

OBRAZAC ZA OSPORAVANJE KARTIČNIH TRANSAKCIJA

Card transaction Claim Form

Podaci navedeni u ovom obrascu potrebni su Banci za obradu i rješavanje reklamacija po kartičnim transakcijama. Reklamacija se zaprima te proslijeđuje nadležnom rješavaču. Sve Vaše navode iz reklamacije provjeravamo, analiziramo i pripremamo odgovor. Rješavanje ovakvih reklamacija obično iziskuje više vremena obzirom da uključuje treću stranu uključenu u predmetnu kartičnu transakciju (primjerice, drugu banku, prodajno mjesto i slično), pa Vas molimo za strpljenje i razumijevanje. Banka će odgovoriti na reklamaciju u zakonskom roku.

The data provided in this form is necessary for the Bank to process and resolve complaints regarding card transactions. The complaint is received and forwarded to the competent resolver. We check, analyze and prepare a response to all your claims. Resolving such complaints usually requires more time since it involves a third party involved in the card transaction in question (for example, another bank, point of sale, etc.), so we kindly ask you for patience and understanding. The bank will respond to the complaint within the legal deadline.

Podaci o korisniku kartice / Details of Cardholder

Ime i prezime korisnika kartice / Cardholder's name and surname

OIB / Personal Identification number*

Broj računa / Account number *

				*	*	*	*	*	*	*	*				
--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

broj kartice / card number*

Kartica blokirana /Card blocked

DA/YES

NE/NO

dan - sat / card blocked date – time

RAZLOG PODNOŠENJA REKLAMACIJE

Reasons for the Claim

I – Sumnja na zlouporabu kartice – neautorizirana transakcija / Suspected fraud

Navedenu transakciju nisam obavio(la) niti sam ikoga ovlastio(la) da je obavi u moje ime, a u vrijeme kad se sporna transakcija/e dogodila/e bio/la sam u posjedu kartice.

(I did not initiated the transactions listed on this form, nor do I have knowledge that anyone known to me made the transactions.)

Transakcije učinjene izgubljenom/ukradenom karticom

(Transactions made with lost/stolen card)

II – Greška u procesiranju transakcije i ostali razlozi / Processing error or other reasons

Ne primitak gotovine na bankomatu / Djelomična isplata gotovine (u opisu reklamacije navesti iznos neisplaćenih sredstava) / (Not receiving cash at ATM – full or partial amount)

Greška trgovca pri unosu transakcije (npr. krivi/dupli iznos transakcije)
(Error in transaction (e.g. wrong/duplicate amount)

Plaćeno drugim sredstvima
(Paid by other means)

Opis reklamacije / Explanation of complaint

Lista osporenih transakcija / List of the disputed transactions

Datum Date	Naziv prodajnog mjesta / bankomata Merchant name/ ATM location	Iznos transakcije Transaction amount
---------------	---	---

<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>	<hr/>

ODGOVOR NA OVU REKLAMACIJU ŽELIM:

(Response to the Claim to be sent to)

pismom na adresu: _____
postal address

e-mailom na adresu: _____
e-mail address

Ukoliko se nakon provedenog reklamacijskog postupka vezanog uz moj zahtjev za povrat platne transakcije utvrdi da sam postupao/la prijevorno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat platne transakcije, suglasan/na sam da Banka izravno tereti moj račun i/ili druga sredstva deponirana kod Banke, za iznos koji mi je neosnovano vraćen temeljem podnesene reklamacije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

If, following my complaint wherein I request a full refund, it is established that I have committed a fraud against the Bank or that there is no basis for a refund, I agree that the Bank directly debits my account and/or other deposited assets in the amount of money unduly refunded on the basis of the complaint, including relevant interest and fees.

Potpisom potvrđujem da sam upoznat s reklamacijskim postupkom.

With this signature I confirm that I am familiar with dispute process.

Prilozi / Attached :

- Kopija potvrde o transakciji / Transaction confirmation (Copy)
- Dokaz o kontaktiranju trgovca / Evidence that you contacted the merchant
- Izvod /Bank Statement
- Ostalo / Other

SUGLASNOST/ACKNOWLEDGEMENT

Potpisom ove suglasnosti pod materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđujem da su svi podaci navedeni u obrascu i njegovim prilogima točni. Izričito izjavljujem da ovlašćujem Croatia banku d.d. (dalje: Banka) da za potrebe rješavanja reklamacije u odnosu na kartične transakcije podatke iz reklamacije kao i svaki drugi podatak potreban za rješavanje podnijete reklamacije obrađuje i prosljeđuje svim trećim osobama uključenim u predmetnu kartičnu transakciju. Treće osobe uključene u predmetnu kartičnu transakciju mogu biti kartični procesori banaka, kartične kuće, banke prodajnih mjesta/bankomata, prodajna mjesta te MUP RH. Ujedno ovom suglasnosti ovlašćujem treće osobe uključene u predmetnu kartičnu transakciju, uključujući i Banku, da međusobno razmjenjuju i obrađuju navedene podatke u svrhu rješavanja podnijete reklamacije.

By signing this agreement, under material and criminal responsibility, I confirm that all the information provided in this form and its attachments are correct. I expressly acknowledge that I have authorized Croatia banku d.d. (further: the Bank) to process and forward data from the filed claim, as well as any other information needed to resolve the claim, to all third persons involved in the card transaction in question for the purposes of resolving the claim made in relation to card payments. Third persons involved in the card transaction in question may be bank card processors, credit card companies, POS/ATM banks, points of sales and the Ministry of the Interior. At the same time, I hereby authorize the third parties involved in the card transaction in question, including the Bank, to process and share these data among themselves for the purposes of resolving the claim.

U _____ dana _____
Grad / City Datum / Date

Potpis korisnika kartice / Cardholder signature

POPUNJAVA DJELATNIK BANKE

Datum zaprimanja reklamacije

Ime i prezime djelatnika Banke

Potpis djelatnika Banke