

## نموذج إعتراض لحامل البطاقة CARDHOLDER DISPUTE FORM

التاريخ Date

Cardholder Name (Basic/Supplementary) <small>اسم حامل البطاقة (الاساسي / فرعي)</small>	Card Number (Basic/Supplementary)
--	-----------------------------------

No.	تاريخ كشف الحساب Statement Date	تاريخ المعاملة Transaction Date	اسم التاجر والبلد Merchant Name and Country	المبلغ (الدرهم) Amount (AED)	المبلغ (بالعملة الأجنبية إذا كان قابل للتطبيق) Amount (In Foreign Currency if applicable)
1.					
2.					
3.					
4.					

**I hereby dispute the above mentioned transaction(s)** انا الموقع اعترض على المعاملة / المعاملات المذكورة أعلاه  
(Please tick relevant box(es)) (يرجى اختيار المربع المناسب)

I certify that the charge(s) listed above have NOT been incurred by me nor have I received any goods/services through the charge(s), and the card IS in my possession.  أقر بأن الرسوم المذكورة أعلاه لم يتم تحملها من قبلي ولم أتلق أي سلع / خدمات من خلال الرسوم وأن البطاقة ليست في حوزتي.

I certify that the charge(s) listed above have NOT been incurred by me nor have I received any goods/services through the charge(s), and the card IS NOT in my possession The card was:  أقر بأن الرسوم المذكورة أعلاه لم يتم تحملها من قبلي ولم أتلق أي سلع / خدمات من خلال الرسوم وأن البطاقة ليست في حوزتي وكانت البطاقة:

Lost مفقوده  Stolen مسروقه  Never Received لم يتم إستلامها

The amount of the transaction is incorrect. I was charged AED \_\_\_\_\_ I should have been charged AED \_\_\_\_\_. (Enclosed is a copy of my charge slip).  مبلغ المعاملة غير صحيح. لقد تم تحصيل الرسوم بمبلغ \_\_\_\_\_ درهم بينما يجب تحصيل الرسوم بمبلغ \_\_\_\_\_ درهم (مرفق نسخة من قسيمة الرسوم الخاصة بي).

I have not incurred the above charge(s) but I did engage in a transaction of AED \_\_\_\_\_ on date \_\_\_\_\_ at the same merchant outlet. (Enclosed is a copy of my charge slip).  لم أتحمّل الرسوم المذكورة أعلاه ، لكنني اشتركت في صفقة بقيمة \_\_\_\_\_ درهم في تاريخ \_\_\_\_\_ في نفس منفذ البيع. (مرفق نسخة من قسيمة الرسوم الخاصة بي).

I have been billed more than once for the charge. I have authorised only one of these charges.  لقد قمت بدفع الرسوم أكثر من مرة واحدة ، (حيث أنني أعتدت الرسوم لمرة وحدة فقط)

I have settled the charge directly with the Merchant Establishment through Cash / Cheque / Other \_\_\_\_\_. (Circle One or Specify) (Enclosed is the copy of the RECEIPT issued by the Merchant Establishment evidencing direct settlement).  لقد قمت بتسوية الرسوم مباشرة مع التاجر من خلال نقداً / شيك / أخرى \_\_\_\_\_. (أختر واحده أو اذكر) (مرفق نسخة من التاجر التي تثبت التسوية المباشرة).

I expected to receive goods/services by date \_\_\_\_\_ against the above charge(s) from the Merchant Establishment.  كنت أتوقع استلام البضائع / الخدمات بحلول تاريخ \_\_\_\_\_ مقابل الرسوم (المذكورة أعلاه من التاجر).

The goods/services have never been received. (Enclosed is a copy of my correspondence with the Merchant Establishment).  لم يتم استلام البضائع / الخدمات. (مرفق نسخة من مراسلاتي مع التاجر).

I returned the merchandise against the above charge (Enclosed is a copy of the postal / courier receipt evidencing return of merchandise and my correspondence with the Merchant Establishment).  لقد قمت بإعادة البضائع مقابل الرسوم المذكورة أعلاه (مرفق نسخة من إيصال البريد / البريد السريع الذي يدل على إرجاع البضائع ومراسلاتي مع التاجر).

I cancelled the subscription / membership / policy (circle one) against the above charge(s) on date \_\_\_\_\_. (Enclosed is a copy of my letter/ email to the Merchant Establishment & Cancellation confirmation from the Merchant Establishment).  لقد ألغيت الاشتراك / العضوية / السياسة (الدائرة الأولى) مقابل الرسوم المذكورة أعلاه في تاريخ \_\_\_\_\_. (مرفق نسخة من رسالتي / رسالة إلكترونية من التاجر وتأكيدها من المؤسسة).

The merchant did not process Credit / Refund as agreed (Enclosed is copy of Credit Slip / Refund document)  لم يقم صاحب بإجراء الائتمان / الاسترداد كما هو متفق عليه (مرفق نسخة من مستند الائتمان / استرداد الرصيد).

**HOTEL RESERVATION?** حجز الفنادق

I have cancelled the reservation on date \_\_\_\_\_ under the cancellation code \_\_\_\_\_.  لقد ألغيت الحجز في تاريخ \_\_\_\_\_ بموجب رمز الإلغاء \_\_\_\_\_.

I have not made any reservation.  لم أقم بعمل أي حجز

**ATM DISPUTE** المعاملات المعترض عليها من جهاز الصراف الآلي

I tried to withdraw cash from ATM, but no cash was dispensed.  حاولت سحب النقود من جهاز الصراف الآلي ، لكن لم يتم صرف أي نقود.

I tried to withdraw AED \_\_\_\_\_ from ATM, but received only AED \_\_\_\_\_ from the ATM.  لقد حاولت سحب \_\_\_\_\_ درهم إماراتي من جهاز الصراف الآلي ، لكنني تلقيت فقط \_\_\_\_\_ درهم إماراتي من ماكينة الصراف الآلي.

Other (Please specify)  أخرى (يرجى ذكر)

- Please ensure to attach relevant documentation to support your dispute. يرجى التأكد من إرفاق الوثائق ذات الصلة لدعم النزاع الخاص بك.
- Disputed transaction shall not be entertained without supporting documents. لا يجوز مطلقاً التعامل مع المعاملات المتنازع عليها بدون المستندات الداعمة.
- We may ask in some instances to please provide your Original Cancelled Card and Passport. قد نطلب في بعض الحالات تزويدنا بالبطاقة الأصلية الملغاة ونسخ جواز السفر (جميع الصفحات).

## Declaration

- I hereby affirm that the information furnished above is true to the best of my knowledge, information and belief. • أؤكد بموجب هذا أن المعلومات الواردة أعلاه صحيحة وفقاً لمعرفتي ، علمي و إعتقادي.
- I agree to have my card replaced to facilitate the dispute investigation as and when directed by the Bank. • على استبدال بطاقتي لتسهيل التحقيق في النزاع عند توجيه البنك.
- If the transaction appears to be valid, I agree to be charged a processing fee of AED 25 per transaction. • إذا بدا أن المعاملة صالحة ، فأنا أوافق على فرض رسوم معالجة بقيمة 25 درهماً لكل معاملة.
- Dispute should reach within 30 days of the statement date, otherwise the transaction will be considered as valid. • يجب أن يصل الاعتراض خلال 30 يوماً من تاريخ كشف حساب البطاقة الإئتمانية، وإلا سيتم اعتبار المعاملة صالحة
- The Emirates NBD Bank P.J.S.C Credit/Debit Cards Terms and Conditions are applicable. • خاضعة للشروط و الأحكام الخاصة لبطاقة الإئتمان/الخصم من بنك الإمارات دبي الوطني ش م ع.

Customer Signature(s)

توقيع العميل / العملاء

Mobile Number		Email ID	
Phone Office/Residence			

### IMPORTANT

- Please enclose the relevant statement copy duly marking the disputed amount(s).
- Please include all relevant documents such as your charge slip copy, correspondence with the merchant, cash receipt etc., to enable us review further.
- Disputed transactions shall not be entertained without supporting documents.

Please send this form through email along with the enclosures within 7 days of receipt of this form.

PLEASE EMAIL THIS FORM TO: [carddispute@emiratesnbd.com](mailto:carddispute@emiratesnbd.com)

### تنوية:

- يرجى إرفاق نسخة بيان ذات الصلة مع تحديد المبلغ (الكميات) المتنازع عليها.
  - يرجى تضمين جميع المستندات ذات الصلة مثل نسخة قسيمة الشراء الخاصة بك والمراسلات مع المؤسسة التجارية والإيصال النقدي وما إلى ذلك ، لتمكيننا من المراجعة مرة أخرى.
  - لا يجوز التعامل مع المعاملات المتنازع عليها بدون المستندات الداعمة.
- يرجى إرسال هذا النموذج عبر البريد الإلكتروني مع المرفقات خلال 7 أيام من استلام هذا النموذج.

يرجى إرسال هذا النموذج إلى: [carddispute@emiratesnbd.com](mailto:carddispute@emiratesnbd.com)

### FOR BANK USE ONLY

Signature verified		Documents verified	
Authorised by		Input by	