



ZAHTEVEK O PODOBI REKLAMACIJE KARTIČNE PLAČILNE TRANSAKCIJE
SUBMISSION FORM ABOUT DISAVOWALS OF CARD PAYMENT TRANSACTIONS

IZJAVA / DECLARATION

Ime in priimek imetnika kartice / Name and surname: _____

Davčna številka / Tax number: _____

Maskiran PAN (številka) kartice / Truncated PAN (number) of Card: _ _ _ _ _ * * * * * _ _ _ _ _
(vpišite prvih šest in zadnje štiri številke iz kartice / enter the first six and last four numbers from the card).

Datum transakcije / Transaction date: _____

Znesek in valuta / Transaction amount and currency: _____

Prodajno mesto / Merchant place: _____

TRR (za nekomitente) / CA (for non-customers): _____

Želeni način prejema obvestila o rešitvi reklamacije (obkrožite) /

The desired method of receiving notifications about the resolution of the complaint (circle the preferred option):

E-pošta / Email

Pošta / Regular post

E-poštni naslov / Email address: _____

Poštni naslov / Address: _____

Obkroži pravilno izjavo / Please check the appropriate box:

Nakupi – storitve (vključno s spletnimi transakcijami) / Purchases - services (Internet transactions included)

Zgoraj omenjene transakcije nisem opravil jaz niti nisem pooblastil nikogar da opravi nakup namesto mene.
I didn't make the above mentioned transaction nor did I authorize anyone to make it instead of me

a) Kartice nisem izgubil niti mi ni bila odtujena in je ves čas v moji posesti.

My card was not lost or stolen and is all the time in my possession.

b) Kartica mi je bila odtujena/je bila izgubljena.

My card was lost or stolen.

Datum in ura odtujitve/izgube kartice: _____

Date and time when the card was stolen / lost: _____

Podana prijava na policiji / Police report was filed: **DA** / YES **NE** / NO

Transakcijo sem na navedenem prodajnem mestu opravil samo enkrat.

I made only one transaction at the merchant place stated above.

Na navedenem prodajnem mestu sem opravil nakup v višini _____.

Spornega nakupa v višini _____ nisem opravil jaz.

I made only the transaction in the amount of _____.

The other transaction in the amount of _____ was not done by me.

Moj račun je bil obremenjen za znesek v višini _____

namesto _____ . V prilogi vam pošiljam fotokopijo računa oz. slipa.

My account was debited for the transaction in the amount of _____ instead of

_____. You will find enclosed the copy of my payment receipt stating the correct amount.

Prodajno mesto je opravilo kreditno transakcijo, vendar do danes moj račun še ni bil odobren za omenjeni znesek.

The merchant gave me a credit voucher, which has not been posted to my account yet.

Sporna transakcija je bila plačana z drugim plačilnim sredstvom, in sicer _____

The disputed transaction was paid by other means _____

Za kreditno transakcijo je bil moj račun obremenjen namesto odobren.

The credit was posted as a purchase to my account.

Naročenega blaga/storitve _____ (predmet nakupa/opis storitve)

še nisem prejel. Dostava bi morala biti opravljena najkasneje do _____ (datum).

I didn't receive the ordered merchandise/service _____ yet.

The agreed delivery date was _____

Bankomati / ATM transactions

Bankomat mi zelenega gotovinskega dviga, za katerega je bil moj račun obremenjen, ni izplačal. /
I didn't receive the desired ATM cash withdrawal.

Izplačan mi je bil le delni znesek dviga na bankomatu v višini _____ namesto

I didn't receive the whole withdrawn amount. The amount received was of _____
instead of _____

Moj račun ni bil odobren za znesek opravljenega pologa na bankomatu. Opravljen je bil polog v višini
_____. **Moj račun je bil odobren za znesek v višini _____**
My account has not been approved for the amount of ATM deposit made. A deposit in the following
amount was made _____. My account has been approved for the amount of

Hotelske storitve / Hotel accomodation charges

Hotelsko rezervacijo sem pisno/telefonsko preklical dne _____.
Preklicna številka je _____
On _____ I cancelled the reservation in writing / by phone.
The cancellation number is _____

Hotelsko rezervacijo sem pisno/telefonsko preklical dne _____, vendar preklicne
številke nisem prejel.
I cancelled the reservation on _____ in writing / by phone, but I didn't receive the
cancellation number.

Nikoli nisem koristil uslug v navedenem hotelu, prav tako tudi nisem opravil hotelske rezervacije.
I have never used the hotel's accomodation nor did I made any hotel reservation.

Drugi razlogi za reklamacijo /Other reasons for complaint: _____

Opombe / Remarks: _____

Spodaj podpisani **izjavljam**, da so vse dane informacije resnične ter popolne in Banki nisem ničesar zamolčal. V primeru začasnega povračila reklamirane transakcije s strani Banke zagotavljam, da bom **v primeru negativno rešene reklamacije** Banki povrnil znesek, in pooblaščam Banko, da za poravnavo teh zneskov, brez posebnega dodatnega naloga, soglasja ali izjave, uporabi vsa sredstva na računih, ki jih imam ali jih bom imel odprte pri Banki, in/ali depozitih (zapadlih in/ali nezapadlih) in/ali uveljavi pobot medsebojnih terjatev. Banka lahko uveljavi pobot tudi iz sredstev, ki predstavljajo zajamčeno bančno vlogo po zakonu, ki ureja sistem jamstev za bančne vloge. Prav tako soglašam, da v času/primeru obstoja zapadlih in neporavnanih obveznosti Banka omeji mojo pravico razpolaganja oziroma prihodnjega razpolaganja s sredstvi na računih, s plačilnimi karticami, drugimi plačilnimi instrumenti, depoziti ter s katerim koli drugim dobroimetjem, ki ga imam oziroma bom imel pri Banki v času obstoja neporavnanih obveznosti iz naslova povračila zneska reklamirane transakcije.

I, the undersigned, hereby **declare** that all the information given is true and complete and that I have not withheld anything from the bank. In the event of a temporary refund (coverage) of the complained transaction by the bank, I guarantee that **in the event of a negatively resolved complaint**, I will refund the amount to the bank, and I authorize the bank to use, without a specific additional order, consent or statement, all the funds in the accounts, which I have or will have with the bank, and/or deposits (due and/or not due) to settle these amounts and/or to set off mutual claims. The bank can also enforce a set-off from assets that represent a guaranteed bank deposit according to the law governing the guarantee system for bank deposits. I also agree that during/in the event of the existence of overdue and unpaid obligations, the Bank can restrict my right to disposal or future disposal of funds in accounts, payment cards, other payment instruments, deposits and any other credit that I have or will have with the Bank at the time of the existence of the outstanding obligations from the reimbursement of the amount of the complained transaction.

Kraj in datum / Location and date: _____

Podpis imetnika kartice / Cardholder's signature

Bančni komercialist / Bank's clerk:

Priloge / Enclosures:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

**DODATNA IZJAVA V PRIMERU SUMA PREVARE / GOLJUFIJE
(VELJA ZA REKLAMACIJE KARTIČNIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ)**

Opis reklamacije:

S strani banke sem bil obveščen o možnosti prijave Policiji, oz. Državnega tožilstva v primeru poskusa goljufije, oziroma prevare banke.	DA	NE
Varnostnih / avtentikacijskih podatkov (kartica, podatki s kartice, PIN koda) nisem izgubil, niti mi niso bili odtujeni in so ves čas v moji posesti.	DA	NE
Preko mobilne banke, oz. uporabe čitalca kartice sem izvedbo transakcije potrdil.	DA	NE
Sumim, da so bili podatki, ki so potrebni za izvedbo transakcije, pridobljeni s prevaro/goljufijo.	DA	NE
Tretji osebi je bil omogočen dostop do upravljanja z mojo napravo (mobilni telefon, računalnik, tablica (v nadaljevanju: naprava)).	DA	NE
Tretji osebi je bil omogočen dostop do mojih podatkov na napravah, ki jih uporabljam za namene uporabljanja bančnih storitev.	DA	NE
Prejel sem klic iz neznane telefonske številke, na katerega sem se oglasil in sogovornik je od mene zahteval dostop do mojih naprav, ali osebnih podatkov.	DA	NE
Od nepoznane tretje osebe sem prejel spletno povezavo, na katero sem kliknil.	DA	NE
V zadnjih 30 dneh sem zamenjal svojo napravo.	DA	NE
V zadnjih 30 dneh sem zamenjal mobilnega operaterja (izpolniti v primeru zlorabe mobilne banke).	DA	NE

Kraj in datum:

Podpis imetnika kartice: