

إستمارة شكوى حول معاملة بالبطاقة

ملاحظة: الرجاء تعبئة هذا الطلب بخط واضح والتوقيع في الفراغ المخصص لذلك.

رقم البطاقة:

اسم حامل البطاقة :

رقم الحساب:

تاريخ ووقت المعاملة	اسم التاجر/ البنك / الموقع	المبلغ (ريال عماني)	المبلغ بالعملة الأجنبية	المبلغ المتنازع عليه

أنا أعرض المعاملة (المعاملات) المذكورة أعلاه للأسباب التالية: (ضع علامة على المربع المناسب)

- ☐ لم أعرف على المعاملة .
- ☐ لم أشارك في المعاملة أو أصرح بها وكانت البطاقة في حوزتي وقت إجراء هذه المعاملة.
- ☐ تم الحسم من حسابي بدلا من الإضافة على حسابي.
- ☐ تم حسم قيمة المعاملة أكثر من مرة.
- ☐ وافقت على دفع مبلغ مختلف (الرجاء إرفاق الفاتورة الفعلية الموقعة)*
- ☐ لم أستلم أي مبالغ نقدية أو استلمت فقط.
- ☐ دفعت قيمة هذه المعاملة بوسيلة أخرى (الرجاء إرفاق ما يثبت الدفع)*
- ☐ لم أستلم المبلغ أو الرصيد الذي وعدت به (الرجاء إرفاق القسيمة الخاصة بالرد/الإضافة)*

☐ ألغيت العضوية في

☐ لم أستلم الخدمات / البضاعة

(الرجاء إرفاق الاتفاقية الموقعة مع التاجر والتي تقدم التاريخ المؤكد / المتوقع للاستلام)*

☐ قمت بإلغاء المعاملة في

* (اتصل حامل البطاقة بالتاجر في أو لم يكن هناك رد منه.)

سبب آخر (الرجاء تحديد السبب/ تقديم معلومات إضافية)

*الرجاء التأكد من أنه قد تم إرفاق الوثائق المناسبة التي تدعم المطالبة. سيتم رفض الشكوى في حالة لم تكن مدعومة بالوثائق المطلوبة.

*يلزم أن يستلم بنك نزوى الشكوى خلال ٢٠ يوماً من تاريخ كشف الحساب وفي حالة عدم تقديم تظلم من كشف الحساب خلال هذه الفترة فسيتم اعتبار التفاصيل صحيحة.

إقرار

أقر أنا الموقع أدناه بأن المعلومات المقدمة أعلاه مع المرفقات صحيحة ودقيقة وأؤكد بأنه في حالة وجود رسوم من شركات أخرى على حساب البطاقة في بنك نزوى فإنني أكون مسؤولاً عن دفع هذه الرسوم مع رسوم الاسترداد المطبقة.

كما أؤكد بأنه لم يتم تسجيل الرقم السري على أي شيء موجود مع البطاقة وأنه لم يتم الكشف عن الرقم السري لأي شخص آخر سواء شفاهة أو كتابة أو بأي وسيلة أخرى.

كما أقر وأوافق على أن من حق بنك نزوى أن يقوم في أي وقت باستخدام المعلومات السرية المقدمة للبنك فيما يتعلق بالشكوى وذلك حتى يتمكن البنك من التحقيق في الشكوى وأن يتم السماح للبنك بالكشف عنها للآخرين لذلك الغرض بما في ذلك وكلاء البنك وأي جهة أخرى مختصة سواء هنا أو في الخارج. كما أصرح للبنك التحقيق في المعاملة المتنازع عليها وتصحيح حساب البطاقة على حسب ما يتم التوصل إليه.

كما أقر بأنني على علم بأنه من الممكن تحويل هذا الموضوع إلى الشرطة المحلية أو الدولية لعمل اللازم.

كما أقر بأن البنك يمكن أن يفرض الرسوم الخاصة بإجراءات النزاع في حالة إذا تبين أن المعاملة تمت من حامل البطاقة المصريح له أو تم حسمها بشكل صحيح.

توقيع حامل البطاقة الإضافية

توقيع حامل البطاقة الأساسية

التاريخ :

التاريخ :

(الرجاء الإحاطة بأن اسم وتوقيع حامل البطاقة الإضافية إجباري عندما تكون المعاملة المتنازع عليها قد تمت عن طريق البطاقة الإضافية)