

**1. Kortinhaltijan tiedot - Cardholder's information**

|                      |                                   |
|----------------------|-----------------------------------|
| Sukunimi – Last name | Etinimet (kaikki) – First name(s) |
|----------------------|-----------------------------------|

**2. Korttinumero- ja tilitiedot - Card and account information**

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| Kortin numero – Card number<br><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | Maksutilin numero – Account number |
|---|------------------------------------|

**3. Selvityspyynnön syy****Grounds for dispute**

|  |  |
|--|--|
| Valitse vain <b>yksi (1) seuraavista</b> . Huomaa, että sinun tulee jättää myös seuraavalla sivulla pyydytetyt lisätiedot, kohdassa 7. | Choose <b>only one (1)</b> of the following options below. Additional information should be specified on page 2 section 7. |
|--|--|

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Korttini on tallella, mutta en ole itse käyttänyt korttia enkä ole antanut kenenkään muun käyttää korttiani / korttini numeroa tähän ostokseen. Anna lisätiedot seuraavalla sivulla. <b>Sulje kortti ja liitä selvityspyyntöön rikosilmoitus.</b><br>My card is in my possession, but I did not make or authorize this transaction. Give additional information under course of events on next page. <b>Block your card and enclose the police report.</b>   |
| <input type="checkbox"/> | Korttini on kadonnut / varastettu. En ole itse käyttänyt korttia enkä ole antanut kenenkään muun käyttää korttiani / korttini numeroa tähän ostokseen. Anna lisätiedot seuraavalla sivulla. <b>Sulje kortti ja liitä selvityspyyntöön rikosilmoitus.</b><br>My card is lost / stolen. I have not used the card / card number, nor have I permitted anyone else to use my card / card number. Fill in additional information on the following page. <b>Block your card and enclose the police report.</b>   |
| <input type="checkbox"/> | Minulle soitettiin St1 Finance Oy:stä ja ilmoitettiin, että korttiani on käytetty. Kortti on hallussani. En ole itse käyttänyt korttia, enkä ole antanut kenenkään muun käyttää korttiani. Olen ilmoittanut korttitapahtumat kohdassa 4. <b>Rikosilmoitus liitteenä.</b><br>I have received a call from St1 Finance Oy informing me that my card has been used. I have the card in my possession and have neither used it myself nor authorized someone else to use my card or card number. I have filled in the transaction information below. <b>Police report enclosed.</b> |
| <input type="checkbox"/> | Olen tehnyt vain yhden ostoksen, mutta se on veloitettu kaksi / monta kertaa. Kortti oli hallussani (ei kadonnut / varastettu) ja olen ollut yhteydessä kyseiseen ostopaikkaan. <b>Liitä selvityspyyntöön kuitti tapahtumista sekä keskustelusi ostopaikan kanssa (esim. sähköpostiviestit).</b><br>I have only made one transaction, but my account has been charged several times. The card was in my possession, it was not lost or stolen and I have contacted the merchant. <b>Enclose copy of receipt and correspondence with the merchant (e.g. e-mail).</b>            |
| <input type="checkbox"/> | Automaattinosto. En saanut automaatista rahaa lainkaan / pyytämäni summaa. <b>Puuttuva summa _____ euroa.</b><br>ATM withdrawal. I received none / only a part of the ATM cash disbursement. <b>Missing amount _____ euros.</b>  |
| <input type="checkbox"/> | Ostoksen summa ei vastaa tiliootteella olevaa summaa. <b>Liitä selvityspyyntöön kopio kuitista.</b><br>The amount on my receipt differs from the amount on my statement. <b>Enclose copy on receipt.</b>   |
| <input type="checkbox"/> | Kuittipyyntö. Palveluhinnasto: www.st1finance.com / Request for receipt. Pricing information: www.st1finance.com   |
| <input type="checkbox"/> | Muu syy? (esim. konkurssi)   |
| <input type="checkbox"/> | Other reason? (e.g. bankruptcy)  |

**3.1 Muu syy selvityspyynnölle****Other reason for dispute**

|   |  |
|---|--|
| Jos selvityspyyntö koskee alla lueteltuja tilanteita, ota ensisijaisesti yhteyttä ostopaikkaan asian selvittämiseksi. Liitä selvityspyyntöön asiakirjat, joista käy ilmi, että olet ottanut yhteyttä ostopaikkaan (esim. sähköpostiviestejä). | If the dispute concerns any of the alternatives below, we ask you to contact the merchant directly as a first step and try to solve the problem with them. Please enclose documentation showing that you have contacted the merchant and showing the outcome of it. (e.g. mail correspondence) |
|---|--|

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Olen peruuttanut tuotteen / palvelun, mutta korttiani on silti veloitettu. / I have cancelled the purchase but I have still been debited.   |
| <input type="checkbox"/> | Liitteen mukaista hyvitystä / palautusta ei ole maksettu. <b>Liitä selvityspyyntöön keskustelusi ostopaikkaan (esim. sähköpostiviestit).</b><br>I was granted a refund but I have not been credited. <b>Enclose documentation with merchant. (e.g. e-mail correspondence)</b>   |
| <input type="checkbox"/> | En ole saanut tilaamiani tuotteita / palveluja sovittu toimitusajan puitteissa. <b>Liitä selvityspyyntöön kopio tilausvahvistuksesta ja ilmoita sovittu toimituspäivä.</b><br>I have not received the ordered goods / services within the delivery time. <b>Enclose the order confirmation and specify the agreed date on delivery.</b> |

**4. Selvityspyynnön tapahtumat****Disputed transactions**

|   |   |
|---|---|
| Mikäli selvittettäviä tapahtumia on enemmän kuin 3 kpl, voit lisätä nämä seuraavalla sivulla, kohdassa 7. | If there are more than 6 transactions to dispute? Please continue on section 7 on page 2. |
|---|---|

| Ostopäivä<br>Date on purchase | Ostopaikka<br>Merchant name | Maa ja paikkakunta<br>Country and city | Summa (€)<br>Amount |
|-------------------------------|-----------------------------|--|---------------------|
|                               |                             |  |                     |
|                               |                             |  |                     |
|                               |                             |  |                     |

**5. Kortinhaltijan allekirjoitus – Cardholder's signature**

Vakuutan, että antamani tiedot ovat oikein. Mikäli osoittautuu, että tekemäni selvityspyyntö on aiheeton, St1 Finance Oy on oikeutettu veloittamaan tililtäni selvitystyöstä aiheutuneet kulut ja hinnaston mukaisen palkkion sekä tililläni jo mahdollisesti hyvitetyn määrän.

I confirm that the information I have given is correct. Should my dispute prove unfounded, I authorise St1 Finance Oy to debit my account with the costs caused by the dispute, a fee stated in the pricelist and the amount already credited to my account.

|  |   |
|--|---|
| Paikka ja päivämäärä<br>Place and date | Kortinhaltijan allekirjoitus ja nimenselvennys<br>Cardholder's signature and printed name |
|--|---|

# SELVITYSPYYNTÖ – CARDHOLDER DISPUTE

**Täytä kaikki kentät – Fill in all Fields**

| 6. Selvityspyyntö kadonneesta / varastetusta kortista - Dispute regarding lost / stolen card                     |   |
|--|---|
| Milloin huomasit, että kortti oli kadonnut / varastettu?<br>When did you notice that the card was lost / stolen? | Päivämäärä ja kellonaika – Date and time                            |
| Miten ja milloin kortti suljettiin?<br>When and how did you block your card?                                     | Päivämäärä ja kellonaika – Date and time                            |
| Miten korttia säilytettiin?<br>How was the card stored?  | Miten tunnuslukua säilytettiin?<br>How did you store your PIN-code? |
| Missä kortti katosi / varastettiin?<br>Where was the card lost / stolen?   |   |

| 7. Tapahtuman kuvaus  | Description of course of event  |
|---|---|
| Tarvitsemme tarkan kuvauksen tapahtumasta oikeudenmukaisen päätöksen perustaksi | We need a detailed description of the event in order to be able to make a fair judgement. |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |

| 8. Liitteet – Enclosures                               |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Kuittikopio – Copy of receipt | <input type="checkbox"/> Laskun kopio – Copy of invoice  | <input type="checkbox"/> Tiliote – Bank statement | <input type="checkbox"/> Sähköpostikeskustelu – E-mail correspondence |
| <input type="checkbox"/> Rikosilmoitus – Police report | <input type="checkbox"/> Muu, mikä? – Other, what? _____ |   |   |

| 9. Kortinhaltijan tiedot – Cardholder's information |   |                                       |       |
|---|---|---------------------------------------|-------|
| <b>Henkilötunnus</b><br>Social security number      | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | <b>Jakeluosoite</b><br>Street address | _____ |
| <b>Postinumero</b><br>Postal code                   | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>   | <b>Postitoimipaikka</b><br>City       | _____ |
| <b>Puhelin päivisin</b><br>Phone number             | _____   | <b>Sähköposti</b><br>E-mail address   | _____ |

Vastauslähetyt:

Reply to: