

# FLETUSHKA PËR ADRESIMIN E ANKESAVE



Kjo fletushkë ka për qëllim të informojë parashtruesin e ankesës lidhur me procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave që i adresohen Bankës Ziraat – Dega në Kosovë. Ankesat do të trajtohen në mënyrë të pavarur, të paanshme, në kohën e duhur dhe në interes të klientëve.

## **1. Mënyrat e Parashtrimit të Ankesave** **Klientët kanë disa mënyra për të paraqitur ankesën si:**

### **1. Letër postare:**

Rr. Ukshin Hoti nr.13, 10000 Prishtinë

### **2. Postë elektronike:**

kujdesindajklientit@ziraatbank-kosova.com

### **3. Telefon:**

+383 (0) 38 222 000

### **4. Personalisht:**

në të gjitha degët e Ziraat Bank.

*Parashtrimi i ankesave nuk i nënshtrohet asnjë tarife apo pagese, ose kushti për përdorimin e ndonjë formati të veçantë.*

## **2. Konfirmimi i Pranimi**

*Konfirmimi i pranimi të ankesës do të bëhet me shkrim dhe do të dërgohet ankuesit. Nëse nevojiten informacione apo dokumente shtesë për të vlerësuar ankesën, Banka Ziraat mund të kërkojë këtë informacion dhe ta udhëzojë parashtruesin e ankesës për mënyrën dhe kohën e arsyeshme për dorëzimin e informacionit të duhur.*

## **3. Afatet Kohore**

*Banka Ziraat do të shqyrtoj çdo ankesë dhe vendimi mbi ankesën duhet të merret dhe t'i komunikohet parashtruesit të ankesës në afatin maksimal brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga pranimi i saj. Për ankesat më komplekse afati mund të zgjatet mirëpo parashtruesi i ankesës do të njoftohet në lidhje me shtyrjen, shkaku e saj dhe datën e pritshme kur vlerësimi lidhur me ankesën mund të përfundojë.*

*Kohëzgjatja e përgjithshme e shtyrjes nuk duhet të kalojë tridhjetë (30) ditë, përveç rasteve të veçanta të cilat për shkak të ndërlikueshmërisë së tyre kërkojnë kohë shtesë dhe që kur zgjatja e afatit lejohet me ligjet në fuqi.*

## **4. Zgjidhja e Ankesave dhe Informimi i Klientëve**

*Parashtruesit e ankesave do të informohen për zgjidhjen e ankesave të tyre. Në rast se parashtruesi i ankesës nuk pajtohet me zgjidhjen që banka ka ofruar lidhur me ankesën, parashtruesi i ankesës ka të drejtë të ndërmarrë hapat si në vijim:*

- Për të dërguar ankesën në BQK;
- Për të dërguar ankesën tek një autoritet tjetër publik ose mekanizëm alternativ për zgjidhjen e kontesteve, nëse është e aplikueshme;
- Për të paraqitur një padi në gjykatë.

