

# بيان الإفصاح الأولي

AMERICAN EXPRESS

بطاقة أميركان إكسبريس®  
البلاتينية

لا نفس حياتك بدونها



يرجى قراءة المعلومات الهامة التالية بعناية قبل استخدام البطاقة (البطاقات).

## شركة أميركان إكسبريس السعودية

### الإقرار

تتعهد أنت (مقدم الطلب الموضح اسمه أدناه والمُشار إليه فيما بعد بـ«أنت» أو «ضمير المخاطب») بسداد كافة المبالغ التي تصبح مستحقة السداد من قبلك في تاريخ استحقاقها إلى شركة أميركان إكسبريس السعودية (والمُشار إليها فيما بعد بلفظ «نحن» أو «ضمير المتكلم» أو «ضمير الملكية») نتيجة لعضويتك في أو لاستخدامك البطاقة (البطاقات) على النحو الموضح في كل كشف حساب شهري يصدر عن شركة أميركان إكسبريس السعودية، والذي يعد إشعاراً كاملاً بأن تلك المبالغ أصبحت مستحقة وواجبة الدفع. يجب عليك توضيح محل إقامتك وعنوانك في استمارة طلب الانضمام، وستخضع بموجب ذلك للاختصاص غير الحصري للمحاكم المختصة أو جهات قضائية غيرها في البلد الذي تقيم فيه، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية في البنك المركزي السعودي («ساما»)، وذلك في كافة نواحي التزاماتك تجاهنا. كما تتعهد أيضاً بالالتزام بالقرارات والأحكام والأوامر الصادرة فيما يتعلق بسداد المبالغ المستحقة لنا من قبلك، فضلاً عن خسائر الأرباح الناتجة عن تأخرك في السداد بالإضافة إلى تحمل الرسوم والمصاريف وأتعاب المحاماة.

كما تؤكد إدراكك التام بأنك قد تكون عرضة للمسؤولية الجنائية في حال إعادة أي شيك تم إخراجَه لصالحنا من قبل البنك المسحوب عليه، وفي هذا الحال سيق لنا اتخاذ الإجراءات القانونية ضدك. وتتعهد بأن المعلومات المدخلة في استمارة طلب الانضمام كاملة ودقيقة وصحيحة، وتفوضنا أو ممثلينا المفوضين بالتواصل مع البنك الذي تتعامل معه أو أي مصدر آخر إما قبل أو في أي وقت بعدما يتم معالجة استمارة طلب الانضمام الخاص بك للحصول على أي معلومات لازمة والتحقق من أي معلومات مطلوبة وتحديثها في استمارة الطلب الخاص بك عند الحاجة.

كما تؤكد إدراكك التام بأننا نحفظ بحقنا لرفض استمارة طلب الانضمام الخاصة بك، كما تؤكد إدراكك التام بحقنا بطلب ضمان بنكي أو بهامش نقدي أو سند لأمر بصيغة مقبولة لنا، والذي سنقوم بالاحتفاظ به كضمان لتنفيذه في حالات عدم السداد أو التقصير، كشرط للموافقة على استمارة طلب الانضمام الخاص بك. في حال وافقنا على استمارة طلب الانضمام الخاص بك، تتعهد بتسديد المبالغ المستحقة على بطاقتك الاعتمادية أو الحد الأدنى للمبلغ المستحق لبطاقتك الائتمانية بحلول تاريخ الاستحقاق، كما هو موضح في كل كشف حساب شهري. ينضم المقدم (المقدمون) على البطاقات الإضافية بما فيهم هؤلاء المقدمون على البطاقات في وقت لاحق أعضاء إلى هذا الطلب ويدركون أنهم سوف يكونون مسؤولين مجتمعين أو منفردين عن سداد كافة الرسوم المستحقة على البطاقات الإضافية.

تُصرِّح وتتعهد بأنك المالك والمستفيد الحقيقي لأي من البطاقات التي قد يتم إصدارها لك وفقاً لاستمارة طلب الانضمام هذه.

كما توافق بموجب ذلك على تزويدنا بأي معلومات نطلبها وتشمل على سبيل المثال لا الحصر استمارات اعرف عميلك لإنشاء و/أو إدارة حساباتك وتسهيلاتك لدينا وتحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك إذا كانت هناك أي تغييرات، والتي قد يتم طلبها من قبلنا. كما تفوضنا بالحصول على وجمع المعلومات التي تعد لازمة فيما يتعلق بك وبمحاسباتك وتسهيلاتك لدى المقرضين الآخرين من خلال الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية («سمة»)، بيان للمعلومات الائتمانية («بيان») والإلكترونية من خلال شركه العلم لأمن المعلومات («علم»)، والإفشاء عن تلك المعلومات إلى سمة أو بيان أو علم أو إلى وكالات التحصيل لدينا أو إلى أي جهة أخرى معتمدة من قبل البنك المركزي السعودي.

عند حصولك على موافقتنا، ستشكل استمارة طلب الانضمام وجميع المستندات الداعمة جزءاً لا يتجزأ من اتفاقية عضو البطاقة وستبقى في ملكيتنا حتى لو تم رفض طلب العضوية أو تم إغلاق حساب بطاقتك معنا.

تسري جميع التعريفات المذكورة في اتفاقية عضو البطاقة على استمارة طلب الانضمام هذه.

| بيانات مقدم الطلب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                            |                                                           |                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                            |                                                           | اسم مقدم الطلب                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | تاريخ الاتفاقية                            |                                                           | رقم السجل المدني/ الإقامة/<br>السجل التجاري                                                               |
| <b>البطاقة البلاطينية - بيانات البطاقة</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                            |                                                           |                                                                                                           |
| لا يوجد حد مسبق للإنفاق (إرجع للفقرة 7 من اتفاقية عضو البطاقة)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | الحد الائتماني للبطاقة                     | 2.75 % شهرياً                                             | هامش المرابحة*                                                                                            |
| معدنية: 575 دولار أمريكي او دفعات شهرية بقيمة \$ 51.75 لمدة سنة بلاستيكية: 287.50 دولار أمريكي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | رسم البطاقة الإضافية (معدنية اختياري) †    | 1,150 دولار أمريكي او دفعات شهرية بقيمة \$ 97.75 لمدة سنة | الرسم السنوي †                                                                                            |
| 3.1625 % وبدون رسوم للعمليات المحلية بالريال السعودي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | رسم تحويل العملة الأجنبية لعملة البطاقة †  | 23 دولار أمريكي                                           | رسم السحب النقدي (لكل عملية) †                                                                            |
| 11.50 دولار أمريكي (لكل كشف حساب)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | رسم طلب كشف الحساب (لأكثر من ثلاثة أشهر) † | 31.05 دولار أمريكي                                        | رسم استرجاع الرصيد الائتماني †                                                                            |
| مجانية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | رسم عضوية برنامج Membership Rewards        | 15.32 دولار أمريكي                                        | رسم معالجة النزاعات (للنزاعات غير الصحيحة فقط) †                                                          |
| 0 - 1.5 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | أقساط - Plan It هامش المرابحة **           | 31.05 دولار أمريكي                                        | رسم تبديل البطاقة نتيجة للكتابة الخاطئة للاسم المقدم من قبل عضو البطاقة أو للبطاقة المفقودة أو المسروقة † |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                            | 57.50 ريال سعودي                                          | أقساط - Plan It رسوم تأسيس الأقساط الشهرية المتتالية                                                      |
| <p>** تعد هذه البطاقة منتجاً متوافقاً مع أحكام الشريعة الإسلامية. على الرغم من أنك لن تقوم بدفع فوائد تحت أي ظرف، إلا أنه يتعين عليك دفع هامش المرابحة بنسبة 2.75 % شهرياً كما هو موضح في الجدول أعلاه.</p> <p>1 % على العمليات الشرائية التي تقل عن 25,000 ريال سعودي، 1.5 % على العمليات الشرائية التي تزيد عن 25,000 ريال سعودي، 0 % على المتاجر المذكورة فقط على تطبيق Amex KSA أو الموقع الإلكتروني: American Express Saudi Arabia</p> <p>† رسم ثابت يفرض عند صدور البطاقة و يفرض سنوياً فيما بعد.</p> <p>‡ الأسعار والرسوم المذكورة أعلاه شاملة قيمة الضريبة المضافة.</p> <p>بعض الشركات تتمتع بعروض حصرية على الرسوم السنوية. إذا كنت موظفاً في شركة مؤهلة، فإن الرسوم السنوية المخفضة ستعكس فقط على كشف حسابك.</p> |                                            |                                                           |                                                                                                           |

## الشروط الأكثر أهمية لاتفاقية عضو البطاقة

أ- كافة القيود، بما في ذلك السحوبات النقدية، التي يتم تحميلها على حسابك بعملات غير العملة التي يصدر بها كشف حساب بطاقتك («عملة غير عملة الفواتير») سيتم تحويلها إلى العملة التي تصدر بها فاتورة حسابك («عملة الفواتير»). وما لم تتطلب القوانين المنطبقة خلاف ذلك فإنه يتم استخدام أسعار تحويل محددة، الشبكة العالمية، استناداً إلى الأسعار السائدة بين المصارف التي يتم اختيارها من المصادر المعتادة في المجال المصرفي كما هي عليه في يوم العمل الذي يسبق تاريخ إجراء العملية. سوف يتم إضافة سعر صرف العملات الأجنبية على النحو المذكور في جدول بيانات البطاقة أو على النحو المعدل من قبلنا من حين لآخر على المبلغ المحول من قبل الجهة المصدرة للبطاقة وهي شركة أمريكان إكسبريس السعودية. يتم التحويل في التاريخ الذي يتم فيه تجهيز العملية والذي قد لا يكون نفس التاريخ الذي جرت فيه العملية حيث يعتمد ذلك على الوقت الذي تم فيه تقديم المعاملة إلى الشبكة العالمية. وقد تختلف أيضاً أسعار الصرف وفقاً لذلك. وفي وقت التحويل سوف يتم تحويل كافة المعاملات التي تتم بعملات غير الدولار الأمريكي أولاً إلى الدولار الأمريكي قبل تحويلها إلى العملة التي تصدر بها فاتورة حسابك. أما المبالغ التي يتم تحويلها من قبل أطراف أخرى مستقلة، فإن الفواتير تصدر فيها وفقاً لأسعار هذه الأطراف. مدرج أدناه مثال توضيحي لذلك:

| الوصف                                                                | عملية الشراء*                    | عملية السحب النقدي*              |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| قيمة العملية                                                         | 100 يورو                         | 100 يورو                         |
| معدل تحويل الدولار الأمريكي/ اليورو المفترض                          | 1 يورو = 1.05 دولار أمريكي       | 1 يورو = 1.05 دولار أمريكي       |
| ما يعادلها بالدولار الأمريكي                                         | 105 دولار أمريكي                 | 105 دولار أمريكي                 |
| رسم تحويل العملة %3.1625                                             | 3.32 دولار أمريكي                | 3.32 دولار أمريكي                |
| قيمة العملية كاملة بالدولار الأمريكي                                 | 108.32 دولار أمريكي              | 108.32 دولار أمريكي              |
| معدل التحويل من الدولار الأمريكي إلى الريال السعودي المفترض          | 1 دولار أمريكي = 3.75 ريال سعودي | 1 دولار أمريكي = 3.75 ريال سعودي |
| قيمة العملية كاملة بالريال السعودي                                   | 406.20 ريال سعودي                | 406.20 ريال سعودي                |
| رسم الدفعة المقدمة النقدية (مقيد بشكل منفصل على كشف حسابك)           | غير مطبق                         | 23 دولار أمريكي                  |
| قيمة العملية كاملة بالريال السعودي شاملة لرسم الدفعة المقدمة النقدية | غير مطبق                         | 131.32 دولار أمريكي              |

\* يشمل المثال التوضيحي أعلاه ضريبة القيمة المضافة

ب- سوف نرسل إليك كشف حساب شهري بحسابك عن طريق البريد الإلكتروني أو عنوان البريد الشخصي الوارد في نموذج الطلب. وفي حال عدم تقديم عنوان بريد إلكتروني، سوف يتم إرسال كشف حساب مطبوع على عنوانك الشخصي أو عنوان العمل. كل كشف حساب سيحتوي على الحد الأدنى للمبلغ المستحق، والذي في حالة البطاقات الائتمانية سوف يكون 5% أو 50 دولار أمريكي/ 100 ريال سعودي أيهما أكبر بالإضافة إلى المبالغ المتجاوزة للحد الائتماني والمبالغ المتأخرة كما هو موضح في الملحق «ب» في اتفاقية عضو البطاقة، والمبلغ كاملاً بالنسبة للبطاقات الائتمانية. كما يمكنك سداد أي شيء حتى كامل المبلغ المستحق على بطاقتك الائتمانية إذا كنت ترغب في ذلك.

تعد هذه البطاقة الائتمانية منتجاً متوافقاً مع أحكام الشريعة الإسلامية و مبنية على التورق. يتعين عليك دفع معدل الشراء للبطاقة الائتمانية/هامش المرابحة شهرياً. هامش المرابحة يعني النسبة التي يتم قيدها على حساب البطاقة في حال لم يتم العميل بسداد رصيد حسابك بالكامل قبل تاريخ استحقاق الدفع أو في حال لديه رصيد متبقي على حساب البطاقة، يتم احتساب الهامش من خلال نسبة هامش المرابحة لمدة 30 يوماً، ويتم قيد هامش المرابحة على كل عملية لم يتم سدادها بالكامل وذلك من تاريخ إجراء العملية، وتشمل هذه النسبة جميع الأيام التي تسبق تاريخ كشف الحساب. يرجى ملاحظة أنه يتوجب عليك تسوية ما لا يقل عن الحد الأدنى المستحق الدفع على حساب بطاقتك الائتمانية قبل تاريخ استحقاق الدفع، كما هو مبين على كل فاتورة شهرية. ومع ذلك، عند سداد الحد الأدنى من الدفعات على البطاقة الائتمانية بدلا من كامل المبلغ المستحق فإنه

سيترتب عليك دفع هامش مرابحة كما ورد في جدول بيانات البطاقة. بناء على ذلك، ستستغرق فترة طويلة من الوقت للقيام بسداد كامل المبالغ المستحقة وقد يؤدي إلى أن تدفع أكثر بكثير من قيمة الصفقة التي أجريت على البطاقة الائتمانية. سداد الحد الأدنى للمبلغ المستحق على بطاقتك فقط قد يؤدي إلى تحمل أجور ورسوم بالإضافة إلى أخذ فترة أطول لسداد المبالغ المستحقة عليك لنا بالكامل. **مثال: إذا كان رصيدك المستحق على البطاقة الائتمانية 7,000 ريال سعودي واخترت أن تدفع الحد الأدنى المستحق فقط، فسوف يستغرق الأمر 81 شهرًا لتسوية الرصيد بالكامل. وسيكون في هذه الحالة إجمالي هامش المرابحة تكلفة المدة 6,296 ريال سعودي.**

تعد هذه البطاقة الاعتمادية منتجاً متوافقاً مع أحكام الشريعة الإسلامية و مبنية على التورق. يتعين عليك دفع معدل الشراء للبطاقة الائتمانية/هامش المرابحة شهرياً. هامش المرابحة يعنى النسبة التي يتم قيدها على حساب البطاقة في حال لم يتم العمل بسداد رصيد حسابه بالكامل قبل تاريخ استحقاق الدفع أو في حال لديه رصيد متبقى على حساب البطاقة، يتم احتساب الهامش من خلال نسبة هامش المرابحة لمدة 30 يوماً، ويتم قيد هامش المرابحة على كل عملية لم يتم سدادها بالكامل وذلك من تاريخ اجراء العملية، وتشمل هذه النسبة جميع الأيام التي تسبق تاريخ كشف الحساب.

للحصول على معلومات عن خدماتنا الاستشارية الائتمانية، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني على [www.americanexpress.com.sa/ar/content/credit-advisory](http://www.americanexpress.com.sa/ar/content/credit-advisory)

## الوفاة أو الإفلاس:

### بالنسبة للعقود المبرمة قبل 1 أكتوبر 2018:

- في حالة الوفاة، لا قدر الله، سيحق لنا مطالبة الورثة الشرعيين على الفور بسداد كامل المبلغ المستحق على حسابك.
- في حال إعلان إفلاسك فسوف تصبح جميع المبالغ المستحقة على الحساب واجبة الدفع على الفور.
- إذا فقدت أو تخليت عن إقامتك في المملكة العربية السعودية أو غادرت المملكة العربية السعودية بصفة نهائية، سيحق لنا إلغاء بطاقتك وغلقت حسابك.

### بالنسبة للعقود المبرمة في 1 أكتوبر 2018 أو بعده:

- أ - في حالة الوفاة أو العجز الكلي، لا قدر الله، ستعفى من مسؤوليتك عن أي مبلغ مستحق لنا إلا إذا كان سبب الوفاة أو العجز ناتج عن:
  - تعمد إصابة الذات، أو محاولة الانتحار - سواء كان الشخص عاقلاً، أو مختلاً عقلياً- في ذلك الوقت.
  - الكوارث الطبيعية.
  - قرارات المحكمة، أو السلطة القضائية المختصة بموجب الأنظمة السارية في المملكة العربية السعودية.
  - تعاطي الكحول أو المخدرات أو العقاقير غير النظامية.
  - الاشتراك أو التدريب على أي رياضة، أو منافسة خطيرة كالاشتراك في سباقات الخيل أو سباقات السيارات.
  - وفاة أو إصابة ناشئة عن طبيعة العمل.
  - ما ينتج بسبب أو ينشأ عن أو تكون ساهمت فيه الأسلحة النووية أو الإشعاعات النووية أو التلوث بالإشعاع من أي وقود أو أية نفايات نووية ناتجة عن احتراق وقود نووي، والحرب أو الغزو أو أعمال العدوان الأجنبي أو الأعمال العدوانية أو الأعمال شبه الحربية، وأعمال التخريب والإرهاب التي يرتكبها شخص أو أشخاص يعملون بصفة منفردة أو نيابة عن أو على صلة بأي منظمة إرهابية.
- ب - في حال إعلان إفلاسك فسوف تصبح جميع المبالغ المستحقة على الحساب واجبة الدفع على الفور.
- ج - إذا فقدت أو تخليت عن إقامتك في المملكة العربية السعودية أو غادرت المملكة العربية السعودية بصفة نهائية، سيحق لنا إلغاء بطاقتك وغلقت حسابك.
- د - سوف يتم منح فترة سماح مدتها 25 يوماً كحد أقصى لتسوية المبلغ، كما سوف يتم توضيح تاريخ استحقاق الدفع في كشف حسابك. وفي حالة عدم استلام الحد الأدنى المستحق (لبطاقة الائتمان) في وقته المحدد وفقاً لتاريخ استحقاق الدفع، قد يتم تعليق حسابك حتى استلام المبلغ. من جهة أخرى، في حالة عدم استلام المبلغ المستحق (لبطاقة الاعتماد) في وقته المحدد وفقاً لتاريخ استحقاق الدفع، قد يتم تعليق حسابك حتى استلام المبلغ.

نقدم معلومات الائتمان المتعلقة بك للشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) على أساس دوري. كما

تعكس المعلومات المقدمة حالة آخر كشف حساب، وتشمل المعلومات المتعلقة بكون حساب البطاقة منتظم أو متأخر في السداد أو متعثر. ولتجنب أي تاريخ ائتماني سلبي لدى الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية، عليك أن تحافظ على تسديد المبلغ المستحق على حسابك في تاريخ استحقاق الدفع.

إذا لاحظت أي "خطأ بكشف الحساب/ معاملة متنازع عليها" يجب عليك إخطارنا عبر وسائل الاتصال الموثوقة على الفور على ألا يتجاوز ذلك شهراً واحداً من تاريخ كشف الحساب على أي حال. ويعني "الخطأ بكشف الحساب/ المعاملة المتنازع عليها" أي معاملة تم إدخالها على حسابك وأدت إلى خطأ في الرصيد الإجمالي قد نقوم بتوفير برنامج الحماية أثناء سريان الاتفاقية. حيث نقدم برنامج الحماية كميزة إضافية للخدمات التي نقدمها لك. وسوف نقوم بكشف تفاصيل الحماية، بما في ذلك عملية تحديد المستفيدين وتوزيع التعويض بين المستفيدين. للتعرف على شروط وأحكام الحماية يرجى زيارة الموقع [www.americanexpress.com.sa/ar/content/terms-and-conditions](http://www.americanexpress.com.sa/ar/content/terms-and-conditions)

**د-** تستقطب كافة عمليات السحب النقدي رسم السحب النقدي بالسعر الموضح في جدول بيانات البطاقة أعلاه. سوف يتم تحميل هذه الرسوم وتقييدها بفاتورة على حسابك بالإضافة إلى المبلغ الذي قمت بسحبه.

**هـ-** يرجى ملاحظة أن عدم الالتزام بأحكام هذه الاتفاقية قد يؤدي إلى:

أ. إلغاء/ تعليق بطاقتك أو البطاقات الإضافية دون إخطار من قبلنا.

ب. خفض الحدود الائتمانية دون إخطار من قبلنا.

ج. التأثير سلباً على سجلك الائتماني وقدرتك على الحصول على تسهيلات ائتمانية جديدة.

د. التقاضي في حال عدم سداد مستحقاتك.

هـ. زيادة العبء المالي عليك نتيجة للرسوم والنفقات.

و. الخسائر المالية نتيجة العمليات غير المفوضة بسبب عدم إبلاغك عن ضياع أو سرقة بطاقتك على الفور.

**و-** إنهاء الاتفاقية

أ. يمكنك إنهاء هذه الاتفاقية عبر التواصل معنا مباشرة من خلال قنوات الاتصال الرسمية الخاصة بنا وإخبارنا بإرادتك لإنهاء هذه الاتفاقية. ومع ذلك، يرجى التنويه بأن هذه الاتفاقية لن تنتهي إلا بعد قيامك بسداد كافة المبالغ المستحقة عليك لصالحنا، وبعدها سيتم إغلاق حسابك. يمكنك أيضاً إلغاء البطاقة الصادرة لعضو البطاقة الإضافية عن طريق التواصل معنا مباشرة من خلال قنوات الاتصال الرسمية الخاصة بنا. علماً بأنك ستبقى مسؤولاً عن جميع العمليات التي يقوم بها عضو البطاقة الإضافية حتى يتم سداد جميع المبالغ المستحقة على البطاقات الإضافية.

ب. يمكننا إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت من الأوقات بتوجيه إخطار فوري. وكبديل لذلك يمكننا أن نمنعك من استخدام البطاقة. وعند إنهاءنا لهذه الاتفاقية يجب عليك أن تسدد لنا كافة المبالغ المدينة في حسابك والتي تشمل العمليات والسحوبات النقدية التي تم السماح بها ولكن لم يتم خصمها بعد من حسابك.

ج. باستثناء ما تنص عليه المادة (13 ب) من اتفاقية عضوية البطاقة، فسوف تبقى مسؤولاً عن كافة العمليات أو العمليات غير المفوضة التي تتم فيما يتعلق بحسابك.

د. لديك الحق في إلغاء الاتفاقية ودون تحمل أي رسوم في غضون 10 أيام من استلام بطاقة الائتمان أو بطاقة الاعتماد إلا إذا قمت بتنشيط بطاقتك.

ز- إجراءات الشكاوى والمقترحات

لإرسال ملاحظتك واقتراحاتك، قم باتباع الإجراءات التالية:

**الخطوة الأولى:**

إذا كانت لديك أية ملاحظات أو شكاوى، فإن موظفي خدمة العملاء مدربون ومجهزون للتعامل مع استفسارك و بإمكانك التواصل معنا عبر إحدى الوسائل التالية:

البريد الإلكتروني: [complaints@americanexpress.com.sa](mailto:complaints@americanexpress.com.sa)

رقم الهاتف: +966 11 292 6663

كما يمكننا خدمتكم في فروع أمريكان إكسبريس السعودية في الرياض و جدة و الظهران.

**الخطوة الثانية:**

إذا لم تتم معالجة المسألة، فيإمكانك التواصل مع مدير العناية بالعميل بالعملاء عبر البريد الإلكتروني الموضح أدناه:

Complaintsmanager@americanexpress.com.sa

يمكنك أيضًا التواصل عبر البريد على العنوان التالي:

عناية مدير قسم العناية بالعميل

أمريكان إكسبريس السعودية

ص. ب. 6624

الرياض 11452، المملكة العربية السعودية

**الخطوة الثالثة:**

في حالة عدم التوصل إلى حل، فيإمكانك التواصل مباشرة مع الجهة الرقابية - ساما عبر ساما SAMA Cares.

**التزامنا معك**

نحن نضمن لك أن يتم الرد على استفساراتك في الوقت المحدد وسوف نقوم بإرسالها إلى القسم المختص لإجراء التحقيقات اللازمة وسيتم إبلاغك بالفترة الزمنية اللازمة للمعالجة والرد (تم تحديد سقف زمني لا يتجاوز الـ 10 أيام عمل). أما في حالة عدم قدرتنا على الاستجابة للشكاوى في الوقت المحدد، فسيتم إفادتكم بتفاصيلها ضمن هذه المهلة و تزويدك بالزمن التقديري اللازم تشمل اتفاقية عضو البطاقة الشروط التفصيلية الحاكمة لاستخدام البطاقة والمتاحة على موقعنا [www.americanexpress.com.sa/ar/content/terms-and-conditions](http://www.americanexpress.com.sa/ar/content/terms-and-conditions)

كما يعد التوقيع على أو استخدام البطاقة (البطاقات) بمثابة موافقة رسمية على الاتفاقية المذكورة. سوف يتم مراجعة وتحديث وتعديل اتفاقية عضو البطاقة بشكل دوري من قبلنا، وسوف يتم تقديم إخطار مدته 30 يوم ( 60 يوماً في حالة تغيير كلفة الأجل) لكم قبل دخولها حيز التنفيذ. وسوف تحتوي أحدث نسخة إصدار متوفرة على موقعنا الإلكتروني على أي تعديل (تعديلات) والتي ستعتبر سارية المفعول وداخل حيز التنفيذ الكامل تلقائياً بعد انتهاء مدة الإخطار واستبدال وتعليق الحكم (الأحكام) السابقة سواء الواردة في اتفاقية عضو البطاقة بالصيغة المكتوبة المرفقة مع البطاقة (البطاقات) عند تسليمها لكم أو عند عرضها سابقاً على موقعنا الإلكتروني، كما أن استخدام أو الاحتفاظ بالبطاقة (البطاقات) بعد مدة الإخطار سوف يعتبر بمثابة موافقة رسمية مطلقة من طرفكم على اتفاقية عضو البطاقة. قيمة الأجل المقررة على عضو البطاقة بموجب اتفاقية عضو البطاقة، ويمكن التعبير عنها بنسبة مئوية سنوية ثابتة أو متغيرة من مبلغ التمويل المقدم لعضو البطاقة

**بيانات الاتصال بخدمة العملاء**

أعضاء البطاقة البلاطينية الاعتمادية: 800119555

من خارج المملكة العربية السعودية: +966114071999

الموقع الإلكتروني: [www.americanexpress.com.sa/ar/platinum-card](http://www.americanexpress.com.sa/ar/platinum-card)