



Banka e vendit tënd

Kako podneti žalbu?



Kako podneti žalbu:

U **BPB-u** smo posvećeni pružanju doslednog, kvalitetnog i pozitivnog iskustva u svakoj komunikaciji sa našim klijentima. Svi zahtevi ili zabrinutosti tretiraju se uz punu profesionalnost, posebnu pažnju i u okviru utvrđenih rokova, sa ciljem obezbeđivanja pravičnih, brzih i transparentnih rešenja.

Podnošenje žalbe predstavlja dragocenu mogućnost za kontinuirano unapređenje, sa ciljem povećanja kvaliteta vašeg iskustva kao klijenta.



Kanali za podnošenje žalbe:

Žalbe se mogu podneti na bilo kom od službenih jezika Republike Kosova, u pisanoj i elektronskoj formi ili putem drugih kanala komunikacije, prema vašem izboru.

Dakle, možete izabrati najpogodniji kanal za podnošenje vaše žalbe:

- Online, putem zvanične stranice BPB-a / veb-stranice www.bpbbank.com
- Telefonske linije
Besplatno 0800 50 000 i uz naplatu 038 620 620
- Elektronska adresa
sherbimiperkliente@bpbbank.com
- Poštanska adresa
Ul. „Ukshin Hoti“, br. 128, Priština 10000, Kosovo
- Lično
Ličnim dolaskom u mrežu filijala, ili u Centralnoj kancelariji na adresi Ul. „Ukshin Hoti“ br. 128, Priština.
- Društveni mediji u vlasništvu banke

Prijem i potvrda žalbe

Za svaku podnetu žalbu, primićete potvrdu putem izabranog kanala komunikacije. Svaka žalba koju banka primi identifikuje se jedinstvenim referentnim brojem, koji vam se dostavlja uz potvrdu i služi za svaku dalju komunikaciju.



Vremenski rokovi i rešavanje žalbe

Vaše žalbe se tretiraju prioriteto i u najkraćem mogućem roku. Rok za davanje odgovora na vašu žalbu je do 15 kalendarskih dana od dana prijema žalbe, dok se za slučajeve osporavanja transakcija putem bankomata (ATM), odgovor pruža u roku od 7 kalendarskih dana. Ukoliko je žalba primljena tokom neradnog dana, rok za ovu žalbu računaće se od prvog narednog radnog dana.

Ukoliko vaša žalba zahteva dodatno vreme za razmatranje, kontaktiraćemo vas kako bismo vas obavestili o njenom statusu.

Pravo na žalbu nakon razmatranja od strane BPB-a

Ukoliko nakon razmatranja vaše žalbe niste zadovoljni rešenjem koje je banka ponudila, imate pravo da podnesete žalbu organima kako sledi:

- Pošaljite žalbu CBK-u, Tel: +383 38 222 055; E-mail: ankesat@bqk-kos.org ili adresa: Ul. „Luan Haradinaj“, Priština 10000, Kosovo;
- Drugi javni organi/mehanizmi za rešavanje sporova / žalbi
- Da podnesete tužbu sudu

Važeći zakon i rešavanje sporova

U nastavku se nalaze informacije u vezi sa opcijama rešavanja sporova:

- Opšti uslovi i rokovi za bankarski odnos podležu isključivo važećim zakonima Republike Kosovo.
- Banka i Klijent su saglasni da će svaki spor između Banke i Klijenta u vezi sa ugovorom o bankarskim uslugama pokušati da reše pregovorima u dobroj veri. U slučaju da se takav spor ne može rešiti pregovorima ili alternativnim postupcima opisanim u ovom dokumentu, Banka i/ili Klijent će se obratiti nadležnom sudu u Republici Kosovo.
- **Arbitraža** – Strane su saglasne da Banka zadržava pravo da, ukoliko to smatra opravdanim, svaki spor, nesporazum ili potraživanje koje proistekne iz/ili u vezi sa ugovorima potpisanim sa klijentima, uključujući njihovu punovažnost, ništavost, povredu ili raskid, može uputiti na rešavanje putem arbitraže i to u Centru za alternativno rešavanje sporova pri Američkoj privrednoj komori na Kosovu (link: **AMCHAM KOSOVO – AMCHAM KOSOVO**), u skladu sa Pravilima o arbitraži Američke privredne komore na Kosovu, sa jednim ili više arbitara imenovanih u skladu sa gore pomenutim pravilima, a Arbitražni tribunal i arbitar/arbitri ove komore mora/ju da primenjuje/u važeći zakon u Republici Kosovo. Mesto arbitraže biće Priština, Republika Kosovo, a jezik koji će se upotrebljavati u postupcima biće albanski jezik. Odluka takvog Arbitražnog tribunala biće pravno obavezujuća i izvršiva za strane u skladu sa zakonom. Ako Klijent koristi proizvode i usluge koje Banka pruža putem interneta van granica Republike Kosovo, za sve sporove između Banke i

Klijenta primenjuju se važeći zakoni i propisi u Republici Kosovo.

- **Posredovanje:** Klijent je saglasan da Banka zadržava pravo da, ukoliko to smatra opravdanim, svaki spor, nesporazum ili potraživanje koje proistekne iz/ili u vezi sa ugovorima potpisanim sa klijentima, uključujući njihovu punovažnost, ništavost, povredu ili raskid, može uputiti licenciranom posredniku u Republici Kosovo (link: [Naslovna – Posrednička komora Kosova](#)). Jezik koji će se upotrebljavati u postupcima biće albanski jezik. Sporazum koji je postignut posredovanjem je konačan i pravo obavezujući za sve strane.



Banka e vendit tënd

**RR. Ukshin Hoti, nr. 128,
Prishtinë 10000, Kosovë**

**informata@bpbbank.com
sherbimiperkiente@bpbbank.com
038 620 620 | 0800 50000**

www.bpbbank.com