

Cawangan | Branch _____

MAKLUMAT PERIBADI | PERSONAL INFORMATION

No. Kad
Card No. Kad Utama | Principal 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 ContactCentre@bibd.com.bn atau ke mana-mana cawangan BIBD. 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 ContactCentre@bibd.com.bn or any of BIBD branch nearest to you. 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 _____