



## 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 AED \_\_\_\_\_ at the above merchant but did not participate in the other transaction(s) for AED \_\_\_\_\_. 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 AED \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_ AED instead of \_\_\_\_\_ AED

**(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 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 AED 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 guoTec 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 موقَّع يحتوي على مستندات داعمة عبر البريد الإلكتروني إلى [uaeservice@citi.com](mailto:uaeservice@citi.com) في غضون ٣٠ يوماً من تاريخ إصدار كشف حسابك، وإلا سيتم اعتبار المعاملة صحيحة. في حالة وجود معاملات احتيالية، يجب عليك استبدال بطاقتك عن طريق الاتصال بخدمة العملاء Citiphone المتوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم ٤٠٠٠ ٣١١ ٠٤. إذا لم تكن قد قمت بذلك بالفعل.

### بياناتك الخاصة

بطاقة السحب المباشر  بطاقة الائتمان

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 تنبيهات رسائل سيتي بنك/موقع سيتي بنك الإلكتروني / كشف الحساب البنكي)	تاريخ المعاملة

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

### ما سبب تقديم نموذج طلب الاعتراض؟ (يرجى تحديد خيار واحد أدناه وإرفاق المستندات الداعمة)

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

١. معاملة (معاملات) لم أوافق عليها / لم أقم بها \*يُرجى العلم أنه يجب حظر بطاقتك  لم أقم بالموافقة أو الاشتراك في المعاملة (المعاملات) الموضحة أعلاه. فقد كانت بطاقتي (ضع دائرة حول واحدة من الخيارات التالية أدناه):

١. في حوزتي وقت إجراء المعاملة (المعاملات).

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

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

### ٢. تناقض في الفواتير

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

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

دفعت 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 \_\_\_\_\_ (بتاريخ 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 \_\_\_\_\_ درهم 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 لإلغاء العضوية/الاشتراك المتكرر في \_\_\_\_\_ (التاريخ اليوم/الشهر/السنة) ولكن المبلغ لا يزال يُخصم من حسابي

### ٤. السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي

تم صرف جزء من المبلغ عن طريق جهاز الصراف الآلي. لقد استلمت \_\_\_\_\_ درهم بدلاً من \_\_\_\_\_ درهم

### ٥. أسباب أخرى

إذا لم يكن سبب التقدم بطلب الاعتراض أي من الأسباب التي ذُكرت أعلاه \_\_\_\_\_

### تصريح حامل البطاقة

- جميع المعلومات المقدمة صحيحة ودقيقة على حد علمي
- قد يستغرق حل النزاع من ٩٠ إلى ١٢٠ يوماً وسيكون القرار نهائياً
- يُصدر البنك رصيد مؤقت لأنواع معينة من النزاعات في غضون 15 يوم عمل من تاريخ تقديم نموذج طلب الاعتراض. سيتم إخطارك برسالة نصية قصيرة على رقم هاتفك المحمول المسجل.
- إذا لم تنتهِ قضية النزاع إلى صالحك، يتم إلغاء الرصيد المؤقت وتكون مسؤولاً عن الدفع، ولكن في حالة تمت تسوية القضية لصالحك، يصبح الرصيد المؤقت في حسابك بشكل دائم.
- لا يضمن سيتي بنك أن، أيه نجاح استرداد المبلغ المتنازع عليه حيث يتم تحديد النتيجة من خلال، على سبيل المثال لا الحصر، نتيجة التحقيقات التي يجريها سيتي 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 درهم
- أتعهد بموجب هذا بشكل غير قابل للنقض بتعويض سيتي بنك وإعفائه 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. أفوض بموجب هذا سيتي بنك بالخصم من حسابي (حساباتي) بالمبلغ الكامل لأي التزامات من هذا القبيل على الفور. في حالة عدم احتفاظي بحساب بنكي مع سيتي بنك، أتعهد بدفع أي التزام من هذا القبيل فوراً إذا طلب مني ذلك

اسم حامل البطاقة: \_\_\_\_\_

التاريخ: \_\_\_\_\_

التوقيع: \_\_\_\_\_

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