

**VAŠE MNENJE JEMLJEMO RESNO!**

Želimo vam nuditi prvovrstne produkte in strankam prijazne storitve. Vseeno se lahko zgodi, da s storitvami BKS Bank AG, Bančne podružnice, kdaj ne boste zadovoljni.

Vaše zadovoljstvo je za nas pomembno in veselimo se vašega pozitivnega odziva. Če z našimi storitvami niste zadovoljni ali imate kakršno koli vprašanje, vam želimo dati možnost, da nam to sporočite. Na nas se lahko obrnete osebno, po telefonu ali pisno.

Priporočamo vam:

- Najprej se pritožite v poslovalnici, kjer se je dogodek pripetil. Pritožbo lahko sprejme vaš svetovalec ali drug zaposleni. Precej nesporazumov se tako lahko reši kar takoj.
- Če rešitve na ta način ne boste našli, se lahko obrnete tudi na naše neodvisno pritožbeno mesto, lokalno pisarno ombudsmana. Ta deluje kot posrednik med vami kot pritožnikom in BKS Bank AG, Bančno podružnico.

Pritožbo bi radi rešili v vaše čim večje zadovoljstvo. Da jo bomo lahko obravnavali pošteno in objektivno, pa potrebujemo tudi vašo pomoč. Zato vas prosimo, da nam sporočite še naslednje podatke:

- poslovalnica/oddelek/družba, na katero se nanaša pritožba,
- številka računa/računov, znesek itd.,
- druge pomembne informacije.

Pri obravnavi vaše pritožbe bomo:

- zbrali in preverili vse pomembne dokaze in informacije o zadevi,
- z vami komunicirali na jasen in razumljiv način,
- nemudoma ali v primernem roku odgovorili oziroma vas v nasprotnem primeru obvestili o razlogih za zamudo ter navedli, kdaj lahko pričakujete naš odgovor,
- izčrpno pojasnili svoje stališče.

Če vaših zahtev ne bomo mogli izpolniti v celoti ali delno, vas bomo obvestili o alternativnih možnostih rešitve spora:

- sprožite lahko postopek alternativnega reševanja sporov na Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, tel.: +386 1 24 29 700,
- ali se obrnete na pristojni nadzorni organ (Banka Slovenije ali Agencija za trg vrednostnih papirjev).

Za vas smo na voljo:

**BKS Bank AG, Bančna podružnica**

Lokalna pisarna ombudsmana

Verovškova ulica 55a

1000 Ljubljana

T: 01/589 57 00

E: [pritozbe@bksbank.si](mailto:pritozbe@bksbank.si)

[www.bksbank.si](http://www.bksbank.si)