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 ako 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							X	X	X	X	X	X				

IBAN	H	R																						

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

RAZLOG PODNOŠENJA PRIGOVORA / REASONS FOR THE CLAIM
(izaberite samo jednu od ponuđenih opcija)

a) Zahtjev za povratom sredstava od trgovca – povrat tražim zbog sljedećeg razloga	
☐	**Nisam primio kupljeni proizvod/uslugu** *Not receiving product or services*
☐	**Isporučeni proizvod je oštećen ili ne odgovara narudžbi** The delivered product is damaged or does not match the order
☐	**Kupljeni proizvod/usluge sam vratio trgovcu ili otkazao kupnju** I returned the purchased product/services to the retailer or canceled the purchase
☐	**Kupljen proizvod/usluga nije isporučen/pružena u dogovorenom roku** *Services or product not provided / received at the agreed location and date*
b) Sumnja na zlouporabu kartice – neautorizirana transakcija / Suspected fraud	
☐	**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*
c) Greška u procesiranju transakcije i ostali razlozi / Processing error or other reasons	
☐	**Neprimitak 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*

Podaci o spornim transakcijama / Dispute trasactions information:

Datum (ili razdoblje) transakcija *Transaction date (period)*	**Prodajno mjesto (naziv) ili lokacija bankomata** *Merchant name or ATM location*	**Iznos transakcija u EUR** *Amount in EUR*	**Iznos transakcija u izvornoj valuti** *Amount in original value*

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

Opis prigovora / Explanation of complaint

U slučaju *zahtjeva za povratom sredstava od trgovca* molimo obavezno dostaviti sljedeće:
In the case of a refund request from the merchant, please provide the following:

- **Potvrda narudžbe**
  Confirmation of order
- **Prepisku s trgovcem (pokušaj rješavanja povrata sredstava s trgovcem)**
  Correspondence with the merchant (attempt to resolve the refund with the merchant)
- **Sliku zaprimljenog proizvoda ako isti ne odgovara naručenom**
  A picture of the received product if it does not match the one ordered
- **Dokaz o vraćanju/pokušaju vraćanja zaprimljenog proizvoda trgovcu**
  Proof of return/attempt to return the received product to the merchant

U slučaju osporavanja kartične transakcije ili greške u procesiranju u prilogu je dostavljeno:
In case of disputing the card transaction or processing error

☐	**Kopija potvrde o transakciji** *Transaction confirmation (copy)*
☐	**Izvod** *Bank Statement*
☐	**Ostalo** *Other*

Suglasnost korisnika kartice / Cardholder consent

Potpisivanjem ovog obrasca:

- Pod materijalnom i kaznenom odgovornošću potvrđujem da su svi podaci navedeni u obrascu i njegovim prilozima 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. Ako 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
- Upoznat sam s time, da u slučaju zahtjeva za povratom sredstava od trgovca, ako trgovac ospori zahtjev za povrat sredstava, Banka u skladu s pravilima kartične kuće Mastercard može snositi troškove u iznosu od 15 eura po transakciji na koju su odnosi ovaj Zahtjev. Navedene troškove se obvezujem podmiriti Banci na njezin zahtjev te sam suglasan da Banka za taj iznos može teretiti moj račun otvoren u Banci na datum koji sama odredi
- Ako 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