Приложение № 2
к Правилам предъявления и рассмотрения
обращений клиентов ЗАО «Банк ФИНАМ»

Претензия Держателя карты/Cardholder Statement of Claim

Я, _____

(фамилия, имя, отчество Держателя карты)

_____,

(фамилия, имя Держателя карты в английской транскрипции/cardholder`s full name in English)

настоящим утверждаю, что/do hereby declare that:

1. Я являюсь Держателем карты ЗАО «Банк ФИНАМ» / I am the holder of the card №:

						X	X	X	X	X	X				

2. Я оспариваю следующие операции, отражённые в моей выписке (перечень приводится ниже)/I am disputing the following charges that have been applied to me (list of charges individually below).

Перечень оспариваемых операций/List of disputed charges

Дата операции Trx Date	Код авторизации Auth.Code	Merchant Name	Сумма в валюте операции Amount of charges

Название предприятия торговли/услуг (в том числе банкоматы)

3. Я оспариваю вышеперечисленные операции на основании того, что / I am disputing these charges on the basis that:

- ❑ Я не производил и не уполномочивал других лиц произвести вышеперечисленные операции по указанной карте / I did not use and have not authorised any other person to use the mentioned card for these charges;
- ❑ Я не совершал указанную выше операцию, но совершал другую операцию в этом же предприятии торговли/услуг (укажите дату и сумму одобренной операции)_____ / I did not authorize the aforementioned transaction, however I did participate in another transaction with the same merchant (please specify the date and amount of the transaction)_____
- ❑ Сумма одной и той же операции была списана с моего счета несколько раз (укажите, сколько):_____ / I was charged more than once for the same transaction (please indicate how many times):_____
- ❑ Банкомат не выдал наличные денежные средства (подчеркните): полностью/выдал лишь частично (укажите сумму)_____ _____/ The ATM (please underline appropriate): did not dispense cash/dispensed cash partially (please indicate amount)_____;
- ❑ Товар/услуги были оплачены иным способом (наличными/другой картой). Прикладываю документ, подтверждающий другой способ оплаты / I paid this bill by other means (cash/other card). I enclose the document which proves the payment by other means;
- ❑ Сумма, списанная с моего счета, отличается от суммы, указанной на чеке/в договоре:_____ Чек/договор приложен к заявлению / The charged amount is different from that shown on receipt (in contract):_____ The receipt/contract is enclosed;
- ❑ Средства по чеку на возврат, который приложен к данному заявлению, не были зачислены на мой счет / The enclosed credit slip has not been processed yet;
- ❑ Бронирование, подписка или членство были отменены, № отказа_____. Прикладываю подтверждение отмены / The reservation, subscription or membership was cancelled, the cancellation number is_____. I enclose the proof of cancellation;
- ❑ Я оплатил по карте товары/услуги, однако они не были предоставлены в оговоренный срок. Прикладываю условия заказа / I ordered goods/services, however they have not been delivered/rendered in specified term. I enclose order conditions;
- ❑ Другое. Пожалуйста, опишите ситуацию в приложении к данной Претензии / Other. Please use an attachment to this Statement to describe the situation.

4. ❑ да/yes ❑ нет/no Карта была в моем распоряжении во время подозреваемого мошеннического использования/ I had the card in my possession at the time of the suspected fraudulent use of the card.

5. Подпись/Signature: _____ (_____) Дата/Date:_____

Все поля в данном окне заполняются только сотрудником Банка:

❑ *Личность заявителя установлена, подпись соответствует образцу на оборотной стороне Карты, сверка с выпиской произведена* :

_____	_____	_____	_____
Ф.И.О. сотрудника	Должность /Подразделение	Подпись	Дата

№ КС Клиента | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Анкета (приложение к Претензии Держателя карты)

Я, _____
(фамилия, имя, отчество Держателя карты)

проживающий по адресу _____,
паспорт (документ, удостоверяющий личность): серия и номер _____, кем и когда выдан _____Тел._____,

настоящим утверждаю, что:
Я являюсь Держателем карты ЗАО «Банк ФИНАМ» №: __ __ __ __/__ __ X X/X X X X/__ __ __ __

На мой взгляд, возможным объяснением случившегося является: _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

1. В момент совершения оспариваемых операций я находился по адресу: _____
_____
2. Я могу подтвердить свое местонахождение в момент совершения оспариваемых операций следующими документами (авиабилеты и др.):_____
3. Я передавал карту во временное пользование (указать кому):_____
4. Я заявил о случившемся в правоохранительные органы: ❑ да ❑ нет
5. Я не возражаю против проведения расследования случившегося, в т.ч. с привлечением правоохранительных органов
6. Я понимаю, что ЗАО «Банк ФИНАМ» необходимо время для проведения расследования обстоятельств, приведших к списанию вышеуказанных сумм со специального карточного счета моей карты, и не требую немедленного возвращения средств на счет
7. Я возвращаю карту в ЗАО «Банк ФИНАМ» «____»_____ 20__ г.
8. О результатах рассмотрения моего заявления прошу проинформировать меня следующим способом:
   ❑ направить электронное письмо на следующий адрес электронной почты:_____
   ❑ направить письмо на следующий почтовый адрес_____
9. Настоящим даю свое согласие ЗАО «Банк ФИНАМ», расположенному по адресу: Москва, Настасьинский пер., д. 7, стр. 2, на обработку (в том числе передачу участникам международных платежных систем) в течение 1 года моих персональных данных, указанных в настоящей Претензии, с использованием средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации, в целях проведения расследования оспариваемых мною операций. Отзыв настоящего согласия на обработку персональных данных осуществляется путем предоставления мною в ЗАО «Банк ФИНАМ» письменного заявления. ЗАО «Банк ФИНАМ» в указанных целях прекращает обработку персональных данных в течение трех рабочих дней со дня получения письменного заявления об отзыве согласия.

Подпись: _____ (_____) Дата:_____

Все поля в данном окне заполняются только сотрудником Банка:

❑ *Личность заявителя установлена, подпись соответствует образцу на оборотной стороне Карты, сверка с выпиской произведена:*

_____	_____	_____	_____
Ф.И.О. сотрудника	Должность /Подразделение	Подпись	Дата

№ КС Клиента | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |