

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, cards@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. Банката постапува по поплака поднесена со телефонска комуникација, преку Контакт центарот на Банката.

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 вработе

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: _____

E-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

Место и датум на прием

Примил:

Експозитура: _____
 Арх. Бр.: _____
 Датум: _____

ПОПЛАКА ЗА СПОРНА ТРАНСАКЦИЈА ОД КОРИСНИК НА КАРТИЧКА **CARDHOLDER STATEMENT FOR DISPUTED TRANSACTION**

Име и презиме(и име на правно лице за Business картички) /Cardholder name		ЕМБГ/ID
Адреса/Address	Телефон/Telephone	e-mail
Број на картичка/Card number	Бренд / Brand	Дата на важење/ Expiry date

ОСПОРЕНИ ТРАНСАКЦИИ/ DISPUTED TRANSACTIONS

Датум и време на трансакција/ Transaction date and time	Опис на трансакција/ Transaction description	Износ на трансакција/ Transaction amount

ЗЛОУПОТРЕБА НА КАРТИЧКА/ FRAUD CARD TRANSACTION

- Изјавувам дека трансакцијата/ите (наведена погоре) не е/се извршена од моја страна или од друго лице овластено од моја страна и дека ниту јас ниту лице овластено од моја страна не сум добил/а производ/ услуга за која сум задолжен/а со трансакцијата./ I certify that the transaction (listed above) was not made by me or a person authorized by me to use my card, nor were the goods or services represented by transaction received by me or a person authorized by me.
- Не ја препознавам погоренаведената трансакција./ I do not recognize the transaction stated above.
- Картичката беше постојано кај мене/ The card was always in my possession.
- Не сум ја давал/а картичката или податоците во врска со картичката на друго лице./ I have not provided my card or my card details to another person.
- Мојата картичка беше изгубена за време на извршувањето на трансакцијата./ My card was lost at the time of transaction.

Напомена: Злоупотребена картичка задолжително треба да се блокира и не смее да се користи во иднина. Card with fraud transactions should be closed immediately and cannot be used in future.

СПОРНА АТМ ТРАНСАКЦИЈА/ DISPUTED ATM TRANSACTION

- Побарав _____ ден., но од банкоматот добив само _____ мкд / I requested _____ mkd from the ATM but I received _____ mkd.
- Не ги добив средствата од банкоматот. / I did not receive cash from the ATM.
- Депонирав готовина на банкомат, но депонираниот износ не е евидентиран на мојата сметка./ I have deposited cash at the ATM, but deposited amount was not credited on my account.
- Не е евидентиран вкупниот депониран износ/ Total deposited amount was not credited on my account.
- Не е евидентиран износ од _____ мкд/ Amount of _____ mkd was not credited on my account.

ПЛАТЕНО НА ДРУГ НАЧИН/ PAID BY OTHER MEANS

- Износот на трансакцијата го платив на друг начин, при што приложувам доказ за начинот на плаќање (во готово, со друга картичка и сл.)/ The charge was paid by other means and I provide copy of proof of payment by "other means".

ГРЕШКА ВО ПРОЦЕСИРАЊЕ/ PROCESSING ERROR

- Јас извршив една трансакција, а задолжен/а сум два/ повеќе пати за истиот износ на трансакцијата./ I engaged in one transaction but I was charged twice or multiple times for the same transaction amount.
- Не ми беше наплатен точен износ, наместо _____ мкд, задолжен сум за _____ мкд./ I was charged incorrect amount, instead the amount _____ mkd, I was charged for the amount of _____ mkd.

ОТКАЖАНА ТРАНСАКЦИЈА или НЕИСПОРАЧАН/ДЕФЕКТЕН ПРОИЗВОД/УСЛУГА/ CANCELLED TRANSACTION or UNDELIVERED/ DEFECTIVE PRODUCT/SERVICE

- Ја откажав трансакцијата, но сум задолжен/а за износот на трансакцијата./ I canceled the transaction but I am charged for the transaction stated above.
- Производот/услугата кои ми беа испорачани се различни од опишаното/оштетени/. The product/services ordered are not as described/damaged.
- Не го добив производот/услугата за која платив. Краен рок за испорака беше _____. / I have never received the product/services I have ordered and paid for. The deadline for delivery was _____.
- Се обидов да го контактирам трговецот, но без успех. / I tried to contact the merchant without success.

ДРУГИ ПРИЧИНИ/ OTHER REASONS

КОРИСНИК: _____

УНИБАНКА: _____

(потпис на корисникот на картичката)

(име, презиме и потпис на овластено лице од

Банката)