

Credit/Debit Card Dispute Form
نموذج شكوى خاصة بالبطاقة الائتمانية/ سحب آلي

Kuwait:

الكويت في:

Cardholder Name:

اسم حامل البطاقة:

Card Number:

رقم البطاقة:

Kindly verify the following deductions on my mentioned card, and take the necessary actions to refund these amounts (if possible). Please provide copies of the sales purchase vouchers for the said transactions and I agree to deduct the applicable charge of KD 3 /- per copy from my above-mentioned card, if the transaction is proven to be valid.

يرجى التحقق من المبالغ التالية المخصومة من بطاقتي المذكورة، واتخاذ الإجراءات المناسبة لإعادة هذه المبالغ (إذا أمكن). على أن يتم تزويدي بنسخة من إيصالات الشراء الخاصة بالعمليات المذكورة، وأوافق على خصم العمولة البالغة ٣ دك لكل نسخة من بطاقتي المذكورة أعلاه في حال صحة العملية المشكو بهتها.

Transaction Date	تاريخ العملية	Transaction Amount	مبلغ العملية	Merchant Name	اسم التاجر

- العملية ملغاة، وتم احتساب قيمتها (مرفق إشعار الإلغاء)
- تم الخصم من حسابي أكثر من مرة عن نفس العملية
- تم استلام مستند استرداد المبلغ من التاجر، ولم يتم قيده في حسابي (مرفق صورة سند الاسترداد)
- تم السداد بطريقة أخرى للتاجر "تقدأ، شيك، بطاقة أخرى" (مرفق إثبات الدفع)
- البضاعة المستلمة غير مطابقة للمواصفات / ذات نوعية رديئة / بها أضرار / غير ملائمة للغرض المخصص لها
- لم يتم استلام البضاعة / الخدمة، وتم الاتصال بالتاجر (مرفق نسخة من رد التاجر)
- لم يتم استلام المبلغ المطلوب من جهاز السحب الآلي أثناء عملية السحب
- تم استلام جزء من المبلغ المطلوب من جهاز السحب الآلي أثناء عملية السحب
- لم أقم بإجراء أي من العمليات المذكورة أعلاه، ولم أوافق عليها كون أن البطاقة:
 - كانت بحوزتي طوال الوقت
 - قد سرقت / فقدت مني، ولقد تم / لم يتم إبلاغ البنك
- The transaction was cancelled, and I have been charged for it (attached the cancellation notification)
- I have been charged more than once for the same transaction
- A credit reversal has been issued by the merchant to my favor, but the amount wasn't credited into my account (attached a copy of the credit reversal)
- I have settled the transaction in another method;" cash, cheque, other credit card" (Attached proof of payment)
- Received goods didn't match the description/of poor quality/ defective / inappropriate for intended purpose
- I haven't received the goods / services, and I contacted the merchant (attached a copy of the merchant's response)
- I didn't receive the requested amount from the ATM machine during the withdrawal transaction
- I received only a portion of the requested amount from the ATM machine during the withdrawal transaction
- I didn't conduct or authorize any of the abovementioned transactions and the card was:
 - In my possession at all times
 - Lost/stolen from me and was/wasn't reported to the bank

Undertaking: & Declaration

1. I undertake to provide the bank with the supporting documents as requested within 5 working days, and failing to do so within the said period will result in losing the right to dispute the above-mentioned amounts.
2. I understand that the bank may refund the amount in good faith and if the bank didn't do so or if it was revealed after taking the necessary actions that the abovementioned transactions were valid and authorized by me, I authorize the bank to deduct the full amount that was refunded to my account from my below mentioned account. If my account has insufficient funds, I undertake to deposit the same amount within 3 working days.
3. I agree to deduct any fees from my below mentioned account as per the applicable procedures at the bank.

1. أتعهد بتزويد البنك بالمستندات المطلوبة خلال ٥ أيام عمل، وفي حال عدم التقيد بالمدّة المذكورة، يُلغى حقي في الاعتراض على المبالغ المذكورة أعلاه.
2. 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 المذكور أذناه كامل المبلغ الذي تم رده إلى حسابي. وفي حال عدم وجود رصيد كاف في حسابي، أتعهد بإيداع نفس المبلغ في غضون ٣ أيام عمل.
3. أوافق على خصم أية عمولات من حسابي المذكور أذناه، وفقاً للإجراءات المتبعة لدى البنك.

Account Number:

رقم الحساب:

Phone Number:

رقم الهاتف:

E-mail:

البريد الإلكتروني:

Cardholder Signature:

توقيع صاحب البطاقة:

Note: Disputes over deducted amounts shall be considered within 15 days from the transaction posting date. The Bank reserves the right to approve or reject the submitted disputes by customers beyond this time limit.

ملحوظة: يتم النظر في الشكاوى الخاصة بالمبالغ المخصومة خلال ١٥ يوماً من تاريخ الخصم، وللبنك الحق بالموافقة أو رفض الاعتراضات المقدمة من العملاء بعد هذه المدّة