

TÉVES TRANZAKCIÓK VISSZAHÍVÁSA

Előfordulhat, hogy egy átutalási megbízást rosszul rögzítesz, például hibás összeg, kedvezményezett vagy devizanem megadása miatt. Ilyen esetekben lehetőség van a tranzakció törlését vagy visszahívását kérni, azonban a folyamatban vannak korlátai és kockázatai, különösen a devizában kezdeményezett átutalások esetén.

Jó, ha tudod: a visszahívás valójában egy fordított irányú átutalás, amelynek költségei a visszahívást kérő felet terhelik.

Mit tehetsz, ha hibás utalást indítottál?

1. Vedd fel a kapcsolatot Bankkal!

Az első lépés mindig legyen az, hogy az alábbi azonosított csatornákon felveszed a kapcsolatot a Bankoddal:

- személyesen bármely ügyfélponton
- K&H mobilbankba belépve >> kapcsolat & időpontfoglaló menüpont >> K&H gyors híváson keresztül
- K&H mobilbanki üzeneten keresztül
- ePIN-nel történő azonosítást követően, a K&H TeleCenter (1/20/30/70) 335 3355 számán
- K&H e-bankon keresztül, a felső menüsorban található Üzenetek opció segítségével.

Kérjük, visszahívási igényedet lehetőség szerint ne KATE üzenetben jelezd, mert az egyirányú kommunikációs csatorna, az e-mail-ben küldött megkeresések esetén a beazonosítás hiánya akadályoztathatja a mielőbbi ügyintézését. Írásos megkeresés esetén amennyiben további információra van szükség, azt nem tudjuk azonnal tisztázni, ami késleltetheti vagy megakadályozhatja a visszahívást.

2. Add meg a szükséges adatokat!

A visszahívás sikeres elindításához az alábbi információkat szükséges megadnod:

- megbízó számlaszám
- kedvezményezett név és számlaszám
- megbízás összege
- tranzakció értéknapja

3. Pontosan jelöld meg, hogy milyen műveletet kérsz!

A kérelemben fel kell tüntetni, hogy

- **törlést** kérsz: amennyiben a tranzakció még nem teljesült
- **visszavonást** kérsz: amennyiben a tranzakció már feldolgozásra került, de még nem teljesült
- **visszahívást** kérsz: amennyiben a tranzakció már teljesült, azaz megérkezett a kedvezményezett számlájára

Amennyiben a tranzakció státuszát nem sikerült ellenőrizni és vállalod a visszahívás költségeit, javasoljuk, hogy jelöld be mindhárom opciót.

4. Ellenőrizd a költségeket!

A visszahívás/törlés/visszavonás díjköteles lehet: egyrészről a Bank *természetes személyek bankszámláira, betétszámláira, lekötött betéteire, valamint pénztári tranzakcióira* vonatkozó Hirdetményében szereplő díja, valamint devizaátutalás esetén a partner bankok által felszámolt díjai is Téged terhelhetnek.

Ne feledd, hogy devizában teljesített átutalások esetén **árfolyamkockázat** is jelentkezik, azaz előfordulhat, hogy a visszahívás teljesítésekor alkalmazott árfolyam eltér az átutaláskor alkalmazottól, azaz sikeres visszahívás esetén lehet, hogy kevesebb összeget ír jóvá a Bank.

A visszahívás költségeit a Hirdetményben a „Fizetési tételek utólagos nyomon követése” sorokon találod.

A visszahívást csak a költségek viselésébe történő **beleegyezést követően** kezdeményezi a Bank. Amennyiben a visszahívás a Bankon kívül álló okból sikertelen, a felmerülő költségek továbbra is Téged terhelnek.

5. Legfontosabban röviden

- A tranzakció törlése csak akkor lehetséges, ha az még nem került a Bank által feldolgozásra, teljesítésre.
- Ha a tranzakció teljesült, az összeg csak **a kedvezményezett hozzájárulásával hívható vissza**.
- A visszahívás sikere nem garantálható.
- A visszahívás díjköteles, amely díjba egyértelműen bele kell egyezni.

Amennyiben a kedvezményezett nem járult hozzá a visszahívás kéréséhez, jogod van kikérni a kedvezményezett nevét és címét, hogy később az igényedet polgári peres úton érvényesíthesd.

Csalás, visszaélés esetén: a visszahívás díját a Bank nem számolja fel, azonban a visszahívás kérelmezésére ebben az esetben is szükség van.

Fontos! Ebben az esetben sem kapod vissza automatikusan az összeget, amennyiben az még rendelkezésre áll a fogadó számlán (a csaló még nem vette fel vagy utalta tovább), úgy a fogadó fél számlavezető bankja a saját eljárásai és a rá irányadó jogszabályok alapján dönthet a számla/összeg zárolásáról, de annak visszaadására csak a hatósági/bírósági eljárás lezárását követően, annak alapján kerülhet sor.

Amennyiben további információra van szükséged, kérjük tájékozódj weboldalunkon: <https://www.kh.hu/bank>, fordulj bizalommal kollégáinkhoz ügyfélpontjainkon, vagy hívd a K&H TeleCentert a (06 1/20/30/70) 335 3355-ös telefonszámon.