

VAŠE MNENJE NAM JE POMEMBNO!

Želimo vam nuditi prvovrstne produkte in storitve, s katerimi boste zadovoljni. Vseeno se lahko zgodi, da kdaj s storitvami BKS Bank AG, Bančne podružnice, ne boste zadovoljni. Takrat vas prosimo, da svoje mnenje delite z nami. Vaše zadovoljstvo je za nas zelo pomembno.

Na nas se vedno lahko obrnete osebno, po telefonu ali pisno. Veseli bomo tudi morebitnega pozitivnega mnenja ali povratne informacije o naših produktih in storitvah.

V ta namen smo na tej spletni strani vzpostavili spletni obrazec, prek katerega lahko podate svoje mnenje ali izrazite nezadovoljstvo v obliki pritožbe.

Poleg spletnega obrazca nam lahko pisno pritožbo pošljete tudi:

- po pošti na naslov BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova ulica 55a, 1000 Ljubljana, ali
- na elektronski naslov pritozbe@bksbank.si ali
- prek elektronske banke MyNet.

Če želite podati ustno pritožbo, lahko to storite osebno v kateri od poslovnih enot banke ali po telefonu.

Pritožbo bi radi rešili v vaše čim večje zadovoljstvo. Da jo bomo lahko obravnavali celovito in objektivno, vas prosimo, da nam poleg opisa dogodka sporočite tudi podatke o poslovni enoti ali oddelku, na katerega se pritožba nanaša, podatke o vašem naslovu, telefonski številki in druge za obravnavo pritožbe pomembne informacije.

Pri obravnavi pritožbe bomo:

- zbrali in preverili vsa relevantna dokazila in informacije o zadevi,
- z vami komunicirali na jasen in razumljiv način,
- v primernem roku odgovorili in izčrpno pojasnili svoje stališče.

Več informacij in pojasnil o našem internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov je zapisanih v [Pravilniku o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov](#).

Na voljo vam je tudi posebej imenovana pooblaščenka za pritožbe, ki je dosegljiva na sedežu družbe:

BKS Bank AG, Bančna podružnica

Pooblaščenka za pritožbe

Verovškova ulica 55a

1000 Ljubljana

T: +386 1 58958-00

E pritozbe@bksbank.si

www.bksbank.si

Naše srce bije za vaše želje.

