

# ЗАЯВЛЕНИЕ О СПОРНОЙ ТРАНЗАКЦИИ (CARDHOLDER DISPUTE FORM)

Заявление клиента на проведение претензионной работы

The form should be filled in

English. Cardholder's name:

Ф.И.О. Держателя карты: \_\_\_\_\_

Card account number:

Номер карты: \_\_\_\_\_

Card valid to:

Срок действия карты: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Merchant:

Предприятие, выставившее счет: \_\_\_\_\_

Transaction date:

Дата(ы) транзакции(й): \_\_\_\_\_

Dispute amount:

Оспариваемая(ые) сумма(ы): \_\_\_\_\_

Please tick the appropriate box (-es). Пожалуйста, отметьте пункт(ы), соответствующий(ие) Вашей ситуации:

\_\_\_\_\_ **I neither authorized nor participated in the above transaction.**

Я не участвовал и не санкционировал вышеуказанную транзакцию.

\_\_\_\_\_ **I confirm that the card was in my possession all the time.**

Я утверждаю, что карточка все время была у меня.

\_\_\_\_\_ **I (the authorized person) have (has) not received purchased service because the Merchant was unwilling/unable to provide one. I enclose a proof document. I have contacted/ attempted to contact the Merchant without success.**

Я не получил оплаченного сервиса, т.к. предприятие не желало/не могло (нужное подчеркнуть) его обеспечить. Я прикладываю подтверждающий документ. Я связывался /пытался связаться (нужное подчеркнуть) с предприятием, но урегулировать вопрос не удалось.

\_\_\_\_\_ **I have paid the transaction by alternate means, not by the card. I enclose my proof of payment.**

Я оплатил данную транзакцию другими средствами, не данной карточкой, я прикладываю документ об оплате.

\_\_\_\_\_ **I have found the error in the transaction amount calculation. I enclose approving documents.**

Я обнаружил ошибку в расчете суммы транзакции, я прикладываю подтверждающие документы.

\_\_\_\_\_ **The amount of the transaction has been altered from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_ **I enclose a copy of my receipt as a proof.**

Сумма транзакции была изменена с \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_

Я прикладываю копию моего экземпляра чека как доказательство.

\_\_\_\_\_ **The enclosed credit voucher has not been credited to my account.**

Мой счет не был прокредитован по приложенному чеку на возврат средств.

\_\_\_\_\_ **I have been charged: twice; \_\_\_\_\_ times for the same transaction.**

Одна и та же транзакция была списана с моего счета: дважды; \_\_\_\_\_ раз (указать кол-во).

\_\_\_\_\_ **I have cancelled my continuous authority with the Merchant but my account is still being charged. I enclose a copy of my letter to the Merchant and confirm that the authority was cancelled of \_\_\_\_\_ (date).**

Я отменил полномочия данного предприятия на списание транзакций за периодические предоставляемые услуги, однако, они до сих пор списываются с моего счета. Я прикладываю копию письма в адрес предприятия и подтверждаю, что полномочия были отменены \_\_\_\_\_ (дата).

\_\_\_\_\_ **I did take part in the transaction for \_\_\_\_\_ at the Merchant but I did not take part in the other transactions charged by this Merchant. I confirm that the card was in my possession \_\_\_\_\_ at the time they were made.**

Я принимал участие в транзакции на сумму \_\_\_\_\_ в данном предприятии, но я не принимал участия в других транзакциях, выставленных этим предприятием. Я утверждаю, что карточка была у меня во время совершения оспариваемых транзакций.

\_\_\_\_\_ **I (the authorized person) have (has) not received ordered merchandise though 60 calendar days have elapsed from the transaction date. I enclose a proof document of the order.**

Я не получил заказанных товаров, хотя 60 календарных дней с даты транзакции истекли.

Я прикладываю подтверждающий заказ документ.

\_\_\_\_\_ **I have participated in the ATM transaction but:**

- **have not received requested cash;**
- **received only part of requested cash "for amount \_\_\_\_\_"**

Я участвовал в данной транзакции по получению наличных средств через банкомат, но:

- не получил затребованных наличных средств;
- получил только часть затребованных наличных средств на сумму \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ **I have cancelled my Guaranteed Reservation/Advance Lodging Deposit for hotel/rent car on \_\_\_\_\_ (date) at \_\_\_\_\_ (time) Cancellation Code is \_\_\_\_\_.**

Я отменил бронирование/предварительную оплату (нужное подчеркнуть) гостиницы/автомобиля (нужное подчеркнуть) \_\_\_\_\_ (дата) в \_\_\_\_\_ (время). Код отказа \_\_\_\_\_.

Date:

Дата: \_\_\_\_\_

Signature:

Подпись Держателя: \_\_\_\_\_

Phone number:

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

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 этой формы.*

Для отметок Банка:

Заявление принял(а)

сотрудник АО Банк «ПСКБ» \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

(подпись)

(Дата приема)

**Просим Вас дополнительно ответить на следующие вопросы:**

Номер телефона, по которому Вы обратились в службу поддержки/банк \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата и время обращения в службу поддержки/ банк: \_\_\_\_\_

ФИО оператора, с которым Вы общались: \_\_\_\_\_

Время общения с оператором: \_\_\_\_\_

Длительность ожидания ответа оператора: \_\_\_\_\_

Описание ситуации: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

С тарифами банка ознакомлен.

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_