

1. PODACI O DAVATELJU ZAHTJEVA

Naziv poslovnog subjekta: _____

IBAN: _____

Poslovni telefon: _____

Poslovni mobitel: _____

Poslovni faks: _____

Poslovni e-mail: _____

Ime i prezime kontakt osobe: _____

2. ODGOVOR DOSTAVITI (označiti jedan od načina dostave)

e-mail fax organizacijska jedinica Banke¹ poštom²

3. VRSTA ZAHTJEVA (označiti jednu od ponuđenih opcija)

pritužba prigovor reklamacija upit

4. PODRUČJE ZAHTJEVA (označiti jednu od ponuđenih opcija)

Transakcijski račun SEPA izravno terećenje
 Depozit (oročenje) Prodajni kanal³
 Kredit Servis
 Debitna kartica Općenito o Banci⁴
 Kreditna kartica _____

5. NAKNADA ZA RJEŠAVANJE ZAHTJEVA (označiti jedan od načina plaćanja naknade)

Terećenjem računa⁵ _____

Drugo _____

Za rješavanje Zahtjeva Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama za obavljanje bankarskih usluga. Davatelj Zahtjeva izjavljuje da je s istom prethodno upoznat i suglasan te je suglasan da Banka, bez njegove daljnje privole, sve troškove posredničkih banaka u rješavanju zahtjeva naplati iz sredstava na njegovom računu o čemu će ga Banka izvijestiti.

6. REKLAMACIJSKI ZAHTJEV - VRSTA

Zahtjev za ispravku pogrešno izvršenog naloga za plaćanje
 Zahtjev za provjeru naloga za plaćanje
 Zahtjev za provjeru određenih podataka s naloga za plaćanje
 Zahtjev za provjeru izvršenja naloga za plaćanje
 Zahtjev za opoziv naloga za plaćanje
 Zahtjev za provjeru stavki Izvatka po poslovnom računu
 Ostalo⁶ _____

7. PODACI S NALOGA ZA PLAĆANJE ILI IZVATKA PO TRANSAKCIJSKOM RAČUNU

(popunjava davatelj Zahtjeva)

Referenca naloga za plaćanje _____

IBAN/broj računa platitelja _____

Naziv platitelja _____

IBAN/broj računa primatelja _____

Naziv primatelja _____

¹ Odgovor će biti dostavljen na organizacijsku jedinicu Banke u kojoj je zaprimljen obrazac

² Odgovor će biti dostavljen na adresu dostave

³ Organizacijska jedinica, Internet bankarstvo, mobilno bankarstvo, bankomati i ostali samouslužni uređaji

⁴ Identitet Banke, promotivni materijal, web stranica

⁵ Mora biti upisan račun koji se vodi u sustavu Banke I za kojeg davatelj Zahtjeva ima ovlaštenje za raspolaganje sredstvima.

⁶ Navesti

Valuta i iznos plaćanja _____

Datum podnošenja naloga _____ Datum izvršenja naloga _____

Reklamacijski broj naloga _____

Mjesto podnošenja naloga Banka Banka elektroničko bankarstvo

FINA FINA elektroničko bankarstvo

Datum izdavanja Izvatka _____ Broj i valuta Izvatka _____

Reklamacijski broj na Izvatku _____

8.OPIS REKLAMACIJE

9. IZJAVE POTPISNIKA/CA

9.1. IZJAVA O TOČNOSTI I ISTINITOSTI PODATKA TE ČUVANJU POSLOVNE TAJNE

Izjavljujem da sam prethodno upoznat/a i da prihvaćam odredbe važećih Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata, Terminskog plana izvršenja naloga poslovnih subjekata, Odluke o kamatnim stopama te Odluke o naknadama za obavljanje bankarskih usluga. Potpisom ovog Zahtjeva dajem izričitu suglasnost Karlovačkoj banci d.d. da poduzme sve radnje vezane za rješavanje ovog Zahtjeva

Potpisom ovog Dokumenta, u svojstvu zastupnika/ce poslovnog subjekta, jamčim da su dani podaci točni i istiniti. Obvezujem se pisanim putem Banku izvijestiti o svakoj promjeni podataka iz ovog obrasca u rokovima predviđenim Općim uvjetima.

Podaci koji se traže predstavljaju bankarsku tajnu sukladno odredbama zakona koji uređuje bankarsko poslovanje te davatelj Zahtjeva izjavljuje da iste neće neovlašteno upotrebljavati, reproducirati ili priopćavati trećima.

9.2. IZJAVA O INFORMIRANOSTI

Potpisom ovog Dokumenta Potpisnik/ca potvrđuje da je, u smislu odredbi propisa o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka, prethodno informiran o:

- identitetu i kontakt podacima voditelja obrade
- kontaktnim podacima službenika za zaštitu osobnih podataka
- svrhama obrade radi koje se upotrebljavaju osobni podaci
- pravnom osnovu obrade
- legitimnim interesima voditelja obrade,
- primateljima osobnih podataka i vrstama primatelja
- razdoblju u kojem će osobni podaci biti pohranjeni i kriterijima kojima se to razdoblje utvrđuje
- postojanju prava na pristup podacima te prava na ispravak podataka koji se na njega/nju odnose, kao i prava i uvjeta ostvarivanja prava na brisanje osobnih podataka ili prava na ograničavanje obrade
- pravu na ulaganje prigovora na obradu osobnih podataka, uključujući izradu profila, a posebno o pravu ulaganja prigovora na obradu osobnih podataka i izradu profila ako se podaci obrađuju i profil izrađuje za potrebe marketinga
- pravu na prenosivost podataka
- pravu na ulaganje prigovora nadzornom tijelu
- o tome koji se osobni podaci prikupljaju kao zakonska obveza, a koji se osobni podaci prikupljaju kao ugovorna obveza te o mogućim posljedicama uskrate pojedinog osobnog podatka
- postojanju mogućnosti automatiziranog donošenja odluka, što potencijalno uključuje i izradu profila
- vrstama osobnih podataka za čije prikupljanje i obradu voditelj obrade mora dobiti izričitu privolu ispitanika
- pravu da u bilo kojem trenutku može povući privolu, pri čemu povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego je ona povučena.

9.3. IZJAVA O ODGOVORNOSTI (primjenjuje se u slučaju ako je osoba ovlaštena za zastupanje kao kontakt osobe navela podatke o trećim osobama)

Potpisom ovog Dokumenta Potpisnik/ca pod kaznenom i materijalnom odgovornošću izjavljuje da je dobio privolu trećih fizičkih osoba čiji su osobni podaci popunjeni u točki 1. u ovom Dokumentu da njihove osobne podatke pruži Banci kao voditelju obrade kao i da ih je upoznao sa svima gore navedenim informacijama koji se odnose na zaštitu pojedinca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka.

9.4.PRIVOLA OSOBE OVLAŠTENE ZA ZASTUPANJE (primjenjuje se samo u slučaju ako je osoba ovlaštena za zastupanje ujedno navedena i kao kontakt osoba)

Potpisom ovog Dokumenta Potpisnik/ca daje izričitu privolu Banci da njegove osobne podatke i to

- direktni telefonski broj
- broj mobitela
- e-mail adresa (ukoliko sadržava osobne podatke)

koristi u svrhu ostvarivanja kontakta radi realizacije poslovnog odnosa koji se ovim Dokumentom zasniva.

Osoba ovlaštena za zastupanje može u svakom trenutku povući ovu Privolu pisanim putem popunjavanjem obrasca Povlačenje privole.

U slučaju povlačenja privole Banka će nastaviti poslovnu komunikaciju s Poslovnim subjektom putem ostalih kontakt osoba navedenih u ovom Dokumentu, a ukoliko oni ne postoje, Banka će nastaviti poslovnu komunikaciju pisanim putem na adresu sjedišta/adresu dostave Poslovnog subjekta, u kojem slučaju Banka ne snosi odgovornost zbog štete koja bi mogla nastati uslijed kašnjenja u primanju informacije.

Umjesto osobnih podataka iz ove privole, Osoba ovlaštena za zastupanje može Banci dostaviti podatak o telefonskom broju centrale Poslovnog subjekta te o generičkoj e-mail adresi poslovnog subjekta, koja ne sadržava njegove osobne podatke.

10.POTPIS PODNOSITELJA ZAHTJEVA⁷

_____ (datum)

M.P.

_____ (potpis)

11.POPUNJAVA I POTPISUJE BANKA – ZAPRIMANJE

Mjesto zaprimanja Zahtjeva: _____

Djelatnik: _____

_____ (datum)

_____ (potpis)

Evidencijski broj zaprimanja: _____

Zahtjev dostaviti na e-mail: reklamacije-spp@kaba.hr; fax 047/611-021; 047/614-316, Vama najbližu poslovnicu ili na adresu: Karlovačka banka d.d., Sektor platnog prometa, V. Mačeka 8, 47000 Karlovac ili Odjel podrške korisnicima, V. Mačeka 8, 47 000 Karlovac

Obrada će biti provedena u najkraćem mogućem roku. O tijeku postupka vezanog za rješavanje Vaše pritužbe/prigovora/reklamacije/upita možete se informirati u Sektoru platnog prometa na broj telefona +385 (0)47 417 340 ili putem e-mail adrese: reklamacije-spp@kaba.hr te u organizacijskom dijelu Banke u kojem ste podnijeli obrazac.

⁷ Zahtjev treba biti potpisan sukladno ovlaštenjima za raspolaganje sredstvima na papirnom mediju. Zahtjevi koji nisu potpisani u skladu s tim smatrat će se nevažećima.
PR-TI 11 2018_05