

От/from **Иванов Иван Иванович**

ФИО / Cardholder's name

Держателя карты №/

Cardholder # **1234 1234 1234 1234**

Укажите номер карты / Note the PAN

Заявление об опротестовании операций (Dispute compliant application)

Я, **Иванов Иван Иванович**

ФИО держателя карты / Cardholder's name

являюсь законным держателем карты / Being the legal cardholder of the card

MASTERCARD BLACK EDITION

№

1234 1234 1234 1234

тип карты/card type

номер карты / PAN

не согласен(на) с проведением следующей операции по моей карте/

Do not approve the following transaction made with my card:

Дата транзакции/ Transaction date	Дата списания со счета/ Date of charge the account	Сумма (в валюте транзакции и в валюте карты)/ Amount (in transaction currency and cardholder's billing currency)	Название и местонахождение точки обслуживания /Merchant name and address
Укажите дату совершения операции из подтверждающего документа (чек, счет, прочее) Если нет подтверждающего документа, дата операции отражается в выписке по карте, информация также доступна в системе TRUST ONLINE 01.08.2017г.	дата списания отражается в выписке по карте, информация также доступна в системе TRUST ONLINE 02.08.2017г.	 1000 руб	Укажите название и местонахождение точки обслуживания из подтверждающего документа (чек, счет, прочее) Если нет подтверждающего документа, информация отражается в выписке по карте, также доступна в системе TRUST ONLINE ВРМАЗК ВР MC109//MOSCOW///RUS

Необходимо ответить на все вопросы, отмеченные *

*Пользовались ли Вы ранее услугами данной точки торговли или обслуживания?

Have you made a purchase at this merchant before?

 Да / Yes Нет / No

Если «Да», желательно приложить чек или сลิป, подтверждающий данную операцию

If "Yes", please enclose if possible the receipt or slip confirming the merchandise made

*Была ли Ваша карта украдена или утеряна? / Has the card been lost or stolen?

 Да / Yes Нет / No

*Карта все время находилась у Вас? / Is your card in your possession?

 Да / Yes Нет / No

*Вы делали телефонные или почтовые заказы? /

Have you made any mail / telephone orders?

 Да / Yes Нет / No

*Вы пользовались картой при оплате через Интернет? /

Have you made any Internet transactions?

 Да / Yes Нет / No

*Вы посещали страну, в которой была совершена транзакция? /

Have you been at the country where this transaction was made?

 Да / Yes Нет / No

*Пытались ли Вы самостоятельно напрямую урегулировать ситуацию с продавцом товара / услуги? Если да, укажите лиц, с которыми Вы вели переговоры и приложите все документы (переписка, Заявления и т.д.)

Did you attempt to settle the dispute for your own by contacting the merchant directly? If yes identify the representatives you contacted with and attach all the documents (mailing, applications, etc.).

Да / Yes Нет / No

Отметьте причину опротестования /Check the dispute compliant reason

Укажите хотя бы одну причину опротестования

Никогда не совершал данной операции, карту в чужие руки не передавал /Never made this purchase, did not hand over my card

Не уверен в совершении данной операции /Not sure that I made this transaction

Оплатил сумму данной операции наличными (в таком случае обязательно предъявление чека, подтверждающего, что сумма была оплачена наличными) /The purchased was paid in cash (attach the confirming receipt)

Сумма операции списана со счета дважды /The account was debited twice

Сумма операции не совпадает с суммой, указанной в моем экземпляре слипа или чека терминала /Transaction amount is different from amount in my copy of receipt or slip

Товар был возвращен, средства на счет возвращены не были /The merchandise was returned, but no credit the account

Бронирование/членство/подписка были отменены _____ (дата), приложите копию подтверждения отмены /The reservation/membership/subscription was cancelled on _____ (date), enclose the copy of cancellation confirmation

Другие причины (опишите) / Other reasons (please, describe)

Прочие отметки / Other marks

Пожалуйста, приложите все имеющиеся у Вас подтверждающие документы (чеки, слипы, выписки и т.д.)/ Please, provide supporting document (receipts, slips, bills, invoices etc.)

Выберите один вариант

Прошу предоставить письменный ответ на настоящее Заявление.

Письменного ответа на настоящее Заявление предоставлять не требуется.

Обязательно поставьте дату и подпись

Дата / Date 21.08.2017г. Подпись / Signature _____

ТРАСТ**Банк**

**Дополнение к Заявлению об опротестовании операций
В БАНК «ТРАСТ» (ПАО)**

От Иванов Иван Иванович
(ФИО, заполняется печатными буквами)

Документ, удостоверяющий личность Поспорт РФ 4454
123123, ОВД Ховрино г Москва, 01.01.2000г.

(наименование, серия, номер, кем и когда выдан)

Контактный

телефон 89157231231

**ЗАЯВЛЕНИЕ
об Интернет - операциях**

Необходимо ответить на все вопросы, отмеченные *

*Я являюсь владельцем персонального компьютера Да Нет

*Обычно я пользуюсь Интернет дома / на работе / в Интернет Кафе / другое (нужное подчеркнуть)

*Я ранее пользовался сетью Интернет Да Нет

*Я использовал мою банковскую карту № 1234 1234 1234 1234

для оплаты услуг в сети Интернет Да Нет

Сайты, на которых я совершал покупки с использованием моей карты:

1. MTS.ru

2.

3.

*Во время совершения этих операций указанная выше подписанная мной карта находилась в моем владении. Я никому не поручал и не разрешал использовать мою карту для совершения этих незаконных операций.

Последний раз я использовал мою карту «20» августа 2017г. в (укажите место совершения операции)

магазине Ашан
для совершения транзакции (укажите операцию) покупка товаров

*Я совершал операцию оплаты услуг с моего счета № 1234 1234 1234 1234 с использованием системы дистанционного банковского обслуживания (Банк-Клиент, TRUST ONLINE)

Да

Нет

«22» августа 2017г. мне стало известно (указать откуда)

что с использованием номера моей карты/ моего счета были осуществлены незаконные финансовые операции.

На мой взгляд, возможным объяснением случившегося является

Настоящим я поручаю НБ "ТРАСТ" (ОАО) провести полное расследование происшествия и обещаю оказывать помощь и поддержку.

*Я заявляю, что указал в настоящем Заявлении всю известную мне информацию об использовании карты в сети Интернет и подтверждаю, что содержание данного Заявления является соответствующим действительности.

Прошу предоставить письменный ответ на настоящее Заявление.

Письменного ответа на настоящее Заявление предоставлять не требуется.

Обязательно поставьте дату и подпись

«21» августа 2018 г.

Подпись _____
