



СБЕРБАНК

Всегда рядом

ЗАЯВЛЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА RETAIL CUSTOMER STATEMENT FORM

ДАННЫЕ ЗАЯВИТЕЛЯ/CUSTOMER DETAILS

Фамилия, Имя, Отчество

Last name, First name, Patronymic

Документ, удостоверяющий личность ID

☐ паспорт
passport

☐ другое
other

Тип документа
ID type

Серия и номер документа
ID details

Телефон, подключенный к услуге Мобильный банк
Phone number used for the Mobile Bank service

+7

Сотовый оператор
Mobile operator

Контактный телефон (если отличается от указанного)
Contact phone number (if differs from the above)

+7

Адрес электронной почты
E-mail

ПРИЧИНА ОБРАЩЕНИЯ/PLEASE STATE YOUR ISSUE(S)

- ☐ не поступил платеж/перевод получателю/перевод на карту/payment/remittance/transfer to a card account was not credited
- ☐ банкомат не выдал средства полностью или частично/I did not receive the cash I requested from the ATM
- ☐ неуспешный взнос наличных на счет/карту/my attempt to deposit cash on a bank card/account failed
- ☐ неправомерно удержаны проценты/комиссия/I was charged a fee in error
- ☐ не возвращена сдача в терминале/the terminal did not give change
- ☐ не согласен с возникновением просроченной задолженности по кредиту/карте
I dispute the fact that I am overdue on my loan/card
- ☐ многократное списание/my account was debited multiple times (☐ ☐ раз/times)
- ☐ длительное обслуживание/servicing is too long
- ☐ не совершал операцию по карте (средства списаны)
I did not make this transaction but my card account was debited
- ☐ некорректно проведены операции по карте в магазине/интернете
Internet/merchant transactions on my card were incorrect

Важно: если Вы отметили один из этих двух пунктов, обязательно заполните Приложение №1
Please note: If you have chosen one of these two options, you must complete Customer Application Appendix №1

☐ Другое/Other

ПРОШУ/HEREBY REQUEST

☐ Вернуть денежные средства/Make a refund

Сумма
Amount

Валюта
Currency

☐ на счет/вклад/карту Сбербанка (укажите номер)
to account/deposit/Sberbank card (please fill the number)

☐ наличными в офисе банка (доступно для операций с наличными)/make a refund in cash at the bank office (applicable cash operations only)

офис банка/the bank office №

или адрес
or address

☐ Провести платеж по следующим реквизитам/Make a payment using the following details

Расчетный счет/Settlement a/c

Корреспондентский счет
Correspondent a/c

БИК/BIC

Получатель/Beneficiary

Назначение платежа
Payment destination

Дополнительная информация
Additional details

☐ Другое/Other

СПОСОБ ПОЛУЧЕНИЯ ОТВЕТА/REPLY CHANNEL

- ☐ по электронной почте/by e-mail
- ☐ по телефону/by telephone
- ☐ в офисе банка (где оформлено заявление)/at the bank office that accepted the application
- ☐ по почте/by post

Индекс/Post code

Адрес/Address

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ/TRANSACTION CHANNEL

☐ офис банка/bank branch	№	или адрес or address	
☐ банкомат или терминал Сбербанка Sberbank ATM/Sberbank terminal device	№	или адрес or address	
☐ контактный центр/call center			
☐ Сбербанк ОнЛ@йн/Sberbank Online			
☐ банкомат или терминал стороннего банка/other bank's ATM or terminal			
☐ Мобильный банк (SMS на номер 900)/mobile banking (SMS to 900)			
☐ интернет или магазин (заполните латинскими буквами) internet or merchant or service outlet (fill in Latin letters)	Укажите наименование Merchant name		
☐ другое/other			
☐ затрудняюсь ответить/cannot answer			

ДЕТАЛИ ПРОВЕДЕННОЙ ОПЕРАЦИИ/TRANSACTION DETAILS

Дата совершения операции (дд.мм.гггг) Transaction Date (dd.mm.yyyy)	Время (чч.мм) Time (hh.mm)	Сумма в валюте операции/Transaction Сумма/Amount	Валюта/Currency
1. . . .20	:		
2. . . .20	:		
3. . . .20	:		

☐ Укажите получателя и реквизиты, если был платеж/перевод/Payee and bank details - for payment/bank transfer

☐ Укажите номер Вашей карты, если операция была по карте/Card number - for a card transaction

☐ Укажите номер счета Вашего вклада, если операция была по вкладу/Deposit account number - for a deposit transaction

☐ Укажите номер Вашего кредитного договора, если операция была по кредиту/Loan agreement number - for a loan transaction

☐ ВАЖНО: Отметьте, если операция совершена наличными
IMPORTANT: Indicate in case of cash transaction

Пожалуйста, опишите возникшую ситуацию. Приложите дополнительный лист при необходимости/Please describe the situation. Please attach a separate sheet if needed.

Просим приложить копии подтверждающих документов (платежное поручение, чек, квитанция и др.). Это позволит быстрее обработать Ваше заявление/Please attach supporting documents (such as payment order/receipt, cheque, etc.). This will help us to process your request faster

Ответ на Заявление в случае оспаривания операции по карте направляется Банком только в случае отказа в возврате средств по спорной операции. При возврате информация о зачисленных средствах на счет банковской карты включается в Отчет по счету карты, и при наличии подключенной услуги «Мобильный банк» (полный пакет) на мобильный телефон направляется соответствующее SMS-уведомление.

Я согласен и подтверждаю способ получения ответа и уведомлений от Банка на указанный телефон/адрес, электронную почту. Банк не несет ответственности за получение информации третьими лицами в случае указания мною неверных данных.

Я проинформирован, что ответ, направленный через сеть Интернет, передается по открытым (незащищенным) каналам связи, и принимаю все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности передаваемой информации со стороны интернет-провайдеров или пользователей сети Интернет при осуществлении подобной передачи. Банк не несет ответственности за сохранение конфиденциальности и целостности данных при их передаче через сеть Интернет.

If a card transaction is disputed, the Bank will provide feedback on this Customer Statement only if it decides not to make a refund. If the Bank decides to make the refund, the appropriate details will be shown on the card account statement and, if the full package Mobile Bank service is activated, a text will be sent to the applicant's mobile phone number.

I consent for the method of receiving the reply and notifications from the Bank to the indicated phone number/address or e-mail. The Bank shall not be liable for the disclosure of information to third parties if I fail to correctly indicate my contact details.

I am aware that a reply sent via the Internet is transferred via open/unsecured channels, and I accept all the risks of data confidentiality and integrity related to transfer of data via Internet by Internet providers or users. The Bank shall not be liable for confidentiality and integrity of data transferred via the Internet via the Internet.

Дата и время (дд.мм.гггг, чч:мм) ...20, :

Подпись

ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ СОТРУДНИКОМ БАНКА/FOR BANK USE ONLY

ОФИС БАНКА №	Личность клиента идентифицирована ☐ ДА ☐ НЕТ
НОМЕР ЗАЯВЛЕНИЯ	Погашенное платежное поручение, квитанция или чек приложены ☐ ДА ☐ НЕТ
Дата (дд.мм.гггг) . . .20	Операция в АС Банка найдена ☐ ДА ☐ НЕТ
СОТРУДНИК, ПРИНЯВШИЙ ЗАЯВЛЕНИЕ	ПОДПИСЬ СОТРУДНИКА
ФИО, должность	



СБЕРБАНК

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 К ЗАЯВЛЕНИЮ (ДЕТАЛИ ОПЕРАЦИИ ПО КАРТЕ) CUSTOMER STATEMENT APPENDIX №1 (CARD TRANSACTION DETAILS)

ДАННЫЕ ЗАЯВИТЕЛЯ (КАК УКАЗАНО НА КАРТЕ)/CUSTOMER DETAILS (AS INDICATED ON THE CARD)

Имя, Фамилия владельца карты (как на карте)
Cardholder's name as it appears on the card

ДАЛЕЕ ЗАПОЛНИТЕ ТОЛЬКО ОДИН ИЗ БЛОКОВ НИЖЕ
PLEASE FILL IN ONLY ONE OF THE BLOCKS BELOW

☐ Я ПРОВОДИЛ ОПЕРАЦИЮ ОПЛАТЫ/ЗАКАЗА/БРОНИРОВАНИЯ I HAVE MADE PAYMENT/ORDER/RESERVE

- ☐ товаров/merchandise (goods)
☐ гостиницы/hotel room
☐ электронного билета/E-ticket
☐ аренды автомобиля/car rent
☐ подписки/subscription
☐ членства/membership fee
☐ другое/other

ДЕТАЛИЗАЦИЯ ПРОБЛЕМЫ/Further details

- ☐ ДЕНЬГИ СПИСАНЫ, НЕСМОТЯ НА ТО, ЧТО/My account was debited despite that:
☐ операция не завершена из-за сбоя/I could not complete my transaction owing to a failure
☐ я товар/услугу не получил/I did not receive goods/service

Дата, когда товар должен был быть доставлен (услуга оказана): ..20
My merchandise/service was due on:

- ☐ я товар/услугу оплатил другим способом/I paid using a different method

- ☐ наличными/in cash
☐ другой картой/another card
☐ ваучером/voucher
☐ другое/other

- ☐ ДЕНЬГИ НЕ ВОЗВРАЩАНЫ/НЕ ЗАЧИСЛЕНЫ; ПРИ ЭТОМ Я ВЕРНУЛ ТОВАР/ОТМЕНИЛ УСЛУГУ/ОПЕРАЦИЮ В
СООТВЕТСТВИИ С УСЛОВИЯМИ ПОСТАВЩИКА

I did not get my money back; however I returned the merchandise/cancelled the service/transaction in accordance with the merchant's terms

Дата отмены/возврата: ..20
Cancellation/return date:

Стоимость возвращенного товара/услуги, сумма отмененной операции:
Price of returned merchandise/service, cancelled transaction amount:

Сумма
Amount

Валюта
Currency

НЕОБХОДИМО ПРИЛОЖИТЬ ДОКУМЕНТ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЙ НЕОБОСНОВАННОСТЬ СПИСАНИЯ, ОПЛАТУ ДРУГИМ СПОСОБОМ,
ВОЗВРАТ ТОВАРА/ОТМЕНУ УСЛУГИ, ОПИСАНИЕ ТОВАРА/УСЛУГИ/ Please attach a document to confirm that the debit was invalid, that the
payment was made using a different method, that the cancellation was made/payment request rejected.

☐ Я НЕ ПРОВОДИЛ УКАЗАННУЮ ОПЕРАЦИЮ И НИКОМУ НЕ ПОРУЧАЛ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЕ I NEITHER MADE THIS TRANSACTION NOR AUTHORISED ANYONE TO MAKE IT

- ☐ На момент проведения операции карта была утеряна/украдена/by the time of the transaction the card had been lost/stolen
☐ На момент проведения операции карта находилась у меня (не была потеряна или украдена)
At the time of the transaction the card was with me (was not lost or stolen)

Я находился в: Страна Город
I was in: Country City

При необходимости я могу подтвердить это документом/I can provide a documented proof if necessary Да/Yes ☐ Нет/No ☐

- ☐ Ранее я проводил операции в данной торговой точке
I used this merchant earlier

Я проинформирован о том, что в связи с представленной информацией карта будет заблокирована Банком и может быть изъята при
попытке ее использования/I am informed that following this application the Bank will block and may withdraw my card in the case of attempt of use.

Я проинформирован о необходимости попытки самостоятельного урегулирования спорной ситуации с предприятием и предоставления всех документов, подтверждающих переписку и оплату. Банк может отказать в рассмотрении Заявления в случае, если оно подано с нарушением указанных в Условиях использования международных карт сроков, неправильно или не полностью оформлено (в том числе отсутствуют необходимые документы по операции) и не представлена в установленный срок дополнительная информация по запросу Банка. Я информирован о том, что: ОАО «Сбербанк России» может передать настоящее обращение в платежную систему American Express/Visa International/MasterCard International/ЕПСС УЭК, участникам платежной системы, а также в правоохранительные органы, если это поможет в расследовании спорной операции.

I am informed that I must try to settle the issue with the company myself and provide all documents confirming my correspondence and the fact of payment. The Bank may turn down my Application if I fail to meet the applicable deadlines for chargeback applications on international cards, if the Application was filled out incorrectly or incompletely (or if the appropriate transaction documents were not provided), or if I fail to provide additional information requested by the Bank in due time. I am aware that Sberbank may forward my Application to the American Express/Visa International/MasterCard International/Universal Electronic Card Unified Payment and Service System, payment system members, as well as law-enforcement agencies, if this will help in investigating the disputed transaction.

Дата/Date (дд.мм.rrrr/dd.mm.yyyy) ..20

Подпись/Signature

ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ СОТРУДНИКОМ БАНКА/FOR BANK USE ONLY

Версия 2.0 от 01.10.2014

ЗАЯВЛЕНИЕ № --