

عزيزي عميل البنك الأهلي،

انطلاقاً من سعي البنك الأهلي لتوفير جميع السبل اللازمة لعملائه الكرام عبر برامجهم المتميزة وخدماته المصرفية المتكاملة، يُسرنا أن نقدم لك هذا الدليل الإيضاحي المُبسّط الذي يشرح خدمات ما بعد البيع في التمويل العقاري. ونفيدك بأننا سنكون بجانبك دائماً طيلة مدة التعاقد، وسنلتزم بخدماتك وفقاً لأعلى معايير الجودة.

## المحتويات:

1. مستندات العقار
2. خيارات إنهاء العقد
3. تأمين العقار
4. تأمين الوفاة أو العجز الكلي
5. طلب كشف حساب التمويل العقاري
6. الأسئلة الأكثر شيوعاً
7. الأرقام والعناوين

## 1 - مستندات العقار:

### المستندات المرفقة في الباقة الترحيبية:

- العقد
- نسخة الصك

### المستندات المتاحة عند طلب العميل:

يمكنك التقدّم بالطلب للحصول على المستندات التالية:

- تفويض تأجير من الباطن
- تفويض ترميم
- تفويض بناء
- تفويض كهرباء

ويمكنك طلب أحد المستندات العقارية في حال فقدانها أو انتهاء سريان مفعولها بتزويدنا بالمستندات المطلوبة.

### المستندات المطلوبة عند الطلب:

- صورة من الهوية
- وكالة رسمية عند الطلب من قبل شخص آخر

### كيفية الطلب وتقديم المستندات:

بإمكانك تقديم الطلب والتوجّه إلى أحد الفروع أو الاتصال بالهاتف المصرفي

## 2 - خيارات إنهاء العقد:

يحق للعميل تملك العقار من خلال السداد المبكر للتمويل العقاري أو نقل الملكية لطرف آخر فقط، وذلك حسب شروط العقد بتقديم الطلب لأقرب فرع.

### المستندات المطلوبة:

1. التملك المبكر للعقار
2. هوية العميل مصدقة من الفرع
3. نموذج طلب السداد المبكر من الفرع بعد احتساب مبلغ السداد

### نقل الملكية لطرف آخر:

1. هوية العميل مصدقة من الفرع
2. هوية المشتري
3. صورة من الشيك المصدق
4. التوقيع على نموذج الطلب من الفرع بعد استكمال المستندات

ملاحظة: عند توفير مبلغ السداد، سيتم إغلاق حساب التمويل العقاري وإنهاء إجراءات نقل الملكية خلال 30 يوماً كحد أقصى.

## 3 - تأمين العقار:

### أنواع المخاطر المغطاة بالوثيقة:

الحريق , الانفجارات المنزلية , الكوارث الطبيعية , الشغب , العصيان المدني.  
التغطية: تشمل المبنى فقط  
رقم البوليصه: 1/FA/30445/0/0

### المخاطر التي لا تقوم الشركة بتغطيتها:

- أ. جميع المخاطر غير المذكورة أعلاه
- ب. عيوب هيكل البناء أو عيوب البناء
- ج. محتويات المنزل

### إجراءات المطالبة:

- أ. إرسال المطالبة وإخطار شركة التأمين (أكسا) مباشرة
  - ب. وثائق المطالبة المبدئية والمطلوب تجميعها:
1. نموذج المطالبة بكامل البيانات وموقع من العميل مع نسخة موقعة من الهوية + اتفاقية التمويل
  2. الصور المبدئية للعقار المتضرر
  3. تقرير الشرطة أو شهادة الدفاع المدني؛ حسبما تقتضي
  4. توفير 3 عروض تقديرية للإصلاح من مقاولين معتمدين
  5. أي وثائق أخرى قد يطلبها مقيم معتمد للخسائر

ملاحظة: في حال عدم الإبلاغ خلال 15 يوم من حدوث الضرر تعتبر المطالبة مرفوضة

#### 4- تأمين الوفاة والعجز الكلي:

يقدم البنك الأهلي خدمة تأمينية للعميل في حالة الوفاة (لا سمح الله) ، حيث يفرغ العقار باسم الورثة وفي حالة العجز الكلي، يفرغ العقار باسم العميل مباشرة دون أية تكاليف في الحالتين؛ وفقاً لشروط وأحكام وثيقة التأمين والبنك الأهلي.

##### المستندات المطلوبة في حالة الوفاة:

1. شهادة وفاة
2. صك حصر الورثة
3. تقرير طبي، وليس بلاغ وفاة
4. صورة لكروت العائلة بعد الوفاة للمتزوج وصورة مطبوعة من الأحوال المدنية للأعزب
5. تقرير من المرور في حالة الوفاة بحادث مروري
6. وكالة شرعية + أرقام هواتف الوكيل الشرعي + أرقام هواتف الورثة

ملاحظة: في حالات الوفاة الجنائية أو العرضية، يُطلب تقرير رسمي من الجهة المباشرة للحالة كحالات الغرق والقتل والسقوط من أماكن مرتفعة إلخ...

##### المستندات المطلوبة في حالة العجز الكلي:

1. تقارير طبية من تاريخ الإصابة بالمرض + تقرير طبي بتاريخ حديث
2. خطاب قرار إنهاء الخدمات من الجهة المختصة
3. خطاب قرار اللجنة الطبية
4. صورة من هوية العميل

##### الحالات المرفوضة:

- الانتحار
- العقوبة بموجب القانون
- عدوى فيروس الإيدز "HIV" (لا قدر الله)

##### كيفية الإبلاغ عند الوفاة والعجز الكلي (لا سمح الله):

بإمكان الورثة أو الوكلاء الشرعيين تقديم الطلب بالتوجه إلى أقرب فرع للبنك

#### 5 - طلب كشف حساب التمويل العقاري :

بإمكانك الحصول على كشف الحساب للتمويل العقاري من خلال زيارتك أحد الفروع أو الأهلي موبايل و الأهلي اون لاین

## 6 - الأسئلة الأكثر شيوعاً

### ماذا لو تم نزع ملكية العقار المؤجر لصالح الدولة؟

في هذه الحالات ، يتقدم العميل بالأوراق الثبوتية وبعد صدور مبلغ التعويض من الجهة النازعة للعقار سيتم إنهاء العقد وإفقال حساب التمويل.

### هل يمكنكم إعادة جدولة مديونية التمويل العقاري؟

لا ، لا يمكن إعادة الجدولة وفقاً للعقود المبرمة.

### هل بالإمكان ترميم العقار؟

نعم، يمكن ترميم العقار والبناء وفقاً للشروط الهندسية وبموافقة البنك، وذلك عن طريق تقديم طلب تفويض من البنك الأهلي.

### ما هو الإجراء في حال الخصم المكرر أو الخاطئ للقسط الشهري؟

من خلال رفع شكوى عن طريق أحد قنوات البنك الأهلي ( الهاتف المصرفي ، الأهلي أون لاين ، الفرع).

### هل بالإمكان تملك العقار أو بيع العقار لطرف ثالث في التمويل التضامني؟

نعم ، من خلال السداد المبكر للتمويل العقاري أو نقل الملكية لطرف آخر فقط، وذلك حسب شروط العقد وذلك من خلال خطوات سهلة يتيحها للعميل بموافقة كلاً من المتضامنين أو بتنازل أحد المتضامنين للآخر .

### في حال الانهيار الكلي للعقار لا سمح الله ماذا سيتم؟

لابد من إخلاء العقار وإخطار كلا من الدفاع المدني والبنك.

### في حال حدوث انهيار جزئي أو ضرر بسبب المستأجر؟

يتحمل المستأجر إصلاح الضرر والخلل الحاصل منه.

### في حال ظهور أضرار بسبب سوء البناء أو عيوب إنشائية من المسؤول عن الإصلاحات؟

1. إذا كان العقار من اختيار العميل وقام بمعاينته فيكون العميل مسؤول عن اصلاح العيوب الواقعه على العقار.
2. إذا كان العقار مرشح من قبل البنك ومن احد المطورين المعتمدين لدى البنك الاهلي فيكون البنك هو المسؤول عن اصلاح العيوب الواقعة على العقار .

### ما هو مستند إقرار المعاينة ؟

إقرار من العميل بأنه قام بالتأكد من سلامة العقار من جميع الموانع وقام بفحصه للتأكد من سلامته إنشائياً وهندسياً.

### من المسؤول عن حل المشاكل المتعلقة بالعقار عامة ( مشاكل مع الجار-السكان-مشاكل أخرى)؟

يقوم العميل بحل كافة المشاكل الفردية بصفته مستأجر بموجب عقد الإجارة.

## 7 - الأرقام والعناوين:

الهاتف المصرفي للبنك الأهلي التجاري  
920001000

### شركة الأهلي تكافل

جدة، شارع الأمير سلطان  
الخالدية، مركز الخالدية للأعمال  
جدة 21582، المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 12 690 1199  
فاكس: +966 12 690 1377

### شركة أكسا:

jerome.arendtsz@axa-cooperative.com  
mumtaz.ahmed@axa-cooperative.com  
هاتف: 8001164845

في حال وجود أي شكوى، الرجاء الاتصال على الهاتف المصرفي أو الإرسال على البريد الإلكتروني [complaints@alahli.com](mailto:complaints@alahli.com)  
ملاحظة: يجب على العميل بعدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية لأي طرف آخر غير البنك