



نموذج إعادة مطالبة / اعتراض عن حركة (ماستر كاردي)
Chargeback \ Dispute Form



Date YYYY MM DD التاريخ

To Branch Manager : الى السيد / مدير فرع :

For Customer Use لاستعمال الزبون

بيانات الزبون
Customer information

Customer Name : اسم الزبون :
Account No : رقم الحساب :
Card Pack ID : رقم البطاقة :
أقدم اليكم بهذا الطلب لإعتراضي على عملية قمت بها وهي :
 شراء من آلة نقطة بيع Pos Payment
 سحب على الصراف الآلي ATM Payment
 شراء من الانترنت E-Commerc Payment

حيث تم خصم القيمة من حسابي ولم أستلم القيمة وذلك حسب التالي :

نوع العملة	قيمة الحركة	رقم المرجع ARN	تاريخ العملية

المطلوب :
- صورة من ايصال العملية ان وجد .
- صورة من الاثبات الشخصي .
توقيع صاحب البطاقة / Customer Signature

For Branch Use لأستعمال الفرع

إعتماد مدير فرع / الوكالة
Approval of the branch / agency manager

الي السيد / مدير إدارة الخدمات الالكترونية
للتأكد من قيمة المعاملة في منظومة شركة المعاملات وحتى تتمكن من إرجاع القيمة للزبون

For Management Use لإستعمال الإدارة

تاريخ إستلام المعاملة : Date / / / 202... ف

1-المعاملة رقم : Trx NO :
غير ناجحة في الصراف الآلي / POS / E-Commerce وتم خصمها من حساب الزبون : Unsuccessful at ATM & deducted from the customer :
ناجحة وصحيحة : Successful & Correct :
2- السيد / مدير الفرع : نأمل منكم ترجيع قيمة الى حساب الزبون نتيجة خصمها منه أثناء استعمال بطاقته الماستر كاردي .

إعتماد إدارة الخدمات الالكترونية E Services Department
إعتماد مدير فرع / الوكالة Approval of the branch / agency manager
توقيع الموظف المختص Signature of the competent employee
الاعتماد من قبل Authorized By



نموذج خدمات البطاقات الدولية (ماستر كاردي)
MasterCard services form



Date YYYY MM DD التاريخ Branch / Agency Name اسم الفرع

الخدمة المطلوبة
Required service

إيقاف بطاقة UnActivate Card
 تفعيل بطاقة Activate Card
 بطاقة بدل فاقد Replacement card
 طلب رقم سري PIN Card Pin Code
 تغيير رقم هاتف Change Mobile Number
 نسيان اسم مستخدم (البوابة) Forget Username ID
 نسيان كلمة المرور (البوابة) Forget Password
 تغيير العنوان Change address
 تغيير بريد إلكتروني Change Email
 خدمات أخرى Other Servises

بيانات الزبون

Customer information

اسم الزبون تلاتي : Customer Name :
اللقب : Last Name :
اسم الزبون باللغة الانجليزية (كما هو في جواز السفر) : Customer Name (As Passport write) :
رقم البطاقة : Card Pack ID :
رقم الحساب : Account No :
رقم جواز السفر : Passport No :
العنوان / اقرب نقطة دالة : Address :
الرقم الوطني : N. Number :
رقم الهاتف : Mobile No : 09
البريد الإلكتروني : E-mail :
تاريخ الميلاد : Birthday :
المدينة : City :

التحويل والتوقيع : Authorization & Signature

أقر أنا الموقع أدناه، بأن المعلومات التي ادرجتها في هذا النموذج مكتملة وصحيحة
واخول المصرف بخصم أي رسوم ناتجة عن هذه الخدمات أو عن أي التزامات مالية من حسابي طرفكم .
توقيع صاحب البطاقة / Customer Signature

ملاحظات :
.....
.....

For bank use لأستعمال المصرف فقط

إعتماد مدير فرع / الوكالة Approval of the branch / agency manager
توقيع الموظف المختص Signature of the competent employee
إعتماد إدارة الخدمات الالكترونية E Services Department
توقيع المراجع الداخلي Internal Auditor
الاعتماد من قبل Authorized By