



Коментари, поплаки, предлози и пофалби

Грижа за клиентите

Задоволството на нашите клиенти е наш приоритет. Вашите коментари, поплаки, предлози и пофалби ни помагаат постојано да ги подобруваме нашите услуги и да го унапредуваме квалитетот на работењето. Банката постапува по сите поднесоци навремено, транспарентно и непристрасно, во согласност со важечката регулатива и интерните акти.

Начини на поднесување поплака

Коментар, поплака, предлог или пофалба можете да доставите преку еден од следните канали:

- Онлајн формулар на веб-страницата на Банката;
- Е-пошта со пополнет формулар/своерачен допис на службената адреса за поплаки quality@ccbmk.com.mk;
- По пошта пополнет формулар/своерачен допис на адреса: “Комисија за поплаки”, Централна кооперативна Банка АД Скопје, ул. 1732 бр.2, 1000 Скопје, Република Северна Македонија;
- Лично во експозитура или филијала на Банката со пополнување на формуларот за поплаки;
- Телефонски преку контакт-центарот на тел. 02 3249 300.

Во случај на усно обраќање со приговор, Банката не е должна да постапува по истиот, а вработените ќе го упатат подносителот на утврдениот начин за поднесување поплака.

Поднесената поплака во форма на своерачен допис мора да ги содржи потребните информации наведени подолу.

Потребни информации

За да можеме навремено да постапиме, поплаката треба да ги содржи најмалку податоците наведени во формуларот за поднесување поплака и тоа:

- Назив на организациската единица за заштита на потрошувачите во финансиската институција;
- Податоци за лицето на кого се однесува поплаката: име и презиме / назив на правно лице, телефон, адреса, Е-адреса;
- Назив на финансиската институција против која се поднесува поплаката;
- Производ или услуга на која се однесува поплаката;
- Содржина на поплаката (опис на настанот со што подетални информации);
- Релевантна документација (доколку постои)
- Кој е исходот што подносителот го очекува во врска со доставената поплака;
- Податоци за натамошна комуникација и тоа: адресата којашто е евидентирана во системот на Банката или е-адреса којашто е евидентирана во системот на Банката;
- Датум;
- Потпис на подносител;

Доколку поплаката се поднесува во име на друго лице, потребно е да се достави соодветно заверено полномошно.



Потврда за прием

По приемот на поплаката, Банката Ви испраќа потврда за прием доколку поплаката е поднесена преку архивата на банката или по електронски пат.

Постапка на разгледување

Сите поплаки доставени до Банката се разгледуваат во согласност со важечката регулатива и интерните акти. Банката ги собира и анализира сите релевантни информации и докази, а доколку е потребно може да побара дополнителни податоци од подносителот.

Надлежна организациона единица за постапување со поплаките

Банката обезбедува систем за прием и постапување по поплаки преку Комисија за постапување по поплаки како тело надлежно за нивно разгледување и донесување одлуки.

Рокови за одговор на поплака

Банката доставува одговор најдоцна во рок од 15 работни дена од денот на приемот на поплаката.

Доколку поради објективни причини не е можно да се одговори во наведениот рок, подносителот ќе биде известен за причината за доцнењето и за рокот на одговор, кој не може да биде подолг од 35 работни дена.

На барање на подносителот, Банката обезбедува информација за статусот на поплаката во рок од два работни дена.

Исход од постапката

Во одговорот Банката ќе достави:

- образложение на наодот;
- одлука по поплаката;
- преземени или планирани мерки (доколку поплаката е основана).

Доколку не сте задоволни од одговорот на Банката, имате право да се обратите до Народната банка на Република Северна Македонија или друг надлежен орган согласно закон.

Доверливост на податоците

Сите лични податоци доставени во поплаката се обработуваат доверливо и се користат исклучиво за постапување по поплаката, освен во случаи кога доставувањето на податоци е задолжително согласно закон или по барање на надлежен орган.

Наш принцип

Секоја поплака ја сметаме за можност да го подобриме нашето работење и односот со клиентите.