



Заявление о несогласии с совершенной операцией Customer Dispute Form

1. Информация о держателе карты, по которой оспариваются операции / Cardholder Details:

Номер карты Card Number	Фамилия и имя как указано на карте Cardholder's Name as it appears on the card	Контактные телефоны Contact Phone Numbers

2. Адрес электронной почты для дополнительной информации по оспариваемым операциям; ответ Банка прошу предоставить на указанный адрес
I Email address for additional details about dispute transaction; Bank should provide the answer to the indicated below email address:

3. Детали оспариваемой операции / Disputed Transaction Details:

Дата (дд/мм/гггг) Date (dd/mm/yyyy)	Наименование торговой точки Merchant Name	Сумма операции Transaction Amount	Валюта операции Currency

4. Причина оспаривания операции (пожалуйста, отметьте только один пункт, соответствующий Вашей ситуации / Dispute Reason (please tick only one box that suits the most):

- ☐ Сумма одной и той же операции была списана с моего счета несколько раз (укажите, сколько раз): _____. / I was charged more than once for the same transaction (please indicate how many times): _____.
- ☐ Товары не были доставлены / услуги не были оказаны на оговоренную дату (дд/мм/гггг) _____. Опишите подробнее товар / услугу в пункте «Другое». / The merchandise was not provided by the agreed date (dd/mm/yyyy) _____. Please provide more details in clause "Other".
- ☐ Средства по чеку на возврат не были зачислены на мой счет по истечении 30 дней со дня оформления возврата (приложите чек на возврат или другие подтверждающие документы) / The enclosed credit slip has not been processed yet (the amount was not credited to my account within 30 days) (please attach the credit slip or any related documents).
- ☐ Списанная с моего счета сумма _____ отличается от суммы _____ на чеке / The charged amount _____ differs from amount shown on my copy of the receipt _____.
- ☐ Бронирование, подписка или членство были отменены _____ (дд/мм/гггг) (приложите подтверждающие документы - № отказа, переписку с торговой точкой, подтверждение с сайта / отеля / торговой точки) / The reservation / membership / subscription was cancelled on _____ (dd/mm/yyyy). (please attach related documents: cancellation number, confirmation from the web-site, e-mail)
- ☐ Операция была оплачена другим способом (перевод, наличные, другая карта) _____ (приложите чек оплаты или другие подтверждающие документы) / Transaction was paid by other means: (bank transfer, cash, another card) _____ (please attach receipt or any related documents).
- ☐ Я не совершал(а) указанную выше операцию, но совершал(а) другую операцию в этой же торговой точке (укажите дату, сумму и детали одобренной операции): _____ / I did not authorize the aforementioned transaction, however, I did participate in another transaction that was authorized by me with this merchant (please specify the date, amount and details of the transaction): _____.
- ☐ Я утверждаю, что не санкционировал(а) вышеуказанную операцию, а также не делал(а) заказов по телефону, почте или Интернету для получения товаров или услуг (при неоднократном списании суммы одной и той же операции, напоминающей взнос за подписку или членство, пожалуйста, предоставьте подробности в пункте «Другое») / I certify that the above transaction was not made by me, nor did I authorize anyone else to make this charge. I have not made any phone, mail or Internet orders represented by the aforementioned transaction (in case of multiple debits of the same amount resembling subscription or membership charge, please provide more details in clause "Other").
- ☐ При получении наличных в банкомате, банкомат сообщил «Пожалуйста, возьмите Ваши деньги», но деньги не выдал / I participated in the transaction with Automated Teller Machine (ATM). After processing my card, ATM displayed: «Please take your cash» but no cash was disbursed to me (Please provide ATM Transaction Receipt on which you did not received cash).
- ☐ Другое. Пожалуйста, опишите ситуацию. При необходимости используйте дополнительный лист: / Other. Please specify (use a separate sheet if necessary): _____

4. Заявление / Declaration:

Во время совершения оспариваемой операции /
At the time of the disputed transaction:

☐ Карта была при мне /
the card was in my possession.

☐ Карта была утеряна или украдена /
the card was lost or stolen.

Я согласен, что Банк по своему усмотрению может заменить мою пластиковую карту, если считает это необходимым / I agree to have my card replaced by the bank at its discretion.

Настоящим подтверждаю достоверность указанной мной выше информации / I hereby certify that the above information is true and the best of my knowledge.

Вся контактная информация, указанная в заявлении, будет использована только в процессе оспаривания операций / All contact information indicated in application will be used only in dispute process

Я согласен, что несвоевременное предоставление мной запрашиваемых Банком документов может быть причиной отказа по возмещению суммы оспариваемой операции / I agree that my failure to provide documents requested by the Bank may be the reason for the refusal to reimburse the amount of the disputed transaction.

Фамилия и подпись: /
Last Name and Signature: _____

Дата (дд/мм/гггг): /
Date (dd/mm/yyyy): _____