



## 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 hónapon<sup>1</sup> 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.

<sup>1</sup> 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.	<b>Kézpénzfizetési bizonylat.</b>	
Átutalással is kifizettem.	<b>Átutalási bizonylat vagy számlakivonat.</b>	Tartalmazza az átutalást indító és a kedvezményezett nevét, számlaszámát, az átutalás összegét, dátumát, közleményt.
Másik K&H-s kártyával is kifizettem.	<b>Írásos/szóbeli megerősítés, hogy melyik K&amp;H-s kártya érintett.</b>	
Másik banknál meglévő kártyát használtam.	<b>Bankkártyás bizonylat vagy számlakivonat.</b>	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/pénzvisszatérítési 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: 2024. december 6.**