

## 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 törvény a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásáról 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: / <i>Account holder's name</i>	
Számlatulajdonos címe: / <i>Account holder's address</i>	
Kártyabirtokos neve: / <i>Cardholder's name</i>	
Kártyabirtokos címe: / <i>Cardholder's address</i>	
Bankkártya lejárat ideje: / <i>Card expiration date</i>	
Bankkártya száma: / <i>Card number</i>	

A reklamáció tárgya: / *Subject of complaint*

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

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> <b>Díjjóváírás</b><br>/ <i>Fees credited</i> | <input type="checkbox"/> éves-, megújítási-, pótkártyadíj / <i>Annual-, renewal-, card replacement fee</i> |
|   | <input type="checkbox"/> tiltási díj / <i>Cancellation fee</i>   |
|   | <input type="checkbox"/> limitmódosítási / <i>Limit change fee</i>   |
|   | <input type="checkbox"/> PIN újragyártási díj / <i>PIN reissue fee</i>                                     |
|   | <input type="checkbox"/> bankkártya pótlási díj / <i>Card reissue fee</i>                                  |
|   | <input type="checkbox"/> készpénzfelvételi díj / <i>Cash withdrawal fee</i>                                |



- 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 kért .....Ft összeg helyett .....Ft 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 terheltek 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) .....-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 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