|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Branch: | | |  | | | | | | | | | | الفرع: | | | Date: | / / | | | | | | | | | التاريخ: | |
| Customer Name: | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | اسم العميل: | | |
| Mobile No.: | | |  | | | | | | | | | رقم الجوال: | | | | Account No.: | | -     - | | | | | | | | رقم الحساب: | |
| E-mail: | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | البريد الإلكتروني: | | |
| Last 4 digit for Card Number: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | آخر 4 ارقام للبطاقة | | | |
| Card type: | | | | | | | | | | Choose an item. | | | | | | | | | | | | | | نوع البطاقة: | | | |
| Transaction Type: | | | | | | | | | | Choose an item. | | | | | | | | | | | | | | نوع العملية: | | | |
| **م**  **#** | | **تاريخ العملية**  **Transaction Date** | | | | **ماكينة الصراف الآلي/تفاصيل تاجر التجزئة**  **ATM/Retailer Details** | | | | | | | | **مبلغ العملية(ر.س.)**  **Transaction Amount (SAR)** | | | | | **ملاحظات**  **Remarks** | | | | | | | | |
|  | | / / | | | |  | | | | | | | |  | | | | |  | | | | | | | | |
|  | | / / | | | |  | | | | | | | |  | | | | |  | | | | | | | | |
|  | | / / | | | |  | | | | | | | |  | | | | |  | | | | | | | | |
| I acknowledge receipt of my Debit/Credit card statement; I find that the transactions mentioned above have been charged erroneously. Kindly investigate and rectify. | | | | | | | | | | | | | | | أقر باستلام كشف حساب البطاقة الائتمانية/بطاقة مدى الخاصة بي وقد وجدت أن العمليات المذكورة أعلاه غير صحيحة، يُرجى التحقق من صحتها والعمل على تصويبها. | | | | | | | | | | | | |
| **Dispute Reason/s (Tick as appropriate)** | | | | | | | | | | | | | | | **أسباب الاعتراض (ضع علامة صح في المكان المناسب)** | | | | | | | | | | | | |
|  | ATM did not dispense Cash. | | | | | | | | | | | | | | ماكينة الصراف الآلي لم تصرف المبلغ النقدي | | | | | | | | | | | |  |
|  | Partially dispensed cash: | | | | | | | | | | | | | | ماكينة الصراف الآلي صرفت لي جزءاً من المبلغ المطلوب | | | | | | | | | | | |  |
| Requested Amount: | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | المبلغ المطلوب: | | | | |
| Dispensed Cash | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | المبلغ المصروف: | | | | |
|  | My account was debited twice for the same amount. | | | | | | | | | | | | | | تم خصم المبلغ من حسابي مرتين لنفس العملية. | | | | | | | | | | | |  |
|  | I did not authorize/participate in the transaction(s). Please block my card and replace it to avoid any further fraudulent transactions. I confirm that my card was in my possession. | | | | | | | | | | | | | | لم أعط تفويضاً بتنفيذ العملية/لم أشارك في العملية. يرجى إيقاف بطاقتي واستبدالها لتجنب أي عملية احتيال أخرى وأؤكد أن بطاقتي كانت في حوزتي | | | | | | | | | | | |  |
|  | The transaction was cancelled, but my card/account was debited. | | | | | | | | | | | | | | تم إلغاء هذه العملية، ولكن تم الخصم من بطاقتي/حسابي | | | | | | | | | | | |  |
|  | My card/account is debited with an incorrect amount. | | | | | | | | | | | | | | المبلغ الذي تم خصمه من بطاقتي/حسابي غير صحيح. | | | | | | | | | | | |  |
| The correct amount is: | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | المبلغ الصحيح هو: | | | | | |
|  | I ordered for goods/services from the above merchant, but have not received them even after my follow up/resolution with the merchant. (Attached proof of correspondence) | | | | | | | | | | | | | | لقد طلبت الخدمات/السلع من التاجر المذكور أعلاه ولكن لم أستلم الخدمات أو السلع حتى بعد المتابعة مع التاجر/ تم حل الخلاف مع التاجر ولم يتم استرداد المبلغ (مرفق نسخة من المراسلات) | | | | | | | | | | | |  |
|  | I paid the mentioned amount by other means (Cash/Cheque/other card) Attached proof of payment. | | | | | | | | | | | | | | تم دفع المبلغ المذكور بوسائل أخرى )النقد، الشيك، بطاقة أخرى( مرفق بيان إثبات الدفع. | | | | | | | | | | | |  |
|  | I have cancelled my subscription with the merchant prior to the transaction date (Attached proof of cancellation in writing). | | | | | | | | | | | | | | تم إلغاء الاشتراك مع التاجر قبل تاريخ العملية (مرفق بيان إثبات الإلغاء كتابيا) | | | | | | | | | | | |  |
|  | I have cancelled my reservation with the above mentioned hotel within the cancellation period as per policy (Attached proof of cancellation). | | | | | | | | | | | | | | تم إلغاء الحجز مع الفندق المذكور أعلاه ضمن فترة السماح بالإلغاء حسب السياسة المعتمدة مرفق بيان إثبات الإلغاء. | | | | | | | | | | | |  |
|  | The merchant issued a credit/refund voucher in my favor, which is not posted to my card account (Attached proof of credit/refund voucher) | | | | | | | | | | | | | | أصدر التاجر قسيمة لتقييد المبلغ لحسابي/قسيمة استرداد لصالحي، لكن لم يتم تقييد المبلغ إلى حسابي (مرفق قسيمة تقييد مبلغ لحسابي/قسيمة استرداد لصالحي) | | | | | | | | | | | |  |
|  | I am not sure of the transaction. I need a copy of the sales slip. If the transaction is genuine, I agree to pay the service charges involved. | | | | | | | | | | | | | | لست متأكداً من العملية، يرجى تزويدي بنسخة من قسيمة المبيعات. إذا كانت العملية صحيحة، أوافق على دفع رسوم الخدمة المطبقة | | | | | | | | | | | |  |
| Others (please specify in brief): | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | أخرى (يرجى التحديد مع شرح مختصر): | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **If you have obtained this form through the bank’s website, Please send the filled and signed Card Transaction Dispute form to** [**customer\_service@saib.com.sa**](mailto:customer_service@saib.com.sa) **after scanning it. If you have changed your contact details (address/Telephone etc.), please let us know** | | | | | | | | | | | | | | | **إذا كنت قد حصلت على النموذج من خلال موقع البنك الإلكتروني الرجاء تعبئة وتوقيع نموذج اعتراض على عمليات البطاقة بالكامل و مسحه ضوئيا وإرساله إلى** [**customer\_service@saib.com.sa**](mailto:customer_service@saib.com.sa) **ويرجى إعلامنا في حال قمت بتغيير تفاصيل الاتصال الخاصة بك (العنوان/الهاتف الثابت..إلخ)** | | | | | | | | | | | | |
| With regard to the above claim, I fully understand that any amount refunded to me is provisional pending the final outcome of the bank's investigations. Further, should the transactions be proved true and correct, it is understood that the said amount will be re-debited from my account. Therefore, I authorize the bank to debit my account and collect any charges relating to the investigation of the dispute. | | | | | | | | | | | | | | | فيما يتعلق بالمطالبة المذكورة أعلاه، أقر بفهمي التام أن أي مبلغ مسترد لصالحي يكون مؤقتا في انتظار النتيجة النهائية للتحقيقات من البنك. علاوة على ذلك، في حال ثبوت صحة العمليات، فمن المفهوم أنه سيتم إعادة خصم تلك المبالغ من حسابي. لذا، أفوض البنك بالخصم من حسابي وتحصيل أي رسوم تتعلق بالتحقيق في الاعتراضات. | | | | | | | | | | | | |
| It is understood and agreed that any amounts due under this request are exclusive of any Value Added Tax (VAT). Hence VAT shall be added at the current applicable rate as amended from time to time, as per the VAT Rules and Regulations effective the First of January 2018. | | | | | | | | | | | | | | | من المفهوم و المتفق عليه أن أية مبالغ مستحقة ضمن هذا الطلب لا تتضمن ضريبة القيمة المضافة ("الضريبة"). ولذا فإن هذه الضريبة سيتم إضافتها حسب النسبة المطبقة في ذلك الوقت والممكن تعديلها من وقت لآخر حسب الأنظمة والتشريعات الخاصة بضريبة القيمة المضافة وذلك اعتباراً من الأول من يناير للعام 2018م. | | | | | | | | | | | | |
| Signature: | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | التوقيع: | | | | |
| **For Bank Use Only** | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
| Branch: | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | الفرع: | | | | | |
| Name & Signature of Branch Staff: | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | اسم و توقيع موظف الفرع: | | | | | |
| Operations Officer: | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | موظف العمليات: | | | | | |
| Reference: | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | المرجع: | | | | | |
| Dispute Received on: | | | | | | | | | | | / / | | | | | | | | | | | تسليم طلب الاعتراض في: | | | | | |