

## Dispute Form طلب اعتراض

Branch \_\_\_\_\_ الفرع

Date \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ التاريخ

### Personal data

Customer name \_\_\_\_\_

Customer Information File (CIF) number \_\_\_\_\_

Customer account number \_\_\_\_\_

Mobile number \_\_\_\_\_

Credit card/debit card number

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

Email \_\_\_\_\_

Transaction reference number (InstaPay) \_\_\_\_\_

### البيانات الشخصية

\_\_\_\_\_ اسم العميل

\_\_\_\_\_ رقم حساب العميل

\_\_\_\_\_ رقم الحساب الفرعي

\_\_\_\_\_ رقم الهاتف المحمول

\_\_\_\_\_ رقم البطاقة الائتمانية/الخصم المباشر

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

\_\_\_\_\_ البريد الإلكتروني

\_\_\_\_\_ الرقم المرجعي للمعاملة (في حالة انستاباي)

### Transaction details

تاريخ العملية Transaction date	مبلغ العملية Transaction amount	العملة المستخدمة في العملية Transaction currency	المبلغ المخصص Billing amount	تاريخ كشف الحساب Statement date	اسم التاجر Merchant name	
						١
						٢
						٣
						٤
						٥
						٦
						٧
						٨
						٩
						١٠
						١١
						١٢
						١٣
						١٤
						١٥
						١٦

### Transaction type

- ☐ ATM withdrawal transaction
- ☐ ATM deposit transaction
- ☐ Purchase transaction or e-commerce transaction
- ☐ Transfer through electronic wallet for an individual or merchant
- ☐ Transfer through InstaPay to an individual or merchant

### نوع المعاملة

- ☐ معاملة سحب من الصراف الآلي
- ☐ معاملة إيداع من الصراف الآلي
- ☐ معاملة مشتريات/معاملات إلكترونية
- ☐ تحويل من خلال المحفظة الإلكترونية إلى شخص أو تاجر
- ☐ تحويل من خلال انستاباي إلى شخص أو تاجر

### Dispute nature

- ☐ I did not authorize or participate in the transaction (my card was in my possession when the fraudulent transaction took place)
- ☐ Transaction deducted although rejected by merchant

### نوع الاعتراض

- ☐ لم أوافق بالقيام بالعملية أو بالاشتراك بها
- (لقد كانت بطاقتي بحوزتي وقت إتمام العملية)
- ☐ العملية لم تتم بنجاح وتم خصمها من حسابي رغم رفضها من قبل التاجر

☐ I paid for the transaction by other means (Cash/another card) (Enclosed is the copy of the receipt issued by the merchant establishment evidencing direct settlement)

☐ There is difference between the transaction currency and the statement currency and attached is a copy of the original voucher showing the correct currency

☐ The amount of the transaction is incorrect, I was charged EGP (\_\_\_\_\_) I should have been charged EGP (\_\_\_\_\_) (Enclosed is a copy of my charge slip)

☐ Only one transaction was authorized by me but the account was debited more than once

☐ The above transaction relates to goods/services which I ordered but not yet received. (Enclosed is a copy of my correspondence with the merchant establishment enquiring about the delivery of the goods/services)

☐ The goods that I purchased are not as described (Enclosed is a copy of my letter/email to the merchant establishment)

☐ Merchant didn't process a refund (Enclosed is the refund proof)

☐ Requested cash amount was not received from the ATM

☐ Requested cash amount from the ATM was not fully received, only part of it was received

☐ The required amount has not been deposited through the ATM

☐ The full amount was not deposited through the ATM, only part of the required amount was deposited

☐ Amount was not transferred successfully and is not reflected to the beneficiary side (InstaPay - E-wallet)

☐ Transfer by mistake to wallet/account/mobile wallet/InstaPay email. Include the beneficiary national ID, name, instant payment address, phone number (if available)

☐ Transfer done but beneficiary has no wallet, please include the beneficiary national ID (if available)

☐ Others \_\_\_\_\_

## Customer declaration

The customer is liable for any transaction in which the Personal Identification Number (PIN) code was inserted successfully whilst performing a transaction.

In case of wrong/incorrect transfers, we would attempt to initiate a good faith trial with no guarantees of receiving a reply from the acquirer side.

The customer cannot dispute a transaction after 45 days for wallet transactions, 45 days for InstaPay, 75 days for Point of Sale (POS) transactions and 100 days for deposit/withdrawal transaction of processing it.

☐ لقد سددت قيمة العملية بطرق أخرى (نقداً/بطاقة أخرى)  
(مرفق نسخة من إيصال السداد من التاجر)

☐ يوجد اختلاف بين العملة المستخدمة في عملية الدفع والعملة المطبوعة  
يكشف الحساب ومرفق صورة مستند الدفع يوضح العملة الصحيحة

☐ قيمة المعاملة غير صحيحة. تم خصم مبلغ (\_\_\_\_\_) جنيه مصري بدلاً من مبلغ (\_\_\_\_\_) (مرفق نسخة من إشعار الخصم)

☐ لقد قمت بهذه المعاملة مرة واحدة فقط، وتم خصمها أكثر من مرة

☐ لم استلم السلع/الخدمات المتعلقة بهذه المعاملة (مرفق نسخة من المراسلات مع التاجر بخصوص عدم استلام السلع/الخدمات)

☐ السلع التي قمت بشرائها غير التي تم وصفها من قبل التاجر (مرفق نسخة من المراسلات مع التاجر)

☐ التاجر لم يكمل عملية الاسترداد، مع إرفاق إيصال أو دليل على أحقية المبلغ

☐ لم يتم استلام المبلغ المطلوب من ماكينة الصراف الآلي

☐ لم يتم استلام المبلغ كاملاً من ماكينة الصراف الآلي، فقط تم استلام جزء من المبلغ المطلوب

☐ لم يتم إيداع المبلغ المطلوب من خلال ماكينة الصراف الآلي

☐ لم يتم إيداع المبلغ كاملاً من ماكينة الصراف الآلي فقط تم إيداع جزء من المبلغ المطلوب

☐ التحويل لم يصل إلى المستفيد رغم خصم المبلغ من الحساب (انستاباي-محفظة إلكترونية)

☐ تم التحويل بالخطأ إلى محفظة/حساب/بطاقة/بريد إلكتروني خاص بانستاباي، مع ذكر الرقم القومي للمستفيد (إن وجد)

☐ تم التحويل ولكن المستفيد ليس لديه محفظة، مع ذكر الرقم القومي للمستفيد والاسم وعنوان الدفع الفوري ورقم التليفون (إن وجد) (انستاباي)

☐ اعتراضات أخرى \_\_\_\_\_

## إقرار العميل

تقع مسؤولية أي معاملة تتم عن طريق انستاباي على العميل طالما قام بإدخال الرقم السري عند تنفيذ المعاملة.

في حالة أن العميل قام بعملية تحويل غير صحيحة/خاطئة سيتم عمل محاولة ودية من طرف البنك غير ملزمة للطرف القابل للمعاملة بالرد علينا.

لا يحق للعميل الاعتراض على أي معاملة مر عليها أكثر من ٤٥ يوم لمعاملات المحفظة الإلكترونية و٤٥ يوم لمعاملات انستاباي و٧٥ يوم لمعاملات ماكينة البيع الإلكترونية و١٠٠ يوم لمعاملات الإيداع والسحب.

The customer understands and accepts that the bank shall retain all records and documents related to the transaction and any associated dispute for a period consistent with the requirements set forth under applicable anti-money laundering regulations, including but not limited to, retaining transaction details, correspondence, and supporting documentation even if the dispute has been resolved.

I hereby apply for the request described herein and confirm that I have read, understood and hereby agree to FABMISR S.A.E. general terms and conditions for cards (Version 1.0 - May 2022), I also agree to all fees and charges which have been made available to me and can be found on the Bank's website [www.fabmisr.com.eg](http://www.fabmisr.com.eg), I request FABMISR S.A.E to investigate this matter and credit my account held at the Bank in case the dispute is accepted.

## Communication language

- Arabic
- English

## Available channels to receive the dispute form

- FABMISR branches
- Contact Center for individuals on 16555
- Contact Center for corporate on 15551
- Website ([www.fabmisr.com.eg](http://www.fabmisr.com.eg))/Document center

## Complaints

Submit complaints by calling our 24-hour contact center at 16555 or submit a written complaint at any branch. In case the bank does not respond within a maximum of 15 working days from the date of receipt of the complaint, except for transactions with external parties where it takes longer to examine and the customer will be informed in a timely manner of the expected period of response to the complaint. The borrowing issuance applicant/client has the right to refer to the Central Bank of Egypt. In case the customer notifies the bank in writing within 15 working days that he does not accept the response to the complaint submitted by him/her, the bank will reconsider the response and examine the complaint again and the final response within 15 working days, and in case the customer does not do so, it will be considered an implicit acceptance of the response. In case the customer does not accept the response by the bank to the complaint, the client has the right to escalate the complaint to the Central Bank of Egypt.

## Customer Signature

## For Bank Use Only

Bank staff name

Branch manager name

Bank staff name

Branch manager signature

Date

Date

## لغات التواصل

- اللغة العربية
- اللغة الإنجليزية

## القنوات التي يتم تسليم من خلالها استمارة الاعتراض

- كافة فروع البنك
- مركز الاتصال للأفراد على ١٦٥٥٥
- مركز الاتصال للشركات على ١٥٥٥١
- الموقع الإلكتروني ([www.fabmisr.com.eg](http://www.fabmisr.com.eg))/ مركز النماذج والطلبات

## الشكاوى

تقديم الشكاوى بالاتصال على ١٦٥٥٥ على مدار ٢٤ ساعة أو تقديم شكوى كتابية في أي فرع يختاره من فروع البنك على مستوى الجمهورية. وفي حالة عدم الرد عليها من البنك بحد أقصى ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام البنك للشكوى، فيما عدا المعاملات مع جهات خارجية حيث يستغرق بحثها مدة أطول ويتم إبلاغ العميل في حينه بالمدة المتوقعة للرد على الشكوى، فإنه يحق للعميل المقترض/ صاحب الحساب/طالب إصدار البطاقة/العميل (الرجوع إلى البنك المركزي المصري، في حالة قيام العميل بإخطار البنك كتابياً خلال ١٥ يوم عمل بعدم قبوله الرد على الشكوى المقدمة من جانبه فيقوم البنك بإعادة النظر في الرد وفحص الشكوى مرة أخرى والرد النهائي خلال ١٥ يوم عمل، وفي حالة عدم قيام العميل بذلك يعتبر قبولاً ضمنيّاً للرد. وفي حالة عدم قبول العميل الرد من جانب البنك على الشكوى يحق للعميل عندئذٍ تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري.

## توقيع العميل