

Klients / Customer

Kartes lietotāja vārds, uzvārds / Cardholder name, surname

Klienta Nr. / Client No.

Kartes numurs / Card number

Derīguma termiņš / Expiry date

Lūdzu atrisināt neskaidrības ar tālāk norādīto transakciju / Please solve the dispute with following transaction

Darījuma datums Transaction date	Tirgotāja nosaukums (vieta) / Merchant name (location)	Valūta un summa Currency and amount	Autorizācijas kods (Aizpilda banka) Authorisation code (Filled by bank)
-------------------------------------	--	--	--

Lūdzu, norādiet vienu no tālāk minētajiem pretenzijas iemesliem. Ja nepieciešams, sniedziet sīkākus paskaidrojumus iesnieguma piezīmēs. Ja Jums ir papildu dokumenti par apstrīdēto darījumu (piemēram, čeks, sarakste ar tirgotāju, līgums u. tml.), lūdzam nosūtīt tos elektroniski uz adresi **pretenzijas@seb.lv** vai iesniegt personīgi jebkurā Bankas filiālē. / Please choose one of the all options that are most appropriate for your dispute. If necessary give detailed explanation. If you have additional documents concerning the disputed transaction (e. g. a receipt, correspondence with the merchant, contract etc.), then please send them to e-mail address **pretenzijas@seb.lv** or bring to your nearest SEB office.

Es esmu veicis darījumu bankomātā par summu _____, bet esmu saņēmis _____
I have made transaction from above mentioned ATM for amount of _____, but I have received _____
Lūdzu atmaksāt nesaņemto summu / Please credit my Account for not received amount _____

Lūdzu atsūtīt darījuma dokumentus. / Please send me a copy of sales slip.

Es neesmu veicis darījumu.
I did not perform this transaction.

Lūdzu, atzīmējiet atbilstošu kartes statusu. / Please mark the appropriate status of the card.

Manā rīcībā / On my hand Pazaudēta / Lost Zagta / Stolen

Vai Jums ir zināms iepriekš minētais tirgotājs, un Jūs iepriekš esat veicis darījumus, pie šī tirgotāja, norādot Jūsu kartes datus? / Do you recognise the merchant, have performed any payments before at this merchant place?

Jā / Yes Nē / No

Vai tas varēja būt atkārtots darījums, papildu summa par iepriekšējo darījumu (soda nauda, piemaksa), darījums, kas saistīts ar interneta kontu vai mobilo lietotni? / Could it be regular payment, amended charge of some previous payment, transaction related to some web account, wallet payment?

Jā / Yes Nē / No

Vai vēl kādam (ģimenes locekļiem, draugiem) ir pieejama Jūsu bankas karte vai tās rekvizīti? / Does somebody else have access to your physical card or card data (family, friends)?

Jā / Yes Nē / No

Tas pats darījums debitēts vairākas reizes. Es esmu veicis darījumu _____ reizi pie šī tirgotāja par summu _____
The same transaction has been accounted for multiple times. I have made _____ transaction from above mentioned merchant, for amount _____

Darījuma summa ir atšķirīga. Es esmu veicis darījumu par summu _____
Transaction amount is different. I did purchase for amount _____

Darījums apmaksāts citiem līdzekļiem (pievienoju pierādījumu) / Transaction has paid by other means (proof added)
 Skaidrā naudā / In cash Ar citu karti Nr. / With different card No. _____
 Cits / Another _____

Problēmas ar preci vai pakalpojumu / saņemtā prece / serviss ir bojāts / neatbilst pasūtījumam.
Merchandise not received / Service not rendered / Received items / Service is damaged / different.

Lūdzu atmaksāt debitēto darījuma summu par veikto pirkumu. Es esmu veicis darījumu pie tirgotāja, tomēr:
Please pay back the amount of the transaction debited for the purchase. I have made this transaction from merchant, however:

Pakalpojuma/preces pasūtījums anulēts _____, bet summa no konta debitēta.
I have canceled the ordered item/service on _____, but I have been billed for amount mentioned above.
Atcelšanas kods (viesnīcai, auto īrei) / Cancellation code/number (For hotels or car rent) _____

Pasūtītais pakalpojums/prece nav saņemta. Prece/serviss bija jāsaņem
I have not received the ordered item/service. The Item/service was to receive on _____

Saņemtā prece/serviss ir bojāta/neatbilst pasūtītajam.
Received item/service is damaged/different.

Es mēģināju atrisināt lietu ar tirgotāju _____ pa telefonu _____ epastu _____
I have tried to resolve this dispute with merchant on _____ by phone _____ email _____

Tirgotāja atbilde (pievienot pielikumā) Pasūtītās/saņemtās preces apraksts (pievienot pielikumā)
The answer from merchant (add in attachment) / The description of ordered/received item (add in attachment)

Darījums nav iekļauts konta pārskatā / My transaction is not included in the statement

Darījums atteikts / Transaction failed

Cits iemesls. Paskaidrojiet otrā lapā / Other reason. Explain on the second page

Atbildi vēlos saņemt / Inform me

Internetbankā / Internet bank E-pastā / E-mail Telefoniski / By phone

Pa pastu / To address

Esmu informēts (a) un piekrītu / I am informed and agree:

- sadarboties ar Banku izmeklēšanas gaitā un iesniegt Bankai visus nepieciešamos dokumentus un pieprasīto informāciju, pat ja apstrīdētā darījuma summa jau ir tikusi atmaksāta manā kontā. / I will provide all needed documentation and cooperate with the Bank in further investigation even if the Bank refunds the transaction amount to my account.
- ja izmeklēšanas laikā Banka atmaksā manā kontā naudas summu apstrīdētā darījuma apmērā, bet izmeklēšanas rezultātā tiek noskaidrots, ka pretenzija nav pamatota, Bankai ir tiesības bez iepriekšēja brīdinājuma ieturēt no jebkura mana konta Bankā apstrīdētā darījuma summu un komisijas maksu par nepamatotas pretenzijas izskatīšanu saskaņā ar Cenrādi. / In case Bank refunds the transaction amount indicated in my request, but based on later case investigation the request was unjustified, I agree with debiting the transaction amount and fee for processing unjustified claim in accordance with the Pricelist from my account.

Ja Bankai rodas pamatotas aizdomas par Kartes lietotāja prettiesisku rīcību, Bankai ir tiesības ziņot par šādām aizdomām tiesībsargājošām un/vai uzraugošajām iestādēm. / If the Bank has the reasonable grounds for suspecting fraud by the Account Holder or the Cardholder, Bank shall have the right to communicate those grounds to law enforcement and/or supervisory authority.

Banka uzskata pretenziju par saņemtu / Application shall be deemed received by us:

- attiecīgajā darba dienā, ja pretenzija iesniegta un saņemta Bankā līdz 16:00 / on the current working day if the application is submitted and received before 16:00.
- nākamajā darba dienā, ja pretenzija saņemta Bankā pēc 16:00 / on the next working day if the application is submitted after 16:00.

Pretenzijas pieņemšanas laiks tiek saīsināts par vienu stundu pirmssvētku dienās. / In case working day is shortened according to the law, the above deadline shall be one hour prior to end of the shortened working day.

Mēs atbildēsim uz Jūsu pieteikumu tuvāko 10 darba dienu laikā. / We will respond to your application within 10 working days at the latest.

Klients / Customer

Klienta vārds, uzvārds / Cardholder name

Paraksts / Signature

Datums / Date

Aizpilda banka / Bank employee

Vārds, uzvārds / Name, surname

Tālruna Nr. / Telephone

Paraksts / Signature