

BANKKÁRTYA TRANZAKCIÓ REKLAMÁCIÓ BEJELENTŐ LAP

Card transaction complaint notice

Lakossági ügyfelek és Gazdálkodó szervezetek részére
Retail and corporate customers

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.

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: cím / Cardholder's address/:	
Bankkártya lejárat ideje: /Card expiration date	
Bankkártya száma: /Card Number	

A reklamáció tárgya: /Subject of complaint

Tranzakció dátuma, ideje /Transaction date/time	Tranzakció összege eredeti devizanemben /Transaction amount in the original currency/	Elfogadóhely neve /Merchant's name/	ATM készpénzfelvétel esetén az ATM helye

- Díjjóváírás** éves-/ megújítási-/ pótkártyadíj /Annual/ renewal / card replacement fee
/Fees credited/ tiltási díj / Cancellation fee
 limitmódosítási / Limit change fee
 PIN újragyártási díj / PIN reissue fee
 Bankkártyapótlási díj / Card reissue fee
 készpénzfelvételi díj / Cash withdrawal fee



- Az ATM nem adta ki a kért készpénzt, azonban a tranzakció összege a számlámon terhelésre került.**
/ While the ATM failed to dispense the amount of cash requested, the transaction amount was debited on my account./
- Az ATM-ből kértFt összeg helyettFt összeget kaptam meg.**
/ Instead of the requested amount of HUF, the ATM dispensed HUF in cash./
- Kijelentem, hogy a fentiekben részletezett, általam vitatott tranzakció(ka)t sem én, sem más általam felhatalmazott személy nem hajtotta végre, illetve engedélyezte.**
/ I certify that the transaction(s) listed above was/were not performed/authorized either by myself or any person authorized to use my card./
- 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.**
/ I 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./
- A Bankkártyámat nem vesztettem el és nem lopták el tőlem.**
/My card has not been lost/stolen./
- A Bankkártyámat-án/-én elvesztettem, ellopták tőlem.**
/My card was stolen/lost on the date of/
- A Bankkártya kérdéses időpontban nem volt a birtokomban.**
/At the time in question, the card was not in my possession./
- A tranzakció(k) idején a Bankkártya mindvégig az én birtokomban volt.**
/At the time of the transaction(s) the card was in my possession./
- 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 többször terhelték a számlámra.**
/ I authorized one transaction only, but it was debited several times on my account./
- A fent említett tranzakció összegét más módon (készpénzben/másik Bankkártyával, kártyaszám:.....) egyenlítettem ki, azonban a tranzakció összege a számlámon 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 my 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)-től. 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 számlámon.**
/ I have cancelled the service on in writing / by phone, yet the amount of the transaction was debited on my account./
- Telefonon/írásban felvettem a kapcsolatot az elfogadóhellyel. Az elfogadóhely válaszát az „Egyéb” rovatban tüntettem fel.**
/ I have contacted the merchant by phone / in writing. I provided the answer of the card acceptor in the “Other remark(s)” section./
- 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 számlámat a fenti tranzakcióval. A vonatkozó számlát mellékelem..**
/ I have settled all the charges referring to the stay at the hotel by cash / bankcard, despite of this the card acceptor has debited my account with the above transaction(s). I enclosed the invoice.
- Az autóbérlés teljes költségét készpénzben / Bankkártyával kifizettem, az elfogadóhely mégis megterhelte a számlámat a fenti tranzakcióval. A bérleti szerződést és a számlát mellékelem.**
/ I have settled all the charges referring to the car rental by cash / bankcard, despite of this the card acceptor has debited my account with the above transaction(s). I enclosed the rental agreement and the invoice./
- Reklamáció leírása /Description of the complain**

.....
.....

Csatolt dokumentumok / Enclosed documents/:

- készpénzfizetési bizonylat / *cash receipt*
- tranzakciós bizonylat / sztornó 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 valamennyi rendelkezésemre álló, a reklamáció jogosságát alátámasztó dokumentumot csatoltam a reklamációhoz.

/ I confirm that I have enclosed all the documents in my possession which are referring to the dispute./

Kijelentem, hogy az általam közölt adatok a valóságnak megfelelnek.

/I confirm that the information provided by me are accurate./

Dátum/Date:

.....
Számlatulajdonos /kártyabirtokos*
Account holder/Cardholder's signature

.....
Bank
Administrator's signature

*Megfelelő aláhúzendó