

Cawangan | Branch \_\_\_\_\_

**MAKLUMAT PERIBADI | PERSONAL INFORMATION**

No. Kad  
Card No.            Kad Utama | Primary Card  
 Kad Tambahan | Supplementary Card

Nama Penuh  
Full Name \_\_\_\_\_

No. Kad Pengenalan  
Identity Card No. \_\_\_\_\_ Warna Kad Pengenalan  
Identity Card Colour  Kuning Yellow  Merah Red  Hijau Green

No. Telefon Rumah  
Residential Telephone No. \_\_\_\_\_ No. Telefon Bimbit  
Mobile Telephone No. \_\_\_\_\_ Emel  
Email \_\_\_\_\_

Alamat Kediaman  
Residential Address \_\_\_\_\_

Poskod  
Postcode \_\_\_\_\_

**SAYA INGIN MEMBUAT PERTIKAIAN BAGI TRANSAKSI BERIKUT**  
I WOULD LIKE TO DISPUTE THE FOLLOWING TRANSACTION(S)

Tarikh Transaksi   Transaction Date	Nama Peniaga   Merchant Name	Jumlah   Amount (BND)
<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	_____	\$ _____
<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	_____	\$ _____
<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	_____	\$ _____
<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	_____	\$ _____

**ALASAN PERTIKAIAN: Sila tandakan (✓) untuk memilih satu daripada berikut dan sila sertakan dokumen sokongan jika berkenaan:-****REASON(S) FOR DISPUTE: Please tick (✓) only one option below and please enclose supporting document(s) where applicable:-**

- 1. Transaksi yang tidak dibenarkan / tidak diiktiraf - Transaksi di atas tidak dibuat atau dibenarkan oleh saya / pemegang kad tambahan. Kad tersebut berada dalam simpanan saya / pemegang kad tambahan pada masa transaksi di atas berlaku.  
Unauthorised / unrecognised transaction(s) - The above transaction(s) was / were neither made nor authorised by me / supplementary cardholder. The card was in my / supplementary cardholder's possession at the time of the above transaction has occurred.
- 2. Kad saya hilang / dicuri pada \_\_\_\_\_ dan disalahgunakan. Ia telah dilaporkan kepada pihak BIBD pada \_\_\_\_\_.  
My card was lost / stolen on \_\_\_\_\_ and misused. It was reported to BIBD on \_\_\_\_\_.
- 3. Bil yang sama / berganda. Saya hanya melakukan \_\_\_\_\_ transaksi di peniaga tetapi telah dibillkan sebanyak \_\_\_\_\_ kali. (Sila sertakan salinan slip transaksi yang dibenarkan).  
Duplicate / multiple billing. I have done only \_\_\_\_\_ transaction(s) at the merchant but I was billed \_\_\_\_\_ times. (Attach copy of authorised transaction slip).
- 4. Saya telah mengarahkan peniaga untuk membatalkan keahlian / langganan berulang dan menerima pengakuan mengenai pembatalan tersebut.  
I have instructed the merchant to cancel the recurring membership / subscription and received acknowledgement on the cancellation.
- 5. Kredit / bayaran balik yang dikeluarkan oleh peniaga tidak dimasukkan ke dalam akaun saya / pemegang kad tambahan.  
Credit / refund issued by merchant was not posted into my / supplementary cardholder's account.
- 6. Penyerahan lewat oleh peniaga.  
Late presentment by the merchant.
- 7. Jumlah yang dikenakan berbeza. (Sila sertakan bukti pembayaran).  
Amount charged differs. (Enclose proof of payment).
- 8. Pembayaran untuk transaksi telah dibuat di dalam bentuk yang berbeza : tunai / kad kredit / kad debit atau lain-lain. (Sila sertakan bukti pembayaran).  
Payment to the transaction has been made in another form : cash / credit card / debit card or others. (Enclose proof of payment).
- 9. Barangan yang diterima tidak seperti yang diterangkan. (Sertakan bukti pembayaran).  
Merchandise not as per described. (Enclose proof of payment).
- 10. Saya / kami belum menerima barangan / perkhidmatan untuk transaksi tersebut. Penghantaran barangan / perkhidmatan sepatutnya diterima pada \_\_\_\_\_. (Sila sertakan invois jualan yang menyatakan tarikh penghantaran).  
I / we have not received the merchandise / service for the transaction billed above. The expected delivery of merchandise / service was \_\_\_\_\_. (Proof of sales invoice with date of delivery).
- 11. Saya / kami telah membatalkan transaksi tersebut pada \_\_\_\_\_. (Sila sertakan bukti pembatalan).  
I / We have cancelled the above transaction on \_\_\_\_\_. (Enclose proof of cancellation).

## PENGISYTIHARAN PEMEGANG KAD | CARDHOLDER'S DECLARATION

- a) Saya mengesahkan bahawa saya mempertikaikan transaksi yang disebutkan di atas yang telah dibilkan kepada kad saya, dan alasan serta dokumen yang diberikan di atas adalah betul dan tepat.  
I confirm that I am disputing the above transaction(s) billed to my card and the above given reason(s) and document(s) provided are correct and accurate.
- b) Saya faham bahawa jika didapati bahawa transaksi tersebut dibenarkan oleh diri saya atau mana-mana pihak ketiga yang diberi kuasa, yuran pengendalian pertikaian sebanyak \$5.00 akan dikenakan untuk setiap rekod transaksi yang diambil.  
I understand that if the transaction(s) are found to be authorised by myself or any authorised third-party, a dispute handling fee of \$5.00 will be imposed for each transaction record retrieved.
- c) Saya faham dan bersetuju bahawa siasatan mungkin mengambil masa sehingga 90 hari kalendar atau lebih lama.  
I understand and agree that investigation may take up to 90 calendar days or longer.
- d) Saya faham bahawa pihak BIBD tidak menjamin pemulihan jumlah yang dipertikaikan kerana hasilnya ditentukan oleh, tetapi tidak terhad kepada, hasil siasatan oleh bank peniaga dan / atau peraturan oleh Mastercard atau Visa.  
I understand that BIBD cannot guarantee the success of disputed amount recovery as the result is determined by, amongst others, the outcome of investigations by the merchant's bank and/or rules and regulations by Mastercard or Visa.
- e) Saya dengan ini memberi kuasa kepada pihak BIBD untuk mendedahkan butir peribadi dan/atau maklumat perhubungan saya kepada bank pemprosesan peniaga untuk tujuan menyelesaikan pertikaian ini.  
I hereby authorise BIBD to disclose my personal and/or contact information to the merchant processing bank for the purpose of resolving this dispute.
- f) Saya mengakui dan bersetuju bahawa saya terikat dengan terma dan syarat Kad Debit BIBD dan Kad Kredit BIBD.  
I acknowledge and agree that I am bound by BIBD Debit Card and BIBD Credit Card Terms and Conditions.

\_\_\_\_\_  
Tandatangan Pemegang Kad | Signature of Cardholder

\_\_\_\_\_  
Tarikh | Date

Sila lengkapkan dan hantarkan borang ini kepada BIBD melalui e-mel [chargeback.cardops@bibd.com.bn](mailto:chargeback.cardops@bibd.com.bn).

Sila ambil maklum bahawa bagi sebarang penggantian kad, awda akan menerima maklumat kad baru (nombor kad, tarikh luput dan lain-lain). Jika awda mempunyai pembayaran berulang / arahan tetap, awda dikehendaki memberitahu peniaga / organisasi pengebilan mengenai perubahan butiran kad awda.

Please complete and submit this form to us via email [chargeback.cardops@bibd.com.bn](mailto:chargeback.cardops@bibd.com.bn).

Please be reminded for any card replacement, you will receive new card information (i.e. card number, expiry date etc). If you have any recurring payment/ standing instruction, you are required to notify the merchant/billing organization of the change of card details.

----- For Branch Use Only -----

Documents attached:

Copy of Identity Card / Passport

Others \_\_\_\_\_

Completed by:

Staff ID \_\_\_\_\_

Initial & Date \_\_\_\_\_