

Izjava o reklamaciji / *Dispute statement*

Podaci o korisniku kartice/Cardholder Details

Broj platne kartice/ *Payment card number* :

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

Ime i prezime /*Name* : _____ JMBG/ID no : _____

Broj ličnog dokumenta /*Passport no* : _____ Telefon/*Phone no* : _____

Adresa / *Adress*: _____

Molimo odgovorite na sledeća pitanja/Please answer the following questions :

- | | | |
|--|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. Da li ste blokirali karticu / <i>Have you blocked the card ?</i> | <input type="checkbox"/> DA/ YES | <input type="checkbox"/> NE/ NO |
| 2. Da li je kartica izgubljena/ukradena ? / <i>Is your card lost/stolen ?</i> | <input type="checkbox"/> DA/ YES | <input type="checkbox"/> NE/ NO |
| 3. Da li je PIN mogao biti dostupan neovlašćenj osobi ? <i>PIN was available to an unathorized person ?</i> | <input type="checkbox"/> DA/ YES | <input type="checkbox"/> NE/ NO |
| 4. Da li ste štitili podatak o PINu ? <i>PIN was protected during card usage ?</i> | <input type="checkbox"/> DA/ YES | <input type="checkbox"/> NE/ NO |
| 5. Da li je kartica bila sve vreme u Vašem posedu ? <i>Has the card always been In your possesion ?</i> | <input type="checkbox"/> DA/ YES | <input type="checkbox"/> NE/ NO |
| 6. Da li ste karticu ili podatke sa kartice ikada dali drugoj osobi na korišćenje ? <i>Did you ever let anyone else use your card or card data ?</i> | <input type="checkbox"/> DA/ YES | <input type="checkbox"/> NE/ NO |
| 7. Da li ste podneli prijavu policiji, kada i gde ? <i>Did you report the case to the Police, when and where ?</i> | <input type="checkbox"/> DA/ YES | <input type="checkbox"/> NE/ NO |

Datum/*Date* _____

Mesto/*Place* _____

Ukupan broj reklamiranih transakcija / *Number of disputed transactions* : _____

Shodno važećem tarifniku Banke račun korisnika će biti zadužen za trošak obrade neosnovane reklamacije, ukoliko se u toku reklamacionog postupka utvrdi da je :

1. Podnosilac odustao od reklamacije po transakciji
2. Reklamacija po transakciji rešena na teret podnosioca jer podnosilac nije dostavio dokumentaciju po zahtevu Banke
3. Reklamacija po transakciji rešena na teret podnosioca, a podnosilac je sam učestvovao u transakciji.

Pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđujem da su podaci navedeni u Izjavi o neovlašćenom korišćenju platne kartice ili podataka sa platne kartice tačni, te da sam upoznat sa i prihvatam gore navedene uslove

According to the applicable Tariff of the Bank, Cardholder's account will be debited for the cost of the processing unfounded dispute if :

1. *Cardholder drops the complaint after the resolving process started*
2. *Dispute is resolved against Cardholder because Cardholder failed to submit documentation required by the Bank*
3. *Dispute is resolved against Cardholder and disputed transaction was performed by the Cardholder*

I declare under full criminal accountability and liability for dammage that the information specifiad in the Unathorized use of payment card or payment card data are true and that i am aware of and accept the above conditions

Banka po osnovu predmetne izjave ima pravo da pokrene pravni postupak pred nadležnim organima/*According to this statement the Bank has the right to initiate legal proceedings at the competent authority.*

Mesto, datum i vreme /*Location, date and time*

Potpis korisnika kartice / *Cardholder's signature*

Podaci o zaposlenom koji je primio reklamaciju (popunjavanje Banke)/*For Bank use only*

Org. Jedinica/ <i>Branch</i>	Ime i prezime/ <i>Name</i>	Telefon/ <i>Telephone no.</i>	E-mail
------------------------------	----------------------------	-------------------------------	--------

Podaci o transakciji/Transaction details				
	Prodajno mesto / Merchant	Datum transakcije / Transaction date	Iznos / Amount	Valuta / Currency
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Opis reklamacije /Chargeback Description (Označite jednu od ponuđenih opcija/check one of the listed options)

Kupovina-Usluge/Purchase-Services

Na navedenom prodajnom mestu nisam imao uspešnu transakciju / *I did not make succesfull transaction at the above stated merchant place*

Na navedenom prodajnom mestu sam napravio/la samo jednu transakciju / *I made only one transaction at the merchant place stated*

Na navedenom prodajnom mestu sam napravio samo jednu transakciju u iznosu od , ostale transakcije nisam u ukupnosm iznosu od nisam napravio / *I made only the transaction in the amount of The other transaction in the amount ofwas not done by me.*

Moj račun je zadužen u iznosu od umesto u iznosu od..... U prilogu fotokopija računa/ *My account was charged for the amount of instead of Purchase receipt enclosed*

Sporna transakcija je plaćena drugim platežnim sredstvom i to Dokaz u prilogu / *Disputed transaction was payed by other meansProof enclosed*

Naručenu robu još nisam primio, isporuka je morala biti obavljena najkasnije do /.../.... Kontaktirao/la sam trgovca kako bi rešili problem. /*I have not received the merchandise and it was to be delivered by date/...../.....I have contacted the merchant to resolve the matter. Proof enclosed*

Na navedenom prodajnom mestu je napravljena kreditna transakcija koja do danas nije obrađena. Dokaz u prilogu/ *I have received a credit voucher for the above listed charge, but it has not yet appeared on my account. Proof enclosed*

Hotelske usluge/Hotel Accomodation Charges

Hotelsku rezervaciju sam otkazao/la datuma/...../..... .Dokaz u prilogu. *I cancelled the hotel reservation on/...../..... Proof enclosed.*

Bankomati/ATM transactions

Nisam podigao traženi iznos gotovine sa bankomata za koji je moj račun zadužen./ *I did not received the requested ATM cash withdrawal*

Isplaćen mi je deo traženog iznosa na bankomatu u visini od, umesto u visini od/ *I did not receive the whole requested amount. The amount received wasinstead of*

Neovlašćeno korišćenje/Unauthorized use

Nisam izvršio navedenu transakciju, niti sam bilo koga ovlastio da izvrši transakciju umesto mene. Kartica nije izgubljena ili ukradena i sve vreme je u mom posedu./ *I did not authorise this transaction nor did I authorize anyone else to complete this transaction for me. My card was not lost or stolen and was in my posseion at all times*

Nisam izvršio navedenu transakciju, niti sam bilo koga ovlastio da izvrši transakciju umesto mene. Kartica je

izgubljena/ukradena . Prijava krađe je izvršena/ *I did not authorise this transaction nor did I authorise anyone else to complete this transaction for me. My card was lost /stolen and it was reported on*

Ostalo/Other

Mesto, datum i vreme /Location, date and time

Potpis korisnika kartice / Cardholder's signature