

### 1. PODACI O PODNOSITELJU ZAHTJEVA (popunjava podnositelj Zajtjeva)

Naziv poslovnog subjekta: \_\_\_\_\_

IBAN platitelja:

H	R		
---	---	--	--

2	4	0	0
---	---	---	---

0	0	8	1
---	---	---	---

--	--	--	--

--	--	--	--

U rješavanju ovog Zajtjeva Banka će komunicirati s podnositeljem Zajtjeva s kontakt osobama određenim u Zajtjevu za otvaranje računa ili određenim zadnje potpisanim Zajtjevom 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 Zajtjev 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 Zajtjevu.

### 2. PODACI S NALOGA ZA PLAĆANJE<sup>1</sup> (nadalje: nalog; popunjava davatelj Zajtjeva)

Ovim obrascem tražimo opoziv/storno naloga.<sup>2</sup>

Opoziv/storno naloga se provodi na naloge zadane u najavi ili naloge na tekući datum ovisno o statusu naloga u trenutku obrade zaprimljenog Zajtjeva. 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 Zajtjeva je započela prije slanja naloga u kanale platnog prometa za prijenos van Banke, Banka će uložiti sve svoje napore da udovolji Zajtjevu. Ukoliko je Zajtjev podnesen i njegova obrada je započela prije obrade prijensa van Banke a obrada storna naloga bi utjecala na pravovremenu obradu ostalih naloga, Banka neće biti u mogućnosti postupiti po Zajtjevu.

Za sve druge vrste zajtjeva podnosi se Zajtjev za rješavanjem prigovora.

Referenca naloga (ako postoji) \_\_\_\_\_ Kopija naloga u privitku Mjesto podnošenja naloga  Banka  Banka elektroničko bankarstvo  
 FINA  FINA elektroničko bankarstvoNačin podnošenja naloga  Pojedinačni nalog  
 Datoteka pain001  
 Datoteka pain001 batch booking<sup>3</sup>

Datum podnošenja naloga \_\_\_\_\_ Datum izvršenja naloga \_\_\_\_\_

Valuta: \_\_\_\_\_ Iznos naloga: \_\_\_\_\_

Naziv primatelja: \_\_\_\_\_

IBAN/broj računa<sup>4</sup> primatelja: \_\_\_\_\_

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

 Terećenjem IBAN-a<sup>5</sup>

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

 Drugo \_\_\_\_\_

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

Ukoliko Zajtjevu 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 Zajtjeva Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama za obavljanje bankarskih usluga. Davatelj Zajtjeva izjavljuje da je s istom prethodno upoznat i suglasan te je suglasan da Banka, bez njegove daljnje privole, sve troškove posredničkih banaka u rješavanju Zajtjeva naplati iz sredstava na njegovom računu, o čemu će ga Banka izvijestiti. Podnositelj Zajtjeva je suglasan da Banka u provođenju zajtjeva zatraži podatke sukladno čl. 61. st. 6 Zakona o platnom prometu.

### 5. OVJERA PODNOSITELJA ZAHTJEVA<sup>6</sup>

(datum)

M.P.

(potpis)

<sup>1</sup> Ako je u istom datumu zadano više naloga s istim podacima Banka može zatražiti i dodatne podatke za potrebe rješavanja Zajtjeva. Podnositelj može odmah priložiti Zajtjevu kopiju naloga.

<sup>2</sup> Zajtjev nije moguće podnijeti za naloge zadane korištenjem usluge PISP-a. Ovi zajtjevi se podnose neposredno PISP-u. Banka takav zajtjev NIJE U MOGUĆNOSTI obraditi sukladno odredbama Zakona o platnom prometu.

<sup>3</sup> U slučaju batch bookinga ovaj Zajtjev će se smatrati zajtjevom za opoziv/storno cijele datoteke.

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

<sup>5</sup> Mora biti upisan račun za kojeg davatelj Zajtjeva ima ovlaštenje za raspolaganje sredstvima.

<sup>6</sup> Zajtjev treba biti potpisan sukladno ovlaštenjima za raspolaganje sredstvima na papirnom 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](mailto: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](mailto:reklamacije-spp@kaba.hr) te u organizacijskom dijelu Banke u kojem ste podnijeli obrazac.