

Obrazac za prigovore po kartičnim transakcijama / Card transaction Complaint Form

Ako smatrate da vam je u poslovnom odnosu s Erste&Steiermärkische Bank d.d. (dalje: Banka) povrijeđeno neko pravo, na ovom obrascu možete podnijeti vaš pisani prigovor po kartičnim transakcijama. / If you believe that your rights have been violated in a business relationship with Erste&Steiermärkische Bank d.d. (hereinafter referred to as the Bank), you can submit your written complaint about card transactions using this form.

Detaljne upute za postupak podnošenja prigovora potražite u Općim uvjetima Banke koji se primjenjuju na predmetni poslovni odnos. / Detailed instructions for submitting a complaint can be found in the Bank's General Terms and Conditions that apply to the relevant business relationship.

Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) te dokaz vaših navoda. Ako je opis događaja/situacije nepotpun, zamolit ćemo vas da prigovor upotpunite. / The complaint should contain a detailed description of the event/situation (all facts and circumstances with relevant dates) and evidence to support your claims. If the description of the event/situation is incomplete, we will ask you to provide additional information.

Prigovor se evidentira u sustav za evidenciju i rješavanje prigovora te proslijeđuje nadležnom rješavaču. Sve vaše navode iz prigovora provjeravamo, analiziramo i pripremamo odgovor. Rješavanje ovakvih prigovora obično iziskuje više vremena s obzirom na to da uključuje treću stranu uključenu u predmetnu kartičnu transakciju (primjerice, drugu banku, prodajno mjesto i slično), pa vas molimo za strpljenje i razumijevanje. / The complaint is recorded in the system for recording and resolving complaints and forwarded to the competent resolver. We verify, analyze, and prepare a response to all your claims from the complaint. Resolving such complaints usually takes more time as it involves a third party involved in the relevant card transaction (such as another bank, point of sale, etc.), so we ask for your patience and understanding.

Podaci o korisniku kartice (podnositelju prigovora) / Information about the cardholder (applicant)

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

Osobni identifikacijski broj (OIB) / Personal Identification number* _____

Broj kartice / card number* _____

Blokirane dan - sat / card blocked date - time _____

Podaci o prigovoru / Complaint information

*Označite jednu vrstu kartice

Debitna kartica uz transakcijski račun Broj računa / Account number* _____

Kreditna kartica

Diners Club Mastercard Visa

Pod kaznenom i materijalnom odgovornošću potvrđujem dolje navedeno

Under criminal and material responsibility I confirm what is stated below

Molimo označite razlog podnošenja prigovora / Please mark the reasons for the complaint:

- Izgubljena kartica / ukradena kartica / Lost / Stolen card
- 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.
- Kartica je terećena dva ili više puta za istu transakciju / Card had been charged for the same transaction two / several times. Potrebno je dostaviti dokaz o jednoj uspješno provedenoj transakciji / Provide proof of one successfully completed transaction.
- Kartica je terećena, a kupljen proizvod je plaćen drugim načinom / The card has been charged, and the purchased goods have been paid by other method

gotovina / cash

drugom karticom / other card

ostalo / other _____

Potrebno je dostaviti dokaz o uspješno provedenoj transakciji drugim načinom / Provide proof of successfully paid transaction been paid by other method

Kupljen proizvod/usluga nije isporučen/pružena u dogovorenom roku / Services or product not provided / received at the agreed location and date

Očekivani datum isporuke proizvoda/usluge / Arranged delivery date: _____

Datum kontakta trgovca / Date when the merchant was contacted: _____

Opis proizvoda/usluge koji nije isporučen / Product/service description: _____

Molimo priložiti dokaz o kontaktu / please provide evidence that you contacted the merchant

Ostalo / Other _____

Lista osporenih transakcija / List of the disputed transactions

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

Odgovor na ovaj prigovor želim / Response to the complaint to be sent to:

- poštom na adresu / postal address _____
- e-mailom na adresu / e-mail address _____

Ako 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 na temelju 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 Banku da za potrebe rješavanja prigovora (reklamacije) u odnosu na kartične transakcije podatke iz podnijetog prigovora (reklamacije) kao i svaki drugi podatak potreban za rješavanje podnijetog 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 podnijetog prigovora (reklamacije).

By signing this agreement, I expressly acknowledge that I have authorized the Bank to process and forward data from the filed complaint, as well as any other information needed to resolve the complaint, to all third persons involved in the card transaction in question for the purposes of resolving the complaint 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 complaint.

Mjesto / City _____ Potpis korisnika kartice / Cardholder signature _____

Datum / Date _____

Popunjiva djelatnik banke

Datum zaprimanja prigovora _____ Potpis djelatnika Banke _____

Ime i prezime djelatnika Banke _____