

BANKKÁRTYA REKLAMÁCIÓS ADATLAP / BANKCARD COMPLAINT FORM

Név / Name:

Ügyfélszám / Customer number:

Kérjük, az alábbiak közül egyet jelöljön X-szel: / Please mark only one box:

1. HIBÁS NEM TELJESÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN / IN CASE OF WRONG OR NON-PERFORMED SERVICES

- A mellékelt Jóváírási Bizonylaton szereplő összeg nem jelent meg a számlámon jóváírásként.**
/ The enclosed credit slip has not yet been credited to my account.
- A fenti tranzakciót kétszer terhelték rám, azonban csak egyszer történt meg.**
/ I only made one transaction but was debited twice / multiply.
- A fenti tranzakció összeget készpénzben fizettem ki, azonban azt számlámon is beterhelték.**
/ I paid the bill in cash and the above amount was also charged to my account.
- A beterhelt összeg _____ eltér az általam elismert _____ összegtől. A mellékelt aláírt bizonylat tartalmazza a helyes összeget.**
/ The amount of the charge was for _____ and not for _____. Enclosed is my copy of charge, which shows the correct amount.
- A hotel-foglalást ____/____/____ -án/-én írásban / telefonon lemondtam. A visszamondás referenciaszáma: _____.**
/ The reservation was cancelled on ____/____/____ in writing / by phone. The cancellation's reference number is: _____.
- Az autókölcsönztől utólag beérkezett tranzakciót nem ismerem el / csak részben ismerem el (a megfelelő rész aláhúzendő). Részösszegre vonatkozó kifogás esetén a kifogásolt összeg: _____.**
/ I do not recognize the charge- or I only recognize partial amount charge received from the car rental company, I claim the partial amount of: _____
- Nem kaptam meg a kért szolgáltatást, a szállítás/szolgáltatás határideje/napja _____.**
/ I have not received the requested services/order. The delivery/service expected date is _____

Egyéb/Other _____

Felhívjuk figyelmét arra, hogy reklamációjának kivizsgálására kizárólag abban az esetben kerülhet sor, ha Ön a vitatott tranzakcióra vonatkozó bizonylat (ATM-, POS bizonylat, illetve a készpénzfizetési számla) másolatát is csatolja. Bank mindennemű felelősségét kizárja arra az esetre, ha reklamációja a bizonylat másolat(ok) csatolásának hiányában elutasításra kerül. / Without the copy of receipt the Bank cannot take the responsibility of complaint.

2. EL NEM ISMERT TRANZAKCIÓ(K) ESETÉN / IN CASES OF FRAUD TRANSACTIONS

Kijelentem, hogy a fenti tranzakciót nem én kezdeményeztem, illetve senkit nem hatalmaztam fel annak végrehajtására. Továbbá sem telefonon, sem Interneten semmilyen árut vagy szolgáltatást a fenti tranzakciónak megfelelően nem rendeltem.

/ I certify that the, above transaction was not made by me, nor did I authorize anyone else to make this charge. Neither have I made a phone, mail or Internet order nor did I receive any merchandise or services represented by the above transaction.

Kijelentem, hogy a fenti készpénzfelvételi tranzakciót nem én kezdeményeztem, illetve senkit nem hatalmaztam fel annak végrehajtására.

/ I certify that the, above cash withdrawal transaction was not made by me, nor did I authorize anyone else to make this charge.

Kijelentem, hogy a _____ bankkártyám mindvégig a birtokomban volt.
/ I confirm that my _____ card was in my possession all the time.

A bankkártyámat _____/_____/_____-án/-én tiltattam.
/ My card was blocked on _____/_____/_____.

A reklamáció körülményeinek leírása (mikor történt, hogyan észlelte, kik férhetnek hozzá a bankkártyához vagy annak adataihoz) / Summary of complaint:

Tájékoztatjuk, hogy az Erste Bank Hungary Zrt. saját hatáskörben, kockázatkezelési szempontok alapján dönthet a fent részletezett tranzakció(k) összegének a kivizsgálás időtartama alatt történő jóváírásáról. Tudomásul veszem, hogy a jóváírás a kivizsgálás eredményétől függően visszavonásra kerülhet. / Please be informed that Erste Bank Hungary Zrt. may decide according to the risk management point of view and may credit your account with the disputed amount detailed in your declaration. Please note that the amount is credited only for the duration of the investigation and can be withdrawn based on the result of the investigation.

Tudomásul veszem, hogy az Erste Bank Hungary Zrt. az ügy teljeskörű kivizsgálásának érdekében további dokumentumokat kérhet be a kivizsgálás teljes időtartama alatt. / I acknowledge that during the entire period of the investigation the Erste Bank Hungary Zrt. may request additional documents for further investigation steps.

Amennyiben a Bank mellett az Elfogadó is visszatéríti a reklamációval érintett tranzakció összegét, azaz a tranzakció összege kétszer kerül visszatérítésre és jóváírásra, úgy kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy a Bank az általa visszatérített összeget – amellyel az ügyfél az elfogadói visszatérítés miatt jogalap nélkül gazdagodott – a számláról visszavonja. / In case of the Erste Bank Hungary Zrt and the merchant also process refund or reversal for the complained transaction amount, this way resulting a double credit on the account in question, I expressly agree that for avoiding any unjustified enrichment Erste Bank Hungary Zrt. is entitled to withdraw – its earlier refund -.

Amennyiben az Elfogadó Banktól és/vagy kereskedőtől olyan információ/dokumentáció érkezik, mely igazolja, hogy a kifogásolt összeggel jogosan terhelték meg a számlámat, úgy hozzájárulok ahhoz, hogy az Erste Bank Hungary Zrt. az általa korábban visszatérített összeget a számlámról visszaszedje. / If case if the Erste Bank Hungary Zrt. receive information / documentation from the Acquirer Bank and / or merchant who certifies that the amount charged was legitimately charged to my account, I agree that Erste Bank Hungary Zrt. will withdraw its earlier refund.

Elfogadóhely neve (*) / Merchant name (*):

Tranzakció dátuma (*) / Transaction date (*):

Tranzakció összege (*) / Transaction amount (*):

* Több tranzakció esetén a totál kifogásolt összeg megjelölése - és külön tranzakciós lista csatolása szükséges / In case if more than one transaction is claimed the total of the claimed transactions amount have to be entered and the list of the claimed transactions have to be attached.

Dátum / Date:

Kártyabirtokos / Cardholder

ERSTE BANK HUNGARY ZRT