

PRAVILA PROFESIONALNEGA REŠEVANJA PRITOŽB

Enota za pritožbe sprejme pravila profesionalnega reševanja pritožb (v nadaljevanju: pravila) z namenom hitrega in učinkovitega reševanja pritožb.

Proces reševanja pritožb je pomemben del bančne usmeritve k zagotavljanju zadovoljstva strank in takojšnemu odzivu na njihove potrebe. Naš cilj ni le zadovoljiti pričakovanja naših strank, temveč zagotoviti dodano vrednost, stalno kakovost in nenehne izboljšave vseh procesov. Reševanje pritožb mora biti hitro, ob upoštevanju varovanja koristi stranke kot tudi ugleda banke.

VREDNOTE IN SPLOŠNA NAČELA V POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB

Banka ima določene posebne vrednote, ki jih je potrebno upoštevati v postopku reševanja pritožb. Posebne vrednote v postopku reševanja pritožb so:

- **STROKOVNOST:** zaposleni banke nudijo strankam podporo pri realizaciji njihovih potreb, jih usmerjajo in nudijo nasvete. V komunikaciji s stranko uporabljajo razumljive izraze, skušajo razumeti potrebe stranke in se prepričati, da so stranki razumljive lastnosti ponujenega produkta oziroma storitve. S tem vzpostavimo zaupen, trajen in vzajemen poslovni odnos ter zagotovimo stranki razumevanje v postopku reševanja njene pritožbe;
- **ZANESLJIVOST:** zaposleni stranke obravnavajo enakopravno. Znajo umiriti jezne stranke, zlasti v situacijah, ko gre za napako na strani banke. Zanesljivost zaposleni strankam zagotavljajo na način, da razumejo okoliščine v katerih so se stranke znašle;
- **INFORMIRANOST:** zaposleni banke so v komunikaciji s stranko jasni, odkriti in pošteni ter strankam zagotavljajo ustrezne in pravočasne informacije. V mislih imajo vzdrževanje dolgoročnih odnosov s strankami, pri čemer je odkrita in poštena komunikacija ključnega pomena;
- **NATANČNOST:** zaposleni so pri poslovanju s strankami natančni, dosledni in učinkoviti, saj nam stranke zaupajo pri pomembnih življenjskih odločitvah;
- **RAZUMEVANJE:** zaposleni s strankam vzpostavljajo in ohranjajo dolgoročne odnose, zato je ključno razumevanje njihovih idej, potreb in želja. Od stranke pridobijo vse potrebne informacije in predloge, saj slednji banki omogočajo izboljšanje kakovostnih storitev in odpravo napak;
- **PRIJAZNOST:** zaposleni so do strank prijazni, tudi v teku postopka reševanja pritožbe, saj si stranke v tistem trenutku oblikujejo mnenje o banki in o tem, ali smo prijazni ter spoštljivi. Zaupanje se gradi na dobrih odnosih in stranke se na to zanesejo;
- **ZAUPNOST:** Zaupnost v bančnem sektorju predstavlja predpogoj za uspešno poslovanje. Banka obdeluje široko paleto osebnih podatkov strank, ki jih morajo zaposleni varovati in obravnavati kot zaupne. Komunikacija s stranko poteka v zaupnem in zmernem tonu. Osebnih podatkov strank ni dovoljeno posredovati preko telekomunikacijskih kanalov razen, če je to izrecno dovoljeno v področni zakonodaji in internih aktih banke.

Banka ima določena tudi splošna načela v postopku reševanja pritožb. Splošna načela so:

- banka povečuje zadovoljstvo strank z ustvarjanjem okolja, ki je odprto povratnim informacijam;
- stranka upravičeno pričakuje, da njeno zahtevo banka obravnava kot zaupno;
- v banki je obvezno evidentiranje vseh pritožb;
- banka ne išče krivcev za poročano pritožbo temveč želi preprečiti morebitne izgube iz naslova različnih tveganj in njihove vzroke;
- zaposleni v banki morajo imeti pozitiven odnos pri obravnavi pritožb oziroma povratnih informacij s strani strank;

- zaposleni ne smejo ravnati obrambno ter reševati pritožb brez neupravičenega zagovarjanja napak zaradi pripadnosti banke;
- pritožbe cenimo kot sredstvo in upoštevamo pri izboljšanju poslovnih procesov, produktov in storitev.

Na pritožbe se odzovemo takoj, saj stremimo k dejanski rešitvi in ne zgolj formalni rešitvi morebitnega spora. Vse pritožbe strank obravnavamo skrbno, hitro in objektivno v okviru implementiranih postopkov obravnavanja pritožb ter v skladu z veljavno zakonodajo in predpisi. Na podlagi pritožb strank ugotavljamo tudi morebitne pomanjkljivosti v delovanju procesov v banki in po potrebi izvedemo izboljšave. Pri uresničevanju predhodno navedenega se ravnamo po naslednjih vodilih:

- vzamemo pritožbo, kritiko, nezadovoljstvo kot darilo, da bi se lahko izboljšali. Če ne dobimo povratne informacije o tem, kako (ne)zadovoljna je stranka, tudi nimamo usmeritve, kaj lahko pri svojem delu izboljšamo, da bomo (še) bolj uspešni. Poleg tega preprečimo, da stranka tiho in nezadovoljno odide h konkurenci ter o negativni izkušnji pripoveduje svojim prijateljem in znancem.
- pritožbe vidimo kot priložnosti, da nezadovoljne stranke naredimo zopet zadovoljne. To je za nas pomembnejše kot to ali je pritožba upravičena ali ne.
- pozorno poslušamo. Problem vzamemo resno. Stranki se posvetimo in jo razumemo.
- strankam omogočimo, da se razgovorijo in jih po nepotrebnem ne prekinjamo. Kar šteje so stranke kot osebe s svojimi mnenji.
- postavimo se v kožo/vlogo stranke, saj lahko z empatijo pripomoremo k hitrejši rešitvi.
- učimo se iz vsake pritožbe. Ugotovljene procesne pomanjkljivosti ali napake je treba odpraviti in ne ponavljati.

Strnjeno so pravila postopka reševanja pritožb:

- Zahvalimo se za prejeto pritožbo.
- Stranki povemo, da obžalujemo njeno nezadovoljstvo. Pri tem ne gre za priznavanje krivde, temveč zgolj za pravilo lepega obnašanja/poslovnega bontona.
- Opravičimo se za morebitne nevednosti in napako.
- Obljubimo takojšnje ukrepanje.
- Prosimo za dodatne informacije oziroma pridobimo vsa dejstva.
- Odpravimo napako - uveljavimo korektivne ukrepe.
- Vedno odgovorimo. Poskrbimo, da vsak pritožnik prejme hiter in primeren odgovor.
- Ponovno preverimo strankino zadovoljstvo.
- Odpravimo vzrok, da se napake ne ponovijo.