

1. PODACI O PODNOSITELJU ZAHTJEVA (popunjava podnositelj Zahtjeva)

Naziv poslovnog subjekta: _____

 IBAN platitelja:

H	R					2	4	0	0			0	0	8	1								
---	---	--	--	--	--	---	---	---	---	--	--	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

U rješavanju ovog Zahtjeva Banka će komunicirati s podnositeljem Zahtjeva s kontakt osobama određenim u Zahtjevu za otvaranje računa ili određenim zadnje potpisanim Zahtjevom za promjenu podataka. Ukoliko nije određena kontakt osoba ili je povučena privola za korištenje ovih podataka ili podaci nisu točni Banka će komunikaciju vezanu za ovaj Zahtjev nastaviti pisanim putem na adresu sjedišta/dostave. U ovom slučaju Banka ne snosi odgovornost zbog štete koja bi Poslovnom subjektu mogla nastati uslijed kašnjenja u primanju informacija ili ako je posljedica ovog bila nemogućnost postupanja po Zahtjevu.

2. PODACI S NALOGA ZA PLAĆANJE¹ (nadalje: nalog; popunjava davatelj Zahtjeva)

 Ovim obrascem tražimo opoziv/storno naloga.²

Opoziv/storno naloga se provodi na naloge zadane u najavi ili naloge na tekući datum ovisno o statusu naloga u trenutku obrade zaprimljenog Zahtjeva. Ukoliko je Banka obradila nalog i teretila računa platitelja a račun primatelja je u Banci storno nije moguć. Za naloge u kojima je primatelj u drugoj banci a obrada Zahtjeva je započela prije slanja naloga u kanale platnog prometa za prijenos van Banke, Banka će uložiti sve svoje napore da udovolji Zahtjevu. Ukoliko je Zahtjev podnesen i njegova obrada je započela prije obrade prijenosa van Banke a obrada storna naloga bi utjecala na pravovremenu obradu ostalih naloga, Banka neće biti u mogućnosti postupiti po Zahtjevu.

Za sve druge vrste zahtjeva podnosi se Zahtjev za rješavanjem prigovora.

 Referenca naloga (ako postoji) _____ Kopija naloga u privitku

 Mjesto podnošenja naloga Banka Banka elektroničko bankarstvo

 FINA FINA elektroničko bankarstvo

 Način podnošenja naloga Pojedinačni nalog

 Datoteka pain001

 Datoteka pain001 batch booking³

Datum podnošenja naloga _____ Datum izvršenja naloga _____

Valuta: _____ Iznos naloga: _____

Naziv primatelja: _____

 IBAN/broj računa⁴ primatelja: _____

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

 Terećenjem IBAN-a⁵

H	R					2	4	0	0	0	0	8	1										
---	---	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Drugo _____

4. SUGLASNOST ZA NASTAVAK OBRADE ZAHTJEVA KAO REKLAMACIJU (daje podnositelj Zahtjeva)

Ukoliko Zahtjevu nije moguće udovoljiti suglasni smo da se dalje nastavi postupak reklamacije (označiti s „x“)

 Suglasni da se postupak nastavi kao reklamacija Obustaviti daljnji postupak

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. Podnositelj Zahtjeva je suglasan da Banka u provođenju zahtjeva zatraži podatke sukladno čl. 61. st. 6 Zakona o platnom prometu.

5. OVJERA PODNOSITELJA ZAHTJEVA⁶

(datum)

M.P.

(potpis)

¹ Ako je u istom datumu zadano više naloga s istim podacima Banka može zatražiti i dodatne podatke za potrebe rješavanja Zahtjeva.

Podnositelj može odmah priložiti Zahtjevu kopiju naloga.

² Zahtjev nije moguće podnijeti za naloge zadane korištenjem usluge PISP-a. Ovi zahtjevi se podnose neposredno PISP-u. Banka takav zahtjev NIJE U MOGUĆNOSTI obraditi sukladno odredbama Zakona o platnom prometu.

³ U slučaju batch bookinga ovaj Zahtjev će se smatrati zahtjevom za opoziv/storno cijele datoteke.

⁴ Podatak o računu se popunjava isključivo za zemlje koje nemaju IBAN. U svim drugim slučajevima se popunjava podatak o IBAN-u.

⁵ Mora biti upisan račun za kojeg davatelj Zahtjeva ima ovlaštenje za raspolaganje sredstvima.

⁶ Zahtjev treba biti potpisan sukladno ovlaštenjima za raspolaganje sredstvima na papirnomo mediju.

6. POPUNJAVA I POTPISUJE JEDINICA KOJA JE ZAPRIMILA ZAHTJEV

Mjesto zaprimanja _____ Datum zaprimanja _____
Djelatnik _____ Potpis _____

7. POPUNJAVA I POTPISUJE ORGANIZACIJSKA JEDINICA BANKE KOJA RJEŠAVA ZAHTJEV

Mjesto zaprimanja _____ Datum zaprimanja _____
Djelatnik _____ 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 Vašeg Zahtjeva možete se informirati u Sektoru platnog prometa za poslovne subjekte na broj telefona +385 (0)47 417 340 ili +385(0)47 417 363 ili putem e-mail adrese: reklamacije-spp@kaba.hr te u organizacijskom dijelu Banke u kojem ste podnijeli obrazac.