

ИНФОРМАЦИИ ЗА ПОДНЕСУВАЊЕ, РАЗГЛЕДУВАЊЕ И РЕШАВАЊЕ НА ПОПЛАКИ ОД СТРАНА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ



Доколку сакате да изразите повредено или неосстварено право коешто произлегува од користење на финансиска услуга Ве молиме да го споделите тоа со нас. Банката е секогаш на располагање за да Ви помогнат во остварување на Вашите интереси.

1. КАКО МОЖЕ ПОТРОШУВАЧИТЕ ДА ПОДНЕСАТ ПОПЛАКА

Потрошувачите можат да поднесат поплака до Банката преку следните канали:

- Писмена форма (Формулар за поднесена поплака, допис, изјава, барање) лично или преку полномошник со уредно полномошно
- Телефонски (прием на поплака преку Контакт Центар)
- E-mail (прием на поплака преку e-mail: poplaki@mbank.mk)

Усните поплаки (поплаките кои не се поднесени на еден од погоре наведените канали) Банката нема обврска да ги разгледува, но потрошувачите ќе бидат упатени како правилно да поднесат поплака.

2. СОДРЖИНА НА ПОПЛАКАТА

Поплаката треба да ги содржи следните податоци:

- Име и презиме на потрошувачот
- Контакт податоци (адреса на живеење, телефон, мејл адреса)
- Опис на причината за поплаката
- Податоци за производот или услугата на кои се однесува поплаката
- Докази (доколку постојат) Банката обезбедува Формулар за поднесување на поплака, достапен во сите експозитури на Банката и на веб-страницата на Банката.

3. ПОСТАПКА ЗА РАЗГЛЕДУВАЊЕ НА ПОПЛАКАТА

- Секоја примена поплака се евидентира и се разгледува од страна на надлежното лице
- По потреба се вклучуваат и други организациони единици на Банката
- Банката постапува објективно, навремено и транспарентно
- Потрошувачот може да побара информација за статусот на поплаката, на што Банката ќе одговори најдоцна во рок од 2 работни дена

4. РОК ЗА ОДГОВОР

- Банката ќе достави писмен одговор на поплаката најдоцна во рок од 15 работни дена од денот на приемот на поплаката.
- Во исклучителни случаи (кога се вклучени повеќе организациони единици или трети лица односно при постоење на причини кои Банката неможе да ги контролира), рокот за одговор може да се продолжи, но не подолго од 35 работни дена од денот на приемот на поплаката, за што потрошувачот ќе биде навремено извештен.

5. НАДЛЕЖНА ОРГАНИЗАЦИОНА ЕДИНИЦА

За прием и постапување по поплаки надлежни е:

- Одговорното лице за постапка по поплаки

6. ДОПОЛНИТЕЛНИ ИНФОРМАЦИИ

- Банката води евиденција за сите примени поплаки
- Податоците се обработуваат доверливо и во согласност со важечките прописи
- Доколку потрошувачот не е задоволен од одговорот, има право да се обрати до Народна Банка на Република Северна Македонија
- Банката не наплаќа надоместок за прием и постапување со поплаката.