



Mi tegeyek, ha a számlámon terhelt bankkártyás tranzakcióval, vagy annak összegével nem értek egyet?

Általános információk

Bankunk mindent megtesz annak érdekében, hogy segítse Önt a bankkártya használat során a vitatott tétel rendezésében. Ehhez a rendelkezésünkre álló eszközeinkkel minden segítséget megadunk Önnek. **A banki vizsgálathoz szükségünk lesz a tranzakcióval kapcsolatos minden rendelkezésére álló dokumentumra, email üzenetre.** Amennyiben ezek nem megfelelőek formailag, vagy nem tartalmaznak elegendő információt a kivizsgáláshoz, a Bank kérni fogja Önt az adatok, dokumentumok pótlására.

Felhívjuk figyelmét arra, hogy amennyiben a panaszát későn jelzi a Bank részére, amikor a nemzetközi kártyatársasági előírások már nem biztosítanak lehetőséget a Bank számára, hogy eljárást kezdeményezzen, akkor a bejelentése elutasításra kerül. **Kérjük, annak érdekében, hogy a megoldásban segítségére lehessünk, panaszát a bankkártyás tranzakciót követően 1 hónapon¹ belül nyújtsa be.**

Hogyan értesíthetem a Bankot?

Javasoljuk, hogy a gyors ügykezelés érdekében a K&H mobilbank alkalmazás üzenetkezelési funkcióján keresztül juttassa el hozzánk bejelentését, ha bankkártyás tranzakcióval kapcsolatban problémát tapasztal.

1. Kérjük lépjen be a K&H mobilbankba. Amennyiben telefonján még nem érhető el applikációnk, akkor a <https://www.kh.hu/napi-penzugyek/elektronikus-szolgalattasok/mobilbank> oldalon segítséget talán a telepítéshez és a használathoz.
2. Belépést követően válassza ki az üzenetek, új üzenet reklamáció kategória lehetőséget.
3. Az üzenetek menüben a bal felső található ikonból lenyitva, és ezután az üzeneteken belül: jobb felül + ikon segítségével: új üzenet / majd a kategórián belül reklamáció kategóriát kell kiválasztani
4. Jelölje ki a konkrét tranzakciót, mellyel kapcsolatban probléma merült fel.
5. Az üzenet elküldése során csatolhatja a szükséges dokumentumokat és kiegészítheti panaszát a saját véleményével, tapasztalatával.

internetbanki és mobilbanki alkalmazás [K&H mobilbank]

Ezen négy egyszerű lépés segítségével el is juttatta a bankhoz a vitatott tranzakciót és az azzal kapcsolatos álláspontját, amelyet bankunk panaszként rögzít és kezel!

Amennyiben nincs K&H mobilbank hozzáférése, akkor panaszát és a kapcsolódó dokumentumokat természetesen jelezheti írásban, személyesen és telefonon is a panaszkezelési tájékoztatóban ismertetett módokon is. További információt ezzel kapcsolatban a <https://www.kh.hu/panaszkezeles> oldalunkon talál.

¹ A tranzakció dátumától számított maximum 13 hónapig áll módunkban panaszt befogadni, ugyanakkor a nemzetközi kártyatársaságok az ún. chargeback eljárásokra ennél jóval rövidebb időt biztosítanak.



Tapasztalataink alapján bankkártya használat során leggyakrabban az alábbi problémák merülhetnek fel

1. Nem Ön indított bankkártyás vásárlást/készpénz felvételt, és nem is tudja, hogy ki használhatta a bankkártyáját.

Kérjük, hogy amennyiben olyan bankkártyás tranzakciót észlel, amit nem Ön hajtott végre és nem is ismeri azt a kereskedőt, melynek neve a tranzakció mellett feltüntetésre került, akkor **ezt haladéktalanul jelezze Bankunknak.**

Javasoljuk, hogy a bankkártyát a K&H mobilbank segítségével függessze fel, vagy tiltsa le a következő módon:

A bankkártyák menüt válassza ki, a bal felső sarokban található ikonból lenyitva / utána a kártya kiválasztása, majd kártya biztonság az alsó sorban és ezután bankkártya tiltása

Amennyiben ismeri a kereskedőt, vagy hozzájárult a tranzakcióhoz, de az nem az Ön elvárásai szerint teljesült, akkor kérjük a 2. pontban leírtak szerint járjon el. Bankunk természetesen ezekben az esetekben is együttműködik Önnel a probléma gyors rendezése érdekében.

2. Ön használta a kártyát, de a tranzakció nem úgy teljesült, mint ahogyan azt tervezte, szeretne volna.

Kérjük, a bankkártyás tranzakció Bankhoz történő bejelentése előtt próbáljon meg a kereskedővel, szolgáltatóval egyeztetni. A kereskedői vita rendezésére során általában Önnek internetes/online vásárlás esetén 14 napig elállási joga van az Európai Unió országaiban működő webáruházban.

Amennyiben az elállási jog érvényesítése, vagy a kereskedővel/szolgáltatóval történő egyeztetés nem vezetne eredményre, akkor bizonyos esetekben, lehetőség van a nemzetközi kártyatársaságok révén ún. chargeback eljárás indítására, a különböző esetekben az alábbi dokumentumok benyújtása szükséges. **Ezek hiányában fennáll a lehetősége, hogy a chargeback eljárás során a közvetítői eljárásunk az Ön szempontjából eredménytelenül végződik, vagy visszautasításra kerül.**

A vásárlási tranzakció összege eltér az Ön által elismert összegtől

Kérjük az alábbi dokumentumok megküldését:

Az Ön által elismert összeget tartalmazó bizonylat/számla.

Ha nem áll rendelkezésére bizonylat vagy számla, úgy az is elfogadható, ha a kereskedő e-mailben megerősíti, hogy mi lett volna a helyes összeg.

Nem kapta meg a megrendelt terméket/szolgáltatást – internetes előrefizetés
(Amennyiben más áru érkezett, mint amit Ön rendelt, akkor kérjük „A ténylegesen megérkezett áru eltér a megrendelt terméktől – internetes előrefizetés esetén” fejezet szerint járjon el.)

Kérjük az alábbi dokumentumok megküldését:

- **A sikeres megrendelést visszaigazoló e-mail, mely tartalmazza a megrendelt termék/szolgáltatás pontos megnevezését, leírását, darabszámát (pl, márka, típus, szín, méret stb.)**



Amennyiben nem kapott visszaigazoló e-mailt, úgy a bejelentésben részletesen írja le a termék/szolgáltatás pontos megnevezését, a rendelésében szereplő mennyiséget, darabszámot.

- **Termékrendelés esetén a szállítási határidő, szolgáltatás esetén a szolgáltatás nyújtás esedékességének dátuma vagy időintervallum megjelölése** (pl: a rendezvény dátuma és időpontja, szállodai tartózkodás időszaka stb.)
- **A kereskedővel/elfogadóhellyel folytatott levelezés az ügy megoldása érdekében** (akkor is szükséges, ha nem érkezett rá válasz).
Amennyiben telefonon keresztül egyeztetett a kereskedővel, úgy szükséges:
 - a telefonos kapcsolatfelvétel pontos ideje
 - a telefonos egyeztetés eredménye
- **Ha a kereskedő értesítette, hogy a megrendelést nem fogja teljesíteni** (pl.: készlethiány, járattörleszt stb.), úgy a kereskedő által megküldött értesítő is szükséges.
- Ha a szolgáltatás nyújtását **a kereskedő a helyszínen elutasította** (pl.: a szálláshely nem tudott szobát biztosítani vagy az ügyfelet önhibáján kívül nem engedték be a rendezvényre stb.), **úgy a helyszínen készült jegyzőkönyv szükséges.**

A ténylegesen megérkezett áru eltér a megrendelt terméktől – internetes előrefizetés esetén (Amennyiben utánvételt rendelt és a kézbesítőnél személyesen fizetett, akkor a POS terminálon történt a fizetés fejezet szerint járjon el.)

Kérjük az alábbi dokumentumok megküldését:

- **A sikeres megrendelést visszaigazoló e-mail, mely tartalmazza a megrendelt termék pontos megnevezését, leírását, darabszámát** (például: márka, szín, méret stb.)
Amennyiben nem kapott visszaigazoló e-mailt, úgy a bejelentésben részletesen írja le a termék/szolgáltatás pontos megnevezését, a rendelésében szereplő mennyiséget, darabszámot.
- **Az érkezett csomag átvételi dátumának megjelölése**
- **Bizonyíték, hogy az érkezett áru eltér a megrendelttől** (fénykép a megrendelt és az érkezett termékről)
- **Az érkezett csomagon található feladó-szelvényről készült fotó**
- **A kereskedővel/elfogadóhellyel folytatott levelezés az ügy megoldása érdekében** (Akkor is szükséges, ha nem érkezett rá válasz)
- **A termék kereskedő részére történő visszaküldését igazoló postai szelvény** (Nem szükséges a visszaküldés, ha az érkezett csomag nem terméket tartalmazott, hanem érték nélküli tartalmú volt pl: téglák, kövek, papírhulladék stb.)
Amennyiben személyesen vitte vissza a terméket a kereskedő részére, úgy a helyszínen kiállított jegyzőkönyv szükséges, mely igazolja, hogy a kereskedő visszavette a terméket.
- **Amennyiben nem tudta visszajuttatni/postázni a termék(ek)et, úgy részletes indoklás szükséges, hogy milyen akadálya volt a visszaküldésének.**

Telefonon keresztül egyeztetés esetén kérjük, írja meg nekünk a kereskedővel történt:

- telefonos kapcsolatfelvétel pontos idejét,
- telefonos egyeztetés eredményét.



Nem kaptam meg a megrendelt terméket vagy a ténylegesen kapott áru eltér a megrendelt terméktől - utánvét, kézbesítő cégnek/postásnak POS terminálon történt fizetés esetén

Sajnos ebben az esetben a Bank nem tud közvetítőként eljárást kezdeményezni Ön és a szolgáltató/kereskedő között a nemzetközi kártyatársaságokon keresztül. **Kérjük, vegye fel a kapcsolatot a kereskedővel a vita rendezése érdekében, vagy kezdeményezze a kereskedő/szolgáltató működése szerinti illetékes felügyeleti szerv eljárását.**

Bankkártyával vásároltam, más módon is kifizettem a termék/szolgáltatás vételárát, azonban a kártyámról mégis levonásra került az összeg.

A panasz benyújtása során kérjük, hogy **amennyiben a kártyás fizetés és a más módon történt fizetés összege eltér, úgy panaszában legyen kedves kitérni az eltérés okára, kérjük jelezze számunkra, hogy az miből adódik.**

Pl. kerekítés, a második fizetés plusz terméket tartalmaz stb.

Kérjük az alábbi dokumentumok megküldését:

Fizetés módja (a bankkártyás fizetés mellet milyen módon rendezte a fizetést)	Szükséges dokumentáció, amit a Banknak meg kell küldenie	Megjegyzés
Kézpénzzel is kifizettem.	Kézpénzfizetési bizonylat.	
Átutalással is kifizettem.	Átutalási bizonylat vagy számlakivonat.	Tartalmazza az átutalást indító és a kedvezményezett nevét, számlaszámát, az átutalás összegét, dátumát, közleményt.
Másik K&H-s kártyával is kifizettem.	Írásos/szóbeli megerősítés, hogy melyik K&H-s kártya érintett.	
Másik banknál meglévő kártyát használtam.	Bankkártyás bizonylat vagy számlakivonat.	Tartalmazza a tranzakció dátumát, összegét, a bankkártya számát (lehet maszkolt), kereskedő nevét.

Egy adott tranzakció összege többször került terhelésre a bankkártyáján

A bankkártyás várlások közül jelölje meg, amit nem ismer el. **Amennyiben a tranzakciók összege eltér, úgy magyarázat szükséges az eltérés okáról.**
pl.: árfolyam különbözet

Elálltam a megrendeléstől, de nem kaptam vissza a megrendelt termék/szolgáltatás árát

Kérjük az alábbi dokumentumok megküldését:



- **A sikeres megrendelést visszaigazoló e-mail, mely tartalmazza a megrendelt szolgáltatás/termék pontos megnevezését, leírását, darabszámát** (termék esetén pl. márka, szín, méret stb.)
- **A kereskedő részére megküldött lemondó levél vagy a sikeres lemondásról szóló visszaigazoló e-mail.**
- **Már átvett termék esetén:**
 - **Az érkezett csomag átvételi dátumának megjelölése**
 - **Az érkezett árut tartalmazó csomagon található feladó-szelvényről készült fotó**
 - **A termék kereskedő részére történő visszaküldését igazoló postai szelvény**
Amennyiben személyesen vitte vissza a terméket a kereskedő részére, úgy a helyszínen kiállított jegyzőkönyv, mely igazolja, hogy a kereskedő visszavette a terméket.
- **A kereskedővel/elfogadóhellyel folytatott levelezés, ami az ügy megoldása/rendezése érdekében történt** (akkor is, ha nem érkezett rá válasz).
- **A kereskedő által alkalmazott lemondási/pénzviasztérítési feltételek, melyeket a vásárláskor elfogadott és melyek szerint visszatérítésre jogosult**
- **Amennyiben a kereskedő sztornó számlát állított ki, akkor az is szükséges.**

Telefonon keresztüli egyeztetés esetén kérjük, írja meg nekünk a kereskedővel történt:

- telefonos kapcsolatfelvétel pontos idejét,
- telefonos egyeztetés eredményét.

Automatikusan megújuló szolgáltatás

Kérjük az alábbi dokumentumok megküldését:

- **A szolgáltatás megrendelésekor kapott írásos dokumentum** (pl.: szerződés, visszaigazoló e-mail stb.), **mely tartalmazza a megrendelt szolgáltatás pontos megnevezését, leírását, valamint a megállapodás részleteit** (pl.: milyen számlázási/fizetési feltételekben állapodott meg a két fél stb.)
- **A kereskedő részére küldött lemondó e-mail vagy a sikeres lemondást igazoló visszaigazoló e-mail**, mely a megújulást **megelőző** lemondást bizonyítja
- **A kereskedővel történt levelezés a megegyezés érdekében** (akkor is szükséges, ha nem érkezett rá válasz).

Telefonon keresztüli egyeztetés esetén kérjük, írja meg nekünk a kereskedővel történt:

- telefonos kapcsolatfelvétel pontos idejét,
- telefonos egyeztetés eredményét.

Autókölcsönzőtől/szálláshelytől érkező utólagos terhelések

Kérjük az alábbi dokumentumok megküldését:

- **A szolgáltatás megrendelésekor és igénybevételekor keletkezett dokumentumok.**
Pl: foglalás visszaigazolása, voucher, bérleti szerződés, számla stb.
- **Az autókölcsönzővel/szálláshellyel történt levelezés a megegyezés érdekében** (akkor is, ha nem érkezett rá válasz).

Telefonon keresztüli egyeztetés esetén kérjük írja meg nekünk a kereskedővel történt:

- telefonos kapcsolatfelvétel pontos idejét,
- telefonos egyeztetés eredményét.



Idegen banki ATM nem adta ki a kért összeget vagy részösszeget adott ki

Részösszegű kifizetés esetén a vitatott részösszeg pontos megjelölése szükséges. Pl.: 100.000 Ft-ot akartam felvenni, de csak 70.000 Ft-ot adott ki az ATM, viszont 100.000 Ft-ot terheltek a számlámon.
További dokumentáció megküldése ebben az esetben nem szükséges.

Online pénzügyi szolgáltatással/befektetési művelettel kapcsolatos panasz

A Bank csak akkor kezdeményezhet egy ilyen tranzakcióra eljárást, amennyiben a bankkártyás fizetés sikertelen volt, azaz:

- a pénzküldés nem teljesült, a kedvezményezett számláján nem írták jóvá az összeget, vagy
- az online pénztárca egyenlegére nem került rá a befizetett összeg, vagy
- a befizetni kívánt összeg a kereskedőnél vezetett befektetési számláján nem jelent meg.

Kérjük az alábbi dokumentumok megküldését:

- Azon dokumentációk, képernyőfotók, kivonatok stb. megküldése szükséges, **mely alátámasztja, hogy a befizetett összeg a kereskedőnél vezetett pénzügyi/befektetési számlán vagy online pénztárcában nem került jóváírásra.** Amennyiben nem Ön a kedvezményezett, hanem egy harmadik fél, akkor a harmadik féllel történő levelezés is szükséges, melyben a kedvezményezett megerősíti, hogy az összeg nem került a számlájára.

A bejelentés minimálisan szükséges tartalma és a megküldött dokumentumok formátuma

A probléma részletes leírása

A bejelentésében rögzített tények és információk segítenek bennünket az ügy gyors kivizsgálásában - illetve ha szükséges partner bankok, vagy kártyatársaságokkal kapcsolatos egyeztetésekben - ezért kérjük, hogy minél részletesebben fejtse ki a tranzakcióval kapcsolatosan felmerült problémáját, álláspontját, hogy a Bank a segítségére lehessen.

A túlságosan szűkszavú ügyfélbejelentés nehezen vizsgálható és félreértésekre adhat okot.

A dokumentumok formai követelményei

A bejelentések egy részében nemzetközi kártyatársasági eljárást kell indítanunk, mely egy hivatalos reklamációs eljárás, amelynek során a kártyatársaság bevonására is szükség lehet, így kiemelten fontos, hogy az olyan módon és minőségben küldje meg az Ön álláspontját alátámasztó dokumentumokat a K&H Bank részére, hogy azok az eljárás során megállják a helyüket, illetve adott esetben a kártyatársasági döntőbizottság se találjon benne hiányosságot vagy megkérdőjelezhető, ellentmondó részeket.

A K&H Bank a megküldött dokumentumokkal tudja képviselni az Ön érdekeit. Az eljárás formai hiba (pl. olvashatatlan dokumentum) esetén sajnos kedvezőtlenül zárulhat, így kiemelten fontos hogy **jól olvasható, teljes dokumentumokat küldjön meg a Bank részére.**



! Fontos!

- **Tranzakciós bizonylat** esetében a **teljes bizonylatot csatolja**, ne hiányozzon róla a dokumentum teteje/alja.
- **Email üzenet** esetében **figyelni kell, hogy az e-mail fejléce is látszódjon**. A fejléc tartalmazza a feladó és a címzett e-mail címét, a levél keltét, illetve a levél tárgyát.
- **Az email üzenet tartalma az elejétől a végéig látható legyen**. Ne csak az üzenet egy részét továbbítsa részünkre.
- Amennyiben egy honlapról készített képernyőfotót, akkor fontos, hogy **az is látszódjon, hogy pontosan honnan származik a képernyőfotón látható információ, azaz a honlap címe is olvasható legyen**.
- **A honlapon közzétett kereskedői tájékoztatás teljes egészében látszódjon a képernyőfotón**.

A fenti leírásban az általunk ismert és tapasztalataink alapján leggyakrabban előforduló kártyahasználati problémákat, és az azokkal kapcsolatban fontos tudnivalókat mutattuk be. Fontos azonban hangsúlyoznunk, hogy ezeken kívül is lehetnek olyan egyedi esetek, melyek a dokumentumban felsorolt kategóriák egyikébe sem illenek bele. Természetesen ezekben az esetekben is igyekszünk eljárni az Ön érdekében, ezért kérjük, bejelentésében mindenképpen adjon pontos, részletes leírást a felmerült problémáról. Panaszához pedig csatoljon minden olyan, a reklamáció jogosságát alátámasztó dokumentációt, mely a tranzakció végrehajtásakor, illetve azt követően keletkezett (pl.: számla, visszaigazoló e-mail, kereskedővel folytatott levelezés stb.).

Együttműködését köszönjük!

Dokumentum lezárva: 2021. május 14.