

BANKKÁRTYA REKLAMÁCIÓS ADATLAP DECLARATION OF DISPUTED ITEM

KÉRJÜK, HOGY A NYILATKOZATOT A KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ SEGÍTSÉGÉVEL A REKLAMÁCIÓJÁNAK MEGFELELŐ PONT KIVÁLASZTÁSÁVAL SZÍVESKEDJEN EGYÉRTÉLMŰEN KITÖLTENI! / PLEASE ACCURATELY FILL IN THE DECLARATION BY THE INSTRUCTION TO COMPLETING!

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy bár a 2009. évi LXXXV. számú pénzügyi 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.

Kártyabirtokos neve / Cardholder's name:

Bankkártya száma / Card number:

Tranzakció dátuma Transaction Date	Tranzakció összege Disputed Amount	Elfogadóhely (ATM, kereskedő) neve Acquirer (ATM, merchant) name

Alulírott kijelentem, hogy.../Herewith I confirm that...

1. A fenti tranzakció során az ATM a kért összeget egyáltalán nem illetve csak részben adta ki. / The ATM has not given out cash / has not given out the full amount of requested cash.

Kért összeg / Requested amount :.....

Kapott összeg / Received amount :

2. Csak egy tranzakciót végeztem, de többször terheltek a számlámra. / I have made only one transaction, but was debited several times.

3. Az általam kezdeményezett tranzakció sikertelen volt, de annak összege számlámon terhelésre került. / The disputed transaction was not completed but my account has been debited.

4. A számlámon terhelte tranzakciót a bankkártya tiltását követően kezdeményezték. / The debited transaction was initiated after that I blocked my card.

Bankkártya tiltás dátuma és ideje / Blocking date and time of bankcard:.....

5. A fent említett összeget más módon egyenlítetttem ki (pl.: készpénzzel, banki átutalással, vagy egyéb bankkártyával), melyet a mellékelt bizonylattal tudok alátámasztani. / The amount has been paid by other payment method (e.g.: cash, bank transfer, or other bankcard). See enclosed receipt.

6. Csakösszeget írtam alá, de a terhelésösszegről szól, melyet a mellékelt bizonylattal tudok alátámasztani. / I have only signed for, but I was debited for.....(see enclosed receipt).

7. A megrendelt terméket (áru megnevezése) a kártyaszámom megadásával megrendeltem. A megrendelt terméket-án (kiszállítás dátuma) megkaptam, azonban (visszaküldés oka) miatt-án a kereskedő részére visszaküldtem, melyet a mellékelt postai feladóvevénnyel tudok alátámasztani. A megrendelt és visszaküldött termék ellenértéke 14 nap elteltével sem került jóváírásra a bankszámlámon. / I ordered (product name) by giving my cardnumber and I received it on (date). But because of (reason of returning) the order merchandise was returned on (see enclosed receipt). The price of the returned merchandise has not been credited on my account after 14 days.

8. A megrendelt szállásfoglalást, előfizetést, ismétlődő terhelést kártyaszámom megadásával megrendeltem. Azonban a szolgáltatást.....-án (dátum) írásban/telefonon lemondtam, töröltem a kereskedő Általános Szerződési Feltételeinek megfelelően. / I ordered hotel reservation, subscription, recurring transaction by giving my cardnumber but I cancelled it on (date) in writing/by phone according to the merchant's Terms and Conditions.

A szolgáltatás dátuma / date of service :.....

A lemondás száma, dátuma / The reference number, date of cancellation:.....

9. Az adott árut/szolgáltatást (áru/szolg. megnevezése) a kártyaszámom megadásával megrendeltem, de a mai napig nem kaptam meg. A szállítási határidő:..... (dátum) volt. A kereskedővel a kapcsolatot-án (dátum) telefonon/írásban felvettem (dokumentum mellékelve), de ez nem vezetett eredményre. / I have ordered the following goods/service by giving my card number. The expected delivery date was..... I have received nothing from the merchant till this day. I contacted the merchant on (my letter/phone-calling record is attached).

10. A vitatott terhelést megelőzően-án (dátum) az érintett kereskedőnél (pl.: autókölcsönző, hotel, ismétlődő tranzakció, stb.) már engedélyeztem kártya tranzakciót, melynek során kártyaadatokat megadtam. Vélhetően a vitatott tranzakció az eredeti terheléshez kapcsolódik, de annak természetéről nincs információ. Kérem, a terhelés okának kivizsgálását. / Before the disputed debit on (date) I authorised another transaction at the same merchant (car rental company, hotel, recurring transaction, etc.). During the authorised transaction I gave my card data. The disputed transaction probably concern to the original debit. I don't have any information about the nature of the disputed debit.

11. A mellékelt jóváírási bizonylaton szereplő összeg nem jelent meg a számlámon jóváírásként. / The enclosed credit slip has not yet been credited to my account.

12. A vitatott terhelést nem tudom beazonosítani, annak adatait nem ismerem fel. / I can not identify the disputed transaction, I don't recognize its data.

13. A vitatott tranzakciót nem én végeztem el, nem írtam alá és nem engedélyeztem, nem járultam hozzá. Sem telefonon, sem Interneten, sem postai úton nem rendeltem árut/szolgáltatást és természetesen nem is vettem át. Tudomásul veszem, hogy reklamációm elindításának feltétele a bankkártya tiltása. / I have never made nor signed or authorized the above mentioned transaction. Neither have I made a phone or Internet or mail order or received any merchandise. I accept that the card blocking is prior condition of the dispute.

Bankkártya tiltás dátuma / Blocking date of bankcard:.....

14. A kártyámat nem vesztettem el és nem lopták el tőlem és a tranzakció idején a kártya mindvégig az én birtokomban volt. / My card has not been lost or stolen. At the time of the transaction the card was in my possession.

15. A kártyámat-én elvesztettem/ellopták tőlem. A kártya a kérdéses időpontban nem volt a birtokomban. A PIN kódom a kártyával együtt őrzöm / külön őrzöm. / My card was stolen/lost on I was not in possession of my card at the time in question. I kept my PIN code together with my card / separately from my card.

16. Megjegyzés/Observation:

Kijelentem, hogy az általam kitöltött nyilatkozat a valóságnak mindenben megfelel és valamennyi rendelkezésemre álló, a panasz 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.

Dátum/Date:

kártyabirtokos aláírása/ cardholder's signature

Fióki ügyintéző:.....

Fióki ügyintéző elérhetősége:.....

Csatolt dokumentumok:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> készpénzfizetési bizonylat/cash receipt | <input type="checkbox"/> írásos kapcsolatfelvétel az elfogadóhellyel /
correspondence with merchant |
| <input type="checkbox"/> tranzakciós bizonylat/stornó bizonylat/
transaction receipt/credit slip | <input type="checkbox"/> bérleti szerződés, számla/rental agreement,
invoice |
| <input type="checkbox"/> foglalás visszaigazolása/booking confirmation | <input type="checkbox"/> rendőrségi feljelentés/police report |
| <input type="checkbox"/> szolgáltatás lemondását igazoló dokumentum /
confirmation of cancellation | <input type="checkbox"/> egyéb/other:
..... |

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ / INSTRUCTION TO COMPLETING

Kérjük, hogy az alábbi Kitöltési útmutató alapján legyen szíves a 'Bankkártya reklamációs adatlap' kitöltésekor a kért adatokat olvashatóan és pontosan megadni! A hiányosan, pontatlanul, olvashatatlanul és nem egyértelműen kitöltött adatlapot nem áll módunkban nyilvántartásba venni és a kivizsgálást megkezdeni. Ezekben az esetekben az adatlapot pontosításra visszaküldjük. / We kindly ask you to fill the 'Declaration of disputed item' legible and accurate by the above mentioned instructions. We can not register the insufficiently, inaccurately, unreadably and unclearly completed declaration forms and start the investigation. In these cases, the declaration form will be returned for clarification.

ÜGYFÉL ADATOK / CUSTOMER DATA

Kártyabirtokos neve / Cardholder's name (A kártyán szereplő név. Name on the bankcard.)

Bankkártya száma / Cardnumber (Annak a kártyának a számát kérjük megadni, mellyel a vitatott tranzakciót végezték. Please provide that cardnumber which was used at disputed transaction.)

TRANZAKCIÓ ADATOK / TRANSACTION DATA

Tranzakció dátuma / Transaction date (Az a nap, amikor a vitatott tranzakció létrejött. Megtalálható a számlatörténet megjegyzés mezőjében. The date when the disputed transaction was processed. It can be found in the narrative field of the account history.)

Tranzakció összege / Disputed Amount (A vitatott tranzakció eredeti devizanemben megjelölt összege. Megtalálható a számlatörténet megjegyzés mezőjében. The disputed amount in the original currency. It can be found in the narrative field of the account history.)

Elfogadóhely (ATM, kereskedő) neve / Acquirer (ATM, merchant) name (Annak a kereskedőnek vagy pénzintézetnek a neve (ATM üzemeltetője), ahol a vitatott tranzakció történt. The name of the merchant or the Bank (operator of the ATM) where the disputed transaction took place.)

REKLAMÁCIÓ OKA / REASON OF DISPUTE

1. Abban az esetben kell megjelölni, ha a vitatott készpénzfelvételt Ön kezdeményezte, de a tranzakció során az ATM a kért összeget egyáltalán nem vagy csak részben adta ki. / Indicate if you initiated the disputed cash withdrawal but the ATM did not or only partially give out the amount of requested cash.
2. Abban az esetben kell megjelölni, ha Ön egy tranzakciót kezdeményezett, de ugyanazokkal az adatokkal (összeg és kereskedő) az többször került terhelésre az Ön számláján. / Indicate if you made only one transaction but you have been debited several times with the same transaction data (amount and merchant).
3. Abban az esetben kell megjelölni, ha a vitatott tranzakciót Ön kezdeményezte, de az sikertelen volt. Vagyis a tranzakció során hibaüzenetet kapott, melynek ellenére a tranzakció összege terhelésre került a számláján. / Indicate if you participated in the disputed transaction but during the authorization you received an error message. The transaction was not completed successfully but your account has been debited with its amount.
4. Abban az esetben kell megjelölni, ha a bankkártyatiltás ideje megelőzi a vitatott tétel tranzakció dátumát és idejét (nem a könyvelés napját). / Indicate if the date and time of card blocking precedes the date and time of the disputed transaction (not the settlement date and time).
5. Abban az esetben kell megjelölni, ha a vitatott tranzakció összege más módon is kifizetésre került. Minden esetben csatolnia kell az ezt alátámasztó dokumentumot, mivel a reklamációhoz Bankunknak is csatolnia kell. Ennek hiányában a kivizsgálást nem áll módunkban elkezdni. / Indicate if the disputed amount has been paid by other payment method. You must attach documentation proving your statement. Our Bank has to provide this supporting documentation at the dispute process. In lack of this documentation we are unable to begin the investigation.

6. Abban az esetben kell megjelölni, ha a számláján terhelt és az Ön által elfogadott összeg különbözik egymástól. Minden esetben csatolnia kell az ezt alátámasztó dokumentumot, mivel a reklamációhoz Bankunknak is csatolnia kell. Ennek hiányában a kivizsgálást nem áll módunkban elkezdni. / Indicate if the debited amount and the authorised amount differ. You must attach documentation proving your statement. Our Bank has to provide this supporting documentation at the dispute process. In lack of this documentation we are unable to begin the investigation.

7. Abban az esetben kell megjelölni, ha a kártyaadatainak megadásával rendelt terméket Ön megkapta, de az adatlapon megjelölt ok miatt nem elégedett vele, ezért azt visszaküldte a kereskedő részére. Ennek ellenére 14 napon belül nem érkezett kereskedői jóváírás a számlájára. Minden esetben kérjük megadni a rendelt termék vagy szolgáltatás nevét és a visszaküldés okát, illetve csatolnia a fentieket alátámasztó dokumentumot, mivel a reklamációhoz Bankunknak is csatolnia kell. Ennek hiányában a kivizsgálást nem áll módunkban elkezdni. / Indicate if you have received the ordered product but because of some reason you returned the merchandise to the merchant and you did not receive a credit within 14 days. In any case, please provide the name of the ordered product service and the reason for the return. You must also attach documentation proving your statement. Our Bank has to provide this supporting documentation at the dispute process. In lack of this documentation we are unable to begin the investigation.

8. Abban az esetben kell megjelölni, ha a kártyaadatainak megadásával rendelt terméket vagy szolgáltatást visszamondta. Az esetlegesen megkapott terméket a kereskedő részére visszaküldte, vagy a digitális terméket eszközéről törölte, vagy a szolgáltatást lemondta és ennek ellenére 14 napon belül nem érkezett kereskedői jóváírás a számlájára. Minden esetben kérjük megadni a rendelt termék vagy szolgáltatás nevét és a lemondás okát a megjegyzés mezőben, illetve csatolnia a fentieket alátámasztó dokumentumot, mivel a reklamációhoz Bankunknak is csatolnia kell. Ennek hiányában a kivizsgálást nem áll módunkban elkezdni. / Indicate if you have cancelled your ordered product or service. The received product has been returned to the merchant or the digital product has been removed from your device or the service has been cancelled and you did not receive a credit within 14 days. In any case, please provide the name of the ordered product or service and the reason for the cancellation in the comment field. You must also attach documentation proving your statement. Our Bank has to provide this supporting documentation at the dispute process. In lack of this documentation we are unable to begin the investigation.

9. Abban az esetben kell megjelölni, ha a kártyaadatainak megadásával rendelt terméket vagy szolgáltatást a reklamáció napjáig nem kapta meg és kereskedővel nem sikerült a problémát megoldani. Minden esetben kérjük megadni a rendelt termék vagy szolgáltatás nevét, a szállítási határidőt és a kereskedővel történt kapcsolatfelvétel dátumát. / Indicate if you have ordered goods or product by giving your cardnumber but you have not received anything from the merchant. The prerequisite of complaint is to contact the merchant to resolve the problem. In any case, please provide the name of the ordered product or service, the delivery date and the contact date.

10. Abban az esetben kell megjelölni, ha egy Ön által jóváhagyott és elszámolt kártyatranszakciót követően további terhelés érkezik a kereskedőtől. Az újabb terhelés okát nem ismeri, arról az elfogadó nem tájékoztatta. Jellemzően ezek a tranzakciók utólagos terhelések, melyeket autókölcsönzők, szállodák vagy ismétlődő előfizetésekkel kapcsolatban stb. kezdeményezhetnek és a terhelések mögött utólagos díjak (közlekedési szabálysértés, parkolási bírság és el nem számolt fogyasztás) állnak. / Indicate if you received an unidentifiable debit after you authorised another transaction at the same merchant. Typically, these debits are delayed or amended charges, which are initiated by car rental company, hotel or recurring transaction, etc. The delayed or amended charges can be caused by traffic offense, parking fine or unsettled usage.

11. Abban az esetben kell megjelölni, ha egy már terhelt bankkártyatranszakcióra vonatkozóan írásbeli jóváírási ígértet, credit POS bizonylatot kapott a kereskedőtől azonban a jóváírás 14 nap eltelte után sem jelent meg a számláján. Minden esetben csatolnia kell az ezt alátámasztó dokumentumot, mivel a reklamációhoz Bankunknak is csatolnia kell. Ennek hiányában a kivizsgálást nem áll módunkban elkezdni. / Indicate if after debiting the original transaction you received a written credit note or credit POS receipt from the merchant but the credit did not appear after 14 days on your account.

12. Abban az esetben kell megjelölni, ha egy terhelt bankkártyatranszakció adatai alapján nem tudja a kereskedőt, vagy a terhelés okát beazonosítani. / Indicate if you can not identify a debited transaction based on the transaction data.

13. Abban az esetben kell megjelölni, ha a vitatott tranzakciót nem Ön kezdeményezte, a kártyaadatokat nem Ön adta meg, feltételezhetően azok harmadik fél birtokába kerültek. Ebben az esetben a bankkártyát feltétlenül azonnal tiltsa! A tiltás a reklamáció elindításának is előfeltétele. Mielőtt ezt a reklamációs okot kiválasztaná, kérjük, hogy gondolja végig nem kapcsolódik-e a tranzakció esetleg korábbi regisztrációhoz (például: online játék, társkeresés, szoftverfrissítés). / Indicate if the disputed transaction was not initiated by you or the card data were not given by you. Presumably the card data are in possession of third party. In this case, you must immediately block your card! The card blocking is also a prerequisite for beginning of the investigation. Before choosing this reason, please consider whether the transaction is possibly related to a prior registration (for example online gaming, dating service or software update).

13.-14. Kérjük, hogy az adatlap kitöltésekor minden esetben nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy a vitatott tranzakció idejében a bankkártya kinek a birtokában volt. / When filling this form please declare about the card possession at the time of the disputed transaction.

15. Itt van lehetősége a vitatott tranzakcióval kapcsolatos megjegyzései megtételére. / You can give us any note concerning the disputed transaction.