

PRAVO NA PRIGOVOR

Poštovani klijenti,

Vaše povratne informacije su nam bitne kako bi unaprijedili uslove poslovanja na obostrano zadovoljstvo. Želja nam je, a i obaveza, da se pridržavamo:

- važećih zakonskih okvira,
- zaključenih ugovora,
- opštih uslova poslovanja,
- dobrih praksi i poslovnih običaja.

Zato Vas molimo dajte svoje prigovore, prijedloge i komentare. Naša je dužnost da na njih pravovremeno damo odgovore, i to najkasnije 15 dana od podnošenja prigovora u pisanom obliku.

Iste možete uputiti:

- nadležnom službeniku ili drugom zaposlenom MKD Mikrofin,
- na našu e-mail adresu (mikrofin@mikrofin.com),
- putem pošte na adresu MKD Mikrofin, Vase Pelagića br 22, 78 000 Banja Luka,
- na broj telefona centrale ili nadležnih kancelarija (051/230-330),
- lično u najbližu kancelariju ili filijalu.

Šta treba da sadrži prigovor:

- lične podatke podnosioca i kontakt telefon,
- opis događaja ili dokumentaciju iz koje se vidi osnov prigovora.

Ukoliko ne dobijete odgovor, ili sa istim niste zadovoljni, možete uputiti prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu: Vladike Platona 1/A, 78 000 Banja Luka, odnosno na adresu Ombudsmana za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Federacije BiH na adresu: Zmaja od Bosne 47 b, 71 000 Sarajevo ili podnijeti tužbu nadležnom sudu. Zakonski rok za podnošenje prigovora je 6 mjeseci od dana prijema odgovora ili isteka roka od 15 dana u slučaju da niste dobili odgovor.

Vaš Mikrofin