

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

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@sparkasse.mk / contact@sparkasse.mk)
- Интернет (прием на поплака преку веб форма за поплаки на sparkasse.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 надлежната организациона единица
- 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 известен.
-

5. ОДГОВОР НА ПОПЛАКАТА

Одговорот на Банката содржи:

- Објаснување на фактичката состојба
- Оцена на основаноста на поплаката
- Образложение на одлуката
- Информација за преземени или планирани мерки (доколку поплаката е основана)

6. НАДЛЕЖНА ОРГАНИЗАЦИОНА ЕДИНИЦА

За прием и постапување по поплаки надлежни се:

- **Одговорното лице и заменик одговорно лице** за постапка по поплаки
- Организациона единица одговорна за постапување по поплаки е **Службата за обезбедување на квалитет**.

7. 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.**

***Поплака од клиент** е формален приговор поднесен од клиентот поради конкретна грешка, пропуст или неправилност во процесот на извршување банкарска услуга, која обично има финансиско влијание врз клиентот или кога е прекршено некое право на клиентот согласно Договорот за користење на одреден производ или услуга. Под изразот „Поплака“ се подразбира секој поднесок, приговор, допис, барање, молба со кое потрошувачот се обраќа до банката и до НБРСМ притоа наведувајќи одредени неправилности во врска со работењето на банката и/или конкретна повреда на неговите потрошувачки права. Во поплаките не влегуваат реакциите од потрошувачите на финансиски услуги коишто произлегуваат од потребата за корисничка поддршка, активација на услуга, барања за одредени информации за производи и услуги и други потреби од контакт-центарот на банката. Во поплаки не влегуваат предлозите и коментарите за подобрување на работењето на финансиските институции.

***Рекламација од клиент** е израз на незадоволство од страна на клиентот во однос на општото работење на банката, вклучително и квалитетот на услугата, односот на вработените, време на чекање, транспарентноста на информациите, достапноста на производите и услугите или неисполнетите очекувања. Рекламацијата не мора нужно да е поврзана со конкретна финансиска трансакција или загуба, но може да има и финансиски надоместок.