

CARDHOLDER DISPUTE FORM

نموذج شكوى

Cardholder Name:

اسم حامل البطاقة:

Card Number:

رقم البطاقة:

Dispute Date:

تاريخ الشكوى:

I do not agree to the transactions mentioned below charged to my account with you due to the following reason. Please investigate these transactions and take the necessary action.

لا أوافق على خصم المبلغ/المبالغ المذكور/ة أدناه من حسابي لديكم للأسباب التالية وأرجو منكم التحقق منها واتخاذ الإجراء المناسب.

Transaction Date التاريخ العملية	Transaction Amount مبلغ العملية	Merchant Name اسم التاجر	
			1
			2
			3

I require copy of the sales draft for the transaction/s mentioned above and I agree to debit my account with KD 3.000 for each copy if the transaction is proven to be genuine.	<input type="checkbox"/>	أرجو تزويدي بنسخة من إيصال الشراء الخاص بالعملية/العمليات المذكورة أعلاه و أوافق على خصم 3.000 دينار كويتي لكل نسخة في حال تبين أن العملية صحيحة.
I have been charged for a transaction that I have cancelled. (Attached is the cancellation notification.)	<input type="checkbox"/>	تم احتساب قيمة العملية على حسابي و كنت قد ألغيتها بالفعل. (مرفق إشعار الإلغاء).
I have been charged more than once for the same transaction.	<input type="checkbox"/>	تم الخصم من حسابي أكثر من مرة عن نفس العملية.
A credit reversal has been issued by the merchant in my favor but the amount have not been credited to my account. (Attached is the credit reversal.)	<input type="checkbox"/>	لقد أصدر لي التاجر المذكور أعلاه مستند استرداد المبلغ ولكن حتى الآن لم يتم قيده في حسابي (مرفق صورة سند الاسترداد).
I have settled the above mentioned transaction in a different manner (Cash - Cheque - Other Credit Card). Attached is the proof of payment.	<input type="checkbox"/>	قمت بتسديد العملية المذكورة أعلاه للتاجر بطريقة أخرى (نقدي/ شيك/ بطاقة ائتمانية أخرى). مرفق إثبات الدفع.
The goods received were: not in compliance with the description / of a poor quality / defective / inappropriate for its intended purpose.	<input type="checkbox"/>	البضاعة المستلمة غير مطابقة للمواصفات / ذات نوعية رديئة / بها أضرار / غير ملائمة للغرض المخصص لها.
I ordered goods/service related to the above mentioned transaction and I have not received such goods/service.	<input type="checkbox"/>	لقد قمت بطلب بضاعة/خدمة تتعلق بالعملية المذكورة أعلاه ولكن لم أستلم البضاعة/الخدمة.
I contacted the merchant. Attached is the merchant response.	<input type="checkbox"/>	قمت بالاتصال بالتاجر. مرفق نسخة من رد التاجر.
While I was withdrawing cash from the ATM machine:		بينما كنت أقوم بالسحب النقدي من جهاز السحب الآلي:
I did not receive the requested amount.	<input type="checkbox"/>	لم أستلم المبلغ المطلوب
I received only a portion of the requested amount.	<input type="checkbox"/>	استلمت جزء فقط من المبلغ المطلوب
I neither authorized nor conducted in the transaction mentioned above and my card was:		لم أقم بإجراء أي من العمليات المذكورة أعلاه، ولم أصرح بها علماً بأن البطاقة:
- in my possession at all times.	<input type="checkbox"/>	- كانت بحوزتي طوال الوقت
- lost / stolen and (was / was not) reported to bank.	<input type="checkbox"/>	- قد سُرقت / قُدمت مني ولقد (تم / لم يتم) إبلاغ البنك
I agree to provide the supporting documents as requested by the bank within 5 working days and failing which will result in losing the right to dispute the above mentioned amount.		أوافق على تزويد البنك بالمستندات المطلوبة خلال 5 أيام عمل أو أي تأخير في ذلك يلغي حقي في الاعتراض على المبالغ المذكورة أعلاه
I understand that the Bank may process a refund on a good faith basis and if the Bank does not win the chargeback or concludes after due investigation that the transactions are genuine, I authorize the bank to debit my account number: _____		أدرك أن بإمكان البنك رد المبلغ إلى حسابي بحسن نية، وإذا لم يتمكن البنك من استرداد المبلغ أو إذا تبين له بعد أخذ الإجراءات المناسبة أن المعاملات المذكورة أعلاه صحيحة ومفوضة من قبلي، فإنني أفوض البنك بأن يخصم من حسابي رقم: _____
for the entire sum refunded. In case there is no sufficient fund in my account, I declare to deposit the same amount within 3 working days.		كامل المبلغ الذي تم رده إلى حسابي. وفي حال عدم وجود رصيد كاف في حسابي، أتعهد بإيداع نفس المبلغ في غضون 3 أيام عمل.
I agree to debit my account with any fee applicable in accordance with banks rules and regulations.		أوافق على خصم أي عمولات من حسابي وفقاً للإجراءات المتبعة لدى البنك.

Phone Number:

الهاتف:

E-mail:

البريد الإلكتروني:

Cardholder Signature: _____ توقيع صاحب البطاقة:

NOTE: Transactions should be disputed within 15 days from the transaction posting date. The Bank preserves the right to consider the dispute if the Dispute Form is submitted beyond this time limit

ملحوظة: يجب على العميل أن يعترض على أي مبالغ مخصومة خلال 15 يوم من تاريخ الخصم و للبنك أن يتم النظر إلى إتخاذ اي إجراء إذا تم الاعتراض بعد مرور 15 يوم من تاريخ الخصم