

Postupanje po pritužbama – Vodič za klijente

UVOD

Mi u AFK-u ponosimo se pružanjem kvalitetnih usluga i proizvoda našim klijentima, iako priznajemo da ponekad možemo napraviti greške ili ne ispuniti vaša očekivanja.

Mišljenje naših klijenata shvatamo veoma ozbiljno, a pritužbe posmatramo kao priliku da naučimo kako da unapredimo način na koji radimo. Svrha ovog dokumenta je da sa vama podelimo našu posvećenost rešavanju ovih pitanja, kao i da objasnimo načine na koje možete izraziti svoje zabrinutosti ili podneti pritužbu.

Tokom procesa rešavanja vaših pritužbi, mi ćemo:

- Postupati prema vama sa poštovanjem;
- Obezbediti da tokom celog postupka rešavanja pritužbe komunicirate sa jednom odgovornom osobom;
- Uložiti napore da vašu pritužbu rešimo u roku od 10 kalendarskih dana;
- Redovno vas obaveštavati i informisati o statusu vašeg predmeta kad god je to moguće; i
- Tačno evidentirati sve detalje vezane za vaš slučaj.

KAKO PODNETI PRITUŽBU?

Pritužbu možete podneti putem:

	Telefonskim pozivom na broj 0800 24 444, od ponedeljka do petka, u periodu od 08:00 do 16:00 časova. Svi pozivi su besplatni.
	Poštom na adresu: Agencija za finansiranje na Kosovu Odeljenje za rešavanje pritužbi Lidhja e Prizrenit br. 20, 30000 Peć
	Putem internet stranice: https://www.afkonline.org/ankesat
	Putem društvenih mreža: Facebook: https://www.facebook.com/AFKmikrokredi Instagram: https://www.instagram.com/afk.ks
	Email: konsumatori@afkonline.org
	Podnesite pritužbu u pisanom obliku putem kutije za pritužbe koja je dostupna u svakoj kancelariji AFK-a.
	Možete lično posetiti kancelarije AFK-a i usmeno podneti pritužbu bilo kom zaposlenom u AFK-u.

Za sve pisane pritužbe molimo vas da navedete sledeće informacije:

- Vaše ime i prezime;
- Kontakt podatke, uključujući vaš broj telefona; i
- Vrstu proizvoda koji koristite ili posedujete.

Da bismo ubrzali rešavanje vaše pritužbe, preporučujemo da dostavite:

- Što više detalja o vašoj pritužbi, uključujući datume i/ili vreme ključnih događaja;
- Svaku relevantnu dokumentaciju koju posedujete kao podršku svojoj pritužbi;
- Vaše mišljenje o tome koje bi rešenje bilo pravično i odgovarajuće za pitanja i zabrinutosti koje ste izneli.

Prilikom donošenja odluke u vezi sa pritužbom, uzeće se u obzir:

- Važeće zakonodavstvo;
- Relevantni propisi Centralne banke Kosova (CBK);
- Politike i procedure AFK-a;
- Kodeks ponašanja AFK-a;
- Ono što je pravično i razumno u datim okolnostima.

Uložićemo napore da vašu pritužbu rešimo u roku od 10 kalendarskih dana, iako za rešavanje nekih pritužbi može biti potrebno više vremena nego za druge. Ukoliko procenimo da će za rešavanje vaše pritužbe biti potrebno više od 15 kalendarskih dana, kontaktiraćemo vas pisanim putem u tom roku kako bismo vas obavestili o razlozima kašnjenja.

ŠTA AKO NISAM ZADOVOLJAN/ZADOVOLJNA ISHODOM?

Ukoliko niste zadovoljni našim odgovorom na vašu pritužbu, možete zatražiti Internu reviziju vaše pritužbe. Zahtev za Internu reviziju može se podneti putem istih kanala koji su dostupni za podnošenje pritužbe (videti gore: „Kako podneti pritužbu?“).

Interna revizija će vam dostaviti odgovor, a taj odgovor će predstavljati konačan odgovor AFK-a na vašu pritužbu.

Ukoliko, uprkos našim naporima, smatrate da nismo na odgovarajući način postupili po vašoj pritužbi, možete zatražiti eksterno preispitivanje odluke kontaktiranjem:

- **Centralnu banku Kosova (CBK)**

Kontakt podaci Centralne banke Kosova su sledeći:

Adresa: Rr. Luan Haradinaj Nr.2, Prishtinë, Kosovë

Elektronski sistem za podnošenje pritužbi: <https://ankesat.bqk-kos.org>

Email adresa: ankesat@bqk-kos.org:

<https://ankesat.bqk-kos.org/>

- **Ministarstvo trgovine i industrije / Zaštita potrošača**

Kontakt podaci Sektora za zaštitu potrošača su sledeći:

Besplatan telefon: 0800 11 000

Podnošenje pritužbe: <https://konsumatori.rks-gov.net/complaintPost.php>

Adresa: Naselje Bolnica, Ulica Arbënor i Astrit Dehari br. 21, 10000 Priština, Kosovo

Email adresa: zkip.minti@rks-gov.net

- **Agencija za informacije i privatnost**

Kontakt podaci Agencije za informacije i privatnost su sledeći:

Adresa: Ulica Zejnel Salihu br. 22, 10000 Priština, Republika Kosovo

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

Besplatan telefon: 0800 600 10

Veb stranica: <https://aip.rks-gov.net>

- **Sud**

Možete podneti tužbu ili pritužbu nadležnom sudu.

- **Alternativno rešavanje sporova**

AFK vas obaveštava da, nakon iscrpljivanja internih mehanizama i postupaka pred Centralnom bankom Kosova (CBK), imate mogućnost korišćenja postupka posredovanja (medijacije) u skladu sa važećim zakonodavstvom.

Komora medijatora Kosova

Elektronski sistem: <https://ndermjetesimi.com>

E-mail adresa: info@ndermjetesimi.com

Adresa: Ulica Ali Aliu Kelmendi, IB.1K-8 br. 59, Mati 1, Ulica C – 10000 Priština, Kosovo

Sporovi koji se uobičajeno mogu rešavati putem alternativnog rešavanja sporova uključuju (lista nije konačna):

1. Sporovi u vezi sa ugovorom o kreditu

- Zahtevi koji se odnose na nedostatak transparentnosti prilikom zaključivanja ugovora.

2. Sporovi u vezi sa kamatama, naknadama i provizijama

- Obračun kamate;
- Primena zatezne kamate;
- Administrativne naknade;
- Provizije za finansijske usluge;
- Naknade za prevremenu otplatu kredita.

3. Sporovi u vezi sa korisničkom podrškom

- Ponašanje zaposlenih;
- Kvalitet pružene usluge;
- Kašnjenja u obradi zahteva ili pritužbi;
- Nedostatak informacija ili pružanje netačnih informacija.

4. Sporovi u vezi sa privatnošću i ličnim podacima

- Obrada ličnih podataka;
- Deljenje informacija sa trećim licima;
- Pristup podacima klijenta;
- Ispravka netačnih ili nepotpunih podataka.

5. Sporovi u vezi sa izveštavanjem Kreditnog registra Kosova

- Netačno prijavljivanje podataka u Kreditni registar;
- Neažuriranje podataka;
- Zahtevi za ispravku ili brisanje netačnih informacija.

6. Sporovi u vezi sa kolateralom i garancijama

- Vrednost kolaterala;
- Oslobađanje kolaterala nakon izmirenja obaveze;
- Tumačenje ugovora o zalozi ili hipoteci;
- Prava i obaveze jemca (garanta).

7. Sporovi u vezi sa naknadom štete

- Zahtevi klijenata koji tvrde da su pretrpeli štetu usled postupanja ili propuštanja finansijske institucije;
- Finansijski gubici nastali kao posledica operativnih grešaka.

8. Sporovi u vezi sa finansijskim proizvodima i uslugama

- Potrošački ili poslovni krediti.

9. Sporovi u vezi sa primenom internih procedura

- Odbijanje zahteva klijenta;
- Ograničavanje pružanja usluga;
- Kašnjenja u izvršavanju zahteva;
- Krivična dela (prevara, falsifikovanje, krađa i slično).

ŠTA SE DEŠAVA SA MOJOM PRITUŽBOM NAKON ŠTO BUDE REŠENA?

Pritužbe shvatamo veoma ozbiljno. Evidentiramo sve važne detalje vaše pritužbe i pripremamo izveštaj za više rukovodstvo, koje preduzima inicijative za otklanjanje uzroka pritužbi i unapređenje naših usluga.

Izveštaj sadrži sledeće informacije:

- Opis vaše pritužbe;
- Proizvode i/ili usluge na koje se vaša pritužba odnosi;
- Vreme koje nam je bilo potrebno da rešimo vašu zabrinutost ili pritužbu;
- Mere koje smo preduzeli radi rešavanja vaše pritužbe; i
- Odluku koju smo vam dostavili kao odgovor na vašu pritužbu.

Ovaj izveštaj takođe pomaže u identifikovanju ponavljajućih problema i nedostataka u našim procesima i procedurama koji bi mogli imati sličan uticaj na druge klijente.

KAKO PRATITE SVOJE PROCESSE KAKO BISTE OBEZBEDILI NAJBOLJE PRAKSE?

Posvećeni smo tome da osiguramo da naš proces rešavanja pritužbi bude usklađen sa potrebama naših klijenata.

To postizemo kroz redovne analize i ankete među klijentima čije su pritužbe ranije rešene, kako bismo saznali kako ocenjuju naš način upravljanja pritužbama i koliko su zadovoljni ukupnim ishodom procesa.

Takođe, obezbeđujemo da naše osoblje koje je u direktnom kontaktu sa klijentima redovno prolazi obuke o postupcima i politikama za rešavanje pritužbi.

JEZIK KOMUNIKACIJE

Imate pravo da podnesete pritužbu na jednom od službenih jezika Republike Kosovo ili na jeziku na kojem je zaključen ugovor o proizvodu ili usluzi koja je predmet pritužbe. AFK će vam odgovoriti na istom jeziku na kojem je pritužba podneta.