

نموذج اعتراض Dispute Form

Date: _____ / _____ / _____

تاريخ: _____ / _____ / _____

Name: _____	الاسم: _____
Transaction Amount: _____	مبلغ العملية: _____
Transaction Date: _____ / _____ / _____	تاريخ العملية: _____ / _____ / _____

Merchant Name (Owner Name): _____	محل الشراء (اسم التاجر): _____
Card Number: _____	رقم البطاقة: _____
I acknowledge receipt of my statement dated _____ / _____ / _____, in which I found that the above transaction(s) has been charged erroneously; please investigate and take appropriate action.	أؤكد لكم استلامي لكشف حساب بطاقتي الائتمانية بتاريخ _____ / _____ / _____، حيث تم احتساب عملية (عمليات) غير صحيحة، علماً بأن سبب اعتراضى المذكور أدناه فأرجو التحقق من صحة العملية (العمليات) واتخاذ الإجراء اللازم.

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: _____

1. لم أؤوض أي شخص أو جهة باستخدام العملية، الرجاء إيقاف البطاقة واستبدالها لتجنب تكرار العمليات الغير مشروعة.
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 أستلم السلعة حتى الآن مع العلم أنني قمت بالمتابعة مع التاجر وذلك لإيصال السلعة خلال المدة المتفق عليها ولكن دون رد من طرفه (كما ومرفق).
4. أصدر لي المحل المذكور مستنداً بإرجاع 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 المسموح بها ضمن لوائح الفندق (مرفق ما يثبت إلغاء الحجز).
8. أخرى: _____

I prefer sending correspondence to be via:

Email: _____

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

أفضل التواصل عن طريق:

البريد الإلكتروني: _____

صندوقي البريدي كما هو معرف لدى البنك.

Note: Fees of SAR 52.5 will apply in case of wrong dispute.

Note: Please fax/e-mail your dispute letter to 011 276 3437 or CBK.Customer@sabb.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.

Work Tel.: _____

Mobile: _____

ملاحظة: سيتم احتساب رسوم قيمتها 52.5 ريال في حال كان الاعتراض خاطئ.

ملاحظة: الرجاء إرسال الاعتراض على فاكس رقم 011 276 3437 أو البريد الإلكتروني CBK.Customer@sabb.com

أقر بأن المعلومات الموضحة أعلاه صحيحة وأدرك بأن أي مبلغ يعاد يكون لفترة مؤقتة حتى تظهر النتائج النهائية، وللمبنك الحق في إعادة خصم المبلغ إذا كانت العملية صحيحة مع خصم الرسوم المذكورة سابقاً.
كما أنني آتحمّل كامل المسؤولية عند التواصل عن طريق البريد الإلكتروني.

هاتف العمل: _____

الجوال: _____

التوقيع Signature

وحدة عمليات استرداد التكاليف منازعات بطاقة الائتمان Chargeback Operations Unit Credit Card Disputes

السياسة والإرشادات Policy & Guidelines

نسخة العميل Customer Version

Dispute Process

خطوات 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 SABB Phone number i.e 920007222, or visit the nearest SABB Branch.
- Card holder should provide with below information for the claimed transactions during the call

1. National ID/IQAMAH Number.
2. Transaction Amount.
3. Transaction Date.
4. Type of Dispute (Unauthorized, Duplicate, Void,...etc).
5. If Duplicate Transaction, specify the number of duplicated transactions.
6. Last 4 digits of Credit Card Number.

- Card holder should provide SABB with the required documents if needed. (please refer to pages 7 & 8).
- The customer is entitled with Temporary Credit after raising the claim until end of investigation.
- Claims investigation could take up to one hundred & eighty days (180) based on type of Dispute until a decision is made and the dispute is finalized. (please refer to pages 7 & 8).

- 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 الزكاة 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 ساب مثل 920007222 أو زيارة أقرب فرع ساب.
- يجب على حامل البطاقة توفير المعلومات أدناه للمطالبة بأي عملية خلال الاتصال

1. رقم الهوية/ الإقامة.
2. مبلغ المعاملة.
3. تاريخ المعاملة.
4. نوع المطالبة (معاملة غير مصرح بها، مكررة، ملغاة... إلخ).
5. في حال العملية مكررة، حدد عدد رقم المعاملات المكررة.
6. آخر 4 أرقام من البطاقة الائتمانية.

- يجب على حامل البطاقة أن يقدم المستندات المطلوبة إلى ساب عند طلبها. (يرجى الرجوع إلى صفحة 7 و 8).
- يحق للعميل بعد رفع الدعوى حصوله على رصيد ائتماني مؤقت حتى نهاية التحقيق.
- قد يستغرق التحقيق في المطالبات فترة تصل إلى مائة وثمانين يوماً (180) حسب نوع المنازعات كي يتم اتخاذ القرار والانهاء من النزاع. (يرجى الرجوع إلى الصفحة 7 و 8).

SABB – Customers Responsibilities & Liabilities

ساب - 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:

- It must be received by the Bank no later than 30 Calendar Days after the Cardholder had mailed or delivered the first account statement which contains the account statement error.
- 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:

- 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.
- 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:

- 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، ويجب استيفاء المتطلبات التالية:

- يجب أن يستلم البنك الإخطار في موعد لا يتجاوز 30 يوماً بعد قيام حامل البطاقة بإرسال كشف الحساب الأول الذي يحتوي على المنازعة بواسطة البريد أو توصيله.
- الإخطار يتيح للبنك تحديد اسم ورقم حساب حامل البطاقة، والعمل إلى أقصى حد ممكن لمعرفة أسباب حامل البطاقة للاعتقاد 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 اللازمة ذات الصلة من أجل التحقيق في المعاملة المتنازع عليها، لا يتحمل البنك أية مسؤولية تجاه المعاملة المتنازع عليها.

- تقتصر مسؤولية حامل البطاقة حول الاستخدام غير المصرح به للبطاقة الائتمانية أو بطاقة الدفع على ما يلي:

- في الاستخدام غير المصرح به لبطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع في حال فقدانها أو سرقتها، لا تتجاوز 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 الفقدان أو السرقة.
- لا يتحمل حامل البطاقة أي مسؤولية عن أي معاملات غير مصرح بها تتم بعد إبلاغه البنك عن الفقدان أو السرقة في حال استيفاء الشروط التالية:

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, SABB 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.

■ The Bank will conduct necessary investigation and comply with the appropriate dispute resolution procedures (as advised to Cardholder) within 180 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.

■ 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, SABB 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.

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 الفقدان.

3. بذل حامل البطاقة أقصى درجات اليقظة والرعاية لحماية البطاقة من خطر السرقة أو الفقدان 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 مبالغ غير مصرح بها، سيضمن البنك إجراء تحقيقات مناسبة لتحديد المسؤولية والتبعة. وعلى حامل البطاقة تقديم المعلومات والمستندات الضرورية للمساعدة في التحقيقات.

■ عند قيام ساب باسترجاع مبلغ لحساب حامل البطاقة، سيبلغ حامل البطاقة فوراً بالقرار عن طريق رسالة نصية ثم قيد المبلغ المستحق.

■ 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 المحسوب 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.

■ سيقوم البنك بإجراء التحقيق اللازم والامتثال لإجراءات تسوية المنازعات ذات الصلة (كما تم توضيحه لحامل البطاقة) في غضون 180 يوماً من تاريخ استلام إخطار «خطأ كشف حساب/ معاملات متنازع عليها»، وإذا تأكد للبنك أن الخطأ في كشف الحساب/ المعاملة المتنازع عليها ضمن الاختصاص سيتم المتابعة وفقاً للقواعد واللوائح الخاصة بالبطاقة ذات الصلة.

■ إذا لم يتم حل الخطأ في كشف الحساب / المعاملات المتنازع عليها بسبب خطأ من جانب البنك، لن يكون حامل البطاقة ملزماً بدفع جزء من الدفعة المطلوبة والذي يعتقد حامل البطاقة أنه مرتبط بالمبلغ المتنازع عليه، بما في ذلك التكلفة أو الرسوم. البنك لن يستطع 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 وإرسال إشعار 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 المزعم من قبل حامل البطاقة غير صحيح.

■ إذا رأى ساب 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.

Visa Dispute Info

VISA

Reason Code	Narration	Needed Documents	Time Limit
Group A - Recognition Issue			
75	Transaction Not Recognized	Dispute Letter Required if International Transaction	120-180 Days
Group B - Fraudulent Tranx			
81	Fraud-Card Present Environment	Dispute Letter Required	120-180 Days
83	Fraud-Card Absent Environment	Dispute Letter Required	120-180 Days
Group C - Processing Error			
76	Wrong Transaction Currency / Code	No document required	120-180 Days
80	Wrong Amount / Account Number	Voucher of transaction required	120-180 Days
82	Duplicate Processing	No document required	120-180 Days
86	Paid by Other Means	Statement or other proving Documents required	120-180 Days
Group D - Cancelled / Returned			
41	Cancelled Recurring Transaction	Proof of cancelation required	120-180 Days
53	Not as Described / Defective Merchandise	Proof of Item discretion required	120-180 Days
85	Credit Not Processed	Credit Voucher Required if International Transaction	120-180 Days
Group D - Cancelled / Returned			
30	Service / Goods Not Provided	Proof of services or goods required from the merchant	120-180 Days
90	Non Receipt of Cash at ATM	No document required	120-180 Days

Mastercard® Dispute Info

Mastercard®

Reason Code	Narration	Needed Documents	Time Limit
Group A - Fraudulent Tranx			
4837	Fraud - No C/H Authorization	Dispute Letter Required	120-180 Days
Group B - Processing Error			
4831	Different Transaction Amount	Voucher of transaction required	120-180 Days
4834	Duplicate Processing	No Document required	120-180 Days
4846	Wrong Transaction Currency / Code	No Document required	120-180 Days
4863	Transaction Not Recognized	No Document required	120-180 Days
4850	Credit Posted as a Purchase	No Document required	120-180 Days
Group C - C/H Disputes			
4841	Cancelled Recurring Transactions	Cancelation document required	120-180 Days
4853	Not as Described	Proof of Item discretion required	120-180 Days
4855	Goods Not Received	Proof of services or goods required from the merchant	120-180 Days
4859	Addendum, No-Show or ATM	No Document required	120-180 Days
4860	Credit Not Processed	Credit Voucher Required if International Transaction	120-180 Days

معلومات نزاع بطاقات فيزا

فيزا

رمز السبب	المستندات المطلوبة	الوصف	المدة
المجموعة أ - معاملة غير معروفة			
75	مطلوب تقديم خطاب مطالبة إذا كانت معاملة دولية	معاملة غير معروفة	180-120 يوماً
المجموع ب - معاملة احتيالي			
81	مطلوب تقديم خطاب مطالبة	معاملة تتعلق بالاحتيال	180-120 يوماً
83	تقديم خطاب مطالبة	معاملة تتعلق بالاحتيال	180-120 يوماً
المجموعة ج - معاملة خطأ			
76	لا حاجة لتقديم مستندات	عملة معاملة خطأ / رمز	180-120 يوماً
80	مطلوب تقديم إيصال المعاملة	مبلغ خطأ / رقم الحساب	180-120 يوماً
82	لا حاجة لتقديم مستندات	عملية مكررة	180-120 يوماً
86	مطلوب تقديم كشف حساب أو مستندات أخرى	مدفوعات بوسائل أخرى	180-120 يوماً
المجموعة د			
41	مطلوب تقديم ما يثبت الإلغاء	إلغاء معاملة مكررة	180-120 يوماً
53	مطلوب تقديم ما يثبت الأصناف الميوبة	بضائع معيوبة / ليست كما هو موضح	180-120 يوماً
85	مطلوب تقديم إيصال إذا كانت معاملة دولية	لم يتم استكمال مبلغ الائتمان	180-120 يوماً
المجموعة هـ - خدمات / بضائع غير مستلمة			
30	ما يثبت الخدمات أو البضائع المطلوبة من التاجر	خدمات / بضائع غير مستلمة	180-120 يوماً
90	لا حاجة لتقديم مستندات	لم يتم استلام إيصال من جهاز الصراف الآلي	180-120 يوماً

معلومات نزاع بطاقات ماستركارد®

ماستركارد®

رمز السبب	المستندات المطلوبة	الوصف	المدة
المجموع أ - معاملة احتيالي			
4837	مطلوب تقديم خطاب مطالبة	معاملة غير مصرح بها / احتيالي	180-120 يوماً
المجموعة ب - معاملة خطأ			
4831	مطلوب تقديم إيصال العملية	مبلغ معاملة خطأ	180-120 يوماً
4834	لا حاجة لتقديم مستندات	عملية مكررة	180-120 يوماً
4846	لا حاجة لتقديم مستندات	عملة معاملة خطأ / رمز	180-120 يوماً
4863	لا حاجة لتقديم مستندات	معاملة غير معروفة	180-120 يوماً
4850	لا حاجة لتقديم مستندات	الرصيد موضح في الكشف كمشتريات	180-120 يوماً
المجموعة ج - C/H Disputes			
4841	مطلوب تقديم مستندات الإلغاء	إلغاء معاملة مكررة	180-120 يوماً
4853	مطلوب تقديم ما يثبت الأصناف المختلفة	ليس كما هو موضح	180-120 يوماً
4855	مطلوب تقديم ما يثبت الخدمات أو البضائع من التاجر	لم يتم استلام البضائع	180-120 يوماً
4859	لا حاجة لتقديم مستندات	إضافة، غير واضح أو صراف آلي	180-120 يوماً
4860	مطلوب تقديم إيصال إذا كانت معاملة دولية	لم يتم استكمال مبلغ الائتمان	180-120 يوماً