مصرف عجمان
Ajman Bank

600 5555 22 www.ajmanbank.ae
Inspiring Shari'ah Values | قيمنا مستمدة من الشريعة السمحاء

# CARDHOLDER DISPUTE FORM

# نموذج نزاع حامل البطاقة

Customer Name: ..... اسم العميل:

Mobile Number: ..... رقم الهاتف المتحرك:

Card Number: ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ رقم البطاقة:

يرجى الإحاطة بتقديم المعاملات المتنازع عليها خلال 30 يومًا من تاريخ الكشف.

Please note that disputed transactions should be reported within 30 days from the statement date.

| رقم المعاملة Sr. No. | تاريخ المعاملة Transaction Date | اسم التاجر Name of Merchant | مبلغ المعاملة Transaction Amount | تاريخ كشف الحساب Statement Date |
|---|---|---|---|---|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |

I confirm the card was always in my possession: YES ☐ NO ☐

أؤكد أن البطاقة كانت دائمًا بحيازتي نعم ☐ لا ☐

**PLEASE SELECT ONE OPTION:**

Transaction NOT recognised. I need more clarification on the following details:

- ☐ Merchant Name ☐ Merchant Location
- ☐ Transaction Date ☐ Transaction Amount
- ☐ Unauthorised / Not Participated in this transaction.
- ☐ Unauthorised Internet /mail / phone order transaction.
- ☐ Duplicated transaction.
- ☐ Cash not dispensed from ATM.
- ☐ Services / Goods not received.
  (Expected date of receipt: ..../ .... /.... )
- ☐ Refund credit not received.
  (Refund receipt date:..../ .... /.... )
- ☐ Cancelled recurring Membership/Subscription.
  (Date of cancellation:..../ .... /.... )
- ☐ Cancelled transaction.(Cancellation Code:.....)
- ☐ Paid by other means.
- ☐ Incorrect amount billed.
- ☐ Other reasons/Additional Comments: .....

.....

**يرجى تحديد خيار واحد:**

المعاملة غير متعرف عليها. أحتاج إلى مزيد من التوضيح حول التفاصيل التالية:

- ☐ اسم التاجر ☐ مكان التاجر
- ☐ تاريخ المعاملة ☐ مبلغ المعاملة
- ☐ غير مفوض / غير مشارك في هذه المعاملة
- ☐ معاملة طلب عبر الإنترنت / البريد / الهاتف غير مصرح بها
- ☐ معاملة متكررة
- ☐ لم يتم صرف المبلغ النقدي من ماكينة الصرف الآلي
- ☐ لم يتم استلام الخدمات/ البضاعة (تاريخ الاستلام المتوقع: ..../ ..../ ....
- ☐ لم يتم استلام مبلغ الاسترداد (تاريخ استلام المبلغ: ..../ ..../ ....
- ☐ إلغاء العضوية / الاشتراك المتكرر (تاريخ الإلغاء: ..../ ..../ ....
- ☐ إلغاء المعاملة (رمز الإلغاء: .....)
- ☐ مدفوع بوسائل أخرى
- ☐ مبلغ فاتورة غير صحيح
- ☐ أسباب أخرى/ تعليقات إضافية: .....

.....

**IMPORTANT:** Please attach copies of any documents that support your claim. Lack of documentation may delay resolution of your dispute.
Note: You may contact 600555522 to block/close/cancel/replace the account/payment card/digital Instrument while the matter is being investigated.

I authorise the bank to debit my account with a Retrieval Fee of AED 25.00 for each disputed transaction if the merchant proves the disputed transaction valid.

يرجى إرفاق صور أي مستندات تدعم مطالبتك. يؤدي عدم وجود مستندات داعمة إلى تأخر تسوية الطلب.
ملاحظة: يمكنكم الاتصال على 600555522 لحظر/ إغلاق / إلغاء / إستبدال الحساب / كارت الدفع الوسائل الالكترونية خلال فترة التحقق من صحة المعاملات.

أفوض المصرف بخصم رسوم استرداد بقيمة 25.00 درهمًا إماراتيًا لكل معاملة متنازع عليها من حسابي، إذا أثبت التاجر أن المعاملة المتنازع عليها صحيحة.

Cardholder Name: .....

اسم المودع: .....

Communication Address: .....

عنوان الاتصال: .....

Card Member Signature: ..... Date: .....

توقيع حامل البطاقة: ..... التاريخ: .....

Ajman Bank Public Joint Stock Company (P.J.S.C.) is licensed by the Central Bank of the UAE. All our products and services are Shari'ah compliant. For details, kindly visit www.ajmanbank.ae

مصرف عجمان شركة مساهمة عامة مرخصة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. جميع خدماتنا ومنتجاتنا متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. للتفاصيل، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.ajmanbank.ae