CARDHOLDER DISPUTE FORM FOR CARD TRANSACTIONS/ BORANG PERTIKAIAN URUSNIAGA

Kindly submit this form together with the supporting documents to RHB Bank Berhad / RHB Islamic Bank ("the Bank") within 14 calendar days from the day you notified the Bank relating to your dispute in order for the Bank to process your form accordingly. Any delay and/or insufficient information may deprive you of your right to recover the disputed transaction amount from merchant via Chargeback process.

Sila serahkan borang pertikaian berserta semua dokumen berkaitan kepada RHB Bank Berhad / RHB Islamic Bank ("Bank") selewat-lewatnya dalam masa 14 hari calendar dari tarikh pertikaian dilaporkan. Sebarang penangguhan atau maklumat yang tidak lengkap akan menyebabkan kelewatan dalam proses untuk mendapatkan pulangan semula transaksi yang di pertikaikan Dari pada pihak kedai melalui proses caj balik."

RE: DISPUTED TRANSACTION/URUSNIAGA YANG DIPERTIKAIKAN: *Email address/Emel: cardsdisputemgmt@rhbgroup.com*

Card number / No Kad																			

I wish to dispute the following transaction(s), which has been debited from my account.
Saya ingin mempertikaikan urusniaga yang dinyatakan di bawah,sepertimana yang telah dicajkan ke akaun saya.

Statement Date *Tarikh Penyata*	**Transaction Date** *Tarikh transaksi*	**Merchant Name and Location** *Nama Kedai dan Lokasi*	**Amount** *Jumlah*	**Report No.** *No. Report*

Reason(s) for dispute / Sebab-sebab pertikaian:

☐	**1. Cancelled membership/subscription**: I have notified merchant to cancel monthly/yearly subscription on _____, since then my account has been charged_____times (enclosed with cancellation letter to merchant). ***Pembatalan keahlian/langganan****: Saya telah menberitahu pihak yang berkenaan untuk membatalkan langganan bulanan/tahunan pada_____, sejak itu akaun saya telah dicaj sebanyak _____kali (bersama ini dilampirkan surat pembatalan ke pihak berkenaan)*
☐	**2. Non receipt of goods/Service not rendered**: Date goods/services expected by_____(Enclosed proof of expected delivery/services) ***Barang/Perkhidmatan tidak diterima****: Tarikh penghantaran/perkhidmatan dijangka pada _____(Dilampirkan bukti terhadap tarikh jangkaan penghantaran/perkhidmatan)*
☐	**3. Refund/Credit not processed**: I did not receive credit for the enclosed voucher as evidenced. ***Pembayaran balik/Kredit tidak diproses****: Saya tidak menerima kredit seperti yang dinyatakan dalam baucr seperti dalam lampiran.*
☐	**4. Duplicate billing**: I was charged more than once for a single authorised transaction. ***Rekod berganda****:Saya telah dicaj lebih dari sekali untuk satu urusniaga yang saya benarkan*.
☐	**5. Paid by other means**: The transaction was also charged to my account but I have paid for it with cash/check/other credit cards (enclosed proof of payment). ***Pembayaran dengan cara lain****: Urusniaga tersebut telah dicajkan juga ke akaun saya tetapi saya telah membuat pembayaran dengan cara yang lain (bersama ini dilampirkan bukti pembayaran).*
☐	**6. Incorrect transaction amount**: Amount charged is incorrect; the transaction amount should be _____not_____ (enclosed is my copy of the sales draft prior to the alteration). ***Caj urusniaga berlainan harga****: Jumlah yang dicaj adalah salah, jumlah urusniaga sepatutnya _____, bukan _____ (bersama ini dilampirkan draf jualan sebelum pindaan).*
☐	**7. The goods received were broken/defective** and were returned to the merchant on_____ With acknowledgement (enclosed is proof of merchandise returned) ***Barangan yang telah diterima telah pecah/tidak sempurna*** *dan telah dikembalikan pada_____dan diakui oleh pihak berkenaan (Dilampirkan bukti pengembalian).*
☐	**8. The enclosed credit voucher was posted as a debit in my statement.** ***Kredit yang dilampirkan telah dimasukkan ke dalam penyata akaun saya sebagai debit*** *(bersama ini dilampirkan bukti transaksi/urusniaga).*
☐	**9. Unauthorised transaction(s)**:I confirmed that the transaction (s) was not authorised by me. My card was in/ not in my possession at the date and time of the transaction(s). **(For lost card transaction(s), please enclose a copy of police report for bank's reference)** ***Urusniaga yang tidak dibenarkan****: Saya mengesahkan bahawa urusniaga tersebut bukan atas kelulusan saya. Kad saya berada/tidak berada di dalam kawalan saya pada tarikh dan waktu urusniaga tersebut*. **(Untuk *kehilangan kad, sila lampirkan salinan laporan polis untuk rujukan pihak bank)***
☐	**10. Others / Lain lain:**

I authorize RHB Banking Group to investigate / correct the transaction(s) in dispute.
Saya membenarkan Kumpulan Perbankan RHB untuk menyiasat / membetulkan urusniaga yang dipertikaikan.

Office Use Only / Kegunaan Pejabat Sahaja :

_____
Name/*Nama:*
Old/New IC no/*No K/P Lama/Baru:*
Tel No/*No Tel:*

Warning statement:
RHB Banking Group will take stern actions including making a police report and subsequent legal action (if need be) against any customer for any attempt to make false claims on the disputed transactions. Our findings in any investigation conducted in relation to your debit/credit/prepaid card account shall be conclusive, final and binding on you.

Kenyataan amaran:
Kumpulan Perbankan RHB akan mengambil tindakan tegas termasuk membuat laporan polis dan tindakan undang-undang (sekiranya perlu) terhadap mana-mana pelanggan untuk sebarang percubaan untuk membuat tuntutan palsu ke atas transaksi yang dipertikaikan. Penemuan kami dalam penyiasatan yang dijalankan berhubung dengan akaun kad debit/kredit/prabayar anda adalah muktamad.