

## ПОЛИТИКА ЗА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПОПЛАКИТЕ ОД СТРАНА НА КЛИЕНТИТЕ

- (1) Штедилница ФУЛМ дефинира Политика за постапување по поплаки од страна на клиентите во која се дефинира пристапот на решавање на поплаки, вклучително процесот на поднесување на поплаки од клиенти, нивно разгледување и достава на одговор по поплака, како и следење и процена на поплаките.
- (2) Основа цел на оваа политика е да се обезбеди правилен третман на клиентите при решавање на нивните поплаки преку испитување на околностите за поединечни случаи на правичен и објективен начин.
- (3) Начинот на поднесување на поплаки во штедилницата е едноставен и лесен за клиентите. При доставување на поплака, усно писмено или електронски се пополнува формулар за поплака, и истиот е достапен во сите организациони единици преку кои штедилницата ги нуди своите услуги .
- (4) Клиентите своите поплаки може да ги поднесат во секое време на еден од следниве начини: во организационите единици во кои се поставени соодветни сандачиња за поплаки и жалби, со поднесување на писмена поплака од клиент по пошта и /или по електронски пат на веб страница на штедилницата на мејл адреса [zalbi@fulm.com.mk](mailto:zalbi@fulm.com.mk)