

ЗАЯВЛЕНИЕ О СПОРНОЙ ТРАНЗАКЦИИ*
Cardholder Dispute Form

Номер обращения

Пакет услуг: Привилегия Приоритет Сотрудник группы ВТБ Иное

ФИО держателя карты

Cardholder's name

Контактный телефон (электронный адрес)

Cardholder's phone number (e-mail)

Номер карты:

Card account number

Дата совершения операции по выписке:

Transaction Date

Место совершения операции по выписке:

Merchant Name & Location

Тип устройства (банкомат стороннего банка, ТСП POS-терминал)

Device Type (ATM, POS-terminal)

Сумма в валюте платежа:

Transaction Amount

Сумма в валюте карты:

Billing Amount

Я оспариваю эту операцию по следующей причине (пожалуйста, отметьте все нужные пункты):

I am disputing this transaction on the basis that (please mark all applicable sections):

Ни я, ни кто-либо уполномоченный мною, ни кто-либо мне известный не участвовал в совершении транзакции (этих транзакций).

Neither me, nor anyone authorized by me, nor anyone I know participated in this transaction (these transactions).

Моя карта была утеряна/ украдена. Дата обращения в банк _____

My card was lost/stolen.

Моя карта была у меня во время совершения этой операции, и я не передавал ее в третьи руки.

My card was in my possession and I didn't give the card to a third party at the time of fraudulent use.

Вышеуказанная операция совершалась один раз.

I've been charged twice for the same transaction.

Я вернул товар по вышеуказанной операции _____ (дата возврата), но сумма операции не зачислена на мой счет. Прилагаю копию кредитного чека.

I returned the goods for this transaction. But the enclosed credit voucher has not been credited to my account.

Сумма по вышеуказанной операции увеличена без моего согласия с _____ до _____ Прилагаю копию чека, содержащего правильную сумму.

The transaction amount has been altered without my permission from _____ to _____. I enclosed copy of my receipt as a proof.

Вышеуказанная операция была кредитовой. Прилагаю копию кредитного сลิปса, содержащего сумму, удержанную с моего счета.

The above transaction was credit operation. I enclosed copy of my credit voucher.

Я использовал карту для совершения этой операции, однако услуга не была оказана.

(I was engaged in the transaction but I have not received purchased goods/services).

Другое (приложить письменное заявление с изложением причины отклонения операции)

Other (Please enclosed your explanation letter)

Наличие загранпаспорта: Копию прилагаю* Не оформлялся

* Внимание! В случае если оспариваемая операция совершена за пределами РФ, для рассмотрения Банком обращения необходимо обязательное предоставление копии загранпаспорта.

Я информирован (а) о том, что Банк может передать настоящее Заявление о спорной транзакции в международную платежную систему Visa International/ MasterCard International, участникам международной платежной системы, а также в правоохранительные органы, если это может помочь в расследовании спорной транзакции.

Я информирован (а) о том, что предоставление мной недостоверной информации по заявлению о спорной транзакции может повлечь преследование по закону. Я информирован (а) о том, что Банк может отказать в рассмотрении заявления в случае, если оно подано с нарушением сроков, неправильно или не полностью оформлено (в том числе отсутствуют необходимые документы по операции).

Я информирован (а) о том, что с меня может быть удержана сумма в соответствии с тарифами банка в случае необоснованности моего опротестования.

*Данное заявление является недействительным без приложенной к заявлению копии выписки по карточному счету клиента с указанием спорной операции.

Подпись (Signature) _____ Дата (Date) _____

Расшифровка подписи _____
Cardholder's name (полностью и заполняется клиентом собственноручно/full name filled in by Cardholder)

Заполняется работником Банка (допускается проставление личного штампа операциониста)

Filled in by Bank's manager

Принял: ФИО работника Банка _____ Подпись _____ Дата _____ М.П.
Accepted by: Bank's manager name Signature Date



Отрывной талон для выдачи Клиенту

Принял: ФИО работника Банка _____ Подпись _____ Дата _____ М.П.

Уточнить статус рассмотрения Обращения Вы можете в Центре клиентского обслуживания ВТБ 24 (ПАО): (495) -777-2424 8(800) 100-24