

Procesi i Trajtimit të Ankesave

Parashtrimi i Ankesave: Klientët/ankuesit mund të parashtrojnë ankesat e tyre në njërin nga mënyrat e specifikuar si ne vijim:

Personalisht: duke vizituar njërin nga degët/apo Zyrën Qendrore të IFJB BiCredit, m'crast plotësoni formularin e ankesës në dispozicion në kutitë e caktuara për ankesa në të gjitha degët e IFJB BiCredit (shih kutitë e ankesave/sugjerimeve në degë);

Me telefon: duke kontaktuar Qendrën e Thirrjeve në +383 (0) 49 369 369;

Email: duke derguar email në adresën elektronike info@bicredit-ks.com;

Uebfaqja BiCredit: Plotësoni dhe dorezoni formularin elektronik në dispozicion tek **Ankoku**.

Gjuha: Ankuesi/klienti mund të parashtrojë ankesa dhe të komunikojë me IFJB BiCredit, në njërin nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës ashtu sic është përcaktuar me ligjin ose në gjuhën e marrëveshjes për produktin që është subjekt i ankesës.

Konfirmimi i Pranimit: Njoftimi i pranimit të ankesës do t'i bëhet klientit/ankuesit në formën që ka zgjedhur, përmes një letre zyrtare, në formë elektronike ose me telefon.

Afati Kohor për Zgjidhje: Ankesat do të trajtohen sipas radhës së pranimit të tyre. Secila ankesë duhet të shqyrtohet nga Komiteti për Trajtimin e Ankesave, kompetent për marrjen e vendimit, i cili vendim do t'i komunikohet parashtruesit të ankesës brenda periudhës ligjore prej 15 deri 30 ditë nga pranimi i saj.

Për ankesa komplekse kur nevojitet afat kohor shtesë, afati kohor mund të shtyhet, dhe në këtë rast IFJB BiCredit do t'a informojë klientin/ankuesin për arsyet e shtyrjes dhe datën kur pritet vendimi përfundimtar të komunikohet. Periudha gjatë së cilës IFJB BiCredit pret informata shtesë nga klienti nuk llogaritet afat kohor për zgjidhjen e ankesës.

Zgjidhja e Ankesës: Klientët do të informohen për zgjidhjen e ankesës me shkrim përmes një letre zyrtare, në formë elektronike ose me telefon ashtu sic preferon klienti.

E drejta e Ankesës: Në qoftë se klientët/ankuesit nuk pajtohen me vendimin për ankesën e parashtruar, të njëjtit mund të ushtrojnë ankesë kundër këtij vendimi në;

a) Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës (BQK), Tel; 038222055, lok.304

Email: ankesat@bqk-kos.org, Uebfaqja <http://bqk-kos.org/?id=112>

Adresa; Rr.Garibaldi, Nr.33, Prishtinë, Kosovë;

b) Autoritet tjetër publik ose mekanizëm alternativ për zgjidhjen e kontesteve, nëse mundet.

c) Parashtrimi i padisë në Gjykatën kompetente.

Shënim: Për më shumë informata lidhur me procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave, ju lutem kontrolloni rregulloren e BQK-së për procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave në <http://bqk-kos.org/?id=131>;