

حقوقك ومسؤولياتك المصرفية مساعدة على مدار الساعة

مواصلةً لسعيينا الدائم نحو تحقيق أحد أهدافنا الاستراتيجية لأن نصبح البنك الأفضل في خدمة العملاء، وللانطلاق بتجربة عملاء بنك الإمارات دبي الوطني نحو آفاق جديدة من التميز. خصص البنك الرقم الموحد من داخل المملكة (800 754 7777) ومن خارج المملكة (+966 11 282 5566) ليكون خطاً مباشراً بين البنك والعميل ليستعلم عن حقوقه ويحصل على النصائح والإرشادات الائتمانية، ولن يُستخدم هذا الرقم في المبيعات أو أية أغراض أخرى.

الدليل المصرفي للعملاء

من حقك كعميل لبنك الإمارات دبي الوطني معرفة حقوقك المصرفية على أكمل وجه. من هذا المنطلق، حرصنا على الالتزام بمبدأ الشفافية في معاملتنا وخدماتنا المقدمة لك، وعملنا على توفير كافة البيانات والمعلومات التي تحتاج معرفتها للحصول على خدمات بنكية عالية المستوى ومتوافقة مع ضوابط مؤسسة النقد العربي السعودي.

لأننا نلتزم بحماية تعاملاتك البنكية، فإننا نقوم باتباع المبادئ التالية:

- < يحرص البنك على التعامل بنزاهة وصدق في مختلف تعاملاته البنكية معك.
- < يلتزم البنك بالشفافية في كافة تعاملاته، وذلك بتوفير كافة المعلومات ذات الصلة بالمنتجات والخدمات المقدمة لك بألية تسهل وصولك إليها وفهمها.
- < سنعمل في البنك على إشعارك بالمخاطر والفرص المالية التي قد تتعرض لها جراء تعاملك مع أي من منتجاتنا وخدماتنا البنكية قبل شرائك لها.
- < يحرص البنك على العمل بطريقة مهنية لتحقيق المنفعة التي تتطلع إليها مع حماية المصالح المالية الخاصة بك.
- < يقوم البنك برصد وحماية أصولك المالية ضد أي عمليات احتيال محتملة.
- < يشدد البنك على حماية معلوماتك المالية والشخصية مع ضمان عدم إفشائها لأي طرف ثالث.
- < يقوم البنك بتوفير ما يلزم لتسهيل عملية تقدمك بشكوى من خلال الآليات المتاحة والمُعتمدة، وذلك ضمن حدود الوقت الملائم والفعال.
- < يتيح البنك إمكانية البحث والمقارنة أمام المستهلكين فيما بين المنتجات والخدمات البنكية بكل يسر وسهولة.
- < يتحمل البنك كامل مسؤولياته تجاه أفعال الوكلاء المعتمدين لديه.
- < يمتلك البنك سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، ويلتزم بتطبيق هذه السياسة في حال حدوث تضارب في المصالح القائمة فيما بين البنك وطرف ثالث.

مسؤولياتك لحماية حقوقك

- < قبل بدء أي علاقة مع بنك الإمارات دبي الوطني يتوجب عليك معرفة وتفهم مسؤولياتك الناشئة كعميل، وذلك لحماية معاملاتك البنكية.
- < كن صادقاً ودقيقاً إزاء كافة البيانات التي تدلي بها للبنك.
- < عند التقدم بطلب الحصول على منتج ما أو خدمة لدينا تأكد من قراءتك وفهمك لكافة المعلومات المقدّمة لك ومعرفة ما يترتب عليك من مسؤوليات.
- < أطلب من موظفينا في بنك الإمارات دبي الوطني توضيح كل ما هو غير واضح لديك، أو غير متأكد منه من الشروط المتعامل بها.
- < لا تتردد في تقديم شكوى أو تصعيد لخلاف ما إلى مستويات أعلى إن كان ذلك ضرورياً.
- < تأكد من فهمك لكافة الشروط والأحكام المرتبطة بأي منتج أو خدمة لدينا مقدّمة لك.
- < ضع في اعتبارك أن بعض المنتجات والخدمات البنكية قد تتضمن شيئاً من المخاطر المالية التي سنحرص على توضيحها لك.
- < تقدم بطلب المنتجات أو الخدمات الأكثر ملائمة لاحتياجاتك وقدراتك المالية.
- < أبلغنا على وجه السرعة بالعمليات المصرفية التي تتم من دون علمك أو تفويضك.
- < لا تفش بأي حال من الأحوال معلوماتك الشخصية أو البنكية لأي طرف ثالث.
- < لا تتردد في طلب المشورة عند مواجهتك لأي نوع من المصاعب المالية، فنحن في البنك متواجدون لخدمتك في أي وقت.
- < عند مراسلة البنك عبر البريد العادي أو الإلكتروني، استخدم عنوان بريدك العادي أو الإلكتروني الخاص بك فقط لتلافي إطلاع الآخرين على معلوماتك المصرفية.

- < لا توقع على أي مستندات مالية جزئية أو غير مكتملة.
- < إحرص على مراجعة كافة الوثائق قبل توقيعك عليها.
- < احفظ كافة وثائقك البنكية في مكان آمن.

ما الذي يجب أن تعرفه/تلتزم به عند تقديمك لطلب بطاقة ائتمان:

- < نتوقع من عملائنا على الإفصاح عن جميع الالتزامات الائتمانية والحاجة إلى تحديثها طوال فترة التعامل مع البنك.
- < سيتم إدراج هذه الالتزامات في تقريرنا لمصروفاتك الشهرية
- < أجور العمالة المنزلية
- < نفقات التعليم
- < نفقات الرعاية الصحية
- < المرافق ونفقات الوقود
- < نفقات التأمين
- < أي تكاليف / مصاريف / التزامات مستقبلية متوقعة
- < نفقات الغذاء
- < مصاريف الإيجار والخدمات السكنية.

* يجب أن تشمل الالتزامات الائتمانية الشهرية جميع الالتزامات الائتمانية من قبل الدائنين ومؤسسات الإقراض الحكومية المتخصصة وأي التزامات ائتمانية أخرى مثل القروض من أصحاب العمل أو الأصدقاء أو الأقارب أو أي تمويل آخر.

معلومات هامة عن بطاقتك الائتمانية:

من حقك كعميل في بنك الإمارات دبي الوطني معرفة جميع المعلومات المتعلقة ببطاقتك الائتمانية، جميع موظفي بنك الإمارات دبي الوطني المعرفة الكافية للاجابة عن جميع تساؤلاتك في أي وقت إقما عن طريق رقم الرقم الموحد، الموقع الالكتروني، أو عن طريق أي من فروعنا في المملكة.

< **فترة السماح:** هي الفترة التي تبدأ من تاريخ إصدار كشف الحساب إلى تاريخ الاستحقاق حيث يجب على الأقل دفع الحد الأدنى للمبلغ المستحق.

< **معدل الفائدة الشهري:** النسبة المئوية المطبقة إذا لم يدفع حامل البطاقة رصيده المستحق بالكامل بحلول تاريخ استحقاق الدفع. يتم حساب معدل الفائدة الشهري من تاريخ المعاملة إلى تاريخ الدفع أو تاريخ البيا ، أيهما يأتي أولاً.

< **نسبة عبئ المديونية (DBR):** نسبة مئوية تعكس إجمالي التزامات العميل المالية للبنوك والمؤسسات المالية التي سيتم خصمها من دخله الشهري.

< بنك الإمارات دبي الوطني (وفقاً لإرشادات مؤسسة النقد العربي السعودي) وضع حدود للحد الأقصى لنسبة عبئ المديونية لكل عميل. والهدف من ذلك هو ضمان التمويل المسؤول وردع العملاء من الإفراط من الاستفادة

< تشمل هذه الالتزامات المالية بطاقات الائتمان / التمويل الشخصي / تأجير السيارات التمويلي والرهن العقاري، وقد حدد بنك الإمارات دبي الوطني (وفقاً لإرشادات مؤسسة النقد العربي السعودي) الحد الأقصى لنسبة التحمل للعملاء لكل عميل. الهدف من ذلك هو ضمان تطبيق مبادئ التمويل المسؤول وحماية العملاء من أعباء الديون.

< النسب الموضحة في الجدول أدناه هي الحدود القصوى والتي لا يمكن تجاوزها:

الدخل	منتج ائتماني واحد	جميع المنتجات الائتمانية باستثناء القرض العقاري	جميع المنتجات الائتمانية
لغاية 15,000 ريال	33.33%	45%	55%
من 15,000 إلى 25,000 ريال			65%
أكثر من 25,000 ريال		65%	

كشف حساب البطاقة الائتمانية: بيان بطاقة الائتمان عبارة عن ملخص يوضح تفاصيل العميل للبطاقة الائتمانية الخاصة به لفترة الفوترة (30 يوماً) وتحتوي جميع أنواع المعاملات (مشتريات نقاط البيع، السحب النقدي، مشتريات المواقع الإلكترونية ، إلخ.) التي يتم تنفيذها محلياً ودولياً جنباً إلى جنب مع التفاصيل ذات الصلة (أسعار الصرف، الرسوم الثابتة، الرسوم الأخرى) التي تلعب دوراً في حساب إجمالي الحد الائتماني المتاح وإجمالي المبلغ المستحق.

يحتوي بيان بطاقة الائتمان أيضًا على التفاصيل التالية:

< الحد الائتماني: الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكن العميل الاقتراض من البنك

< إجمالي المبالغ المستحقة: هي إجمالي المبالغ التي ينفقها / يستهلكها العميل من الحد الائتماني ويكون مستحقاً لسداده للبنك.

< تاريخ كشف الحساب: هو تاريخ إصدار كشف الحساب الشهري لبطاقتك الائتمانية

< تاريخ الاستحقاق: هو التاريخ الذي يجب فيه دفع الحد الأدنى من المبلغ المستحق

< الحد الأدنى للقيمة المستحقة: هو المبلغ الذي يتعين عليك دفعه لتجنب رسوم الدفع المتأخر وهي 5% من إجمالي المبلغ المستحق أو 100 ريال سعودي (أيهما أعلى). ومع ذلك ، سيتوجب على العميل دفع الفائدة إذا تم دفع الحد الأدنى للمبلغ المستحق فقط.

ما الذي يتوجب عليك القيام به عند استخدام أجهزة الصراف الآلي:

< لا تفصح عن الرقم السري لأي شخص

< لا تكتب الرقم السري أو كلمة المرور على بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان

< قف بالقرب من جهاز الصراف الآلي واستخدم جسمك ويدك كغطاء حماية

< تجنب عملية السحب النقدي في وقت الأوقات المتأخرة والأماكن البعيدة

< لا تقبل المساعدة من أشخاص غرباء خلال استخدامك لجهاز الصراف الآلي، واحذر من الغرباء الذين يطلبون مساعدتك. في حين انشغالك مع أحدهم قد يغافلك الآخر بسرقة بطاقتك وأموالك

< لا تقم بعد النقود أمام جهاز الصراف الآلي

< تأكد دائما من أنك قمت باستلام بطاقتك من الجهاز بعد إتمام العملية

< في حالات فقدان أو سرقة بطاقات الصراف الآلي أو بطاقات الائتمان قم فوراً بإبلاغ خدمة الهاتف المصرفي أو زيارة أقرب فر لتجنب أي عمليات احتيال على بطاقتك

التوعية بحماية كلمة المرور:

< رقمك السري خاصٌ بك لا يستخدمه غيرك

< لا تُفصح عن رقمك السري لأي شخص

< احرص على تغيير رقمك السري باستمرار

< لا يَطُوبُ البنكُ أبداً من عملائه الإفصاح عن أرقامهم السرية

عند استخدامك خدمات البنك الإلكترونية أو الهاتف المصرفي يجب عليك مراعاة التالي:

< البنك لا يقوم أبدا بإرسال رسائل الكترونية تطلب الإفصاح عن معلومات سرية مثل أرقام الحسابات أو الأرقام السرية لبطاقات الصراف الآلي او كلمات السر الخاصة بتسجيل الدخول .

< تأكد دائما أن عنوان المتصفح الخاص بك يبدأ بـ https و تحقق من وجود رمز الأمان الذي يشبه القفل.

< لن يطلب منك أي موظف في البنك الكشف عن كلمة المرور التي تستخدمها للدخول إلى خدمة قنوات البنك الإلكترونية وفي حال طلب أحدهم منك ذلك، فاعلم أنهم لا يمثلون البنك ولا يجب عليك الكشف عن مثل هذه المعلومات تحت أي ظرف وقم بإبلاغ البنك عنه فوراً.

< تجنب الدخول إلى قنوات البنك الإلكترونية من مقاهي الإنترنت أو المكتبات أو الأماكن العامة.

< عنوان موقعنا الإلكتروني الرسمي على شبكة الإنترنت هو " www.emiratesnbd.com.sa " .

لمزيد من المعلومات عن بطاقتك الائتمانية الرجاء زيارة أي من الروابط التالية:

< دليل الأسعار والخدمات للبطاقات الائتمانية:

[/https://www.emiratesnbd.com.sa/en-sa/personal-banking/cards/credit-cards-fees](https://www.emiratesnbd.com.sa/en-sa/personal-banking/cards/credit-cards-fees)

شرح مفصّل عن كيفية حاسبة الفائدة الشهرية لجميع بطاقات البنك الائتمانية:

< مزيد، بلاينيوم، وانفينيت

https://www.emiratesnbd.com.sa/en-sa/assets/Files/ksa_conventional_credit_cards_interest_calculation.pdf

< بلاينيوم بلس

https://www.emiratesnbd.com.sa/en-sa/assets/Files/ksa_platinum_plus_interest_calculation.pdf

الشروط والأحكام للبطاقات الائتمانية

<https://www.emiratesnbd.com.sa/en-sa/assets/Files/KSA-PD-Initial-Disclosure.pdf>

< الأسئلة الشائعة للبطاقات الائتمانية:

[/https://www.emiratesnbd.com.sa/en-sa/personal-banking/cards/credit-card-faqs](https://www.emiratesnbd.com.sa/en-sa/personal-banking/cards/credit-card-faqs)

< كيفية تجنب الاحتيال على بطاقتك الائتمانية:

[/https://www.emiratesnbd.com.sa/en-sa/personal-banking/cards/prevent-fraud-on-your-credit-card](https://www.emiratesnbd.com.sa/en-sa/personal-banking/cards/prevent-fraud-on-your-credit-card)