



CARDHOLDER's DISPUTE FORM / ЗАЯВЛЕНИЕ
КЛИЕНТА

The form should be filled in English.

Форма заполняется на английском печатными буквами.

Cardholder's name Имя и фамилия, как указано на карточке	
Card number (first 6 digits, last 4 digits) Номер карточки (первые 6 цифр, последние 4 цифры)	
Merchant name as shown on your statement Наименование торговой точки как указано в выписке	
Transaction Date Дата операции	
Transaction Amount & Currency Сумма и валюта операции	
Phone Контактный телефон	

Please tick all applicable sections.

Пожалуйста, отметьте пункт(ы), соответствующий(ие) Вашей ситуации.

<input type="checkbox"/>	I confirm that neither I nor any authorized person participated in the above transaction(s). I confirm possession of the card(s) at the time the disputed transaction(s) took place. Я не участвовал и не санкционировал вышеуказанную(ые) операцию(и). Я утверждаю, что карточка находилась у меня на момент совершения оспариваемой(ых) операции(й).
<input type="checkbox"/>	I have cancelled the continues debiting authority with the Merchant on (DD/MM/YY) but my account is still being charged. I enclose a copy of my letter sent to the Merchant. Я отменил полномочия данной торговой точки на списание операций за периодически предоставляемые услуги (ДД/ММ/ГГ), однако они до сих пор списываются с моего счета. Я прикладываю копию моего письма, отправленного торговой точке.
<input type="checkbox"/>	My account has been charged times for the same transaction. Only one of these transactions was authorized. (Please attach the copy of the transaction receipt). Одна и та же операция была списана с моего счета раз. Мною была совершена только одна операция. (Пожалуйста, приложите копию карт-чека).
<input type="checkbox"/>	I/the authorized person have not received purchased goods or services because the Merchant was unwilling/unable to provide one. I enclose a proof document. I have contacted/attempted to contact the Merchant (DD/MM/YY) by (phone, fax, e-mail). Merchant's response Я/доверенное лицо не получил оплаченных услуг и товаров, т.к. торговая точка не желала/не могла их обеспечить. Я прикладываю подтверждающий документ. Я связывался/пытался связаться с торговой точкой (ДД/ММ/ГГ), по (тел., факс, эл. почта). Ответ торговой точки
<input type="checkbox"/>	I have participated in the ATM transaction for the amount of 00 but: received only part of requested cash amount of received only part of requested cash amount of . Я участвовал в операции по получению наличных средств в банкомате на сумму 00, но получил только часть затребованных средств в размере получил только часть затребованных средств в размере.
<input type="checkbox"/>	The amount of the transaction has been altered without my permission from to . I enclose a copy of my receipt as a proof. I confirm possession of the card(s) at the time the disputed transaction(s) took place. Сумма операции была изменена без моего ведома с на . Я прикладываю копию моего экземпляра карт-чека как доказательство. Я утверждаю, что карточка находилась у меня на момент совершения оспариваемой(ых) операции(й).
<input type="checkbox"/>	The amount debited to my statement has already been paid (in cash, travel agency, advance payment, other card). (Please enclose proof of payment by alternate means). Сумма, списанная с моего карт-счета была оплачена другими средствами (наличные, с помощью тур. Агентства, предоплата, др.карточкой). (Пожалуйста, приложите документ, подтверждающий оплату).

cardholder signature / подпись клиента

<input type="checkbox"/>	<p>The merchant agreed to credit my account with the amount of _____ however no refund has been processed. (Please enclose a copy of your refund voucher or confirmation from the merchant that a refund was due). Торговая точка согласилась кредитовать мой счет на сумму _____, однако поступления средств не было. (Пожалуйста, приложите копию чека на возврат средств или подтверждение торговой точки о кредитовании счета).</p>
<input type="checkbox"/>	<p>I/the authorized person did authorize the transaction but the goods were found to be damaged or defective on arrival. (Please enclose a covering letter to explain the fault with the goods and proof that the goods have been returned to the merchant). Я/доверенное лицо действительно проводил сделку по покупке товаров, которые оказались на момент доставки повреждены или имеющими дефекты. (Пожалуйста, приложите поясняющее письмо с указанием повреждений товара и подтверждение, что товары были возвращены торговой точке).</p>
<input type="checkbox"/>	<p>I certify that I made a Hotel/Car reservation but I cancelled it by _____ (phone, fax, e-mail) on the (DD/MM/YY). Cancellation Code is _____. Я подтверждаю, что бронировал отель/автомобиль, но отменил бронирование по _____ (тел., факс, эл. почта) (ДД/ММ/ГГ). Код отмены брони _____.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>I/the authorized person did take part in the transaction for _____ at the Merchant but I/the authorized person did not take part in the other transactions charged by this Merchant. I confirm possession of the card(s) at the time the disputed transaction(s) took place. Я/ доверенное лицо принимал участие в операции на сумму _____ в данном предприятии, но я/ доверенное лицо не принимал участия в других операциях, выставленных этим предприятием. Я утверждаю, что карточка находилась у меня на момент совершения оспариваемой(ых) операции(й).</p>
<input type="checkbox"/>	<p>I certify that attached credit slip has not appeared on my statement and was posted as a debit on my statement. Я подтверждаю, что сумма по приложенному чеку на возврат не была зачислена на мой карт-счет, однако отразилась в выписке как списание.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Other: If your dispute doesn't fall into one of the above categories please provide details in your covering letter. (Please include copies of all documents that are relevant to your dispute) Другое: В случае если ни один из вышеуказанных типов опротестования сделки Вам не подходит, пожалуйста, опишите ситуацию в разъясняющем письме. (Пожалуйста, приложите все документы, связанные с Вашим опротестованием).</p>
	Other details:

Обращаем Ваше внимание, что если после проверки опротестованного Вами платежа у Банка имеются факты необоснованного его опротестования, Банком взимается плата в соответствии с тарифами Банка.

date / дата

_____ signature / подпись

It is very important to enclose all the approving documents, which you have. If you have any additional information, please, write it down on the other side of this form.

Очень важно, чтобы Вы приложили все имеющиеся у Вас подтверждающие документы. Если Вы располагаете какой-либо дополнительной информацией, пожалуйста, изложите ее на обратной стороне формы.

Отметки ЦБУ №

Заявление принял:

_____ Ф.И.О.

_____ подпись