

Cardholder Dispute Form

Card Number:

Details of disputed transaction(s) shown in my statement dated d | d | m | m | y | y | y | y

S. No.	Transaction Date (s)	Name of Merchant	Transaction Amount
1			
2			
3			
4			

I have examined the changes made to my card account and wish to dispute the aforementioned transaction/s for the following reason:
PLEASE SELECT THE REASON RELATED TO YOUR DISPUTE:

- Transaction No. not recognized. Need more clarification on the following details:
Merchant Name Merchant Location Transaction date(s) Transaction amount
- Unauthorized Internet / Mail / Phone order transaction or Not participated in the transaction No.
- Transaction No. Incomplete / Failed / Not authorized. Attached transaction slip (Yes / No)
- Transaction No. has been Duplicated, only one sale was authorized.
- Incurred one transaction dated at the above mentioned merchant establishment and not incurred the transaction(s) No. listed above. Attached a copy of accepted transaction (Yes/ No)
- Transaction No. amount incurred was but billed for
Attached a copy of the transaction slip for genuine transaction (Yes/ No)
- Service / Goods relates to Transaction No. not received. Expected date of receipt DD / MM / YYYY
Attached a copy of the letter to merchant attempting to resolve the dispute.
- Credit voucher for the transaction No. was issued on but not processed to the card account.
Attached a copy of credit refund slip / cancellation letter from the merchant establishment.
- Transaction No. Cancelled recurring Membership / Subscription. Date of Cancellation DD / MM / YYYY
- Transaction No., Hotel reservation cancelled on but billed for "no show" charge.
The cancellation number is
- Transaction No., Paid the amount by other means, evidence of payment by Cash / Cheque / Credit card / Others is attached.

Other Dispute Reasons:

.....

.....

DECLARATION

I hereby affirm that the information furnished above is true to the best of my knowledge. My card was in my position and control at the time of the questioned transaction.

Name : Contact Number :

Signature Date | d | d | m | m | y | y | y | y

Kindly e-mail back the Completed Dispute form to e-mail ID Dispute@Mashreq.com

MANDATORY:-Please forward the Completed form duly signed. Incomplete forms will not be processed.

نموذج اعتراض حامل البطاقة

رقم البطاقة:

تفاصيل المعاملة (المعاملات) المعارض عليها الواردة في كشف حسابي المؤرخ في

م.	تاريخ المعاملة	اسم التاجر	مبلغ المعاملة
1			
2			
3			
4			

لقد قمت بمعاينة التعديلات التي تم إجراؤها على حساب بطاقتي وأزغب في الاعتراض على المعاملة / المعاملات المذكورة أعلاه للسبب التالي:
يرجى تحديد سبب اعتراضك:

- المعاملة رقم غير معروفة. أحتاج إلى مزيد من التوضيح بشأن التفاصيل التالية:
اسم التاجر موقع التاجر تاريخ (تواريخ) المعاملة مبلغ المعاملة
- معاملة طلب عبر الإنترنت / البريد / الهاتف غير مصرح بها أو غير وارد في المعاملة رقم
- المعاملة رقم غير منجزة / فاشلة / غير مصرح بها. تم إرفاق إيصال المعاملة (نعم / لا)
- تم تكرار المعاملة رقم، ولم يتم التصريح سوى بعملية بيع واحدة فقط.
- تمت تنفيذ معاملة واحدة بتاريخ في المؤسسة التجارية المذكورة أعلاه ولم يتم تنفيذ المعاملة (المعاملات) رقم المذكورة أعلاه. تم إرفاق نسخة المعاملة المقبولة (نعم / لا)
- كان مبلغ المعاملة رقم المنفذة لكن تم تحرير فاتورة تم إرفاق نسخة من إيصال المعاملة للمعاملة الأصلية (نعم / لا)
- لم يتم استلام الخدمة / البضائع المتعلقة بالمعاملة رقم التاريخ المتوقع للاستلام تم إرفاق نسخة من الخطاب للتاجر لمحاولة حل النزاع.
- تم إصدار سند ائتمان للمعاملة رقم بتاريخ لكنني لم أجد هذا السند في حسابي البطاقة. إرفاق نسخة من إيصال استرداد الائتمان / خطاب الإلغاء من مؤسسة التاجر.
- المعاملة رقم عضوية مكررة لمغاة / اشتراك مكرر ملغى. تاريخ الإلغاء
- المعاملة رقم حجز فندق في تم إلغاؤه بتاريخ لكن تم سداد رسوم "عدم حضور" بخصومه رقم الإلغاء هو
- المعاملة رقم تم دفع المبلغ بوسائل أخرى، تم إرفاق إثبات سداد نقدي / شيك / بطاقة ائتمان / وسيلة أخرى.
- أسباب اعتراض أخرى:

إقرار

أؤكد بموجبه أن المعلومات الواردة أعلاه صحيحة بحسب علمي.
كانت بطاقتي في حوزتي وتحت رقابتي في وقت المعاملة المشكوك فيها.

رقم الاتصال

الاسم

التاريخ

يرجى إعادة إرسال نموذج الاعتراض المكتمل بواسطة البريد الإلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي Dispute@Mashreq.com
أمر إلزامي: - يرجى إرسال النموذج المكتمل بعد توقيعه حسب الأصول. لن تتم معالجة النماذج غير المكتملة.