

Date التاريخ

Cardholder Name (Basic/Supplementary) _____

اسم حامل البطاقة (الأساسية/الإضافية) _____

Card Number (Basic/Supplementary)

رقم البطاقة (الأساسية/الإضافية)

الرقم Number	تاريخ كشف الحساب Statement Date	تاريخ المعاملة المالية Transaction Date	اسم البائع والبلد Merchant Name and Country	المبلغ (درهم إماراتي) Amount (AED)	المبلغ (بالعملة الأجنبية في حال وجودها) Amount (In Foreign Currency if applicable)
1					
2					
3					
4					

I hereby dispute the above mentioned transaction(s) [Please tick relevant box(es)]

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

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:

Lost Stolen Never Received

The amount of transaction is incorrect. I was charged AED _____

I should have been charged AED _____. (Enclosed is a copy of my charge slip)

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)

I have been billed more than once for the charge. I have authorised only one of these charges

I have settled the charge directly with the Merchant Establishment through Cash/ Cheque/Other _____ (Circle One & Specify) (Enclosed is the copy of the RECEIPT issued by the Merchant Establishment evidencing direct settlement)

I expected to receive goods/services by date _____ against the above charge(s) from the Merchant Establishment

The goods/services have never been received. (Enclosed is a copy of my correspondence with the Merchant Establishment)

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)

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)

The merchant did not process Credit/Refund as agreed (Enclosed is copy of Credit Slip/Refund document)

Hotel Reservation

I have cancelled the reservation on date _____ under the cancellation code _____

I have not made any reservation

ATM Dispute

I tried to withdraw cash from ATM, but no cash was dispensed.

I tried to withdraw AED _____ from ATM, but received only AED _____ from the ATM

Other (Please specify) _____

- > Please ensure to attach relevant documentation to support your dispute.
- > Disputed transaction shall not be entertained without supporting documents.
- > We may ask in some instances to please provide your Original Cancelled Card and Passport Copies (All pages) to any El branch.

أنا أعارض هذه المعاملة (المعاملات) المذكورة أعلاه (يرجى وضع علامة في المربع المطلوب)

أُصِرِّحُ بأنّ الدفعات المذكورة أعلاه لم تتم من قبلي ولم ألتقى أي بضائع أو خدمات لقاء هذه المبالغ، والبطاقة المذكورة بحوزتي

أُصِرِّحُ بأنّ الدفعات المذكورة أعلاه لم تتم من قبلي ولم ألتقى أي بضائع أو خدمات لقاء هذه المبالغ، والبطاقة المذكورة ليست بحوزتي

البطاقة قد:

ضاعت سرقت لم أستلم البطاقة

مبلغ المعاملة غير صحيح، حيث تم خصم مبلغ _____ درهم، بينما يجب خصم _____ درهم (مرفق طيه نسخة من إيصال المبلغ)

لم أقم بدفع المبلغ المذكور أعلاه، إلا أنني اشتريت بمبلغ _____ درهم بتاريخ _____ من نفس البائع. (مرفق طيه نسخة من إيصال المبلغ)

تم احتساب المبلغ أكثر من مرة. حيث أنني صرّحت بدفع المبلغ مرة واحدة

قمت بدفع المبلغ المطلوب لدى البائع/المؤسسة عبر الدفع النقدي/ شيك/ غير ذلك _____ (يرجى وضع دائرة على الطريقة التي تم فيها الدفع وتحديدتها) (مرفق طيه نسخة من إيصال المبلغ الذي تم إصداره من قبل البائع كدليل على الدفع المباشر)

أتوقّع الحصول على البضائع/الخدمات من البائع بتاريخ _____ مقابل المبلغ المذكور أعلاه

لم ألتقى البضائع/الخدمات أبداً. (مرفق طيه نسخة من مراسلاتي مع مؤسسة البائع)

لقد أعدت البضاعة التي اشتريتها إلى البائع. (مرفق طيه نسخة من إيصال إعادة البضائع مع مراسلاتي مع البائع أيضاً)

أُلغيت اشتراكاتي/عضويتي/بوليصة (ضع دائرة حول واحدة) للمبلغ المدفوع أعلاه بتاريخ _____ (مرفق طيه نسخة من رسالة الإلغاء إلى البائع ورسالة تأكيد الإلغاء من البائع)

لم يتم اضافة او رد المبلغ من التاجر كما كان متفق عليه. (مرفق طيه نسخة من وصل إعادة المبلغ)

حجز الفندق

لقد قمت بإلغاء الحجز بتاريخ _____ مع رمز الإلغاء التالي _____

لم أقم بأي حجز في الفندق

عدم الموافقة الخاصة بأجهزة الصراف الآلي

حاولت سحب نقود من ماكينة الصراف الآلي إلا أنه لم يتم إخراج النقود

حاولت سحب مبلغ _____ من ماكينة الصراف الآلي، إلا أنه خرج فقط مبلغ _____ من الماكينة

غير ذلك (يرجى التحديد) _____

< يرجى التأكد من إرفاق الوثائق الداعمة لخلافك حول المبلغ المسحوب.

< لن يتم النظر في طلبات الخلاف في الدفع دون الوثائق الداعمة لذلك.

< قد نطلب منك في بعض الأحيان إرفاق طلب إلغاء البطاقة الأصلية، مع نسخة من جواز السفر (جميع الصفحات) إلى أي فرع من فروع الإمارات الإسلامية.

Declaration

- > I hereby affirm that the information furnished above is true to the best of my knowledge.
- > I agree to have my card replaced to facilitate the dispute investigation as and when directed by the Bank.
- > If the transaction appears to be valid, I agree to be charged a processing fee of AED 50 per transaction.
- > Dispute should reach within 60 days of the statement date, otherwise the transaction will be considered as valid.

All charges, commissions and fees are exclusive of Value Added Tax or any other similar sales tax (VAT).
The Customer hereby agrees to pay an amount in respect of any applicable VAT.

إقرار

- < أصرّح هنا أن المعلومات المذكورة أعلاه هي معلومات صحيحة لأقصى درجات معرفتي.
 - < أوافق على استبدال بطاقتي من أجل حل هذا الخلاف، حسب ما يراه المصرف مناسياً.
 - < في حال وضوح أن العملية صالحة، فسيتم احتساب مبلغ ٥٠ درهماً كرسوم تسخير عن كل عملية.
 - < يجب الإبلاغ عن الخلاف خلال ٦٠ يوماً من تاريخ كشف الحساب والا ستعتبر المعاملة سليمة.
- جميع الرسوم والعمولات لا تتضمن ضريبة القيمة المضافة أو غيرها من ضرائب المبيعات.
يوافق العميل على دفع أي مبلغ يتم احتسابه كضريبة قيمة مضافة.

Customer Signature(s) _____

Mobile Number _____

Email ID _____

Phone Office/Residence _____

Fax _____

Important

- > 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 3 days of receipt of this form.

Please e-mail the form on helpdesk@emiratesislamic.ae

توقيع العميل _____

رقم الهاتف المتحرك _____

البريد الإلكتروني _____

رقم هاتف المكتب / السكن _____

فاكس _____

هام

- < يرجى إرفاق الوثائق ذات الصلة مثل وثيقة الدفع والمراسلات التي تمت مع البائع ووصولات المبالغ النقدية وغير ذلك، حتى يتم مراجعة طلبك.
 - < لن يتم النظر في طلبات الخلاف في الدفع دون الوثائق الداعمة لذلك.
- يرجى إرسال هذا الطلب عبر البريد الإلكتروني مع الوثائق الداعمة خلال ٣ أيام من استلامه.

يرجى إرسال النموذج عبر البريد الإلكتروني على helpdesk@emiratesislamic.ae

Bank Use Only	
Signature Verified	Documents Verified
Authorised by	Input by