

Date	التاريخ
------	---------

### CARDHOLDER DISPUTE FORM

Card Number (Basic/Supplementary) رقم البطاقة (الرئيسية/الإضافية)		Card Number (Basic/Supplementary) رقم البطاقة (الرئيسية/الإضافية)	
No.	Statement Date تاريخ كشف الحساب	Transaction Date تاريخ المعاملة	Merchant Name and Country اسم التاجر والبلد
1.			
2.			
3.			
4.			

I hereby dispute the above-mentioned transactions (Please tick relevant boxes):

أنا أعترض على هذه المعاملة (المعاملات) المذكورة أعلاه (يرجى وضع علامة في مربع المطلوب):

☐ 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), nor have I participated nor authorized the charge(s). **The card was:**  
☐ Lost ☐ Stolen ☐ Never Received. ☐ In My Possession

☐ أؤكد أن الرسوم المذكورة أعلاه لم تُفرض عليّ ولم أتلّق أي سلع/خدمات مقابل هذه الرسوم، ولم أشارك أو أوافق على الرسوم. كانت البطاقة:  
☐ مفقودة ☐ مسروقة ☐ لم تُسلم أبداً ☐ بحوزتي

☐ The amount of transaction is incorrect. I was charged AED \_\_\_\_\_ I should have been charged AED \_\_\_\_\_ (Enclosed is a copy of my charge slip/notification).

☐ مبلغ المعاملة غير صحيح. تم تحميلي مبلغ \_\_\_\_\_ درهم بينما كان يجب أن يتم تحميلي مبلغ \_\_\_\_\_ درهم (مرفق نسخة من إشعار الرسوم/الإيصال)

☐ The payment was declined/rejected from the merchant's side and I did not receive goods/services against the above charge(s).

☐ تم رفض الدفع من قبل التاجر ولم أتلّق سلع/خدمات مقابل الرسوم المذكورة أعلاه.

(Enclosed is goods/service description, goods/service expected date, proof that the payment was declined from the merchant's side (Receipt/ E-mail/ Website Notification), and any proof of communication with the merchant if found).

(مرفق وصف السلع/الخدمات، تاريخ السلع/الخدمات المتوقع، دليل على رفض الدفع من قبل التاجر (إيصال/ بريد إلكتروني/ إشعار عبر الموقع الإلكتروني)، وأي دليل على التواصل مع التاجر إذا وُجد).

☐ I have been billed more than once for the same charge (Duplicate Charges).

☐ تم تحميلي المبلغ نفسه أكثر من مرة (رسوم مكررة).

☐ I have settled the charge directly with the Merchant Establishment through Cash/ Cheque/Other \_\_\_\_\_ (circle one). (Enclosed is the copy of the receipt issued by the Merchant Establishment evidencing other form of payment).

☐ قمت بتسوية المبلغ مباشرة مع المؤسسة التجارية عن طريق نقد/ شيك/ آخر (يرجى تحديد الطريقة). (مرفق نسخة من الإيصال الصادر من المؤسسة التجارية يثبت وسيلة الدفع الأخرى).

☐ I expected to receive goods/services by date \_\_\_\_\_ against the above charges from the Merchant Establishment, and goods/service have never been received.  
 (Enclosed is a copy of the goods or service description/details purchased from the Merchant Establishment, and any proof of communication with the Merchant Establishment if applicable).

☐ كنت أتوقع استلام السلع/الخدمات بحلول التاريخ \_\_\_\_\_ مقابل الرسوم المذكورة أعلاه من المؤسسة التجارية، ولم أستلم السلع/الخدمات. (مرفق نسخة من وصف السلع/الخدمات أو التفاصيل التي تم شراؤها من المؤسسة التجارية، وأي دليل على التواصل مع المؤسسة التجارية إذا كان ذلك مناسباً).

☐ I returned the merchandise against the above charge by date \_\_\_\_\_ and did not receive a refund till today. (Enclosed is a copy of the postal / courier receipt evidencing return of merchandise and my correspondence with the Merchant Establishment).

☐ قمت بإرجاع السلع مقابل الرسوم المذكورة أعلاه بتاريخ \_\_\_\_\_ ولم أتلّق استرداداً حتى اليوم. (مرفق نسخة من إيصال البريد/الشحن الذي يثبت إرجاع السلع ومراسلاتي مع المؤسسة التجارية).

☐ I cancelled the Subscription / Membership / Policy / Other \_\_\_\_\_ (circle one) against the above charge(s) on date \_\_\_\_\_ and did not receive a refund till today.  
 (Enclosed is a copy of my letter/email to the Merchant Establishment & Cancellation confirmation from the Merchant Establishment).

☐ قمت بإلغاء الاشتراك/العضوية/السياسة/آخر (يرجى تحديد) مقابل الرسوم المذكورة أعلاه بتاريخ \_\_\_\_\_ ولم أتلّق استرداداً حتى اليوم. (مرفق نسخة من رسالتي/ بريدي الإلكتروني إلى المؤسسة التجارية و تأكيدات الإلغاء من المؤسسة التجارية).

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

☐ لم يتم التاجر بمعالجة الائتمان/الاسترداد كما تم الاتفاق عليه. (مرفق نسخة من إشعار الائتمان/وثيقة الاسترداد/إيصال ملغي).



#### Reservation (Hotel Reservation, Car Rental, Other \_\_\_\_\_)

☐ I have cancelled the reservation on date \_\_\_\_\_ under the Merchant cancellation code/policy and did not receive refund till today.  
(Enclosed is a copy of my letter/email to the Merchant Establishment & Cancellation confirmation from the Merchant Establishment)

#### حجز: (حجز فندق، تأجير سيارة، آخر \_\_\_\_\_)

☐ قمت بإلغاء الحجز بتاريخ بموجب رمز/سياسة إلغاء التاجر ولم أتلّق استرداداً حتى اليوم. (مرفق نسخة من رسالتي/ بريدي الإلكتروني إلى المؤسسة التجارية و تأكيد الإلغاء من المؤسسة التجارية).

#### 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 (Partial Dispute).  
☐ 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).

#### منازعة الصراف الآلي:

- ☐ حاولت سحب نقود من جهاز الصراف الآلي، ولكن لم يتم صرف أي نقود.  
☐ حاولت سحب مبلغ AED من جهاز الصراف الآلي، ولكن تم صرف مبلغ فقط درهم من جهاز الصراف الآلي (منازعة جزئية).  
☐ آخر (يرجى التحديد) \_\_\_\_\_

يرجى التأكد من إرفاق الوثائق اللازمة لدعم نزاعك. لا يُنظر في المعاملات المتنازع عليها دون مستندات داعمة.

قد نطلب في بعض الحالات منك تقديم بطاقة الإلغاء الأصلية ونسخ جواز السفر (جميع الصفحات).

#### 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 e& money.
- ☐ Dispute should reach within 30 days of the statement date, otherwise the transaction will be considered as valid.

#### تصريح:

- ☐ أؤكد بموجب هذا أن المعلومات التي قدمتها أعلاه صحيحة حسب علمي.
- ☐ أوافق على استبدال بطاقتي لتسهيل التحقيق في النزاع وفقاً لما يوجهه e& money.
- ☐ يجب تقديم النزاع خلال 30 يوماً من تاريخ كشف الحساب، وإلا سيتم اعتبار المعاملة صالحة.

#### Customer Signature(s)

Mobile Number رقم المحمول		Email ID البريد الإلكتروني	
Phone Office/Residence رقم هاتف العمل/المنازل		Fax فاكس	

#### IMPORTANT

- ☐ Please enclose the relevant statement copy duly marking the disputed amounts).
- ☐ 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.

#### هام

- ☐ يرجى إرفاق نسخة من كشف الحساب ذي الصلة مع تحديد المبالغ المتنازع عليها.
- ☐ يرجى تضمين جميع الوثائق ذات الصلة مثل نسخة من إيصال الرسوم، المراسلات مع التاجر، إيصال الدفع النقدي، إلخ، لتمكيننا من المراجعة بشكل أعمق.
- ☐ لن يتم النظر في المعاملات المتنازع عليها دون مستندات داعمة.

FOR e& money USE ONLY		لاستخدام e& money فقط	
Signature verified تم التحقق من التوقيع		Documents verified تم التحقق من الوثائق	
Authorized by مفوض من قبل		Input by تم الإدخال بواسطة	