

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 poslovnica/odjel (uz kratak opis događaja/sporne situacije, datum i dokumentaciju ukoliko raspolazete 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, obavještavamo Vas o daljnjim mogućnostima:

- kao potrošač možete o istom obavijestiti *Hrvatsku narodnu banku na adresi Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb, web adresa www.hnb.hr*;
- pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci mogu podnijeti i svi korisnici platnih usluga Banke;
- kao korisnik platnih usluga-potrošač imate pravo u svim sporovima s Bankom vezanim uz obveze informiranja korisnika platnih usluga te uz prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, pokrenuti postupak pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, primjerice pri *Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, web adresa: www.hgk.hr*. Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo potrošač;
- i u ostalim područjima poslovanja Banke s potrošačima, možete podnijeti prijedlog za mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih sporova u skladu s posebnim propisom kojim se uređuje mirenje/alternativno rješavanje potrošačkih sporova (pri Centru za mirenje pri HGK na prethodno navedenim adresama 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 financijskih usluga, web http://ec.europa.eu/interna1_market/fin-net/*).

Stojimo Vam na raspolaganju!

BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska

Služba za rješavanje prigovora

Mljekarski trg 3, 51 000 Rijeka

T:+385/51/353-558

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