

Vaše mišljenje je bitno!

Želja nam je ponuditi Vam prvoklasne proizvode i pružiti uslugu orijentiranu vama. Unatoč našim nastojanjima, može se dogoditi da niste zadovoljni pruženom uslugom. Budući nam je stalo do Vašeg zadovoljstva, želimo omogućiti način na koji nam možete ukazati na potencijalne nedostatke.

Ukoliko u poslovnom odnosu s BKS Bankom niste zadovoljni pruženim uslugama ili imate otvorenih pitanja, možete nam se obratiti osobno, putem telefona ili pisanim putem. Radujemo se i Vašim pozitivnim povratnim informacijama.

Preporučujemo Vam:

- iznesite prigovor bez odlaganja prvenstveno u poslovnici u kojoj je došlo do sporne situacije. Prigovor može zaprimiti Vaš savjetnik za klijente/osobni bankar ili drugi djelatnik. Velik broj nesporazuma može se razjasniti odmah na licu mjesta;
- ukoliko se na navedeni način ne može naći rješenje na obostrano zadovoljstvo, možete se pisanim putem obratiti našoj neovisnoj službi za rješavanje prigovora. Ona djeluje kao posrednik između Vas kao podnositelja prigovora i BKS Bank.

Želimo otkloniti svaku nedoumicu i riješiti prigovor na Vaše zadovoljstvo. Kako bismo osigurali brzu obradu Vašeg zahtjeva i objektivnu procjenu situacije, potrebna nam je Vaša suradnja. Stoga Vas molimo za dostavu sljedećih informacija:

- uključena poslovnicu/odjel (uz kratak opis događaja/sporne situacije, datum i dokumentaciju ukoliko raspoložete njome)
- broj/-evi računa, iznos, i sl.
- ostale bitne informacije

Pri obradi Vašeg prigovora:

- prikupit ćemo i provjeriti sve bitne informacije i dokaze o Vašem predmetu,
- komunicirat ćemo s Vama jasnim i razumljivim jezikom,
- dat ćemo Vam odgovor bez odlaganja ili unutar primjerenog roka; u protivnom ćemo Vas obavijestiti o razlozima kašnjenja, eventualno zatražiti dostavu dodatne dokumentacije te Vas obavijestiti o novom roku odgovora,
- jasno ćemo Vam obrazložiti naše viđenje i stajalište.

Ukoliko niste zadovoljni odgovorom na prigovor i mislite da ponovljeni kontakt s Bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, obavijestit ćemo Vas o daljnjim mogućnostima:

- kao potrošač ili drugi korisnik platnih usluga možete u istom obavijestiti Hrvatsku narodnu banku na adresu Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb, adresa internetskih stranica: www.hnb.hr,
- kao potrošač koji nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa odnosno smatra da se Banka ne pridržava primjenjivih propisa o obvezama u svezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, možete se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, web adresa: www.hgk.hr, kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora iz područja platnog prometa koji je potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom,
- u ostalim područjima poslovanja Banke s potrošačima, ako Banka interno ne riješi prigovor na Vaše zadovoljstvo, također se možete obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori na prethodno navedenu adresu ili kod online ugovorenih usluga konzultirati Platformu za online rješavanje potrošačkih sporova kojoj je moguće pristupiti putem linka: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HR>. Predmetna informacija ne smatra se obvezujućom za Banku niti pristankom Banke glede načina rješavanja spora niti tijela za rješavanje spora.

Stojimo Vam na raspolaganju:

BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska

Služba za rješavanje prigovora

Mljekarski trg 3, 51000 Rijeka

T: +385/51/353-558, F: +385/51/353-560

e-mail: info@bks.hr web: www.bks.hr