

نموذج اعتراض على معاملات الصراف الآلي لصاحب البطاقة ونقاط البيع والتجارة الإلكترونية

اسم صاحب البطاقة : _____
رقم الحساب : _____
رقم بطاقة الخصم : _____ X X X X X X _____
رقم التواصل : _____

م	تاريخ المعاملة	الرقم المرجعي للمعاملة	مبلغ المعاملة	مبلغ الاعتراض
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

أقر باستلام كشف حسابي بتاريخ ____ / ____ / ____.

لقد راجعت كشف حسابي وأرغب في الاعتراض على المعاملة (المعاملات) المذكورة أعلاه للأسباب الآتي ذكرها:

- تم تحصيل مني رسوم أكثر من مرة في ____ / ____ / ____ & ____ / ____ / ____.
- لم أفوض أو أشارك في المعاملة (المعاملات) المذكورة أعلاه. وكانت بطاقة الخصم الخاصة بي بحوزتي طوال الوقت. ولم أشارك رقم التعريف الشخصي أو كلمة المرور لمرة واحدة لماكينة الصراف الآلي مع أي شخص عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة. وأفوض البنك بإيقاف بطاقة الخصم الخاصة بي وفقاً لمعايير بطاقة فيزا وإعادة إصدار بطاقة جديدة وخصم رسوم استبدال البطاقة من الحساب المذكور أعلاه.
- فقدت بطاقتي / سُرقَت في ____ / ____ / ____.
- لم أنفذ المعاملة المذكورة أعلاه ولكنني أجريت معاملة أخرى بمبلغ ____ درهم إماراتي لدى التاجر ____ بتاريخ ____ / ____ / ____.
- لقد دفعت مقابل المعاملة بوسائل أخرى (نقدًا / بشيك / بطاقة أخرى / أخرى) ومرفق إثبات الدفع.
- طلبتُ بضائع / خدمات متعلقة بالمعاملات المذكورة أعلاه. ومع ذلك، لم أستلم السلع / الخدمات، ضمناً لإطار الزمني المتفق عليه وفقاً للاتفاقية / العقد المرفق.
- لقد استلمت البضائع ولكن لم يرد وصفها في الأمر / الاتفاقية كما هو مرفق.
- لا أتذكر قيامي بهذه المعاملات. وأرجو استرجاع نسخة من إيصالات/ قسائم البيع. وأفهم أنه تطبق رسوم على طلب النسخ من التجار، مثل الفنادق والخطوط الجوية وتأجير السيارات وما إلى ذلك. وأوافق علنًا دفع هذه الرسوم حسب الاقتضاء، والتي يحددها البنك وأفوض البنك بالخصم من حسابي أي رسوم مطبقة لاسترداد قسيمة / إيصالات البيع.
- لقد حاولت سحب المبلغ المذكور أعلاه من ماكينة الصراف الآلي، ولكن لم أحصل على المال أو حصلت فقط على ____.

أسباب الاعتراض الأخرى (يرجى التوضيح بالتفصيل وإرفاق خطاب منفصل إذا لزم الأمر): _____

*** إقرار:** فيما يتعلق بمطالبتي على النحو المذكور أعلاه، أفهم تمامًا أن أي مبلغ يرد إليّ مؤقتًا ريثما يتوصل إلى النتيجة النهائية للتحقيق. هذا، وإذا ثبت أن المعاملة صحيحة أو أصلية، فمن المفهوم أنه ستجرى إعادة المبلغ إلى حسابي وسأتحمل أي رسوم إضافية متكبدة بسبب هذا التحقيق. وأفهم أن التحقيق قد يستغرق ما يصل إلى 90 يومًا لحل الاعتراض وأن البنك يحتفظ بحقه في عكس أي ائتمان مؤقت مقدم في هذا الشأن.

توقيع صاحب البطاقة الأساسية : _____ التاريخ : ____ / ____ / ____

ملاحظة: يرجى إرسال نموذج الاعتراض على بطاقة الخصم الموقع عبر البريد الإلكتروني من عنوان بريدك الإلكتروني المسجل إلى enquire@bankofbaroda-uae.ae

*ملاحظات هامة: -

١. لأسباب أمنية، لا تذكر رقم بطاقتك بالكامل في نموذج اعتراض معاملة بطاقة الخصم.
١١. عند استلام المطالبة المتنازع عليها مع المستندات الداعمة ذات الصلة المطلوبة في غضون الوقت المحدد 15 يومًا من تاريخ إنشاء تاريخ الكشف أو في غضون 45 يومًا من تاريخ المعاملة، سنتعامل مع الأمر بالتعاون مع البنك العضو ونطلب منهم تقديم التفاصيل التي على أساسها جرت معالجة الرسوم المعترض عليها لحساب بطاقتك.
١١١. عند استلام الإيضاحات من البنك العضو فيما يتعلق بالرسوم المعترض عليها، سنعود إليك بالإيضاحات الخاصة بالاعتراض. وقد يستغرق هذا من 45 إلى 60 يومًا وفقًا لقواعد بطاقة فيزا/ ماستر.
١١٦. يجوز أن يطلب بنك برودا من العميل تقديم خطاب تعقيبات مرحلية موقعة أو توضيحيًا إضافيًا بشأن الاعتراض بعد مراجعة الوثائق التي يقدمها البنك العضو بشأن المعاملة المعترض عليها وهو أمر مطلوب لمواصلة حل النزاع مع البنك العضو.
٧. في حال لم نتلق منك ردًا بحلول تاريخ الإرجاع المحدد، فسيجرى اعتبار المعاملة المعترض عليها على أنها سليمة وسنكون مضطرين لإغلاق الأمر من طرفنا.
١٧. طلب إلى صاحب البطاقة: يرجى إرفاق نسخ من مراسلاتك مع التاجر وإيصالات الشحن، حسب الاقتضاء، وأي مستندات تكميلية تتعلق بالمعاملة / المعاملات، حسب مقتضى الحال.

CARDHOLDER ATM, POS & E-COMM TRANSACTION DISPUTE FORM

Cardholder Name : _____

Account Number : _____

Debit Card Number : _____ X X X X X X _____

Contact Number : _____

Sr. No	Transaction Date	Transaction Reference Number	Transaction Amount	Disputed Amount
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

I received my statement of account dated ____/____/____

I have reviewed my account statement and I wish to dispute the aforementioned transaction(s) for the following reasons:

- ☐ I have been charged more than once on ____/____/____ & ____/____/____
- ☐ I have neither authorized nor participated in the above transaction(s). My Debit card was in my possession all the time. I have not shared my ATM PIN or OTP with anyone over the phone, email or SMS. I authorize the bank to block my Debit Card as per VISA card norms, re-issue a new card and debit the card replacement charges from the above mentioned account.
- ☐ My card was lost/stolen on ____/____/____
- ☐ I did not perform the above transaction but performed another transaction for AED _____ from the merchant _____ on ____/____/____
- ☐ I have paid for the transaction by other means (cash/cheque/another card/other) and proof of the payment is attached.
- ☐ I ordered goods/services relating to the above transactions; however I have not received the goods/services, within the agreed time frame as per the agreement/contract attached.
- ☐ I have received the goods but those are not as described in the order/agreement as attached.
- ☐ I do not remember the transactions. Kindly retrieve a copy of the sales voucher/receipts. I understand that the copy request from merchants i.e. Hotels, Airlines, car rentals etc., is chargeable. I agree to pay the charges as applicable and specified by the Bank and I authorize the Bank to debit my account towards any charges applicable for retrieval of the sales voucher/receipts.
- ☐ I have tried to withdraw the above mentioned amount from the ATM, however I did not get the money or/got only _____

Others Dispute Reasons (Please explain in detail. Please attach a separate letter if necessary): _____

***DECLARATION:** In connection with my claim as mentioned above, I fully understand that any amount refunded to me is provisional pending the final outcome of the investigation. Further, should the transaction prove to be true or genuine, it is understood that the amount will be re-billed to my account and any additional charges incurred due to this investigation will be paid by me. I understand that the investigation may take up to 90 days to resolve and that the bank reserves the right to reverse any interim credit given in this regards.

Primary Cardholder's Signature: _____

Date: ____/____/____

Note: Kindly e-mail the signed Debit Card dispute form from your registered e-mail address to enquire@bankofbaroda-uae.ae

Contact Us (24x7)



General queries
800-BARODA



Email
enquire@bankofbaroda-uae.ae

***IMPORTANT NOTES:-**

- I. For security reasons, **DO NOT** mentioned your full card number on the Debit Card Transaction Dispute Form.
- II. On receipt of the disputed claim along with the relevant supporting documentation requested within the stipulated time 15 days from the date of the generation of statement date or within 45 days from the date of transaction, we will take up the matter with the member bank and request them to provide the details on the basis of which the disputed charge was processed to your card account.
- III. On receipt of clarifications from member bank regarding the disputed charge we shall revert to you with the clarifications on the dispute. This may take 45 to 60 days' time in accordance with the VISA/ MASTER card rules.
- IV. Bank of Baroda may request the customer to provide a signed progressive feedback letter or further clarification on the dispute after review of the documentation provided by the member bank on the disputed transaction, which is required to progress the dispute further with the member bank.
- V. In case we do not hear from you by the stipulated revert date, the disputed transaction shall be construed to be in order, and we will be constrained to close the matter at our end.
- VI. Request to the Cardholder: Please attach copies of your correspondence with the merchant, charge-slips wherever applicable and any supplementary documents pertaining to the transaction/s, as appropriate.

Contact Us (24x7)



General queries
800-BARODA



Email
enquire@bankofbaroda-uae.ae