
OBRAZAC ZA PODNOŠENJE PRITUŽBE

Ovaj obrazac namijenjen je podnošenju pritužbi društvu IN KAPITAL d.o.o. u vezi s pružanjem usluga povezanih s kriptoinovinom. Podnošenje pritužbe je besplatno.

1. PODACI O PODNOSITELJU PRITUŽBE

Ime i prezime: _____

OIB: _____

Adresa

(ulica, kućni broj, poštanski broj i mjesto): _____

Država: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

Preferirani jezik komunikacije: _____

2. ODNOS S DRUŠTVOM

☐ Klijent

☐ Potencijalni klijent

3. PODACI O TRANSAKCIJI / USLUZI NA KOJU SE PRITUŽBA ODNOSI

Datum transakcije: _____

Vrijeme transakcije: _____

Poslovnica: _____

Vrsta usluge: _____

Iznos (EUR): _____

Kripto valuta: _____

Broj računa (ako postoji): _____

Vrsta pritužbe (označiti):

☐ Izvršenje transakcije

☐ Naknade i troškovi

☐ Kvaliteta usluge

☐ Tehnički problem

☐ Ostalo: _____

4. DETALJAN OPIS PRITUŽBE

Molimo Vas da jasno opišete razlog svoje pritužbe, uključujući sve relevantne informacije (što se dogodilo, kada, gdje, s kim ste razgovarali itd.):

5. PRILOŽENA DOKUMENTACIJA (ako postoji):

- ☐ Kopija računa
☐ Fotografije
☐ Ostalo:
-
-

6. PRIJEDLOG RJEŠENJA:

Molimo navedite kako biste željeli da riješimo ovu situaciju:

7. NAČIN DOSTAVE ODGOVORA (označiti)

- ☐ E-mail
☐ Pošta
☐ Osobno preuzimanje

8. IZJAVA PODNOSITELJA

Izjavljujem da su navedeni podaci točni i potpuni.

Potpis klijenta: _____

Datum podnošenja pritužbe: _____

Napomena o postupku rješavanja pritužbi

Podnošenje pritužbe je besplatno. Društvo će potvrditi primitak pritužbe bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 2 radna dana od zaprimanja. Društvo će odgovoriti na pritužbu u razumnom roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja potpune pritužbe, u skladu s internim pravilnikom i primjenjivim propisima. U slučaju nezadovoljstva odgovorom, podnositelj pritužbe ima pravo obratiti se Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (HANFA) ili pokrenuti odgovarajući postupak pred nadležnim tijelima. Osobni podaci obrađuju se isključivo u svrhu rješavanja pritužbe, u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 (GDPR).