

BANKKÁRTYA TRANZAKCIÓ REKLAMÁCIÓ BEJELENTŐ LAP

Card transaction complaint notice

Lakossági ügyfelek és Gazdálkodó szervezetek részére
Retail and corporate customers

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kártyatársasági szabályok érdemi ügyintézésre kizárólag a terhelésre került tranzakció kezdeményezési dátumától, vagy a megrendelt szolgáltatás teljesítési időpontjától számított 120 napig adnak módot. *We draw your kind attention that our Bank is entitled to initiate disputes till 120 days (calculated from the transaction date or the ordered service's performance date) by the rules of the card company.*

Szerződésszám: /Contract number:

I. Ügyféladatok /Client Data*

Számlatulajdonos neve: /Account holder's name	
Számlatulajdonos címe: /Account holder's address	
Kártyabirtokos neve: /Cardholder's name	
Kártyabirtokos címe: /Cardholder's address	
Bankkártya lejárat ideje: /Card expiration date	
Bankkártya száma: /Card number	

II. A reklamáció tárgya /Subject of complaint*

Tranzakció dátuma, ideje /Transaction date/time	Tranzakció összege eredeti devizanemben /Transaction amount in the original currency/	Elfogadóhely neve/ ATM készpénzfelvétel esetén az ATM helye /Merchant's name/ In case of cash- withdrawal the place of ATM

Díjjóváírás /Fees credited

- PIN újragyártási díj /PIN reissue fee
- bankkártya pótlási díj /Card reissue fee
- készpénzfelvételi díj /Cash withdrawal fee

III. Reklamáció indoka, tranzakció(k) körülményei / Reason of complaint, circumstances of transaction(s)*

- Az ATM nem adta ki a kért készpénzt, azonban a tranzakció összege a bankszámlán terhelésre került.
/While the ATM failed to dispense the amount of cash requested, the transaction amount was debited on the account.
- Az ATM-ből kértFt összeg helyettFt összeget kaptam meg.
/Instead of the requested amount of HUF, the ATM dispensed HUF in cash.
- ⁽¹⁾Kijelentem, hogy a fentiekben részletezett, általam vitatott tranzakció(ka)t sem én, sem más általam felhatalmazott személy nem hajtotta végre, illetve engedélyezte. Tudomásul veszem, hogy reklamációm elindításának feltétele a bankkártya tiltása.
// certify that the transaction(s) listed above was/were not performed/authorized either by myself or any person authorized to use my card. I acknowledge that the condition for initiating my complaint is to block the card.
- ⁽¹⁾Kijelentem hogy telefonon, postai úton vagy Interneten keresztül sem én, sem más általam felhatalmazott személy nem rendelt, és nem vett át árut vagy szolgáltatást a fenti, vitatott tranzakciókat érintően. Tudomásul veszem, hogy reklamációm elindításának feltétele a bankkártya tiltása.
// also certify that no goods or services represented by the transaction(s) referred to above were ordered (by mail, phone or Internet) and received by myself or a person authorized by me. I acknowledge that the condition for initiating my complaint is to block the card.
- ⁽¹⁾Az érintett kereskedő(k)nél már korábban kezdeményeztem/engedélyeztem kártyatranzakció(ka)t-án/én, azonban a fent megjelölt tranzakció(ka)t sem én, sem más általam felhatalmazott személy nem hajtotta végre, illetve engedélyezte.
// had authorized another transaction at the same merchant on, but the transaction(s) listed above was/were not performed/authorized either by myself or any person authorized to use my card.
- A rendszeres előfizetési megbízásomat visszavontam, ennek ellenére a díja(ka)t továbbra is vonják a számlámról.
Az előfizetés lemondásának dátuma
// cancelled my periodic subscription order, but the merchant keeps debiting my account.
Periodic subscription order cancellation date

- A Bankkártyámat nem vesztettem el és nem lopták el tőlem, a tranzakció(k) idején a Bankkártya mindvégig az én birtokomban volt.**
/My card has not been lost/stolen, at the time of the transaction(s) the card was in my possession.
- A Bankkártya a kérdéses időpontban nem volt a birtokomban, a Bankkártyámat-án/-én elvesztettem, ellopták tőlem.**
/At the time in question, the card was not in my possession, my card was stolen/lost on the date of
- A vitatott tranzakció(k) időpontjában-ban (ország, város) tartózkodtam.**
/I was in (country, town) at the time of the disputed transaction(s).
- Csak egy tranzakciót végeztem, de az összeg többször került zárolásra és/vagy terhelésre a bankszámlán.**
/I authorized one transaction only, but the amount was blocked and/or debited several times on the account.
- A fentiekben részletezett tranzakció sikertelen volt, azonban annak összege zárolásra és/vagy terhelésre került a bankszámlán.**
/The transaction listed above was not successful, but its amount was blocked and/or debited on the account.
- A fent említett tranzakció összegét más módon (készpénzben/másik bankkártyával, kártyaszám:.....) egyenlítettem ki, azonban a tranzakció összege a bankszámlán terhelésre került. A csatolt bizonylat / számlakivonat igazolja a fizetés megtörténtét.**
/I paid the above transaction amount by other means (in cash / an other bank card with the no.), yet it was debited on the account. The attached transaction receipt / account statement proves that the merchant has received the payment by other means.
- A terhelt összeg eltér az általam aláírt (elismert)-tól. A mellékelt aláírt bizonylat tartalmazza a helyes összeget.**
/The correct transaction amount is instead of The enclosed transaction receipt shows the correct amount.
- A megrendelt áru(ka)t / szolgáltatás(oka)t nem kaptam meg. A szállítás / teljesítés dátuma volt.**
/I have not received the ordered good(s) / service(s). The date of delivery / fulfilling the service(s) was..... .

- A megrendelt szolgáltatást -án/-én írásban / telefonon lemondtam, a szolgáltatás ellenértéke ennek ellenére terhelésre került a bankszámlán.**
// I have cancelled the service on in writing / by phone, yet the amount of the transaction was debited on the account.
- Telefonon/írásban felvettem a kapcsolatot az elfogadóhellyel. Az elfogadóhely válaszát mellékeltem.**
// I have contacted the merchant by phone / in writing. I enclosed the answer of the merchant.
- A szállodai szobafoglalást-án/-én írásban / telefonon lemondtam. A lemondási referenciaszám:**
// The hotel reservation was cancelled on in writing / by phone.
The cancellation code is the following:
- A szállodai tartózkodás teljes költségét készpénzben / Bankkártyával kifizettem, az elfogadóhely mégis megterhelte a bankszámlát a fenti tranzakcióval. A vonatkozó számlát mellékeltem.**
// I have settled all the charges referring to the stay at the hotel by cash / bankcard, despite of this the card acceptor has debited the account with the above transaction(s). I enclosed the invoice.
- Az autóbérlés teljes költségét készpénzben / Bankkártyával kifizettem, az elfogadóhely mégis megterhelte a bankszámlát a fenti tranzakcióval. A bérleti szerződést és a számlát mellékeltem.**
// I have settled all the charges referring to the car rental by cash / bankcard, despite of this the card acceptor has debited the account with the above transaction(s). I enclosed the rental agreement and the invoice.

IV. Reklamáció leírása /Description of the complain*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nem Ön, vagy más, Ön által felhatalmazott személy által kezdeményezett tranzakció(k) esetén kérjük válaszoljon az alábbi, fogyasztói szokásokat felmérő kérdőívünkre, ezzel is segítve a reklamáció kivizsgálását. A kérdések a megújítás előtti és a megújított bankkártyára (ha volt ilyen esemény a kártya kapcsán) egyaránt vonatkoznak.

(If the disputed transaction(s) was/were not initiated by you or another person authorized by you, please answer our consumer questionnaire to help us investigate the complaint. The questions apply to both pre-renewal and renewed cards (if there has been such an event with the card).

- Milyen Internetes oldalakat használ, ahol megadta a bankkártya adatait, nem biztonságos banki felületen? / *What websites do you use where you entered your card data in an insecure banking interface?*.....
.....
- Ki férhet / férhetett hozzá még a kártyához Önön kívül (munkahely, család, barátok, rokonok, ismerősök)? / *Who else has/had access to your card details (colleagues, family, friends, relatives, acquaintances)?*.....
.....
- Saját számítógépen szokott Internetezni? / *Do you usually use the Internet on your own computer?*.....
.....
- Kik használják még a számítógépet Önön kívül? / *Who else has access to your computer?*
.....
.....
- Bankkártya adatok mentve lettek valahol, valamilyen felületen, esetleg mások által hozzáférhető módon leírásra kerültek? / *Has your card information been saved on any interface, or has it been described in a way that is accessible to*

others?.....
.....

- Az Ön számítógépén / telefonján ki férhet hozzá felhasználónévhez/jelszóhoz? /
Who can access your username or password on your computer or phone?
.....
.....
- Szándékában áll rendőrségi feljelentést tenni az ügyben? - mivel bűncselekmény
történt. Amennyiben igen, kérjük, hogy a benyújtott reklamációhoz a rendőrségi
feljelentésről készült jegyzőkönyv egy másolati példányát mellékelje. / *Do you
intend to make a police report? - because a crime was committed. If so, please
attach a copy of the police report to your complaint.*
.....

Bankkártyájának, pénzének biztonságban tartása érdekében kérjük, hogy szíveskedjen elolvasni és betartani az alábbi elérhetőségen található Biztonsági tippet, és az ezen belül található Biztonságos bankkártya használatról szóló tájékoztatót: / In order to keep your card and money safe, please read and follow the Security Tips below and the Secure card usage information:

<https://granitbank.hu/lakossag/bankkartyak/biztonsagi-tippek>

V. Csatolt dokumentumok / Enclosed documents*

- készpénzfizetési bizonylat / *cash receipt*
- tranzakciós bizonylat / sztorató bizonylat/ *transaction receipt / credit slip*
- visszaigazolás a szobafoglalásról / repülőjegyfoglalásról / *confirmation of the booking*
- visszaigazolás a szobafoglalás/ repülőjegyfoglalás lemondásáról /*confirmation of the cancellation*
- a szolgáltatás lemondását igazoló dokumentum /*cancellation in writing*
- kapcsolatfelvétel / levelezés az elfogadóhellyel /*correspondence with the card acceptor*
- bérleti szerződés/számla /*rental agreement/ invoice*
- rendőrségi feljelentés /*police denunciation*
- egyéb: /*other*

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 45 napon belül beszámítási jogával élni. Ennek keretében a Bank jogosult a jóváírt összeggel megterhelni a Bankkártya fedezetéül szolgáló bankszámlát.

/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 within 45 days. In this context, the Bank is entitled to charge the disputed amount to the underlying bank accounts.

Dátum: /Date

.....
(²)Számlatulajdonos / Kártyabirtokos
Account holder / Cardholder's signature

.....
Bank
Administrator's signature

A *-al jelölt mezők kitöltése, adatok megadása, és dokumentumok csatolása kötelező! / You must fill in fields, enter data and attach documents which marked with *!

⁽¹⁾Ezen pontokat ATM-es készpénzfelvétel, sikertelen tranzakció, valamint dupla terhelés esetén kérjük, csak akkor jelölje meg, HA VALÓBAN NEM ÖN KEZDEMÉNYEZTE a tranzakciót. / In case of cash withdrawal, unsuccessful transaction and double charge, please indicate these points only IF YOU DID NOT ACTUALLY INITIATE THE TRANSACTION.

⁽²⁾Megfelelő aláhúzendó. / Please underline the right one.