

PRIGOVOR KLIJENTA

**Žao nam je što je do ovoga došlo.
Ovdje nam možete napisati što se dogodilo.**

Imam prigovor na:

- | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|---|-----------------------------------|
| ☐ Račun | ☐ Karticu | ☐ Plaćanja (platni promet) | ☐ Bankomat |
| ☐ Kredit | ☐ Zlatnu RBICU | ☐ Neautoriziranu transakciju | ☐ Ostalo |

Dogodilo se sljedeće:

Mislim da biste ovo trebali učiniti:

Moji podaci:

Da bismo vam mogli odgovoriti trebaju nam vaši podaci za kontakt. Molimo vas da ih pažljivo i čitko ovdje upišete.

Ime i prezime /
Naziv poslovnog subjekta

--

OIB / OIB poslovnog subjekta

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Broj kartice*

							X	X	X	X	X	X				
--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

*ako se vaš prigovor odnosi na kartične transakcije navedite broj kartice u formatu prvih 6 i zadnja 4 broja kartice te ispunite podatke o transakcijama u tablici na idućoj stranici

Odgovor želim zaprimiti:

- ☐ e-mail-om
- ☐ online bankarstvom**
- ☐ poštom

***ako ste odabrali da odgovor želite zaprimiti e-mail-om ili online bankarstvom, a iste nemate ugovorene, odgovor šaljemo poštom*

U slučaju da se vaš prigovor odnosi na transakcije, popunite detalje u nastavku:

[illegible]

Potpisivanjem ovog obrasca izjavljujete sljedeće:

- podatke ste nam dobrovoljno dali kako bismo riješili ovaj prigovor,
- svi podaci koje ste naveli su točni (ako nisu, možete pravno za to odgovarati),
- dopuštate nam da vaše osobne i kontakt podatke s ovog obrasca proslijedimo trećim stranama (primjerice policiji ili inozemnoj banci) kako bismo pokrenuli postupak rješavanja vašeg prigovora,
- ako ste prigovor podnijeli jer mislite da niste odobrili transakciju ili da vam je na bankomatu uplaćen/isplaćen manji iznos, a mi utvrdimo da se ipak radi o vašoj transakciji odnosno da vam je uplaćen/isplaćen cijeli iznos, pristajete da povučemo novce koje smo vam vratili na račun i naplatimo naknadu za neopravdano osporenu transakciju,
- dopuštate nam da blokiramo karticu u svrhu zaštite platnog instrumenta.

Sljedeći koraci

Znamo da su ovakve situacije stresne i zato ćemo nastojati što brže odgovoriti vam na prigovor.

Nakon što naš kolega u banci zaprimi vaš prigovor, proslijedit će ga stručnjacima bankarima iz odjela za prigovore. Oni će vam odgovoriti unutar 10 dana (često i brže od toga). Ako će trebati dodatne informacije, javit će vam se na kontakt koji imamo evidentiran u sustavu ili na broj koji nam navedete niže na ovom obrascu.

Ponekada su prigovori kompleksni i moramo kontaktirati treće strane (primjerice trgovce). Zbog toga će nam možda trebati više od 10 dana da vam odgovorimo. To ćemo vam svakako najaviti.

Ako rješenje prigovora ne bude onakvo kakvo ste očekivali, možete nas uvijek tražiti da ga ponovno razmotrimo ili uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci na adresu: Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb (<https://www.hnb.hr>). Uz to, možete pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Ista su navedena na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, kao npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori na adresi: Rooseveltov trg 2, Zagreb (<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>). Ako se radi o prigovoru iz područja platnog prometa, u mirenju ćemo sigurno sudjelovati i mi kako bismo pronašli rješenje koje bi odgovaralo i vama i nama.

Broj telefona ili mobitela za kontakt

Vaš potpis

Zaprimanje prigovora (popunjava bankar)***

ID klijenta

Datum

Potpis bankara