



## CARDHOLDER'S LETTER OF DISPUTE

Please email a signed letter of dispute with supporting documents to [uaeservice@citi.com](mailto:uaeservice@citi.com) within 30 days from your statement generation date, otherwise the transaction will be considered correct. In case of fraudulent transactions, you should replace your card by calling our 24 hour Citiphone Banking Service on 04 311 4000 if you haven't already.

### YOUR DETAILS

Debit Card       Credit Card

Cardholder Name: \_\_\_\_\_

CardNumber: \_\_\_\_\_

Mobile number: \_\_\_\_\_

Email Address: \_\_\_\_\_

### WHAT TRANSACTION(S) ARE YOU DISPUTING?

Transaction Date	Merchant Name (as it appears on Citalert / Citibank Online / Statement)	Transaction Amount	Dispute Amount

If you are disputing more than five transactions, please attach your credit card statement & highlight the additional disputed transactions

### WHY ARE YOU RAISING THIS DISPUTE? (PLEASE TICK ONLY ONE OPTION BELOW AND ATTACH SUPPORTING DOCUMENTS)

Refer to appendix for conditions to meet and documents to submit for the dispute reason selected

#### (i) Unauthorized / unrecognized transaction(s) \*note that your card needs to be blocked

I did not authorize or participate in the transaction(s) above  
My card was (circle one of the following choices below):

A. In my possession at the time of the transaction(s)  
B. Lost / stolen on \_\_\_\_\_ (date DD/MM/YYYY)

I authorized at least one transaction for  at the above merchant but did not participate in the other transaction(s) for . My card was in my possession at the time of the other transaction(s)

#### (ii) Billing discrepancy

Duplicate Billing / was charged more than once for a transaction(s) I authorized  
 Incorrect amount / currency . The amount / currency billed to me was altered from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_  
 Paid by other means / have already paid for the transaction(s) above by cash or other credit card

### (iii) Merchant related service failures

Goods / services not received  
I have not received the goods / services that were expected on \_\_\_\_\_ (date DD/MM/YYYY)

Goods received but not as described / defective  
I received goods that were not as described or defective and returned it to the merchant on \_\_\_\_\_ (date DD/MM/YYYY)

Refund/credit not processed  
A credit for the amount ₦\_\_\_\_\_ was due to be processed within 45 days from the date the refund was requested

Cancelled reservation  
I made a hotel / airline / car rental reservation but notified the merchant to cancel the reservation on \_\_\_\_\_ (date DD/MM/YYYY). Cancellation reference number: \_\_\_\_\_

Cancelled recurring membership / subscription  
I have notified the merchant to cancel recurring membership / subscription on \_\_\_\_\_ (date DD/MM/YYYY) but my account is still being charged

### (iv) Cash withdrawal at ATM

Cash was partially dispensed by the ATM. I received \_\_\_\_\_ ₦ instead of \_\_\_\_\_ ₦

### (v) Others

If none of the above is applicable \_\_\_\_\_

### Cardholder's declaration

- All information provided is true and accurate to the best of my knowledge
- Dispute resolution may take 90 - 120 days and the decision will be final
- A temporary credit will be posted for certain types of disputes within 15 working days from when the letter of dispute is submitted. You will be notified by an SMS on your registered mobile number
- If the dispute case is not in your favor, the temporary credit will be reversed and you will be liable to pay, however, if the case is settled in your favor, the temporary credit will become permanent on your account
- Citibank N.A. does not guarantee the success of disputed amount recovery as the result is determined by, but not limited to, the outcome of investigations by Citi, by the merchant's bank and / or Card Association rules & regulations
- If the transaction(s) is proven valid after investigation, you will be charged ₦ 100 processing fee
- I hereby irrevocably undertake to indemnify and hold Citibank free and harmless against any loss, cost, action, expense, damage and / or liability whatsoever arising from any of the disputes included in this form, including in case of an actual ATM withdrawal of the same amount on the same day. I hereby authorize Citibank to debit my account(s) with the full amount of any such liabilities immediately. In case I do not maintain an account with Citibank, I undertake to pay any such liability immediately on demand of such payment

Cardholder's Name: \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Dispute Reason	Conditions	Supporting Documents
Unauthorized/ Unrecognized Transaction(s)	Nil	Nil
Duplicate Billing	Duplicates must have <u>same</u> transaction amount, date, and merchant name as the authorized transaction	Nil
Goods/Services Not Received  *not valid if cardholder cancelled goods/services prior to delivery date	Cardholder must attempt to resolve with merchant to obtain a refund	Invoice showing expected goods/services delivery date and location  Proof of delivery agreement (dispute timeframe 1 month after delivery date or transaction date if there is no delivery agreement)  Proof of attempt to resolve with merchant (email correspondence)  (If applicable) Proof that merchant is unable to provide goods/services (e.g. news article on merchant out of business)
Goods Received but Not as Described/ Defective	Cardholder must return the goods and attempt to resolve with merchant to obtain a refund	Invoice showing description of goods  Letter from cardholder with explanation of defects/not as described  Merchant acknowledgement of returned goods /invoice showing tracking number from shipping company  Proof of attempt to resolve with merchant (email correspondence)
Refund/Credit Not Processed  *not valid for verbal agreement by merchant	Refund/credit must meet merchant's terms and conditions	Credit note receipt issued by merchant stating card number, date, and refund credit amount  Void transaction receipt/cancellation code by booking agent
Cancelled Reservation	Cardholder must attempt to resolve with merchant  Cancellation must meet merchant's cancellation policy	Cancellation code issued by merchant and proof of cancellation  Proof of attempt to resolve with merchant (email correspondences)
Cancelled Recurring Membership/ Subscription	Cardholder must attempt to resolve with merchant  Cancellation must be made before transaction was charged  Cancellation must meet merchant's cancellation policy	Formal cancellation notice given to merchant prior to billing of dispute transactions  Proof of attempt to resolve with merchant (email correspondence)
Incorrect Amount/Currency  *not valid for differences between quoTec brice and actual charges	Amount/currency on copy of sales draft must be different from amount/currency on billed statement	Invoice showing the correct amount/currency agreed by cardholder
Paid By Other Means	Cardholder must attempt to resolve with merchant  Transaction amount and merchant must be <u>same</u> on receipt and statement	Cash receipt if paid by cash/other card statement if paid by other credit card  Proof of attempt to resolve with merchant (email correspondence)

## نموذج اعتراض حامل البطاقة

يرجى إرسال خطاب اعتراض موقع يحتوي على مستندات داعمة عبر البريد الإلكتروني إلى uaeservice@citi.com في غضون ٣ يوماً من تاريخ إصدار كشف حسابك، وإلا سيتم اعتبار المعاملة صحيحة. في حالة وجود معاملات احتيالية، يجب عليك استبدال بطاقةك عن طريق الاتصال بخدمة العملاء Citiphone المتوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم ٤٣١١٤٤٤٤٤٤. إذا لم تكن قد قمت بذلك بالفعل

### بياناتك الخاصة

بطاقة الائتمان  بطاقة السحب المباشر

اسم حامل البطاقة: \_\_\_\_\_

رقم البطاقة: \_\_\_\_\_

رقم الهاتف المتحرك: \_\_\_\_\_

البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_

### ما المعاملة (المعاملات التي تقدم طلب اعتراض عليها؟

المبلغ محل النزاع	قيمة المعاملة	اسم التاجر (كما يظهر في تبيهات رسائل ستيشنك / موقع سيني بنك الإلكتروني / كشف الحساب البنكي)	تاريخ المعاملة
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

إذا كنت تعترض على أكثر من خمس معاملات، يرجى إرفاق كشف حساب بطاقةك الائتمانية وإبراز المعاملات الإضافية المعترض عليها.

### ما سبب تقديم نموذج طلب اعتراض؟ يرجى تحديد خيار واحد أدناه وإرفاق المستندات الداعمة

يرجى الرجوع إلى الملحق للاطلاع على الشروط التي يجب عليك الوفاء بها والمستندات التي يجب تقديمها لسبب تقديم طلب اعتراض المحدد.

#### ١. معاملة (معاملات) لم أوفق عليها / لم أقم بها . يرجى العلم أنه يجب حظر بطاقةك

لم أقم بالموافقة أو الاشتراك في المعاملة (المعاملات) الموضحة أعلاه. فقد كانت بطاقةي (ضع دائرة حول واحدة من الخيارات التالية أدناه)

أ. في حوزتي وقت إجراء المعاملة (المعاملات).

ب. مفقودة مسروقة في \_\_\_\_\_ (التاريخ اليوم / الشهر / السنة)

وافقت على معاملة واحدة على الأقل بقيمة \_\_\_\_\_ ₩ لدى التاجر المذكور أعلاه ولكنني لم أشارك في المعاملة.  كانت بطاقةي في حوزتي وقت إجراء المعاملة (المعاملات) الأخرى بقيمة \_\_\_\_\_ ₩ (المعاملات) الأخرى بقيمة \_\_\_\_\_ ₩.

#### ٢. تناقض في الفواتير

فواتير مكررة تم تحصيل رسومها أكثر من مرة مقابل معاملة (معاملات) وافقت عليها

إلى \_\_\_\_\_ عملة غير صحيحة. تم تغيير المبلغ / العملة التي تم إرسال الفاتورة من \_\_\_\_\_

دفعات بوسائل أخرى دفعت بالفعل للمعاملة (المعاملات المذكورة أعلاه نقداً أو ببطاقة ائتمان أخرى

### ٣. إخفاق في تزويد الخدمة من قبل التاجر

لم استلم المنتجات الخدمات

لم استلم المنتجات الخدمات الخاصة بهذه العملية والتي من المفترض وصولها. (ناريخ اليوم / الشهر السنة)

تم استلام المنتجات ولكنها ليست كما تم وصفها / فيها عيوب.

استلمت منتجات مختلفة تماماً عما هي موصوفة أو فيها عيوب، وقمت بإعادتها إلى التاجر في \_\_\_\_\_ التاريخ اليوم / الشهر / السنة)

لم تتم معالجة عملية استرداد المبلغ الرصيد

كان من المفترض معالجة طلب استرداد رصيد بقيمة ₩ \_\_\_\_\_ خلال ٤٥ يوماً من تاريخ طلب استرداد المبلغ

إلغاء حجز

لقد قمت بحجز فندق / تذكرة طيران استئجار سيارة لكنني أبلغت التاجر بإلغاء الحجز في \_\_\_\_\_ التاريخ اليوم / الشهر السنة الرقم المرجعي للإلغاء.

إلغاء عضوية متكررة اشتراك

لقد أخطرت التاجر بإلغاء العضوية / الاشتراك المتكرر في \_\_\_\_\_ التاريخ اليوم / الشهر السنة ولكن المبلغ لا يزال يخصم من حسابي

### ٤. السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي

تم صرف جزء من المبلغ عن طريق جهاز الصراف الآلي، لقد استلمت ₩ \_\_\_\_\_ بدلاً من ₩ \_\_\_\_\_

### ٥. أسباب أخرى

إذا لم يكن سبب التقدم بطلب الاعتراض أي من الأسباب التي ذكرت أعلاه

### تصريح حامل البطاقة

• جميع المعلومات المقدمة صحيحة ودقيقة على حد علمي

• قد يستغرق حل النزاع من ٩٠ إلى ١٢ يوماً وسيكون القرار النهائي

• ليصدر البنك رصيد مؤقت لأنواع معينة من النزاعات في غضون ٥ أيام عمل من تاريخ تقديم نموذج طلب الاعتراض سيتم إخبارك برسالة نصية قصيرة على رقم هاتفك المحمول المسجل

• إذا لم تنته قضية النزاع إلى صالحك، يتم إلغاء الرصيد المؤقت وتكون مسؤولاً عن الدفع، ولكن في حالة تمت تسوية القضيةصالحك، يصبح الرصيد المؤقت في حسابك بشكل دائم

• لا يضمن سيني بنك أن أيه نجاح استرداد المبلغ المتنازع عليه حيث يتم تحديد النتيجة من خلال، على سبيل المثال لا الحصر، نتيجة التحقيقات الذي يجريها سيني بنك أو البنك الذي يتعامل معه التاجر و / أو قواعد ولوائح اتحاد البطاقات.

• إذا تم إثبات صحة المعاملة (المعاملات) بعد التحقيق، فسيتم فرض رسوم معالجة قدرها ١٠٠ ₩

• أتعهد بموجب هذا الشكل غير قابل للنقض بتعويض سيني بنك وإعفائهما من أي ضرر ضد أي خسارة، أو تكلفة، أو إجراء، أو مصاريف، أو ضرر و / أو مسؤولية من أي نوع تنشأ عن أي من النزاعات المدرجة في نموذج الطلب هذا، بما في ذلك في حالة السحب الفعلي من أجهزة الصراف الآلي لنفس المبلغ في نفس اليوم أفرض بموجب هذا سيني بنك بالخصم من حسابي حساباتي) بالمبلغ الكامل لأي التزامات من هذا القبيل على الفور في حالة عدم احتفاظي بحساب بنكي مع سيني بنك، أتعهد بدفع أي التزام من هذا القبيل فوراً إذا طلب مني ذلك

اسم حامل البطاقة:

التاريخ: التوقيع:

الوثائق الداعمة	الشروط	سبب تقديم طلب الاعتراض
لا يوجد	لا يوجد	معاملة (معاملات) لم أوفق عليها / لم أقم بها
لا يوجد	يجب أن تكون قيمة الفواتير المكررة نفس قيمة المعاملة. والتاريخ، واسم الناشر كالمعاملة التي تمت الموافقة عليها	فواتير مكررة
<p>فاتورة توضح تاريخ وموقع تسليم المنتجات الخدمات المتوقعة</p> <p>إثبات اتفاقية التسليم الإطار الزمني للنزاع بعد شهر واحد من تاريخ التسليم أو تاريخ المعاملة في حالة عدم وجود اتفاقية تسليم)</p> <p>إثبات محاولة الحل مع التاجر (مراسلات عبر البريد الإلكتروني)</p> <p>إن أمكن) إثبات أن التاجر غير قادر على تقديم المنتجات / الخدمات (مثل: مقالة إخبارية عن توقيف التاجر عن ممارسة انشطته)</p>	يجب على حامل البطاقة محاولة حل المشكلة مع التاجر الاسترداد المبلغ	عدم استلام المنتجات الخدمات غير صالحة إذا ألغى حامل البطاقة المنتجات الخدمات قبل تاريخ الاستلام
<p>فاتورة توضح وصف البضائع خطاب من حامل البطاقة مع شرح للعيوب / موضحاً اختلافها عن الوصف</p> <p>إقرار التاجر بالبضائع المرتجعة الفاتورة التي توضح رقم التتبع من شركة الشحن</p> <p>إثبات محاولة الحل مع التاجر (مراسلات عبر البريد الإلكتروني)</p>	يجب على حامل البطاقة إعادة البضائع ومحاولة حل المشكلة مع التاجر الاسترداد المبلغ	تم استلام المنتجات ولكنها ليست كما تم وصفها / فيها عيوب
<p>إشعار دائم صادر عن التاجر يوضح رقم البطاقة والتاريخ ومبني الائتمان المسترد بإصال معاملة باطل / رمز الإلغاء من قبل وكيل الحجز.</p>	يجب أن تقي عملية استرداد المبلغ الرصيد بالشروط والأحكام الخاصة بالتاجر.	لم تتم معالجة عملية استرداد المبلغ الرصيد غير صالحة في حال تم الاتفاق شفهياً مع التاجر.
<p>رمز الإلغاء الصادر عن التاجر وإثبات الإلغاء</p> <p>إثبات محاولة الحل مع التاجر (مراسلات عبر البريد الإلكتروني).</p>	يجب على حامل البطاقة محاولة حل المشكلة مع التاجر.	إلغاء حجز
<p>إشعار إلغاء رسمي مقدم للتاجر قبل إعداد فواتير معاملات النزاع.</p> <p>إثبات محاولة الحل مع التاجر (مراسلات عبر البريد الإلكتروني).</p>	يجب أن يتم الإلغاء قبل تحصيل رسوم المعاملة.	إلغاء عضوية متكررة / اشتراك
<p>فاتورة توضح المبلغ / العملة الصحيحة المتفق عليها من قبل حامل البطاقة</p>	يجب أن يختلف المبلغ / العملة في نسخة كمبيالة المبيعات عن المبلغ / العملة في كشف الفواتير	قيمة المبلغ / العملة غير صحيحة غير صالح للاختلافات بين السعر المعروض والرسوم الفعلية
<p>إصال نقدى إذا تم الدفع نقداً كشف حساب بطاقة أخرى إذا تم الدفع بواسطة بطاقة ائتمان أخرى إثبات محاولة الحل مع التاجر (مراسلات عبر البريد الإلكتروني).</p>	يجب أن يحاول حامل البطاقة حل المشكلة مع التاجر ويجب أن يكون التاجر هو نفسه عند الاستلام وفي الكشف.	تم دفع المبلغ عن طريق وسائل دفع أخرى