

ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI BROŞÜRÜ



Bu broşür, şikayetçiyi Kosova Ziraat Bankası Şubesine gönderilen şikayetlerin ele alınmasına ilişkin iç süreç hakkında bilgilendirmeyi amaçlamaktadır. Şikayetler bağımsız, tarafsız, zamanında ve müşterilerin yararına olacak şekilde ele alınacaktır.

1. Şikayetleri İletme Yolları

Müşterilerin şikayette bulunmak için birkaç yolu vardır:

1. Posta mektubu üzerinden:

St. Ukshin Hoti no. 13, 10000 Priştine

2. E-posta üzerinden:

kujdesindajklientit@ziraatbank-kosova.com

3. Telefon üzerinden:

+383 (0) 38 222 000

4. Şahsen:

Tüm Ziraat Bankası şubelerinde.

Şikayette bulunmak herhangi bir ücrete veya ödemeye veya belirli bir formatın kullanılmasına tabi değildir.

2. Kabulün Onayı

Şikayetin alındığına dair teyit yazılı olarak yapılacak ve şikayet sahibine gönderilecektir. Şikayetin değerlendirilmesi için ek bilgi veya belgelere ihtiyaç duyulması halinde Ziraat Bankası bu bilgiyi talep edebilir ve şikayetçiye uygun bilgilerin makul şekilde ve sürede iletilmesi konusunda talimat verebilir.

3. Zaman sınırları

Ziraat Bankası her şikayeti inceleyecek olup, şikayetin kendisine ulaşmasından itibaren en geç on beş (15) gün içerisinde şikayete ilişkin kararın verilmesi ve şikayet sahibine iletilmesi gerekmektedir. Daha komplike şikâyetler için süre uzatılabilir ancak şikâyet sahibine erteleme, erteleme nedenin ve şikâyetin değerlendirilmesinin tamamlanabileceği beklenen tarih bildirilecektir.

Erteleme genel süresi, karmaşıklıkları/komplikasyon nedeniyle ek süre gerektiren ve yürürlükteki kanunların sürenin uzatılmasına izin verdiği özel durumlar hariç, otuz (30) günü aşmamalıdır.

4. Şikayet Çözümü ve Müşteri Bilgileri

Şikayetçilere şikayetlerinin çözümü hakkında bilgi verilecektir. Şikayetçinin, bankanın şikayete ilişkin sunduğu çözümü kabul etmemesi halinde, şikayetçinin aşağıdaki süreçleri takip etme hakkı bulunmaktadır:

- Şikayetin KMB'ına göndermek;
- Şikayeti başka bir kamu makamına veya varsa alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmasına iletmek;
- Mahkemede dava açmak.

