

Date:  تاریخ:

Name		الاسم
Transaction Amount		مبلغ العملية
Transaction Date		تاریخ العملية

Merchant Name (Owner Name): <input type="text"/>	محل الشراء (اسم التاجر): <input type="text"/>
Card Number: <input type="text"/>	رقم البطاقة: <input type="text"/>
<p>I acknowledge receipt of my statement dated <input type="text"/></p> <p>أؤكد لكم استلامي لكشف حساب بطاقي الائتمانية بتاريخ <input type="text"/></p> <p>حيث تم احتساب عملية (عمليات) غير صحيحة, علمًاً بأن سبب اعتراضي مذكور أدناه</p> <p>فأرجو التحقق من صحة العملية (العمليات) واتخاذ الإجراء اللازム.</p>	
<p>in which I found that the above transaction(s) has been charged erroneously; please investigate and take appropriate action.</p>	

1. I did not authorise or participate in the transaction(s), please block my card and replace it to avoid illegal transaction(s).
2. I did only one transaction for  but did not perform the other transaction(s), and I confirm that my card was not lost and was in my possession at all times.
3. I ordered goods/services from the above merchant, which I have not received. I tried to solve it with the merchant but he did not reply (As per the attached).
4. The merchant issued a credit voucher in my favour which has not been credited to the card (a copy of the credit voucher attached).
5. I paid the mentioned amount by (Cash/cheque/other credit card). Please find enclosed a proof of payment.
6. I cancelled my subscription with the mentioned merchant before the billing of the transaction. Attached is a proof of cancellation.
7. I have cancelled my reservation in the mentioned hotel within the allowed period of cancellation as per the hotel policy (Attached proof of cancellation).
8. Other:

I prefer sending correspondence to be via:

Email:

or Regular mail to my mailing address according to Bank records.

**Note:** Fees of SAR 25 (Subject to VAT) will apply in case of wrong dispute.

**Note:** Please fax / e-mail your dispute letter to 011 276 3437 or cbk.customer@sab.com

I hereby declare that the above information is true and fully understand that my disputed amount(s) was (were) refunded to me temporarily until the case is resolved. The bank will re-bill the dispute amount to my card if the transaction is correct and I will pay the agreed service charges as mentioned above. I take all responsibility for correspondence through e-mail.

1. لم أفوض أي شخص أو جهة باستخدام العملية، الرجاء إيقاف البطاقة واستبدالها لتجنب تكرار العمليات الغير مشروعه.
2. استخدمت العملية بمبلغ  فقط لدى المحل المذكور ولم أستخدم أي عملية (عمليات) أخرى في نفس التاريخ وكانت البطاقة بحوزتي في جميع الأوقات.
3. لقد قمت بطلب بضاعة/ خدمات من التاجر المذكور ولكن لم أسلم السلعة حتى الآن مع العلم أنني قمت بالمتابعة مع التاجر وذلك بإيصال السلعة خلال المدة المتفق عليها ولكن دون رد من طرفه (كما ومرفق).
4. أصدر لي المحل المذكور مستندًا باربع المبلغ ولم يسترجع إلى البطاقة حتى الآن (مرفق صورة السند).
5. قمت بتسديد عملية الشراء بطرق أخرى (نقداً/شيك/بطاقة ائتمانية أخرى) وأرفق لكم ما يثبت السداد.
6. قمت بإلغاء عضويتي لدى التاجر المذكور قبل خصم العملية وذلك حسب المرفق.
7. قمت بإلغاء الحجز مع الفندق المذكور وذلك خلال الفترة المسموحة بها ضمن لوائح الفندق (مرفق ما يثبت إلغاء الحجز).

8. أخرى:

أفضل التواصل عن طريق:

البريد الإلكتروني:

صندوق البريدي كما هو معروف لدى البنك.

**ملاحظة:** سيتم احتساب رسوم قيمتها 25 ريال (خاضعة لضريبة القيمة المضافة) في حال كان الإعتراض خاطئ.

**ملاحظة:** الرجاء إرسال الاعتراض على فاكس رقم 011 276 3437 أو البريد الإلكتروني cbk.customer@sab.com

أقر بأن المعلومات الموضحة أعلاه صحيحة وأدرك بأن أي مبلغ يعاد يكون لفترة مؤقتة حتى تظهر النتائج النهائية، وللبنك الحق في إعادة خصم المبلغ إذا كانت العملية صحيحة مع خصم الرسوم المذكورة سابقاً.

كما أنتي أتحمل كامل المسؤولية عند التواصل عن طريق البريد الإلكتروني.

Work Tel.		هاتف العمل
Mobile		الجوال
Signature		التوقيع

**Dispute Process**
**نطوات المنازعات**

- Without prejudice to the provisions of the Saudi Value Added Tax Law and its Implementing Regulations, the Bank will charge a Value Added Tax at the rates prevailing by the Saudi Government from time to time without the need to obtaining the prior approval of the Cardholder VAT amount - if applied - will be disclosed with every transaction.
- For any credit card disputes, card holder should contact our SAB Phone 8001248888, or visit the nearest SAB Branch.
- Card holder should provide with below information for the claimed transactions during the call
  - National ID/IQAMAH Number.
  - Transaction Amount.
  - Transaction Date.
  - Type of Dispute (Unauthorized, Duplicate, Void,...etc).
  - If Duplicate Transaction, specify the number of duplicated transactions.
  - Last 4 digits of Credit Card Number.
- Card holder should provide SAB with the required documents if needed.
- The Credit Card customers are entitled to receive Temporary Credit after raising the claim until end of investigation.
- The Bank will conduct necessary investigation and comply with the appropriate dispute resolution procedures (as advised to Cardholder) within 120 Calendar Days from the date of receiving notice of "account statement error/disputed transaction" if the Bank 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. However, where arbitration proceedings from the relevant card scheme are initiated, the processing time may extend.

- تماشياً مع أنظمة المملكة العربية السعودية فيما يخص ضريبة القيمة المضافة ولوائحه التنفيذية، سوف يقوم البنك بتحصيل ضريبة القيمة المضافة بالسعر المحدد من قبل هيئة الرزakaة والدخل العامة من وقت لآخر دون الحاجة للحصول على موافقة مسبقة من حامل البطاقة، و سوف يتم توضيح مبلغ ضريبة القيمة المضافة عند تطبيقها مع تنفيذ كل عملية.
- المنازعة لأي بطاقة ائتمانية، يجب على حامل البطاقة الاتصال بهاتف الأول 8001248888 أو زيارة أقرب فرع للأول.
- يجب على حامل البطاقة توفير المعلومات أدناه للمطالبة بأى عملية خلل الاتصال
  - رقم الهوية/الإقامة.
  - مبلغ المعاملة.
  - تاريخ المعاملة.
  - نوع المطالبة (معاملة غير مصرح بها، مكررة، ملغاة... إلخ).
  - في حال العملية مكررة، عدد رقم المعاملات المكررة.
- آخر 4 أرقام من البطاقة الائتمانية.
- يجب على حامل البطاقة أن يقدم المستندات المطلوبة إلى الأول عند طلبها.
- يحق للعميل بعد رفع الدعوى حصوله على رصيد ائتماني مؤقت حتى نهاية التحقيق.
- سيقوم البنك بإجراء التحقيق اللازم والمتضال لإجراءات تسوية المنازعات ذات الصلة (كما تم توضيحه لحامل البطاقة) في غضون 120 يوماً من تاريخ استلام وإذا تأكد للبنك أن الخطأ، « خطأ كشف حساب / معاملات متنازع عليها » إخطار في كشف الحساب/المعاملة المتنازع عليها ضمن الاختصاص سيتم المتابعة وفقاً للقواعد واللوائح الخاصة بالبطاقة ذات الصلة. بعض الحالات التي تطلب تحقق من قبل الشركات المشغلة (فيزا / ماستركارد) قد يمتد وقت المعالجة حسب رد الجهة.

**SAB – Customers Responsibilities & Liabilities**
**الأول - مسؤوليات والتزامات العملاء**

- The term "notice of account statement error/disputed transaction" means a notification given by a Cardholder to the Bank, 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:
  - The bank must receive the dispute notification within a period not exceeding (30) days from the date of issuance of the relevant account statement.
  - The notice shall enable the Bank 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.
  - 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 Bank shall have no liability for the disputed transactions.
- The Cardholder's liability for Unauthorized use of the Credit or Charge card shall be limited by the following:

- مصطلح «إشعار كشف حساب خطأ / معاملات متنازع عليها» يعني إخطار يقدم من قبل حامل البطاقة إلى البنك، باستخدام معلومات الاتصال كما هو موضح في كشف الحساب أو غيره من المعلومات المقدمة من الجهة المصدرة للبطاقة، و يجب استيفاء المتطلبات التالية:
  - يجب أن يستلم البنك الإخطار خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ إصدار كشف الحساب.
  - الإخطار يتبع للبنك تحديد اسم ورقم حساب حامل البطاقة، والعمل إلى أقصى حد ممكن لمعرفة أسباب حامل البطاقة للعتقد بوجود خطأ في كشف الحساب الموجود، وتحديد طبيعة هذا الخطأ، وتفاصيل المعاملة بما في ذلك تاريخها والمبلغ الخطأ.
  - إذا ثبت ضلوع حامل البطاقة في أي سلوك احتيالي بخصوص المعاملات المتنازع عليها، وإذا كان حامل البطاقة يرفض توفير المواد الازمة ذات الصلة من أجل التحقيق في المعاملة المتنازع عليها، لا يتحمل البنك أية مسؤولية تجاه المعاملة المتنازع عليها.
- تفتقر مسؤولية حامل البطاقة حول الاستخدام غير المصرح به للبطاقة الائتمانية أو بطاقة الدفع على ما يلي:

A. 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 Bank 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.

B. 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 Bank if the following conditions were met:

1. The Cardholder has immediately and without delay notified the Bank by telephone of the loss or theft of the card.
2. The Cardholder shall also be not responsible if the Bank has failed to receive the notification of loss or theft due to negligence or delay on its part.
3. The Cardholder has exercised vigilant care in safeguarding the card from risk of loss, theft or unauthorized use.

C. 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.

- When informed of the Unauthorized charges by the Cardholder, The Bank will ensure appropriate investigations are carried out to determine responsibility and liability. Cardholder is required to provide the necessary information and documentation to assist in the investigations.
- Where the Bank is making refund to a Cardholder account, SAB will immediately communicate the decision to Cardholder by SMS and refund the due amount.
- In the case of a Cardholder disputing a transaction, The Bank will freeze any accruing term cost and will not charge out any term cost on the disputed amount.
- The Bank will provide Cardholders with a reference number at the time of the report of loss, theft or Unauthorized usage thru SMS.
- A Cardholder can raise a chargeback claim by sending an Authenticated Communication to the Bank claiming a debit on their card statement within 30 calendar days of the statement date, on which the debit first appears. Such claim includes:
  - 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 Bank will initiate the chargeback claim investigation within a maximum of one week.
- If the account statement error/disputed transaction has not been Resolved due to error from the Bank's side, 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 Bank won't 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.
- If the Bank 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.
- If the Bank determines that no account statement error has occurred, it shall send an SMS with explanation of the reasons of believing that the error alleged by the Cardholder is incorrect.
- If the Bank deems that a Cardholder is liable for all or part of the disputed amount and relevant term cost and fees, SAB will 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.

أ) في الاستخدام غير المصرح به لبطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع في حال فقدانها أو سرقتها، لا تجاوز أقصى مسؤولية على حامل البطاقة قبل إبلاغه البنك بالفقدان أو السرقة الحد الائتماني المتاح أو المبلغ غير المصرح به الذي تم قيده في حسابه أيهما أقل عند وقت فقدان أو السرقة.

ب) لا يتحمل حامل البطاقة أي مسؤولية عن أي معاملات غير مصرح بها تتم بعد إبلاغه البنك عن فقدان أو السرقة في حال استيفاء الشروط التالية:

1. قيام حامل البطاقة على الفور ودون أي تأخير بإخطار البنك بواسطة الهاتف عن فقدان أو سرقة البطاقة.
2. لن يتحمل صاحب البطاقة أية مسؤولية أيضاً في حال أخفق البنك نتيجة إهماله أو تأخير منه في استلام إخطار السرقة أو فقدان.
3. بذل حامل البطاقة أقصى درجات اليقظة والرعاية لحماية البطاقة من خطر السرقة أو فقدان أو الاستخدام غير المصرح به.

ج) في حال تم إثبات أي نزاع محتمل أو حقيقي (على سبيل المثال التزيف، الاحتيال، الخ) سيتم عكس كامل مبلغ المعاملة المتنازع عليها إلى حساب البطاقة.

- عند قيام حامل البطاقة بإخطار البنك عن وجود مبلغ غير مصرح بها، سيتضمن البنك إجراء تدقيقات مناسبة لتحديد المسؤولية والتبعة. وعلى حامل البطاقة تقديم المعلومات والمستندات الضرورية للمساعدة في التحقيقات.
- عند قيام الأول باسترجاع مبلغ لحساب حامل البطاقة، سيبلغ حامل البطاقة فوراً بالقرار عن طريق رسالة نصية ثم قيد المبلغ المسترد.
- عند وجود معاملة متنازع عليها، سيقوم البنك بتجميد أي رسوم أو تكاليف ولن يحتسب أي رسوم مدة على المبلغ المتنازع عليه.
- سيزود البنك حامل البطاقة برقم مرجع عند الإبلاغ بالفقدان أو السرقة أو الاستخدام غير المصرح به في رسالة نصية قصيرة.
- يمكن لحامل البطاقة أن يرفع مطالبة استرداد عن طريق إرسال المستندات المصادق عليها إلى البنك مطالباً بقيد المبلغ في حساب بطاقته خلال 30 يوماً من تاريخ كشف الحساب الذي ظهر فيه المبلغ المحتسب أول مرة. وهذه المطالبة تشمل ما يلي:
  - أ) الرسوم التي لم يأذن بها حامل البطاقة.
  - ب) رسوم السلع أو الخدمات غير المستلمة.
- ج) رسوم السلع أو الخدمات التي تختلف عن تلك التي تم عرضها أو خطأ في الكمية.
- عند استلام المطالبة، سيبدأ البنك بالتحقيق فيها خلال مدة أقصاها أسبوع واحد.
- إذا لم يتم حل الخطأ في كشف الحساب / المعاملات المتنازع عليها بسبب خطأ من جانب البنك، لن يكون حامل البطاقة ملزماً بدفع جزء من الدفع المطلوب والذي يعتقد حامل البطاقة أنه مرتب بالمبلغ المتنازع عليه، بما في ذلك التكاليف أو الرسوم. البنك لن يستقطع أي مبلغ أو رسوم متعلقة بكشف الحساب الخطأ / المعاملات المتنازع عليها حتى يتم حل النزاع، وفقاً للقواعد واللوائح.
- إذا أقر البنك بوجود خطأ في كشف الحساب كما زعم حامل البطاقة، سيقوم البنك بتصحيح الخطأ واسترجاع المبلغ المتنازع عليه ورسوم الائتمان والمدة إلى حساب حامل البطاقة وإشعار بذلك إلى حامل البطاقة.
- إذا أقر البنك بعدم وجود خطأ في كشف الحساب، سيقوم بإرسال رسالة نصية إلى حامل البطاقة مع شرح الأسباب التي تجعله يعتقد بأن الخطأ المزعوم من قبل حامل البطاقة غير صحيح.
- إذا رأى الأول أن حامل البطاقة مسؤول عن كل أو جزء من المبلغ المتنازع عليه والتكاليف ورسوم المدة ذات الصلة، سيقوم بإخطار حامل البطاقة عن تاريخ المبلغ المستحق للدفع الذي هو مسؤول عنه إضافة إلى جزء المبلغ المتنازع عليه وتكلفة المدة ذات الصلة والرسوم.