ЗАЯВЛЕНИЕ О СПОРНОЙ ОПЕРАЦИИ ПО КАРТЕ/CARDHOLDER CLAIM

(* отмечены поля обязательные для заполнения)

В Службу помощи держателям международных банковских карт Сбербанка России (факс 7-495-747-38-88)

от держателя банковской карты

*ФИО клиента **(Cardholder name)** _____

. **(полностью)**

*Контактный телефон **(phone number) код города** _____ **номер** _____

***Номер карты**, по которой проведены спорные операции (Card number charged)

_____

Имя и фамилия клиента как указано на карте (заполняется латинскими буквами)

Я отклоняю следующую операцию (при наличии прилагаю подтверждающие документы)/the transaction in dispute

***Дата совершения** Transaction date	***Место совершения операции** (заполняется латинскими буквами) Merchant name	***Сумма в валюте операции** Transaction amount	***Сумма в валюте счета** Billing amount	**Номер операции** Transaction number

***по причине**/for the reason:

☐ **Прошу представить документ по вышеуказанной операции (кроме операций выдачи наличных, проведенных в банкоматах).** Я согласен оплатить комиссию Банка за предоставление документов в соответствии с действующими Тарифами. _____ (подпись)	**Please provide me with the copy of the transaction documentation (except for ATM cash disbursements).**
☐ **Я проводил операцию, но не согласен с суммой/валютой списания. . Правильная сумма/валюта_____ .** Прилагаю копию квитанции (или чека POS-терминала), товарный чек, а также все документы, относящиеся к спорной операции	**The transaction amount/transaction currency differs. The correct transaction amount/ currency _____(the receipt enclosed)**
☐ **Я проводил операцию выдачи наличных с использованием международной карты/ СБЕРКАРТ[1] в банкомате/пункте выдачи наличных (нужное подчеркнуть)** ☐ Я **не получил** запрошенную сумму ☐ Я **получил часть** запрошенной суммы _____(указать полученную сумму) **[1] заполняется только для СБЕРКАРТ**: Прилагаю следующие документы: - справку об операциях по СБЕРКАРТ. Справку можно получить у контролера в любом ДО или через банкомат Сбербанка. (При отсутствии справки заявление будет возвращено клиенту без исполнения). - чек технического сбоя (при наличии). Прошу возместить сумму _____(указать сумму):наличными деньгами по месту обслуживания /восстановить безналичным переводом на счет карты (указать способ).	**I made ATM/POI cash disbursement transaction, but:** ❑I have not received the requested cash amount ❑I have received only a part of the requested cash amount_____
☐ **Я не проводил указанную операцию.** Прилагаю дополнительное заявление. Сообщаю (нужное отметить): ❑ На момент проведения операции карта находилась у меня (не была потеряна или украдена). ❑ На момент проведения операции карта была потеряна/украдена. ❑ Я не совершал оспариваемой операции и никому не поручал ее проведение. ❑ Ранее я проводил операции в данном торговом учреждении (указать перечень операций в дополнительном заявлении). Я проинформирован о том, что в связи с представленной информацией карта будет заблокирована Банком и может быть изъята при попытке ее использования _____(подпись)	**I did not make the above mentioned transaction.** I state that (mark the box): ❑On the transaction date I was in full possession of the card (it was neither lost, nor stolen). ❑At the moment of transaction the card was lost/stolen. ❑ I neither was engaged in the transaction nor authorized anybody to make it. ❑ I made transactions at this Merchant before (transaction list to be enclosed). I was informed that my declaration will cause the closure of my card account and pick-up of the card if used.
☐ **Я проводил по международной карте через банкомат/информационно-платежный терминал/мобильный банк (нужное подчеркнуть) операцию:** ☐**Платеж со счета международной карты** ☐**Перевод с карты на карту №** ☐**Взнос наличных с использованием карты, однако:** ☐ Денежные средства по операции не зачислены на счет карты ☐ На счет карты зачислена часть суммы проведенной операции _____ (указать сумму, зачисленную на счет карты)	**For internal transactions disputes only.**

☐ **Я проводил операцию, сумма по которой была списана с моего счета карты 2 раза/_____ раз(а).** Приложить документ по операции (при наличии).	**My card account has been charged twice/_____ times for the same transaction**
☐ **Я проводил операцию, но товары или услуги по указанной операции оплачены другим способом: наличными, другой картой, ваучером, и.т.д. (нужное подчеркнуть).** Я проинформирован о необходимости (устного/письменного) урегулирования спорной ситуации с фирмой и прилагаю документ, подтверждающий другой способ оплаты, и переписку с фирмой по урегулированию вопроса.	**I participated in the transaction, but it was paid by alternative means of payment (in cash, same/another card/ voucher).** I contacted/attempted to contact the merchant to resolve the dispute without success.
☐ **Я проводил операцию, но на мой счет не зачислена сумма:** оплаты возвращенного товара (чек, подтверждающий возврат товара, прилагается). В случае частичного возврата покупки указать сумму _____ ❑ неуспешной попытки оплаты товара/услуги, т.к. операция не состоялась, но денежные средства были списаны со счета карты (чек, подтверждающий отказ в проведении операции, прилагается).	**My card account has not been credited for:** ❑Credit receipt/advice issued by the card acceptor (partial credit_____) ❑The unsuccessful transaction charged to my card account (the voided receipt attached).
☐ **Я проводил операцию оплаты/бронирования товаров/гостиницы/ электронного билета/ аренды автомобиля/ подписки/ членства/ иное, но (нужное отметить):** ❑ **отменил** в соответствии с прилагаемыми условиями. Код отмены _____. ❑ В процессе бронирования/оплаты **произошел сбой**, операция не была завершена. ❑ я **не получил товар/услугу**, т. к. фирма обанкротилась/ не смогла/не пожелала предоставить товар/услугу. Предполагаемая дата доставки товара/оказания услуги _____. Я проинформирован о необходимости предварительного (устного/письменного) урегулирования спорной ситуации с торгово-сервисным предприятием и прилагаю условия заказа товаров/услуг, переписку с фирмой по урегулированию вопроса и дополнительное заявление об обстоятельствах совершения операции.	**I made an order/reservation (of a merchandise/hotel/ticket/car rental/ recurring services/membership/other) but:** ❑ I cancelled (cancellation code _____) ❑ due to Internet malfunction the operation was not completed. ❑ the merchant was unwilling/unable to provide goods/service. Expected delivery date was_____. I contacted/attempted to contact the merchant to resolve the dispute without success (the receipt and the correspondence attached).
☐ **Другое. Держатель карты должен написать заявление произвольного содержания и приложить все имеющиеся у него документы.**	**Other reason (the description attached).**

В обоснование претензии прилагаю следующие документы/Documentation attached:

1._____

2._____

***Способ получения ответа** (ответ на Заявление о спорной операции по карте направляется Банком только в случае отказа в возврате средств по спорной операции. При возврате информация о зачисленных средствах на счет банковской карты включается в Отчет по счету карты, и при наличии подключенной услуги «Мобильный банк» (полный пакет) на мобильный телефон направляется соответствующее СМС-уведомление.):

☐ *по электронной почте на следующий адрес:*

(заполняется печатными буквами)

☐ *по почте на следующий адрес:*

						Область (край, республика)	Населенный пункт		
Улица (микрорайон)						Дом (квартал)	(строение)	Квартира	

☐ ***в дополнительном офисе Банка №*** _____

Я информирован о том, что: Банк может передать настоящее Заявление в платежную систему Visa International/MasterCard International/ОРПС, участникам платежной системы, а также в правоохранительные органы, если это может помочь в расследовании спорной операции; предоставление мной недостоверной информации в Заявлении может повлечь преследование по закону; Банк может отказать в рассмотрении Заявления, в случае если оно подано с нарушением указанных в Условиях использования международных карт Сбербанка России ОАО сроков, неправильно или не полностью оформлено (в том числе отсутствуют необходимые документы по операции или не представлена в установленный срок дополнительная информация по запросу Банка).

*Подпись **(signature)**_____***Дата **(date)**_____

..... Для отметок банка .....

Номер в ЦАС «ОК»: | | | | | | | | | | | | | | | | | |