

(VISA/ELECTRON) CARD TRANS. DISPUTE FORM
طلب استيضاح عن مبالغ مخصومة (فيزا/إلكترون)

Branch: _____ الفرع:

Date: ____ / ____ / ____ التاريخ:

Please note that I'm disputing the undermentioned transaction, due to following reasons:
أحيطكم علماً بأنني أعترض على صحة المعاملة المسجلة بياناتها أدناه، وذلك للأسباب التالية :

- ☐ Cash was not dispensed by the ATM
☐ Transaction was declined, but it's debited to my A/C
☐ I did not participate nor authorise anybody to use my card
☐ Amount debited to my account is different from the Transaction amount.
☐ The same transaction was debited to my account more than one.
☐ I have paid the transaction amount by (cheque, cash, other card _____).
☐ Transaction was cancelled (Void) / Merchant issued a refund voucher (copy attached).
☐ Hotel reservation regarding this transaction was cancelled on _____
☐ Others _____

- ☐ لم أصل على المبلغ من جهاز الصراف الآلي.
☐ رفض جهاز البيو للمعاملة وقد تم خصم المبلغ من حسابي.
☐ لم أقم بهذه المعاملة أو بتفويض أي شخص آخر للقيام بها.
☐ المبلغ المخصوم من حسابي يختلف عن مبلغ المعاملة.
☐ تم خصم مبلغ المعاملة أكثر من مرة.
☐ قمت بتسديد مبلغ المعاملة: (نقدًا - شيك - بطاقة أخرى _____).
☐ تم إلغاء هذه المعاملة وقام التاجر بعكس عملية الخصم (مرفق صورة عن ذلك).
☐ تم إلغاء حجز الفندق الخاص بهذه المعاملة وذلك بتاريخ _____
☐ أخرى _____

Merchant Name : _____ اسم التاجر
 Transaction Amount : _____ مبلغ المعاملة
 Date & Place of Trans. : _____ تاريخ ومكان المعاملة
 Card Holder Name : _____ اسم حامل البطاقة
 Card Number : _____ رقم البطاقة
 Telephone Number : _____ رقم الهاتف
 Date : ____ / ____ / ____ التاريخ : ____ / ____ / ____
 Signature: _____ التوقيع: _____

For Bank Cards Division Use
لاستخدام قسم البطاقات المصرفية

Date : ____ / ____ / ____

التاريخ : ____ / ____ / ____

Authorised Signature: _____

توقيع المسؤول : _____

Risks & Warnings		المخاطر والتحذيرات
Competitive Credit Product	Please do your research to choose the best credit facility before you opt for a credit card. You should also compare the options available in market before choosing Dubai Islamic Bank credit card.	منتج ائتمان تنافسي يرجى إجراء البحث اللازم لاختيار أفضل التسهيلات الائتمانية قبل اختيار بطاقة عليك مقارنة الائتمان. كما يتعين الخيارات المتاحة في السوق قبل اختيار بطاقة ائتمان بنك دبي الاسلامي.
Credit Risk	Customers who take credit facilities from a bank must ensure timely payments to settle their outstanding amounts. This is critical to maintain good credit history at AECB (Al Etihad Credit Bureau) so that banks are able to service customer's future banking needs.	مخاطر الائتمان يتعين على المتعاملين الذين يحصلون على تسهيلات ائتمانية من أي مصرف تسديد المدفوعات في الوقت المناسب لتسوية المبالغ المستحقة عليهم. ويعد هذا أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على سجل ائتماني جيد لدى شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية كي تتمكن البنوك من تلبية الاحتياجات المصرفية للمتعاملين في المستقبل.
Risk of High Credit Price	Customers who are undisciplined in using their cards judiciously may end up paying high profit charges over the lifetime of the credit card. Credit card products are expensive for customers who settle only a part of their card outstanding by the Payment Due Date.	مخاطر ارتفاع سعر الائتمان قد يضطر المتعاملون الذين يفتقرون إلى الانضباط في استخدام بطاقتهم إلى دفع رسوم أرباح عالية على مدى عمر بطاقة الائتمان. تعتبر منتجات بطاقات الائتمان باهظة الثمن للمتعاملين الذين يسددون جزءاً فقط من بطاقتهم المستحقة بحلول تاريخ استحقاق الدفع.
Risk of Over-spending	Customers should be cognizant of the repercussions of spending more than their disposable income. A Credit Card product gives customers leverage and freedom to spend more and this can lead to customers spending more than their incomes permit, which can lead customers to a debt trap.	تجاوز حد الانفاق يتعين على المتعاملين إدراك تداعيات الانفاق بما يتجاوز دخلهم المتاح. يمنح منتج بطاقة الائتمان المتعاملين سلطة وحرية إنفاق المزيد، وقد يؤدي ذلك إلى إنفاق المتعاملين أكثر مما تسمح به دخولهم، مما قد يؤدي إلى وقوع المتعاملين في فخ الديون.
Risk of Card Compromise	Customers should not share their Card details and/or PIN with anyone. Customers should also not share the One Time Password (OTP) that is sent to them by the Bank while performing a financial transaction. In case, a customer's card is compromised or lost/stolen, the customer must contact the Bank immediately to block the card.	مخاطر كشف بيانات البطاقة يتعين على المتعاملين عدم كشف تفاصيل بطاقتهم و/أو رقم التعريف الشخصي الخاص بهم لأي شخص. كما ينبغي على المتعاملين عدم كشف كلمة المرور التي يرسلها لهم البنك لمرة واحدة أثناء إجراء معاملة مالية. وإذا تعرضت بطاقة المتعامل للاختراق أو الفقد/ السرقة، يجب على المتعامل الاتصال فوراً بالبنك لوقف التعامل بالبطاقة.

Terms and Conditions

الأحكام والشروط

I acknowledge and agree that the activation, signing on the back of the card(s) or use of the primary card and or supplementary/Internet card(s), if any, issued on my/our account, shall be deemed to be an acceptance of terms and conditions of the Banks card agreement and Al Islami electronic banking services terms and conditions available on Bank's internet home page (as amended from time to time).

These Terms and Conditions are binding on you personally and you may not assign your rights and obligations to any other person.

We may appoint an agent to collect any sum due from you to us under these Terms and Conditions

- The Governing Law and Jurisdiction of court: This document and other terms and conditions shall be governed by the UAE federal laws as applied by the competent courts of the UAE to the extent these laws do not conflict with the principles of Sharia in which case the principles of Sharia shall prevail.
- In case of late payments or non-payments of Monthly Credit Card Payment, The Bank may ask to pay a Late Payment donation pursuant to the undertaking provided in the T&Cs. In addition a Negative Credit Information Agency rating and possible legal action may also be taken.
- I acknowledge and agree that the provision of any banking services shall be at DIB's discretion and subject to all applicable terms and conditions of DIB Banking Services General Terms and Conditions, which may be revised from time to time.

وأقر/تقر وأوافق/ نوافق على أن تفعيل أو التوقيع على ظهر البطاقة (البطاقات) أو استخدام البطاقة الأساسية و/أو البطاقة (البطاقات) الإضافية/ بطاقة (بطاقات) الإنترنت، إن وجدت التي صدرت لحسابي/لحسابنا، يعد قبولاً بشروط وأحكام اتفاقية بطاقة البنك وشروط وأحكام خدمات الإسلامي البنكية الإلكترونية المتاحة على الصفحة الرئيسية لموقع البنك على شبكة الإنترنت (وما يطرأ عليها من تعديل من وقت لآخر).

تكون هذه الشروط والأحكام ملزمة لكم شخصياً، ولا يجوز لكم التنازل عن حقوقكم والتزاماتكم إلى أي شخص آخر.

يجوز لنا تعيين وكيل لتحصيل أي مبلغ مستحق منكم إلينا بموجب هذه الشروط والأحكام.

- القانون واجب التطبيق والاختصاص القضائي يخضع عقد بطاقة الائتمان والشروط والأحكام الأخرى للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة على النحو المطبق من قبل المحاكم المختصة في دولة الإمارات العربية المتحدة بما لا يتعارض فيه هذه القوانين مع مبادئ الشريعة الإسلامية وفي هذه الحالة تسود وتطبق مبادئ الشريعة الإسلامية.

- في حالة التأخر في السداد أو عدم سداد القسط الشهري المستحق لبطاعتك الائتمانية، يحق للبنك أن يطلب منك دفع "مبلغ تبرع بسبب التأخر في السداد" وفقاً لتعهدك المنصوص عليه في الشروط والأحكام. كما سيؤدي هذا التأخر في السداد إلى حصولك على تصنيف سلبي من قبل "وكالة المعلومات الائتمانية" وقد يتم اتخاذ إجراء قانوني ضدك.

- أقر بأن أي خدمات مصرفية يتم تقديمها ستكون وفقاً لتقدير بنك دبي الإسلامي وتخضع لجميع شروط وأحكام الخدمات المصرفية لبنك دبي الإسلامي المعمول بها، والتي قد يتم مراجعتها من وقت لآخر.

How to complain to us?

Any branch

- If assigned to your bank account, your dedicated relationship manager.
- Phone Banking (+971 4 609 2222)
- Internet and Mobile Banking
- E-mail: Contactus@dib.ae
- Our Website Complaint Form
- By post: Complaints Management Unit, Dubai Islamic Bank, PO Box 1080, Dubai, UAE

We will acknowledge your complaint within 2 business days and strive to respond to your complaint within an estimated average of 5 business days.

طرق تقديم الشكوى

أي فرع من فروع البنك

- مدير العلاقات المخصص لك (في حال تعيينه بشكل خاص لحسابك المصرفي).
- الهاتف المصرفي (+971 4 609 2222)
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك
- البريد الإلكتروني : Contactus@dib.ae
- ملء استمارة شكوى عبر موقعنا الإلكتروني
- عن طريق البريد: وحدة إدارة الشكاوى، بنك دبي الإسلامي صندوق بريد 1080، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

سنؤكد استلام شكواك في غضون يومي عمل وسنسعى جاهدين للرد عليك في غضون 5 أيام عمل.

For general queries,

please contact Al Islami Phone Banking Service on +971 4 609 2222 or visit www.dib.ae

للاستفسارات العامة،

يرجى الاتصال بالخدمات المصرفية الهاتفية من بنك دبي الإسلامي على الرقم +971 4 609 2222 أو بدلاً من ذلك، تفضل بزيارة www.dib.ae