

### **Procesi i Pranimit dhe trajtimit te ankesave**

Ankesa mund te parashtrohet permes te gjitha mjeteve te komunikimit, si: (a) letër postare; (b) postë elektronike (e-mail); (c) telefon; ose (d) personalisht, apo permes telefonit, ankesa do të pranohen edhe në të gjitha degët e Institucionit neper Kosove.

Ankuesit duhet qe aneksen ta paraqesin në njëren 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.

Konfirmimi i pranimit të ankesës do të bëhet sipas formës se paraqitur te ankesës, apo ne format tjera si ato me shkrim dhe do ti dërgohet ankuesit nëpërmjet një letre apo me anë të ndonjë mjeti tjetër të qëndrueshëm, ose permes postës elektronike (e-mailit) në qoftë se ankuesi preferon komunikim elektronik.

Nëse nevojiten informacione apo dokumente shtesë për të vlerësuar ankesën, institucioni financiar do te kërkojë këtë informacion duke e udhëzuar parashtruesin e ankesës për mënyrën dhe kohën e arsyeshme për dorëzimin e informacionit të duhur.

Ankesat do të trajtohen menjëherë. Çdo ankesë do të vlerësohet dhe vendimi mbi ankesën do të merret dhe ti komunikohet parashtruesit të ankesës në afatin maksimal brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga pranimi i saj, ndërsa për ankesat më komplekse afati mund të zgjatet deri ne 30 dite.

Parashtruesit e ankesave do të informohen për zgjidhjen e ankesave të tyre sipas formës se paraqitur te ankesës, apo me shkrim nëpërmes letrës ose mjeteve tjera të qëndrueshme, në formë elektronike ose permes telefonit nëse këtë e preferon ankuesi.

Parashtruesit e ankesave mund të ndërmarrin hapat tjerë te nevojshëm permes mekanizmave tjerë, në qoftë se ata nuk pajtohen me zgjidhjen e ankesave të tyre, veçanërisht në lidhje me të drejtën e tyre:

- a. për të dërguar ankesën në BQK, (038222055; [ankesat@bqk-kos.org](mailto:ankesat@bqk-kos.org); <https://ankesat.bqk-kos.org>)
- b. për të dërguar ankesën tek një autoritet tjetër publik
- c. për të paraqitur një padi në gjykatë.

Email: [ankesat@lesnaif.com](mailto:ankesat@lesnaif.com)

Tel: 038 712 071