

BANKKÁRTYAREKLAMÁCIÓS-ADATLAP
DECLARATION OF DISPUTED ITEM

Kártyabirtokos neve Cardholder's name	
Bankkártya száma Card number	----- - ----- - -----
Levelezési cím Mailing address	
Állandó/Székhely cím Permanent address	
E-mail cím Email address	
Belföldi mobiltelefonszám Domestic cell phone number	-- - -- - -----

VITATOTT TRANZAKCIÓK ADATAI / DATA OF THE DISPUTED TRANSACTIONS		
Tranzakció dátuma Transaction Date	Tranzakció összege Disputed Amount	Tranzakció helye vagy weblap címe Place of Transaction or Webpage address

REKLAMÁCIÓS OKOK ÉS ÜGYFÉL NYILATKOZATOK
DISPUTE REASONS AND CUSTOMER DECLARATIONS

I.) Kérjük, válasszon EGYET az alábbi opciók közül amennyiben NEM TUDJA BEAZONOSÍTANI a vitatott tranzakciót.

Please choose ONE from the following options if you are unable to identify the disputed transaction.

Tudomásul veszem, hogy reklamációm elindításának feltétele a bankkártya tiltása, amelyet nekem kell kezdeményeznem a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton.

I acknowledge that the condition for initiating my complaint is to block the card, which I must do through the CIB24 call center.

AZONOSÍTATLAN TRANZAKCIÓ – UNIDENTIFIED TRANSACTION		
1. Nem ismerem fel a vitatott tranzakció adatait, nem tudom eldönteni, hogy én végeztem-e el a tranzakciót. I cannot identify the disputed transaction.	<input type="checkbox"/>	
2. Nem én végeztem a tranzakciót. I have never made nor signed nor authorized the above-mentioned transaction.	<input type="checkbox"/>	
3. Az érintett kereskedőnél már engedélyeztem kártyatranzakciót korábban, azonban a vitatott tranzakciót nem ismerem el. I had authorized another transaction at the same merchant, but. I don't have any information about the nature of the disputed transaction.	<input type="checkbox"/>	
Korábbi, Ön által végzett tranzakció dátuma: Date of your previous transaction:		-----
4. Illetéktelen személy megkeresésére válaszolva kiadtam kártyadataimat. I gave my card data to an unauthorized person.	<input type="checkbox"/>	
Adataimat a következő csatornán adtam ki (pl. telefon, email stb.) I gave away my card data on the following channel. (phone, email etc.)		-----
Rendőrségi feljelentést tettem. I notified the authorities.	IGEN – YES <input type="checkbox"/> Kérjük, csatolni a jegyzőkönyvet! Please attach the police record!	NEM – NO <input type="checkbox"/> Kérjük, tegyen feljelentést! Please do so!

<p>A csalók kérték bármilyen alkalmazás (pl. Anydesk) telepítését? Ha igen, melyiket? Did the fraudster ask you to install any apps (Anydesk)? If so, which one?</p>	<p>IGEN – YES <input type="checkbox"/></p>	<p>NEM – NO <input type="checkbox"/></p>
<p>Az eset rövid leírása. Short description of the case.</p>		

Kérjük, válasszon EGYET az alábbi opciók közül / Please choose ONE from the following options:

<p>A tranzakció idején a bankkártya és annak adatai mindvégig kizárólag az én birtokomban voltak. At the time of the transaction the card and its data was only in my possession.</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>A kártyámat elvesztettem. My card was lost.</p>	<input type="checkbox"/>	<u>Időpont: / Date:</u> ____.____.____
<p>A kártyámat ellopták tőlem. My card was stolen.</p>	<input type="checkbox"/>	<u>Időpont: / Date:</u> ____.____.____
<p>Kártyaadataimat illetéktelen részére kiadtam. I gave my card details to an unauthorized person.</p>	<input type="checkbox"/>	

Kérjük, válasszon EGYET az alábbi opciók közül / Please choose ONE from the following options:

<p>A PIN kódomat a kártyával együtt őrzöm. I kept my PIN code together with my card.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>A PIN kódomat a kártyától külön őrzöm. I kept my PIN code separately from my card.</p>	<input type="checkbox"/>

Kérjük, válasszon EGYET az alábbi opciók közül / Please choose ONE from the following options:

<p>A bankkártyát letiltattam. The card has been blocked.</p>	<input type="checkbox"/>	<u>Időpont: / Date:</u> ____.____.____
<p>A bankkártyát nem tiltattam le. The card hasn't been blocked yet.</p>	<input type="checkbox"/>	

II.) Kérjük, válasszon EGYET az alábbi opciók közül amennyiben ÖN VÉGEZTE a vitatott tranzakciót.

Please choose ONE from the following options if you participated in the disputed transaction, you know its data.

KÉSZPÉNZFELVÉTEL REKLAMÁCIÓK / CASH TRANSACTION DISPUTES			
<p>1. Az igényelt összeget egyáltalán nem, illetve csak részben kaptam meg. I have not received the requested amount fully or partially.</p>		<input type="checkbox"/>	
<p>Kért összeg Requested amount</p>	<input type="text"/>	<p>Kapott összeg Received amount</p>	<input type="text"/>

VÁSÁRLÁS ESETÉN FELMERÜLT REKLAMÁCIÓK / PURCHASE TRANSACTION DISPUTES

Kérjük, válasszon EGYET az alábbi opciók közül / Please choose ONE from the following options:

<p>1. Többszörös terhelés. Duplicate Processing.</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>2. A kérdéses tétel összegét más módon egyenlítetttem ki. The amount has been paid by other means.</p>	<input type="checkbox"/>	(Kérjük csatolja a számlát! Please enclose the receipt!)
<p>3. A kérdéses tételt sztorozták, összege nem érkezett meg a számlámra. The amount in the enclosed credit slip has not been credited to my account.</p>	<input type="checkbox"/>	(Kérjük csatolja a törlési értesítést! Please enclose the cancellation notification!)

4. Nagyobb összeggel terhelték meg a számlámat, mint ami a bizonylaton, számlán szerepel. My account has been charged with a larger amount than what is stated on the receipt.	<input type="checkbox"/> (Kérjük csatolja a számlát! Please enclose the receipt!)
5. A jóváírási bizonylaton szereplő összeg nem jelent meg a számlámon jóváírásként. The amount on the enclosed credit slip has not been credited to my account.	<input type="checkbox"/> (Kérjük csatolja a számlát! Please enclose the receipt!)
6. Az általam kezdeményezett tranzakció sikertelen volt, de annak összege a számlámon terhelésre került. The disputed transaction was not completed but my account has been debited.	<input type="checkbox"/> Termék vagy szolgáltatás neve Product or service name -----

INTERNETES RENDELÉssel, ELŐFIZETÉssel KAPCSOLATOS REKLAMÁCIÓK / INTERNET PURCHASE AND SUBSCRIPTION DISPUTES

Kérjük, válasszon EGYET az alábbi opciók közül / Please choose ONE from the following options:

1. A megrendelt termék/szolgáltatást nem kaptam meg. I didn't receive the product/service.		<input type="checkbox"/>	
Rendelt áru/szolgáltatás megnevezése: Name of the product/service:		-----	
Szállítási vagy teljesítési határidő: Delivery deadline:		-----	
2. Nem a megrendelt terméket/szolgáltatást kaptam meg. I received another product/service, not the one I had ordered.		<input type="checkbox"/> (A kapott terméket vissza KELL küldeni! The wrongfully delivered product must be returned!)	
Rendelt áru/szolgáltatás neve Name of the ordered product/service	-----	Kapott áru/szolgáltatás neve Name of the received product/service	-----
A megrendelt termék kézhez vételének dátuma: Date of receipt of the ordered product date:		-----	
Visszaküldés dátuma: Return date:		-----	
A kereskedővel a kapcsolatot felvettem. I contacted the merchant.		IGEN – YES <input type="checkbox"/>	NEM - NO <input type="checkbox"/>
3. A megrendelt árut/szolgáltatást megkaptam, azonban a lent megnevezett ok miatt nem tartom azt megfelelőnek. I received the product/service, but due to the reason mentioned below I find it faulty or not adequate.		<input type="checkbox"/> (A kapott terméket vissza KELL küldeni! The wrongfully delivered product must be returned!)	
Rendelt áru/szolgáltatás megnevezése: Name of the ordered product/service:		-----	
Hiba/nem megfelelés oka: Reason of error/non-compliance:		-----	
A megrendelt termék kézhez vételének dátuma: Date of receipt of the ordered product date:		-----	
Visszaküldés dátuma: Return date:		-----	
A kereskedővel a kapcsolatot felvettem. I contacted the merchant.		IGEN – YES <input type="checkbox"/>	NEM - NO <input type="checkbox"/>
4. A rendszeres előfizetési megbízásomat visszavontam, ennek ellenére a díjakat továbbra is vonják a számlámról. I cancelled my periodic subscription order, but the merchant keeps debiting my account.		<input type="checkbox"/>	
Visszavonás dátuma: Cancellation date:		-----	

UTAZÁSSAL KAPCSOLATBAN FELMERÜLT REKLAMÁCIÓK/ TRAVEL DISPUTES		
Szolgáltatás megnevezése: Name of the service:	Pl.: <i>Duplaágyas apartman 7 éjszakára 2 főre</i> E.g. <i>apartment for 7 nights for 2 persons</i>	
A szolgáltatás dátuma: Date of service:	_____	
1. A megrendelt szállásfoglalást írásban/telefonon lemondtam, töröltem. I cancelled the reservation in writing/by phone.	<input type="checkbox"/>	(Kérjük csatolja a törlési értesítést! Please enclose the cancellation notification)
2. A hotel törölte a lefoglalt és kifizetett szállásomat, azonban az összeget nem kaptam vissza. The hotel cancelled my reservation, but I have not received the refund.	<input type="checkbox"/>	(Kérjük csatolja a törlési értesítést! Please enclose the cancellation notification!)
Szállásfoglalásomat 24 órán belül mondtam le. I've cancelled my reservation within 24 hours.	<input type="checkbox"/>	
Egy éjszakai szállás ára került terhelésre. One night of accomodation was debited.	<input type="checkbox"/>	
3. Repülőjegyemet írásban/telefonon lemondtam, töröltem a légitársaság ÁSZF-je szerint, azonban az összeget nem kaptam vissza. I cancelled my flight ticket according to the airline's Terms and Conditions, but I have not received the refund.	<input type="checkbox"/>	(Kérjük csatolja a szerződést és törlést! Please enclose the contract and the cancellation!)
4. A légitársaság törölte a lefoglalt és kifizetett járatomat, azonban az összeget nem kaptam vissza. The airline cancelled my booked and paid flight, but I have not received the refund.	<input type="checkbox"/>	(Kérjük csatolja a törlési értesítést! Please enclose the cancellation notification!)
A lemondás oka: Reason of the cancellation:	_____	
A lemondás dátuma / száma: Date of cancellation / reference number:	_____ / _____	
Lemondás módja: Method of cancellation:	_____	
Kontakt neve (kereskedő, hotel stb.): Contact name (at the merchant, hotel, etc.):	_____	
A hotellel / légitársasággal a kapcsolatot felvettem: I have contacted the hotel:	IGEN – YES <input type="checkbox"/>	NEM - NO <input type="checkbox"/>
5. Az autóbérlés során nem a szerződésben foglaltak szerint terhelték számlámat. As part of the car rental, my account was debited, but not in accordance with the terms and conditions of the contract.	<input type="checkbox"/>	(Kérjük csatolja a szerződést! Please enclose the contract!)
Az autó sértetlen állapotban és a szerződésben foglaltak szerint lett leadva. The car was returned undamaged and in accordance with the contract.	<input type="checkbox"/>	(Kérjük csatolja a szerződést! Please enclose the contract!)
Az autót bérbeadó céggel a kapcsolatot felvettem. I have contacted the car rental company.	IGEN – YES <input type="checkbox"/> Kérjük, csatolni a céggel folytatott levelezést! Please attach the correspondence!	NEM - NO <input type="checkbox"/>

Megjegyzés/Comments:

ÜGYFÉLNYILATKOZAT

Kérjük válasszon EGYET az alábbi opciók közül / Please choose one from the following options:

<p>Nyilatkozom, hogy a jelen reklamációmra a válaszlevelet jelszóval védett dokumentumban, e-mailben kérem megküldeni. A válaszlevél postai úton történő megküldésére nem tartok igényt. <i>I declare that I ask you to send me the response letter of my current complaint electronically in an encrypted document, by e-mail. I do not require the paper-based response letter</i></p>	<input type="checkbox"/>
<p>Nyilatkozom, hogy a jelen reklamációmra a válaszlevél postai úton történő papír alapú megküldésére tartok igényt. <i>I declare that I request a paper-based response letter for this complaint.</i></p>	<input type="checkbox"/>
<p>Nyilatkozom, hogy a jelen reklamációmra adott válaszlevélre jelszóval védett dokumentumban, e-mailben, valamint postai úton történő papír alapú megküldésére is igényt tartok. <i>I declare that I ask you to send me the response letter of my current complaint electronically in an encrypted document, by e-mail and I also require the paper-based response letter.</i></p>	<input type="checkbox"/>

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy bár a 2009. évi LXXXV. számú pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvény a kártyabirtokosoknak 13 hónapig ad lehetőséget reklamáció benyújtására, azonban a kártyatársasági szabályok érdemi ügyintézésre kizárólag a tranzakció terhelésétől 120 napig adnak módot.

We draw your kind attention that our Bank is entitled to initiate disputes till 120 days (calculated from the settlement date) by the rules of the card companies.

Kijelentem, hogy az általam kitöltött nyilatkozat a valóságnak mindenben megfelel és valamennyi rendelkezésemre álló, a reklamáció jogosságát alátámasztó dokumentumot csatoltam a reklamációhoz.

Tudomásul veszem, hogy amennyiben a kivizsgálás során haladéktalan jóváírásban részesültem, ugyanakkor az egyedi vizsgálat megállapította, hogy reklamációm nem volt jogos és így az a Bank által elutasításra került, úgy a Bank jogosult beszámítási jogával élni. Ennek keretében a Bank jogosult a jóváírt összeggel a jóváírás értéknapjával megterhelni a Bank által vezetett bármely számlámat.

Hereby I declare that the above complaint corresponds with the facts. I confirm that I have enclosed all the documents in my possession which are referring to the dispute.

I acknowledge that if I received an immediate credit at the beginning of the investigation and the individual investigation found that my claim was not legitimate and thus refused by the Bank, the Bank is entitled to a right of set-off. In this context, the Bank is entitled to charge the disputed amount with the date of the prior credit to any of my bank accounts.

Kártyabirtokos aláírása / Cardholder's signature

BANK aláírása / BANK signature
(Fióki ügyintézés esetén / in case of branch administration)

Dátum/Date:

EZEKRE MINDENKÉPPEN FIGYELJEN! / MAKE SURE TO PAY ATTENTION TO THE FOLLOWING!

1. Amennyiben **visszaélés gyanúja** felmerül, úgy kérjük, érintett **bankkártyáját** minden esetben **tiltsa le**. Ebben CIB24 telefonos ügyfélszolgálatunk rendelkezésére áll a +36-1-4-242-242 és a +36-70-718-68-77 telefonszámokon.
If you suspect fraud, please by all means block your card through our CIB24 call center, which is at your disposal on the following numbers: (+36 1) 4 242 242 or (+36 70) 718 6877.
2. Amennyiben Ön interneten valamilyen **árut rendelt és közvetlenül a kereskedő felületén fizetett, azonban a kapott termékkel nem elégedett**, úgy a kapott terméket minden esetben **küldje vissza. Továbbá ez a kitétel nem vonatkozik azokra az esetekre, amikor Ön egy futárcégnél fizet a rendelt termékért.**
If you have ordered a product online and are not satisfied with it, always return the received product.
3. Reklamációjához minden **rendelkezésre álló dokumentumot csatoljon!** Pl.: Abban az esetben mikor nem a rendelt termék érkezett, csatolnia kell a rendelt, illetve az érkezett termék képét és a visszaküldést igazoló, postai feladóvevény másolatát.
Másolatot elfogadunk, melyet kinyomtatva, szkennelve csatolmányként és fotózott formában csatolmányként juttathat el részünkre.
Please attach all the documents at your disposal concerning the dispute(s). E.g.: If you have received another product than you ordered, then the following must be attached:
 - the picture of the ordered product;
 - the picture of the received product;
 - a copy of the postal delivery note certifying the return.

We accept the copy of these documents in print format, as an attachment or as a photo attached to the electronic letter.

BANK ÁLTAL KITÖLTENDŐ

<p><i>Kérjük a megfelelőt megjelölni!</i> <i>Please fill-out the adequate cells!</i></p> <p>Az ügyfél által megadott e-mail cím és belföldi mobil szám ellenőrzése megtörtént és... Email address and mobile number data verification happened and...</p>	
<p>az adatok egyeztek. <i>the data is up to date.</i></p>	<input type="checkbox"/>
<p>az adatok nem egyeztek, de ügyfél azonosítást követően módosításra kerültek. <i>data is not up to date, but after client identification they have been modified.</i></p>	<input type="checkbox"/>
<p>az adatok nem egyeztek, és az ügyfél nem járult hozzá a módosításhoz. <i>the data is not up to date and the client did not give consent to modify them.</i></p> <p>(Ebben az esetben a rendszereinkben található postai címre tudjuk a választ küldeni!) Erről az ügyfelet tájékoztatni szükséges!)</p> <p>(In this case we are only able to send the response to the address in our systems!) Client needs to be informed about this!)</p>	<input type="checkbox"/>

<p>Csatolt dokumentumok – Kérjük a megfelelőt megjelölni! Attached documents – Please fill-out the adequate cells!</p>	
<p>Készpénzfizetési bizonylat Cash receipt</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Tranzakciós bizonylat/stornó bizonylat Transaction receipt/credit slip</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Foglalás visszaigazolása Booking confirmation</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Szolgáltatás lemondását igazoló dokumentum Confirmation of cancellation</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Írásos kapcsolatfelvétel az elfogadóhellyel Correspondence with merchant</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Bérelti szerződés, számla Rental agreement, invoice</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Rendőrségi feljelentés Police report</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Egyéb Other</p>	<input type="checkbox"/>

<p>Reklamáció rögzítőjének neve <i>Name of the complaint recorder</i></p>	
<p>Reklamáció rögzítés dátuma és ideje (időpecsét) <i>Date and time of the complaint recording (time stamp)</i></p>	
<p>Hívásazonosító <i>Call ID</i></p>	