

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)	Amount المبلغ
	إسم التاجر (كما هو مبين في كشف الحساب)	
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).

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

<input type="checkbox"/> The billed amount is incorrect. I have signed for _____ (Amount) (Please provide copy of the sales slip)	<input type="checkbox"/> المبلغ المخصوم غير صحيح حيث أنني قمت بالتوقيع على مبلغ _____ (المبلغ) (يرجاء تقديم نسخة من قسيمة البيع)
<input type="checkbox"/> I have already been billed for the above transaction on _____ (Date)	<input type="checkbox"/> لقد تم خصم المبلغ على بطاقتي من قبل في تاريخ _____ (التاريخ)
<input type="checkbox"/> I have paid for the above transaction by other means. (Please provide proof of alternate payment)	<input type="checkbox"/> لقد قمت بدفع مبلغ العملية المبين أعلاه بطريقة أخرى (يرجاء تقديم ما يثبت قيامك بالدفع)
<input type="checkbox"/> 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)	<input type="checkbox"/> لم أستلم السلعة / الخدمة الخاصة بهذه العملية (يرجاء تقديم نسخة من شروط التسليم الخاصة بالتاجر وأي مراسلات بينكما)
<input type="checkbox"/> I did not receive the requested cash at the ATM	<input type="checkbox"/> لم أحصل على المبلغ المطلوب من جهاز الصراف الآلي
<input type="checkbox"/> This is a recurring transaction / subscription which I have cancelled on _____ (Date) (Please provide proof of cancellation)	<input type="checkbox"/> هذه عملية مكررة و لقد قمت بإلغائها في تاريخ _____ (التاريخ) (يرجاء تقديم ما يثبت الإلغاء)
<input type="checkbox"/> Credit is still not processed by the merchant. (Please provide copy of your credit voucher)	<input type="checkbox"/> لم يتم إيداع المبلغ إلى حسابي من التاجر (يرجاء تقديم قسيمة الإيداع)
<input type="checkbox"/> I agree to the transaction for _____ (Amount) dated _____ (Date) at _____ (Merchant), but do not agree to the above transaction by the same merchant	<input type="checkbox"/> أوافق على أن العملية بمبلغ _____ (المبلغ) بتاريخ _____ (التاريخ) لدى التاجر _____ (التاجر) ولكنني لا أوافق على العملية المبينة أعلاه لدى نفس التاجر
<input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> لم أقم بالإشتراك في أو الموافقة على القيام بالعمليات الموضحة أعلاه. و أكدت 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).

أوافق على (إنما 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).

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 / Mastercard) or the investigation team to resolve and that the Bank reserves the right to reverse any interim credit given in this regard.

أتفهم أن مدة هذا التحقيق تتراوح بين ١٤ و ١٨٠ يوماً أو أكثر للتسوية طبقاً 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.

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 were in my possession.

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 بالإشتراك في المعاملات المذكورة أعلاه ولم أقم بالحصول على أي منفعة مباشرة أو غير مباشرة من الصفقة المثيرة للجدل و أكدت أن البطاقة و الرقم السري كانا في حيازتي في وقت المعاملة.

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.

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

Address	العنوان	Cardholder Signature	توقيع حامل البطاقة
Office	مكتب	Cardholder Signature	
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 WPB24173.

© Copyright. HSBC Bank Egypt S.A.E. (2024). 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 WPB24173.

حقوق الطبع والنشر محفوظة لبنك إتش إس بي سي مصر ش.م.م. (٢٠٢٤). جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي أجهزة أو نظم لخرن 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