



بنك الإمارات دبي الوطني  
Emirates NBD

# أسئلة وأجوبة

## قواعد إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان 1447 هـ - 2025 م



بنك الإمارات دبي الوطني  
Emirates NBD

## الأسئلة الشائعة

### إصدار بطاقة الائتمان

السؤال - 1	هل يحق للجهة المصدرة إصدار بطاقة الائتمان دون تلقي طلب من العميل؟
الجواب - 1	لا، لا يحق للجهة المصدرة إصدار بطاقة ائتمان إلا بطلب موثق من العميل.
السؤال - 2	ما هو الإطار الزمني الذي يجب أن تُرسل فيه الجهة المصدرة إشعار قبول أو رفض إصدار بطاقة الائتمان؟
الجواب - 2	على الجهة المصدرة إشعار العميل برسالة نصية خلال (ثلاثة) أيام عمل من قبول أو رفض إصدار بطاقة الائتمان، ويجب أن يتضمن الإشعار بالرفض مبررات ذلك وآلية الاعتراض.
السؤال - 3	هل يحق للجهة المصدرة إعادة إصدار بطاقة الائتمان؟
الجواب - 3	للجهة المصدرة إعادة إصدار بطاقة الائتمان شريطة إشعار العميل برسالة نصية، وتمكين العميل من قبول أو رفض البطاقة المعاد إصدارها، ويعتبر العميل موافقاً على إصدارها إذا لم يُبدِ اعتراضه على ذلك خلال (14) يوم من تاريخ الإشعار أو عند قيامه بتفعيل البطاقة، كما يجب أن تكون البطاقة المعاد إصدارها بنفس الفئة والشروط والأحكام والرسوم والتكاليف الخاصة بالبطاقة الأولى، ويُستثنى من ذلك إذا كان إصدار البطاقة بناء على طلب العميل بترقية أو تخفيض فئة البطاقة.
السؤال - 4	هل يجوز إصدار بطاقة ائتمان إضافية يحملها شخص خلاف العميل؟
الجواب - 4	نعم، يجوز للجهة المصدرة إصدار بطاقة ائتمان إضافية بناء على طلب موثق من العميل، وتكون الجهة المصدرة مسؤولة عن التعرف والتحقق من هوية ومعلومات حامل البطاقة الإضافية، بالإضافة إلى إشعار العميل بأي عمليات تتم عبر هذه البطاقة.
السؤال - 5	هل يجوز للجهة المصدرة إصدار بطاقة ائتمان لمن هم دون سن (الثامنة عشرة) هجرية؟
الجواب - 5	لا، لا يجوز للجهة المصدرة إصدار بطاقة ائتمان للعملاء دون سن (الثامنة عشرة) هجرية، إلا في حال كانت البطاقة إضافية وفق أحكام المادة (السادسة) من القواعد.



بنك الإمارات دبي الوطني  
Emirates NBD

رسوم وتكاليف بطاقة الائتمان

السؤال - 6	في حال تم تعديل الرسوم أو التكاليف أو المزايا الخاصة ببطاقة الائتمان، هل يحق للعميل إلغاء البطاقة، واستعادة الرسوم السنوية بعد حسم رسوم الفترة المستخدمة فيها؟
الجواب - 6	نعم، يحق للعميل إلغاء بطاقة الائتمان واستعادة الرسوم السنوية بعد حسم رسوم الفترة المستخدمة فيها، وذلك خلال (14) يوماً من تاريخ استلامه إشعار التعديل على شروط وأحكام استخدام البطاقة، والتي تشمل الرسوم والتكاليف والمزايا.
السؤال - 7	هل يحق للجهة المصدرة فرض رسوم سداد متأخر إذا قام العميل بسداد الحد الأدنى فقط من المبلغ المستحق خلال فترة السماح؟
الجواب - 7	لا، لا يحق للجهة المصدرة فرض رسوم سداد متأخر طالما قام العميل بالسداد خلال فترة السماح المحددة، حتى وإن اقتصر السداد على الحد الأدنى فقط من المبلغ المستحق.
السؤال - 8	هل يحق للجهة المصدرة احتساب رسوم عمليات شرائية دولية على عمليات السحب النقدي التي تتم خارج المملكة العربية السعودية؟
الجواب - 8	لا، لا يحق للجهة المصدرة احتساب رسوم العمليات الشرائية الدولية على عمليات السحب النقدي خارج المملكة، إذ يُكتفى بالرسوم الخاصة بالعملية (رسوم السحب النقدي).
السؤال - 9	هل يحق للجهة المصدرة زيادة كلفة الأجل المتفق عليها مع العميل نتيجة تأخره في السداد أو التعثر؟
الجواب - 9	لا، لا يحق للجهة المصدرة زيادة كلفة الأجل المتفق عليها مع العميل نتيجة تأخيره في السداد أو التعثر.
السؤال - 10	هل يحق للجهة المصدرة احتساب الرسوم السنوية لبطاقة الائتمان قبل تفعيلها من قبل العميل؟
الجواب - 10	لا، لا يحق للجهة المصدرة احتساب الرسوم السنوية لبطاقة الائتمان إلا بعد تفعيلها من قبل العميل.
السؤال - 11	ما هي العمليات التي يحق للجهة المصدرة أن تستوفي مقابل تنفيذها رسوم العمليات الشرائية الدولية؟
الجواب - 11	عمليات الدفع ببطاقة الائتمان للمتاجر الإلكترونية وعبر أجهزة نقاط البيع في حال تواجد التاجر خارج حدود المملكة العربية السعودية.
السؤال - 12	هل يحق للجهة المصدرة احتساب هامش ربح يومي على عمليات السحب النقدي والتحويل وشحن المحافظ الإلكترونية؟
الجواب - 12	لا، لا يحق للجهة المصدرة احتساب هامش ربح يومي على عمليات السحب النقدي أو التحويل أو شحن المحافظ الإلكترونية، كما نصت القواعد بمنح حامل البطاقة فترة سماح لا تقل عن (25) يوماً من تاريخ إصدار كشف الحساب ولا يسمح خلالها احتساب كلفة أجل أو فرض أي رسوم إضافية.
السؤال - 13	هل تُعامل شركات المدفوعات الرقمية والبنوك الرقمية بالطريقة نفسها من حيث رسوم الشحن؟
الجواب - 13	لا، يوجد اختلاف في طريقة احتساب الرسوم بناء على نوع العملية ويتضح ذلك فيما يلي: 1. شحن المحفظة الإلكترونية باستخدام بطاقة الائتمان (مجاًناً). 2. شحن حساب بنكي رقمي باستخدام بطاقة الائتمان، تعد العملية تحويلاً وليس شحناً وتطبق عليها الرسوم المحددة في القواعد.



بنك الإمارات دبي الوطني  
Emirates NBD

سداد المبلغ المستحق لبطاقة الائتمان

السؤال - 14	ما هي الفترة التي يمكن للعميل خلالها سداد المبلغ المستحق دون فرض أي رسوم أو تكاليف؟
الجواب - 14	يجب أن تمنح الجهة المصدرة العميل فترة سماح لا تقل عن (25) يوماً من إصدار كشف الحساب؛ لسداد المبلغ المستحق وفق ترتيبات السداد المتفق عليها دون فرض أي رسوم أو تكاليف.
السؤال - 15	هل يجوز للجهة المصدرة إلزام العميل بسداد الحد الأدنى فقط من المبلغ المستحق؟
الجواب - 15	يُحظر على الجهة المصدرة إلزام العميل بسداد الحد الأدنى فقط من المبلغ المستحق؛ حيث يجب على الجهة المصدرة إتاحة كافة خيارات السداد للعميل بما في ذلك إتاحة خيار سداد كامل المبلغ المستحق.
كشف حساب بطاقة الائتمان	
السؤال - 16	متى يجب إرسال كشف الحساب الشهري لبطاقة الائتمان؟
الجواب - 16	يجب على الجهة المصدرة تزويد العميل بكشف الحساب الشهري لبطاقة الائتمان قبل (25) يوماً من تاريخ الاستحقاق، ويجب إشعار العميل برسالة نصية بصدوره متضمنة المبلغ المستحق، والحد الأدنى للسداد، وتاريخ الاستحقاق.
السؤال - 17	ما هي المدة التي يُمكن للعميل خلالها الاعتراض على خطأ في كشف الحساب؟
الجواب - 17	يمكن للعميل الاعتراض على كشف الحساب خلال (30) يوماً من تاريخ الإشعار بإصدار كشف الحساب. وعلى الجهة المصدرة توضيح آلية الاعتراض والمهلة المتاحة ضمن كشف الحساب.
السؤال - 18	هل هناك مدة محددة يجب أن تلتزم بها الجهة المصدرة لمعالجة الاعتراض على خطأ في كشف الحساب؟
الجواب - 18	يجب ألا تزيد مدة معالجة الاعتراض عن (90) يوماً من تاريخ اكتمال الاعتراض، وللجهة المصدرة تمديد الفترة إلى (120) يوماً من تاريخ اكتمال الاعتراض في حال الحاجة إلى ذلك، شريطة إشعار العميل.
السؤال - 19	هل يحق للعميل الاعتراض على نتيجة معالجة الجهة المصدرة للاعتراض على كشف الحساب؟
الجواب - 19	يحق للعميل الاعتراض على نتيجة معالجة الجهة المصدرة للاعتراض، وعلى الجهة المصدرة بيان آلية الاعتراض على النتيجة والتصعيد؛ وذلك عند تزويد العميل بنتيجة دراستها للاعتراض.
السؤال - 20	هل يحق للجهة المصدرة مطالبة العميل بمبالغ العمليات المالية المُعتَرَضُ على صحتها قبل الانتهاء من معالجة الاعتراض؟
الجواب - 20	لا، لا يحق للجهة المصدرة مطالبة العميل بمبالغ العمليات المالية المُعتَرَضُ على صحتها إلا بعد ثبوت عدم صحة الاعتراض.



بنك الإمارات دبي الوطني  
Emirates NBD

أخرى

السؤال - 21	هل يجب على الجهة المصدرة إشعار العميل في حال تعديل اتفاقية بطاقة الائتمان؟
الجواب - 21	نعم، يجب على الجهة المصدرة إشعار العميل برسالة نصية قصيرة قبل تغيير شروط وأحكام استخدام بطاقة الائتمان بمدة لا تقل عن (30) يوماً.
السؤال - 22	هل يحق للعميل إلغاء البطاقة الائتمانية قبل حلول موعد الرسوم السنوية دون تحمل أي تكاليف؟
الجواب - 22	نعم، تلتزم الجهة المصدرة لبطاقة الائتمان بإشعار العميل عبر رسالة نصية قصيرة «SMS» قبل موعد استحقاق الرسوم السنوية بمدة لا تقل عن 14 يوماً، ويُتاح للعميل خلال هذه المهلة إلغاء البطاقة دون أن يترتب على ذلك أية رسوم.
السؤال - 23	هل يحق للجهة المصدرة لبطاقة الائتمان تعديل الشروط والأحكام المتعلقة بمزايا العروض الترويجية للبطاقة قبل انتهاء مدتها المحددة؟
الجواب - 23	لا، لا يحق للجهة المصدرة لبطاقة الائتمان إجراء أي تعديل على الشروط والأحكام المتعلقة بمزايا العروض الترويجية ضمن اتفاقية البطاقة قبل انتهاء المدة المحددة لسريان تلك العروض.
السؤال - 24	ما هي التزامات الجهة المصدرة عند تلقي بلاغ العميل بفقدان أو سرقة بطاقة الائتمان أو الاستخدام غير المصرح به؟
الجواب - 24	على الجهة إيقاف بطاقة الائتمان فور تلقي بلاغ العميل عن فقدان البطاقة أو سرقتها أو الاستخدام غير المصرح به، وإشعار العميل بذلك برسالة نصية، مع تزويده برقم مرجعي لمتابعة حالة البلاغ. كما على الجهة المصدرة تعليق مبلغ العملية الناتج عن الاستخدام غير المصرح به، وتحمل الجهة المصدرة المسؤولية عن عمليات بطاقة الائتمان بعد تلقي بلاغ العميل.
السؤال - 25	تشتترط القواعد في عدد من المواضيع استخدام الرسائل النصية القصيرة عند إشعار العميل؛ فماذا لورغب العميل في تلقي الإشعارات عبر قنوات موثوقة أخرى غير الرسائل النصية القصيرة؟
الجواب - 25	تعُد الرسائل النصية القصيرة القناة الأساسية التي يجب على الجهة المصدرة استخدامها لإشعار العميل بالعمليات المالية باستخدام بطاقة الائتمان وبعض الإجراءات المرتبطة بها، ويمكن استخدام قنوات موثوقة إضافية على الرسائل النصية القصيرة، على أن يكون ذلك بناءً على طلب موثق من العميل، وألا يعني ذلك عن الإشعار بالرسائل النصية القصيرة.
السؤال - 26	هل تخضع عمليات شحن المحافظ الإلكترونية باستخدام بطاقة الائتمان للحد الأقصى المحدد لعمليات السحب النقدي الوارد ضمن القواعد؟
الجواب - 26	نعم، تخضع عمليات شحن المحافظ الإلكترونية للحد الأقصى المحدد لعمليات السحب النقدي الوارد ضمن القواعد بما لا يتجاوز 30% من الحد الائتماني للبطاقة.
السؤال - 27	متى يحق للجهة المصدرة اعتبار العميل متعثراً؟
الجواب - 27	يعد العميل متعثراً في حال عدم سداد الحد الأدنى لمدة تزيد عن (90) يوماً متتالية، وللجهة المصدرة في هذه الحالة إيقاف استخدام بطاقة الائتمان، والتواصل مع العميل لتحصيل المبلغ المستحق، على أن يتم طرح الحلول المناسبة لتسوية المبلغ قبل المضي في اتخاذ الإجراءات النظامية.