

# ПРЕДЛОЗИ, ПОФАЛБИ И ПОПЛАКИ

Почитувани клиенти,

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



Задоволството на нашите клиентие нашата мотивиција и причина за постојано подобрување на корисничкото искуство и квалитет на услугите и производите кои ги нудиме, што доведува до успешна и одржлива деловна соработка и постигнувања на долг рок.

Доколку сметате дека при деловниот однос и работењето со УНИ Банка АД Скопје Ви е повредено, скратено или неостварено некое право коешто произлегува од добиена финансиска услуга или производ, ќе превземеме мерки недоразбирањето да се реши на брз и едноставен начин, на взаемно задоволство.

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

## **Што е поплака?**

Поплака е секој поднесок, приговор, допис, со кои што потрошувачот се обраќа до Банката, притоа наведувајќи одредени неправилности, во врска со работењето на банката и /или конкретна повреда на неговите потрошувачки права.

Доколку 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.

## **Како да поднесете поплака ?**

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

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

Банката ќе Ви даде/испрати потврда за прием на Вашата поплака доколку поплаката е поднесена преку архива на Банката, експозитурите или по електронски пат.

## **Одговор на поплаката**

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.

Со цел да Ви одговориме навремено и со соодветно објаснување или решение, Ве молиме да ги пополните сите податоци во Формуларот и да ги приложите сите докази и наводи кои ги имате на располагање, како и адреса за контакт, којашто е ажурирана во системот на банката.

Сите поплаки доставени до УНИ Банка АД Скопје се разгледуваат согласно законската и подзаконската регулатива и интерните акти на Банката. Во постапката на решавање на поплаката Банката ќе ги обезбеди и ќе ги разгледа сите релевантни докази и документацијата поврзана со конкретната поплака.

Доколку сакате да поднесете приговор усно, со лично присуство, Банката нема обврска да го разгледа усниот приговор, а вработените ќе Ви го објаснат начинот на кој може да поднесете поплака.

Надлежна организациона единица за постапување по поплаки е Служба за контрола на усогласеност со прописи.

## **Предлози и сугестии**

Со помош на Вашите предлози и сугестии, ќе дадете допринос во подобрување на продуктите и услугите на Банката, во насока на уште поуспешна меѓусебна соработка и комуникација.

## **Пофалби**

Пофалбите за нашите продукти, услуги и вработени, се добредојдени. Тие се наш предизвик за уште повеќе 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.

## Формулар за поднесување на поплака

До Служба за контрола и усогласување со прописи – Одговорно лице за поплаки

**Поднесувач на Поплака**

1. Лично
  2. Преку полномоштво\*
- \*Ако поплаката се доставува преку полномошник, ве молиме доставете уредно заверено полномоштво*

**Податоци за лицето за кого се однесува поплаката:**

Име

Презиме

Контакт телефон:

Адреса:

Е-mail адреса:

**ФИНАНСИСКА ИНСТИТУЦИЈА  
ПРОТИВ КОЈА СЕ ПОДНЕСУВА  
ПОПЛАКА:**

Назив на финансиската институција

Производ на кој се однесува  
поплаката:

Содржина на поплаката (опис на  
настанот со што подетални  
информации)

--

Кој е исходот кој подносителот го очекува во врска со доставената поплака

--

За натамошна комуникација изберете една од наведените опции:

1. На адреса која што е евидентирана во системот на Банката

2. На Вашата e-mail адреса која што е евидентирана во системот на Банката:

--

Подносител:

\_\_\_\_\_

**ПОПОЛНУВА БАНКАТА**

Датум на прием:

\_\_\_\_\_

Примил:

\_\_\_\_\_

--