Приложение № 2
к распоряжению Банка ГПБ (АО)
от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_

«Об утверждении и введении в действие

типовых форм заявлений о спорных ситуациях

и предотвращении несанкционированных

операций по банковским картам»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **В ГПБ(ОАО)** | **Место обращения клиента:**City аnd branch: |  |
| Фамилия, инициалы **держателя карты:**Cardholder name |  |
| **Телефоны для связи:**Contact information: |  |
| **Маскированный номер карты:**Card number: |  |  |  |  |  |  | Х | Х | Х | Х | Х | Х |  |  |  |  | **Место ведения счета:**Card issued at: |  |

ЗАЯВЛЕНИЕ О СПОРНОМ СПИСАНИИ (НЕ МОШЕННИЧЕСКИЕ ОПЕРАЦИИ)

***Сardholder dispute form.***

Я, владелец банковского счета указанной выше карты, обнаружил в отчете (выписке) по счету (прилагается к заявлению) операцию(и), с которой(ыми) я не согласен. Я заявляю следующее (отметить и подчеркнуть нужное):

*I have noticed on my billing statement(s) (attached) transaction(s) which I dispute.Hereby I declare the following*:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Имела место неуспешная попытка операции, документ об отказе прилагаю/не сохранился. Товары/услуги не предоставлены/предоставлены после оплаты иным способом: наличными/другой картой/ этой же картой в ходе другой операции, документ об оплате иным способом прилагаю/не сохранился.** |
|  | The attempt was declined. Documents to prove are enclosed/ not provided. Goods/services were not provided/ received as a result of alternate payment by cash/other card/ the same card as a result of another attempt. Payment document is enclosed/cannot be provided. |
|  | **Имело место повторное списание средств по одной и той же операции.** |
|  | I have been charged more than once for the same transaction. |
|  | **Не получены товары/услуги по ранее оформленному заказу, дата и способ обращения к торговцу для разрешения спорной ситуации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_Запланированная дата доставки товара/предоставления услуг\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Документы/переписку прилагаю** |
|  | Ordered goods/services were not provided. Date and method of the most recent contact with Merchant in attempt to resolve the dispute\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Date when services or delivery of goods were expected\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Documents or merchant response is enclosed |
|  | **Я обращался в отель/компанию проката автомобиля. Заказ не был подтвержден/был отменен. Дата, на которую планировалось начало использование услуг\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата и способ отказа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Прилагаю документ об отказе/Код отказа\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  | I made a reservation at the Hotel/Rental company. The reservation were not confirmed/was cancelled. Date of expected check-in\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Date and method of cancellation\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Proof is enclosed/Cancellation code\_\_\_\_\_ |
|  | **Не получен возврат средств по отмененной услуге/произведенному возврату товара. Дата и способ отмены услуги/возврата товара \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Прилагаю подтверждающие документы:** |
|  | There was no credit received as a result of service cancellation/ return of goods. Date and method of cancellation/goods returned \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Documents to prove are enclosed/ |
|  | **Не согласен с суммой операции/ валютой операции/дополнительным списанием. Подтверждающие документы прилагаю.**I do not agree with the amount of transaction/incorrect transaction currency/do not agree with additional charges. Documents enclosed |
|  |  **Прилагаю дополнительное заявление с изложением обстоятельств спорной ситуации в свободной форме**  |

**Список операций, с которыми я не согласен (***A list of disputable transaction(s))* **:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Дата операции***Transaction Date* | **Дата списания***Setllement Date* | **Название предприятия торговли/сервиса***Merchant Name* | **Сумма операции** *Transaction Amount* | **Списано***Setllement amount* |
| **1** |  |  |  |  |  |

 Уведомлен о том, что расследование по операциям через платежную систему в среднем занимает 30-60 календарных дней. Разрешаю в целях проведения расследования направлять копию данного заявления участникам расчетов по данной(ым) операции(ям).

**О результате рассмотрения претензии прошу сообщить в следующей форме:**

Сообщить устно по телефону (мобильный телефон):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

По электронной почте (е-mail): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата заявления:***Date of Declaration:* | «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. | **Подпись:***Signature:* |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Для отметок банка*** |  |
|  |  |

Заявление принял: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 (подпись работника Банка) (Фамилия, инициалы)

Отправлено по факсу 719-6546/719-6126 \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_:\_\_