

**DISPUTE FORM****BORANG PERTIKAIAN****For Bank's use only – Internet Banking DISPUTE**

Attn: eBanking Operations

1. CUSTOMER'S DETAILS / BUTIRAN PELANGGANFull Name / *Nama Penuh* : _____NRIC/Passport No. / *No. KP/Pasport* : _____ Telephone No. / *No Telefon* : _____**2. INTERNET BANKING DISPUTE / PERTIKAIAN PERBANKAN INTERNET**Account No. / *No. Akaun* : _____Transaction Date and Time : _____, _____ : _____ AM/PM
*Tarikh dan Masa Transaksi*Transaction Type / *Jenis Transaksi* : _____Transaction Amount / *Amaun Transaksi* : _____

Purpose of the complaint (what are you requesting the Bank to do)

Tujuan aduan (apakah tindakan yang anda mintakan daripada pihak Bank)

- To suspend Internet Banking access / *Untuk memberhentikan perbankan internet*
- To freeze/close my Current/Savings account / *Untuk membekukan/menutup akaun Semasa/Simpanna saya*
- To stop the transaction and obtain a refund of amount (Police report MUST be provided)
Untuk memberhentikan transaksi dan menerima bayaran balik (Laporan polis MESTI disertakan).
- Did you pass your ATM card or reveal your account details/login name/PIN to any 3rd party? (If yes, please explain) *Adakah anda memberikan kad ATM atau mendedahkan maklumat akaun/nama log masuk/PIN kepada pihak ketiga? (Jika ya, sila jelaskan)*
- _____
- _____
- Did you respond to any phone call/SMS/email requesting your bank account details or follow any instruction from an unknown party to perform banking transactions or make changes to your bank account details? (If yes, please explain) *Adakah anda menjawab sebarang panggilan/SMS/e-mel yang meminta maklumat akaun bank atau mengikut sebarang arahan daripada pihak yang tidak diketahui untuk menjalankan transaksi perbankan atau membuat perubahan kepada maklumat akaun bank anda. (Jika ya, sila jelaskan)*
- _____
- _____

3. SELF-SERVICE TERMINALS DISPUTE / PERTIKAIAN TERMINAL LAYAN DIRIAccount No. / *No. Akaun* : _____Transaction Date and Time : _____, _____ : _____ AM/PM
*Tarikh dan Masa Transaksi*ATM Card No. / *No. Kad ATM* : _____Transaction Amount / *Amaun Transaksi* : _____Name of Bank owning the ATM or CDM / *Nama Bank pemilikan ATM atau CDM* : _____ATM or CDM location / *Lokasi ATM atau CDM* : _____

- Card captured / *Kad ditarik balik*
- ATM – Amount requested / *Amaun diminta (ATM)* _____ but amount dispensed as / *amaun dikeluarkan* _____
- CDM – Cash jammed (amount) / *Wang tersekat (amaun)* _____
- Others (please specify) / *Lain-lain (sila nyatakan)* _____

**For Bank's use only – Credit Card/Debit Card DISPUTE**

Transaction DISPUTE (Attn: Chargeback Unit)

Fraud DISPUTE (Attn: Fraud Admin Unit)

4. CREDIT CARD/DEBIT CARD DISPUTE/PERTIKAIAN KAD KREDIT/KAD DEBIT

Credit/Debit Card No/*No. Kad Kredit/Debit* : _____
 Transaction Amount/*Amaun Transaksi* : _____
 Transaction Date/*Tarikh Transaksi* : _____
 Merchant's Name/*Nama Peniaga* : _____

A. TRANSACTION DISPUTE/PERTIKAIAN BERJENIS TRANSAKSI

- I would like to request for a copy of the above Sales Draft. For Basic Credit Card, a fee of RM5.00 will be levied. For other type of credit cards, a fee of RM20.00 will be levied. *Saya ingin mendapatkan salinan untuk transaksi di atas. Caj yang dikenakan untuk Basic Credit Card adalah RM5.00. Untuk kad kredit lain, caj yang dikenakan adalah RM20.00.*
- I only transacted once for the above transaction but I have been charged/*Saya hanya menjalankan satu urusan niaga sahaja tetapi saya telah dicaj sebanyak*
 Double/*Dua kali* Triple/*Tiga kali* _____ Please indicate/*Sila nyatakan*
- The above transaction was paid by: cash/cheque/other credit card/debit card. Enclosed is a copy of a cash receipt and/or other relevant documents evidencing the payment./*Urus niaga di atas telah dibayar secara: tunai/cek/kad kredit/kad debit. Salinan resit tunai atau salinan dokumen lain disertakan.*
- I authorised the above transaction for (amount) _____ but it has been billed to my account as (amount) _____. Enclosed is the proof of the actual transaction.
Saya hanya menjalankan urusan niaga untuk (amaun) _____ tetapi (amaun) _____ telah dicaj ke kad kredit/kad debit saya. Disertakan lampiran urusan niaga yang saya jalankan.
- I have cancelled my standing instruction with the above merchant to debit my Alliance Bank Credit Card/Debit Card. Enclosed is a copy of my cancellation to the merchant on (date) _____. /*Saya telah membatalkan urusan niaga berkenaan dengan peniaga di atas supaya tidak caj ke dalam Kad Kredit/Kad Debit Alliance Bank saya. Disertakan salinan pembatalan saya kepada peniaga tersebut pada (tarikh) _____.*
- I have not received goods/services which I have authorised pertaining to the above transaction. I have *Saya masih belum menerima barangan/servis untuk urusan niaga ini. Saya telah*
 contacted merchant on (date/time)/*menghubungi peniaga pada (tarikh/masa) _____*
 lodged police case (police report enclosed)/*melaporkan kepada polis (salinan polis disertakan)*
 others (please specify)/*Lain-lain (sila nyatakan) _____*
- I cancelled my reservation with the above hotel on (date/time) _____ and the cancellation code was _____. Enclosed is a copy of my cancellation to the hotel.
Saya telah membatalkan penempahan hotel pada (tarikh/masa) _____ dan nombor pembatalan adalah _____. Disertakan salinan pembatalan saya kepada hotel tersebut.

B. FRAUD DISPUTE/PERTIKAIAN BERJENIS PENIPUAN

- I did authorise the first transaction (amount) _____ but did not authorise for the subsequent charge (amount) _____. *Saya hanya menjalankan hanya satu urusan niaga sahaja di lokasi peniaga ini iaitu (amaun) _____ tetapi tidak melakukan urusan niaga seterusnya (amaun) _____.*
- I did not authorise or participate in the above transaction and my card was in my possession at the time of the above transaction./*Saya mengesahkan bahawa urusan niaga ini tidak dibenarkan oleh saya dan kad kredit/kad debit saya tidak hilang/dicuri dan berada di dalam posesi/kawalan saya semasa urusan niaga ini dijalankan.*

5. OTHERS/LAIN-LAINPlease specify/*Sila nyatakan* _____**6. SIGNATURES/TANDATANGAN**

Date/ <i>Tarikh</i> : _____	For Bank Use Only	
Signature/ <i>Tandatangan</i> : _____	Attended by:	Signature(s) verified by: