**ВЪПРОСНИК № 1**

***(попълва се от жалбоподателя)***

**1. Вид инцидент**

|  |  |
| --- | --- |
| □ Неполучена сума при теглене на АТМ\* | Картодържателят твърди, че при тегленето не е получил цялата сума или част от изисканата сума\**Изискване: прилагане на разписка от АТМ* |
| □ Неразрешена операция за теглене на АТМ | Картодържателят твърди, че не е нареждал тегленето |
| □ Дублирани трансакции \* | Сумата е събрана няколко пъти от сметката на картодържателя\**Изискване: прилагане на разписка от ПОС и касова бележка за закупената стока/услуга/* |
| □ Неразрешена трансакция /в Интернет, на ПОС/\* | Картодържателят не е нареждал или не е взел участие в извършването на трансакцията\**Изискване: прилагане на разписка от ПОС, в случаите на извършване на трансакцията на ПОС терминал*  |
| □ Неполучена стока/услуга\* | Картодържателят твърди, че не е получил стоката/услугата от търговеца, заплатена с карта \**Изискване: предоставяне на документ, удостоверяващ какви точно стоки/услуги е трябвало да получи* |

**2. Въпроси, свързани с оспорване на платежни операции, осъществени чрез банкови карти**

**/не се попълва в случаите на неполучена стока или непредоставена услуга/**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Посочете Вашето местонахождение при изпълнение на оспорената операция  |  |
| 2. При Вас ли се съхранява платежният инструмент? |  |
| 3. Ползва ли се платежният инструмент от друг/посочете? |  |
| 4. Сменяте ли регулярно ПИН-кода на платежната карта? |  |
| 5. Какви действия извършвате, за да запазите в тайна ПИН-кода към картата? |  |
| 6. Къде записвате ПИН кода към картата? По какъв начин го съхранявате? |  |
| 7. Ползва ли се платежният инструмент за разплащания чрез ПОС терминално устройство? В тези случаи наблюдава ли се картата от картодържателя? |  |
| 8. Ползва ли се платежната карта за разплащания в Интернет? В кои сайтове? |  |
| 9. Предложена ли Ви е услугата „SMS съобщения за наличности и плащания”? |  |
| 10. Регистрирана ли е картата за услугата „SMS съобщения за наличности и плащания“?  |  |
| 11. В случай, че не ползвате услугата „SMS съобщения за наличности и плащания“ желаете ли да ползвате тази услуга? |  |
| 12. Използва ли се мобилния телефон, на който се получават съобщения с 3D секретен код, от член на семейството или друго лице? Моля посочете от кого? |  |
| 13. Визуализира ли се съобщението за получен 3D секретен код при заключен екран на мобилния телефон? |  |
| 14. Отговаряли ли сте на съобщение или имейл с искане за изпращане на информация относно номер и валидност на карта, парола за достъп в интернет и др. Моля, посочете на кого и за какво са предоставени такива данни.  |  |

**3. Въпроси, свързани с недоставена стока или непредоставена услуга**

**/не се попълва в останалите случаи /**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. При кой търговец и каква стока/услуга поръчахте
 |  |
| 1. Разполагате ли с документ, който документира, че сте се свързали с търговеца за да реши спора и той е отказал или не е предприел действия да достави стоката/услугата или да инициира обратна кредитна трансакция за цялата или част от сумата
 |  |
| 1. Каква е декларираната дата на доставка, посочена от търговеца
 |  |
| 1. Моля изложете накратко обстоятелствата свързани с недоставената стока/услуга
 |  |

***Известно ми е, че за деклариране на неверни или непълни факти и обстоятелства нося отговорност съгласно закона.***

Дата …………………….. Име/Подпис: ……………………………………………

|  |
| --- |
| ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ*(попълва се от Банката\*\*)*……………………………………………………………………./………………………/………………..Имена и подпис на служител/Дата |

*\*\*Попълва се, ако е събрана допълнителна информация при разговора с клиента.*

*Попълва се и ако следва да се уточнят нечетливи данни*