

# Informativni letak za adresiranje žalbi

Ovaj letak ima za cilj da obavesti potencijalne podnosiocce žalbe o internom procesu rešavanja žalbi koje su upućene na adresu TURKIYE IS BANKASI A.S. FILIJALA NA KOSOVU (u daljem tekstu: IS BANK). IS BANK osigurava da se prema svim podnosiocima žalbi ophodi na pravičan i jednak način, da se njihove žalbe rešavaju nezavisno i nepristrasno i u okviru vremenskog roka naznačenog u ovaj tekst.

**İŞBANK**

## Načini Rešavanja Žalbe

Za podnošenje eventualnih žalbi, IS BANK stavlja na raspolaganje svojim klijentima sledeća sredstva komunikacije:



Telefonsku liniju:  
**Broj telefona: 038 245 245**



Elektronska adresa:  
**customercare@isbank-kos.com**



Poštanska adresa: **TURKIYE IS BANKASI  
A.S. FILIJALA NA KOSOVU – Ul. Ukshin  
Hoti, Br. 100, Priština, 10000**



**Žalba može da se podnose lično u  
svakoj od filijala Banke.**

Klijenti mogu da podnesu svoje žalbe na jednom od zvaničnih jezika u Republici Kosovo (kako je propisano zakonodavstvom na snazi) ili na jeziku određenog ugovora o proizvodu ili bankarskoj usluzi koja je predmet žalbe.

## Potvrda o Prijemu Žalbe

IS BANK potvrđuje prijem žalbe putem jednog od gore pomenutih sredstava komunikacije ili istim putem kojim je žalba podnešena.

Ukoliko se žalba podnese putem telefona, podnosilac žalbe ima pravo da odgovori u okviru deset (10) radnih dana ukoliko se ne slaže sa rezimeom sadržaja koji je IS BANK napravila i da pruži Banci komentare o sadržaju ili rezimeom žalbe, kao i da pruži dodatnu dokumentaciju Banci da bi omogućio adekvatno rešavanje žalbe od strane iste.

IS BANK će obavestiti podnosioca žalbe u slučaju da postoji potreba za dodatnim informacijama, ili dokumentima da bi se procenila žalba i pružice mu smernice o načinu i razumnom vremenskom periodu za dostavljanje potrebnih informacija. Vremenski period tokom kojeg IS BANK čeka na dostavljanje dodatnih informacija od strane podnosioca žalbe, se neće računati u vremenski okvir za rešavanje žalbe koji je određen ispod.

## Vremenski Rokovi

IS BANK rešava žalbu, donosi odluku o žalbi i obaveštava podnosioca žalbe maksimalno u roku od petnaest (15) dana od prijema žalbe. Za složenije žalbe ovaj rok može da se produži i podnosilac žalbe biće obavешten u vezi produženja, razloga i očekivanog datuma kada će IS BANK sprovesti istragu i procenu žalbe. Ukupno trajanje produženja ne prelazi trideset (30) dana, osim u posebnim slučajevima kada njihova složenost zahteva dodatno vreme koje treba da odobri generalni direktor ili njegov/njen zamenik u ovim slučajevima.

Ukoliko je žalba podneta tokom neradnog dana IS BANK-e, rok za odgovor na žalbu se računa od prvog sledećeg radnog dana.

## Rešavanje Žalbi

U slučaju da se podnosilac žalbe ne slaže sa rešenjem koje je IS BANK pružila u vezi žalbe, ima pravo da preduzme sledeće korake:

- Da pošalje žalbu Centralnoj Banci Republike Kosova;
- Da podnese tužbu na sud;
- Da podnese žalbu nekom drugom javnom organu ili alternativnom mehanizmu za rešavanje sporova u skladu sa zakonodavstvom na snazi.