

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

أُصِرِّحُ بأن 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 صرحت 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)

أتوقع 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 مناسبا.
  - < في حال وضوح أن العملية صالحة، فسيتم احتساب مبلغ ٥٠ درهماً كرسم تسيير 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](mailto: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](mailto:helpdesk@emiratesislamic.ae)

Bank Use Only	
Signature Verified	Documents Verified
Authorised by	Input by