

## Instrukcija za podnošenje reklamacija od strane klijenata

---

Klijenti koji mogu podnijeti reklamaciju: svi klijenti (fizička i pravna lica) Crnogorske komercijalne banke, AD Podgorica, member of OTP group.

Reklamaciju je moguće podnijeti na više načina, i to:

- u filijali Banke popunjavanjem formulara za reklamacije (radno vrijeme filijala navedeno je na veb sajtu Banke)
- putem e-maila [primjedbe@ckb.me](mailto:primjedbe@ckb.me)
- poštom centrali Banke ili direktno Arhivi
- putem poziva službi Call centra Banke (7-23h pon-petak, 9-21h vikendom)
- putem e-Banking secure kanala
- putem e-maila [info@ckb.me](mailto:info@ckb.me) ili putem druge službene e-mail adrese u Banci

U slučaju da klijent podnese reklamaciju putem poziva službi Call centra Banke, operateri Call centra Banke dužni su da izvrše soft identifikaciju klijenta, kako bi utvrdili njegov identitet. Soft identifikacija se vrši i u slučaju da klijent podnese reklamaciju putem e-maila.

Klijent je u obavezi da, bez obzira na način podnošenja reklamacije, dostavi sljedeće informacije:

- Ime i prezime / naziv klijenta
- JMBG / PIB
- Broj telefona
- E-mail adresu
- Adresu
- Detaljno obrazloženje, vezano za proizvod/uslugu na koju se odnosi reklamacija
- Kopiju identifikacionog dokumenta (ukoliko se reklamacija podnosi u filijali Banke, uz saglasnost klijenta)

Upravljanje reklamacijama klijenata je u nadležnosti Odjeljenja za brigu o klijentima i kvalitetu usluge, e-mail adresa: [primjedbe@ckb.me](mailto:primjedbe@ckb.me)). Banka će klijentu uputiti odgovor na reklamaciju u pisanoj formi koristeći kontakt informacije iz reklamacije, u roku definisanim Opštim uslovima poslovanja Banke.



Klijent se može interesovati o statusu svoje reklamacije istim kanalima kojima je moguće i podnijeti istu. Ukoliko klijent nije zadovoljan odgovorom koji je dobio od strane Banke, dužan je da dostavi primjedbu u pisanoj formi najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema odgovora. Banka će ponovo razmotriti reklamaciju i dostaviće odgovor klijentu. Ukoliko klijent i dalje bude smatrao da su njegova prava kao klijenta povrijeđena, klijent se može obratiti bankarskom ombudsmanu, u skladu sa Odlukom o bankarskom ombudsmanu. Ukoliko klijent ne dostavi primjedbu Banci (ne ospori Bančin prijedlog), smatraće se da je prijedlog Banke prihvaćen od strane klijenta. Banka je dužna da arhivira reklamaciju klijenta, kao i svu predmetnu dokumentaciju, u skladu sa Procedurom o kancelarijskom i arhivskom poslovanju. Dodatno, telefonski razgovori će biti snimani u cilju zaštite klijenata.

Sastavni dio ovog dokumenta čini i formular za reklamacije.