

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 pritužbu bez odlaganja prvenstveno u poslovnici u kojoj je došlo do sporne situacije. Pritužbu 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 obratiti našoj neovisnoj službi za rješavanje pritužbi. Ona djeluje kao posrednik između Vas kao podnositelja pritužbe i BKS Bank.

Želimo otkloniti svaku nedoumicu i riješiti pritužbu 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 raspoložete njome)
- broj/-evi računa, iznos, i sl.
- ostale bitne informacije

Pri obradi Vaše pritužbe:

- 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 Vašem zahtjevu nećemo moći udovoljiti ili nećemo moći udovoljiti u cijelosti, obavijestit ćemo Vas o daljnjim mogućnostima i tijelima za mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

- Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, www.hgk.hr/centar-za-mirenje/
Više informacija o alternativnom rješavanju sporova vezanih uz online ugovorene usluge dostupno je putem Platforme za online rješavanje potrošačkih sporova kojoj je moguće pristupiti putem sljedećeg linka: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&Ing=HR>
- Kao korisnik platnih usluga možete nadležnom tijelu uputiti pritužbu ako smatrate da je pri pružanju platnih usluga BKS Bank postupila protivno primjenjivim odredbama Zakona o platnom prometu. Nadležno tijelo je Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, 10 000 Zagreb.
- Ukoliko ste nezadovoljni odgovorom odnosno rješenjem Važe uložene pritužbe možete obavijestiti Hrvatsku narodnu banku (Trg hrvatskih velikana 3, 10 000 Zagreb).

Stojimo Vam na raspolaganju:

BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska

Služba za rješavanje pritužbi

Mljekarski trg 3

51000 Rijeka

T: +385/51/353-558, F: +385/51/353-550

E-Mail: info@bks.hr

www.bks.hr