

نموذج تقديم شكوى من حامل البطاقة CARDHOLDER DISPUTE FORM



اسم حامل البطاقة _____
 رقم البطاقة _____ Date _____ التاريخ _____
 Aafaq Card Number _____

S. No. الرقم	Transaction date التاريخ المعاملة	Merchant Name & Country اسم التاجر والبلد	Amount (AED) المبلغ (بالدرهم)

In case of multiple disputes (>4 transactions, an annexure duly signed by the cardholder may be attached with details of the disputed transactions. في حالة وجود نزاعات متعددة (> 4 معاملات)، يمكن إرفاق ملحق موثق من قبل حامل البطاقة يحتوي على تفاصيل المعاملات المتنازع عليها.

I dispute the above transaction(s) (Please tick relevant options)

- I certify that the transactions listed above are unauthorized/Fraud. I have not received any goods/services through the transaction, and the card is in my possession.
 - I suspect that my card details or OTP would have been compromised via,
 - Social Engineering (Call)
 - Social Engineering (SMS)
 - Social Engineering (Instant Messaging)
 - Social Engineering (Social Media)
 - Social Engineering (Email)
 - Search Engine Result
 - Unknown

- I certify that the transactions listed above are unauthorized. I have not received any goods/services through the transaction, and the card IS NOT in my possession.

The card was:

- Lost
- Stolen
- Never Received

- The amount of transaction(s) 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 authorized only one of these charges.
- I have settled the charge directly with the Merchant Establishment through Cash/ Cheque / Other. _____ (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 against the above charge(s) on date _____ (Circle one) (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 reservations.

ATM DISPUTE

- I tried to withdraw cash from ATM, but no cash was dispensed.
- I tried to withdraw AED _____ from the ATM, but received only AED _____ from ATM.
- Others (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 aafaq branch.

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 Aafaq Islamic Finance.
- If the transaction appears to be valid, I agree to be charged a processing fee of AED 25 per transaction.
- Dispute should reach within 30 days of the statement date, otherwise the transaction will be considered as valid.
- All disputes should be reported to Aafaq within 30 days from the statement date in which transaction(s) appears. Please ensure your dues have been settled in time.

Please send this form through email at customer.care@aafaq.ae along with the enclosures within 7 days of receipt of this form.

أنتقدّم بشكوى بخصوص المعاملة أو المعاملات المذكورة أعلاه. (يرجى وضع علامة أمام الخيار أو الخيارات ذات الصلة).

- أقر بأن العمليات المذكورة أعلاه غير مصرّح بها أو احتيالية، ولم أستلم أي بضائع أو خدمات مقابلها، والبطاقة ما زالت بحوزتي.
- أشبهه بأن بيانات بطاقتي أو رمز التحقق (OTP) قد تم اختراقها من خلال أحد الأساليب التالية:
 - الهندسة الاجتماعية: (المكالمات الهاتفية)
 - الرسائل النصية (SMS)
 - تطبيقات المراسلة الفورية
 - وسائل التواصل الاجتماعي
 - البريد الإلكتروني
 - نتائج محركات البحث
 - غير معروف
- أقر بأن المعاملات المذكورة أعلاه غير مصرّح بها، ولم أستلم أي سلع أو خدمات مقابلها، كما أن البطاقة ليست بحوزتي.

حالة البطاقة:

- مُفقدت
- سُرقَت
- لم أستلمها
- مبلغ المعاملة غير صحيح تم احتساب مبلغ _____ درهم.
- والمفترض احتساب مبلغ _____ درهم. (مرفق نسخة من إيصال العملية)
- معاملة مختلفة عن المبلغ الفعلي لم أتحمّل المبلغ المذكور أعلاه، ولكنني أجريت معاملة بقيمة _____ درهم بتاريخ _____ في نفس منفذ التاجر. (مرفق نسخة من إيصال العملية)
- خصم مكرر تم خصم المبلغ المطلوب أكثر من مرة، وقد وافقت على خصم واحد فقط.
- تسوية مباشرة مع التاجر تم سداد قيمة المعاملة مباشرة للتاجر نقدًا أو بشيك أو بوسيلة أخرى: _____ (مرفق نسخة من إيصال الدفع الصادر عن التاجر).
- عدم استلام السلع أو الخدمات كان من المفترض استلام السلع أو الخدمات بتاريخ _____، ولم يتم الاستلام. (مرفق نسخة من المراسلات مع التاجر).
- إرجاع البضائع تم إرجاع البضائع محل المعاملة. (مرفق نسخة من إيصال الشحن أو البريد، بالإضافة إلى المراسلات مع التاجر).
- قمت بإرجاع البضائع مقابل المبلغ المذكور أعلاه. (مرفق نسخة من إيصال البريد / شركة الشحن الذي يثبت إرجاع البضائع ومراسلاتي مع المؤسسة التابعة للتاجر)
- إلغاء الاشتراك أو الخدمة تم إلغاء الاشتراك أو العضوية أو البوليصة بتاريخ _____ (مرفق نسخة من خطاب أو بريد إلكتروني موجه للتاجر، وتأكيده الإلغاء الصادر عنه).
- عدم تنفيذ الاسترداد أو المبلغ الدائن لم يقم التاجر بمعالجة الاسترداد أو المبلغ الدائن كما تم الاتفاق عليه. (مرفق نسخة من إيصال المبلغ الدائن أو وثيقة الاسترداد).

حجز الفنادق

- قمت بإلغاء الحجز بتاريخ _____ وفقاً لرمز الإلغاء _____.
- لم أقم بعمل أي حجوزات

شكوى أجهزة الصراف الآلي (ATM)

- حاولت سحب مبلغ نقدي من جهاز الصراف الآلي، ولم يتم صرف أي مبلغ.
- حاولت سحب مبلغ _____ درهم، واستلمت فقط _____ درهم.
- أخرى (يرجى التحديد): _____
- يرجى التحقق من إرفاق كافة الوثائق ذات الصلة لدعم الشكوى المقدمة.
- لن يتم النظر في المعاملة محل الشكوى بدون إرفاق الوثائق الداعمة.
- قد نطلب في بعض الحالات تقديم أصل البطاقة الملغاة وصور من جواز السفر (كافة الصفحات) إلى أي فرع من فروع أفاق.

الإقرار

- أقر أنا الموقع أدناه بأن جميع المعلومات الواردة في هذا النموذج صحيحة حسب علمي، وأوافق على استبدال بطاقتي إذا طلبت الشركة ذلك لتسهيل إجراءات التحقيق في النزاع.
- في حال تبين أن المعاملة صحيحة، أوافق على سداد رسوم معالجة قدرها 25 درهماً لكل معاملة، وهي رسوم إدارية فعّالة مقابل الخدمة.
- يجب تقديم النزاع خلال 30 يوماً من تاريخ كشف الحساب الذي تظهر فيه المعاملة، وإلا سنتعتبر المعاملة صحيحة، ما لم يثبت خلاف ذلك.
- يجب تقديم الشكوى خلال 30 يوماً من تاريخ إصدار البيان، وإلا يتم اعتبارها معاملة صحيحة.

يجب إرسال هذا النموذج عبر البريد الإلكتروني إلى: customer.care@aafaq.ae خلال 7 أيام من استلامه، مع جميع المرفقات المطلوبة.

Customer Signature: _____ توقيع العميل:

600 502006 www.aafaq.ae