

## BANKKÁRTYA REKLAMÁCIÓS-ADATLAP

### Declaration of Disputed Item

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Kártyaszám/Card number | _____ XXXX _____* |
| Számlaszám/Account no. |                   |

\*A kártyán szereplő 4x4 számcsoporthoz adatait kérjük megadni, a harmadik számcsoporthoz kihagyásával.

| Tranzakció dátuma/Tr. date | Összeg/Amount | Elfogadóhely neve / Merchant name |
|----------------------------|---------------|-----------------------------------|
|                            |               |                                   |
|                            |               |                                   |
|                            |               |                                   |
|                            |               |                                   |
|                            |               |                                   |

**KÖTELEZŐEN KITÖLTENDŐ - Kérjük, válasszon az alábbiak közül / Please mark one from the following options:**

|                                                                                                                                                                                          |                          |                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| <b>A tranzakció idején a bankkártya és annak adatai mindvégig kizárólag az én birtokomban voltak.</b><br>At the time of the transaction the card and its data was only in my possession. | <input type="checkbox"/> |                                             |
| <b>A kártyámat elvesztettem.</b><br>My card was lost.                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <u>Időpont / Date:</u><br>_____'_____'____' |
| <b>A kártyámat ellopták tőlem.</b><br>My card was stolen.                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <u>Időpont / Date:</u><br>_____'_____'____' |
| <b>Kártyaadataimat illetéktelen részére kiadtam.</b><br>I gave my card details to an unauthorized person.                                                                                | <input type="checkbox"/> |                                             |
| <b>A PIN kódomat a kártyával együtt őriztem.</b><br>I kept my PIN code together with my card.                                                                                            | <input type="checkbox"/> |                                             |
| <b>A PIN kódomat a kártyától külön őriztem.</b><br>I kept my PIN code separately from my card.                                                                                           | <input type="checkbox"/> |                                             |

## REKLAMÁCIÓS OKOK ÉS ÜGYFÉL NYILATKOZATOK

### DISPUTE REASONS AND CUSTOMER DECLARATIONS

#### AZONOSÍTATLAN TRANZAKCIÓ

#### UNIDENTIFIED TRANSACTION

#### AZ ITT MEGJELÖLT OKOKNÁL A PANASZ ELŐZETES FELTÉTELE A KÁRTYA TILTÁSA.

The cancellation of card is the pre-condition of this type of complaint.

Kérjük, válasszon egyet az alábbiak közül/ Please mark one from the following options:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>1. A vitatott tranzakciót nem én kezdeményeztem, semmilyen módon nem járultam hozzá annak végrehajtásához és más sem hatalmaztam fel erre.</b><br>I did not initiate the disputed transaction, nor did I consent to its execution anyway or authorized any other person for it. | <input type="checkbox"/>                    |
| <b>2. Az érintett kereskedőnél már engedélyeztem kártyatranzakciót korábban, azonban a vitatott tranzakciót nem ismerem el.</b><br>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"/>                    |
| <b>Korábbi, Ön által végzett tranzakció dátuma:</b><br>Date of your previous transaction:                                                                                                                                                                                          | <u>Időpont / Date:</u><br>_____'_____'____' |
| <b>3. Illetéktelen személy megkeresésére válaszolva kiadtam kártyaadataimat.</b><br>I gave my card data to an unauthorized person.                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                    |
| <b>Adataimat a következő csatornán adtam ki (pl. telefon, email stb.)</b><br>I gave my card data on the following channel (phone, email etc.)                                                                                                                                      |                                             |

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

| VÁSÁRLÁS ESETÉN FELMERÜLT REKLAMÁCIÓK<br>PURCHASE TRANSACTION DISPUTES |
|------------------------------------------------------------------------|
|------------------------------------------------------------------------|

Kérjük, válasszon egyet az alábbiak közül/ Please mark one from the following options:

|                                                                                                                                                                                         |                          |                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Többszörös terhelés.<br>Duplicate Processing.                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> |                                                                                          |
| 2. A kérdéses tétel összegét más módon egyenlítetttem ki.<br>The amount has been paid by other means.                                                                                   | <input type="checkbox"/> | (Kérjük csatolja a számlát!<br>Please enclose the receipt!)                              |
| 3. A kérdéses tételt sztornozták, de az összege mégsem érkezett meg a számlámra.<br>The amount in the enclosed credit slip has not been credited to my account.                         | <input type="checkbox"/> | (Kérjük csatolja a törlési értesítést!<br>Please enclose the cancellation notification!) |
| 4. Nagyobb összeggel terhelték meg a számlámat, mint ami a bizonylaton, számlán szerepel.<br>My account has been charged with a larger amount than what is stated on the receipt.       | <input type="checkbox"/> | (Kérjük csatolja a számlát!<br>Please enclose the receipt!)                              |
| 5. A jóváírási bizonylaton szereplő összeg nem jelent meg a számlámon jóváírásként.<br>The amount on the enclosed credit slip has not been credited to my account.                      | <input type="checkbox"/> | (Kérjük csatolja a számlát!<br>Please enclose the receipt!)                              |
| 6. Az általam kezdeményezett tranzakció sikertelen volt, de annak összege a számlámon terhelésre került.<br>The disputed transaction was not completed but my account has been debited. | <input type="checkbox"/> |                                                                                          |

| INTERNETES RENDELÉSSSEL, ELŐFIZETÉSSSEL KAPCSOLATOS REKLAMÁCIÓK<br>INTERNET PURCHASE AND SUBSCRIPTION DISPUTES |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Kérjük, válasszon egyet az alábbiak közül/ Please mark one from the following options:

|                                                                                                                                                                                              |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1. A megrendelt termék/szolgáltatást nem kaptam meg.<br>I didn't receive the ordered product/service.                                                                                        |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Rendelt áru/szolgáltatás megnevezése:<br>Name of the product/service:                                                                                                                        |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Szállítási vagy teljesítési határidő:<br>Delivery deadline:                                                                                                                                  |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| 2. Nem a megrendelt termék/szolgáltatást kaptam meg.<br>I received another product/service, instead of the ordered one                                                                       | <input type="checkbox"/> | A kereskedővel való kapcsolatfelvétel megtörtént, a tévesen küldött terméket visszaküldtem. A kereskedő azt átvette. Tértivevény mellékelve. The merchant has been contacted and I have returned the incorrectly sent product. The merchant has taken delivery. Receipt enclosed. |  |
| Rendelt áru/szolgáltatás neve<br>Name of the ordered product/service                                                                                                                         |                          | Kapott áru/szolgáltatás neve<br>Name of the received product/service                                                                                                                                                                                                              |  |
| 3. Rendszeres előfizetési megbízásomat lemondtam, de annak díját továbbra is vonják a számlámról.<br>I cancelled my periodic subscription order, but the merchant keeps debiting my account. | <input type="checkbox"/> |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |

Lemondás dátuma / Cancellation date:

-----'-----'

**UTAZÁSSAL KAPCSOLATBAN FELMERÜLT REKLAMÁCIÓK**  
**TRAVEL DISPUTES**

**Szolgáltatás megnevezése:**  
Name of the service:

(Pl.: **Duplaágyas apartman 7 éjszakára 2 főre**  
E.g. *apartment for 7 nights for 2 persons*)

**A szolgáltatás dátuma:**  
Date of service:

**Kérjük, válasszon egyet az alábbiak közül/** Please mark one from the following options:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. A megrendelt szállásfoglalást írásban/telefonon lemondtam, töröltem a szálláshely ÁSZF-je szerint, azonban az összeget mégis levonták a számlámról/a kifizetett összeget nem fizették vissza.</b><br>I cancelled the reservation in writing/by phone according to the hotel's Terms and Conditions, but the amount was still deducted from my account/I have not received the refund. | <input type="checkbox"/> (Kérjük csatolja a törlési értesítést!<br>Please enclose the cancellation notification)         |
| <b>2. A hotel törölte a lefoglalt és kifizetett szállásomat, azonban az összeget nem kaptam vissza.</b><br>The hotel cancelled my reservation, but I have not received the refund.                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> (Kérjük csatolja a törlési értesítést!<br>Please enclose the cancellation notification!)        |
| <b>Szállásfoglalásomat 24 órán belül mondtam le.</b><br>I've cancelled my reservation within 24 hours.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                 |
| <b>Egy éjszakai szállás ára került terhelésre.</b><br>One night of accomodation was debited.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                                 |
| <b>3. Repülőjegyemet írásban/telefonon lemondtam, töröltem a légitársaság ÁSZF-je szerint, azonban az összeget nem kaptam vissza.</b><br>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!<br>Please enclose the contract and the cancellation!) |
| <b>4. A légitársaság törölte a lefoglalt és kifizetett járatomat, azonban az összeget nem kaptam vissza.</b><br>The airline cancelled my booked and paid flight, but I have not received the refund.                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> (Kérjük csatolja a törlési értesítést!<br>Please enclose the cancellation notification!)        |
| <b>A lemondás oka:</b><br>Reason of the cancellation:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                          |
| <b>A lemondás dátuma / száma:</b><br>Date of cancellation / reference number:                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                          |
| <b>Lemondás módja:</b><br>Method of cancellation:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                          |
| <b>Kontakt neve (kereskedő, hotel stb.):</b><br>Contact name (at the merchant, hotel, etc.):                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                          |
| <b>A hoteltel / légitársasággal a kapcsolatot felvettem:</b><br>I have contacted the hotel:                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> <b>IGEN – YES</b> <input type="checkbox"/> <b>NEM - NO</b>                                      |
| <b>5. Az autóbérlés során nem a szerződésben foglaltak szerint terhelték számlámat.</b><br>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!<br>Please enclose the contract!)                                 |

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                          |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Az autó sértetlen állapotban és a szerződésben foglaltak szerint került leadásra.</b><br>The car was returned undamaged and in accordance with the contract. |                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> (Kérjük csatolja a szerződést! Please enclose the contract!) |
| <b>Az autót bérbeadó céggel a kapcsolatot felvettem.</b><br>I have contacted the car rental company.                                                            | <b>IGEN – YES</b> <input type="checkbox"/><br><b>Kérjük, csatolni a levelezést!</b><br>Please attach the correspondence! | <b>NEM - NO</b> <input type="checkbox"/>                                              |

Megjegyzés/Comments:

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy 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 ezennel visszavonhatatlanul felhatalmazom a Bankot, hogy a jóváírt összeggel – minden további külön értesítés nélkül automatikusan - megterhelje bármely bankszámlámat.**

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, I hereby irrevocably authorize the Bank to automatically debit any of my bank accounts with the disputed amount without any further separate notification.

Dátum/Date:

Kártyabirtokos aláírása / Cardholder's signature: