HSBC

Date: ..... / ..... / .....
Tel: **19007**
E-mail: **hbmedisputes@hsbc.com**

Cardholder Dispute Form

نموذج إعتراض لحامل البطاقة

Card Number: رقم البطاقة:

Account Number: رقم الحساب:

Cardholder Name: ..... إسم حامل البطاقة:

	Transaction Date تاريخ العملية	Merchant Name (as appears in Cardholder Statement) إسم التاجر (كما هو مبين في كشف الحساب)	Amount المبلغ
1			
2			
3			
4			
5			
		Total المجموع	

I dispute the above transaction(s) appearing in my HSBC Credit Card / account statement dated _____ (Date) for the following reason(s): (Note: disputes should be reported to the Bank within 30 days from the transaction date that appears in the statement).

انا أعترض على العمليات المبينة أعلاه و الظاهرة على كشف حساب بطاقة الائتمان/ الحساب الخاص بي بتاريخ _____(التاريخ) للأسباب التالية: (برجاء الإحاطة أن الاعتراضات يجب أن تبلغ للبنك خلال ٣٠ يوم من تاريخ العملية المبين في كشف الحساب).

☐ The billed amount is incorrect. I have signed for _____ (Amount) (Please provide copy of the sales slip)	☐ المبلغ المخصوم غير صحيح حيث أنني قمت بالتوقيع على مبلغ _____ (المبلغ) (برجاء تقديم نسخة من قسيمة البيع)
☐ I have already been billed for the above transaction on _____ (Date)	☐ لقد تم خصم المبلغ على بطاقتي من قبل في تاريخ _____(التاريخ)
☐ I have paid for the above transaction by other means. (Please provide proof of alternate payment)	☐ لقد قمت بدفع مبلغ العملية المبين أعلاه بطريقة أخرى (برجاء تقديم ما يثبت قيامك بالدفع)
☐ I have not received goods / services for this transaction. (Please provide a copy of the merchant's delivery terms and your correspondants with the merchant if any)	☐ لم أستلم السلعة / الخدمه الخاصه بهذة العملية (برجاء تقديم نسخة من شروط التسليم الخاصة بالتاجر و أي مراسلات بينكما)
☐ I did not receive the requested cash at the ATM	☐ لم أحصل على المبلغ المطلوب من جهاز الصراف الآلي
☐ This is a recurring transaction / subscription which I have cancelled on _____ (Date) (Please provide proof of cancellation)	☐ هذه عملية مكررة و لقد قمت بإلغائها في تاريخ _____(التاريخ) (برجاء تقديم ما يثبت الإلغاء)
☐ Credit is still not processed by the merchant. (Please provide copy of your credit voucher)	☐ لم يتم إيداع المبلغ إلى حسابي من التاجر (برجاء تقديم قسيمة الإيداع)
☐ I agree to the transaction for _____ (Amount) dated _____ (Date) at _____ (Merchant), but do not agree to the above transaction by the same merchant	☐ أوافق على أن العملية بمبلغ _____(المبلغ) بتاريخ _____ (التاريخ) لدى التاجر _____(التاجر) ولكني لا أوافق على العملية المبينة أعلاه لدى نفس التاجر
☐ I have neither participated in nor authorised the above transactions. The card and PIN were in my possession at all times. I authorise the Bank to block my card and re-issue a new card.	☐ لم أقم بالإشترك في أو الموافقة على القيام بالعمليات الموضحة أعلاه، و أؤكد أن البطاقة و الرقم السري كانا في حوزتي في جميع الأوقات. كما أفوض البنك في إغلاق البطاقة و إعادة إصدار بطاقة جديدة

Dispute related comments (if any)	_____ _____	ملاحظات خاصة بالاعتراض (إن وجد)

I agree, (if the disputed transaction proves to be genuine), to a dispute investigation fee /copy of transaction slip of EGP 50 for each disputed transaction. Further i endorse that I shall stand by the truth of this statement for subsequent legal enquiries by the Bank/Law enforcement authorities (if any).

I understand that the investigation may take a period ranging from 14 days to 180 days or more depending on the nature of the dispute and the time frame set by international schemes (Visa / Masercard) or the investigation team to resolve and that the Bank reserves the right to reverse any interim credit given in this regard.

I declare that none of the transactions listed above were done by me or anyone acting upon my authority or with my consent or knowledge. Neither I nor any of the additional cardholders assigned to the account authorised or participated in all transactions disputed or received any benefit directly or indirectly from disputed transaction. I confirm that at the time of the disputed transaction(s) the originally issued card and PIN where in my possession.

I authorise you to disclose to the police, details of any of the disputed transactions carried out on my account in order to allow them to pursue their investigations. I understand that any statements made by me may be used in court or as part of litigation proceedings.

أوافق على (إذا كانت المعاملة المتنازع عليها ثبت أنها حقيقية) دفع رسوم الاعتراض/التحقق من نسخة قسيمة العملية و التي تبلغ ٥٠ جنيه مصري لكل معاملة معترض عليها. كذلك أؤكد صحة أقوالي في هذا البيان لأي استفسارات قانونية لاحقة من قبل البنك / السلطات القانونية (إن وجد).

أتفهم أن مدة هذا التحقيق تتراوح بين ١٤ و ١٨٠ يوما أو أكثر للتسوية طبقا لطبيعة الاعتراض و المدى الزمني المطبق من قبل المنظمات العالمية (فيزا أو ماستركارد) أو الجهات المعنية ببحث الاعتراض وأن البنك يحتفظ بحقه في إلغاء أي ائتمان مؤقت بالنظر في هذا الصدد.

وأقر أنني لم أقم بأي من المعاملات المذكورة أعلاه بشخصي أو بتفويض مني أو برضائي أو بعلمي,لا أنا و في أي من حاملي البطاقات الإضافية على حسابي قام بالاشتراك في المعاملات المذكورة أعلاه ولم أقم بالحصول على أي منفعة مباشرة أو غير مباشرة من الصفقة المثيرة للجدل و أؤكد أن البطاقة و الرقم السري كانا في حيازتي في وقت المعاملة.

أفوضكم في إطلاع الشرطة على تفاصيل أي من المعامات المتنازع عليها التي أجريت على حسابي من أجل السماح لهم بالقيام بتحقيقاتهم. وأتفهم أنه يمكن أن تستخدم أي التصريحات التي أدلى بها في المحكمة, أو كجزء من إجراءات التقاضي.

Address			العنوان	Cardholder Signature		توقيع حامل البطاقة
Contact	Office		مكتب	الاتصال			
	Mobile		الهاتف المحمول				
	E-Mail		البريد الإلكتروني				

HSBC Bank Egypt S.A.E

Issued by HSBC Bank Egypt S.A.E, 306 Corniche El Nil, Maadi, Cairo Egypt - PO Box 124, Maadi. CMP WPB22012.

© Copyright. HSBC Bank Egypt S.A.E. (2022). ALL RIGHTS RESERVED. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, on any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of HSBC Bank Egypt S.A.E

بنك إتش إس بي سي مصر ش.م.م.

صدر عن بنك إتش إس بي سي مصر ش.م.م، ٣٠٦، كورنيش النيل، المعادي، القاهرة، مصر – ص.ب. ١٢٤، المعادي. CMP WPB22012.

حقوق الطبع والنشر محفوظة لبنك إتش إس بي سي مصر ش.م.م. (٢٠٢٢). جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي أجهزة أو نظم لخزن المعلومات أو نقله بأي شكل أو وسيلة كانت، سواء إلكترونياً، ميكانيكياً، فوتوغرافياً أو تسجيلياً أو خلاف ذلك، دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك إتش إس بي سي مصر.