

نموذج إعتراض على عمليات بطاقات الصراف الآلي والبطاقات الائتمانية



يمكنك الآن الاعتراض على عمليتك الشرائية ببساطة من خلال الاتصال بخدمة العملاء لبنك الإمارات دبي الوطني 800 754 7777 أو من خلال أقرب فرع لبنك الإمارات دبي الوطني.

يرجى منك تجهيز المتطلبات التالية للعملية المراد الاعتراض عليها:

- < نموذج الاعتراض على العملية
- < رقم الهوية / الإقامة
- < مبلغ المعاملة
- < تاريخ المعاملة
- < نوع المطالبة (معاملة غير مصرح بها، مكررة، ملغاة... إلخ)
- < في حال العملية مكررة، حدد عدد رقم المعاملات المكررة
- < آخر 4 أرقام من البطاقة الائتمانية
- < قد تكون هناك حاجة إلى معلومات و/أو وثائق إضافية بناءً على نوع المطالبة لمعالجتها

يرجى قراءة المعلومات التالية عند طلب الاعتراض على العملية:

- < يحق للعميل الحصول على رصيد ائتماني مؤقت حتى نهاية التحقيق بعد رفع الدعوى.
- < قد يستغرق التحقيق في المطالبات فترة تصل إلى مائة وثمانين يوماً (180) حسب نوع الاعتراض كي يتم اتخاذ القرار والإنهاء من الاعتراض
- < لا يجوز لحامل البطاقة رفع أكثر من اعتراض على نفس العملية.

اضغط [هنا](#) لتحميل ملف الاعتراض

يوضح الجدول أدناه تفاصيل الاعتراضات والمستندات الإضافية المطلوبة

المدة	المستندات المطلوبة	الوصف
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	تحوّل مسؤولية الاحتيال المزيف EMV
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	تحوّل مسؤولية الاحتيال الغير المزيف EMV
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	الاحتيال الآخر: عند تواجد البطاقة أثناء العملية
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	الاحتيال الآخر: عند عدم تواجد البطاقة أثناء العملية (للعمليات الإلكترونية)
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	برنامج Visa لمراقبة الاحتيال
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	نشرة استرداد البطاقة
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	تصريح مرفوض للمعاملة
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	معاملة غير مصرحة
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	خصم المعاملة في وقت متأخر
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	رمز المعاملة غير صحيح
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	عملة المعاملة غير صحيحة
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	رقم الحساب غير صحيح
120-180 يوماً	نسخة من إيصال المعاملة أو أي سجل آخر يحتوي على مبلغ المعاملة الصحيح	مبلغ المعاملة غير صحيح
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	عملية مكررة
120-180 يوماً	1. شهادة بأن حامل البطاقة حاول حل النزاع مع التاجر 2. ما يثبت أن التاجر قد تلقى الدفع بوسائل أخرى، بما في ذلك: < الرقم المرجعي للمشتري أو معلومات المعاملة الأخرى، إذا تم الدفع بواسطة بطاقة Visa < كشف حساب في حالة الدفع ببطاقة أخرى < إيصال نقدي < نسخة من الوجه والخلف للشيك الملغى	مدفوعات بوسائل أخرى
120-180 يوماً	لا حاجة للوثائق	بيانات غير صالحة
120-180 يوماً	يرجى مساعدتنا في الإجابة على الأسئلة أدناه: < وصف تفصيلي للخدمات/السلع < التاريخ المتوقع للخدمات/السلع < أي اتصال حاول حامل البطاقة طه مع التاجر (إذا لم يكن الأمر كذلك، يرجى مطالبة العميل بالاتصال بالتاجر وتوفير طريقة الاتصال)	بضائع/خدمات غير مستلمة

120-180 يوما	لا حاجة للوثائق < يجب إلغاء العضوية/الاشتراك قبل الموعد المحدد < البطاقة بحاجة إلى أن تكون مغلقة	معاملة متكررة ملغاة
120-180 يوما	اتفاق تعاقدي < قبل أن يقوم مصدر البطاقة ببدء نزاع، يجب على حامل البطاقة محاولة حل النزاع مع التاجر أو مصفي التاجر. < التاجر مسؤول عن البضائع الموجودة في إحدى دوائر الجمارك في الدولة التاجر. < قبل أن يتمكن مصدر البطاقة من بدء النزاع، يجب على حامل البطاقة العودة أو المحاولة لإرجاع السلعة أو إلغاء الخدمات. < قبل أن يقوم مصدر البطاقة ببدء النزاع، يجب على حامل البطاقة إعادة البضائع أو إلغاء الخدمات. إذا لم يتمكن حامل البطاقة من إرجاع البضائع التي تم شحنها أو تثبيتها من قبل التاجر، فيكفي أن يحاول حامل البطاقة إرجاع البضائع.	بضائع معيوبة/ ليست كما هو موضح
120-180 يوما	لا حاجة للوثائق	البضائع المزيفة
120-180 يوما	يقتصر مبلغ النزاع على الجزء غير المستخدم من الخدمة الملغاة أو قيمة البضائع التي أعادها حامل البطاقة، إن أمكن، حاول إرجاعها	تحريف
120-180 يوما	حصل حامل البطاقة على رصيد أو إيصال معاملة ملغى ولم تتم معالجته	لم تتم معالجة الائتمان
120-180 يوما	كل ما يلي: < قام حامل البطاقة بإلغاء أو إرجاع البضائع، أو إلغاء الخدمات، أو إلغاء معاملة المشاركة بالوقت، أو إلغاء الحجز المضمون. < لم يقم التاجر بمعالجة رصيد أو إيصال معاملة ملغى. < لم يكشف التاجر بشكل صحيح أو لم يكشف عن سياسة الإرجاع أو الإلغاء المحدودة في وقت المعاملة، لكنه لم يطبقها.	البضائع/الخدمات الملغاة
120-180 يوما	شهادة إما: 1. إن إجراء معاملة ائتمانية أصلية غير مسموح به بموجب القوانين أو اللوائح المعمول بها. 2. رفض المستلم قبول المعاملة الائتمانية الأصلية.	لم يتم قبول المعاملة الائتمانية الأصلية
120-180 يوما	لا حاجة للوثائق	عدم استلام مبلغ نقدي أو استرجاع قيمة المعاملة