

VAŠE POŽIADAVKY BERIEME VÁŽNE!

Chceme Vám vždy ponúkať prvotriedne produkty a služby, orientované na klienta. Napriek tomu sa môže stať, že so službami BKS Bank a jej dcérskych spoločností nebudete spokojní.

Veľmi si Vašu spokojnosť vážime a chceme Vám dať možnosť podeliť sa s nami s Vašou nespokojnosťou. Ak nie ste spokojní so službami BKS Bank, resp. ak máte nezodpovedané otázky, môžete sa na nás obrátiť osobne, telefonicky alebo písomne. Tešia nás aj pozitívne odozvy. Odporúčame Vám:

- najskôr sa prosím sťažujte na mieste v pobočke, kde sa udalosť odohrala. Sťažnosť môže prijať Váš poradca alebo zamestnanec banky. Mnohé nedorozumenia možno vyriešiť priamo na mieste.
- Ak sa touto cestou nenájde riešenie, môžete sa obrátiť na naše centrálné, nezávislé pracovisko ombudsmana. Ten pôsobí ako sprostredkovateľ medzi Vami ako sťažovateľom a BKS Bank a jej dcérskymi spoločnosťami.

Snažíme sa vybaviť Vašu požiadavku tak, aby ste boli čo najspokojnejší. Pre rýchle spracovanie, férové a objektívne posúdenie Vašej situácie však potrebujeme Vašu súčinnosť. Preto Vás ešte prosíme o nasledovné informácie:

- Pobočka/oddelenie/spoločnosť, ktorej sa sťažnosť týka
- číslo(čísla) účtu, čiastka, atď.
- iné relevantné informácie

Pri spracovaní Vašej sťažnosti:

- k Vašej požiadavke zhromaždíme relevantné dôkazové materiály a informácie a overíme ich
- budeme s Vami komunikovať jasnou a zrozumiteľnou rečou
- odpovieme Vám bezodkladne alebo aspoň v rámci primeranej lehoty, v opačnom prípade Vás budeme informovať o dôvodoch zdržania a oznámime Vám nový termín našej odpovede
- dôkladne Vám vysvetlíme naše stanovisko.

Ak nemôžeme Vaše požiadavky splniť alebo ak ich môžeme splniť len čiastočne; V tomto prípade Vás informujeme o alternatívnych urovnaniach sporu:

- Pokiaľ medzi Vami a bankou dôjde k nezhode, či sporu, máte možnosť využiť pomoc Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, Slovenská banková asociácia, BLUMENTAL OFFICE I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava <http://institutars.sk>
- Pomoc môžete hľadať tiež v Národnej banke: Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava <https://www.nbs.sk/sk/spotrebitel>

Tu nás zastihnete:

BKS Bank AG, pobočka zahraničnej banky v SR

Eurovea Central 1

Pribinova 4

811 09 Bratislava

T: +421 2 3232 3000,

E: info@bksbank.sk;

www.bksbank.sk

BKS-Leasing s. r. o.
Eurovea Central 1
Pribinova 4
811 09 Bratislava
T: +421 2 3232 3050,
E: info@bks-leasing.sk;
www.bksbank.sk