانات.... أخرى) فينبغي على الجهة المُصدرة عكس العملية وايداعها في حساب البطاقة.

ARTICLE 77

When informed of the Unauthorized charges by their Cardholders, Card Issuers should ensure appropriate investigations are carried out to determine responsibility and liability. Cardholder are required to provide the necessary information and documentation to assist in the investigations.

المادة 77

في حال قيام حامل البطاقة بالإبلاغ عن عمليات غير نظامية، فينبغي على الجهة المصدرة إجراء التحقيق الضروري لتحديد المسؤوليات والالتزامات. وينبغي على حامل البطاقة تقديم المعلومات والوثائق اللازمة للمساعدة في التحقيقات.

ARTICLE 78

In any action by a Card Issuer to enforce liability for the use of a Credit or Charge Card, the burden of proof is upon the Card Issuer to show that the use was authorized. If the use was unauthorized, then the burden of proof is upon the Card Issuer to show that the conditions of liability for the unauthorized use have been met.

المادة 78

إذا قررت الجهة المُصدرة للبطاقة اتخاذ إجراءات لتحديد مسئولية استخدام بطاقة ائتمان أو حسم شهري، فعليها إثبات أن الاستخدام كان نظامي. وإذا كان الاستخدام غير نظامي، فعلى جهة الإصدار إثبات استيفاء شروط المسؤولية تجاه الاستخدام غير النظامي لبطاقة الائتمان أو الحسم الشهري حسب الشروط الخاصة بالعمليات غير النظامية.

ARTICLE 79

Where a Card Issuer is making refund to a Cardholder account, they must immediately communicate the decision to Cardholder by SMS and refund the due amount.

المادة 79

ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة إحاطة حامل البطاقة فوراً عن طريق ارسال رسائل قصيرة بقرار اعادة المبلغ ومقداره.

ARTICLE 80

In the case of a Cardholder disputing a transaction, Card issuers must freeze any accruing term cost and must not charge out any term cost on the disputed amount.

المادة 80

في حال وجود نزاع مع حامل البطاقة حول عملية معترض عليها، فينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة عدم فرض أي عمولة أو ربح على المبلغ المتنازع عليه.

ARTICLE 81

Card Issuers are required to have systems in place to record and retain Cardholder calls for at least 180 days from the date of recording for verification if required.

المادة 81

ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة استخدام أنظمة لتسجيل مكالمات حاملي البطاقات والاحتفاظ بها لفترة زمنية لا تقل عن 180 يومًا من تاريخ التسجيل لغرض الرجوع لها عند الحاجة.

ARTICLE 82

Card Issuers are required to provide Cardholders with a reference or transaction number at the time of the report of loss, theft or Unauthorized usage.

المادة 82

ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة تزويد حامل البطاقة برقم مرجعي أو رقم العملية موضح فيه تاريخ الإبلاغ عن الفقدان أو السرقة أو الاستخدام غير النظامي للبطاقة.

ARTICLE 83

A Cardholder can raise a chargeback claim by sending an Authenticated Communication to their Card Issuer challenging a debit on their card statement within 30 calendar days of the statement date, on which the debit first appears. Such claim include:

a. Charges the Cardholder did not authorize.
b. Charges for undelivered goods or services.
c. Charges for goods or services different from what was represented or of the wrong quantity.

- Upon receipt of the chargeback claim, the Card Issuer must initiate the chargeback claim within a maximum of one week.

المادة 83

يحق لحامل البطاقة تقديم اعتراض للجهة المُصدرة للبطاقة باستخدام وسيلة اتصال موثقة، مُبديًا اعتراضه على قيد مدين مسجل في كشف حساب بطاقته خلال 30 يومًا تقويميًا من تاريخ الكشف الذي ظهر فيه القيد للمرة الأولى. وتشمل أنواع "أخطاء كشوف الحسابات":

أ) مبالغ عمليات غير مفوضة من قبل حامل البطاقة.
ب) مبالغ عمليات لسلع أو خدمات لم يتم ايصالها لحامل البطاقة.
ج) مبالغ عمليات لسلع أو خدمات غير مُطابقة للمواصفات المطلوبة أو غير مطابقة للكمية المطلوبة.

- على الجهة المُصدرة للبطاقة عند تلقيها اعتراض على مبلغ مخصوم على حساب البطاقة المُباشرة في اجراءات استرداد المبلغ خلال أسبوع كحد أقصى من تاريخ استلامها الاعتراض.

ARTICLE 84

Where a Card Issuer discovers an internal error, or is informed of an error by a Cardholder making a complaint or a claim, then the Card Issuer should refund all other Cardholders who are affected by a similar error. The Card Issuer should issue a notice to all affected Cardholders, advising them of the error and the steps being taken for corrective action, including the amount of the refund to the Cardholders' accounts. This should be completed within 60 Calendar Days of the original error being identified.

المادة 84

في حال اكتشاف الجهة المُصدرة للبطاقة خطأ أو عندما يتم اشعارها من قبل حامل البطاقة مقدم الشكوى بوجود خطأ، فإنه ينبغي على الجهة إعادة المبالغ المخصومة لكافة حاملي البطاقات الآخرين الذين ثبت تأثرهم بخطأ مشابه. وينبغي على مُصدر البطاقة إشعار كافة حاملي البطاقات المُتضررين وإحاطتهم بالإجراءات التصحيحية، بما في ذلك المبالغ المودعة في حساباتهم. على أن يتم إنهاء ذلك خلال 60 يوماً تقويمياً من تاريخ تحديد الخطأ.

SECTION EIGHT

القسم الثامن

DISPUTE RESOLUTION

تسوية المنازعات

ARTICLE 85

Card Issuers must have a comprehensive dispute resolution policy and procedures (also known as complaint handling policy and procedures) and comply with SAMA Regulations for complaint handling departments A copy of the Card Issuer's complaint handling policy and procedures must clearly be on display in all of their branches and on their websites and they must provide a hard copy to a Cardholder if requested.

المادة 85

ينبغي أن يكون لدى الجهات المُصدرة للبطاقات سياسة شاملة لتسوية النزاعات (تعرف أيضًا بسياسة وإجراءات معالجة الشكاوى)، وينبغي على الجهة الالتزام بضوابط معالجة وإنشاء ادارات الشكاوى الصادرة عن المؤسسة. كما ينبغي أن يتم ابراز آلية تقديم الشكاوى في فروع الجهة المُصدرة وفي مواقعها الإلكترونية وأن يتم تزويد حامل البطاقة بنسخة منها في حال طلبه.

ARTICLE 86

The Card Issuer must mail or deliver a response to the Cardholder within 30 Calendar Days of receiving the notice of account statement error/dispute advising the Cardholder of the likely timeframe of resolution of the error/dispute and requesting any additional available information or documentation.

المادة 86

ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة أن تُرسل بالبريد أو بوسيلة الكترونية افادة حامل البطاقة خلال 30 يوماً تقويمياً من تلقي إشعار " خطأ/نزاع كشف الحساب" وأن يتم احاطة حامل البطاقة بالفترة الزمنية المتوقعة لتسوية النزاع والطلب منه أي مُستندات أو معلومات اضافية.

ARTICLE 87

The Credit or Charge Card Issuer shall conduct necessary investigation and comply with the appropriate dispute resolution procedures (as advised to Cardholder) within two complete account statement cycles, but in no case shall be later than 90 Calendar Days as of the date of receiving the notice of "account statement error/disputed transaction. However, on an exceptional basis the Card Issuer is allowed to extend the resolution date up to 180 Calendar Days from the date of receiving notice of "account statement error/disputed transaction" if the Card Issuer confirms and can prove that the account statement error/disputed transaction falls under the purview of and is being pursued in accordance with the rules and Regulations of the relevant 'Card Association' for the Card.

المادة 87

ينبغي على الجهة المُصدرة لبطاقة الائتمان أو الحسم الشهري اجراء التحقيق المطلوب بما يتماشى مع الاجراءات المُناسبة لتسوية النزاع وذلك خلال دورتين كاملتين لكشف الحساب وبما لا يتجاوز فترة 90 يوم من تاريخ استلام الاعتراض. في بعض الحالات الاستثنائية يحق للجهة المُصدرة تمديد فترة تسوية النزاع إلى 180 يوم تقويمي من تاريخ استلام الاعتراض في حال اثبتت الحاجة إلى ذلك وبما يتماشى مع انظمة وتعليمات شركات البطاقات وانظمة الدفع.

ARTICLE 88

If the account statement error/disputed transaction has not been Satisfactorily Resolved, the Cardholder shall not be obliged to pay the portion of the required payment that the Cardholder believes is related to the disputed amount, including term Cost or fees. The Card Issuer may not try to collect any amount, term cost or fees related to the account statement error/disputed transaction until the dispute is resolved, in accordance with the rules and regulations.

المادة 88

إذا لم تتم تسوية "خطأ/نزاع كشف الحساب" بشكل مرض، لن يكون حامل البطاقة مُلزماً بدفع جزء من المبلغ المطلوب الذي يعتقد بأنه يتعلق بالعملية المُعترض عليها ويشمل ذلك العمولة أو أي رسوم أخرى. ولا يحق للجهة المُصدرة تحصيل أي مبلغ، أو عمولة، أو رسوم أخرى تتعلق بخطأ/نزاع كشف الحساب حتى تتم تسوية العملية المُعترض عليها حسب الانظمة والتعليمات.

ARTICLE 89

The Card Issuer shall not make an improper report about the Cardholder's Credit standing, or report that an amount or account is delinquent prior to the error/disputed being Satisfactorily Resolved. The Cardholder is not required to pay the disputed amount or term cost or fees during the error/disputed resolution process in any event, not earlier than 90 calendar days (180 days for exceptions cases) from the date of the notice of account statement error/disputed.

المادة 89

ينبغي ألا تعد الجهة المُصدرة أو تهدد بإعداد تقرير غير صحيح عن الوضع الائتماني لحامل البطاقة، أو تبلغ عن تأخر سداد دفعة أو تسوية حساب قبل أن تتم تسوية الخطأ/النزاع بشكل مرض. وان لا يُطلب من حامل البطاقة دفع المبلغ المعترض عليه أو رسوم أخرى خلال فترة تسوية الخطأ/النزاع في أي حالة، وذلك قبل 90 يوماً (180 يوماً لبعض الحالات المُستثناة) من تاريخ الإشعار بالخطأ/نزاع كشف الحساب.

ARTICLE 90

If the Credit or Charge Card Issuer determines that an account statement error has occurred as stated by the Cardholder, it shall correct the error and pay back any disputed amount and relevant Term Cost and fees debited on the Cardholder's account and deliver a correction notice to the Cardholder.

المادة 90

إذا حددت الجهة المُصدرة أن خطأ كشف الحساب حصل كما افاد حامل البطاقة، فينبغي على الجهة المُصدرة تصحيح الخطأ/النزاع وإعادة أي مبلغ مُعترض عليه وأي رسوم أخرى الى حساب حامل البطاقة، وارسال إشعار بالتصحيح لحامل البطاقة عن طريق وسيلة اتصال مضمونة.

ARTICLE 91

If the Credit or Charge Card Issuer determines that a different account statement error other than the one identified in the Cardholder's notice has occurred, the Card Issuer shall mail or deliver to the Cardholder the card issuer's reasons for believing that a different account statement error has occurred and the reasons for the belief that the error alleged by the Cardholder is incorrect. The issuer shall correct the error and credit the Cardholder's account with the correct amount and relevant term cost and fees in accordance with procedures in force.

المادة 91

إذا قررت الجهة المُصدرة حدوث خطأ في كشف الحساب غير الخطأ المحدد في إشعار حامل البطاقة، ينبغي على الجهة أن ترسل بالبريد أو بأي وسيلة اتصال مضمونة اسباب اعتقادها بحدوث خطأ مُختلف في كشف الحساب وبعدم صحة الخطأ الذي يدعيه حامل البطاقة. وينبغي على الجهة تصحيح الخطأ وقيد المبلغ الصحيح الدائن والعمولة ذات الصلة والرسوم الأخرى في حساب حامل البطاقة وفقاً للإجراءات السارية.

ARTICLE 92

If the Card Issuer determines that no account statement error has occurred, it shall mail or deliver an explanation of the reasons of believing that the error alleged by the Cardholder is incorrect and provide the Cardholder with copies of any documented evidence.

المادة 92

إذا قررت الجهة المُصدرة عدم حدوث خطأ في كشف الحساب، ينبغي عليها أن تُرسل لحامل البطاقة بالبريد او بأي وسيلة اتصال مضمونة تفسيراً لأسباب عدم صحة الخطأ الذي يدعيه حامل البطاقة وتزويده بنسخة من الادلة الموثقة إذا طلب ذلك.

ARTICLE 93

If the Credit or Charge Card Issuer deems that a Cardholder is liable for all or part of the disputed amount and relevant term cost and fees, it must:

a. Notify the Cardholder of the date when payment is due and the portion of the disputed amount and relevant term cost and fees that the Cardholder is liable for.
b. Report to a Licensed Credit Information Bureau that an account or amount is delinquent because the amount due has remained unpaid after the due date given by the Credit or Charge Card Issuer as defined in the terms and conditions of the Cardholder agreement in force, except for any extension or Grace Period provided by the Card Issuer to the Cardholder.

المادة 93

إذا اعتبرت الجهة المُصدرة أن حامل البطاقة مسئول عن كل أو جزء من المبلغ المُتنازع عليه والعمولة ذات الصلة، ينبغي على الجهة المُصدرة:

أ) اشعار حامل البطاقة خطياً بتاريخ استحقاق الدفع وبجزء المبلغ المتنازع عليه والعمولة ذات الصلة والرسوم الأخرى المسئول عنها.
ب) رفع تقرير إلى شركة المعلومات الائتمانية المُرخصة بأن الحساب او المبلغ متأخر السداد، لأن المبلغ المُستحق مازال غير مدفوع بعد تاريخ الاستحقاق المحدد من قبل الجهة المُصدرة كما هو منصوص في أحكام وشروط الاتفاقية.

ANNEX 1
CALCULATION OF THE ANNUAL PERCENTAGE RATE IN CREDIT CARD

Annual Percentage Rate (APR) is the discount rate at which the present value of all payments and installments that are due from the Cardholder, representing the Total Amount Payable by the Cardholder, equals the present value of all payments of the Amount of Credit available to the Cardholder on the date on which the Credit amount or the first payment thereof is available to the Cardholder, in accordance with the following equation:

$$\sum_{d=1}^{m} C_d(1+X)^{-s_d} = \sum_{p=1}^{n} B_p(1+X)^{-t_p}$$

where:

m	is the number of the last payment to be received by the Cardholder
d	is the number of a payment to be received by the Cardholder
C_d	is the amount of payment (d) to be received by the Cardholder
s_d	is the period between the date of the first payment to be received by the Cardholder and the date of each subsequent payment to the Cardholder, expressed in years and fractions of year, therefore $s_1=0$.
n	is the number of the last repayment or payment of charges due on the Cardholder
p	is the number of a repayment or a payment of charges due on the Cardholder
B_p	is the amount of repayment or payment of charges (p) due on the Cardholder
t_p	is the period between the date of the first payment to be received by the Cardholder and the date of each repayment or payment of charges due on the Cardholder, expressed in years and fractions of year
X	is the Annual Percentage Rate (APR)

Assumptions for the calculation of APR

- For the purpose of calculating APR, periods between dates shall be based on a year of 12 equal months or 365 days a year.
- For the purpose of calculating APR, the Total Amount Payable by the Cardholder shall be determined, including all unavoidable costs and fees with the exception of charges and fees payable by the Cardholder as a result of non-compliance with any of his commitments laid down in the Credit Card Agreement.
- The calculation of the APR must be based on the assumption that the Credit Card Agreement will remain valid for the agreed period and that the Card Issuer and the Cardholder will fulfil their obligations under the terms specified in the Credit Card Agreement.
- If the Credit Card Agreement contains clauses allowing variations in the charges contained in the APR but unquantifiable at the time of calculation, the APR shall be calculated on the assumption that the charges will remain fixed at the initial level and will remain applicable until the end of the Credit Card Agreement.
- For the purpose of calculating advertised APR, the following shall be assumed:
  A) If the ceiling of the credit card has not determined, that ceiling shall assumed to be SAR 10,000;
  B) The total amount of credit shall be deemed to be drawn down in full at the start of day 1;

	C) The first year unavoidable fees (e.g. application fee, maintenance fee) shall be determined; D) The credit is provided for a period of one year; and E) The credit will be repaid in full in 12 equal monthly payments
•	If the contract contains clauses allowing different ways of drawdown with different charges or Term Cost, the Total Amount of Credit shall be deemed to be drawn down at the highest charge and term cost applied to the most common mechanism.
•	If there is a fixed timetable for payment received by the Cardholder but the amount of such payment is flexible, the amount of each payment shall be deemed to be the lowest for which the contract provides.
•	If the Credit Card Agreement contains clauses offering charges or term cost for limited period or amount, the term cost and charges shall be deemed to be the highest for the whole duration of the contract.
•	The Annual Percentage Rate must be calculated and expressed in percentage points with a minimum of two basis points, and rounding the following decimal place by one point if that place is greater than or equal to 5.

الملحق 1

حساب معدل النسبة السنوي في بطاقات الائتمان

معدل النسبة السنوي (APR): معدل الحسم الذي تكون فيه القيمة الحالية لجميع الدفعات والأقساط المستحقة على حامل البطاقة (التي تمثل إجمالي المبلغ المستحق على حامل البطاقة) مساوية للقيمة الحالية لجميع دفعات الائتمان المتاحة لحامل البطاقة وذلك في التاريخ الذي يكون فيه مبلغ الائتمان متاحًا لحامل البطاقة، طبقاً للمعادلة التالية:

$$\sum_{d=1}^{m} C_d(1+X)^{-s_d} = \sum_{p=1}^{n} B_p(1+X)^{-t_p}$$

حيث:

m: تمثل رقم الدفعة الأخيرة المقرر استلامها من حامل البطاقة.

d: تمثل رقم الدفعة المقرر استلامها من حامل البطاقة.

Cd: تمثل مبلغ الدفعة (d) المقرر استلامها من حامل البطاقة.

Sd: تمثل الفترة ما بين تاريخ أول دفعة مقرر استلامها من حامل البطاقة وبين تاريخ كل دفعة لاحقة لحامل البطاقة، معبراً عنها بالسنوات وأجزاء السنوات، وبناءً على ذلك فإن S1=0.

n: تمثل رقم آخر عملية سداد أو دفع المبالغ المستحقة على حامل البطاقة.

p: تمثل رقم عملية سداد أو دفع مبالغ مستحقة على حامل البطاقة.

Bp: تمثل مبلغ سداد أو دفع مبالغ (p) المستحقة على حامل البطاقة.

tp: تمثل الفترة فيما بين تاريخ الدفعة الأولى المقرر استلامها من حامل البطاقة وبين تاريخ كل سداد أو دفع رسوم مستحقة على حامل البطاقة، معبراً عنها بالسنوات وأجزاء السنوات.

X: تمثل معدل النسبة السنوي.

افتراضات حساب معدل النسبة السنوي

- لغرض حساب معدل النسبة السنوي، ينبغي أن تحدد الفترات بين التواريخ على أساس سنة مكونة من 12 شهراً متساوية أو 365 يوماً في السنة.
- لغرض حساب معدل النسبة السنوي، ينبغي أن يُحسب إجمالي المبالغ مستحقة الدفع على حامل البطاقة، بما في ذلك جميع التكاليف والرسوم غير الاختيارية وباستثناء الرسوم والغرامات مستحقة الدفع على حامل البطاقة نتيجة عدم وفائه بأي من التزاماته المنصوص عليها في اتفاقية بطاقة الائتمان.
- ينبغي أن يعتمد حساب معدل النسبة السنوي على افتراض أن اتفاقية بطاقة الائتمان سيظل ساريًا طيلة فترة التعاقد وأن جهة إصدار البطاقة وحاملها سيفيان بالتزاماتهما بموجب الأحكام المحددة في اتفاقية بطاقة الائتمان.

• إذا احتوت اتفاقية بطاقة الائتمان على بنود تسمح بالتباين في التكاليف المتضمنة في معدل النسبة السنوي ولكن كميتها غير قابلة للقياس وقت إجراء الحساب، يتم حساب معدل النسبة السنوي على افتراض أن الرسوم ستظل ثابتة في المستوى المبدئي وستظل سارية حتى نهاية اتفاقية بطاقة الائتمان.
• لغرض حساب معدل النسبة السنوي المعلن، ينبغي افتراض التالي: أ) إذا لم يتم تحديد سقف لبطاقة الائتمان، يتم افتراض أن هذا السقف هو 10000 ريال سعودي. ب) يعد إجمالي مبلغ الائتمان مسحوباً بالكامل في بداية اليوم الأول. ج) تُحسب الرسوم السنوية غير الاختيارية (مثل رسوم التقدم بالطلب ورسوم الصيانة وغيرها). د) يمنح الائتمان لفترة سنة. هـ) يسدد الائتمان كاملاً على 12 دفعة شهرية متساوية.
• إذا احتوت اتفاقية على بنود تسمح بأساليب سحب مختلفة بتكلفة أو تكلفة أجل مختلفة، يعد إجمالي مبلغ الائتمان مسحوبًا بأعلى تكلفة وتطبق تكلفة الأجل حسب الآلية الأكثر شيوعاً.
• في حالة وجود جدول زمني ثابت للدفعات المستلمة من حامل البطاقة ولكن مبلغ هذه الدفعات مرن، ينظر لكل دفعة بأنها أدنى دفعة ينص عليها الاتفاقية.
• إذا احتوت اتفاقية بطاقة الائتمان على بنود تتضمن تكاليف أو تكلفة أجل لمدة محدودة أو مبلغ محدود، تعد تكلفة الأجل والتكاليف هي الأعلى قيمة طيلة فترة سريان الاتفاقية.
• يحسب معدل النسبة السنوي ويعبر عنه بنقاط مئوية بحد أدنى يساوي نقطتي أساس، ويتم تقريب الخانة العشرية التالية بنقطة واحدة إذا كانت تلك الخانة تزيد عن أو تساوي 5.

ANNEX 2

Credit Card Issuer Logo			
Credit Card Agreement Synopsis			
Credit card holder information			
Cardholder name		Date of Agreement	
National ID / Iqama / CR		Agreement reference number	
Credit card information			
Credit card limit		APR	
Administration fees		Term cost	
Annual fees		Minimum amount due	
Foreign currency conversion fees		Settlement date	
Other fees		Late payment fee	

The most prominent provisions	
Implications of transactions in foreign currency	
Implications of paying the minimum amount due	
Implications of default	
Implications on cash withdrawals	
Implications of cash transfer	
Credit Card Features	

- You will not pay any additional amount when you pay the full outstanding amount in due date.

* **Disclaimer:** Reviewing this synopsis shall not substitute reviewing the contract, its appendices, and shall not exempt from the obligations stipulated in the contract.

card holder signature	Authorized issuer signature and stamp

Credit card issuer contact information

مُلحق 2

ملخص اتفاقية بطاقة الائتمان

معلومات حامل البطاقة			
اسم حامل البطاقة		تاريخ الإتفاقية	
رقم السجل المدني أو الإقامة أو السجل التجاري		رقم الإتفاقية	

بيانات بطاقة الائتمان			
الحد الائتماني للبطاقة (ريال)		معدل السنة السنوي (APR)	
الرسوم الإدارية (ريال)		كلفة الأجل	
الرسوم السنوية (ريال)		مبلغ الحد الادنى المستحق	
رسوم تحويل العملة الأجنبية		تاريخ التسوية	
رسوم أخرى		رسوم السداد المتأخر	

أبرز أحكام اتفاقية البطاقة الائتمانية	
الآثار المترتبة على العمليات المُنفذة بالعملات الأجنبية	المادة أو البند رقم (....) صفحة رقم (....)
الآثار المترتبة على سداد مبلغ الحد الأدنى للمبلغ المُستحق	المادة أو البند رقم (....) صفحة رقم (....)
الآثار المترتبة نتيجة التعثر في السداد	المادة أو البند رقم (....) صفحة رقم (....)
الآثار المترتبة على السحوبات النقدية	المادة أو البند رقم (....) صفحة رقم (....)
الآثار المترتبة على التحويلات النقدية	المادة أو البند رقم (....) صفحة رقم (....)
مميزات بطاقة الأئتمان	المادة أو البند رقم (....) صفحة رقم (....)

- لا يتم دفع رسوم اضافية في حال سداد كامل المبلغ المُستحق على البطاقة بتاريخ الاستحقاق

*تنويه: الاطلاع على هذا الملخص لا يغني عن قراءة كافة محتويات اتفاقية البطاقة الائتمانية وملحقاته ولا يعفي من الالتزامات الواردة فيه.

توقيع حامل البطاقة بالاطلاع والاستلام	توقيع الشخص المفوض للجهة المُصدرة والختم

معلومات مصدر البطاقة الائتمانية وبيانات الاتصال

ANNEX 3

FX Illustration Box					
Date	**Description**				**Debit**
Dd/mm/yyyy	Merchant name on dd/mm/yyyy				SAR ?
	Original Currency Amount	Currency Conversion Rate	Local Currency Amount	Other Fees/ Charges	
	FX Amount	??	SAR ?	SAR ?	