



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 ndonjë lëshim, gabim 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 komunikim 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 PARASHTROJ ANKESË?

Ju mund të parashtroni ankesë përmes:

	Thirrjes telefonike pa pagesë 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 Njësia për Trajtimin e Ankesave Lidhja e Prizrenit Nr. 20 30000 Peje
	Webfaqe në: https://www.afkonline.org/ankesat
	Kanaleve zyrtare të mediave sociale në: https://www.facebook.com/AFKmikrokredi https://www.instagram.com/afk.ks
	Email në: konsumatori@afkonline.org



Paraqiteni ankesën me shkrim në kutinë e ankesave të disponueshme në secilën zyre të AFK-s



Ju mund të vini personalisht në zyrat e AFK-s dhe të bëni ankesë verbale tek cilido punonjës i AFK-s

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 periudhat 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 zgjidhim 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 kërkonte Shqyrtim të Brendshëm të ankesës tuaj. Kërkesa për Shqyrtim të Brendshëm mund të parashtrohet përmes kanaleve të njejta që janë në dispozicion për ngritje të ankesës (shih më lartë: 'Si të parashtroni ankesë?')

Shqyrtimi i Brendshëm do t'iu sigurojë 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 kërkonte shqyrtim të jashtëm të vendimit duke kontaktuar:

- **BQK**
Adresa: Rr. Luan Haradinaj Nr.2, Prishtinë, Kosovë

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

Email adresa: 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>

Adresa: Lagjja e Spitalit, Rr. Arbënor e Astrit Dehari Nr.21, 10000 Prishtinë, Kosovë

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

- **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>

apo

- **Gjykata** – Ju mund të parashtroni 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

Adresa: Rr. Ali Aliu Kelmendi, IB.1K-8 Nr.59, Mati 1, Rruga C – 10000, Prishtinë, Kosovë

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 kontratës

2. Mosmarrëveshje lidhur me interesat, tarifat dhe komisionet

- Llogaritja e intersit
- 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 marrur 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.