

Podaci navedeni u ovom Obrascu za reklamaciju kartičnih transakcija (dalje: Obrazac) potrebni su CROATIA BANCI d.d. (dalje: Banka) za obradu i rješavanje reklamacija po kartičnim transakcijama. Reklamacija se zaprima te proslijeđuje nadležnom prihvatitelju. Sve navode iz reklamacije provjeravamo, analiziramo i dajemo odgovor. Rješavanje ovakvih reklamacija iziskuje dosta vremena obzirom da uključuje treće strane uključene u predmetne kartične transakcije (primjerice drugu banku, prodajno mjesto i sl.) pa molimo za strpljenje i razumijevanje. Banka će odgovoriti na reklamaciju u zakonskom roku.

Ime i prezime korisnika kartice:

OIB:

Unesite prvih 8 i zadnje 4 znamenke broja kartice!

Broj kartice:

Kartica blokirana: Da Ne Datum i vrijeme blokade:

RAZLOG PODNOŠENJA REKLAMACIJE

Sumnja na zlouporabu kartice - neautorizirana transakcija

Navedene transakcije nisam obavio/la niti sam ikoga ovlastio/la da je obavi u moje ime, a u vrijeme kada su se sporne transakcije dogodile bio/la sam u posjedu kartice

Transakcije učinjene izgubljenom/ukradenom karticom

Greška u procesiranju transakcije i ostali razlozi

Neprimitak ili djelomična isplata gotovine na bankomatu (u opisu reklamacije navesti iznos neisplaćenih sredstava)

Greška trgovca pri unosu transakcije (npr. krivi/dvostruki iznos transakcije i sl.)

Plaćeno drugim sredstvima

OPIS REKLAMACIJE

POPIS OSPORENIH TRANSAKCIJA

Datum	Naziv prodajnog mjesta/bankomata	Iznos transakcije
-------	----------------------------------	-------------------

Odgovor na ovu reklamaciju želim:

Poštom na adresu:

E-poštom na e-adresu:

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/suglasna sam da Banka istu naplati terećenjem bilo kojeg računa koji imam otvoren u Banci, za iznos koji mi je neosnovano vraćen temeljem podnesene reklamacije, zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

Potpisom ovog Obrasca potvrđujem da sam upoznat s reklamacijskim postupkom.

Prilozi

Kopija potvrde o transakciji

Dokaz o kontaktiranju trgovca

Izvadak

Ostalo

Suglasnost

Potpisom ovog Obrasca pod materijalnom i kaznenom odgovornošću potvrđujem da su svi podaci navedeni u ovom obrascu i njegovim prilogima točni. Izričito izjavljujem da ovlašćujem Banku 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 proslijeđuje svim trećim osobama uključenim u predmetne kartične transakcije. Treće osobe uključene u predmetne kartične transakcije mogu biti kartični procesori banaka, kartične kuće, banke prodajnih mjesta/bankomata, prodajna mjesta te nadležna tijela. 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.

U slučaju neosnovane reklamacije Banka ima pravo raskinuti poslovni odnos i zatražiti povrat kartice. Danom raskida poslovnog odnosa dospijevaju i sve obveze po kartici koje ćete biti dužni podmiriti bez odgađanja. Banka nadalje ima pravo poduzeti i druge radnje putem nadležnih tijela zbog neosnovane reklamacije i putem suda zatražiti povrat isplaćenih troškova a čime se Vaša obveza povećava za zakonske zatezne kamate kao i sudske i odvjetničke troškove. Ujedno, Banka će razmotriti i obavještavanje nadležnih tijela o postojanju osnovane sumnje o počinjenju kaznenog djela radi utvrđivanja kaznene odgovornosti.

Mjesto i datum:

(potpis korisnika kartice)

Popunjava Banka

Broj računa / broj partije kartice:

Dokument zaprimio (ime i prezime radnika):

Mjesto i datum:

(potpis i pečat radnika Banke)