

نموذج اعتراض بشأن معاملة (معاملات) البطاقة

تعليمات لحامل البطاقة الرئيسي لإكمال نموذج الاعتراض بشأن معاملة (معاملات) البطاقة.

- 1- في حالة المعاملة (المعاملات) غير المصرح بها أو المشبوهة، يجب عليك حظر بطاقتك على الفور عن طريق تسجيل الدخول إلى تطبيق الهاتف المحمول الخاص بك أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء لدينا الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم 600571111 أو +97124122214.
- 2- عند إكمال هذا النموذج، قم بإرفاق جميع المستندات الداعمة (إن وجدت) وأرسلها بالبريد الإلكتروني إلى العنوان التالي: dispute@mbankuae.com خلال 30 يوماً من تاريخ التصريح.

يرجى تقديم تفاصيل البطاقة التي يتم تقديم الاعتراض بشأن المعاملة المشبوهة منها

اسم صاحب البطاقة :

رقم البطاقة :

رقم الهاتف المحمول :

يرجى تقديم تفاصيل المعاملة (المعاملات) التي تعترض عليها

#	تاريخ المعاملة	اسم التاجر	المبلغ
1			
2			
3			
4			

إذا كانت المعاملات المعترض عليها أكثر من أربع، فيرجى إرفاق كشف الحساب وإبراز كافة المعاملات المعترض عليها.

يرجى تحديد الخيار الذي يصف اعتراضك بأفضل طريقة (حدد خياراً واحداً وأرفق المستندات الداعمة حيثما ينطبق ذلك)

- ☐ لم أنفذ أو أصرّح بالمعاملة (المعاملات) المذكورة أعلاه ولا من قبل أي شخص مفوض من قبلي لاستخدام بطاقتي.
- ☐ البطاقة كانت بحوزتي كل الوقت
- ☐ فقدت البطاقة في تاريخ/...../..... ☐ تمت سرقة البطاقة في تاريخ/...../.....
- ☐ لقد تم إصدار فاتورة لي بمبلغ خاطئ. (يُرجى إرفاق نسخة من إيصال المعاملة).
- ☐ تم خصم الرسوم من بطاقتي مرتين لنفس المعاملة.
- ☐ لقد قمت سابقاً بدفع ثمن المعاملة (المعاملات) عن طريق وسائل دفع أخرى. * (يُرجى إرفاق إثبات الدفع).
- ☐ لقد قمت بطلب سلج/خدمات تتعلق بالمعاملة المذكورة أعلاه ولم أستلم السلج/الخدمات.
- ☐ * (يرجى إرفاق رسالة التاجر وإيصال التاريخ المتوقع للتسليم).
- ☐ كانت كل أو جزء من البضائع التي تم توصيلها لي مشبوهة أو تالفة عند استلامها. لقد رجعت البضاعة بتاريخ...../...../..... ولكن لم يتم استلام المبلغ المسترد للمعاملة. * (يُرجى إرفاق إثبات لطلب التواصل لاسترداد الأموال مع التاجر وإخضاعه لسياسة استرداد الأموال).
- ☐ لقد تلقيت تأكيد على استرداد/إنتمان من التاجر للمعاملة (المعاملات) المذكورة أعلاه، ولكن لم يتم تطبيق استرداد/إنتمان على البطاقة بعد.
- ☐ * (يُرجى إرفاق إثبات تأكيد التاجر/إشعار الإنتمان/قسمة الإنتمان).
- ☐ لقد ألغيت حجز الفندق/السفر بتاريخ...../...../..... ولكن تم إضافة المعاملة (المعاملات) إلى كشف حسابي.
- ☐ * (يُرجى إرفاق التأكيد/الإثبات بشأن الإلغاء وإخضاع التاجر لسياسة الإلغاء).
- ☐ لقد قمت بإلغاء المعاملة المذكورة أعلاه للتكرار/العضوية/الاشتراك في/...../..... ولكن لا تزال الرسوم تخصم من البطاقة.
- ☐ * (يُرجى إرفاق التأكيد/الإثبات بشأن الإلغاء وإخضاع التاجر لسياسة الإلغاء).
- ☐ السحب من أجهزة الصراف الآلي غير صحيح. المبلغ المطلوب درهم إماراتي. المبلغ المستلم درهم إماراتي.
- ☐ أخرى، يرجى تحديد التفاصيل أدناه.

إقرار وتوقيع حامل البطاقة الرئيسي:

- 1- أوافق وأقر بما يلي:
- المعلومات/التفاصيل المقدمة أعلاه صحيحة ودقيقة وكاملة.
- قد يستغرق حل الشكوى من 45 إلى 180 يوماً.
- إذا اعتبرت المعاملة مشروعة، فأنا أوافق على تأكيد رسوم معالجة قدرها 210 درهم إماراتي، شاملة ضريبة القيمة المضافة لكل معاملة، وإلغاء أي إنتمان (إنتمانات) مؤقتة إذا تم تقديمها مسبقاً.
- 2- أدرك أنه أثناء النظر في نموذج الاعتراض، سيطلب مني دفع مستحقاتي الشهرية وفقاً لما ورد في كشف الحساب، وسيؤدي عدم القيام بذلك إل فرض غرامات وفقاً لدليل الخدمات والأسعار المتوفر على موقعنا الإلكتروني www.MBANK.AE.
- 3- يحتفظ بنك المارية المحلي بالحق في رفض هذا النموذج في حالة عدم اكتماله أو عدم تقديم المستندات الداعمة حيثما كان ذلك مطلوباً.
- 4- جميع الرسوم والعمولات لا تشمل ضريبة القيمة المضافة أو أي ضريبة مبيعات أخرى مماثلة، وتطبق حيثما ينطبق ذلك.

التاريخ:/...../.....

توقيع حامل البطاقة الرئيسي:

Instructions for Principal Cardholder to complete this Card Transactions(s) Dispute Form.

- 1- In Case of unauthorized or suspicious transactions(s), you should immediately Block you Card by Log in to your mobile App or by calling our 24/7 Customer Engagement Center on **600 571111** or **+971 2 4122214**.
- 2- Upon completing this form, attach all supporting documents (If applicable) and email it to **dispute@mbankuae.com** within 30 days from the date of the statement.

Please Provide Details of the Card on which transaction is being Disputed

Card Holder Name:

Card Number:

Mobile No:

Please provide Details of the transaction(s) that you are disputing

#	Transaction Date	Merchant Name	Amount
1			
2			
3			
4			

If the disputed transactions are more than four, then please attach your statement and highlight all the disputed transactions.

Please tick the option that best describes your Dispute (tick one option and attach supporting documents wherever applicable)

- ☐ I did not perform or authorize the above transaction(s) nor did I authorize any person to use my Card.
- ☐ Card Was in my possession all the time. ☐ Card was lost on / / ☐ Card was stolen on / /
- ☐ I was billed the wrong amount. (Please attach a copy of your transaction receipt).
- ☐ My Card has been charged twice for the same transaction.
- ☐ I have already paid for the transaction(s) by other means of payment. ***(Please attach proof of payment).**
- ☐ I ordered goods/services related to the above transaction and I have not received the goods/services.
***(Please attach the merchant communication and the receipt of expected date of delivery).**
- ☐ All or part of the goods delivered to me were defective or damaged when received. I returned the goods on / / but have not received the refund of the transaction. ***(Please attach proof of communication request for refund with merchant and subject to Merchant Refund policy).**
- ☐ I received a refund/credit confirmation from the merchant for the above transaction(s), but refund/credit is not yet been applied to the card.
***(Please attach merchant confirmation proof/Credit note/Credit Voucher).**
- ☐ I Cancelled hotel/travel reservation on / / but the transaction(s) are billed to my statement.
***(Please attach the merchant Confirmation/proof on the cancellation and subject to Merchant Cancellation policy).**
- ☐ I Cancelled above transaction for recurring/membership/subscription on / / but the card is still being charged,
***(Please attach the merchant Confirmation/proof on the cancellation and subject to Merchant Cancellation policy).**
- ☐ The above ATM Withdrawal is incorrect. Amount requested AED Amount Received AED
- ☐ Other, please specify details below.

Principal Cardholder's Declaration & Signature:

- 1- I agree and acknowledge that:
 - The information/details provided above are true, accurate and complete.
 - Dispute Resolution may take 45 - 180 Days, depending on the nature of the dispute.
 - If the transaction is deemed legitimate, I consent to incurring a processing fee of AED 210 incl. of VAT per transaction and reverse any temporary credit(s) if provided earlier.
- 2- I understand that while the dispute is under examination, I will be required to pay my monthly dues as per statement and failure to do so will result in penalty charges as per the Schedule of Fees & Charges available at our website **WWW.MBANK.AE**
- 3- Mbank reserves the right to reject this form in case it is incomplete or no supporting documents are provided wherever required.
- 4- All charges, commissions and fees are exclusive of Value Added Tax (VAT) or any other similar sales tax and shall apply wherever applicable.

Principal Card Holder's Signature:

Date: / /