

ZAJEDNO DO REŠENJA



Za nas, u Eurobank EFG Štedionici, neprekidno unapređenje kvaliteta usluga predstavlja strateški izbor. Mi želimo da naši klijenti budu zadovoljni svojom Bankom u svakom trenutku. Uveravamo Vas da su svi stavovi i mišljenja koja nam pošaljete dobrodošli, jer predstavljaju jedinstvenu priliku za nas da svoju uslugu kontinuirano dižemo na viši nivo.

Zbog toga, potrudili smo se da Vam omogućimo da nam na što lakši način dostavite svoje pohvale, sugestije ili primedbe koje možete imati u vezi sa našim uslugama i proizvodima.

Ovo je naročito važno u situacijama kada se stvari ne odvijaju na željeni način. Budite slobodni da podnesete svoju primedbu, a zaposleni u našoj Banci će u najkraćem mogućem roku preduzeti korake ka rešavanju Vašeg problema. Naša Služba za odnose sa klijentima, kao nezavisno i kontrolno odeljenje, koordiniraće i nadgledati kretanje Vaše primedbe kroz stručne službe u Banci, sa ciljem da osigura da se sa primedbama postupa transparentno, objektivno, pošteno, i u skladu sa postavljenim vremenskim okvirom.

Svoju primedbu možete podneti na sledeći način:

Prvi korak:

- Svoj problem možete izneti direktno zaposlenom sa kojim saradujete, ili bilo kome od zaposlenih u filijali Banke,
- Besplatnim telefonskim pozivom na naš Euro PHONE: 0800 1111 44,
- Proslediti elektronsko pismo na adresu: office@eurobankefg.co.yu, ili
- Poslati pismo na adresu:

**Kunibev EFG Štedionica a.d. Beograd
Karađorđeva 1,
11000 Beograd**

U roku od 24 časa ćemo Vam potvrditi da smo primili Vašu primedbu, i dati sve od sebe da Vam pružimo odgovor u roku od 30 radnih dana od dana prijema primedbe (o eventualnom produženju roka za odgovor ćemo Vas obavestiti).

Drugi korak:

U slučaju da niste zadovoljni primljenim odgovorom, možete uputiti i zahtev za dalju ocenu osnovanosti prigovora direktno Službi za odnose sa klijentima na adresu:

Eurobank EFG Štedionica a.d. Beograd

**Služba za odnose sa klijentima
Vesna 2-4,
11000 Beograd**

ili na e-mail adresu:
primedbe@eurobankefg.co.yu

Naši zaposleni će ponovo istražiti Vašu primedbu i pružiti Vam odgovor u roku od 10 radnih dana od dana prijema primedbe. Takođe, o produženju ovog roka radi detaljnijih provera bićete obavesteni na vreme.

Treći korak:

Ukoliko primite konačan odgovor po svojoj primedbi i po njemu ne budete zadovoljni, svoju primedbu možete uputiti na sledeću adresu:

**Matična Banka Srbija
Centar za zaštitu potrošača
Brg Partizana 8
21000 Užice**

S poštovanjem,
Služba za odnose sa klijentima
Eurobank EFG Štedionica

 **Eurobank EFG**
štedionica