

ПРЕДЛОЗИ, ПОФАЛБИ И ПОПЛАКИ

Нашата главна цел секогаш била нашите услуги да одговорат на Вашите барања, на едноставен и лесен начин.

Задоволството на нашите корисници е нашата мотивација и причина за постојано подобрување на корисничкото искуство и квалитет на услугите кои ги нудиме, што доведува до успешни и одржливи деловни постигнувања на долг рок.

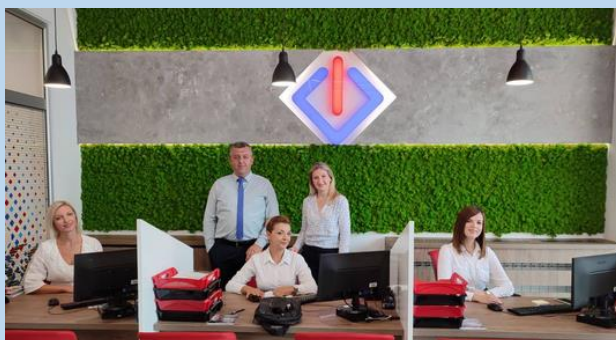
Банката има воспоставено систем на ефективно ракување, како и навремено и праведно постапување во врска со поплаките од клиентите, овозможувајќи пристап до брз, ефтин и ефикасен механизам за постапување со поплаките.

Доколку сметате дека во Вашиот деловен однос и работењето со УНИ Банка АД Скопје Ви е повредено, скратено или неостварено некое право коешто произлегува од добиена финансиска услуга предлагаме недоразбирањето да се реши полесно, брзо и едноставно, на взаемно задоволство.

Што е поплака?

Поплака е изјава од физичко или правно лице – клиент, за незадоволство поднесена до финансиската институција, за оспорување на определени трансакции, воочување на неправилности или банкарски грешки.

Доколку нешто Ве загрижува или имате поплака во однос на нашите производи, услуги или на нашето работење, Ве молиме да го споделите тоа со нас. Вработените во Банката се секогаш на располагање за да Ви помогнат.



Начин на поднесување поплака

Поплаки се прифаќаат само во писмена форма на пропишан образец (подолу прилог), со точни податоци за идентификација, доставен преку:

- на електронска адреса (reklamacii@unibank.com.mk),
- во експозитурите на банката,
- по пошта со достава на адресата на банката: ул. Максим Горки бр.6, 1000 Скопје

За да ни овозможите да ви одговориме навремено и поефективно, со поднесувањето на Вашата поплака потребно е уредно да го опишете Вашиот проблем со цел да направиме соодветна и точна анализа.

Одговорното лице за поплаки е должно за примената поплака да Ви даде одговор во рок од 15 работни дена од денот на прием на истата, а доколку е потребно подолг рок за одговор, навремено ќе бидете известени за пролжувањето на рокот и причините за истото.

Услови (прием на Поплака)

Приемот и обработката на Ваште поднесени поплаки е без надомест.

За да биде постапено по Вашата поплака, неопходна е Вашата идентификација.

Доколку сакате да останете анонимни Банката има обврска да ја прими поплакта но нема обврска за преземање на понатамошните активности за Ваше информирање.

Податоците за Ваша идентификација при поднесување на поплака, се потребни за да може Банката да Ве идентификува и да одговори на Вашата поплака. Вашите лични податоци се доверливи и се обработуваат само од овластени лица заради истражување на прчините и околностите за поднесена поплака.

Предлози и иницијативи

Со помош на Вашите предлози и иницијативи, Банката придонесува во подобрување на взаемната и успешната соработка вклучувајќи надградба на постоечките можности за подобра услуга и комуникација со клиентите.

Пофалби

Пофалбите за нашите продукти, услуги и вработени, се добредојдени. Тие се наш предизвик за уште повеќе и подобро да се усовршуваме, напредување и помагаме. Затоа Ве молиме, доколку сте задоволни од нашите услуги или производи, да ни ги доставите вашите пофалби а ние истите ќе ги пренесеме до вработените.

Ви благодариме Вашите за пофалби, критики и предлози.

ОБРАЗЕЦ ЗА ПОПЛАКА/ПОФАЛБА ОД КЛИЕНТИ

Име и презиме/назив на физичкото лице:

матичен број:

број на сметка:

останато (на пример: кредитна партија, број на договор и сл.):

Информација за контакт:

телефон:

адреса:

е-пошта:

Вид на користена услуга:

Финансиска институција/експозитура:

Податоци за вработениот во финансиската институција кој ја вршел услугата(доколку се познати):

Содржина на поплатката/пофалбата:

Датум на поднесување:

Подносител:

____/____/____

/Име и презиме, своерачен потпис на подносителот/

Пополнува финансиската институција во случај на писмено дотавување на образецот: