

Клиент / Customer

Имя, фамилия пользователя карты / Cardholder name, surname	Номер клиента / Client No.
Номер карты / Card number	Срок годности / Expiry date

Прошу разрешить неясности с указанной далее транзакцией / Please solve the dispute with following transaction

Дата сделки Transaction date	Наименование торговца (место) / Merchant name (location)	Валюта и сумма Currency and amount	Код авторизации (Заполняет банк) Authorisation code (Filled by bank)
---------------------------------	--	---------------------------------------	---

Пожалуйста, укажите одну из упомянутых далее причин претензии. Если необходимо, дайте более подробные пояснения в примечаниях к заявлению. Если у Вас есть дополнительные документы по оспоренной сделке (например, чек, переписка с продавцом, договор и т.п.), просим Вас прислать их по электронной почте на адрес **pretenzijas@seb.lv** или принести в ближайший филиал Банка. / 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.

Я произвел сделку в банкомате на сумму _____, но получил _____
I have made transaction from above mentioned ATM for amount of _____, but I have received _____

Прошу вернуть неполученную сумму / Please credit my Account for not received amount _____

Прошу прислать документы сделки. / Please send me a copy of sales slip.

Я не осуществлял сделку, а также не уполномочивал никого осуществлять эту транзакцию. Прошу вернуть мне эту сумму.
I did not perform this transaction nor authorized anybody to make this transaction. Please credit my account for amount.

Пожалуйста, отметьте соответствующий статус карты. / Please mark the appropriate status of the card.

Моем распоряжении / On my hand Потеряна / Lost Украдена / Stolen

Знаком ли Вам этот продавец, расплачивались ли Вы ранее в данном месте, указывая данные карты? / Do you recognise the merchant, have performed any payments before at this merchant place?

Да / Yes Нет / No

Мог ли это быть повторный платеж, дополнительная сумма по предыдущему платежу (штраф, доплата), сделка, связанная с интернет-профилем или мобильным приложением? / Could it be regular payment, amended charge of some previous payment, transaction related to some web account, wallet payment?

Да / Yes Нет / No

Есть ли у кого-либо еще (члены семьи, друзья) доступ к Вашей банковской карте или ее реквизитам? / Does somebody else have access to your physical card or card data (family, friends)?

Да / Yes Нет / No

Та же самая сделка дебетована несколько раз. Я осуществил сделку _____ раз у этого торговца на сумму _____
The same transaction has been accounted for multiple times. I have made _____ transaction from above mentioned merchant, for amount _____

Сумма сделки отличается. Я осуществил сделку на сумму _____
Transaction amount is different. I did purchase for amount _____

Сделка оплачена другими средствами (приобщая доказательство) / Transaction has paid by other means (proof added)

Наличными / In cash С помощью другой карты № / With different card No. _____

Другое / Another _____

Проблемы с товаром или услугой / полученный товар/ сервис поврежден/ не соответствует заказу.
Merchandise not received/ Service not rendered/ Received items/ Service is damaged / different.

Прошу оплатить дебетованную сумму сделки за произведенную покупку. Я осуществил сделку у торговца, однако:
Please pay back the amount of the transaction debited for the purchase. I have made this transaction from merchant, however:

Заказ услуги/ товара аннулирован _____, а сумма со счета дебетована.
I have canceled the ordered item/service on _____, but I have been billed for amount mentioned above.
Код отмены (для гостиницы, проката автомобиля) / Cancellation code/number (For hotels or car rent) _____

Заказанная услуга / товар не получен. Товар / сервис должен был быть получен _____
I have not received the ordered item / service. The Item / service was to receive on _____

Полученный товар / сервис поврежден/не соответствует заказанному.
Received item / service is damaged/different.

Я пытался разрешить вопрос с торговцем _____ по телефону _____ по эл. почте _____
I have tried to resolve this dispute with merchant on _____ by phone _____ email _____

Ответ торговца (приобщить в приложении) / Описание заказанного/полученного товара (приобщить в приложении)
The answer from merchant (add in attachment) / The description of ordered/received item (add in attachment)

Сделка не включена в отчет о счете / My transaction is not included in the statement

В сделке отказано / Transaction failed

Другая причина. Поясните на втором листе / Other reason. Explain on the second page

Ответ хочу получить / Inform me

- Интернет-банк / Internet bank
 По электронной почте / E-mail
 По телефону / By phone
-
- По почте / To address

Я информирован/-а и соглашаюсь с тем, что / I am informed and agree:

- сотрудничать с Банком в ходе расследования и предоставлять Банку все необходимые документы и запрошенную информацию даже если сумма оспоренной сделки уже была возвращена на мой счет. / 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.
- если Банк возвращает на мой счет сумму в размере оспоренной сделки, но в результате расследования выясняется, что заявление было необоснованным, Банк имеет право без предварительного предупреждения удержать с любого моего счета в Банке сумму оспоренной сделки и комиссионную плату за рассмотрение необоснованной претензии в соответствии с Прейскурантом. / 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.

Если у Банка появились обоснованные подозрения о мошенничестве стороны Владельца счета или карты, Банк имеет право сообщить правоохранительным и/или надзирательным учреждениям / 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.

Банк считает претензию полученной / Application shall be deemed received by us:

- в соответствующий рабочий день, если претензия отправлена и получена Банком до 16:00. / on the current working day if the application is submitted and received before 16:00.
- на следующий рабочий день, если претензия получена в Банке после 16:00. / on the next working day if the application is submitted after 16:00.

Время приема претензий сокращается на один час в предпраздничные дни. / 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.

Мы ответим на Вашу заявку в течение 10 рабочих дней. / We will respond to your application within 10 working days at the latest.

Клиент / Customer

Имя, фамилия клиента / Cardholder name

Подпись / Signature

Дата / Date

Заполняет банк / Bank employee

Имя, фамилия клиента / Cardholder name

Номер телефона / Telephone

Подпись / Signature