

Informacija klijentima 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-leasing Croatia d.o.o. 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. Prigovor može zaprimiti Vaš savjetnik za klijente ili drugi djelatnik. Velik broj nesporzuma 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 osobi za rješavanje prigovora (prituzbe@bks-leasing.hr). Ona djeluje kao posrednik između Vas kao podnositelja prigovora i BKS-leasing Croatia.

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:

- kratak opis događaja/spome situacije, datum i dokumentaciju ukoliko raspolazete njome
- broj/-evi ugovora, 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 BKS-leasing Croatia d.o.o. neće doprinijeti rješenju nastale situacije, obavijestit ćemo Vas o daljnjim mogućnostima:

- kao potrošač ili drugi korisnik usluga Društva možete o istom obavijestiti HANFA-u na adresu, Ulica Franje Račkoga 6, 10 000 Zagreb, adresa internetskih stranica: www.hanfa.hr

BKS-leasing Croatia d.o.o.
Zagreb, Ivana Lučića 2a
Tel: 01/483 66 55
e-mail adresa: prituzbe@bks-leasing.hr