

Cawangan | Branch _____

MAKLUMAT PERIBADI | PERSONAL INFORMATIONNo. Kad
Card No. Nama Penuh
Full Name _____No. Kad Pengenalan
Identity Card No. _____ Warna Kad Pengenalan
Identity Card Colour Kuning
Yellow Merah
Red Hijau
GreenNo. Telefon Rumah
Residential Telephone No. _____ No. Telefon Bimbit
Mobile Telephone No. _____ E-mel
E-mail _____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"/> <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 (✓) satu SAHAJA daripada pilihan berikut dan sertakan dokumen sokongan jika berkenaan:-**REASON(S) FOR DISPUTE: Please tick (✓) ONLY one of the options below and enclose supporting document(s) where applicable:-**

1. Transaksi yang tidak dibenarkan / tidak diiktiraf - Transaksi di atas tidak dibuat atau dibenarkan oleh saya. Kad tersebut berada dalam simpanan saya pada masa transaksi di atas berlaku.
Unauthorised / Unrecognised transaction(s) - The above transaction(s) was / were neither made nor authorised by me. The card was in my 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. (Please 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.
Credit / Refund issued by merchant was not posted into my account.
6. Penyerahan lewat oleh peniaga.
Late presentment by the merchant.
7. Jumlah yang dikenakan berbeza. (Sila sertakan bukti pembayaran).
Amount charged differs. (Please 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. (Please enclose proof of payment).
9. Barangan yang diterima tidak seperti yang diterangkan. (Sila sertakan bukti pembayaran).
Merchandise not as per described. (Please enclose proof of payment).
10. Saya / Kami belum menerima barangan / perkhidmatan untuk transaksi tersebut. Penghantaran barangan / perkhidmatan sepatutnya diterima pada _____. (Sila sertakan invoice 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 _____. (Please enclose 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 _____. (Please enclose proof of cancellation).

AMARAN | WARNING

Pelanggan adalah dinasihatkan bahawa memberikan maklumat palsu, tidak lengkap atau mengelirukan kepada Bank dengan niat untuk mengemukakan tuntutan palsu atau melakukan penipuan boleh membawa kepada tindakan pendakwaan jenayah. Pelanggan mengakujaji untuk menanggung rugi pihak Bank sepenuhnya terhadap sebarang tuntutan, permintaan, tindakan, prosiding, kerugian, kerosakan, kos, dan perbelanjaan yang timbul daripada sebarang kegiatan penipuan tersebut.

Customers are advised that providing false, incomplete, or misleading information to the Bank with the intent to submit false claims or to defraud will lead to criminal prosecution. Customers undertake to fully indemnify the Bank against any claims, demands, actions, proceedings, losses, damages, costs, and expenses arising from any such fraudulent activities.

PENGAKUAN | DECLARATION

Saya / Kami dengan ini | I / We hereby

- mengesahkan bahawa saya / kami mempertikaikan transaksi di atas yang dibilkan kepada kad saya / kami dan alasan-alasan serta dokumen-dokumen yang diberikan di atas adalah betul dan tepat;
confirm that I am / we are disputing the above transaction(s) billed to my / our card and the above given reason(s) and document(s) provided are correct and accurate;
- memberi kuasa kepada pihak Bank untuk menyasiat dan / atau membetulkan transaksi yang dipertikaikan itu. Saya / Kami faham dan bersetuju bahawa siasatan mungkin mengambil masa sehingga 90 hari kalendar atau lebih lama;
authorise the Bank to investigate and / or rectify the disputed transaction(s). I / We understand and agree that investigation may take up to 90 calendar days or longer;
- mengakui budi bicara penuh pihak Bank dalam menjalankan siasatan untuk mengesahkan transaksi yang dipertikaikan menggunakan sumber dan kaedah yang sesuai;
acknowledge the Bank's full discretion in conducting investigations to verify the disputed transaction(s) using appropriate sources and methods;
- memahami bahawa pihak Bank tidak dapat menjamin jumlah yang dipertikaikan berjaya dipulangkan kerana hasilnya ditentukan oleh, antara lain, hasil siasatan oleh bank pedagang dan / atau kaedah-kaedah serta peraturan-peraturan Mastercard;
understand that the Bank 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;
- memahami bahawa tiada caj kewangan atau siasatan akan dikenakan sekiranya hasil siasatan membebaskan saya / kami daripada liabiliti bagi transaksi yang dipertikaikan itu;
understand that no finance or investigation charges will be levied if the investigation findings absolve me / us of liability for the disputed transaction(s);
- memahami bahawa apa-apa pembayaran muhibah ('goodwill payment') yang dikreditkan ke akaun saya / kami semasa siasatan adalah tertakluk kepada pemotongan ('set off') sekiranya Bank menentukan bahawa pembayaran jumlah tersebut tidak diperlukan;
understand that any goodwill payment credited to my / our account during the investigation is subject to being offset if the Bank determines that payment of the sum is not required;
- memahami bahawa sekiranya siasatan berakhir dengan ketiadaan bukti yang nyata bahawa transaksi tersebut tidak dibenarkan, dan sebaliknya didapati bahawa transaksi tersebut memang telah dibenarkan oleh saya / kami atau oleh mana-mana pihak ketiga yang diberi kuasa oleh saya / kami, fi pengendalian pertikaian sebanyak BND10.00 akan dikenakan untuk setiap rekod transaksi yang diperolehi semasa siasatan;
understand that should the investigation conclude with no manifest evidence indicating the transactions were unauthorised, and it is determined that they were indeed authorised by myself / us or by any third-party authorised by me / us, a dispute handling fee of BND10.00 will be imposed for each transaction record retrieved during the course of the investigation;
- mengakui bahawa penemuan Bank adalah muktamad dan mengikat saya. Saya / Kami tidak akan membuat sebarang tuntutan lagi untuk pampasan atau ganti rugi berkaitan dengan transaksi tersebut;
acknowledge that the Bank's findings will be conclusive and binding on me. I / We will not make any further claims for compensation or damages in connection with the said transactions;
- bersetuju bahawa setelah penyelesaian pertikaian atau pembayaran balik dana, Bank adalah dibebaskan dari semua liabiliti;
agree that upon resolution of the dispute or refund, the Bank is discharged from all liabilities;
- bersetuju bahawa Bank akan mengambil tindakan tegas, termasuk laporan polis atau tindakan undang-undang, terhadap sebarang tuntutan palsu yang saya / kami buat;
accept that the Bank will take stern actions, including police reports or legal action, against any false claims I make;
- mengesahkan maklumat yang diberikan di atas adalah betul dan tepat dan bersetuju untuk terikat dengan terma dan syarat yang berkaitan dengan Akaun Kad dan penggunaan Kad.
confirm the correctness and accuracy of the information provided above and agree to be bound by the terms and conditions relating to Card Account and the use of the Card.

Pengakuan ini dan jaminan ganti rugi yang menyertainya tidak boleh dibatalkan oleh saya / kami dan hanya boleh dibatalkan di atas budi bicara Bank. This declaration and the accompanying indemnity are irrevocable by me / us and may only be revoked at the discretion of the Bank.

Tandatangan Pemegang Kad | Signature of Cardholder

Tarikh | Date

For Branch Use Only

Documents attached:

Copy of Identity Card / Passport

Others _____

Completed by:

Staff ID _____

Initial & Date _____