



# 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 pune;
- 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 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. 1 30000 Peje
	Email në: <a href="mailto:konsumatori@afkonline.org">konsumatori@afkonline.org</a>
	Paraqiteni ankesën me shkrim në kutin 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 siguroni:

- 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-s;
- Kodin e Mirësjelljes të AFK-s;
- Çfarë është e drejtë dhe e arsyeshme.

Ne do të bëjmë përpjekje që të zgjidhin ankesën tuaj brenda 10 ditësh pune, megjithëse disa ankesa marrin më shumë kohë se tjerat. Nëse ne e parashohim se ankesa juaj do të zgjas më shumë se 15 ditë pune 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 kërkonit Shqyrtim të Brendshëm të ankesës tuaj. Kërkesa për Shqyrtim të Brendshëm mund të parashtrahet përmes telefonit, postës, postës elektronike, apo personalisht.

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 më ankesën tuaj, ju mund të kërkonit 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](mailto:info.aip@rks-gov.net)

Telefoni pa pagesë: 0800 600 10

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

- **Gjykata**

Ju mund të parashtroni ankesë në gjykatë.

## **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 përballlet me klientët kryen trajnim të rregullt mbi procesin e politikave tona për ankesa.