

Please complete this form and send to us via:

Sila lengkapkan borang ini dan hantar kepada kami melalui:

 carddispute complaint@mbsbbank.com


Chargeback Unit (Card Operations)

Level 10, Menara MBSB Bank, PJ Sentral,
Lot 12, Persiaran Barat, Seksyen 52,
46200 Petaling Jaya, Selangor.

Personal & Card Particulars / Butiran Peribadi & Kad

Name (Full name as in NRIC / Passport):

Nama (Nama penuh seperti di No.K.P/ No.Pasport):

NRIC / Passport No.:
No. K.P / No.Pasport:

Card No:
No. Kad: X X X X

Telephone No.: Mobile:
No. Tel : Bimbit:

Home: -

Rumah: -

Office: -

Pejabat: -

Details Of Dispute Transactions / Butiran Urus Niaga Pertikaian

I have examined my account statement and I dispute the following charge(s):

Saya telah memeriksa penyata akaun saya dan saya ingin mempertikaikan caj berikut:

Statement Date / Tarikh Penyata	Transaction Date / Tarikh Transaksi	Transaction Description / Penerangan Transaksi	Amount (RM) / Amaun (RM)
Total / Jumlah			

Please tick (✓) on the category(ies) to describe your reason for disputing the transaction / Sila tandakan (✓) pada kategori untuk menerangkan sebab anda mempertikaikan transaksi

- I certify that the above charge(s) was neither made nor authorized by me and my card was in my possession and control at the time of transaction(s)./ Saya mengesahkan bahawa caj tersebut tidak dilakukan atau diberi kebenaran oleh saya, dan kad saya berada dalam simpanan serta kawalan saya pada waktu transaksi itu dijalankan.
- I certify that the above charge(s) was neither made nor authorized by me and my card was lost/stolen on this date _____ and time _____.
(Police report enclosed for MBSB Bank's reference)./ Saya mengesahkan bahawa caj tersebut tidak dilakukan atau diberi kebenaran oleh saya dan dipercayai kad saya telah hilang/dicuri pada tarikh _____ dan masa _____ (Disertakan laporan polis untuk rujukan pihak MBSB Bank).
- I participated in only one (1) transaction at the above merchant for the amount of RM _____, but I did not engage nor authorize the above transaction and my card was in my possession and control at the time of the questioned transaction./ Saya hanya melakukan satu (1) transaksi di pedagang di atas dengan jumlah RM _____, namun saya tidak terlibat atau memberikan kebenaran untuk transaksi pada ruangan urusan niaga pertikaian di atas dan kad saya berada dalam kawalan serta pegangan saya semasa transaksi yang dipersoalkan berlaku.
- The charge above is a duplicate of the sale that was charged to my account on statement dated _____. / Caj di atas merupakan duplikasi transaksi jualan yang dicaj ke dalam akaun penyata bank saya bertarikh _____.
- The amount charged differs from the amount billed. The correct amount should be _____ instead of _____. (Enclosed copy of sales draft)./ Amaun yang dicaj berbeza daripada jumlah yang dibilang. Jumlah yang betul adalah _____ dan bukannya _____ (Disertakan bukti salinan draf jualan).
- I have not received the merchandise or service for the above transaction. The expected delivery date was _____. / Saya masih belum menerima barang / perkhidmatan untuk transaksi di atas. Tarikh penghantaran/ perkhidmatan yang dijangka ialah _____.
- I cancelled my hotel reservation on _____ at _____ (am/pm). I was not given a cancellation number or advise of a "No-show" for not checking in./ Saya telah membatalkan tempahan hotel saya bertarikh _____ masa _____ (pagi/petang). Saya tidak diberikan nombor pembatalan atau notifikasi "No-Show" kerana tidak mendaftar masuk.
- I received a Credit Voucher from the above merchant for the cancellation of transactions but the Credit Voucher issued was not entered into my account./ Saya telah menerima Baucar Kredit daripada pembiaya di atas sebagai pembatalan transaksi tetapi jumlah tersebut masih tidak dikreditkan ke dalam akaun saya.
- The charge has been paid by cheque/cash/credit or debit card. Receipt enclosed. / Caj telah dibayar dengan cek/tunai/kredit atau kad debit. Resit disertakan.
- I have notified the merchant to cancel my monthly / yearly subscription on _____. Cancellation letter enclosed./ Saya telah memberitahu pedagang untuk membatalkan langganan bulanan/tahunan saya bertarikh _____. Surat pembatalan disertakan.
- Others (Please specify) _____
Lain lain (Sila nyatakan) _____

Important Notice / Disclaimer / Peringatan Penting

- Dispute resolution may take up to 180 days from receipt date of complete Dispute Form./ *Penyelesaian bagi pertikaian ini mengambil masa sehingga 180 hari bermula dari tarikh penerimaan Borang Pertikaian dengan maklumat yang lengkap.*
- Incomplete submission and/or unsigned Dispute Form shall not be accepted by MBSB Bank./ *MBSB Bank tidak akan menerima Borang Pertikaian yang tidak lengkap dan/atau tidak ditandatangani.*
- A sales draft retrieval fee (RM10.00 per copy) will be charged to your account if the disputed transaction(s) are found to be genuine./ *Caj untuk mendapat semula salinan bukti pembelian/ draf jualan akan dikenakan sebanyak RM10.00 bagi setiap salinan dan akan dibilang ke akaun anda sekiranya transaksi yang dipertikaikan didapati sah.*
- Kindly contact us at 03-20963000 should you not receive the Dispute Acknowledgement Letter from MBSB Bank./ *Sekiranya anda tidak menerima apa-apa notis bukti penerimaan Surat Pengakuan Pertikaian dari pihak MBSB Bank, sila hubungi kami di 03-20963000.*

I hereby confirm that all information given above is true and complete. I also agree that I shall be subject to the Terms & Conditions governing the use of the MBSB Bank Card-i.*Dengan ini, saya mengesahkan bahawa semua maklumat yang diberikan di atas adalah benar dan lengkap. Saya juga bersetuju bahawa saya akan tertakluk kepada Terma & Syarat Kad-i MBSB Bank.*

Cardmember signature / *Tandatangan Pemegang Kad*
Email address / *Alamat Emel:*
Date / *Tarikh:*

For MBSB Bank use only / *Kegunaan MBSB Bank Sahaja:*