

Loyalty Program is a registered trademark of Saudi Awwal Bank. This terms and conditions shall be the main reference of your relationship with Saudi Awwal Bank CR 1010025779 regarding the Loyalty Program.

برنامج الولاء هو علامة تجارية مسجلة للبنك السعودي الأول، و تعتبر هذه الشروط والأحكام المرجع الرئيسي فيما يخص علاقتكم مع البنك السعودي الأول ورقم سجله التجاري 1010025779 فيما يتعلق ببرنامج الولاء.

1. Definitions

1. التعريفات

SAB: Means Saudi Awwal Bank.

الأول: يعني البنك السعودي الأول.

Loyalty Program: Means the rewards program established by SAB pursuant to these Terms and Conditions, under which eligible customers may earn and benefit from rewards, including, depending on the relevant product or service, loyalty points, miles, and/or any other rewards determined by SAB from time to time.

برنامج الولاء: يعني برنامج المكافآت الذي أسسه الأول وفقاً لهذه الشروط والأحكام، والذي يتيح للعملاء المؤهلين الاستفادة من المكافآت التي قد تشمل، بحسب المنتج أو الخدمة، نقاط الولاء و/أو الأميال و/أو أي مكافآت أخرى يحددها الأول من وقت لآخر.

Loyalty Program Relationship: ICSAB+ Relationship means one or more of the SAB products and services listed in SAB website are eligible for inclusion in the loyalty program.

علاقة برنامج الولاء: علاقة إكسب بلس تعني أن واحداً أو أكثر من منتجات وخدمات الأول المدرجة في موقع الأول مؤهل للإدراج في برنامج الولاء.

Loyalty Program Rewards: means the reward points or miles credited / debited to the Loyalty Program Account as a result of any Relationship or SAB Debit/Credit card transactions that are eligible for inclusion / exclusion in the Loyalty Program.

مكافآت برنامج الولاء: تعني نقاط أو أميال المكافأة التي تمت إضافتها إلى / خصمها من حساب برنامج الولاء نتيجة أي علاقة أو عملية مؤهلة لاكتساب أو الاستبعاد النقاط أو الأميال من برنامج الولاء.

Loyalty Program Account: means the account reflecting all transactions relating to ICSAB+ Loyalty Program for a particular holder on SAB Records, including earned ICSAB+ Points, adjusted ICSAB+ Points, bonus ICSAB+ Points, redeemed ICSAB+ Points and expired ICSAB+ Points.

حساب برنامج الولاء: تعني الحساب الذي يعكس جميع المعاملات المتعلقة بنقاط إكسب بلس لحساب معين في سجلات الأول ، بما في ذلك نقاط إكسب بلس المكتسبة و نقاط إكسب بلس المعدلة ونقاط مكافأة إكسب بلس ونقاط إكسب بلس المستردة ونقاط إكسب بلس التي تم استبدالها ونقاط إكسب بلس منتهية الصلاحية وكذلك مكافآت بطاقات الأول ذات الشراكة المزدوجة.

Co-Brand Credit Cards Loyalty Program: Means Loyalty Program Rewards related to Co-Brand Credit Cards which allow the cardholder, subject to the applicable card and partner program terms and conditions, to earn Loyalty Points and/or Miles through eligible transactions. The Co-Brand Credit Cards include, without limitation, the following:

برنامج الولاء المرتبط ببطاقات الأول ذات الشراكة المزدوجة

تعني مكافآت برنامج الولاء لبطاقات الأول ذات الشراكة المزدوجة، والتي قد تتيح لحاملها، وفقاً لشروط وأحكام البطاقة والبرنامج ذي الصلة، اكتساب مكافآت برنامج الولاء من خلال المعاملات المؤهلة. وتشمل، دون حصر، البطاقات التالية:

1. SAB Alfursan Black Mastercard Credit Card.
2. SAB Emirates Infinite Credit Card.
3. SAB Qatar Airways Privilege Club Credit Card.
4. SAB Noon Visa Credit Card.

- بطاقة الأول الفرسان بلاك ماستركارد الائتمانية.
- بطاقة الأول الإمارات إنفينيت الائتمانية.
- بطاقة الأول نادي الامتياز للخطوط الجوية القطرية الائتمانية.
- بطاقة الأول نون فيزا الائتمانية.

Loyalty Program Customer: Means an eligible SAB customer who qualifies to earn Loyalty Rewards based on their relationship with SAB and the eligible products or services held by the customer.

عميل برنامج الولاء: يعني عميل الأول المؤهل للحصول على مكافآت برنامج الولاء بناءً على العلاقة القائمة مع الأول والمنتجات أو الخدمات المؤهلة.

Merchant: means that person or entity the client deals with to purchase products or services via points of sale, including but not limited to electronic sale outlets.

التاجر: يعني الشخص أو المؤسسة التي يتعامل معها العميل لشراء المنتجات أو الخدمات عن طريق نقاط البيع، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر منافذ البيع الإلكترونية.

2. Complaints and Inquiries

2. الشكاوى والاستفسارات

- a. Customers may submit complaints, inquiries, or requests related to the Loyalty Program through SAB's documented channels, including the toll-free number (8001166866), branches, SAB Online, mobile application, and email. SAB will provide the customer with a complaint reference number and expected handling period through SMS or another documented channel. If the customer is not satisfied with SAB's response, SAB will provide the applicable escalation mechanism in accordance with the relevant regulations and instructions.

أ. يمكن للعملاء برنامج الولاء تقديم الشكاوى أو الاستفسارات أو الطلبات عبر قنوات الأول المتاحة، و التي تشمل الرقم الموحد المجاني (8001166866)، الفروع، الأول أونلاين، أو تطبيق الأول موبايل، أو البريد الإلكتروني. وسيتم تزويد العميل برقم مرجعي للشكاوى والمدة المتوقعة لمعالجتها من خلال رسالة نصية قصيرة أو عبر قنوات الأول الرقمية. وفي حال عدم رضا العميل عن معالجة شكواه، فسيتم تزويده بآلية التصعيد المعتمدة، وذلك وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

3. Binding Effect

- a. The following terms and conditions (the "Terms and Conditions") shall apply to the Loyalty Rewards Program. You hereby agree to be bound by these Terms and Conditions, which may be amended by SAB from time to time, including the rules for earning, validity, and redemption of Loyalty Program Points, in accordance with the applicable regulations and instructions. Customers will be notified of any amendment via (SMS) to their registered mobile number and through SAB channels and/or other documented channels at least thirty (30) calendar days prior to the effective date. If an amendment adversely affects accrued Loyalty Points, SAB will provide a reasonable transition period or an alternative option for redeeming such points, unless the amendment requires regulations, or is necessary for fraud prevention or security purposes. The Customer shall have the right to terminate the product related to this agreement, unless otherwise required by applicable in accordance with the relevant regulations and instructions.
- b. SAB will make determinations regarding the Loyalty Program based on its records, applicable terms, and relevant laws and instructions. If a customer disagrees with any determination, the customer may submit a complaint through SAB's approved complaint channels. SAB will review the complaint fairly and provide the customer with the outcome and escalation mechanism in accordance with the relevant regulations and instructions .
- c. These Terms and Conditions supersede any previous Terms and Conditions for Loyalty Program and the Program Rewards previously offered by SAB.
- d. Loyalty Program is subject to these Terms and Conditions, in addition to the terms and conditions applicable to any other SAB product eligible for participation in Loyalty Program.
- e. In the event of a conflict between these Terms and Conditions and the terms and/ or conditions contained in any policy incorporated by reference herein, to the extent that such conflict directly relates to the Loyalty Program, these Terms and Conditions shall prevail.
- f. Customers will earn points on eligible transactions under the Loyalty Program. The number of points awarded to each customer shall be determined in accordance with the terms and conditions applicable to SAB products and services. For details of the points earned on each transaction and the qualifying points, please visit SAB official website for the terms and conditions of SAB products and services.

4. Membership

- Membership in the Loyalty Program is free of charge, and eligible customers will be automatically enrolled upon meeting the applicable eligibility criteria.
- a. SAB collects and processes customer necessary data, including transaction and product information, for the purposes of managing, operating, and developing the Loyalty Program, calculating rewards, preventing fraud and misuse, and providing offers. SAB is committed to protecting customer data in accordance with applicable regulations and instructions, as well as SAB Privacy Notice.

3. الإلتزام بالشروط والأحكام

أ. تنطبق الشروط والأحكام التالية ("الشروط والأحكام") على برنامج الولاء ، وأنكم بهذا توافقون على الإلتزام بهذه الشروط والأحكام ، والتي قد يتم تعديلها من قبل الأول من وقت إلى آخر ، بما في ذلك قواعد كسب نقاط برنامج الولاء وصلاحياتها وآلية استردادها و ذلك وفقاً للأنظمة والتعليمات المعمول بها ، على أن يتم إشعار العملاء بأي تعديل عبر رسالة نصية (SMS) إلى رقم الجوال المسجل والموثق لدى الأول و/أو أي قنوات التواصل الموثقة الأخرى ، وذلك قبل ثلاثين (30) يوماً تقويمياً على الأقل من تاريخ سريان التعديل ، وإذا كان التعديل يؤثر سلباً على النقاط المكتسبة مسبقاً ، فسيوفر الأول فترة انتقالية مناسبة أو خياراً بديلاً لاسترداد النقاط ، ما لم يكن التعديل مطلوباً بموجب نظام أو تعليمات تنظيمية ، أو لأغراض منع الاحتيال أو الأسباب الأمنية ، كما يحق للعميل إلغاء المنتج المرتبط بهذه الاتفاقية ما لم تقتض الأنظمة أو التعليمات التنظيمية خلاف ذلك .

ب. يتم اتخاذ كافة القرارات الواردة المتعلقة ببرنامج الولاء من قبل الأول استناداً إلى سجلاته ، و الشروط المطبقة ، و الأنظمة و التعليمات . و في حال عدم موافقة العميل على أي قرار ، فيحق له تقديم شكوى من خلال القنوات المعتمدة ، و سيقوم الأول بمراجعة الشكوى بعدالة و تزويد العميل بالنتيجة و آلية التصعيد ، وفقاً للأنظمة و التعليمات وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة

ت. تحل هذه الشروط والأحكام محل أي شروط وأحكام سابقة لبرنامج الولاء وبرنامج المكافآت التي قدمها الأول سابقاً .

ث. يخضع برنامج الولاء لهذه الشروط والأحكام ، بالإضافة إلى الشروط و الأحكام المطبقة على أي منتج آخر من منتجات الأول المؤهلة لبرنامج الولاء .

ج. في حال وجود تعارض بين هذه الشروط والأحكام والشروط و / أو الأحكام الواردة في أي سياسة تم الإشارة إليها في هذه الشروط والأحكام إلى الحد الذي يتعلق فيه هذا التعارض مباشرة لبرنامج الولاء فإن هذه الشروط والأحكام ستكون هي السائدة .

ح. سيحصل العميل على المكافآت المتعلقة بالمعاملات المؤهلة لبرنامج الولاء ، و يتم تحديد عدد المكافآت التي يحصل عليها العميل وفقاً لشروط وأحكام منتجات وخدمات الأول . لمعرفة عدد النقاط المكتسبة خلال كل معاملة أو النقاط المؤهلة ، يرجى زيارة موقع الأول الرسمي لشروط وأحكام منتجات وخدمات الأول .

4. عضوية البرنامج

أ. تكون العضوية في برنامج الولاء مجانية ، ويتم تسجيل العملاء المؤهلين تلقائياً عند استيفاء شروط الأهلية .

أ. يجمع الأول بيانات العملاء اللازمة ومعالجتها ، بما في ذلك المعاملات والمنتجات ، لأغراض إدارة وتشغيل وتطوير برنامج الولاء ، واحتساب المكافآت ، والحد من الاحتيال وإساءة الاستخدام ، وتقديم العروض . ويحرص الأول على حماية بيانات العملاء وفقاً للأنظمة والتعليمات المعمول بها ، وإشعار الخصوصية الخاص بالأول .

- b. Upon enrollment of an eligible SAB product, a Loyalty Program Account for the primary (first) Account signer will be established. Membership qualifies a Loyalty Program Customer to benefit from special offers and promotions which may be provided by SAB from time to time, provided the account is in good standing for the product.
- c. Membership for holders of SAB Co-Brand Credit Cards is subject to these Terms and Conditions, in addition to the terms and conditions applicable to each card and its associated Partner Program, including the terms governing the earning and redemption of Points and Miles. Customers should refer to the terms and conditions applicable to the relevant card on SAB official website and the relevant card page, SAB Co-Brand Credit Cards include the following:
- SAB Alfursan Black Mastercard Credit Card.
 - SAB Emirates Infinite Credit Card.
 - SAB Qatar Airways Privilege Club Credit Card.
 - SAB Noon Visa Credit Card.
- d. SAB may determine or amend the membership validity period, subject to prior notice to the customer through the official channels. If a reduction in the membership validity period affects the customer's accrued Loyalty Program Rewards, the customer will be notified at least thirty (30) calendar days in advance, unless the amendment is required due to fraud, misuse, or applicable regulations and instructions requirements.
- e. Membership in the Loyalty Program is non-transferable.
- f. In the case of joint or multiple Relationship, all authorized signatories thereto will be automatically enrolled in the Loyalty Program; however, the use and redemption of the ICSAB+ points (the "ICSAB+ Rewards Points") shall only be available to all parties once the Terms and conditions are approved by the account holders.
- g. SAB reserves the right to terminate the Loyalty Program membership and revoke any accrued rewards only upon the termination of the customer relationship with SAB, including, without limitation, where all customer accounts are closed for any reason.
- h. Membership in the Loyalty Program shall automatically terminate upon the death or bankruptcy of the Customer by giving written notice to SAB.
- i. Loyalty Program membership cannot be terminated upon voluntary customer's request, unless the termination is due to fraud, misuse, legal restriction, regulatory requirement, or serious breach of these Terms and Conditions. SAB will notify the customer of the consequences of termination through documented channels.

5. Loyalty Program Rewards

- a. SAB may exclude, reduce, or temporarily hold Loyalty Program rewards for transactions involving third-party digital wallets where such transactions are not eligible under the published earning criteria or where fraud, misuse, reversal, or suspicious activity is reasonably suspected. The eligibility criteria and applicable limits will be disclosed on SAB's digital channels. Customers may raise a complaint if they disagree with the decision.
- b. Loyalty Program rewards earning is subject to the applicable merchant classification, which may differ from time to time. The number of points earned may vary by merchant.

ب. عند التسجيل في أحد منتجات الأول المؤهلة ، سيتم إنشاء حساب برنامج الولاء لصاحب التوقيع الأساسي (الأول) للحساب. تؤهل العضوية عميل برنامج الولاء للاستفادة من العروض الخاصة والعروض الترويجية التي قد يقدمها الأول من وقت لآخر بشرط أن يكون العميل منتظم في تعاملاته المصرفية و يتمتع بسجل مصرفي جيد .

ت. تخضع عضوية حاملي بطاقات الأول ذات الشراكة المزدوجة، إلى هذه الشروط والأحكام، بالإضافة إلى الشروط والأحكام الخاصة لكل بطاقة والبرنامج الشريك المرتبط بها، بما في ذلك شروط اكتساب واسترداد النقاط والأميال. ويتعين على العميل الرجوع إلى الشروط والأحكام الخاصة بالبطاقة المتاحة على موقع الأول الرسمي و صفحة البطاقة المعنية. وتشمل بطاقات الأول ذات الشراكة المزدوجة ما يلي:

- بطاقة الأول الفرسان بلاك ماستركارد الائتمانية.
- بطاقة الأول الإمارات إنفينيت الائتمانية.
- بطاقة الأول نادي الامتياز للخطوط الجوية القطرية الائتمانية.
- بطاقة الأول نون فيزا الائتمانية.

ث. يجوز للأول تحديد أو تعديل مدة صلاحية العضوية، وذلك بعد إشعار العميل مسبقاً عبر القنوات المعتمدة. وإذا ترتب على تقليص مدة صلاحية العضوية تأثير على مكافآت برنامج الولاء المكتسبة للعميل، فسيتم إشعار العميل قبل ثلاثين (30) يومًا تقويميًا على الأقل، ما لم يكن التعديل مطلوبًا بسبب الاحتيال، أو إساءة الاستخدام، أو لأسباب نظامية أو تنظيمية .

ج. العضوية في برنامج الولاء غير قابلة للتحويل أو التنازل.

ح. في حالة كانت العلاقة مشتركة مع البنك، فسيتم تسجيل جميع الموقعين المفوضين بها تلقائيًا في برنامج الولاء ولكن سيكون استخدام واستبدال نقاط إكسب بلس ("نقاط مكافآت إكسب بلس") متاحًا فقط لجميع الأطراف بمجرد الموافقة على الشروط والأحكام.

خ. يحتفظ الأول بالحق في إنهاء العضوية في برنامج الولاء وإلغاء أي مكافآت مكتسبة، وذلك فقط عند انتهاء العلاقة المصرفية مع بنك الأول، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، إغلاق جميع الحسابات الخاصة بالعميل لدى بنك الأول لأي سبب كان.

د. يتم إنهاء العضوية في برنامج الولاء تلقائيًا عند وفاة العميل أو إفلاسه وذلك بإشعار خطي إلى الأول.

ذ. لا يمكن إنهاء العضوية في برنامج الولاء بناءً على طلب العميل، ما لم يكن إنهاء العضوية ناتجًا عن الاحتيال، أو إساءة استخدام البرنامج، أو متطلبات نظامية أو تنظيمية، أو مخالفة لهذه الشروط والأحكام. وسيقوم الأول بإشعار العميل بآثار إنهاء العضوية عبر القنوات المعتمدة.

5. مكافآت برنامج الولاء

أ. يحق للأول استبعاد أو تقليل أو تعليق مكافآت برنامج الولاء مؤقتاً للمعاملات التي تتم من خلال المحافظ الرقمية التابعة لطرف ثالث، في حال كانت هذه المعاملات غير مؤهلة وفقاً لمعايير كسب النقاط المعنية، أو عند وجود اشتباه في الاحتيال أو إساءة الاستخدام أو عكس المعاملة أو وجود نشاط مشبوه. وسيتم الإفصاح عن معايير الأهلية والحدود المطبقة عبر القنوات الأول الرقمية. ويحق للعملاء تقديم شكوى في حال عدم موافقتهم على القرار.

ب. يخضع استحقاق مكافآت برنامج الولاء لتصنيفات التاجر المذكور في الأول من وقت لآخر، حيث قد تختلف عدد النقاط المكتسبة من تاجر إلى آخر.

- ت. يحدد الأول، من وقت لآخر، علاقات برنامج الولاء والمعاملات المؤهلة لاكتساب مكافآت برنامج الولاء. وتحتسب المكافآت وفقاً لمعايير وحدود الاحتساب التي يحددها الأول من وقت لآخر. وفي حال عكس أو استرداد أو إلغاء أي معاملة مؤهلة، تُخصم المكافآت المرتبطة بها من رصيد العميل. ولا يجوز اكتساب أو استرداد المكافآت بالتزامن مع أي عرض ترويجي أو برنامج آخر، ما لم يقرر الأول خلاف ذلك.
- د. عند تحويل العمليات الشرائية إلى برنامج أقساط، سيتم عكس مكافآت برنامج الولاء المكتسبة لتلك العمليات.
- هـ. وفقاً للبند (4/أ)، تُحتسب مكافآت برنامج الولاء لكل من علاقات برنامج الولاء أو المعاملات المؤهلة وفقاً لمعايير كسب المكافآت المعتمدة. ولا تُمنح مكافآت برنامج الولاء بأثر رجعي، إلا في الحالات التي يكون فيها عدم احتساب المكافآت ناتجاً عن خطأ في أنظمة الأول، أو خلل فني، أو أي سبب آخر يعود إلى الأول، وذلك بعد التحقق من الحالة. ويبين الجدول المنشور على موقع الأول الاستثناءات الأخرى المتعلقة باكتساب نقاط إكسب بلس بحسب نوع العلاقة أو المعاملة المؤهلة. كما يجوز احتساب نقاط إكسب بلس بتقريب قيمة المعاملة إلى أقرب عدد صحيح وفقاً للمعايير المحددة لكل منتج من منتجات الأول (وفقاً للبند 4/أ).
- و. لا يجوز التنازل عن مكافآت برنامج الولاء أو تحويلها بأي شكل آخر كما لا يمكن رهنها أو جمع نقاط إكسب بلس مع نقاط إكسب بلس لعميل آخر.
- ز. في حالة حدوث تغيير في حالة علاقة برنامج الولاء أو تغيير في حالة أي علاقة أخرى للعميل مع البنك (مثل الترقية أو تخفيض الدرجة) لأي منتج أو خدمة أو فئة سيتم تعديل حساب المكافآت تبعاً لذلك.
- ح. في حال إلغاء المنتج الذي اكتسب العميل من خلاله مكافآت برنامج الولاء، تُلغى نقاط إكسب بلس المكتسبة المرتبطة بذلك المنتج.
- ط. تكون مكافآت برنامج الولاء إكسب بلس صالحة لمدة سنة واحدة من تاريخ اكتسابها. وفي حال عدم استخدامها قبل تاريخ انتهاء صلاحيتها، تنتهي صلاحيتها ويتم خصمها من حساب العميل. ويتيح الأول للعميل الاطلاع على رصيد نقاطه وتواريخ انتهاء صلاحيتها عبر القنوات الرقمية المعتمدة، سيقوم البنك بإرسال تذكيرات بانتهاء صلاحية النقاط قبل ثلاثين (30) يوماً وقبل سبعة (7) أيام عبر رسالة نصية (SMS) إلى رقم الجوال المسجل والموثق لدى الأول. ويجوز إعادة قيد النقاط إذا انتهت صلاحيتها نتيجة خطأ في أنظمة الأول أو خلل فني أو معلومات غير صحيحة مقدمة من الأول، وذلك بعد التحقق من الحالة.
- ي. قد يتم تقييد الوصول إلى مكافآت برنامج الولاء أو استبدالها في الحالات التي يكون فيها العميل متعثراً، أو عليه مبالغ مستحقة، أو يخضع لتحقيق بشأن الاحتيال، أو أساء استخدام البرنامج، وذلك بناءً على معايير موضوعية يتم الإفصاح عنها للعميل. وسيقوم الأول بإخطار العميل بالتقييد وسببه، والخطوات المطلوبة لاستعادة حق الوصول، وفقاً للتعليمات والأنظمة المعمول بها. وبالأخص الحالات التالية:
- إذا تأخر عميل مكافآت برنامج الولاء عن سداد أي منتج من منتجات الأول لمدة 30 يوماً أو أكثر وأقل من 90 يوماً، فسيستمر في كسب نقاط إكسب بلس، إلا أنه لن يتمكن من استبدال النقاط إلى حين سداد جميع المبالغ المستحقة.
- ج. SAB may determine, from time to time, the Loyalty Program relationships and Eligible Transactions that qualify for the Loyalty Program rewards. Rewards shall be awarded in accordance with the earning criteria and limits determined by SAB from time to time. If an Eligible Transaction is reversed, refunded, or cancelled, the corresponding rewards shall be deducted from the Customer's points balance. Rewards may not be earned or redeemed in conjunction with any other promotional offer or program unless otherwise determined by SAB.
- د. Upon converting purchase transactions into installments program "AQSAT", the Loyalty Program rewards earned for those transactions will be reversed.
- هـ. Pursuant to Clause (4/a), Loyalty Program Rewards shall be awarded for each Loyalty Program relationship or eligible transaction in accordance with the applicable points-earning criteria. Loyalty program rewards shall not be awarded retrospectively, except where the failure to award such points is attributable to an error in SAB's systems, a technical malfunction, or any other reason, subject to verification of the case. The table published on SAB's website sets out other exclusions applicable to the earning of ICSAB+ Points based on the type of relationship or eligible transaction. ICSAB+ Points may also be calculated by rounding the transaction value to the nearest whole number, in accordance with the criteria specified for each SAB product, as set out in Clause (4/a).
- و. Loyalty Program rewards are not assignable or otherwise transferable, and are not capable of being pledged, nor can the ICSAB+ Points of one ICSAB+ Customer be combined with those of another.
- ز. In case of a change to the status of the Loyalty Program Relationship or change in the status of any other relationship of the customer with the bank (such as an upgrade or downgrade thereof) for any product, service or segment, the rewards calculations shall be adjusted accordingly.
- ح. If the product through which the customer earned Loyalty Program rewards is cancelled, any Loyalty Program Rewards earned in connection with that product shall be cancelled accordingly.
- ط. Loyalty Program ICSAB+ Rewards are valid for one year from the date earned. SAB will make point balances and expiry dates available through its digital channels and will send reminders before thirty (30) days and seven (7) days prior to the expiry date via (SMS) to their registered mobile number. Points may be re-credited where expiry occurred due to SAB error, technical failure, or incorrect information provided by SAB.
- ي. SAB may restrict earning or redemption of Loyalty Program rewards where the customer is in default, has overdue amounts, is subject to fraud investigation, or has misused the program, based on objective criteria disclosed to the customer. SAB will notify the customer of the restriction, the reason, and the steps required to restore access, subject to applicable to the regulation and instructions. In particular:
- If an Loyalty Program customer is overdue on any SAB product for a period of thirty (30) days or more but less than ninety (90) days, the customer will continue to earn rewards; however, the customer will not be able to redeem the points until all outstanding amounts have been paid in full.

- If an Loyalty Program customer is overdue on any SAB product for a period of ninety (90) days or more, SAB may suspend the earning and redemption of rewards until all outstanding amounts have been paid in full. SAB may cancel the accumulated points only after providing the customer with prior notice through the approved channels, if the customer fails to settle their account within the specified period, or if the banking relationship is terminated due to default, fraud, or misuse.
- In case of abuse of the Loyalty Program, SAB has the right to cancel the customer's enrollment and retrieve the points accrued. Abuse includes, but is not limited to, fraudulent transactions, artificial or circular transactions, misuse of cards or accounts to generate points without genuine purchase activity, breach of these Terms and Conditions, or any activity reasonably suspected to be unlawful or intended to manipulate the Program. The customer will be notified accordingly and may raise a complaint through SAB's approved complaint channels. Only good standing customer for the product can redeem the points accrued.
- Only good standing customer for the product can redeem the points accrued.

6. Statement

- SAB will provide a periodic statement of Loyalty Program ICSAB+ Points activity for each ICSAB+ Relationship/ICSAB+ Customer enrolled in online banking, either through the customer's dedicated statement or via the website. ICSAB+ Points will be transferred periodically to the ICSAB+ Account, where all Points will be accumulated and expire in accordance with these Terms and Conditions. Customers may access their statements through SAB Personal Online Banking. Customers are advised to report any discrepancy in their statement within fourteen (14) days from the statement date. SAB will review any report submitted after this period in accordance with applicable regulations and instructions, and SAB's approved complaints handling procedures.
- SAB will provide a summary of rewards earned through Co-Brand Cards, including Points and Miles, will be displayed in SAB Channel, subject to the terms and conditions applicable to the relevant card and Partner Program.

7. 7. Loyalty Program Rewards Redemption

- ICSAB+ Points redemption options (Instant ICSAB+ CASH , Pay with ICSAB+ , E-vouchers , On-line Travel, Donate your ICSAB+ points, Points Exchange) are subject to the applicable redemption criteria listed in the table below, available balance, system availability, merchant or partner availability, and any applicable legal or regulatory restrictions. If a redemption request is declined, SAB will, where reasonably possible, inform the customer of the reason for the rejection through a verified communication channel. The customer may submit a complaint in accordance with SAB's approved complaints handling procedures.

إذا تأخر عميل برنامج الولاء عن سداد أي منتج من منتجات الأول لمدة 90 يومًا أو أكثر، فيجوز للأول تعليق كسب نقاط إكسب بلس واستبدالها إلى حين سداد جميع المبالغ المستحقة. ويجوز للأول إلغاء النقاط المتراكمة فقط بعد إشعار العميل مسبقًا عبر القنوات المعتمدة، وذلك إذا لم يتم العميل بتسوية حسابه خلال المدة المحددة، أو في حال إنهاء العلاقة المصرفية بسبب التعثر أو الاحتيايل أو إساءة استخدام البرنامج.

في حال إساءة استخدام برنامج الولاء ، يحق للأول إلغاء تسجيل العميل في البرنامج واسترداد النقاط المستحقة. وتشمل إساءة الاستخدام، على سبيل المثال لا الحصر، المعاملات الاحتيالية، أو المعاملات المصطنعة أو الدائرية، أو إساءة استخدام البطاقات أو الحسابات لاكتساب نقاط دون عمليات شراء فعلية، أو مخالفة هذه الشروط والأحكام، أو أي نشاط يُشتبه بشكل معقول في كونه غير مشروع أو يهدف إلى التلاعب بالبرنامج. وسيتم إشعار العميل بذلك، ويحق له تقديم شكوى عبر قنوات الشكاوى المعتمدة لدى الأول.

- أي عميل لديه سجل مصرفي جيد يمكنه استبدال النقاط المستحقة.

6. كشف الحساب

أ. سيوفر الأول كشفًا بنشاط نقاط برنامج الولاء إكسب بلس لكل علاقة إكسب بلس/عميل إكسب بلس مسجل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل دوري في كشف حساب العميل الخاص أو الموقع الإلكتروني، وسيتم تحويل نقاط إكسب بلس على أساس دوري إلى حساب إكسب بلس، حيث تجمع جميع نقاط إكسب بلس وتنتهي كما هو موضح في هذه الشروط والأحكام. ويمكن لعملاء إكسب بلس الوصول إلى كشف الحساب عبر الخدمات المصرفية الشخصية في الأول. ويُنصح العملاء بالإبلاغ عن أي اختلاف في كشف الحساب خلال أربعة عشر (14) يومًا من تاريخ الكشف. وسيقوم الأول بمراجعة أي بلاغ يتم تقديمه بعد هذه المدة وفقًا للأنظمة و التعليمات المعمول بها، وإجراءات معالجة الشكاوى المعتمدة لدى الأول.

ب. سيوفر الأول ملخص مكافآت البطاقات ذات الشراكة المزدوجة بما في ذلك النقاط والأميال ، من خلال قنوات الأول المعتمدة وفقًا للشروط والأحكام المطبقة على البطاقة والبرنامج الشريك ذي الصلة

7. استبدال مكافآت برنامج الولاء

أ. تخضع خيارات استبدال نقاط إكسب بلس (إكسب بلس كاش الفوري، ادفع مع إكسب بلس ، القسائم الإلكترونية، حجز الطيران والفنادق ، تبرع بنقاط إكسب بلس، تحويل النقاط) لمعايير الاستبدال المعلنة كما هو موضح بالجدول أدناه، والرصيد المتاح، وتوفر الأنظمة، وتوفر التاجر أو الشريك، وأي قيود نظامية أو تنظيمية واجبة التطبيق. وفي حال رفض طلب الاستبدال، سيقوم الأول - متى كان ذلك ممكنًا - بإبلاغ العميل بسبب الرفض عبر قناة موثقة، ويحق للعميل تقديم شكوى وفقًا لإجراءات معالجة الشكاوى المعتمدة لدى الأول.

ICSAB+ Points redemption options	Redemption Mechanism For every 1000 points	Redemption Method	Validity Period
E-Vouchers	100 جنيه	E-vouchers at available merchants	24 months from the date of issuance
Instant ICSAB+ CASH	70 جنيه Minimum amount 200 جنيه Maximum amount 25,000 جنيه	Direct cashback to account	-
Pay with ICSAB+	80 جنيه	Pay with your points for any purchase	-
Points Exchange	redemption value determined with the point exchange scheme agreed with each merchant	Exchange your point to other rewards programs such as Airlines, Hotel Groups and Telecommunication	determined on period agreed with each merchant
Online Travel	100 جنيه	Airline Ticket and Hotel Booking purchases	determined on period agreed with each merchant
Donate your ICSAB+ Points	100 جنيه	Donate at available charity	-

فترة الصلاحية	طريقة الاسترداد	آلية استبدال النقاط لكل 1000 نقطة تعادل	خيارات استبدال نقاط إكسب بلس
24 شهراً من تاريخ الإصدار	قسائم الإلكترونية لدى التجار المشاركين	100 جنيه	القسائم الإلكترونية
-	استرداد نقدي مباشر إلى الحساب	70 جنيه الحد الأدنى للمبلغ: 200 جنيه الحد الأقصى للمبلغ: 25,000 جنيه	إكسب بلس كاش الفوري
-	ادفع بنقاطك مقابل أي عملية شراء	80 جنيه	ادفع مع إكسب بلس
يُحدد وفقاً للفترة المتفق عليها مع كل تاجر	استبدال نقاطك إلى برامج المكافآت الأخرى مثل شركات الطيران ومجموعات الفنادق وشركات الاتصالات	يتم تحديد قيمة الاستبدال وفقاً لنظام استبدال النقاط المتفق عليه مع كل تاجر	تحويل النقاط
يُحدد وفقاً للفترة المتفق عليها مع كل تاجر	عمليات شراء تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق	100 جنيه	حجز الطيران والفنادق
-	التبرع للجمعيات الخيرية المشاركة	100 جنيه	تبرع بنقاط إكسب بلس

- b. SAB may amend the available points redemption options; the customers will be notified of any such amendment through the documented channels in period of thirty (30) days' notice.
- c. Only ICSAB+ Points redemption options are subject to the applicable redemption. SAB records will be used as primary evidence of point balances and transactions, unless the customer provides evidence of an error or SAB identifies a system or processing error.
- d. ICSAB+ Points will become available for redemption depending on the product and/or service that earns the points. For example, ICSAB+ Points earned will be reflected to the customer account after 24 to 48 hours based on the product type. During weekends or National holidays there might be a delay of 3 to 4 days maximum.
- e. The redemption of ICSAB+ Points may be done through SAB Online or SAB Mobile.
- f. SAB is not responsible for the acts or omissions of independent merchants or suppliers, except to the extent that the issue is caused by SAB's error, negligence, breach of these Terms and Conditions, or failure to comply with applicable regulations and instructions. Nothing in these Terms and Conditions limits any right the customer may have under applicable law or regulatory instructions.
- g. SAB makes no representation and provides no warranty whatsoever, expressed or implied, and undertakes and assumes no liability whatsoever, in respect of the quality or merchantability of any SAB voucher, points transfer to participating partner or reward or the suitability or fitness thereof for any use or purpose. All SAB redemptions, points transfers or rewards shall be accepted by the ICSAB+ Customer at his/her own risk.

ب. يحق للأول تعديل خيارات استبدال النقاط، على أن يُشعر العملاء بأي تعديل عليها عبر القنوات المعتمدة، وذلك قبل فترة مدتها (30) يوماً .

ت. تكون نقاط إكسب بلس التي تم تحويلها وتسجيلها في حساب إكسب بلس فقط هي المؤهلة للاسترداد. وتُعد سجلات الأول المرجع الأساسي لإثبات عدد نقاط إكسب بلس المسجلة والمضافة إلى حساب إكسب بلس والمتاحة للاسترداد، ما لم يثبت العميل وجود خطأ، أو يكتشف الأول وجود خطأ في النظام أو في إجراءات المعالجة.

ث. ستصبح نقاط إكسب بلس متاحة للاستبدال حسب المنتج و/أو الخدمة التي تحصل على النقاط. على سبيل المثال، وسوف يتم عكس نقاط إكسب بلس المكتسبة في حساب العميل بعد 24 إلى 48 ساعة بناءً على نوع المنتج. وخلال عطلة نهاية الأسبوع أو العطلات العامة قد يكون هناك تأخير لمدة 3 إلى 4 أيام كحد أقصى.

ج. يمكن أن يتم استبدال نقاط إكسب بلس من خلال الأول أونلاين أو الأول موبايل.

ح. لن يكون الأول مسؤولاً عن أي مطالبة أو أي مبالغ مستحقة السداد من قبل عميل إكسب بلس تجاه أي طرف ثالث تنشأ عن شراء أو استخدام أي مكافأة من مكافآت الأول، أو أي أمر آخر يتعلق بنقاط إكسب بلس أو العضوية في البرنامج، إلا إذا كان ذلك ناتجاً عن خطأ أو إهمال من جانب الأول، أو إخلاله بهذه الشروط والأحكام، أو عدم امتثاله للأنظمة والتعليمات الصادرة من الجهات الإشرافية.

خ. لا يقدم الأول أي إقرار أو ضمان، سواء كان صريحاً أو ضمنياً ولا يتحمل أي مسؤولية من أي نوع فيما يتعلق بجودة أو صلاحية أي قسيمة من الأول، أو تحويل النقاط إلى أي شريك، أو أي مكافأة، أو مدى ملاءمتها لأي استخدام أو غرض. وتتم عملية استرداد المكافآت أو تحويل النقاط أو الحصول على المكافآت على مسؤولية العميل الخاصة.

- h. SAB is not responsible for disputes involving ICSAB+ Points or any other aspect of this Program between joint signers of the Account. Any personal liability arising out of the receipt or use of ICSAB+ Points, loyalty points of partner programs or SAB Rewards is solely the responsibility of the ICSAB+ Customer.

Co-Branded Loyalty Program rewards:

- a. The earning and redemption rules for Loyalty Rewards associated with Co-Branded Credit Cards are subject to these Terms and Conditions and the applicable terms and conditions of the relevant Co-Branded Card and its partner program, as it can be amended from time to time. Customers should refer to the terms and conditions and the applicable earning and redemption criteria available on SAB official website from time to time.

8. Breach of Terms and Conditions

- a. If an Loyalty Program Customer breaches these Terms and Conditions, any provisions of a policy referred to herein, or misuses the Loyalty Program rewards, commits fraud, fails to settle any amounts due within the period specified by SAB, or becomes subject to any legal or regulatory restrictions, SAB reserves the right, at its discretion, to:
- Terminate the Loyalty Program Customer's membership and close the customer's account.
 - Refuse to award Loyalty program rewards.
 - Reverse or withdraw any Loyalty program rewards that were improperly awarded or credited to the account.
 - Refuse to redeem Loyalty program rewards.
- SAB shall, whenever possible, and unless prohibited by any regulation or regulatory instruction or unless it would affect fraud prevention measures or security requirements, notify the customer of the action taken and provide a mechanism for submitting inquiries or complaints in accordance with the SAB procedures.

9. Governing Law and Jurisdiction

- a. These Terms and Conditions are governed by the laws of the Saudi Arabia. Any dispute shall be subject to the Jurisdiction of the Saudi Courts.

- * ICSAB+ Points Earning Table made available on www.sab.com by SAB to its customers, as the same may be amended from time to time at SAB's discretion, provided that a text message is sent to the customer 30 days prior to the update. ICSAB+ Earning Table shall set forth specific terms relating to each ICSAB+ Relationship. SAB may award ICSAB+ Points based on usage of some or all the products and services mentioned here, or any other relationship as may be added from time to time. However, some promotions for selected products and services may be time bound and for selected customers only. This is purely at the discretion of SAB. The variations of the products mentioned in SAB Website will be applicable for earning ICSAB+ Points as and when communicated by SAB.

د. الأول غير مسؤول عن النزاعات ذات العلاقة مع نقاط إكسب بلس أو أي جانب آخر من هذا البرنامج تكون بين الموقعين المشتركين على الحساب. أي مسؤولية شخصية ناشئة عن استلام أو استخدام نقاط إكسب بلس أو نقاط الولاء للبرامج المشاركة أو مكافآت الأول تكون تحت مسؤولية العميل بمفرده.

أ. برنامج الولاء المرتبط ببطاقات الأول ذات الشراكة المزدوجة: تخضع قواعد اكتساب واسترداد مكافآت الولاء المرتبطة بالبطاقات الائتمانية ذات الشراكة المزدوجة لهذه الشروط والأحكام، بالإضافة إلى الشروط والأحكام المطبقة على البطاقة ذات الشراكة المزدوجة والبرنامج الشريك ذي الصلة، والتي قد يتم تعديلها من وقت لآخر. ويتعين على العميل الاطلاع على معايير اكتساب واسترداد المكافآت والشروط والأحكام ذات الصلة، المتاحة على موقع الأول الرسمي من وقت لآخر.

8. الإخلال بالشروط والأحكام

أ. في حال إخلال عميل برنامج الولاء بهذه الشروط والأحكام، أو بأي أحكام واردة في أي سياسة مشار إليها في هذه الشروط، أو في حال إساءة استخدام مكافآت برنامج الولاء، أو ارتكاب أي احتيال، أو عدم سداد أي مبالغ مستحقة خلال المدة المحددة من قبل الأول، أو خضوع العميل لأي قيود نظامية أو تنظيمية، يحتفظ الأول، وفقاً لتقديره، بالحق في:

- إنهاء عضوية العميل في برنامج الولاء وإغلاق حسابه.
 - رفض منح مكافآت برنامج الولاء
 - سحب مكافآت برنامج الولاء التي قُضت أو أُضيفت إلى الحساب دون وجه حق.
 - رفض استرداد مكافآت برنامج الولاء
- ويقوم الأول، متى كان ذلك ممكناً، وما لم يمنع ذلك أي نظام أو تعليمات تنظيمية أو يؤثر على إجراءات منع الاحتيال أو المتطلبات الأمنية، بإشعار العميل بسبب الإجراء المتخذ، وإتاحة آلية تقديم الاستفسارات أو الشكاوى وفقاً للإجراءات المعتمدة لدى الأول.

9. القانون السائد والاختصاص

أ. تخضع هذه الشروط والأحكام لقوانين المملكة العربية السعودية. يخضع أي نزاع لاختصاص المحاكم السعودية.

* جدول نقاط إكسب بلس المكتسبة المنشور على موقع www.sab.com من الأول لعملائه يمكن أن يتم تعديله من وقت لآخر وفقاً لتقدير الأول على أن يتم إرسال رسالة نصية للعميل قبل التحديث ب 30 يوم. يشمل جدول نقاط إكسب بلس المكتسبة شروطاً محددة تتعلق بكل علاقة إكسب بلس. قد يمنح الأول نقاط إكسب بلس بناءً على استخدام بعض أو كل المنتجات والخدمات، أو أي علاقة أخرى يمكن إضافتها من وقت لآخر. وعلى الرغم من ذلك، فإن بعض العروض الترويجية لبعض المنتجات والخدمات المختارة قد تكون مقيدة زمنياً لعملاء مختارين فقط وذلك وفقاً لتقدير الأول. يتم تطبيق الاختلافات على المنتجات المذكورة في الجدول لاكتساب نقاط إكسب بلس عندما يتم الإبلاغ عن ذلك من قبل الأول.