

TRANSACTION DISPUTE FORM

نموذج الاعتراض على معاملة

Al Hilal Bank, Branch _____ مصرف الهلال، فرع

Date _____ التاريخ

To dispute transactions please fill this form, sign at the bottom and attach a copy(s) of sales slip(s) and any other supporting documents to support your claim.

All disputes should be reported to the Bank within 30 days from the statement date in which transaction(s) appears.

In case of a credit card dispute, please ensure your dues have been settled in time.

للاعتراض على معاملة، يرجى إكمال هذا النموذج وتوقيعه أسفل الصفحة، مع إرفاق إيصالات الشراء وأي مستندات ثبوتية أخرى تدعم طلبك.

يتعين إبلاغ المصرف بكافة الاعتراضات خلال 30 يوماً من تاريخ الكشف الذي تظهر به المعاملة أو المعاملات.

للاعتراض المتعلق بالبطاقة الائتمانية يرجى التأكد من تسوية المبالغ المستحقة في الوقت المحدد.

Copies of the passport pages should be provided to The Bank if transaction took place outside the UAE.

يجب تزويد المصرف بنسخة كاملة من جواز السفر في حال تمت المعاملة خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

Customer Information

معلومات المتعامل

Cardholder name: _____

اسم حامل البطاقة: _____

Card Type:

Debit Card ☐ بطاقة خصم

Credit Card ☐ بطاقة ائتمانية

نوع البطاقة:

Card Number/رقم البطاقة	Card Expiry Date/تاريخ انتهاء البطاقة	Account No./رقم الحساب

I have received; my month end Account/Credit Card statement/an SMS notification on my mobile and realised that the below mentioned charge(s) posted to my Current Account/ Saving Account/Card Account is/are incorrect. Hence, I am disputing the same for the following reason(s). Please investigate and take appropriate action.

استلمت كشف الحساب/كشف حساب البطاقة الائتمانية بنهاية الشهر و/أو وردت رسالة نصية إلى هاتفي المتحرك (من خلال خدمة الرسائل النصية)، ولاحظت بأن المصاريف أدناه والمقيدة على الحساب الجاري/التوفير/حساب البطاقة ليست صحيحة، لذا أقدم بالاعتراض للأسباب الآتية، الرجاء التحري واتخاذ اللازم.

The card was:

In my possession ☐ في حوزتي

Stolen ☐ مسروقة

Lost ☐ مفقودة

البطاقة كانت:

Transaction Details

تفاصيل العملية

Amount AED _____ المبلغ بالدرهم	Date _____ التاريخ	Reference _____ المرجع
Purchase <input type="checkbox"/> شراء	Name of Merchant _____ اسم المحل	
ATM - Al Hilal Bank' <input type="checkbox"/> جهاز صراف آلي تابع لمصرف الهلال	ATM Location _____ موقع الصراف الآلي	
ATM - Other Banks <input type="checkbox"/> جهاز صراف آلي تابع لبنوك أخرى	Bank's Name _____ اسم البنك	

List of Disputes Reasons*

قائمة بأسباب الاعتراض*

- ☐ Duplicate processing
- ☐ Credit posted as debit
- ☐ Returned the goods
- ☐ Cancelled membership/subscription (proof of cancellation)
- ☐ Unauthorised transaction(s)
- ☐ Paid by other means (payment proof enclosed)
- ☐ Incorrect amount (copy of sales slip enclosed)
- ☐ Cash not dispensed from ATM
- ☐ Cancelled transaction. Cancellation code _____
- ☐ Refund credit not received (enclosed refund/credit voucher)
- ☐ Unauthorised Internet/mail/phone order
- ☐ Service/goods not received. Expected receipt date _____
- ☐ This is a recurring transaction/subscription. I have cancelled this on _____ (Cancellation letter sent to the merchant provided)
- ☐ Transaction copy request only
- ☐ Other reasons _____

- ☐ قيد المعاملة مرتين
- ☐ تم تسجيل معاملة دائن على أنها معاملة مدين
- ☐ تم إرجاع البضاعة
- ☐ تم إلغاء العضوية/الاشتراك (إثبات الإلغاء)
- ☐ معاملة/معاملات غير مصرح بها
- ☐ تم الدفع بطرق أخرى (أرفق إثبات الدفع)
- ☐ المبلغ غير صحيح (أرفق صورة قسيمة الشراء)
- ☐ لم يتم استلام النقد من جهاز الصراف الآلي
- ☐ تم إلغاء المعاملة، رقم الإلغاء _____
- ☐ لم يتم إدراج أي قيد دائن في الحساب (أرفق قسيمة القيد الدائن)
- ☐ طلب غير مصرح به عبر الإنترنت/البريد/الهاتف
- ☐ لم يتم استلام الخدمة/البضاعة، تاريخ الاستلام المتوقع _____
- ☐ هذه معاملة متكررة وقد قمت بإلغاء المعاملة بتاريخ _____
- ☐ (يجب تقديم خطاب الإلغاء المرسَل للتاجر)
- ☐ طلب نسخة من المعاملة فقط
- ☐ أسباب أخرى _____

In connection with my above claim, I fully understand that any amount may be refunded to me is provisional pending the final outcome of investigations. Furthermore, should the transactions prove to be true and genuine, I hereby authorise Al Hilal Bank to re-bill the said amount to my above mentioned account or my card account additional to any actual fees or expenses raised due to the investigation process.

I understand that a copy request from a Travel and Entertainment (T&E) merchant [i.e., airlines, hotels, car rentals, etc.] and other merchants will have to be borne by myself for each copy. I hereby authorise Al Hilal Bank to debit the related charges to my account.

I, the undersigned, hereby authorise Al Hilal Bank to debit my card account for the retrieval fee as per the Bank's tariffs as well as the above mentioned dispute transaction amount, if the acquirer party/Merchant can prove that the above amount/charge was valid according to the supporting documents.

فيما يتعلق بالمطالبة أعلاه فإنني أدرك تماماً أن أي مبلغ قد يتم تسديده لي سيكون مشروطاً بنتائج التحري فإذا ثبت أن المعاملة صحيحة فإنني أقر بموافقتي على خصم المبلغ سالف الذكر من حسابي المذكور أعلاه أو من حساب البطاقة.

بالإضافة إلى أي رسوم أو نفقات أخرى متعلقة بعملية التحري.

لدي علم بأنني سأتحمل تكلفة طلب الحصول على نسخة من فاتورة الشراء من تاجر خدمات السفر والترفيه، مثال مكاتب خطوط الطيران-الفنادق-أجير السيارات، وإنني أخوّل مصرف الهلال بخصمها من حسابي.

أخوّل مصرف الهلال خصم رسوم ونفقات الاسترداد بحسب تعرفه المصرف من حساب البطاقة، بالإضافة إلى مبلغ المعاملة المذكورة أعلاه إذا استطاع الطرف الآخر/التاجر إثبات أن المبلغ/الرسوم أعلاه مستحق وفقاً للمستندات المقدمة من طرفه.

Signature _____ التوقيع	Mobile No. _____ رقم الهاتف المتحرك
No. of documents enclosed _____ عدد المستندات المرفقة	E-mail _____ البريد الإلكتروني
For Official Use Only	
Case ref: _____	Case attended by: _____
Date: _____	Verified by: _____

Email this form to contactus@alhilal.abudhabi or mail it to P.O Box:63111

يرجى إرسال هذا النموذج إلى البريد الإلكتروني contactus@alhilal.abudhabi أو ص.ب.: 63111