



Lista osporenih transakcija / List of the disputed transactions

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

**ODGOVOR NA OVAJ PRIGOVOR 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 prijevarno 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 podnesenog prigovora 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.*

\_\_\_\_\_ Datum/ Date

\_\_\_\_\_ Potpis korisnika kartice/ Cardholder signature

**SUGLASNOST/ACKNOWLEDGEMENT**

Potpisom ove suglasnosti izričito izjavljujem da ovlašćujem Erste&Steiermärkische Bank d.d. (dalje: Banka) da za potrebe rješavanja prigovora (reklamacije) u odnosu na kartične transakcije podatke iz podnietog prigovora (reklamacije) kao i svaki drugi podatak potreban za rješavanje podnietog prigovora (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 podnietog prigovora (reklamacije).

*By signing this agreement, I expressly acknowledge that I have authorized Erste&Steiermärkische Bank d.d. (hereinafter: 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.*

Grad / City

Datum / Date

U \_\_\_\_\_ dana \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Potpis korisnika kartice / Cardholder signature**POPUNJAVA DJELATNIK BANKE**\_\_\_\_\_  
Datum zaprimanja prigovora\_\_\_\_\_  
Ime i prezime djelatnika Banke\_\_\_\_\_  
Potpis djelatnika Banke