

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**НА РАССМОТРЕНИЕ СПОРНОЙ СИТУАЦИИ- CLAIM OF DISPUTE SITUATION**

| <b>Наименование организации:</b>             |                                     |  |  |   |                                  |   |
|--|-------------------------------------|--|--|---|----------------------------------|---|
| <b>ИМЯ ФАМИЛИЯ / FIRST NAME FAMILY NAME:</b> |                                     |  |  |   |                                  |   |
| Дата/ Date :Тел. №:./ Tel #                  |                                     |  |  |   |                                  |   |
| _____ ДД _____ ММ 20__ г                     |                                     |  |  |   |                                  |   |
| №  | Номер карточки<br>Card (PAN) Number | Дата<br>операции<br>Trans.Date<br>(DDMMYY) | Наименование<br>пункта обслуживания<br>Merchant Name | Город и<br>месторасположение<br>пункта обслуживания /<br>Merchant Location/City | Код<br>авториз.<br>Auth.<br>Code | Сумма и валюта<br>операции<br>Trans. Amount &<br>Currency |
|  |                                     |  |  |   |                                  |   |
|  |                                     |  |  |   |                                  |   |
|  |                                     |  |  |   |                                  |   |

\*Для любых карточных операций: Банкомат (получение наличных денег), Наличные (получение наличных денег в филиале/отделении/кассе банка), Покупка товаров/оплата услуг предпринимателей, платежи поставщикам услуг через устройства самообслуживания – банкоматы, мультикиоски)

- Операция(и) не состоялась(лись), но сумма операции(й) **заблокировалась (без списания)** на Счете, уменьшился доступный баланс.
- Доступный баланс по моему Счету меньше, чем должен быть по моим расчетам, при этом я не обнаруживаю несанкционированных операций по Счету, имеются **заблокированные (не списанные со Счета)** суммы.
- Одна и та же операция отразилась на Счете (**списалась**) более одного раза - \_\_\_\_\_ раз. Я согласен только:  
One transaction was processed more than once, \_\_\_\_\_ time. I confirm only:  
 - с одной;  - двумя;  - \_\_\_\_\_ операцией (операциями). Дополнительные сведения приведены ниже.  
one two \_\_\_\_\_ txn(s). Please see also Additional Comments.
- Операция проводилась на сумму \_\_\_\_\_, а списано \_\_\_\_\_ Мой экземпляр слипа/соглашения прилагаю.  
Transaction amount was altered from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_. My copy of Sales Draft/Agreement is enclosed.
- Вышеуказанная(ые) операция(ии), отразившаяся(шiesя) в выписке по моему Счету, проводилась(проводились) без моего участия и без моего разрешения на то. В случае необходимости Я не возражаю против участия правоохранительных органов в расследовании данной(ых) несанкционированной(ых) операции(ий) там, где это возможно.  
I confirm my non-participation and non-authorization on the above transaction(s). However, this (these) transaction(s) appeared on my monthly statement. In case of need I do not object against participation of the Law-Enforcement Agencies in the investigation of this (these) unauthorised transaction(s) where it's possible.
- Операция Покупка товаров/Оплата услуг предпринимателей была обработана банком, обслуживающим предпринимателя по операциям с карточками (эквайером), как операция Наличные, поэтому с моего Счета была(и) ошибочно/некорректно списана(ы) дополнительная(ые) комиссия(ии).  
A Retail Transaction was processed as a Manual Cash Disbursement, thus additional fee(s) was(were) debited out of my card account by mistake.

**\*Банкомат - АТМ**

- Не выдал наличные деньги, но сумма операции со Счета была списана.  
ATM didn't deliver requested cash, but txn amount was debited out of my card account.
- Выдал часть запрошенной суммы. Мной запрашивалась сумма \_\_\_\_\_, а получено – \_\_\_\_\_  
ATM delivered only partial amount. Requested amount was \_\_\_\_\_, but I received - \_\_\_\_\_  
Полученные купюры были следующего номинала : \_\_\_\_\_  
(для операций в банкоматах Халык Банка Кыргызстана. Укажите методом: номинал – количество: например, 1000 – 3, 500 – 7, 200 – 4 и т.п.)

**\*Банкомат (пополнение счета наличными) – АТМ (Cash In)**

- Вся вложенная сумма не была зачислена на Счет.  
All amount was not credited I on card account.
- Зачислена часть суммы. Мной была вложена сумма \_\_\_\_\_, а зачислена – \_\_\_\_\_  
Only part of amount was credited on card account. I've deposited notes with total amount \_\_\_\_\_, but amount credited was only \_\_\_\_\_  
Вложенные купюры были следующего номинала:  
Deposited notes were with following face-values: \_\_\_\_\_

(для операций в банкоматах Халык Банка Кыргызстана. Укажите методом: номинал – количество: например, 1000 – 3, 500 – 7, 200 – 4 и т.п.)

(for transactions within Halyk Bank's ATMs. Please show it like this: note face-value – count, e.g. 1000 – 3, 5000 – 7 etc.)

**\*Наличные (через филиал/отделение/каассу банка) – Manual Cash Disbursement**

- Наличные деньги не получены, но сумма операции ошибочно списана со Счета.  
Cash was not received, but txn amount was debited out of my card account by mistake.

**\*Покупка товаров/Оплата услуг - Retail**

- Операция с использованием моей карточки не состоялась, товар/услуга предпринимателя оплачена другим способом, подтверждающий документ прилагаю -   
Transaction with my payment card haven't occurred and merchandise/service was paid by other means – please find attached doc for confirmation -   
(Отметьте галочкой (✓), если нужно (напр., прилагаете чек по оплате этого же товара/ услуги наличными)
- Товар/услуга предпринимателя оплачена по моей карточке, но не получена мной/не оказана мне предпринимателем по причине моего отказа, я своевременно уведомил(а) пункт обслуживания (предпринимателя) о своем отказе от товара/услуги. Для услуг гостиниц/отелей – номер отказа \_\_\_\_\_.  
Goods/services were paid but not received/rendered because of my discretion, I've informed Point-of-Sales/Services timely. For hotel services – cancellation number is \_\_\_\_\_.
- Заказанный у предпринимателя товар/услуга (с оплатой по моей карточке) мной получена/мне оказана, но:  
Ordered goods/services (with paying by my payment card) were received by me/rendered to me, but:  
 - не такой, как он был описан при покупке (характеристики, свойства и т.п.)  - некачественный / поврежден / не в полном комплекте  
not the same as described; is defective  
/ damaged / incomplete
- Заказанный у интернет/Mail Order-Telephone Order(МО/ТО)-предпринимателя товар/услуга (с оплатой по моей карточке) мной НЕ получена / мне НЕ оказана в связи со своевременным отказом от / недоставкой товара / услуги, но стоимость товара / услуги не возвращена на мой Счет.
- Я подтверждаю, что приложил усилия по самостоятельному урегулированию диспутной ситуации путем контакта/переписки (электронная почта, факс-сообщение и т.п.) с интернет/МО/ТО-предпринимателем (копии материалов переписки прилагаю);  
Goods/services ordered via Internet/MO/TO (paid by payment card) were NOT received/NOT rendered because I've cancelled order in time/non-delivery of goods/services, but the charge was not returned on my card account.

I confirm that prior to exercising the Claim I attempted to resolve the dispute directly with the Merchant (via e-mail, fax messages etc.), copy of correspondence attached

- Я признаю вышеуказанную(ые) операцию(и), но наименование пункта обслуживания мне не знакомо, прошу выяснить. По данной операции пункт обслуживания мне известен как \_\_\_\_\_  
I confirm the above txn(s) but don't recognize merchant's name. Please find out. In this case merchant is known for me as \_\_\_\_\_
- Предприниматель (коммерсант) мной был уведомлен \_\_\_\_ ДД \_\_\_\_\_ ММ 20\_\_ г. о прекращении периодической оплаты товара/услуги (например, абонентской платы), а сумма(ы) была(и) списана(ы) с Счета.  
The Merchant was notified of cancellation of Recurring txns for goods/services by me at \_\_\_\_ DD \_\_\_\_\_ MM 200\_\_, but txn amount(s) was(were) debited out of my card account.
- Мной не было получено полагающееся возмещение НДС (налога на добавленную стоимость) на товар, оплаченный по карточке и вывезенный мной из \_\_\_\_\_ (укажите страну. Например, из России). Мой экземпляр подтверждающего документа прилагаю.  
I did not receive the VAT/TVA refund for the merchandise which was paid by payment card, I believe is due (VAT is a Value-Added Tax). Merchandise was exported from merchant's country \_\_\_\_\_. My copy of the supporting document(s) is(are) enclosed.
- Я уведомил(а) правоохранительные органы (местную полицию) об утере/краже моей карточки или обнаружении несанкционированных карточных операций по моему Счету.

I've notified the local police of my payment card lost/stolen or non-authorized transactions from my card account.

В связи с этим прошу содействовать в возврате на мой Счет суммы, списанной предпринимателем, в пределах полномочий банка.

**Дополнительные комментарии – Additional Comments**

---

---

---

---

---

**ОТМЕТКИ КЛИЕНТА:**

Дата: \_\_\_\_\_ ФИО клиента: \_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_

**ОТМЕТКИ БАНКА (сотрудник принявший заявление):**

Дата: \_\_\_\_\_ Сотрудник Банка: \_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_

Наименование филиала Банка: \_\_\_\_\_

\* при распечатывании заявления на рассмотрение спорной ситуации менеджер заполняет только необходимые поля.