

TRANSACTION DISPUTE FORM

نموذج الاعتراض على معاملة

Al Hilal Bank, Branch _____ مصرف الهلال، فرع _____

Date _____ التاريخ _____

To dispute transactions please fill this form, sign at the bottom and attach a copy(s) of sales slip(s) and any other supporting documents to support your claim.

للاعتراض على معاملة، يرجى إكمال هذا النموذج وتوقيعه أسفل الصفحة، مع إرفاق إيصال الشراء وأي مستندات ثبوتية أخرى تدعم طلبك.

All disputes should be reported to the Bank within 30 days from the statement date in which transaction(s) appears.

يتعين إبلاغ المصرف بكافة الاعتراضات خلال 30 يوماً من تاريخ الكشف الذي تظهر به المعاملة و/أو المعاملات.

In case of a credit card dispute, please ensure your dues have been settled in time.

للاعتراض المتعلق بالبطاقة الائتمانية يرجى التأكد من تسوية المبالغ المستحقة في الوقت المحدد.

Copies of the passport pages should be provided to The Bank if transaction took place outside the UAE.

يجب تزويد المصرف بنسخة كاملة من جواز السفر في حال تمت المعاملة خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

Customer Information

معلومات المتعامل

Cardholder name: _____ اسم حامل البطاقة:

Card Type: Debit Card بطاقة خصم Credit Card بطاقة ائتمانية نوع البطاقة:

Card Number/رقم البطاقة	Card Expiry Date/تاريخ انتهاء البطاقة	Account No./رقم الحساب

I have received; my month end Account/Credit Card statement/an SMS notification on my mobile and realised that the below mentioned charge(s) posted to my Current Account/Saving Account/Card Account is/are incorrect. Hence, I am disputing the same for the following reason(s). Please investigate and take appropriate action.

استلمت كشف الحساب/كشف حساب البطاقة الائتمانية بنهاية الشهر و/أو وردت رسالة نصية إلى هاتفي المتحرك (من خلال خدمة الرسائل النصية). ولاحظت بأن المصاريف أدناه والمقيدة على الحساب الجاري/التوفير/حساب البطاقة ليست صحيحة، لذا أقدم بالاعتراض للأسباب الآتية، الرجاء التحري والتأكد اللازم.

The card was: In my possession في حوزتي Stolen مسروقة Lost مفقودة البطاقة كانت:

Transaction Details

تفاصيل العملية

Amount AED _____ المبلغ بالدرهم	Date _____ التاريخ	Reference _____ المرجع
Purchase <input type="checkbox"/> شراء	Name of Merchant _____ اسم المحل	ATM - Al Hilal Bank' <input type="checkbox"/> جهاز صراف آلي تابع لمصرف الهلال
ATM - Other Banks <input type="checkbox"/> جهاز صراف آلي تابع لبنوك أخرى	ATM Location _____ موقع الصراف الآلي	Bank's Name _____ اسم البنك

List of Disputes Reasons*

قائمة بأسباب الاعتراض*

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Duplicate processing | <input type="checkbox"/> قيد المعاملة مرتين |
| <input type="checkbox"/> Credit posted as debit | <input type="checkbox"/> تم تسجيل معاملة دائن على أنها معاملة مدين |
| <input type="checkbox"/> Returned the goods | <input type="checkbox"/> تم إرجاع البضاعة |
| <input type="checkbox"/> Cancelled membership/subscription (proof of cancellation) | <input type="checkbox"/> تم إلغاء العضوية/الاشتراك (إثبات الإلغاء) |
| <input type="checkbox"/> Unauthorised transaction(s) | <input type="checkbox"/> معاملة/معاملات غير مصرح بها |
| <input type="checkbox"/> Paid by other means (payment proof enclosed) | <input type="checkbox"/> تم الدفع بطرق أخرى (أرفق إثبات الدفع) |
| <input type="checkbox"/> Incorrect amount (copy of sales slip enclosed) | <input type="checkbox"/> المبلغ غير صحيح (أرفق صورة قسيمة الشراء) |
| <input type="checkbox"/> Cash not dispensed from ATM | <input type="checkbox"/> لم يتم استلام النقد من جهاز الصراف الآلي |
| <input type="checkbox"/> Cancelled transaction. Cancellation code _____ | <input type="checkbox"/> تم إلغاء المعاملة، رقم الإلغاء _____ |
| <input type="checkbox"/> Refund credit not received (enclosed refund/credit voucher) | <input type="checkbox"/> لم يتم إدراج أي قيد دائن في الحساب (أرفق قسيمة القيد الدائن) |
| <input type="checkbox"/> Unauthorised Internet/mail/phone order | <input type="checkbox"/> طلب غير مصرح به عبر الإنترنت/البريد/الهاتف |
| <input type="checkbox"/> Service/goods not received. Expected receipt date _____ | <input type="checkbox"/> لم يتم استلام الخدمة/البضاعة. تاريخ الاستلام المتوقع _____ |
| <input type="checkbox"/> This is a recurring transaction/subscription. I have cancelled this on _____ (Cancellation letter sent to the merchant provided) | <input type="checkbox"/> هذه معاملة متكررة وقد قمت بإلغاء المعاملة بتاريخ _____ (يجب تقديم خطاب الإلغاء المرسل للتاجر) |
| <input type="checkbox"/> Transaction copy request only | <input type="checkbox"/> طلب نسخة من المعاملة فقط |
| <input type="checkbox"/> Other reasons _____ | <input type="checkbox"/> أسباب أخرى _____ |

In connection with my above claim, I fully understand that any amount may be refunded to me is provisional pending the final outcome of investigations. Furthermore, should the transactions prove to be true and genuine, I hereby authorise Al Hilal Bank to re-bill the said amount to my above mentioned account or my card account additional to any actual fees or expenses raised due to the investigation process.

فيما يتعلق بالمطالبة أعلاه فإنني أدرك تماماً أن أي مبلغ قد يتم تسديده لي سيكون مشروطاً بنتائج التحري فإذا ثبت أن المعاملة صحيحة فإنني أمر بموافقتي على خصم المبلغ المذكور أعلاه أو من حساب البطاقة، بالإضافة إلى أي رسوم أو نفقات أخرى متعلقة بعملية التحري.

I understand that a copy request from a Travel and Entertainment (T&E) merchant [i.e., airlines, hotels, car rentals, etc.] and other merchants will have to be borne by myself for each copy. I hereby authorise Al Hilal Bank to debit the related charges to my account.

لديّ علم بأنني سأتحمل تكلفة طلب الحصول على نسخة من فاتورة الشراء من تاجر خدمات السفر والترفيه، مثال "مكاتب الطيران-الفنادق-تأجير السيارات"، وبإني أخوّل مصرف الهلال بخصمها من حسابي.

I, the undersigned, hereby authorise Al Hilal Bank to debit my card account for the retrieval fee as per the Bank's tariffs as well as the above mentioned dispute transaction amount, if the acquirer party/Merchant can prove that the above amount/charge was valid according to the supporting documents.

أخوّل مصرف الهلال خصم رسوم ونفقات الاسترداد بحسب تعرفه المصرف من حساب البطاقة، بالإضافة إلى مبلغ المعاملة المذكورة أعلاه إذا استطاع الطرف الآخر/التاجر إثبات أن المبلغ/الرسم أعلاه مستحق وفقاً للمستندات المقدمة من طرفه.

Signature _____ التوقيع Mobile No. _____ رقم الهاتف المتحرك

No. of documents enclosed _____ عدد المستندات المرفقة E-mail _____ البريد الإلكتروني

For Official Use Only الاستخدام الرسمي

Case ref: _____ Case attended by: _____

Date: _____ Verified by: _____

Email this form to contactus@alhilal.abudhabi or mail it to P.O Box:63111

يرجى إرسال هذا النموذج إلى البريد الإلكتروني contactus@alhilal.abudhabi أو ص.ب.: 63111

إن مصرف الهلال مريض ومنظم من قبل المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة ومن قبل هيئة الأوراق المالية والسلع بالترخيص رقم 601035 للعمل في النشاط الترويجي.

Al Hilal Bank PJSC is licensed and regulated by the Central Bank of the United Arab Emirates and by the Securities and Commodities Authority under license 601035, to practice the activity of Promotion.