Transaction dispute form
Borang pertikaian transkasi

Please (✓) tick where applicable/Sila tandakan (✓) yang mana berkenaan

☐ **Account transactions/**Transaksi akaun ☐ **Debit/Credit card transactions/**Transaksi kad debit/kredit

Account/Cardholder details/Butiran pemegang akaun/kad

Account/Cardholder name/Nama pemegang akaun/kad

New NRIC/Passport no./No. KP baru/No. passport

Mobile no./No. telefon bimbit

Email/Emel

Account/Card no./No. akaun/kad

BREN or Company ID (if applicable)/No. Pendaftaran Syarikat atau ID Syarikat (jika berkenaan)

Details of disputed transaction(s)/Butiran transaksi yang dipertikai

No./ No.	Merchant name or ATM/CDM details (i.e. Bank name, location & terminal no.)/Nama perniagaan atau butiran ATM/CDM (cth. Nama bank, lokasi & no. terminal)	Beneficiary account no. & Bank/No. akaun penerima & Bank	Transaction date/ Tarikh transaksi	Amount (RM)/ Jumlah (RM)	Reference no. (ARN)/ No. rujukan (ARN)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

***The Reference Number (ARN) can be found in your itemized statement/**No. Rujukan (ARN) boleh didapati dalam penyata terperinci anda.

Please (✓) tick the best description(s) for your disputed transaction(s)/Sila tandakan (✓) huraian terbaik untuk transaksi anda yang dipertikaikan.

Self-Service Terminal/Terminal Layan Diri

☐ **ATM: Cash was not dispensed/Cash only partially dispensed/Unsuccessful Inter Bank Fund Transfer (IBTF) transaction./** Pengeluaran wang tidak berjaya/Pengeluaran wang tidak sepenuhnya/Pindahan Tunai Antara Bank (IBFT) tidak berjaya.

☐ **CDM: Deposited cash not credited to the beneficiary's account./**Deposit wang tunai tidak dikreditkan ke akaun penerima.

e-Payment/Pembayaran elektronik

☐ **DuitNow to account** ☐ **DuitNow to Proxy** ☐ **Direct Debit** ☐ **JomPAY** ☐ **Interbank GIRO (IBG)** ☐ **RENTAS**

☐ **Intrabank transfers (alrajhi bank Malaysia accounts)/**Pemindahan dalam bank (akaun alrajhi bank Malaysia)

Details of dispute/Butiran bantahan:

☐ **Unauthorized fund transfer(s): I certify that I did not make or authorize the above funds transfer(s). I have not shared my mobile banking credentials with anyone, and my mobile device has been in my possession at all times./**Pemindahan dana tanpa kebenaran: Saya mengesahkan bahawa saya tidak melakukan atau membenarkan pemindahan dana di atas. Saya tidak berkongsi maklumat log masuk perbankan mudah alih saya dengan sesiapa, dan peranti mudah alih saya sentiasa berada dalam simpanan saya.

☐ **Scammed into authorizing a transfer/**Diperdaya untuk membenarkan pemindahan dana

☐ **Duplicate fund transfer/**Pemindahan dana berganda

☐ **Incorrect beneficiary details/**Maklumat penerima tidak tepat

☐ **Others/**Lain-lain:

Debit/Credit card transactions/Transaksi kad debit/kredit

☐ **Unauthorized card transaction(s): I certify that the above transaction(s) was neither made nor authorized by me or my supplementary cardholder/**Transaksi kad tidak sah: Saya mengesahkan bahawa saya dan pemegang kad tambahan tidak melakukan atau membenarkan transaksi di atas.

At the time of transaction(s), the card was:/Semasa transaksi dibuat, kad tersebut:

- ☐ **lost/stolen/**hilang/dicuri
- ☐ **in my possession/**berada dalam simpanan saya
- ☐ **left at the ATM/**tertinggal di mesin ATM

Note: Please attach a copy of your police report on the unauthorized transaction(s)/Nota: Sila lampirkan salinan laporan polis berkaitan transaksi tidak sah tersebut.

☐ **Duplicate charge: I was charged more than once for the same transaction**/Caj berganda: Saya telah dicaj lebih daripada sekali bagi transaksi yang sama.

☐ **Additional unauthorized transaction: I made only one transaction at the above merchant. I did not make or authorize the transaction in question, and my card was in my possession at the time/**Transaksi tambahan tanpa kebenaran: Saya hanya membuat satu transaksi di peniaga di atas. Saya tidak melakukan atau membenarkan transaksi yang dipertikaikan, dan kad berada dalam simpanan saya pada masa tersebut.

Details of my genuine transaction/Butiran transaksi sebenar saya:

Date/Tarikh: _____ **Amount RM/**Amaun RM: _____

☐ **Goods or services not received: The expected delivery/service date was/**Barang atau perkhidmatan tidak diterima: Tarikh penghantaran/perkhidmatan yang dijangka ialah _____

☐ **I have contacted the merchant but the issue was not resolved/**Saya telah menghubungi peniaga tetapi isu ini tidak diselesaikan.

Note: Please attach proof of the expected delivery/service date (e.g. order confirmation or booking receipt)/Nota: Sila lampirkan bukti tarikh penghantaran/perkhidmatan yang dijangka (cth. pengesahan pesanan atau resit tempahan).

☐ **Paid by other means: I paid for the above transaction using another payment method (e.g. cash, cheque or another card)/** Dibayar melalui kaedah lain: Saya telah membayar transaksi di atas melalui kaedah pembayaran lain (cth. tunai, cek atau kad lain).

Note: Please attach proof of the other payment (e.g. receipt or bank statement)/Nota: Sila lampirkan bukti pembayaran lain tersebut (cth. resit atau penyata bank).

☐ **Incorrect amount charged: The amount charged is different from the amount I authorized/**Amaun caj tidak tepat: Amaun yang dicaj berbeza daripada amaun yang saya benarkan.

Authorized amount/Amaun yang dibenarkan: RM _____

☐ **Refund not received: The merchant issued a refund receipt/credit voucher, but the refund has not been credited to my card account/**Bayaran balik tidak diterima: Peniaga telah mengeluarkan resit bayaran balik/baucar kredit, tetapi bayaran balik belum dikreditkan ke akaun kad saya.

☐ **Charged after cancellation: I cancelled a subscription, membership or hotel reservation, but was still charged/**Dicaj selepas pembatalan: Saya telah membatalkan langganan, keahlian atau tempahan hotel, tetapi masih dicaj.

Date of cancellation/Tarikh pembatalan: _____
Cancellation reference no. (if any)/No. rujukan pembatalan (jika ada): _____

Note: Please attach proof of cancellation (e.g. your cancellation letter or email to the merchant, or the merchant's cancellation notice)/Nota: Sila lampirkan bukti pembatalan (cth. surat atau e-mel pembatalan anda kepada peniaga, atau notis pembatalan daripada peniaga).

☑ **Other reason: None of the options above apply to my dispute/**Sebab lain: Tiada pilihan di atas yang berkaitan dengan pertikaian saya.

Please provide a detailed reason for the dispute/Sila nyatakan sebab pertikaian secara terperinci:

Please provide any other relevant information about the dispute (optional)/Sila berikan sebarang maklumat lain yang berkaitan dengan pertikaian (pilihan):

Request for sales draft (debit/credit card transactions only)/Permohonan salinan draf jualan (transaksi kad debit/kredit sahaja)

☐ **I would like to request a copy of the sales draft (transaction receipt) for the above card transaction(s). I understand and agree that a fee will be charged to the account or card stated in this form./**Saya ingin memohon salinan draf jualan (resit transaksi) bagi transaksi kad di atas. Saya faham dan bersetuju caj tambahan akan dikenakan ke atas akaun atau kad yang dinyatakan dalam borang ini.

Declaration/Pengakuan

1. **All the information I have provided above is true and accurate./**Semua maklumat yang saya berikan di atas adalah benar dan tepat.

2. **I authorize Al Rajhi Banking & Investment Corporation (Malaysia) Bhd to investigate and verify the disputed transaction(s)./** Saya memberi kebenaran kepada Al Rajhi Banking & Investment Corporation (Malaysia) Bhd untuk menyiasat dan mengesahkan transaksi yang dipertikaikan.

3. **I acknowledge that for all unauthorized transaction(s), I must make a police report to support the Bank's investigation and provide the Bank with a copy of the report./**Saya mengakui bahawa bagi semua transaksi tanpa kebenaran, saya perlu membuat laporan polis bagi membantu siasatan pihak Bank dan menyerahkan salinan laporan tersebut kepada pihak Bank.

4. **I understand that the investigation may take up to 70 calendar days to resolve, depending on the type of transaction:/**Saya faham bahawa siasatan boleh mengambil masa sehingga 70 hari kalendar untuk diselesaikan, bergantung kepada jenis transaksi:

    a. **PayNet transactions: up to 20 business days/**Transaksi PayNet: sehingga 20 hari bekerja

    b. **Visa card transactions: up to 40 calendar days for the first dispute cycle, or up to 70 calendar days if pre-arbitration is involved/**Transaksi kad Visa: sehingga 40 hari kalendar bagi kitaran pertikaian pertama, atau sehingga 70 hari kalendar sekiranya melibatkan pra-timbang tara.

5. **I acknowledge that if the investigation or resolution of the disputed transaction(s) remains pending beyond fourteen (14) business days, the Bank will provide a provisional credit to my account in accordance with applicable laws and regulations. If I am subsequently found to be fully liable for the disputed transaction(s), the Bank shall reverse the provisional credit without further reference to me./**Saya mengakui bahawa sekiranya siasatan atau penyelesaian transaksi yang dipertikaikan masih belum selesai selepas empat belas (14) hari bekerja, pihak Bank akan memberikan kredit sementara ke dalam akaun saya selaras dengan undang-undang dan peraturan yang terpakai. Sekiranya saya kemudiannya didapati bertanggungjawab sepenuhnya ke atas transaksi yang dipertikaikan, pihak Bank akan menarik balik kredit sementara tersebut tanpa merujuk kepada saya terlebih dahulu.

6. **If the Bank is unable to reverse the provisional credit from my account due to insufficient funds or account closure, the Bank reserves the right to recover the same amount from me, including but not limited to initiating legal proceedings against me, and all costs incurred shall be borne by me./**Sekiranya pihak Bank tidak dapat menarik balik kredit sementara daripada akaun saya kerana baki tidak mencukupi atau akaun telah ditutup, pihak Bank berhak menuntut jumlah yang sama daripada saya, termasuk tetapi tidak terhad kepada memulakan tindakan undang-undang terhadap saya, dan semua kos yang ditanggung hendaklah dibayar oleh saya.

7. **I understand that the Bank will inform me of the outcome of the investigation and that I may seek clarification or raise concerns through the Bank's complaint handling process or any other channel available under applicable laws and regulations./**Saya faham bahawa pihak Bank akan memaklumkan keputusan siasatan kepada saya, dan saya boleh mendapatkan penjelasan atau mengemukakan sebarang kebimbangan melalui proses pengendalian aduan pihak Bank atau saluran lain yang tersedia di bawah undang-undang dan peraturan yang terpakai.

Account/Cardholder Signature/Digital Signature/
Tandatangan Pemegang Kad/Tandatangan Digital

Date/Tarikh:

How and when to submit/Cara dan tempoh penghantaran

You may submit this completed form and your supporting documents through either of these channels:/Anda boleh menghantar borang yang telah lengkap diisi beserta dokumen sokongan melalui salah satu saluran berikut:

Email/Emel:	**Branch/Smart Financial Center/**Cawangan/Smart Financial Center
customersupport@alrajhibank.com.my	**Please visit the alrajhi bank Malaysia website for your nearest branch/Smart Financial Center./**Sila layari laman web alrajhi bank Malaysia untuk cawangan atau Smart Financial Center yang terdekat.

Note/Nota:

Please complete, sign and return this form to the Bank within the following period from the date of the transaction showing the disputed transaction:/ Sila lengkapkan, tandatangan dan kembalikan borang ini kepada pihak Bank dalam tempoh berikut dari tarikh transaksi yang menunjukkan transaksi yang dipertikaikan:

- **PayNet disputes: 90 days from the transaction date/**Pertikaian transaksi PayNet: 90 hari dari tarikh transaksi.
- **VISA disputes: 120 days from the transaction date/**Pertikaian transaksi VISA: 120 hari dari tarikh transaksi.

SUBMIT