نموذج اعتراض للبطاقة الائتمانية
CREDIT CARD DISPUTE FORM

BRANCH		الفرع
DATE	| , |-| , |-| , , , |	التاريخ
CARDHOLDER NAME		اسم حامل البطاقة
CARD NUMBER	| , , , ,x,x,x,x,x,x,x,x, , , , |	رقم البطاقة
ID / IQAMA NUMBER		رقم الهوية / الإقامة
EXPIRY DATE	| , |-| , |	تاريخ الانتهاء
TRANSACTION DATE	| , |-| , |-| , , , |	تاريخ العملية
TRANSACTION AMOUNT (SAR)		قيمة العملية (ريال سعودي)
CUSTOMER TEL.NO.	Work العمل Home المنزل	رقم هاتف العميل

Transaction Method ☐ Internet ☐ Mail ☐ ATM ☐ Retail Outlet ☐ محل تجاري ☐ الصراف الآلي ☐ طلب بريدي ☐ إنترنت طريقة إجراء العملية

MERCHANT NAME **اسم مركز البيع/الخدمات**

Please check mark ☑ in the Appropriate Box **ضع علامة ☑ في المربع المناسب :**

1) Transaction Not Authorised **١) لم أقم أو أفوض أحد باجراء العملية**

☐ Card lost / stolen (Date reported lost) ☐ تم الإبلاغ عن فقدان / سرقة البطاقة بتاريخ

☐ I did not authorize anyone to perform above transaction (The card was in my possession) ☐ لم أقم أو أفوض أحد باجراء العملية (البطاقة كانت بحوزتي)

2) Transaction Processed error **٢) قيد العملية غير صحيح :**

☐ Successful transaction but debited more than once ☐ عملية صحيحة ولكن تم مضاعفتها عدد

☐ Incorrect amount; correct amount is ☐ مبلغ العملية غير صحيح / المبلغ الصحيح هو

☐ Transaction was cancelled but the amount still appears on the statment ☐ قام التاجر بالغاء / إعادة العملية ولكن تم قيد المبلغ على حساب بطاقتي

☐ I have paid for this transaction by other means ☐ لقد دفعت هذه العملية / العمليات بطريقة أخرى

3) Services / Goods not received **٣) لم استلم البضائع / الخدمات :**

☐ The Merchant did not process Credit/Refund as agreed (enclosed is copy of credit slip/refund document) ☐ لم يقم التاجر بمعالجة الرصيد / الاسترداد كما هو متفق عليه (مرفق نسخة من قسيمة الائتمان / مستند الاسترداد)

Requested amount Dispensed amount المطلوب المستلم

☐ I Cancelled the subscription (enclosed is a copy of cancelation confirmation from the merchant) ☐ تم إلغاء الاشتراك في الخدمة (مرفق نسخة معتمدة من مقدم الخدمة لطلب إلغاء الاشتراك)

☐ Requested goods / service not received as of ☐ لم استلم البضائع / الخدمات التي قمت بطلبها بتاريخ

4) ATM Machine out of service **٤) جهاز الصرف الألي لم يقدم الخدمة المطلوبة :**

☐ No cash was dispensed but account was debited ☐ المبلغ خصم من حساب بطاقتي لكن لم استلم المبلغ

☐ Partial amount dispensed but account debited for full amount ☐ لم أستلم كامل المبلغ :

Requested amount Dispensed amount المطلوب المستلم

5) Sales Draft / Voucher Request **٥) طلب صورة المستندات :**

☐ I am not sure of the transaction. I need a copy of the sales draft / voucher ☐ لست متاكداً من هذه العمليات وأرغب بصورة من العملية

☐ I need a copy of the statment from (date) to (date) إلى ☐ أرغب بصورة من كشف الحساب من (تاريخ)

6) Others **٦) أخرى**

Note: Please attach a copy of relevant documents (transaction draft) I declare that the above mentioned information is correct. If the information is not correct, I hereby authorize the Nayifat to debit my card account and collect the charges for investigating the dispute.

ملاحظة : الرجاء إرفاق الوثائق اللازمة (المؤيدة للعملية)
أقر بان كافة المعلومات أعلاه صحيحة . وفي حالة ثبوت غير ذلك فإنني أفوض النايفات بخصم كامل المبلغ من حساب البطاقة بالإضافة إلى رسوم الاعتراض التي تحددها النايفات .

CUSTOMER SIGNATURE	توقيع العميل :
For Nayifat Only	لاستعمال النايفات فقط :

- Kindly send the dispute form to the fax number 8111021361 or email it to dispute@nayifat.com
- Kindly attach all the documents and correspondences that took place with the client and the company (merchant).
- Kindly enclose documents or any item that proves that the client tried to solve the issue before referring to Nayifat.

Note:
Please contact after 48 hours on the phone finance services 920033666 to make sure of the receipt of the dispute form and to get the dispute number. In case client does not receive it by SMS.

- الرجاء إرسال الاعتراض إلى فاكس رقم ٨١١١٠٢١٣٦١ أو إلى البريد الالكتروني dispute@nayifat.com
- الرجاء إرفاق جميع المستندات والمراسلات التي تم تبادلها بين العميل والتاجر.
- الرجاء إرفاق أي مستندات او وثائق تثبت محاولة العميل حل المشكلة قبل الرجوع إلى النايفات .

ملاحظة :
الرجاء الاتصال بعد ٤٨ ساعة على الخدمات المالية الهاتفية ٩٢٠٠٣٣٦٦٦ وذلك للتأكد من استلام الاعتراض وللحصول على رقم الاعتراض . في حال عدم استلامه من خلال الرسائل النصية.