

Kérjük, hogy a nyilatkozatot kitöltés előtt figyelmesen olvassa át, majd az adatlapot – eltérő jelzés hiányában – teljes terjedelemben szíveskedjen egyértelműen és olvashatóan kitölteni! /

Please, read the form carefully, and afterwards fill in the entire form – subject to references to the contrary herein - in a clear and legible manner!

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 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). 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.

Számlatulajdonos adatai / Account holder data:

Számlatulajdonos neve / Account holder's name
Születési hely és dátum / Place and date of birth
Telefonszám / Phone number
Levelezési cím / Postal address
Kártyaszám / Card number

Vitatott tranzakciós adatok / Disputed transactions:

	Tranzakció dátuma, időpontja / <i>Transaction date</i>	Tranzakció összege és pénzneme / <i>Transaction amount and currency</i>	Elfogadóhely (kereskedő) neve vagy ATM üzemeltetője és helye / <i>Acquirer (merchant) name, or place of ATM</i>
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

A TRANZAKCIÓ KÖRÜLMÉNYEI / CIRCUMSTANCES OF THE TRANSACTION

Kérjük a megfelelő X-el jelölni, illetve az adatokat kitölteni. / Please select the correct one with X, or fill out the data.

A tranzakció időpontjában az alábbi helyen (ország, város) tartózkodtam. / I was in the below place (country, town) at the time of the transaction.
--	-------

A bankkártya a tranzakció idején mindvégig a birtokában volt? / Was the card in your possession throughout the time of the transaction?	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem / no
--	-------------------------------------	-----------------------------------

A bankkártyáját odaadta bárkinek? / Did you give your card to anyone?	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem / no
Ha igen, kinek, milyen célból, mikor és mennyi időre? / If yes, to whom, for what purpose, when and for how much time?	

Bankkártyáját elvesztette / ellopták? / Has your card been lost / stolen?	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem / no
Ha igen, annak feltételezett időpontja, körülményei: / If yes, presumed date and circumstances:		

Bankkártyáját letiltatta? / Has your card been blocked?	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem / no
Ha igen, a tiltás időpontja és a bejelentés módja (pl. az Ön telefonszáma, amiről a Bankot felhívta) / If yes, date and method of blocking (e.g. your phone number used to contact the Bank)?	
Rendőrségi feljelentést megtette? / Have you made the police report?	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem / no

Kijelenti, hogy a bankkártyáját a Bank vonatkozó üzletszabályzatainak, általános szerződési feltételeinek, hirdetésményeinek, valamint a Bank honlapján elérhető, a biztonságos kártyahasználatra vonatkozó tájékoztatójának megfelelően használta? / Do you confirm that you used your card according to the Bank's business rules, general terms and conditions, announces, and security notice available on the Banks's home page?	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem / no
--	-------------------------------------	-----------------------------------

Kijelenti, hogy a Bank előírásai szerint járt el, így bankkártyáját, valamint annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatait (pl. PIN kód) biztonságban tartotta, annak kapcsán az adott helyzetben általában elvárható gondossággal járt el, és nem osztotta meg azokat senkivel? / Do you confirm that you have acted in accordance with the Bank's policies that is you have kept your card and all related personal security credentials (e.g. PIN) in safe, and you have acted with due diligence generally expected in that given situation, and you have not shared them to anyone?	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem / no
---	-------------------------------------	-----------------------------------

ÁLTALÁNOS NYILATKOZATOK / GENERAL

Kérjük a megfelelő X-el jelölni, illetve az adatokat kitölteni./ Please tick the correct with X, or fill out the data.

A vitatott tranzakciót nem én végeztem el, nem hagytam jóvá, nem írtam alá és nem engedélyeztem / nem járultam hozzá annak végrehajtásához, továbbá sem személyesen, sem telefonon, sem interneten, sem postai úton nem rendeltem meg az árut/szolgáltatást. / I have never carried out, did not sign or authorize/consent to the performance of the disputed transaction. I did not place the mentioned order neither by phone nor on the Internet, nor by post, nor personally, and I did not receive any merchandise either.

Csak egy tranzakciót végeztem, de többször terhelték a számlámra. / I have made only one transaction, but my account was debited multiple times.

Csak az alábbi összeget hagytam jóvá / írtam alá, de a terhelés az alábbi magasabb összegről szól. / *I signed / approved only this given amount but my account was debited with this higher amount.*

Aláírt / jóváhagyott összeg és pénzneme / <i>Approved / signed amount and currency</i>	Megterhelt összeg és pénzneme / <i>Charged amount and currency</i>
--	----------------	--	--------------

A fent kifogásolt összeget más módon (készpénzzel, másik bankkártya, stb.) egyenlítettem ki, de azt a számlámon is beterhelték. (Kérjük, az ezt igazoló dokumentum másolatát mellékelni szíveskedjék!) / *I have paid the complained amount in different way (cash, other card, etc.) but it was also charged on my account. (Please enclose a copy of the transaction note for this other payment!)*

A mellékelt jóváírási bizonylat összege még nem jelent meg jóváírásként a számlámon (Kérjük, a jóváírást igazoló dokumentum másolatát mellékelni szíveskedjék!). / *The amount on the enclosed credit slip has not yet been credited to my account. (Please enclose a copy of the credit note!)*

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!)*

KÉSZPÉNZFELVÉTEL ATM HASZNÁLATÁVAL / CASH WITH DRAWAL FROM ATM

Csak vitatott ATM készpénzfelvételi tranzakció esetén töltendő ki, egyéb esetben hagyja üresen! /Please fill in only in case of disputed ATM cash with drawals, otherwise leave it blank!

<input type="checkbox"/> Az ATM nem adta ki a kért készpénz mennyiséget, azonban a tranzakció összege mégis terhelésre került a számlámon. / <i>Instead of receiving the requested amount from the ATM, I received only a part of it (or nothing) however the amount was debited on my account.</i>	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem / no
---	--	-----------------------------------

SZÁLLÁSHELY SZOLGÁLTATÁS, AUTÓBÉRLÉS / ACCOMODATION, CAR RENTAL SERVICES

Csak vitatott szálláshelyfoglalás, autóbérlés tranzakció esetén töltendő ki, egyéb esetben hagyja üresen! /Please fill in only in case of disputed accomodation/car rental service, otherwise leave it blank!

<input type="checkbox"/> Nem foglaltam szobát és nem szálltam meg az adott szálláshelyen. Nem béreltem autót. / <i>I did not place any reservation nor stayed at the mentioned accommodation. I did not rent a car.</i>
--

<input type="checkbox"/> A szobafoglalást /autóbérlést írásban/telefonon/interneten/személyesen visszavontam, azonban annak díja továbbra is terheli a számlámat. (Kérjük, a lemondást igazoló dokumentum másolatát mellékelni szíveskedjék!). / <i>I cancelled the reservation/car rental by phone / in writing/ on internet/personally, but it is still charged on my account. (Please enclose the copy of the cancellation note)</i>	
Lemondás ideje, referenciaszáma / Date and reference number of cancellation

<input type="checkbox"/> Nagyobb összeggel terhelték meg végül a számlámat, mint amennyiről a szobafoglaláskor / kijelentkezéskor tájékoztattak. (Kérjük, a szobafoglalást/kijelentkezést igazoló dokumentum másolatát mellékelni szíveskedjék!). / <i>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)</i>

TÁVÉRTÉKESÍTÉS KERETÉBEN (INTERNET/TELEFONON/POSTAI ÚTON, STB.) TÖRTÉNT MEGRENDELÉS / ORDER BY INTERNET, PHONE OR MAIL

Csak távértékesítés keretében történt tranzakció reklamációja esetén töltendő ki, egyéb esetben hagyja üresen! / Please fill out only in case of disputed transaction via internet, phone or mail, otherwise leave it blank!

<input type="checkbox"/> Az adott árut/szolgáltatást távértékesítés keretében (interneten, telefonon, postai úton, stb.) <u>nem</u> rendeltem meg, <u>nem</u> vettem igénybe, kártyaadataimat <u>nem</u> adtam meg, ennek ellenére a számlám megterhelésre került. A kereskedővel a kapcsolatot az alább megadott időpontban telefonon / írásban felvettem, de ez nem vezetett eredményre. / I have not ordered the mentioned goods/services through internet/phone/mail/etc., I have not provided my card data to the merchant, however my account was debited. I have contacted the merchant on the day given below by phone / in writing but with no result so far.		
Kapcsolatfelvétel (ek) ideje és módja a kereskedővel (dokumentum mellékelve) / Date and type of contact(s) with the merchant (see attached record/document).	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
A tranzakció mobiltelefonjára SMS-ben érkezett megerősítő kóddal lett jóváhagyva? / Did you approve the transaction with a confirmation code sent to your mobile phone via SMS?	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem / no
Ha igen, milyen telefonszámra kapta azt meg? / If yes, on which phone number did you receive it?	<p>.....</p>	
Felhasználta ezt a kódot a vásárlásra? / Did you use this code for the transaction?	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem / no
Az alábbi napon a megadott árut/szolgáltatást távértékesítés keretében (interneten, telefonon, postai úton, stb.) a kártyaadataim megadásával eredetileg megrendeltem a kereskedőtől, azonban a vásárlás elszámolása, lezárása a kereskedővel nem történt meg, és a tranzakció terhelése más összegben és/vagy más kereskedőnél történt meg. / I have ordered the mentioned goods/services through internet/phone/mail/etc. by providing my card number but with no settlement with the merchant, and the debit of the transaction happened in different amount/or at other merchant.		
Rendelés dátuma / Date of order		
Megrendelt áru/szolgáltatás / Ordered goods/services		

<p>A kereskedővel a kapcsolatot az alábbi időpontokban telefonon/írásban felvettem, de ez nem vezetett eredményre. / I contacted the merchant on the day given below (date) by phone/in writing but with no result.</p>	
<p>Kapcsolatfelvétel (ek) ideje és módja a kereskedővel (dokumentum mellékelve) / Date and type of contact(s) with the merchant (see attached record/document).</p>	
<p>A távértékesítés keretében (internet, telefonon, postai úton, stb.) megrendelt áru kapcsán a kereskedő a szállítási kötelezettségének a mai napig sem tett eleget, ennek ellenére a számlámat a megrendelés értékével megterhelte. / I have received nothing from the merchant up to this day, but they debited my account with the value of the order.</p>	
<p>A kereskedő által ígért legkésőbbi szállítási határidő / Latest expected delivery date given by the merchant</p>	

A távértékesítés keretében (internet, telefonon, postai úton, stb.) megrendelt áru helyett nem azt kaptam, amit kértem (az ezt igazoló bizonyítékok mellékelve). / I ordered the mentioned goods/service through internet/phone/mail etc. by providing my card number but I received something other than what I ordered. (Please enclose the evidence.)

A távértékesítés keretében (internet, telefonon, postai úton, stb.) megrendelt árut az alábbi napon (dátum) visszaküldtem a kereskedő részére, azonban annak ellenértéke továbbra is a számlámat terheli. (Kérjük, a visszaküldést igazoló dokumentum másolatát mellékelni szíveskedjék!) / I returned the merchandise which was ordered through internet/phone/mail etc. on the given day (date) to the merchant but its price is still charged on my account. (Please enclose a copy of the return note!)

<p>Áruvisszaküldés ideje / Date of goods return</p>	<p>.....</p>
--	------------------------

A távértékesítés keretében (internet, telefonon, postai úton, stb.) megrendelt rendszeres előfizetési megbízásomat az alábbi napon (dátum) visszavontam, ennek ellenére továbbra is vonják a számlámról annak díját. (Kérjük, a lemondást igazoló dokumentum másolatát mellékelni szíveskedjék!). / *I cancelled my standing order (subscription) which was placed through internet/phone/mail etc. on the given day (date), but the merchant continues to debit my account. (Please enclose a copy of the cancellation note!)*

Lemondás dátuma / Date of cancelation / un-subscription
.....

NETBANKON/E-BANKON/TELEFONON TÖRTÉNT TRANZAKCIÓ/UTALÁS/

Netbank/E-bank/Telephone transaction/money transfer

Csak vitatott Netbank/telefonon történt tranzakció/utalás esetén töltendő ki, egyéb esetben hagyja üresen! *Please fill in only in case of disputed netbank/telephone transaction/money transfer, otherwise leave it blank!*

Netbankon / telefonon keresztül kezdeményezett tranzakciót nem én hagytam jóvá, ennek ellenére a számlámra terhelés érkezett. / *I did not approve a transaction initiated via Netbank / phone, but my account was charged.*

<input type="checkbox"/> A netbankos felhasználói adataimat (felhasználónév, jelszó) vagy személyes azonosítási adatait megadta bárkinek? / <i>Did you give your personal data (username, password) or personal security credentials to anybody?</i>	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem/no
---	-------------------------------------	---------------------------------

Ha igen kinek, milyen célból, mikor és mennyi időre *If yes, to whom, for what purpose, when and for how much time?*
.....

A tranzakció jóváhagyásához szükséges SMS-t megkapta? <i>Did you receive the SMS to approve the transaction?</i>	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem/no
---	-------------------------------------	---------------------------------

Ha igen, milyen telefonszámra érkezett? *If yes, on which phone number did you receive it?*
.....

<input type="checkbox"/> A tranzakciót jóváhagyta a telefonszámára érkezett SMS megadásával? <i>Did you approve the transaction, by entering the SMS received?</i>	<input type="checkbox"/> igen / yes	<input type="checkbox"/> nem/no
---	-------------------------------------	---------------------------------

A tranzakciót/átutalást én kezdeményeztem, de többször /más összegben terhelték a számlámon.

/I initiated the transaction/money transfer, but my account was debited multiple times/ in another amount

Kijelentem, hogy valamennyi rendelkezésemre álló, a reklamáció jogosságát alátámasztó dokumentumot csatoltam. / I hereby declare that I have enclosed all the documents in my possession which are referred to in this complaint.

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy az adatlapon általam fentebb közölt adatok a valóságnak megfelelnek. / I hereby declare under my criminal responsibility that the data and facts I provided are true and correct.

Kelt / <i>Date</i>	Kártyabirtokos aláírása / <i>Cardholder's</i> <i>signature</i>
------------------------------	-------	---	-------