

# Obrazac za prigovore po uplatama

Podaci označeni \* potrebni su Erste Card Clubu (dalje u tekstu: ECC) u svrhu obrade Obrasca za prigovore po uplatama (dalje u tekstu: Obrazac). ECC nije dužan obraditi zaprimljeni Obrazac ako nisu navedeni svi traženi podaci. Podatak označen \*\* je dobrovoljni podatak koji se obrađuje u slučaju potrebe za dodatnim informacijama, a u svrhu rješavanja prigovora.

Informacije o pravnoj osnovi, postupcima i svrhama obrade osobnih podataka od strane ECC-a, kao i sve ostale informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) nalaze se u Informacijama o obradi osobnih podataka koje su dostupne u sjedištu i na internetskim stranicama ECC-a te poslovnica Erste&Steiermärkische Bank d.d.

## a) Označite vrstu kartice

Diners Club  Visa  Mastercard

## b) Podaci o korisniku kartice (podnositelju prigovora)

\*Ime i prezime korisnika kartice

\*Osobni identifikacijski broj (OIB)

\*\*Broj telefona/mobitela

\*Broj kreditne kartice po kojoj se podnosi prigovor

Prvih 6 znamenki

zadnje 4 znamenke

## c) Razlog podnošenja prigovora (označiti neki od navednih razloga ili detaljno opisati razlog prigovora)

- Uplata nije knjižena  
 Pogrešno knjižena uplata  
 Ostalo

Obvezno je priložiti dokumentaciju (kopiju izvršenog naloga ili kopiju uplatnice).

Datum

Potpis korisnika kartice

Popunjava djelatnik Erste Card Cluba d.o.o.

Datum

Potpis djelatnika Erste Card Cluba d.o.o.

Zakonski rok za odgovor na prigovore iz područja Zakona o platnom prometu i Zakona o elektroničkom novcu je 10 dana, a za prigovore iz područja Zakona o zaštiti potrošača rok je 15 dana. Točno vrijeme rješavanja prigovora ili zahtjeva ovisi o kompleksnosti te jesmo li od vas zaprimili sve potrebne informacije i/ili dokumentaciju relevantnu za rješavanje prigovora ili zahtjeva. Zato vas molimo da prilikom podnošenja prigovora ili zahtjeva dostavite i svu dokumentaciju povezanu s istima.