Приложение 3
к Инструкции по взаимодействию структурных подразделений при расследовании диспутных и несанкционированных операций по платежным карточкам

ForteBank

Заявление о несогласии с совершенной операцией / *Customer Dispute Form*

1. Информация о держателе платежной карточки, по которой оспариваются операции / *Cardholder Details:*

Номер платежной карточки /Card Number	**Фамилия и имя как указано на платежной карточке /**Cardholder's Name as it appears on the card	**Контактные телефоны /** Contact Phone Numbers
* * * * * *		

2. 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*

3. 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 / работы не были выполнены на оговоренную дату (дд/мм/гггг) _____. Опишите подробнее товар / услугу / работу 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 календарных 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 / 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 платежная карточка)_____ (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, работ 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:*	☐ **Платежная карточка была при мне** / *the card was in my possession.*	☐ **Платежная карточка была утеряна или украдена** / *the card was lost or stolen.*

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

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.

Я информирован (а) о том, что Банк может передать настоящее заявление о диспутной операции в международную платежную систему Visa International/MasterCard, участникам международной платежной системы, а также в правоохранительные органы, если это может помочь в расследовании диспутной операции. / I agree that this form can be send to International payment systems Visa Inc/MasterCard / participants and to the law enforcement agencies in investigating of the disputed transaction.

☐ **Подтверждающие документы представлены / I h**ereby certify that I have attached documents related with the disputed transaction.

Фамилия и подпись: / Last Name and Signature: _____

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