

TRANZAKCIÓ REKLAMÁCIÓS ADATLAP
DECLARATION OF TRANSACTION COMPLAINT

Név / Name	
Levelezési cím / Address	
Születési hely és dátum/Place and date of birth	
Telefonszám/Telephone number	
Kártyaszám/ card number	
Dossziészám/Dossier number	

Tranzakció dátuma Transaction date	Tranzakció összege és pénzneme Transaction amount and currency	Elfogadóhely (kereskedő) neve vagy ATM üzemeltetője és helye / Acquirer (merchant) name, or place of ATM

*az alábbi részen a megfelelő helyre kérnénk X-et helyezni

- Kijelentem, hogy a fenti tranzakciót nem én kezdeményeztem, illetve senkit nem hatalmaztam fel annak végrehajtására. Továbbá sem telefonon, sem Interneten semmilyen árut vagy szolgáltatást a fenti tranzakciónak megfelelően nem rendeltem.** / I certify that the, above transaction was not made by me, nor did I authorize anyone else to make this charge. Neither have I made a phone, mail or Internet order nor did I receive any merchandise or services represented by the above transaction.
- A mellékelt jóváírási bizonylaton szereplő összeg nem jelent meg a számlámon jóváírásként** / The enclosed credit slip has not yet been credited
- A megígért jóváírás helyett megterhelték a számlámat. (Kérjük, a jóváírást igazoló dokumentum másolatát mellékelni szíveskedjék)** / Instead of the prospective crediting, my account was debited. (Please enclose a copy of the credit note)
- A fenti tranzakciót kétszer/ ___ alkalommal terhelték rám, azonban csak egyszer történt meg.** / I only made one transaction but was debited twice/ ___ times.
- A beterhelt összeg _____ eltér az általam aláírt (elismert) _____ összegtől. A mellékelt bizonylat tartalmazza a helyes összeget.** / The amount of the charge was for _____ and not for _____. Enclosed is my copy of charge, which shows the correct amount.
- Az elfogadóhelyként jelzett hotelben nem tartózkodtam, illetve ott szobát nem foglaltam / Nem béreltem autót.** / I did not stay in this hotel as well as I did not make any reservation / I did not rent a car.
- A hotel-foglalást / autó-bérlést ___/___/___-án írásban/telefonon lemondtam. A referenciaszáma: _____.** / The reservation was cancelled on ___/___/___ in writing/by phone. The cancellation's reference number is: _____.
- Nagyobb összeggel (_____) terhelték meg a számlámat, mint amennyiről a szobafoglaláskor / kijelentkezéskor tájékoztattak (_____).** (Kérjük, a szobafoglalást/kijelentkezést igazoló dokumentum másolatát mellékelni szíveskedjék). / My account was debited with a higher amount than the rate quoted to me at the time of reservation or check-out. (Please enclose the copy of the reservation/check-out note)
- A fenti tranzakció összegét készpénzben/más kártyával fizettem ki, azonban azt kártyámon is beterhelték. (Kérjük a fizetésről a bizonylatot mellékelje).** / I paid the bill in cash/other card and the above amount was also charged to my card.
- A fenti tranzakció során az ATM nem adta ki a kért összeget / Nem a kért összeget adta ki, hanem csak _____ összeget.** / The ATM has not given out the requested amount / not given out the full amount of requested cash, only _____.
- Nem kaptam meg a kért szolgáltatást, a szállítás/szolgáltatás határideje/napja: _____.** / I have not received the requested services/order. The delivery/service expected date is: _____.

A kereskedővel a kapcsolatot az alábbi időpontokban telefonon/írásban felvettem, de ez nem vezetett eredményre (Kérjük a dokumentumokat mellékelje) / I contacted the merchant on the day given below (date) by phone/in writing but with no result.

Egyéb / other: _____

Nyilatkozatok / Declarations

Kijelentem, hogy a kártyám mindvégig a birtokomban volt. / I confirm that my card was in my possession all the time

Igen / Yes

Nem / No

Bankkártyáját elvesztette / ellopták? / Has your card been lost / stolen?

Elvesztettem / my card was lost

Ellopták / my card was stolen

Feltételezett időpontja, körülményei: / If yes, presumed date and circumstances:

Bankkártyáját odaadta bárkinek? / Did you give your card to anyone?

Nem / No

Igen / Yes

Amennyiben igen, akkor kinek, milyen célból, mikor és mennyi időre? / If no, to whom, for what purpose, when and for how much time?

Kártyatiltás napja / card blocking date: _____

Kijelentem, hogy bankkártyámat, valamint annak használatához szükséges személyes hitelesítési adataimat (pl. PIN kód) biztonságban tartottam, annak kapcsán az adott helyzetben általában elvárható gondossággal jártam el, és nem osztottam meg azokat senkivel. / I confirm that I have kept my card and all related personal security credentials (e.g. PIN) in safe, and I have acted with due diligence generally expected in that given situation, and I have not shared them to anyone.

Kijelentem, hogy általam közölt adatok a valóságnak megfelelnek. Tudomással bírok arról, hogy az adatokat és a tranzakció körülményeit a Bank jogosult vizsgálni az elhangzott beszélgetés, valamint a jelen nyilatkozat alapján. / I declare that the data and facts I provided are true and correct. I accept that the Bank has the right to investigate the circumstances of the transaction based on the recorded conversation this declaration.

Dátum
Date

Kártyabirtokos aláírása
Signature

Telefonon érkező reklamáció esetén / In case of claim via Phone

Ügyintéző neve:

Call ID :

Hívás időpontja:

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény a vitatott tranzakciótól számított 13 hónapig ad lehetőséget reklamáció benyújtására, bankkártyával végrehajtott tranzakciók esetén pedig a kártyatársasági szabályok érdemi ügyintézésére a tranzakció terhelésétől számított 120 napig adnak csak módot. / We draw your kind attention that our Bank is entitled to initiate disputes till 120 days (calculated from the settlement date) according to the rules of the card companies whereas the provisions laid down in Act LXXXV of 2009 on payment services give clients the possibility to submit their complaints up to 13 months (calculated from the settlement date).

Felhívjuk továbbá szíves figyelmét, hogy reklamációjának érdemi kivizsgálására kizárólag abban az esetben kerülhet sor, ha Ön – szükség szerint - a vitatott tranzakcióra vonatkozó bizonylat (ATM-, POS bizonylat, illetve a készpénzfizetési számla, vagy esetleges lemondást igazoló dokumentum) másolatát is csatolja. A Bank mindennemű felelősségét kizárja arra az esetre, ha reklamációja a bizonylat másolat(ok) csatolásának hiányában kerül elutasításra. /We draw your kind attention, that your complaint may only be subject of material investigation, if you attach a copy of the disputed transaction receipt (ATM, POS, invoice, etc) – in case it is needed. Without the copy of transaction receipt (ATM, POS, invoice, etc.), the Bank cannot take the responsibility of complaint refusal due to the missing transaction receipt.