

Vaše mišljenje je bitno!

Želja nam je ponuditi Vam prvakne proizvode i pružiti uslužu 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 m-informacija:

- uključena poslovnica/odjel (uz kratak opis događaja/sporne situacije, datum i dokumentaciju ukoliko raspolažete 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 dalnjim mogućnostima:

- kao potrošač ili drugi korisnik platnih usluga možete o istom obavijestiti Hrvatsku narodnu banku na adresu Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb, web adresa www.hnb.hr,
- kao potrošač koji nije zadovoljan 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 mirenje odnosno 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, možete podnijeti prijedlog za mirenje/alternativno rješavanje potrošačkih sporova Centru za mirenje pri HGK na pretvodno navedene adrese ili ukoliko imate boravište u drugoj državi članici EU, FIN-NET-u (mreži nacionalnih organizacija zemalja Europskog gospodarskog prostora za izvansudsko rješavanje pritužbi potrošača u području finansijskih usluga), web adresa http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/. Predmetna informacija ne smatra se obvezujućom za Banku niti pristankom Banke glede načina niti tijela za rješavanje spora.

Stojimo Vam na raspolaganju!

BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska

Služba za rješavanje prigovora

Mlječarski trg 3, 51 000 Rijeka

T:+385/51/353-558

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