

UPUTSTVO ZA UPUĆIVANJE PRIGOVORA

Imate prigovor, savet ili predlog?

Podelite s nama svoje mišljenje o kvalitetu naših usluga i stavove o vašem zadovoljstvu dosadašnjom saradnjom sa Erste Bankom.



VAŽNO NAM JE VAŠE MIŠLJENJE

Poštovani klijenti,

Ukoliko imate prigovor, novi predlog ili savet koji bi nam pomogao da poboljšamo naše usluge, budite slobodni da nam se obratite. Svaki kontakt s vama pruža nam mogućnost da saznamo koliko ste zadovoljni i kako vam možemo pomoći.

Erste banka čini sve da pruži odličnu uslugu, pridajući pažnju želji i obavezi da klijentu u svakom trenutku obezbedi zadovoljstvo uslugom, bez obzira na to da li su komentari dobri ili loši. Zainteresovani da saznamo vaše mišljenje o poslovanju s nama, što nam omogućava da poboljšamo kvalitet našeg rada i pružimo vam bolju uslugu, kao i da svakom svom klijentu obezbedimo najbolje rešenje.

U KOJIM SITUACIJAMA UPUTITI PRIGOVOR

Preporučujemo vam da nas obavestite u svakom trenutku u kom smatrate da je Banka napravila grešku u saradnji s vama.

Možete uputiti prigovor koji se odnosi na:

- proizvode i usluge koje pružamo
- ponašanje naših zaposlenih
- situacije koje odstupaju od zakonskih ili ugovorenih uslova.

Naša politika prigovora ne obuhvata situacije koje su prouzrokovane:

- nezadovoljstvom našom politikom ili procedurama;
- nezadovoljstvo proizvodima i uslugama treće strane.

Želimo da naglasimo da uzimamo u obzir svaki prigovor koji dobijemo i pažljivo ga razmatramo. Trudimo se da budemo objektivni i pravedni u rešavanju prigovora. Bilo da je prigovor osnovan, neosnovan ili nije relevantan, uvek ćemo izneti naš stav.

KOJIM KANALIMA KOMUNIKACIJE MOŽETE DA NAM SE OBRATITE?

Prigovor možete uputiti usmeno ili u pisanoj formi. Ukoliko prigovor upućujete usmeno, zaposleni u banci će pokušati da vam pruže adekvatan odgovor i reše vaš problem odmah. Ukoliko niste zadovoljni odgovorom koji ste dobili, zaposleni Banke će vam pružiti sve neophodne informacije o upućivanju pisanog prigovora.

Bilo da je reč o prigovoru, savetu, predlogu ili pohvali, možete nam ih uputiti na sledeće načine:

- **lično, u filijali** – Razgovarajte sa našim službenikom;
- **u filijali** – Popunjavanjem formulara „Važno nam je vaše mišljenje“;
- **e-mailom** na sledeće adrese:
 - ✓ zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs
 - ✓ zalbe.micro.preduzeca@erstebank.rs
 - ✓ zalbe.preduzeca@erstebank.rs
- **poštom na adresu:**
 - Erste Bank a. d. Novi Sad
 - Odeljenje za upravljanje kvalitetom i istraživanjima / Sektor marketinga
 - Milutina Milankovića 11b; 11070 Novi Beograd
- **telefonom:** +381112015074
- **preko sajta Banke:** www.erstebank.rs



POTREBNE INFORMACIJE I DOKUMENTACIJA

Molimo vas da nam prilikom dostavljanja prigovora pružite sve relevantne informacije i dokumentaciju koja nam je neophodna:

- ime, prezime, adresu I telefon;
- lokaciju filijale, datum, broj računa, iznos novca, ime osoba s kojima ste bili u kontaktu itd.;
- kopije dokumenta koji će biti od pomoći u rešavanju vašeg prigovora. Molimo vas da zadržite originalna dokumenta.
- nemojte nam slati sigurnosni PIN, lozinku ili sigurnosne kodove;
- vreme upućivanja prigovora je važno, obratite nam se što je pre moguće kada primetite da nešto nije uredu;
- molimo vas, proverite da li ste upoznati sa odredbama ugovora i obaveza kojima ste se obavezali pri potpisivanju;
- prigovor može podneti i treće lice koje vas zastupa – pravni zastupnik – pod uslovom da dokument pokazuje punomoćje;
- pokušajte da budete smireni, koliko god da je situacija stresna – to će vam pomoći da na što bolji način objasnite svoju primedbu.



ŠTA SE DEŠAVA KADA JE PRIGOVOR PODNET?

U narednom delu pojasnićemo vam sam proces rešavanja prigovora.

1. Nakon upućivanja prigovora, on se evidentira u naš sistem

Primamo sve prigovore koje dobijemo, tako da možemo da pratimo sve vrste problema, sortiramo ih i pratimo period rešavanja.

2. Proveravamo sve vaše navode iz prigovora i tražimo rešenja

U svakom slučaju mi ćemo:

- tretirati prigovore poverljivo, u skladu sa Zakonom;
- baviti se svakim pitanjem sa integritetom i poštovanjem;
- ispitati sve detaljno i objektivno;
- obavestavati vas o svim nastalim promenama;
- prihvatiti sve svoje greške i sprovesti konkretne mere.



3. Stupićemo u kontakt s vama

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga u obavezi smo da vam na prigovor odgovorimo u roku od 15 dana. Ukoliko smo u mogućnosti, prosledićemo vam odgovor čim proverimo sve vaše navode, pre Zakonom propisanog roka. Odgovor će sadržati stav Banke i preduzete mere ako je došlo do eventualnog propusta. U slučaju da se prigovor koji ste uputili odbije, mi ćemo vam dati konkretne razloge.

Cilj nam je da odgovorimo na sve prigovore u datom vremenskom roku. No, ako je prigovor složen može biti neophodno da se rok produži.

U tom slučaju, obavestićemo vas o tome.

Molimo vas da razumete da prigovori vezani uz sve vrste kartica mogu da traju duže zbog međunarodnih propisa koji nisu u samoj nadležnosti Banke.



U svakom trenutku ćemo komunicirati s vama na jasan, pun poštovanja i lako razumljiv način.

Ako niste zadovoljni odgovorom na svoj prigovor, možete se dalje obratiti sledećim nadležnim organima:

Narodna Banka Srbije
Nemanjina 17; 11000 Beograd
ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd
e-mail: zastita.korisnika@nbs.rs

PREDLAŽEMO VAM DA NAM DATE SVOJE PREDLOGE

Predlažemo vam da nam kažete kada radimo dobro, ili kad mislite da možemo da poboljšamo nešto u svom radu:

- Ako ste posebno zadovoljni radom naših službenika, obavestite nas i mi ćemo proslediti vaš kompliment, tako da se njihov učinak može nagraditi.
- Ako ste zadovoljni određenim proizvodom, prenećemo vaše povratne informacije na odgovarajuće sektore banke, kako bi im one pomogle da se fokusiraju na ono što je dobro za naše klijente.
- Ako imate neki predlog o tome kako možemo da poboljšamo naše proizvode i usluge, molimo vas da nas obavestite i mi ćemo analizirati te informacije za naš budući rad.

Kao što učimo od vaših prigovora, takođe smo zainteresovani za sve vaše ideje o tome kako možemo još da unapredimo našu saradnju.

