

Процедура за постапување по поплаки

1. ОПШТО

Со овој протокол се уредува постапувањето по поплаки поднесени до ФД Сمارт Кредит ДООЕЛ Радовиш и го појаснува начинот на постапката за поднесување на поплака, предвидува рокови и одговор на поплака.

Под поплака во смисла на овој протокол се подразбира изјава на незадоволство во однос на одвивањето на работните процесите на Финансиското друштво, при што се очекува одговор или решение на поплаката.

2. ОПФАТ

Постапување по поплаки опфаќа разгледување на поплаката, прибирање на податоци и документација од значење за постапката и одговор до подносителот на поплаката.

3. ПОДНЕСУВАЊЕ НА ПОПЛАКА

Подносител на поплака може да биде секое физичко или правно лице (во натамошниот текст: Подносител). За можноста за поднесување на поплака, подносителот се информира на веб-страницата на ФД Смарт Кредит.

ФД Смарт Кредит ќе потврди прием на поплаката (на е-маил или на наведениот контакт телефон) во најкраток можен рок, но не подоцна од 10 работни дена од денот на приемот на поплаката.

Поплака се поднесува во писмена форма на следните начини:

1. Во Филијалата на ФД Смарт Кредит, Радовиш
2. Преку пошта¹
3. На е-маил: info@smarktkredit.mk

4. ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПОПЛАКА

По прием на поплака истата се доставува до раководното лице за постапување по поплаки со цел нејзино разгледување и постапување по истата.

При разгледување на поплаката, прибирање на податоци и документација од значење за постапка раководното лице прави записник и составува извештај, кои ги доставува до Директорот на ФД Смарт Кредит.

ФД Смарт Кредит доставува одговор до подносителот на поплака во најкраток можен рок, но не подолго од 30 дена од прием на поплаката, а за сложени прашања рокот може да биде продолжен. Брзината на одговорот зависи од природата на поплаката.

При разгледување на поплаката, доколку раководното лице смета дека е потребна дополнителна документација може тоа да го побара од подносителот, и во тој случај рокот почнува да тече од почеток.

Во одредени случаи за кои се чека одговор од соодветен орган во врска со поплаката, рокот од 30 дена може да биде подолг, а добивањето на одговорот зависи и од вклученоста на тој орган.

Доколку раководното лице оцени дека поплаката се однесува на работи кои не се во надлежност на ФД Смарт Кредит, за тоа се известува надлежниот орган или подносителот се упатува да се обрати до надлежниот орган.

Анонимни поплаки ќе бидат регистрирани во системот за поплаки, иако раководното лице и ФД Смарт Кредит не се обврзани да постапуваат по анонимни или поплаки со навредлива содржина.

5. ЗАВРШНИ

Поднесувањето на поплаката и одговорот доставен од страна на ФД Смарт Кредит не го исклучува правото странката да ги искористи правните постапки согласно Закон.

Раководното лице има должност да води евиденција за сите поплаки и да изготвува годишен извештај најдоцна до 31 декември тековната година и како е постапено по истите. Овој извештај ќе содржи и препораки како да се подобрат процесите во ФД Смарт Кредит, доколку истото е применливо.

Овој Протокол влегува во сила со денот на донесување од Управителот на ФД Смарт Кредит.

Управител