



Na osnovu člana 35, stav 1.1 i člana 65, stav 1 Zakona br. 03/L-209 o Centralnoj banci Republike Kosova (Službeni list Republike Kosova, br.77 od 16 avgusta 2010), član 85 i člana 114 u vezi člana 1 Zakona br. 04/L-093 za Banke , mikrofinansijske institucije i nebankarske finansijske institucije (Službeni list Republike Kosova, br.11 od 11 maja 2012), člana 8 Zakona br.04/L-155 o Platnom sistemu (Službeni list Republike Kosova, br.11 od 2 maja 2013), člana 12, 13 i 20 Zakona br.04/L-101 za Kosovsko penzioni fond, člana 3 Pravilnika br. 2001/25 o Licenciranju , nadzoru i regulisanju osiguravajućih kompanija i posrednika osiguranja, i člana 27 Zakona br. 04/L-018 za Obavezno osiguranje autoodgovornosti , Odbor Centralne banke Republike Kosova na sastanku održanom 25 septembra odobrio:

PRAVILNIK O UNUTRAŠNJEM PROCESU POSTUPANJA SA ŽALBAMA

Poglavlje I Opšte odredbe

Član 1 Svrha i delokrug

1. Svrha ovog Pravilnika je da utvrdi minimalne zahteve o unutrašnjem procesu razmatranje žalbi , koji zahteva od finansijskih institucija osnivanje jedinice za razmatranje žalbi koje dolaze od predhodni klijenata, trenutni i oni potencijalni klijenti, u cilju ostvarivanja jednake oblasti za sve finansijske institucije i da obezbedi pravilan tretman klijenta .
2. Minimum zahtevi u unutrašnjem procesu razmatranja žalbi će povećati sposobnost klijenata , da aktivno zaštite njihova prava , koja će dodatno poboljšati njihovo poverenje u pravilno funkcionisanje finansijskog tržišta i koja će pozitivno uticati na njihovo prisustvo na finansijskom tržištu i na ekonomski rast.
3. Da bi podesili transparentnost u procesu razmatranja žalbi i da bi osigurali da žalbe će doneti rezultate u aktivnosti finansijski institucija , ovaj pravilnik zahteva od finansijskih institucija da registruju žalbe na standardizovan način , i neprikidno procene podatke registrovane i prijave ih višem menadžmentu i Upravnom odboru.
4. S'obzirom da žalbe su dragoceni izvor informacija za bilo koje finansijske institucije , već i za tržište u celini , ovaj Pravilnik zahteva od finansijskih institucija da redovno izveštava podatke o njihovim žalbama u CBK na osnovu formata definisane u ovom Pravilniku.

5. Ovaj Pravilnik se primenjuje na sve finansijske institucije koje su licencirane , regulisane i nadgledane od strane CBK , u skladu sa Zakonom o Centralnoj banci Republike Kosova.

Član 2 **Definicije**

1. Za potrebe ovog Pravilnika , sledeći termini imaju značenja navedena u ovom članu , osim ako nije izričito drugačije naznačeno:
- a) **“Oglas ”** znači bilo koji oblik oglašavanja , ukoliko publikacija (u štampi), prenos televizijskih i radio prenosa , znakova , nalepnica, brošura, cirkulara, kataloga, cenovnika, sajtova, kao i bilo kog materijala ili drugi način;
 - b) **"CBK" ili "Centralna Banka "** znači Centralna banka Kosova osnovana na osnovu Zakona br 03/L-209 o Centralnoj banci Republike Kosova (Službeni list Republike Kosova, br.77 / 16 avgust 2010);
 - c) **"Podnosilac žalbe /žalilac"** je osoba koja po svojoj prilici ima pravo na razmotranje žalbe od finansijske institucije a koji je već podneo žalbu kod finansijske institucije , odnosno, ali ne nužno , žalilac može biti u prošlosti , sadašnji , aktuelni i potencijalni klijenti finansijske institucije;
 - d) **“Žalba”** je izjava nezadovoljstva upućena finansijskoj instituciji od strane podnosioca žalbe, koja može obuhvatiti zahtev za naknadu štete ili drugih oblika kompenzacije. Žalbe nisu redovni zahtev za isplatu štete od osiguravajućih kompanija i/ili jednostavne zahteve za informisanje ili pojašnjenja ;
 - e) **"Politika za upravljanje žalbi"** podrazumeva složenu strategiju za pristup rukovanju žalbama , uključujući i unutrašnji proces razmatranja žalbi , zatim praćenje i izveštavanje , kao i obuku finansijskih institucija, koji se bave upravljanje žalbama;
 - f) **"Klijent"** je svako fizičko ili pravno lice koje kupuje ili koristi proizvode ili finansijske usluge koje nude finansijske institucije u prošlosti ili očigledno pokušava da kupi ili koristi proizvode ili finansijske usluge koje pružaju finansijske institucije;
 - g) **“Održivo sredstvo"** znači instrument koji omogućava klijentu da sačuva informaciju , koje se lično upućuju njemu na način koji može pristupiti da se odnosi u budućnosti za vremenski period, koji odgovara svrhi informacije i koji omogućava neizmenjenu reprodukciju informacija;
 - h) **"Finansijska institucija"** znači bilo koja institucija koja je licencirana, regulisana i nadgledana od CBK u skladu sa Zakonom o Centralnoj banci ili drugih relevantnih zakona Republike Kosova;

- i) **"Posrednik"** je bilo koje treće lice , fizičko ili pravno lice, angažovan u promociji , pružanju , ili prodaji proizvoda ili finansijskih usluga, i angažovan u pripremi administracije i zaključivanja ugovora i ugovorenih prava koja se odnose sa tim proizvodima ili uslugama;
- j) **"Unutrašnji proces za rukovanje /razmatranje/žalbama"** podrazumeva detaljni pregled pravila o rešavanju žalbi klijenata, uključujući pravila o tome kako treba da budu predstavljeni, registruju, procenjuju i kako treba odgovoriti na žalbe ;
- k) **"Minimalni zahtevi"** su definisani u prilogu 1. Ovog Pravilnika.

Poglavlje II

Unutrašnji proces za postupanje sa žalbama

Član 3

Opšti zahtevi

1. Finansijske institucije će razviti unutrašnji proces rešavanja žalbi i politiku upravljanja žalbe , koja će obezbediti da će se svi korisnici tretirati jednako i na pravilan način .
2. Žalbe treba rešavati nezavisno, nepristrasno, blagovremeno i u interesu klijenata. Finansijske institucije bi trebalo da imaju funkciju upravljanja žalbi, koji omogućava da se žalbe pravilno analiziraju, u skladu sa ovim pravilnikom i da će se identifikovati i sprečiti moguće sukobe interesa.
3. Finansijske institucije će razviti unutrašnje procese , u odnosu na veličinu institucije, kako bi se olakšalo blagovremeno rešavanje žalbi. Menadžer za rešavanje žalbi treba da ima ovlašćenje da predlaže rešenje za većinu žalbi.

Član 4

Postupanje po žalbi i politika za upravljanje žalbi

1. Proces postupanja žalbi i politika upravljanja žalbi će se razviti , sprovesti i nadgledati od strane višeg rukovodstva finansijske institucije. Politika upravljanja žalbi će se usvojiti od Upravnog odbora i razmatraće se od strane Odbora najmanje jednom godišnje.
2. Proces rešavanja žalbi i politika upravljanja žalbi biće postavljen u jednom pisanom dokumentu, kao što je postupak/ unutrašnji pravilnik koji će biti dostupni svim relevantnim zaposlenima u finansijske institucije.
3. Odobrena politika za upravljanje žalbi mora da sadrži plan za obuku i testiranje znanja osoblja , koji razmatra žalbe da obezbedi brzo i efikasno rešenje primljenih žalbi.
4. Menadžer koji nadgleda jedinicu obradi žalbi treba da direktno izveštava kod višeg menadžmenta finansijske institucije. Jedan od članova višeg menadžmenta će imati

direktnu odgovornost u procesu razmatranja žalbi i da obezbedi, da proces rešavanja žalbi i politika upravljanja žalbi su u skladu sa pravilima utvrđenim zakonima i propisima CBK. Adekvatna zaštita korporativnog upravljanja treba da se sprovedi u strukturi izveštavanja za sprečavanje sukoba interesa.

5. Viši menadžment finansijske institucije treba da najmanje jednom godišnje (1) da razmotri proces upravljanja žalbi, kao i politiku upravljanja žalbi i prilagode novim okolnostima i nalaza.

Član 5 **Stalni pristup**

1. Finansijske institucije treba da izrade i usvoje procedure kako bi se osiguralo da će žalbe biti pošteno i dosledno tretirani.
2. Odgovorno osoblje za razmatranje žalbi treba da bude obučeno u upravljanju žalbi finansijske institucije u okviru plana odobren od strane višeg rukovodstva za obuku i testiranje, kao i rukovodioci odgovornih za razmatranje žalbe će biti odgovorni za isti kontinuirani pristup sličnih žalbi. Plan obuke će biti dostupan CBK ako je potrebno.
3. Finansijske institucije koje su osnovale unutrašnju reviziju trebaju da provere najmanje jednom godišnje, dali se žalbe dosledno i pošteno tretiraju.

Član 6 **Podnošenje žalbi**

1. Način podnošenja žalbi treba da bude što lakše je moguće za klijente.
2. Finansijske institucije treba da poseduju i imaju u funkciji sva sredstva komunikacije, logično potrebno za prijem podnošenja žalbi od strane klijenta. Klijenti moraju da imaju najmanje jedan način da podnesu žalbu kao:
 - (a) Poštansko pismo;
 - (b) Elektronska pošta (e-mail);
 - (c) telefon; ili
 - (d) lično.

Finansijske institucije ne bi trebalo da nameću ograničenja o tome i u kom obliku mogu se podnositi žalbe s obzirom da takva stvar obeshrabruje klijente ili ograniči im pravo da podnesu žalbu. Konkretno, podnošenje žalbi ne podleže nikakvim taksama ili naknade za korišćenje bilo kog posebnog formata

3. Ako je moguće, finansijske institucije treba da uspostave pozivni centar gde klijenti mogu da pozovu da ulože žalbu. Pod kakvim okolnostima finansijske institucije neće

klijentima naplaćivati nikakvu dodatnu naknadu za redovne pozive .

4. Finansijske institucije treba da primaju žalbe na svim svojim filijalama i prodajnih mesta , kao i preko njihovih posrednika.
5. Finansijske institucije moraju da prihvate žalbe klijenata koje je dostavila CBK.

Član 7 **Jezik**

Podnosiocima će biti dozvoljeno da podnose njihove žalbe i komuniciraju sa finansijskim institucijama na jednom od službenih jezika Republike Kosova kao što je definisano važećim zakonom ili jezikom sa kojim je zaključen ugovor o proizvodu ili usluzi koja je predmet žalbi.

Član 8 **Potvrda o prijemu**

1. Prihvatanje bilo koje žalbe u bilo kom obliku mora biti zvanično potvrđeno (potvrda o prijemu).
2. Potvrda prijema žalbe iz predhodnog stava mora da bude u pisanoj formi i dostavlja se podnosiocu pismom, ili na bilo koji drugi način u skladu ili putem elektronske pošte (e-mail) ako podnosilac žalbe preferira elektronske komunikacije.
3. Potvrda će obuhvatiti najmanje sledeće podatke:
 - (a) Jedinstveni identifikacioni broj /referentni broj,
 - (b) Puno ime i kontakt informacije podnosioca žalbe,
 - (c) Kratak rezime žalbe, uključujući ugovor o sporazumu o nekom proizvodu ili uslugu ako je moguće,
 - (d) Spisak dokumenata pružene od podnosioca žalbe,
 - (e) Datum kada je primljena žalba,
 - (f) Rok za rešavanje žalbe,
 - (g) Sredstva komunikacije koje će se koristiti za komuniciranje sa žaliocem ,
 - (h) Kontakt informacije (br telefona, e-mail-a i poštanska adresa) jedinice finansijske institucije odgovornim za razmatranje žalbe.

4. Ako su potrebne dodatne informacije ili dokumenta za procenu žalbe , finansijska institucija mora zahtevati takvu informaciju i uputiti podnosioca žalbe za način i vreme potrebno za isporuku odgovarajućim informacijama. Finansijska institucija treba tražiti samo informacije ili dokumente relevantne za procenu žalbe.
5. Kada se žalba podnosi telefonom , klijent treba da bude obavešten da ukoliko se ne slaže sa rezime , koji finansijska institucija čini žalbu , ima pravo da uzvratu u roku od deset radnih dana i pruži komentar o finansijskoj instituciji o sadržaju žalbe , kao i pružiti prateću dokumentaciju kako bi omogućio finansijskoj instituciji da adekvatno razmotri žalbu.

Član 9

Registracija/evidentiranje/ žalbi

1. Finansijske institucije treba da razviju i održavaju jedinstvenu elektronsku bazu podataka, u kojoj se evidentiraju sve žalbe i koje će se čuvati pod jednim jedinstvenim identifikacionim brojem/reference. Identifikacioni broj će biti upućen tokom komunikacije u vezi žalbe između finansijske institucije i podnosioca žalbe.
2. Finansijske institucije će registrovati sve komunikacije i ostali materijal koji se odnose na žalbu na osnovu podataka.
3. Podaci u bazi će se čuvati do 5 godina od dana kada pitanje žalbi je zatvoren.
4. Sadržaj baze podataka i naslovna strana bilo koje žalbe, uključujući klasifikaciju žalbi mora biti u skladu sa minimalnim zahtevima navedenim u aneksu i ovog pravilnika.
5. Svi dokumenti i prateći materijali, ako nisu deo baze podataka , održaće se u bazi podataka i biće lako dostupne , kada se traže od ovlašćenog lica finansijske institucije ili CBK.

Član 10

Vremenski rok

1. Žalbe treba odmah rešiti. Bilo koja žalba treba se proceniti i odluka o žalbi mora se uzeti i saopštiti podnosiocu žalbe u roku od petnaest (15) dana od dana njenog prijema. Za složenije žalbe rok može biti produžen kao što je opisano u stavu 2.
2. Svako odlaganje izvan granice definisan iz stava 1 će se odobriti od strane menadžera za razmatranje žalbi finansijske institucije i posebno će se obeležiti u bazi žalbi. Finansijske institucije će odmah obavestiti podnosioca žalbe o odlaganju, razlogu i očekivanom datumu kada istraga i procena institucije će se verovatno završiti. Ukupno trajanje kašnjenja ne sme da pređe trideset (30) dana, osim posebnih slučajeva koje zbog svoje kompleksnosti zahteva zahtevaju dodatno vreme , koje mora se odobriti od generalnog direktora ili njegovog /njenog zamenika u onim slučajevima kada produženje roka je dozvoljeno važećim zakonima.

3. Period u kome finansijska institucija očekuje da pruži dodatne informacije od podnosioca žalbe ne računa se u vremenskom periodu za rešavanje žalbe.
4. Datum kada finansijska institucija dobija žalbe smatra se datum prijema žalbe za svrhu vremenskog perioda definisanim ovim članom . Ukoliko je žalba primljena tokom neradnih dana , rok za ovu žalbu računa se od prvog narednog radnog dana.

Član 11

Rešavanje žalbi

1. Podnosioci žalbi će biti obavešteni za rešavanje njihovih žalbi , u pisanoj formi putem pisma ili drugim stalnim sredstvima, elektronski ili putem telefona ukoliko podnosioc preferira. Odgovor će biti razuman , koncizan i pisan jednostavnim jezikom uz minimalnu upotrebu jezika ili pravnog stručnjaka.
2. Poslednji dan za žalbu treba da obuhvati:
 - (a) Identifikacioni broj / referentni;
 - (b) Rezime žalbe;
 - (c) Sadržaj žalbe (odbijanje ili predloženo rešenje);
 - (d) Objašnjenje kako je došlo do zaključka;
 - (e) Kontakt informacije jedinice/lice koji vodi postupak;
 - (f) Informacije navedene u stavovima 5 i 6 ovog člana.
3. Bilo koja predložena naknada treba se računati u novcu i objasniti ispravno , da podnosioci žalbe jasno razume vrednost predložene naknade i način kako se izračunava.
4. Odbijanje ili delimično odbijanje žalbe , treba objasniti podnosiocu žalbe korektno i na jedinstvenim jezikom.
5. Ako finansijska institucija je razvila unutrašnji proces žalbe, podnosioci žalbe treba da budu informisani putem konačnog odgovora, o njihovim pravima na žalbu sa kojim oni se ne slažu i za način na koji mogu da ostvare svoja prava.
6. Podnosioci žalbi biće informisani i za dalje korake koje oni mogu preduzeti ukoliko se oni ne slažu sa rešavanje njihovih žalbi, a posebno u vezi njihovi prava:
 - a. da pošalju žalbu CBK;

- b. da pošalju žalbu javnom organu ili alternativni mehanizam za rešavanje sporova, ako je primenljivo;
- c. da podnesu tužbu na sudu.

Član 12

Apel

1. Finansijske institucije mogu stvoriti jedan unutrašnji proces apela za neslaganje podnosioca žalbi za rešavanje njihovih žalbi. Takav unutrašnji proces apela treba da ispunji minimalne kriterijume navedene u ovom članu.
2. Lice ili ovlašćeni organ za odlučivanje o žalbi će biti nezavisan u pogledu organizacije i ovlašćen za donošenje konačnih odluka o prigovoru i predložene naknade.
3. Odluka o žalbi ne bi trebalo da daje žalbi manje prava ili naknade nego je dato odlukom protiv kojeg se žalilac žalio (prvostepene odluke).
4. Odredbe članova 6 do 11 ovog Pravilnika će se primenjivati proporcionalno u žalbi.

Član 13

Posrednici

1. Ukoliko finansijska institucija koristi posrednika, on će takođe imati odgovornost za rešavanje žalbi. Svaka žalba protiv bilo kog posrednika u vezi proizvoda i usluga koje nude finansijske institucije mogu da se podnose kod posrednika ili direktno finansijskoj instituciji, koju predstavlja posrednik. Odredbe članova 6 i 7 ovog Pravilnika primenjuju se srazmerno.
2. Kada se klient žali na posrednika, on bi trebalo da bude obavešten da finansijska institucija koju predstavlja posrednik, na kraju krajeva je odgovorna za razmatranje žalbe a samim tim posrednik mora da prosledi žalbu, bez odlaganja.
3. Posrednik će potvrditi podnosioca žalbe, u pisanoj formi ili putem e-maila, i potvrditi da žalba je prosleđena finansijskoj instituciji, koji će kontaktirati podnosioca žalbe direktno da razmotri žalbu. Odredbe članova 8 do 10 ovog Pravilnika primenjuje se proporcionalno.
4. Datum kada posrednik primi žalbu smatra se datum prijema žalbe od rokova utvrđenim u članu 10 ovog Pravilnika.
5. Ako finansijska institucija zaključuje da naknada nije plaćena zbog bilo kog razloga, koji se povezuje sa posrednikom koji je upotrebio za prodaju proizvoda ili finansijske usluge, biće odgovornost finansijske institucije, da podnosiocu žalbe obezbedi

adekvatnu naknadu. Finansijska institucija ne treba tražiti od podnosioca žalbe, da traži naknadu od posrednika ili traži od posrednika da nadoknadi podnosioca žalbe direktno. Prethodna odredba ne sprečava finansijske institucije da traže nadoknadu od posrednika.

6. Ako posrednik odluči da prihvati žalbu i ispuni zahtev podnosioca žalbe, posrednik može to uraditi, tom prilikom posrednik informišu finansijsku instituciju . Odredbe člana 11 ovog Pravilnika će se primenjivati proporcionalno.

Član 14

Obelodanjivanje informacija

2. Finansijske institucije i posrednici moraju jasno da informišu klijente o načinu da ulože žalbu . Svaki ugovoreni sporazum za proizvod ili uslugu treba obuhvatiti informacije u vezi prava da podnese žalbu , uključujući sve relevantne kontakte.
3. Svrha i sadržaj obelodanjivanja variraju u zavisnosti od medija koje se koriste i u svrhe komunikacije:
 - (a) Informativne štampe , brošure i predugovorene informacije treba da obuhvate najmanje jedan tekst jasni i uočljivi "Žalbe ili komentari? Molimo telefonirajte [telefonska linija za prijem žalbe], email [email adresa za prijem žalbe] ili pišite na [poštansku adresu]";
 - (b) Ugovorna dokumentacija treba da sadrži najmanje jedan lični dokument , koji je priložen sporazumu koji prikazuje sve kontakte za podnošenje žalbe i prikazuje proces žalbi i opisuje tretman , kao i informiše klijenta o narednim koracima koji on može predizeti ako on nije zadovoljan rešavanjem žalbe;
 - (c) Sajtovi moraju da sadrže podatke, navedene pod (b) i mogu da sadrže jedan obrazac preko kojih klijenti mogu da podnesu žalbu.
3. Obelodanjivanje informacija, iz stava 2, tačka (b) i (c) ovog člana sadrži opis procesa za razmatranje žalbi. Minimum informacija koje treba da obezbede finansijske institucije treba da obuhvate:
 - (a) opis procesa za tretiranje žalbi jednostavnim jezikom i svaki preduzeti korak;
 - (b) Informacije o jeziku na kojem će biti razmatrane žalbe;
 - (c) Informacije o maksimalnom trajanju da odgovore na žalbe;
 - (d) Informacije o opcijama žalbe , ako je primenljivo;
 - (e) Informacije o drugim mehanizmima koje podnosilac žalbe može da koristi da ostvari žalbu ukoliko nije zadovoljan sa predloženim rešenjem od finansijske institucije. Informacije o drugim opcijama trebaju da sadrže specifičan kontakt u

CBK i kontakt informacije drugim relevantnim organima, ukoliko se primenjuje (n.p. za nadležne sudove).

4. Posrednik mora jasno da obavesti klijenta kroz komunikaciju i marketinških materijala i veb sajtova , kako bi klijenti mogli da podnesu žalbu posredniku finansijske institucije, koji zastupa posrednika. Informacija takođe treba da sadrži potrebne kontakt informacije finansijske institucije.
5. Informacije prikazane u stavovima 2 (b), 3 i 4 ovog člana će biti postavljene i vidljive u svim filijalama, lokacijama i prodajnim mestima finansijske institucije odnosno posrednika.

Poglavlje III Procena žalbi

Član 15 Polugodišnji izveštaj

1. U najmanje jednom u šest meseci žalbe u poslednjih šest meseci u proteklom mesecu , će se sumirati u analitičkom izveštaju koji će biti dostavljen višem menadžmentu finansijske institucije i najmanje jednom godišnje će biti dostavljeni Upravnom odboru . Izveštaj treba da sadrži informaciju za:
 - (a) broj primljeni žalbi,
 - (b) vrste i pitanja žalbi , ¹
 - (c) proizvode ili usluge sa koje se odnose na žalbe,
 - (d) grane, druga prodajna mesta za distribuiranje ili posrednika, sa kojima se odnosi žalba,
 - (e) Vreme potrebno za rešavanje žalbi, i
 - (f) Rešenje, što znači koliko žalbi su odbijene ili podržane, i kojom naknadom ili kojim drugim vrstama naknade.
2. Izveštaj će adresirati bilo koji problem ponovljeni ili sistematski kao i glavne uzroke žalbi.
3. Kao sastavni deo izveštaja , višem menadžmentu mora da bude podnet predlog za bitno smanjenje broja žalbi ili sistematski bitno uvođenjem promena u procesu prodaje, komunikacije, marketinga ili dizajniranja proizvoda ili drugih značajnih

¹ Može se koristiti klasifikacija u prilogu 1.

proizvoda u operacijama institucije. Interni revizori će se konsultovati o predlozima da bi ograničili broj žalbi pre nego što predlozi se dostavljaju višem menadžmentu.

4. Procena realizacije preporuka će biti deo izveštaja.
5. Više rukovodstvo treba da razmotri izveštaj i dogovoriti se o rešenju u vezi sa sadržajem izveštaja i predloženi odgovor za najčešćih žalbi ili sistematski važnih. Tokom procene primljenih žalbi i njihovih značajnih uzroka, više rukovodstvo treba proceniti da li ovi uzroci mogu uticati na druge procese i proizvode, uključujući one za koje ne postoje žalbe.
6. Zapisnici sa sastanaka višeg rukovodstva i odbora direktora trebalo bi da ukazuju, da se raspravljalo o izveštajima i povezanim predlozima i da viši menadžment i /ili Upravni odbor su doneli zvanične odluke o žalbama i predlozima.

Član 16 **Monitoring/nadgledanje/**

Analiza i rešavanje višeg menadžmenta treba poslati Upravnom odboru i unutrašnjem revizoru, ukoliko je osnovan. Unutrašnji revizor treba da obuhvati rešavanje žalbi u godišnjem planu rada i predstavi u nadgledanju operativnog rizika.

Poglavlje IV **Regulatorni izveštaj i saradnja sa CBK**

Član 17 **Izveštavanje**

1. Finansijske institucije moraju da izveštavaju CBK elektronskim putem šest mesečnih analiza i rešavanje višeg menadžmenta, u skladu člana 15 ovog Pravilnika.
2. Finansijske institucije moraju neprekidno u CBK da izveštavaju elektronskim putem informacije o telefonskim kontaktima, na e-mail i broj gde klijenti mogu da podnesu svoje žalbe.
3. Datum i kontakt informacije za izveštavanje, definisane u stavu 1 i 2 prikazani su u Prilogu 2.

Član 18 **Saradnja sa Centralnom bankom Kosova**

1. Ukoliko se žalba ne reši blagovremeno u skladu sa članom 10 stav 1 i člana 12 stav 4, ili ako podnosilac žalbe ne slaže sa rešenjem žalbe, žalba može se tretirati od CBK.
2. Finansijske institucije će odrediti jedinstvenu tačku kontakta da pruži informacije CBK u vezi bilo koje žalbe, koja se istražuje od CBK, u razumnom roku koji odredi CBK. Kontakt osoba će biti odgovorna za prikupljanje svih relevantni informacija od finansijske institucije i da obezbedi CBK maksimalni rok od pet (5) radnih dana, osim ako je drugačije određeno od CBK.

3. Finansijske institucije će biti odgovorne za ažuriranje kontakt informacije bez odlaganja.
4. Kada CBK utvrdi da klijentu je učinjena nepravda od strane finansijske institucije , znači kršenje sporazuma , pravilnika, i važećim zakonima , kao i kada nisu poštovani rokovi i procedure za razmatranje žalbi, tada CBK preporučuje finansijskoj instituciji rešenje , zatim finansijska institucija obaveštava CBK kako je sprovedena preporuka u roku od deset (10) dana po rešavanju žalbe.
5. Kontakt informacije za izveštavanje, definisane u stavovima 2 i 3 su dati u Prilogu 2.

Poglavlje V Ostale odredbe

Član 19 Implementacija, pripravne mere i civilne kazne

1. Finansijske institucije koje krše ovaj Pravilnik će biti predmet sankcije kaznenih mera propisanih zakonima i propisima.

Član 20 Završne odredbe

1. Ako procedure utvrđeni rokovi u ovom Pravilniku koje se odnose žalbe su u suprotnosti važećim zakonima na koje sprovođenje je izdat ovoj pravilnik , odredbe tih zakona će prevladati.
2. Ako procedure i rokovi navedeni u ovom pravilniku koje se odnose na žalbu nisu u skladu sa procedurama i rokovima za žalbu propisani drugim propisima donetim od strane CBK , procedure i rokovi po ovom Pravilniku će preovladati.

Član 21 Privremene odredbe

1. Finansijske institucije moraju da ispunjavju uslove iz ovog pravilnika u roku od šest (6) meseci nakon stupanja na snagu ovog Pravilnika.
2. Prvi izveštaj u skladu sa članom 15 ovog Pravilnika će se pripremiti 9 meseci nakon stupanja na snagu Pravilnika.
3. Unutrašnji revizori bi trebalo da sprovedu obaveze iz člana 5, stav 2 i člana 16 ovog Pravilnika najkasnije početkom 2015.
4. Kontakt informacije u skladu sa članom 17, stav 2 i člana 18, stav 2 ovog pravilnika biće prijavljene u CBK u roku od jednog meseca nakon stupanja na snagu ovog Pravilnika.

Član 22
Stupanje na snagu

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 1 oktobra 2014

Predsednik Odbora Centralne banke

Bedri Peci

Prilog 1 - Struktura baze podataka

Sadržaj baze podataka i prva strana žalbe mora da ispuni dole navedene minimalne uslove.

Kategorija	Nivo 1	Nivo 2
Prva strana	Identifikacioni broj/referent Datum prijema Produženje roka iz razloga(<i>ako je primenljivo</i>) Ime i kontakt informacije podnosioca žalbe Proizvod / usluga Vrsta / pitanje i kratak rezime žalbe Spisak dostavljenih dokumenata Osoblje (ime, kontakt) Žalbi (<i>ako je primenljivo</i>) Sadržaj i datum zatvaranja žalbe	
Sredstva isporuke i vreme	Načini registracije u dosijeu	Poštom
		Email
		Telefon
		Lično
		Drugo
	Datum prijema	
	Dalja komunikacija	Datum
		Sredstva
Sadržaj		
Produženje roka	Dan	
	Razlog	
	Odobreno od	
Datum zatvaranja žalbe		
Podnosioc žalbe	Puno ime	
	Datum rođenja / broj lične karte	
	Kontakt informacije	Adresa
		Telefon
		Email
	Kategorija	Pojedinačni klijent (fizičko lice)
		Manji biznis
Drugo		
Proizvod / usluga	Na osnovu portofolio proizvoda i pruženi usluga, <i>bilo koja finansijska institucija će konstituisati ovaj deo baze podataka u skladu sa okolnostima.</i>	Broj proizvoda (<i>ako ima</i>)
		Identifikacioni broj sporazuma(<i>ako ima</i>)
Vrsta žalbi / pitanje	Vrsta * * Na osnovu portofolio proizvoda i pruženi usluga, <i>bilo koja finansijska institucija će konstituisati ovaj deo baze podataka u skladu sa okolnostima – u desnoj koloni dati su primeri.</i>	Reklame
		Komunikacija
		Proces prodaje
		Sporazum
		Transakcije
		Proizvodi depozita
Krediti		

		Usluge plaćanja
		Osiguranje: - Zdravlje; -Autoodgovornost-TPL; -Auto-Casco; - Života; -Kuće; -Opreme ; -i t.d.
		Penzijski fondovi
	Pitanje* * Na osnovu portofolio proizvoda i pruženi usluga, <i>bilo koja finansijska institucija će konstituisati ovaj deo baze podataka u skladu sa okolnostima – u desnoj koloni dati su primeri.</i>	Drugo
		Stabilnost finansijske institucije
		Reklame
		Tarife zadužene za proizvode
		Proizvod nije dostupan
		Odbijanje za pružanje usluga
		Ponašanje unutrašnjih zaposlenih
		Ponašanje posrednika
		Komunikacija sa finansijskom institucijom
		Sporazum (uslovi ugovora)
		Kazne
		Bankomati
		Problemi sa karticom – plaćanje u prodavnici
		Problemi sa karticom– plaćanje online
		Drugi problemi uslugama plaćanja
		Premije zadužene za proizvode osiguranja sigurimit
		Osiguranje depozita
		Kamatne stope na depozite
		Interes na kredit
		Pregled sadržaja
		Ponašanje osoblja za tretiranje zahteva (osiguranja)
		Procesiranje zahteva

		(osiguranja)	
		Vrednost zahteva (osiguranja)	
		Drugo	
Dok. U prilogu i sadržaj dosije	Dokumenti podneti u žalbi		
	Dokumenti koji se dodaju dosije		
Zaključak i obrazloženje	Žalba je odbijena		
	Objašnjenje se pruža		
	Ponuđena naknada		Delimičan
			potpun
	Obrazloženje		
	Sredstvo /druge preduzete akcije		
Posrednik	Ime posrednika		
	Kontakt informacije		
	Identifikacioni broj posrednika (<i>ako je promenljivo</i>)		
Osooblje	Ime i kontakt informacije zaposlenog koji se bavi žalbi		

Prilog 2 – Kontakt informacije

1. Polugodišnji izveštaj dostavlja se CBK najkasnije 31 avgusta za izveštajni period od januara do juna, a najkasnije do 28 februara za izveštajni period od jula do decembra prošle godine. Kontakt informacije za izveštavanje u skladu sa članom 17, stav 1 i 2 je : [će se utvrditi]
2. Kontakt informacije za izveštavanje u skladu sa članom 18, stav 2 i 3 je: [će se utvrditi]