

### Vaše mišljenje je bitno!

Ukoliko u poslovnom odnosu s BKS Bankom niste zadovoljni uslugama, ili imate otvorenih pitanja, molimo da nam se obratite osobno ili pisanim putem.

Želja nam je otkloniti svaku nedoumicu i sporne situacije riješiti na obostrano zadovoljstvo.

Kako bismo osigurali brzu obradu Vašeg zahtjeva, potrebna nam je Vaša suradnja. Stoga Vas molimo da nam u svrhu objektivne procjene situacije dostavite sljedeće informacije:

- Opis događaja/sporne situacije (uz navođenje poslovnice i datuma spornog događaja)
- Vaš OIB, broj/-evi računa, iznos, i sl.
- Dokumentacija vezanu uz sporni događaj (ako postoji)
- Ostale bitne informacije

Nakon prve procjene Vašeg predmeta, poslat ćemo Vam potvrdu primitka koja će sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- Kontakt osobu i predviđeno vrijeme obrade predmeta do odgovora na Vaš zahtjev, te
- Ukoliko je potrebno, zamolbu za dostavom dodatne potrebne dokumentacije.

### Nastojat ćemo:

- Prikupiti i provjeriti sve bitne informacije o Vašem predmetu,
- Komunicirati s Vama jasnim i razumljivim jezikom,
- Dati Vam odgovor promptno ili najkasnije u roku 14 dana po primitku Vašeg zahtjeva; u protivnom ćemo Vas obavijestiti o razlozima kašnjenja te Vas obavijestiti o novom roku odgovora,
- Obrazložiti Vam svoje viđenje i razjasniti nastalu situaciju na obostrano zadovoljstvo, a ukoliko Vašem zahtjevu nećemo moći udovoljiti ili u cijelosti udovoljiti, obavijestit ćemo Vas o mogućnostima pokretanja postupka pred tijelima za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Ukoliko niste zadovoljni rješenjem Vašeg prigovora/reklamacije i smatrate da ponovljeni kontakt s Bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, možete se obratiti nadležnim tijelima (na primjer- potrošači mogu uputiti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore).

Nakon što Ministarstvo nadležno za politiku zaštite potrošača imenuje tijela za rješavanje sporova kvalificirana u skladu sa Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN br. 121/2016), predmetna odluka biti će objavljena na mrežnim stranicama Ministarstva te će sukladno tome biti ažurirana i ova informacija klijentima.

Ukoliko niste zadovoljni rješenjem Vašeg prigovora/ reklamacije na uslugu Banke ugovorenu putem internetskog bankarstva, a smatrate da ponovljeni kontakt s Bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, sukladno Uredbi (EU) broj 524/2013 o online rješavanju potrošačkih sporova, obavještavamo Vas da je potrošačima iz država članica EU, umjesto pokretanja sudskog postupka, omogućeno alternativno rješavanje sporova. Više informacija dostupno je putem Platforme za on-line rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS) kojoj je moguće pristupiti putem sljedećeg linka:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HR>

### **BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska**

Mljekarski trg 3

51000 Rijeka

T: +385/51/353-555

F: +385/51/353-560

E-Mail: [info@bks.hr](mailto:info@bks.hr)

[www.bks.hr](http://www.bks.hr)