



Poštovani/a,

Želimo Vas obavijestiti da je, u saradnji sa marketinškom agencijom GfK BiH, tokom augusta/kolovoza 2008.g. počela realizacija telefonske ankete pod nazivom "**Slušamo Vas 100%**". Anketa i istraživanje odvijaće se u nekoliko etapa.

Kako je klijent naša najveća vrijednost i zahtijeva stalnu i predanu pažnju, namjera nam je da na ovaj način još bolje razumijemo potrebe naših klijenata, ali i ocijenimo trenutno zadovoljstvo uslugama Banke.

Program "**Slušamo Vas 100%**", daće nam i mogućnost razvoja naših usluga, kako bismo osigurali dugoročnu saradnju, zasnovanu na povjerenju i ličnom zadovoljstvu svakog klijenta Banke.

Napominjemo da u telefonskoj anketi od Vas neće biti tražene specifične informacije koje se odnose na:

- broj kreditne kartice ili broja računa
- iznosa ili vrste ulaganja
- hipoteka ili kredita ukoliko ih klijenti koristite
- izvora prihoda i osobnih sredstava
- osobnih vjerskih ili političkih uvjerenja, te potrošačkih navika
- ostale informacije lične naravi

Sve informacije dobivene od klijenata tokom ankete, biće korišteni isključivo s ciljem poboljšanja kvalitete usluga i odnosa Banke prema klijentu i prema njima će se postupati krajnje povjerljivo i obzirno.

Ljubazno Vam zahvaljujemo na saradnji.