



## Заявление о несогласии с совершенной операцией Customer Dispute Form

 **Пожалуйста, приложите все имеющиеся у Вас подтверждающие документы: чеки, выписки и т.д.**  
 **Please, attach all available supporting documentation: receipts, bills, checks, invoices, statements, slips, etc.**

<b>1. Информация о держателе карты, по которой оспариваются операции:</b> <i>Cardholder Details:</i>			
<b>Номер карты</b> <b>Card Number</b>	<b>Фамилия и имя как указано на карте</b> <b>Cardholder's Name as it appears on the card</b>	<b>Контактный телефон (мобильный)</b> <b>Contact Phone Numbers</b>	
<b>2. Детали оспариваемой операции:</b> <i>Disputed Transaction Details:</i>			
<b>Дата операции (дд/мм/гггг)</b> <b>Date (dd/mm/yyyy)</b>	<b>Наименование торговой точки</b> <b>Merchant Name</b>	<b>Сумма операции</b> <b>Transaction Amount</b>	<b>Валюта операции</b> <b>Currency</b>
<b>3. Причина оспаривания операции. Пожалуйста, отметьте только один пункт, соответствующий Вашей ситуации:</b> <i>Dispute Reason (please tick only one box that suits the most):</i>			
<input type="checkbox"/> Сумма одной и той же операции была списана с моего счета несколько раз ( <i>укажите, сколько</i> ): _____. <i>I was charged more than once for the same transaction (please indicate how many times): _____.</i>			
<input type="checkbox"/> Банккомат не выдал наличные денежные средства полностью / выдал лишь частично. <i>The ATM did not dispense cash / dispensed cash partially.</i>			
<input type="checkbox"/> Операция была оплачена иным способом ( <i>подчеркните: наличными, другой картой, дорожным чеком, иным способом:</i> _____), но средства были списаны со счета моей карты. <i>I paid this bill by other means (please underline appropriate: cash, other card, traveller's check, other _____), but the amount was still charged to my card account.</i>			
<input type="checkbox"/> Средства по чеку на возврат, который приложен к данному заявлению, не были зачислены на мой счет по истечении 30 дней со дня оформления возврата. <i>The enclosed credit slip has not been processed yet (the amount was not credited to my account within 30 days).</i>			
<input type="checkbox"/> Вместо зачисления на счет моей карты прошло списание. <i>My card account should have been credited, rather than charged.</i>			
<input type="checkbox"/> Сумма, списанная с моего счета, отличается от суммы, указанной на чеке: _____. <i>The charged amount is different from that shown on my copy of the receipt: _____.</i>			
<input type="checkbox"/> Бронирование, подписка или членство были отменены _____ (дд/мм/гггг), № отказа _____. <i>The reservation / membership / subscription was cancelled on _____ (dd/mm/yyyy). The cancellation number is _____.</i>			
<input type="checkbox"/> Я не совершал(а) указанную выше операцию, но совершал(а) другую операцию, в этой же торговой точке ( <i>укажите дату, сумму и детали одобренной операции</i> ): _____. <i>I did not authorize the aforementioned transaction, however, I did participate in another transaction that was authorized by me with this merchant (please specify the date, amount and details of the transaction): _____.</i>			
<input type="checkbox"/> Я утверждаю, что не санкционировал(а) вышеуказанную операцию, а также не делал(а) заказов по телефону, почте или Интернету для получения товаров или услуг ( <i>при неоднократном списании суммы одной и той же операции, напоминающей взнос за подписку или членство, пожалуйста, предоставьте подробности в пункте «Другое»</i> ). <i>I certify that the above transaction was not made by me, nor did I authorize anyone else to make this charge. I have not made any phone, mail or Internet orders represented by the aforementioned transaction (in case of multiple debits of the same amount resembling subscription or membership charge, please provide more details in box "Other").</i>			
<input type="checkbox"/> Другое. Пожалуйста, опишите ситуацию. При необходимости используйте дополнительный лист: <i>Other. Please specify (use a separate sheet if necessary):</i> _____ _____			
<b>4. Заявление / Declaration:</b>			
Во время совершения оспариваемой операции / At the time of the disputed transaction <input type="checkbox"/> карта была при мне. / the card was in my possession. <input type="checkbox"/> карта была утеряна или украдена. / the card was lost or stolen.			
Я согласен, что банк по своему усмотрению может заменить мою пластиковую карту, если сочтет это необходимым. <i>I agree to have my card replaced by the bank at its discretion.</i>			
Настоящим подтверждаю достоверность всей указанной выше информации. <i>I hereby certify that the above information is true and to the best of my knowledge.</i>			

Фамилия и подпись / Last Name and Signature: \_\_\_\_\_ Дата / Date: \_\_\_\_\_

(Для отметок банка) / (For Bank's use only) ECCMS number: \_\_\_\_\_

## Памятка клиента

### 1. Общая информация об оспариваемых операциях

Прежде чем заполнить заявление о несогласии с совершенной операцией, просим Вас внимательно ознакомиться с нижеприведенной информацией.

1. В случае утраты или кражи пластиковой карты или возникновения у Вас подозрений, что карта могла быть утрачена или похищена, или возникновения риска несанкционированного использования карты, Вам требуется незамедлительно уведомить об этом ЗАО КБ «Ситибанк», позвонив в службу CitiPhone по телефону, указанному на обратной стороне карты, в целях блокирования и перевыпуска карты.

2. Для целей расследования Вы можете запросить у торговой точки дополнительную информацию и документы, относящиеся к оспариваемой операции.

3. Если операция Вам незнакома (не можете вспомнить торговую точку или банкомат, в которых совершалась операция, дату или сумму операции), посмотрите имеющиеся в Вашем распоряжении документы: чеки, выписки и т. д. — на предмет совершения других операций в данной торговой точке или банкомате. Попробуйте также выяснить у владельцев дополнительных карт, не совершалась ли ими оспариваемая операция.

4. Если Вы не можете идентифицировать операцию, Вам необходимо оформить заявление о несогласии с совершенной операцией. Форму заявления можно получить в любом отделении ЗАО КБ «Ситибанк» или на сайте citibank.ru в разделе «Информация — Заявления — Прочее».

5. В случае появления дополнительных сведений или уточнения ранее переданной в ЗАО КБ «Ситибанк» информации, просим Вас обратиться через систему Citibank Online, круглосуточную службу поддержки клиентов CitiPhone или любое отделение ЗАО КБ «Ситибанк» для ускорения расследования по заявлению или для его прекращения.

### 2. Как подать заявление о несогласии с совершенной операцией

После заполнения и подписания данного заявления просим Вас передать его ЗАО КБ «Ситибанк» любым удобным для Вас способом:

1. Передать его специалисту по работе с клиентами в любом из отделений ЗАО КБ «Ситибанк».

2. Отправить его по почте на адрес: 125047, Москва, ул. Гашека, д. 8-10, в Отдел по обслуживанию частных клиентов операционного управления (пожалуйста, примите во внимание, что доставка почтовой связью может занимать длительные сроки).

### 3. Когда можно подать заявление о несогласии с совершенной операцией

Клиенту необходимо уведомить ЗАО КБ «Ситибанк» о наличии ошибок, неточностей или возникновении вопросов в отношении информации, содержащейся в Выписке по банковскому счету, в течение 20 (двадцати) дней с момента ее направления Ситибанком, и в течение 14 (четырнадцати) дней в отношении информации, содержащейся в Выписке по кредитной карте с момента ее направления Ситибанком.

В исключительных случаях ЗАО КБ «Ситибанк» может рассмотреть возможность продления вышеуказанных сроков для проведения расследования.

### 4. Как долго рассматривается заявление о несогласии с совершенной операцией

На основании Вашего заявления о несогласии с совершенной транзакцией может быть инициировано дополнительное расследование в соответствии с правилами международной платежной системы. Подобное расследование может занять до 270 календарных дней, так как к расследованию могут быть привлечены международная платежная система, банк, который обслуживает торговую точку (или банкомат), а также другие стороны.

Для ускорения расследования, пожалуйста, внимательно и аккуратно заполните все имеющиеся поля заявления и не указывайте более одного пункта в качестве причины оспаривания операции (раздел 2 Заявления).

## Customer Instructions

### 1. General information concerning disputed transactions

Please read the following information carefully before completing your Customer Dispute Form.

1. If you are aware or suspect that your card has been lost or stolen, or if there is a risk of unauthorized use of your card, you must report this to Citibank immediately by calling the 24-Hour CitiPhone Banking number indicated on the back of the card to have your card blocked and reissued.

2. For the purpose of investigation, you may request the merchant to provide additional information and documents pertaining to the disputed transaction.

3. If you spot an unfamiliar transaction (i.e. you do not recognize the merchant or the ATM, the date or amount of the transaction), please check your receipts, slips, statements, etc. for any other transactions involving that same merchant or ATM. Also try to find out whether or not your supplementary cardholders carried out the disputed transaction.

4. If you fail to identify the transaction, you need to complete a Customer Dispute Form. The form may be obtained from any of our branches or on our website at citibank.ru (Information – Forms – Other).

5. If any additional information becomes available to you, please contact us through Citibank Online, 24-Hour CitiPhone Banking or any of our branches to speed up or stop the investigation.

### 2. How to submit the Customer Dispute Form

Once the Customer Dispute Form has been completed and signed, please submit it to Citibank using any of the following methods:

1. Give it to a relationship manager at any Citibank branch.

2. Mail it to Customer Service Unit, 8-10 Gasheka st., 125047 (please be aware that delivery may take a long time).

### 3. When to submit the Customer Dispute Form

The Customer needs to notify Citibank of any errors, discrepancies, or questions concerning the information contained in the Account Statement within twenty (20) days of its dispatch by Citibank, and in the Credit Card Statement within fourteen (14) days of its dispatch by Citibank.

In exceptional cases, Citibank may consider the extension of the deadlines for the purpose of conducting an investigation.

### 4. What is the turnaround time for the Customer Dispute Form?

Your Customer Dispute Form may trigger an additional investigation under the international payment system rules. Such investigation can take up to 270 calendar days as it may mean the involvement of the international payment system, the merchant's bank and other parties.

To expedite the investigation process, please complete all the fields carefully and legibly and do not tick more than one box in Section 3 (*Dispute Reason*).