

OBRAZAC ZA OSPORAVANJE KARTIČNIH TRANSAKCIJA Card transaction Claim Form

Podaci navedeni u ovom obrascu potrebni su Banci za obradu i rješavanje Prigovora po kartičnim transakcijama. Banka nije dužna obraditi zaprimljeni Obrazac ukoliko nisu navedeni svi traženi podaci. Rješavanje ovakvih prigovora/zahtjeva obično iziskuje više vremena budući da sve Vaše navode provjeravamo, analiziramo, što uključuje i treću stranu uključenu u predmetnu kartičnu transakciju (npr. drugu banku, prodajno mjesto i slično), pa Vas molimo za strpljenje i razumijevanje. Banka će odgovoriti na prigovor u zakonskom roku - 10 dana od dana zaprimanja ovog obrasca. U iznimnim slučajevima kada Banka ne može dati odgovor u roku 10 dana zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor s razlozima kašnjenja odgovora na prigovor i s rokom do kojeg će poslati konačan odgovor, a najkasnije 35 dana od zaprimanja ovog obrasca.

Podaci o korisniku kartice / Details of cardholder:

_____ _____ _____
Ime i prezime / Name and surname OIB Broj kartice / Card number

Broj računa / Account number

Odgovor na prigovor želim zaprimiti na kontakt adresu iz sustava Banke: E-mailom / E-mail
I would like to receive a response on the contact address in the bank's system by: Poštom / Post

Podaci o spornim transakcijama / Dispute transactions information:

Datum (ili razdoblje) transakcija <i>Transaction date (period)</i>	Prodajno mjesto (naziv) ili lokacija bankomata <i>Merchant name or ATM location</i>	Iznos transakcija u HRK <i>Amount in HRK</i>	Iznos transakcija u izvornoj valuti <i>Amount in original value</i>

U slučaju većeg broja transakcija, potrebno je navesti sva prodajna mjesta za koje se podnosi prigovor ili priložiti izvod s naznačenim transakcijama na koje se podnosi prigovor

RAZLOG PODNOŠENJA PRIGOVORA / REASONS FOR THE CLAIM

(izaberite samo jednu od ponuđenih opcija)

A) Sumnja na zlouporabu kartice - neautorizirana transakcija / Suspected fraud

Obavezno kontaktirati Kontakt centar radi blokade kartice kako bi se spriječila daljna zlouporaba kartice!

- Navedene transakcije nisam obavio niti sam ikoga ovlastio da ih obavi u moje ime, a u vrijeme kad su se sporne transakcije dogodile bio sam u posjedu kartice
I have not initiated the transactions, nor do I have knowledge that anyone known to me made the transactions; the card was in my possession at the time disputed transactions occurred.
- Transakcije učinjene izgubljenom/ukradenom karticom
Transactions made with lost/stolen card

B) Greška u procesiranju transakcije i ostali razlozi / Processing error or other reasons

- Neprimetak gotovine na bankomatu / Djelomična isplata gotovine (navesti u obrazloženju iznos neisplaćenih sredstava)
Not receiving cash at ATM - full or partial amount
- Greška trgovca pri unosu transakcije (npr. krivi/dupli iznos trx)
Error in transaction (e.g. wrong/duplicate amount)
- Plaćeno drugim sredstvom
Paid by other means
- Korisnik otkazao/vratio robu/uslugu
Transaction cancelled/goods/services returned by Cardholder
- Kupljen proizvod/usluga nije isporučen/pružena u dogovorenom roku
Services or product not provided / received at the agreed location and date
- Dostavljeni proizvod ne odgovara naručenom / oštećen
Received goods/services were either not as described or defective

Opis prigovora / Explanation of complaint

U prilogu: Kopija potvrde o transakciji Izvod Ostalo
Attached Transaction confirmation (copy) Bank Statement Other

Suglasnost korisnika kartice / Cardholder consent

Potpisivanjem ovog obrasca:

- Pod materijalnom i kaznenom odgovornošću potvrđujem da su svi podaci navedeni u obrascu i njegovim prilogima točni
- Sukladno čl.157 st 3 točka 1 Zakona o kreditnim institucijama, svojim potpisom niže dajem izričitu suglasnost da Addiko Bank d.d. može moje osobne podatke i podatke o reklamiranim transakcijama, stanju i prometu po računu i kartici koji su predmet reklamacije dostaviti trećim stranama u svrhu rješavanja ovog prigovora i eventualnog utvrđivanja kaznenog djela počinitelja, te provođenja istražnog i dokaznog postupka. Treće strane uključuju, ali nisu ograničene na kartične procesore, banke vlasnike prodajnih mjesta i bankomata na kojima su izvršene reklamirane transakcije te MUP-u i druga nadležna tijela. Ukoliko se radi o prigovoru na bankomatsku transakciju, suglasnost uključuje i eventualne video-snimke s bankomata.
- Dajem suglasnost za kontaktiranje i eventualnu dopunu podataka na Obrascu koji su potrebni da Banka analizira prigovor te pokrene reklamacijski postupak s Bankom prihvatiteljem kartica
- Ukoliko se nakon provedenog postupka provjere i analize mog prigovora/zahtjeva za povrat platne transakcije utvrdi da sam postupao prijevarno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat platne transakcije, suglasan sam s izravnim terećenjem mog računa i/ili drugih sredstava deponiranih kod Banke, za iznos koji mi je neosnovano vraćen temeljem podnesenog prigovora zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama

Potpis korisnika kartice / Cardholder signature

Datum / Date

POPUNJAVA BANKA:

Datum primitka prigovora

Ime i prezime djelatnika banke

Potpis djelatnika banke