

Hapi i 1^{rë}

Së pari ju këshillojmë që të kontaktoni me institucionin financiar përkatës dhe të kërkoni zgjidhje nga aty. Më së miri është që ankesën ta parashtroni me shkrim sepse mund të regjistroni çdo gjë që ju thuhet.

Institucionet financiare që janë nën mbikëqyrjen e BQK-së janë të obliguara t'ju njoftojnë me shkrim se e kanë pranuar ankesën tuaj dhe duhet t'ju përgjigjen me shkrim brenda 15 ditësh nga data juaj e ankesës, duke ju lënë të kuptoni nëse ankesa juaj është zgjidhur ose refuzuar. Po ashtu, duhet t'ju njoftojnë me shkrim nëse ju nevojitet më shumë kohë për ta shqyrtuar ankesën tuaj. Prandaj ju lutemi që ti kushtoni vëmendje afatit prej 15 ditësh prej kur jeni ankuar para se ta kontaktoni BQK-në.

Hapi i 2^{të}

Nëse nuk jeni të kënaqur me përgjigjen e ofruar nga institucioni financiar, nëse ata kanë refuzuar ankesën tuaj ose nuk merrni përgjigje brenda afatit prej 15 ditësh, atëherë ju mund t'i drejtoheni BQK-së.

Ankesën së bashku me të gjitha dokumentet mbështetëse në lidhje me ankesën tuaj duhet ta paraqitni në njërin nga mënyrat në vijim:

- Duke e dorëzuar personalisht në zyrën e arkivit të BQK
- Nëpërmjet fax-it por jo telefonit
- Nëpërmjet adresës postare
- Nëpërmjet sistemit elektronik <https://ankesat.bqk-kos.org/help>.

BQK do ta shqyrtojë ankesën tuaj dhe kur është e nevojshme do të kërkojë informacione shtesë nga institucioni financiar për të vlerësuar ankesën tuaj dhe pastaj brenda 15 ditësh do t'u informojë për vlerësimin dhe zgjidhjen e rekomanduar. Për ankesat të cilat konsiderohen më të ndërlikuara, mund të caktohet edhe një afat shtesë për të cilin vendim do të informohet pala ankuese.

BQK **nuk** do të lëshohet në shqyrtim të ankesës në qoftë se çështja është nën shqyrtim nga organet e drejtësisë si prokuroria apo gjykata, apo organet përmbarimore ose nëse është marrë vendimi i formës së prerë në lidhje me lëndën.

Hapi i 3^{të}

Nëse nuk jeni të kënaqur me rekomandimet e BQK-së atëherë ju mund të kërkoni zgjidhje nëpërmjet rrugëve të tjera ligjore.