

Mirësevini në Agjencionin për Financim në Kosovë (AFK)

KUSH JEMI NE

AFK është institucion mikrofinanciar, misioni i së cilës është që të ofroi qasje në kredi për pronarët e bizneseve të vogla, femrat ndërmarrëse, prodhuesit e vegjël, ofruesit e shërbimeve dhe tregtarët në Kosovë. Në 26 vitet e fundit ne kemi punuar në komunitetet lokale në mbarë vendin, duke iu ofruar kredi mikro bizneseve dhe bizneseve të vogla. AFK-ja ka për qëllim që të ndërtoj raporte me klientët e vet, duke krijuar atmosferë shoqërore të biznesit, kujdesit dhe mirëkuptimit.

ZOTIMI YNË

Punonjësit e AFK-s do t'iu shërbejnë klientëve sipas zotimit tonë për Klientët. Së bashku me trajtimin e drejtë dhe të dinjitetshëm, klientët mund të presin shërbime që janë të përcaktuara për t'i plotësuar nevojat e tyre në mënyrë të përballeshme, me informata transparente, dhe privatësi të të dhënave personale. Përveç kësaj, klientët mund të presin përgjigjen e saktë dhe në kohë në pyetjet dhe ankesat e tyre.

ROLI JUAJ

AFK-ja dëshiron për secilin klient që të arrijë më të mirën e shërbimeve dhe produkteve financiare. Roli juaj si klient është që të na ofroni informata të sakta lidhur me situatën e juaj financiare dhe personale, për t'i ditur mundësit tuaja financiare, të drejtat dhe obligimet, dhe për të mbajtur të dhënat tuaja personale të sakta dhe të azhurnuara. Ne kërkojmë që të na bëni me dije menjëherë nëse keni probleme me produktet apo shërbimet tuaja, apo nëse gjendja juaj financiare apo personale ndryshon gjatë periudhës së kredisë.

SHËRBIMI

Stafi jonë është i trajnuar që të kryej shërbimin për klientët tanë. Shërbimi i klientëve është i rëndësishëm për ne dhe ne e vlerësojmë mendimin tuaj. Zyrtari juaj kreditor do t'iu vizitoj rregullisht, dhe ai/ajo është burimi më i mirë i informacionit dhe ndihmës. Megjithatë, nëse keni ndonjë problem apo pyetje që zyrtari juaj kreditor nuk mund ta zgjidh, stafi ynë në Qendrën e Thirrjeve do të jetë i gatshëm për të ndihmuar.

Mirësevini në AFK!

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42 E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

Zotimi i AFK-s për klientët

AFK-ja zotohet se do t'i mbroj klientët përmes trajtimit të drejtë dhe të sigurt në secilën pikë të kontaktit. Pra, ne zotohemi si në vijim:

1. Të gjitha marrëveshjet me klientët do të jenë të hapura, të drejta dhe etike.
2. Ne do t'i trajtojmë të gjithë klientët me respekt dhe profesionalizëm.
3. Ne do të ofrojmë produkte dhe shërbime që janë të përcaktuara për të sjellur vlerë tek klientët.
4. Ne do të vlerësojmë mundësinë dhe gatishmërinë e secilit klient për të paguar kredinë e tyre, në mënyrë që t'i shmangemi situatave ku klienti ka më shumë borxhe se sa që ai/ajo mund të paguaj.
5. Ne do të ofrojmë çmime konkurruese për produktet tona.
6. Ne do të japim informata për produktin në atë mënyrë që klientët të mund ta kuptojnë.
7. Sqarimet tona për produktin do të përfshijnë:
 - a) Kamatat e kredive;
 - b) Tarifat dhe ngarkesat për secilin produkt, dhe
 - c) Të gjitha kushtet dhe afatet.
8. Ne do të trajnojmë stafin tonë që të sillet në mënyrë të duhur gjatë secilit kontakt me klientët. Nëse ata sillen në mënyrë të papranueshme, ata do të sanksionohen.
9. Ne nuk do t'i diskriminojmë klientët në bazë të karakteristikave jo-financiare.
10. Klientët janë të obliguar që t'i paguajnë kreditë e tyre në kohë, por nëse ata nuk e bëjnë këtë, ne ende do t'i trajtojmë me dinjitet. Ne asnjëherë nuk do të përdorim gjuhën abuzive apo forcën fizike, t'iu bërtasim klientëve, të hyjmë në shtëpitë e klientëve pa u ftuar, ta poshtojmë klientin, apo ta shkelim të drejtën e klientit për privatësi siç është e përcaktuar në politikat tona të privatësisë.
11. Ne do t'i njoftojmë klientët për të drejtën e tyre që të bëjnë pyetje dhe të ankohen, dhe do t'i mësojmë ata për mënyrat se si mund t'i paraqesin pyetjet dhe ankesat e tyre në institucion. Ne do t'iu përgjigjemi pyetjeve dhe ankesave në mënyrë të shpejtë dhe drejtë.
12. Ne do ta respektojmë privatësinë e klientit tonë dhe do t'i trajtojmë të dhënat e klientit si private dhe konfidenciale. Klientët do të pranojnë nga ana e institucionit Marrëveshjen e Privatësisë së Klientit.

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42 E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

Marrëveshja mbi Privatësinë e të Dhënave

AFK-ja respekton privatësinë dhe sigurinë e të dhënave të klientit. Kjo Marrëveshje mbi Privatësinë e të Dhënave përshkruan se si janë përdorur Informatat Personale dhe Informatat Financiare të klientit, dhe më kë janë ndarë ato.

Shpërndarja e Informatave të Klientit & Fotografitë

Shpërndarja e infomatave të klientit

AFK-ja nuk do të shes apo ndajë Informatat tuaja Personale apo Informatat Financiare me ndonjë palë të tretë, përveç në këto raste:

- **Kur kërkohet nga Regjistri Kreditor i Kosovës – BQK-ja.** AFK-ja i përdorë infomatat nga Regjistri Kreditor i Kosovës për të ulur riskun e dhënies së kredive me mundësi dështimi, për të shmangur dhënien e kredive klientëve të stërngarkuar, dhe të mbështes parandalimin e mashtrimeve. Përveç përdorimit të Regjistrin Kreditor të Kosovës për të vlerësuar klientët potencial, AFK-ja siguron Regjistrin Kreditor me informatat në vijim për të gjithë klientët ekzistues: emri i klientit, numri identifikues i klientit, shuma kreditore e disbursuar, shuma e kredisë së papaguar, historia e ripagimit të kredisë, si dhe kolaterali ofruar për të siguruar kredinë. Të gjitha të dhënat e ndara me Regjistrin Kreditor janë të paraqitura në mënyrë elektronike, duke e përdorur sistemin e sigurtë.
- **Kur kërkohet nga ligjet në fuqi.** Kjo përfshinë urdhërat qeveritare, rregullative, administrative, fiskale, autoritetet juridike, komisionet, departamentet, tribunalin, agjencinë apo entitetin.

Përdorimi i fotografive të Klientit

AFK-ja me raste mund të përdorë fotografitë dhe informatat tjera të klientëve në materialet e veta të marketingut dhe materiale tjera. AFK-ja duhet të siguroj pëlqimin me shkrim të klientit përpara se të përdorë dëshmitë e klientit, fotografitë dhe/ose studimet e rastit në marketing dhe materialet tjera publike. AFK-ja nuk do të lejoj përdorimin e fotografive të klientit nga ndonjë institucion tjetër pa lejen me shkrim nga klienti.

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42 E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

Mbajtja sekrete e informatave të klientit

Masat e sigurisë

AFK-ja bën kontrollimet fizike, elektronike dhe procedurale në mënyrë që të mbrojë të dhënat tuaja personale dhe financiare, duke përfshirë fotografitë tuaja. Në rast se sistemi ynë mbrojtës dështon dhe informatat tuaja personale dhe financiare kanë shkuar tek palët tjera, AFK-ja do t'iu kontaktoj dhe do ta sqaroj situatën si dhe do t'iu jep instruksionet e duhura si të zgjidhet problemi.

AFK-ja i ndjek procedurat strikte për mirëmbajtjen e sigurisë së të dhënave të klientit. Procedurat tona institucionale për mbrojtjen e të dhënave mbulojnë veprimet në vijim:

- Siguria e të dhënave elektronike dhe të dhënave të shtypura në letër;
- Siguria e sistemeve rezervë elektronike;
- Qasja e stafit në informatat e klientit;
- Kopjimi, ruajtja, dhe shpërndarja e të dhënave të klientit përbrenda dhe jashtë institucionit;
- Hyrja e të dhënave elektronike dhe ndryshimi i të dhënave pasi që të kenë hyrë ato, dhe
- Arkivimi dhe heqja e informatave të klientit

Stafi është i informuar dhe i trajnuar për procedurat e lartëpërmendura të sigurisë së të dhënave.

AFK-ja nuk mbledh të dhëna që mund të përdoren për diskriminim ilegal apo arbitrar, të tilla si informata për religjionin dhe anëtarësimet politike, në mes tjerash.

Përgjegjësitë tuaja

Ju na ndihmoni që t'i mbajmë të dhënat tuaja të sigurta. Përgjegjësitë tuaja janë si në vijim:

- Ta kuptoni Marrëveshjen mbi Privatësinë e të Dhënave të AFK-s dhe t'i dini të drejtat tuaja;
- T'i mbani informatat tuaja të azhuruara;
- Ruani të dhënat tuaja financiare në një vend të sigurt dhe mos ofroni informata personale përmes telefonit përveç nëse keni thirrur institucionin dhe e dini se po flisni me punonjës të institucionit;
- Njoftoni AFK-n menjëherë nëse mendoni se informatat tuaja personale janë keqpërdorur, përvetësuar, humbur apo vjedhur.

Azhurnimi i Informatave të Klientit

Ne presim nga ju që të na tregoni kur ndryshojnë informatat tuaja – si p.sh. adresa, emri, apo statusi martesor. Nëse e shihni se informatat tuaja janë të gabueshme apo jo të plota, ju lutem njoftoni zyrtarin tuaj kreditor, ejani në zyrën e degës, ose thirrni Qendën e Thirrjeve në: 048 42 42 42.

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42
E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

Heqja dorë e të drejtave të Klientit

Klientëve nuk do t'iu kërkohet që të nënshkruajnë heqjen dorë të përgjithshme që eliminon të gjitha të drejtat për privatësi. Të drejtat e klientit nuk do të hiqen përveç nëse kjo bëhet vullnetarisht nga ana e klientit me shkrim. Shembulli i heqjes së të drejtave: ndarja e infomatave financiare me punëdhënësin e mundshëm apo ndonjë ofrues tjetër të shërbimeve financiare.

Respektimi i Preferencave të Klientit

Nëse nuk dëshironi të dëgjoni nga stafi ynë i marketingut për produktet apo shërbimet tjera, ju lutem njoftojni ata kur thërrasin, apo thirrni numrin tonë të Qendrës së Thirrjeve në: 048 42 42 42.

Informatat tjera

Ju e pranoni se ne mund ta ndryshojmë këtë Marrëveshje kohë pas kohe për të marr parasysh ndryshimet në legjislacion apo çështje tjera që mund të dalin. Ne do ta postojmë Marrëveshjen e korrigjuar në web faqen tonë dhe do ta vëjmë në dispozicion të zyreve tona apo edhe mund t'iu dërgojmë juve me postë.

Nëse e pranoni ndonjë njoftim sikur ky që u përmend më sipër, dhe ju vazhdoni që ta përdorni produktin apo shërbimin e AFK-s, kjo do të thotë se ju pajtoheni dhe pranoni afatet dhe kushtet e reja të kësaj Marrëveshje. Nëse nuk pajtoheni me ndonjë nga ndryshimet e bëra apo me kushtet e reja të kësaj Marrëveshje, ju duhet që menjëherë ta ndërprisni shfrytëzimin e shërbimeve dhe të na njoftoni se po e ndërpreni shërbimin tuaj me ne.

Përkufizimet

“Klienti”, “Ju”, “I Juaji” nënkupton personin që ka aplikuar tek ne, është regjistruar apo ka nënshkruar aplikacionin lidhur me ndonjë produkt financiar të ofruar nga AFK-ja.

“Informata financiare” është secila e dhënë e marr nga klienti lidhur me parat e klientit, punën, të hyrat, shpenzimet, historinë e ripagimit, kredinë, garantuesit, apo kolateralin.

“Informata Personale” është secila informatë e marr nga klienti që ka të bëjë me familjet e tyre, shëndetin, karakteristikat personale (të tilla si qëndrimet dhe sjelljet), apo kushtet e jetesës.

“Regjistri Kreditor i Kosovës (RKK)” mbahet dhe administrohet nga Banka Qendrore e Kosovës, dhe i përpilon informatat nga institucionet kredidhënëse për statusin kreditor të individëve dhe sjelljen gjatë pagesës.

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42 E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

Deklaratë mbi Privatësinë

AFK-ja respekton privatësinë dhe sigurinë e të dhënave të klientit. Kjo faqe është përmbledhje e Marrëveshjes mbi Privatësinë e të Dhënave të AFK-s, të cilën ju e pranuat kur nënshkruat kontratën tuaj kreditore. Thirrni Qendrën e Thirrjeve në 048 42 42 42 nëse nuk e keni pranuar Marrëveshjen.

NDARJA E INFORMATAVE TË KLIENTIT

AFK-ja nuk do t'i shes informatat tuaja personale apo financiare ndonjë pale të tretë.

AFK-ja nuk do të ndaj informatat tuaja personale dhe financiare ndonjë pale të tretë, përveç:

- Nëse kjo kërkohet nga BQK-ja apo ndonjë trup tjetër rregullativ.
- Nëse kjo kërkohet me ligj apo nga trupat juridik;
- Nëse kjo kërkohet nga ju dhe merret pëlqimi juaj;

MBAJTJA E INFORMATAVE TË KLIENTËVE TË SIGURTA

Ne ofrojmë mbrojtje fizike, elektronike dhe procedurale për të ruajtur informatat tuaja. Stafi është i trajnuar që të përdor procedurat e sigurimit të të dhënave. Në rast se sistemi ynë i mbrojtjes dështon, AFK-ja do t'iu kontaktoj juve dhe do t'iu sqaron situatën dhe mënyrën se si do ta zgjidh problemin. AFK-ja nuk mbledh të dhëna që mund të përdoren për diskriminim arbitrar apo ilegal, të tilla si informata për religjionin, anëtarësimin politik, etj.

PËRDITËSIMI I INFORMATAVE TË KLIENTËVE

Ne presim nga ju që të na tregoni kur informatat tuaja ndryshojnë – të tilla si adresa, emri, apo statusi martesor. Në rast se e shihni që informatat tuaja nuk janë të plota apo të sakta, ju lutemi njoftoni zyrtarin tuaj kreditor, ejani në zyrën e degës, apo thirrni Qendrën e Thirrjeve: 048 42 42 42.

RESPEKTIMI I PREFERENCAVE TË KLIENTIT

Në rast se nuk dëshironi që të dëgjoni nga stafi ynë i marketingut për shërbimet dhe produktet tona, ju lutemi informoni ata kur ju thërrasin, apo thirrni Qendrën e Thirrjeve: 048 42 42 42.

PËRGJEGJËSITË TUAJA

- Kuptoni Marrëveshjen mbi Privatësinë e të Dhënave të AFK-s dhe njihuni me të drejtat tuaja;
- Mbani informatat tuaja të përditësuara;
- Ruani të dhënat tuaja financiare në mënyrë të sigurt dhe mos ofroni informata personale (të tilla si informatat mbi llogarinë) përmes telefonit përveç nëse e keni thirr AFK-n;
- Ruani kartelat kreditore, debitore dhe të kursimeve dhe mos ia jepni askujt numrat PIN, fjalëkalimet, apo kodet tjera të identifikimit me njerëz tjerë; dhe

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42

E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

- Njoftoni AFK-n menjëherë nëse mendoni se informatat tuaja personale janë keqpërdorur;

NDRYSHIMI

Marrëveshja mbi Privatësinë e të Dhënave mund të ndryshohet nga koha në kohë (shikoni paragrafin e titulluar “Informatat e mëtutjeshme” të Marrëveshjes mbi Privatësinë e të Dhënave, për një sqarim se si do t’iu këshillojmë juve për ndryshimet në të ardhmen).

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42 E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

Qasja dhe Ndarja e Informatave të Klientëve me Regjistrin Kreditor

AFK-ja respekton privatësinë dhe sigurinë e të dhënave të klientëve. Me pëlqimin tuaj me shkrim AFK-ja do të ketë qasje në historinë tuaj kreditore, dhe do të ndaj informatat tuaja personale dhe financiare me Regjistrin Kreditor të Kosovës.

Megjithatë, stafit të AFK-së i ndalohet që të kërkoj apo shfrytëzoj raportet tuaja për qëllime jo të duhura, apo të shpërndaj raportet tuaja palëve të treta, përveç nëse kërkohet me ligj apo me udhëzim të gjykatës kompetente. Sipas rrethanave në vijim, Stafi i autorizuar i AFK-s është i obliguar që të ketë qasje në informatat tuaja kreditore në Regjistrin kreditor:

- ✓ Para dhënjes së kredisë;
- ✓ Me rastin e ripërtëritjes apo rritjes së kredisë;
- ✓ Me rastin e ndërrimit të kushteve dhe afateve të kredisë; dhe
- ✓ Me rastin e vlerësimit të riskut kreditor për kreditë e këqija.

Prandaj, AFK-ja paraqet dhe paralajmëron si në vijim:

- Stafi i autorizuar i AFK-së nuk do t'i kërkoj informatat tuaja nga Regjistri Kreditor i Kosovës përpara se ju ta nënshkruani pëlqimin me shkrim;
- Stafi i autorizuar i AFK-së nuk do t'i paraqes të dhënat e kredisë në Regjistrin Kreditor të Kosovës përpara se ju ta nënshkruani pëlqimin me shkrim;
- Pëlqimi për të pasur qasje në raportin kreditor nuk do të shtrihet përtej kohëzgjatjes së ripagimit të kredisë, dhe do të jetë e kufizuar në atë se çfarë është e nevojshme me qëllim të vlerësimit të riskut kreditor.
- AFK-ja ju njofton për ndikimin e ofrimit të pëlqimit tuaj:
 - **Për të vlerësuar raportet tuaja kreditore:** - AFK-ja do të ketë qasje në historikun tuaj kreditor qoftë në rolin e huamarrësit, bashkë-huamarrësit apo garantuesit, në historinë tuaj të ripagimit dhe kolateralit të ofruar, dhe
 - **Për të raportuar informatat tuaja kreditore:** - AFK-ja ju informon se ofrimin e pëlqimit tuaj për të raportuar informatat tuaja kreditore, subjektet në vijim do të lejohen që të kenë qasje në raportet e historikut kreditor nga Regjistri Kreditor:
 - a) Ofruesit e kredive;
 - b) Banka Qendrore e Kosovës;
 - c) Subjektet tjera të autorizuar me ligj.

Informatat kreditore do të përmbajnë së paku: shumën e kredisë, shumat e papaguara, afatin kreditor, klasifikimin kreditor, dhe kolateralin e ofruar për të siguruar kredinë.

- Ju keni të drejtë që të kërkonit informatat kreditore lidhur me historinë tuaj kreditore nga Regjistri Kreditor, dhe të kontestoni informatat jo të plota apo të pasakta.
- Ju keni të drejtë që të kërkonit raportet tuaja kreditore një herë në vit pa pagesë, dhe raportet shtesë kreditore me një taksë të përcaktuar nga Banka Qendrore.
- Ju keni mundësi që të kërkonit raportet tuaja kreditore edhe nga AFK-ja edhe nga Banka Qendrore. Nëse AFK-ja pranon një kërkesë të tillë nga ju, atëherë ne do t'i ndërmarrim të gjitha hapat e duhur për të raportuar kërkesën në Regjistrin Kreditor brenda tre ditësh pune pas pranimit të një kërkesë të tillë.

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42 E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

Informata mbi Delikuencën

Çfarë është Delikuenca? Delikuenca ndodh kur pagesa e kredisë vonohet për një apo më shumë ditë. Nëse ju nuk e keni kryer pagesën, ne do të bëjmë çdo përpjekje për të mbledhur shumën e papaguar.

Si i mbledh AFK-ja pagesat delikuede? Ju mund të shfrytëzoni informatat më poshtë për të kuptuar pjesët më të rëndësishme të procedurave tona për delikuencën.

Numri i ditëve të vonesës	Procedurat
1 Ditë	Zyrtari juaj kreditor do t'iu thërras për t'iu rikujtuar
5 Ditë	Zyrtari juaj kreditor do të vizitoj biznesin tuaj për të kuptuar gjendjen tuaj dhe për të përcaktuar zgjidhjen për pagesë të plotë
5-8 Ditë	AFK-ja do të kontaktoj garantuesit tuaj për t'i informuar ata për vonesën në pagesë
10 Ditë	AFK-ja do t'iu dërgoj një letër informimi juve dhe garantuesve tuaj
11 Ditë	AFK-ja do të inicioj një takim me ju dhe garantuesit tuaj
15-18 Ditë	AFK-ja do të bëj vizitën e dytë në biznesin/shtëpinë tuaj, dhe do t'iu jepet një letër paralajmërimi
Më shumë se 20 Ditë	AFK-ja do t'iu dërgoj letrën e fundit të paralajmërimit
Më shumë se 30 Ditë	AFK-ja do të raportoi delikuencën tuaj në Regjistrin Kreditor të Kosovës siç përshkruhet në Marrëveshjen mbi Privatësinë e të Dhënave, dhe do të ju vizitojnë zyrtarët e delikuencës. Gjithashtu, AFK-ja do të ju informoj për iniciimin e procedurës përmbarimore

Ne ju inkurajojmë që të paguani kredinë tuaj në kohë për shkak se ju përfitoni nga kjo, dhe për shkak se ju do të ndëshkoheni për pagesë të vonshme. Nëse keni telashe në pagimin e kredisë tuaj, ju lutemi kontaktoni zyrtarin tuaj kreditor menjëherë, dhe nëse ju dëshironi ka mundësi për të ri-programuar kredinë tuaj nëse ju do t'i përmbushni kriteret e ri-programimit.

Përfitimet nga pagesa me kohë

- Ju mund të kualifikoheni për shumë më të madhe kreditore në kredinë tjetër;
- Ju mund të keni qasje në produkte shtesë kreditore;
- Ju do të ndërtoni histori të pastër të pagesave kreditore;

Ndëshkimet për pagesat e vonuara

- Ju nuk mund të merrni kredi tjetër;
- Shuma e kredisë së ardhshme nuk mund të rritet, apo edhe mund të zbritet;
- Ju do të ngarkoheni me kamatvonesë; dhe

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42 E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

- Informatat tuaja për delikuencën do t'i raportohen Regjistrin Kreditor të Kosovës.

Mbledhja e Përgjegjshme e Borxheve

- Ne do të komunikojmë drejtpërdrejtë me ju gjatë orarit të punës (nga 08:00 deri në 16:00), përveç në rastet nëse nuk kemi pasë mundësi që të ju kontaktojmë brenda 48 orëve, ose nuk kemi pasë mundësi që të ju takojmë gjatë dy vizitave të kaluara. Në këto raste ne mundë të ju kontaktojmë prej orës 16:00 deri në 21:00.
- Ne nuk do të komunikojmë me palë të treta lidhur me borxhin pa pëlqimin tuaj me shkrim, përveç nëse kërkohet me ligjin në fuqi;
- Ne nuk do ta shqetësojmë, përulim apo keqtrajtojmë asnjë person gjatë mbledhjes së kredisë. Kjo përfshin përdorimin e gjuhës abuzive, bërtitje apo përdorimin e forcës fizike.
- Ne nuk do të bëjmë ndonjë paraqitje të rrejshme apo të gabueshëm lidhur me karakterin tuaj; dhe
- Ne nuk do të marrim dhurata apo para nga klientët, përveç pagesave normale dhe kamatvonesave.

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42 E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

Diagrami i përgjegjësisë së AFK-s dhe Klientit

Diagrami në vijim sqaron përgjegjësitë e AFK-s dhe përgjegjësit tuaja, lidhur me mbrojtjen e të drejtave. Stafi i AFK-s mund të përdor këtë diagram për t'iu ndihmuar juve për t'i kuptuar të drejtat tuaja, gjithashtu edhe përgjegjësit tuaja për të qenë klient pro-aktiv.

Temat për tu diskutuar	Përgjegjësitë tona ndaj juve	Përgjegjësitë tuaja ndaj nesh
Produktet dhe Shërbimet	- Të ju ofrojmë produkte që nuk iu dëmtojnë. - Të mbledhim informata nga klientët tanë lidhur me atë që ju dëshironi apo keni nevojë nga produktet dhe shërbimet. - Të mbledhim informata nga klientët tanë lidhur me kënaqësinë e tyre për produktet dhe shërbimet. -Të ju informojmë juve që keni të drejtë të zgjidhni produktet tuaja, dhe të drejtën për të refuzuar produktin.	-Përdorni produktet dhe shërbimet në mënyrën të cilën jeni pajtuar që t'i shfrytëzoni. -Ndani mendimet tuaja lidhur me produktet, shërbimet dhe kënaqësinë tuaj.
Mbi ngarkimi me borxh	-Të ofrojmë kredi që ne mendojmë se ju jeni në gjendje që t'i paguani. -Të ofrojmë shumën e duhur të kredisë që ju jeni në gjendje që ta ri paguani pa pasur nevojë që të merret një kredi tjetër apo leni gjërat që janë të rëndësishme për familjen tuaj, sikur ushqimi. -Të përdorim informata nga ju dhe Regjistri Kreditor i Kosovës për të sjellë një vendim të mirë lidhur me shumën e kredisë dhe kushtet.	-Mësoni për kostot dhe rregullat për produktet tona dhe mendoni me kujdes për parat tuaja dhe si do ta shfrytëzoni kredinë -Mos merrni kredi apo produkt tjetër që nuk iu nevojitet apo nuk keni mundësi ta paguani. -Bëhuni i sigurtë lidhur me gjendjen tuaj personale dhe financiare në mënyrë që ne t'iu ndihmojmë me produktin më të mirë për nevojat tuaja -Tregoni Zyrtarit tuaj Kreditor nëse keni telashe gjatë pagesës së kredisë apo nëse diçka ndodh që iu ndryshon mundësin për të paguar kredinë.
Transparenca	-Të publikojmë çmimet tona në menyrë publike. -Të ju japim të gjitha informatat që iu nevojiten për të marr një vendim të mirë lidhur me blerjen e produktit apo shërbimeve. -Të ju sqarojmë kontratën tuaj duke përdorur fjalë që për ju është e lehtë për tu kuptuar, dhe në gjuhën që iu përshtatet juve. -Të ju japim kontratën që ju mund ta kuptoni, dhe t'ua sqarojmë verbalisht. -Të ju sqarojmë koston e plotë të kredisë tuaj.	-Bleni produkte vetëm nëse e kuptoni koston dhe kushtet. Shfrytëzoheni kohën tuaj për të kuptuar para se të nënshkruani ndonjë dokument. -Bëni pyetje nëse nuk kuptoni ndonjë gjë lidhur me kontratën tuaj apo çfarë ju thonë Zyrtarët Kreditor. -Na jepni informatat tuaja të sakta kur ne e kërkojmë këtë.

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42 E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

	-Të ju tregojmë se çfarë do të ndodh në rast se ju nuk mund ta paguani kredinë. -Të ju japim kohë për të menduar për informatat që ne iu japim, dhe kohë për të bërë pyetje para se ta nënshkruani ndonjë dokument. -Të ju japim informata mbi llogarinë tuaj, kur ju e kërkon këtë.	
--	---	--

Temat për tu diskutuar	Përgjegjësitë tona ndaj jush	Përgjegjësitë tua ndaj nesh
Përcaktimi i çmimit	-Të ofrojmë çmime të ngjashme me IMF-të tjera në vend. Nëse çmimet tona janë më të larta apo më të ulëta se sa IMF-të tjera, ne do të jemi në gjendje për të sqaruar pse. -Të vendosim kamatvonesa të tilla që të mos krijojnë barrë të madhe për ju.	-Duhet ta dini çmimin e produktit tuaj, përfshirë kamatën, sa keni për të paguar, dhe koston e përgjithshme të kredisë tuaj. -Duhet ta dini se çfarë fitoni me atë çmim përfshirë shërbimin ndaj klientit pranë kredisë tuaj. -Krahasoni çmimet tona me çmimet që institucionet tjera i ngarkojnë, dhe bëni pyetje nëse çmimet tona duken shumë të larta apo të ulëta.
Sjellja e stafit	-Do t'ju trajtojmë me respekt, edhe nëse ju nuk e paguani kredinë me kohë. -Do t'i përcjellim procedurat e delikucencës dhe mospërbushjes ashtu siç është sqaruar në Dokumentin informues për delikucencën që ju është ofruar juve. -Do t'iu trajtojmë njëjtë si klientë pavarësisht gjinisë tuaj, racës, religjionit, anëtarësimi politik, apo karakteristikave tjera jo-financiare. -Do të mësojmë stafin tonë që të përcjellin Kodin e Mirësjelljes, dhe do ta dënojmë sjelljen jo-etike të stafit.	-Paguani kredinë tuaj në kohë. Nëse nuk mundeni, folni me zyrtarin tuaj kreditor në mënyrë që të gjeni mënyrën për të paguar kredinë. -Trajtoni stafin tonë me respekt. -Na tregoni nëse nuk jeni i trajtuar mirë apo nëse shihni ndonjë mos respekt apo sjellje të keqe nga ana e stafit. -Nëse dini që klientët tjerë kanë ankesa, kërkon nga ata që t'i paraqesin tek ne.
Të dhënat e klientit	-Do të mbajmë privatësinë dhe sigurinë për të gjitha të dhënat tuaja -Do të kërkojmë lejen tuaj para se të ndajmë informatat tuaja apo fotot me këdo jashtë institucionit. -Do t'iu japim informata se si ne i mbajmë të dhënat tuaja private dhe të sigurta, dhe si i përdorim informatat tuaja personale -Do të trajnojmë stafin tonë mbi privatësinë e të dhënave.	-Lexoni dhe/apo diskutoni Marrëveshjen mbi Privatësinë e Klientëve, dhe pyetni nëse keni ndonjë pyetje për të bërë. -Na njoftoni për përditësimet tuaja mbi informatat financiare dhe personale. -Mbroni me kujdes informatat siç janë fjalëkalimet dhe pasqyrat e llogarive.
Ankesat e klientit	-Do t'iu tregojmë se keni të drejtë që të ankoheni dhe të bëni pyetje. -Do t'iu tregojmë se si të parashtroni ankesë apo	-Na tregoni nëse keni ndonjë ankesë apo pyetje për të bërë. -Na jepni rast për të korrigjuar gabimet tona

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42 E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

	të bëni pyetje. -Do t'u përgjigjemi shpejtë ankesave tuaja dhe në mënyrën e duhur.	dhe t'i përgjigjemi pyetjeve tuaja.
--	--	-------------------------------------

Në rast se keni pyetje mbi produktet, shërbimet apo ju nevojiten informacione lidhur me statusin e aplikacionit tuaj, ju lutemi kontaktoni Qendrën e Thirrjeve të AFK-s në: 048 42 42 42. WhatsApp dhe Viber: 048 42 42 42
E hapur nga e Hëna në të Premte 8:00-16:00.

Në rast se keni ankesa mbi produktet, shërbimet apo stafin tonë, ju lutemi kontaktoni Divizionin e Ankesave në: 0800 24 444. E hapur nga e Hëna në të Premte 08:00-16:00. Thirrjet në Divizionin e Ankesave janë pa pagesë.

Trajtimi i ankesave - Udhëzues për Klientët

HYRJE

Ne në AFK mburremi për ofrimin e shërbimeve dhe produkteve të veçanta për klientët tanë, edhe pse ne e pranojmë se nganjëherë mund të bëjmë gabime apo mund të mos i përmbushim pritjet tuaja.

Ne e marrim mendimin e klientit me shumë seriozitet, dhe ankesat i shohim si mundësi që të mësojmë si t'iu qasemi gjërave më mirë. Qëllimi i këtij dokumenti është që të ndajmë me ju zotimin tonë për të zgjidhur këto shqetësime, dhe gjithashtu që t'i përshkruajmë mënyrat se si ju mund t'i shprehni shqetësimet tuaja.

Gjatë punës me ju për të zgjidhur shqetësimet e ngritura, ne do:

- Ju trajtojmë me respekt;
- Ju sigurojmë që do të keni punë me vetëm 1 person gjatë tërë procesit të zgjidhjes së ankesës;
- Do të bëjmë përpjekje që ta zgjidhim ankesën tuaj brenda 10 ditësh kalendarike;
- Do t'iu mbajmë të përditësuar dhe të informuar me rastin tuaj sa më shpesh që është e mundur, dhe
- Do t'i regjistrojmë të gjitha detajet e rastit tuaj me saktësi.

SI TË PARASHTRON ANKESË?

Ju mund të parashtroni ankesë përmes:

	Thirrjes telefonike në 0800 24 444, nga e Hëna në të Premte, prej orës 08:00 deri në 16:00. Të gjitha thirrjet janë pa pagesë.
	Postës në: Agjencioni për Financim në Kosovë Divizioni për Trajtimin e Ankesave Lidhja e Prizrenit Nr. 1 30000 Peje
	Webfaqe në: https://www.afkonline.org/ankesat
	Rrjete sociale në: https://www.facebook.com/AFKmikrokredi https://www.instagram.com/afk.ks
	Email në: konsumatori@afkonline.org
	Paraqiteni ankesën me shkrim në kutin e ankesave të disponueshme në secilën zyre të AFK-së
	Ju mund të vini personalisht në zyrat e AFK-s dhe të bëni ankesë verbale tek cilido punonjës i AFK-së

Për të gjitha ankesat me shkrim, kërkojmë nga ju që t'i përfshini informatat në vijim:

- Emrin tuaj;
- Informatat kontaktuese përfshirë numrin tuaj kontaktues; dhe
- Llojin e produktit që ju e posedoni

Për të përshpejtuar zgjidhjen e ankesës tuaj, ne ju sugjerojmë që të siguron:

- Sa më shumë detaje që mundeni lidhur me ankesën tuaj përfshirë datat dhe/ose kohërat e ngjarjeve kyçe;
- Çfarëdo dokumentacioni relevant që ju mund ta keni për të mbështetur ankesën tuaj;
- Çfarë ju besoni se është vendim i drejtë për shqetësimet që ju i keni ngritur.

Në vendim-marrje ne do të marrim parasysh:

- Legjislacionin e zbatueshëm;
- Rregulloret Relevante të BQK-së;
- Politikat dhe Procedurat e AFK-së;
- Kodin e Mirësjelljes të AFK-së;
- Çfarë është e drejtë dhe e arsyeshme.

Ne do të bëjmë përpjekje që të zgjidhin ankesën tuaj brenda 10 ditëve kalendarike, megjithëse disa ankesa marrin më shumë kohë se tjerat. Nëse ne e parashohim se ankesa juaj do të zgjas më shumë se 15 ditë kalendarike për tu zgjidhur, ne do t'iu kontaktojmë me shkrim brenda kësaj kohe për t'iu njoftuar me sqarimin e arsyes për vonesë.

ÇFARË NËSE UNË NUK JAM I KËNAQUR ME REZULTATIN?

Nëse ju nuk jeni i kënaqur me përgjigjen tonë në ankesën tuaj, ju mund të kërkonti Shqyrtim të Brendshëm të ankesës tuaj. Kërkesa për Shqyrtim të Brendshëm mund të parashtrohet përmes kanaleve të njëjta që janë në dispozicion për ngritje të ankesës (shih më lartë: 'Si të parashtroni ankesë?')

Shqyrtimi i Brendshëm do t'iu siguroj përgjigjen dhe kjo do të jetë përgjigja përfundimtare për ankesën tuaj që ofrohet nga AFK-ja.

Nëse pavarësisht përpjekjeve tona, ju besoni se ne nuk kemi vepruar si duhet me ankesën tuaj, ju mund të kërkonti shqyrtim të jashtëm të vendimit duke kontaktuar:

- **Bankën Qendrore të Kosovës (BQK)**

Detajet kontaktuese të BQK-s janë si në vijim:

Adresa: Rr. Garibaldi Nr.33, Prishtinë

Sistemi elektronik ne linkun: <https://ankesat.bqk-kos.org>

- **Ministria e Tregtisë dhe Industrisë / Mbrojtja e Konsumatorit**

Detajet Kontaktuese të Mbrojtjes së Konsumatorit janë si në vijim:

Telefoni pa pagesë: 0800 11 000

Parashtrimi i ankesës: <https://konsumatori.rks-gov.net/complaintPost.php>

- **Agjencia për Informim dhe Privatësi**

Detajet Kontaktuese të Agjencisë për Informim dhe Privatësi janë si në vijim:

Rr. Zejnel Salihu Nr.22, 10000 Prishtinë, Republika e Kosovës

e-mail: info.aip@rks-gov.net

Telefoni pa pagesë: 0800 600 10

Webfaqja: <https://aip.rks-gov.net>

- **Gjykata**

Ju mund të parashtroji ankesë në gjykatën kompetente.

- **Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjeve**

AFK ju informon që ju keni mundësinë e përdorimit të ndërmjetësimit sipas legjislacionit në fuqi pas shterimit të mekanizmave të brendshëm dhe procedurave pranë BQK-së:

Oda e Ndërmjetësuesve të Kosovës

Sistemi elektronik në linkun: <https://ndermjetesimi.com>

Email adresa: info@ndermjetesimi.com

Mosmarrëveshjet që zakonisht mund të jenë objekt i zgjidhjes alternative përfshijnë (lista nuk është e plotë):

1. Mosmarrëveshje lidhur me kontratën e kredisë

- Pretendimet për mungesë transparence gjatë lidhjes së kontrates

2. Mosmarrëveshje lidhur me interesat, tarifat dhe komisionet

- Llogaritja e interesit
- Aplikimi i kamatëvonesës
- Tarifat administrative
- Komisionet për shërbime financiare
- Tarifat për mbyllje të parakohshme të kredisë

3. Mosmarrëveshje lidhur me shërbimin ndaj klientit

- Sjellja e punonjësve
- Cilësia e shërbimit
- Vonesa në trajtimin e kërkesave ose ankesave
- Mungesa e informacionit ose informimi i pasaktë

4. Mosmarrëveshje lidhur me privatësinë dhe të dhënat personale

- Përpunimi i të dhënave personale
- Shpërndarja e informacionit tek palët e treta
- Qasja në të dhënat e klientit
- Korrigjimi i të dhënave të pasakta

5. Mosmarrëveshje lidhur me raportimin në Regjistrin Kreditor të Kosovës

- Raportimi i pasaktë në regjistrin kreditor
- Mos përditësimi i të dhënave
- Kërkesa për korrigjim ose fshirje të informacionit të gabuar

6. Mosmarrëveshje lidhur me kolateralin dhe garancitë

- Vlera e kolateralit
- Lirimi i kolateralit pas shlyerjes së detyrimit
- Interpretimi i marrëveshjeve të pengut ose hipotekës
- Të drejtat dhe obligimet e garantuesit

7. Mosmarrëveshje për kompensim dëmi

- Pretendime se klienti ka pësuar dëm nga veprimet ose mosveprimet e institucionit financiar
- Humbje financiare të shkaktuara nga gabimet operative

8. Mosmarrëveshje lidhur me produktet dhe shërbimet financiare

- Kreditë konsumatore ose biznesore

9. Mosmarrëveshje lidhur me zbatimin e procedurave të brendshme

- Refuzimi i kërkesave të klientit
- Kufizimi i shërbimeve
- Vonesa në ekzekutimin e kërkesave
- Ceshtjet penale (mashrimi, falsifikimi, vjedhja, etj.)

ÇFARË NDODH ME ANKESËN TIME PASI QË TË JETË ZGJIDHUR?

Ne i marrim ankesat shumë seriozisht. Ne i regjistrojmë detajet e rëndësishme të ankesës tuaj dhe e përgatisim raportin për Menaxhmentin e Lartë i cili merret me iniciativat për të zgjidhur burimet e ankesave.

Raporti siguron informatat në vijim:

- Përshkrimin e ankesës tuaj;
- Produktet dhe/ose shërbimet për të cilat ju ankoheni;
- Kohëzgjatjen që na merr për ta zgjidhur shqetësimin tuaj;
- Veprimin e marr për ta zgjidhur ankesën tuaj; dhe
- Vendimin që ne ju ofrojmë juve.

Ky raport gjithashtu ndihmon në identifikimin e çështjeve të përsëritura dhe defekteve në proceset dhe procedurat tona që mund të kenë ndikim të ngjashëm në klientët tjerë.

SI I MONITORONI PROCESET TUAJA PËR TË SIGURUAR PRAKTIKAT MË TË MIRA?

Ne jemi të zotuar që të sigurojmë se procesi ynë i trajtimit të ankesave është i lidhur me nevojat e klientëve tonë.

Ne e bëjmë këtë përmes analizave të rregullta të klientëve të cilëve kohë më parë iu kemi zgjidhur ankesën për të zbuluar se si ata e vlerësojnë metodën tonë për menaxhimin e ankesës, dhe kënaqësinë e tyre me rezultatin e përgjithshëm.

Ne gjithashtu sigurohemi se stafi ynë i cili përballet me klientët kryen trajnim të rregullt mbi procesin e politikave tona për ankesa.

GJUHA E KOMUNIKIMIT

Ju keni të drejtë të paraqisni ankesën në njërën nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës ose në gjuhën me të cilën është lidhur marrëveshja mbi produktin apo shërbimin i cili është subjekt i ankesës. AFK-ja do të ju përgjigjet në të njejtën gjuhë në të cilën është pranuar ankesa.