



Në bazë të nenit 35, paragrafi 1.1 dhe nenit 65, paragrafi 1 të Ligjit Nr 03/L-209 për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, nr.77 më 16 gusht 2010), nenit 85 dhe nenit 114 ndërlidhur me nenin 1 të Ligjit Nr 04/L-093 për Bankat, Institucionet Mikrofinanciare dhe Institucionet Financiare Jo-Bankare (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Nr.11 më 11 Maj 2012), nenit 8 të Ligjit nr 04/L-155 mbi Sistemin e Pagesave (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Nr.11 më 2 maj 2013), nenit 12, 13 dhe 20 të Ligjit No.04/L-101 për Fondet e Pensioneve të Kosovës, nenit 3 të Rregullores Nr. 2001/25 mbi Licencimin, Mbikëqyrjen dhe Rregullimin e Kompanive të Sigurimit dhe Ndërmjetësuesit e Sigurimit, dhe nenit 27 të Ligjit Nr. 04/L-018 për Sigurimin e Detyrueshëm nga Autopërgjegjësia, Bordi i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës në mbledhjen e mbajtur më 25 shtator 2014 miratoi këtë:

## **RREGULLORE PËR PROCESIN E BRENDSHËM TË TRAJTIMIT TË ANKESAVE**

### **Kapitulli I Dispozitat e përgjithshme**

#### **Neni 1 Qëllimi dhe fushëveprimi**

1. Qëllimi i kësaj rregulloreje është përcaktimi i kërkesave minimale mbi procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave, që kërkon nga institucionet financiare themelimin e njësisë për të trajtuar ankesat që vijnë nga klientët e mëparshëm, klientët aktual dhe ata potencial, me qëllim të krijimit të një fushe veprimi të barabartë për të gjitha institucionet financiare dhe për të siguruar trajtim të drejtë të klientëve.
2. Kërkesat minimale në procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave do të rrisin aftësinë e klientëve që në mënyrë aktive të mbrojnë të drejtat e tyre, të cilat do të thellojnë më tej besimin e tyre në funksionimin e drejtë të tregut financiar dhe do të ndikojnë pozitivisht në prezencën e tyre në tregun financiar dhe në rritjen ekonomike.
3. Për të vendosur transparencë në procesin e trajtimit të ankesave dhe për të garantuar se ankesat do të sjellin rezultat në veprimtarinë e institucioneve financiare, kjo rregullore kërkon nga institucionet financiare ti regjistrojnë ankesat në mënyrë të standardizuar, ti vlerësojnë vazhdimisht të dhënat e regjistruara dhe ti raportojnë ato tek Menaxhmenti i Lartë dhe Bordi i Drejtorëve.
4. Megjithatë ankesat janë një burim i vlefshëm i informacionit për çdo institucion financiar, por edhe për vetë tregun në përgjithësi, kjo Rregullore kërkon nga institucionet financiare ti raportojnë rregullisht të dhënat e ankesave të tyre në BQK

në bazë të formatit të përcaktuar me këtë rregullore.

5. Kjo rregullore zbatohet për të gjitha institucionet financiare që licencohen, rregullohen dhe mbikëqyren nga BQK-ja në pajtim me Ligjin për Bankën Qendrore ose ligjet tjera relevante të Republikës së Kosovës.

## **Neni 2** **Përkufizimet**

1. Për qëllim të kësaj rregulloreje, nocionet e mëposhtme kanë kuptimin e përcaktuar me këtë nen, derisa nuk përcaktohet shprehimisht ndryshe:
  - a) **“Reklamë”** do të thotë çdo formë e reklamës, qoftë një botim (në shtyp), transmetimi i shpalljeve në televizion apo radio, shenjat, etiketat, broshurat, qarkoret, katalogët, çmimoret , faqet e internetit, si dhe çdo material apo mënyrë tjetër;
  - b) **"BQK"** ose **"Banka Qendrore"** nënkupton Bankën Qendrore të Kosovës të themeluar në bazë të Ligjit Nr 03/L-209 për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, nr.77 / 16 Gusht 2010);
  - c) **"Ankues"** është një person i cili presupozohet se gëzon të drejtën ti shqyrtohet ankesa nga një institucion financiar dhe e ka parashtruar tashmë ankesën në institucionin financiar, kryesisht, por jo domosdoshmërisht, ankuesit mund të jenë klientët e kaluar, aktual dhe klientët potencial të institucionit financiar;
  - d) **“Ankesë”** është një deklaratë pakënaqësie e adresuar ndaj një institucioni financiar nga një ankues, e cila mund të përfshijë një kërkesë për kompensim apo forma të tjera dëmshpërblimi. Ankesat nuk janë kërkesa të rregullta për pagesën e dëmit nga në kompanitë e sigurimeve dhe/apo kërkesa të thjeshta për informim apo sqarim;
  - e) **"Politika për menaxhimin e ankesave"** nënkupton një strategji komplekse për mënyrën e qasjes ndaj trajtimit të ankesave, duke përfshirë edhe procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave, duke pasuar me monitorimin dhe raportimin, apo trajnimin e punonjësve të institucioneve financiare që merren me trajtimin e ankesave;
  - f) **"Klient"** është çdo person fizik ose juridik i cili blen ose përdor produkte ose shërbime financiare të ofruara nga një institucion financiar ose ka blerë ose përdorur produkte apo shërbime financiare të ofruara nga një institucion financiar në të kaluarën ose është qartazi duke u përpjekur të blejë ose përdorë produkte apo shërbime financiare të ofruara nga një institucion financiar;
  - g) **“Mjet i qëndrueshëm"** nënkuptohet çdo instrument i cili i mundëson një klienti të ruajë informacionet që i adresohen personalisht atij në mënyrë të tillë që të mund ti qaset për të ju referuar në të ardhmen për një periudhë kohe që i përshtatet qëllimit të informacionit dhe që mundëson riprodhimin e pandryshuar të informatave të deponuara;

- h) "**Institucion financiar**" do të thotë çdo institucion që është i licencuar, i rregulluar dhe i mbikëqyrur nga BQK-ja në pajtim me Ligjin për Bankën Qendrore ose ligjet e tjera përkatëse të Republikës së Kosovës;
- i) "**Ndërmjetësues**" është çdo palë e tretë, person fizik ose juridik, i angazhuar në promovimin, ofrimin, ose shitjen e produkteve apo shërbimeve financiare të ofruara nga një institucion financiar, si dhe i angazhuar në përgatitjen, konkludimin dhe administrimin e marrëveshjeve dhe të drejtave kontraktuale në lidhje me ato produkte apo shërbime;
- j) "**Procesi i brendshëm për trajtimin e ankesave**" nënkupton një përmbledhje të hollësishme të rregullave mbi trajtimin e ankesave të klientëve, duke përfshirë rregullat se si duhet të paraqiten, regjistrohen, vlerësohen, dhe kthehen përgjigjet e ankesave;
- k) "**Kërkesat minimale**" janë të përcaktuara në shtojcën 1. të kësaj Rregulloreje.

## **Kapitulli II**

### **Procesi i Brendshëm për Trajtimin e Ankesave**

#### **Neni 3**

#### **Kërkesat e përgjithshme**

1. Institucionet financiare do të zhvillojnë një proces të brendshëm të trajtimit të ankesave dhe një politikë të menaxhimit të ankesave të cilat do të sigurojnë se të gjithë klientët do të trajtohen në mënyrë të drejtë dhe të barabartë.
2. Ankesat duhet të trajtohen në mënyrë të pavarur, të paanshme, në kohën e duhur dhe në interes të klientëve. Institucionet financiare duhet të kenë funksionin e menaxhimit të ankesave, i cili mundëson që ankesat të analizohen në mënyrë të drejtë, në përputhje me këtë rregullore dhe që do të identifikohen dhe parandalohen konfliktet e mundshme të interesit.
3. Institucionet financiare do të zhvillojnë procese të brendshme, në proporcion me madhësinë e institucionit, në mënyrë që të mundësohet zgjidhja në kohë e ankesave. Menaxheri për trajtim të ankesave duhet të ketë autoritetin për të propozuar zgjidhje për shumicën e ankesave.

#### **Neni 4**

#### **Trajtimi i ankesave dhe politika për menaxhimin e ankesave**

1. Procesi i trajtimit të ankesave dhe politika e menaxhimit të ankesave do të zhvillohet, zbatohet dhe monitorohet nga menaxhmenti i lartë i institucionit financiar. Politika e menaxhimit të ankesave do të miratohet nga Bordi i Drejtorëve dhe do të shqyrtohet nga ky bord të paktën një herë në vit.
2. Procesi i trajtimit të ankesave dhe politika e menaxhimit të ankesave do të

parashtrihen në një dokument të shkruar, si një procedurë / rregullore e brendshme që do ti vihet në dispozicion të gjithë stafit përkatës të institucionit financiar.

3. Politika e miratuar për menaxhim të ankesave duhet të përfshijë planin për trajnim dhe testim të njohurive të personelit që shqyrton ankesat për të siguruar zgjidhje të shpejtë dhe efektive të ankesave të pranuar.
4. Menaxheri i cili mbikëqyr njësinë e trajtimit të ankesave duhet të raportojë drejtpërdrejtë tek menaxhmenti i lartë i institucionit financiar. Një nga anëtarët e menaxhmentit të lartë do të ketë përgjegjësi të drejtpërdrejtë për procesin e trajtimit të ankesave dhe për të siguruar që procesi i trajtimit të ankesave dhe politika e menaxhimit të ankesave janë në përputhje me rregullat e vendosura nga ligjet dhe rregulloret e BQK-së. Mbrojtja adekuatë e qeverisjes korporative duhet të zbatohet në strukturën raportuese për parandalimin e konfliktit të interesave.
5. Menaxhmenti i lartë i institucionit financiar duhet që së paku një (1) herë në vit ta rishqyrtojë procesin e trajtimit të ankesave si dhe politikën e menaxhimit të trajtimit të ankesave dhe ta përshtatin atë me rrethanat dhe gjetjet e reja.

## **Neni 5**

### **Qasje e vazhdueshme**

1. Institucionet financiare duhet të hartojnë dhe aprovojnë procedura për tu siguruar se ankesat do të trajtohen në mënyrë të vazhdueshme dhe të drejtë.
2. Personeli përgjegjës për trajtimin e ankesave duhet të jetë i trajnuar mbi politikën për menaxhim të ankesave të institucionit financiar në saktësi të planit të aprovuar nga menaxhmenti i lartë për trajnim dhe testim, si dhe menaxherët e personelit përgjegjës për trajtimin e ankesave do të jenë përgjegjës për qasje të njëjtë dhe të vazhdueshme ndaj ankesave të ngjashme. Plani i trajnimit do të jetë në dispozicion të BQK-së në rast se kërkohet.
3. Institucionet financiare të cilat kanë të themeluar auditimin e brendshëm duhet të verifikojnë të paktën një herë në vit nëse ankesat po trajtohen në mënyrë të vazhdueshme dhe të drejtë.

## **Neni 6**

### **Parashtrimi i ankesave**

1. Mënyra e parashtrimit të ankesave duhet të jetë sa më e lehtë që të jetë e mundur për klientët.

2. Institucionet financiare duhet të posedojnë dhe kenë në funksion të gjitha mjetet e komunikimit, logjikisht të nevojshme, për pranim të parashtrimit të ankesave nga ana e klientëve. Klientët duhet të kenë të paktën një mënyrë për të paraqitur ankesën si:
  - (a) letër postare;
  - (b) postë elektronike (e-mail);
  - (c) telefon; ose
  - (d) personalisht.
3. Institucionet financiare nuk duhet të imponojnë kufizime për mënyrën se si ose në cilën formë mund të dorëzohen ankesat pasi një gjë e tillë dekurajon klientët ose ua kufizon atyre të drejtën për të paraqitur një ankesë. Në veçanti, parashtrimi i ankesave nuk i nënshtrohet asnjë tarife apo pagese, ose kushti për përdorimin e ndonjë formati të veçantë.
4. Nëse është e mundur, institucionet financiare duhet të themelojnë qendrën e thirrjeve ku klientët mund të bëjnë thirrje për të parashtruar ankesat. Në asnjë rrethanë institucionet financiare nuk do të ngarkojnë klientëve ndonjë pagesë shtesë mbi tarifën për thirrje të rregullta.
5. Institucionet financiare duhet të pranojnë ankesa në të gjitha degët dhe pikat e tyre të shitjes si dhe nëpërmjet të gjithë ndërmjetësuesve të tyre.
6. Institucionet financiare duhet të pranojnë ankesat e klientëve të dërguara nga BQK.

## **Neni 7 Gjuha**

Ankuesit do të lejohen të paraqesin ankesat e tyre dhe të komunikojnë me institucionin financiar në njërën nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës të përcaktuar me ligjin përkatës ose në gjuhën me të cilën është lidhur marrëveshja mbi produktin apo shërbimin, i cili është subjekt i ankesës.

## **Neni 8 Konfirmimi i pranimi**

1. Pranimi i çdo ankese nëpërmjet cilësdrejtë forme duhet të konfirmohet formalisht (konfirmim i pranimi).
2. Konfirmimi i pranimi të ankesës sipas paragrafit paraprak do të bëhet me shkrim dhe do të dërgohet ankuesit nëpërmjet një letre apo me anë të ndonjë mjeti tjetër të qëndrueshëm, ose përmes postës elektronike (e-mailit) në qoftë se ankuesi preferon komunikim elektronik.

3. Konfirmimi do të përfshijë të paktën informacionin e mëposhtëm:
  - (a) një numër unik identifikimi/numër referues,
  - (b) emrin e plotë të ankuesit dhe informatat kontaktuese,
  - (c) një përmbledhje të shkurtër të ankesës, duke përfshirë lidhjen me marrëveshjen mbi ndonjë produkt apo shërbim nëse është e aplikueshme,
  - (d) një listë të dokumenteve të ofruara nga parashtruesi i ankesës,
  - (e) datën kur është pranuar ankesa,
  - (f) afatet kohore për zgjidhjen e ankesës,
  - (g) mjetet e komunikimit që do të përdoren për të komunikuar me ankuesin,
  - (h) informatat kontaktuese (nr telefonit, e-mail-in dhe adresën postare) të njësisë së institucionit financiar përgjegjës për trajtimin e ankesës.
4. Nëse nevojiten informacione apo dokumente shtesë për të vlerësuar ankesën, institucioni financiar duhet ta kërkojë këtë informacion dhe duhet ta udhëzojë parashtruesin e ankesës për mënyrën dhe kohën e e arsyeshme për dorëzimin e informacionit të duhur. Një institucion financiar duhet të kërkojë vetëm informacione ose dokumentet relevante për vlerësimin e ankesës.
5. Kur ankesa parashtrohet me anë të telefonit, klienti duhet të informohet se në qoftë se ai nuk pajtohet me përmbledhjen që institucioni financiar i bën ankesës, ka të drejtë të kundërpërgjigjet brenda dhjetë ditëve të punës dhe ti sigurojë institucionit financiar komente mbi përmbledhjen ose përmbajtjen e tij të ankesës, si dhe të ofrojë ndonjë dokumentacion mbështetës për ti mundësuar institucionit financiar të trajtojë ankesën në mënyrë adekuate.

## **Neni 9**

### **Regjistrimi i ankesave**

1. Institucionet financiare duhet të zhvillojnë dhe mirëmbajnë një bazë të vetme elektronike të dhënash, në të cilën do të regjistrohen të gjitha ankesat dhe do të ruhen në bazë të një numri unik identifikues/referues. Numri unik identifikues do të referohet gjatë gjithë komunikimit në lidhje me ankesën ndërmjet institucionit financiar dhe parashtruesit të ankesës.
2. Institucionet financiare do të regjistrojnë të gjithë komunikimin dhe materiale të tjera që lidhen me çdo ankesë në bazën e të dhënave.
3. Të dhënat në bazën e të dhënave do të ruhen deri në 5 vjet nga data kur çështja e ankesës është mbyllur.

4. Përmbajtja e bazës së të dhënave dhe ballina e çdo ankese, duke përfshirë klasifikimin e ankesave duhet të jenë në përputhje me kërkesat minimale të përcaktuara në Aneksin I të kësaj rregulloreje.
5. Të gjitha dokumentet dhe materialet shoqëruese, nëse nuk janë pjesë e bazës së të dhënave, do të mbahen në bazën e të dhënave dhe do të jenë lehtësisht të qasshme, kur kërkohen nga një person i autorizuar i institucionit financiar ose i BQK-së.

## **Neni 10**

### **Afatet kohore**

1. Ankesat duhet të trajtohen menjëherë. Çdo ankesë duhet të vlerësohet dhe vendimi mbi ankesën duhet të merret dhe ti komunikohet parashtruesit të ankesës në afatin maksimal brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga pranimi i saj. Për ankesat më komplekse afati mund të zgjatet siç përshkruhet në paragrafin 2.
2. Çdo shtyerje kohore përtej kufijve të përcaktuar në paragrafin 1 do të miratohet nga menaxheri për trajtimin e ankesave të institucionit financiar dhe shënjohe në mënyrë specifike në bazën e të dhënave të ankesave. Institucioni financiar do të informojë parashtruesin e ankesës menjëherë në lidhje me shtyrjen, shkakun e saj dhe datën e pritshme kur hetimi dhe vlerësimi i institucionit ka të ngjarë 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 e cila duhet të aprovohet nga drejtori gjeneral apo zëvendësi i tij/saj për ato raste që kur zgjatja e afatit lejohet me ligjet në fuqi.
3. Periudha gjatë së cilës institucioni financiar pret ti ofrohet informacion shtesë nga parashtruesi i ankesës nuk numërohet në afatin kohor për zgjidhje të ankesës.
4. Data kur institucioni financiar merr ankesën konsiderohet të jetë data e pranimit të ankesës për qëllim të afatit kohor të përcaktuar me këtë nen. Nëse ankesa është pranuar gjatë një dite jo pune, afati për këtë ankesë do të llogaritet nga dita e parë e ardhshme e punës.

## **Neni 11**

### **Zgjidhja e ankesave**

1. Parashtruesit e ankesave do të informohen për zgjidhjen e ankesave të tyre, me shkrim nëpërmes letrës ose mjeteve tjera të qëndrueshme, në formë elektronike ose përmes telefonit nëse këtë e preferon ankuesi. Përgjigja do të jetë e arsyeshme, koncize dhe e shkruar në gjuhë të thjeshtë me përdorimin minimal të gjuhës juridike apo profesionale.

2. Përgjigja përfundimtare për parashtruesin e ankesës duhet të përfshijë:
  - (a) numrin identifikues / referues;
  - (b) një përmbledhje të ankesës;
  - (c) përmbledhja e ankesës (refuzimi apo zgjidhja e propozuar);
  - (d) shpjegimi se si është arritur deri te përfundimi;
  - (e) informatat kontaktuese të njësisë/personit që trajton ankesën;
  - (f) informata të listuara në paragrafët 5 dhe 6 të këtij neni.
3. Çdo kompensim i propozuar duhet të llogaritet në terma monetar dhe të shpjegohet siç duhet në mënyrë që parashtruesi i ankesës në mënyrë të qartë ta kuptoj vlerën e kompensimit të propozuar dhe mënyrën se si është llogaritur.
4. Refuzimi apo refuzimi i pjesshëm i ankesës, duhet t'i shpjegohet parashtruesit të ankesës në mënyrë korrekte dhe në një gjuhë të thjeshtë.
5. Nëse një institucion financiar ka zhvilluar një proces të brendshëm të ankesave, parashtruesit e ankesave duhet të informohen nëpërmes përgjigjes përfundimtare, në lidhje me të drejtën e tyre për t'u ankuar kundër zgjidhjes me të cilën ata nuk pajtohen dhe për mënyrën sipas së cilës mund t'i ushtrojnë të drejtat e tyre.
6. Parashtruesit e ankesave do të informohen edhe për hapat e tjerë që ata mund të ndërmarrin 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;
  - b. për të dërguar ankesën tek një autoritet tjetër publik ose mekanizëm alternativ për zgjidhjen e kontesteve, nëse është e aplikueshme;
  - c. për të paraqitur një padi në gjykatë.

## **Neni 12**

### **Apelimi**

1. Institucionet financiare mund të krijojnë një proces të brendshëm të apelit për të adresuar mospajtimin e parashtruesve të ankesave me zgjidhjen e ankesave të tyre. Një proces i tillë i brendshëm i apelit duhet të plotësojë kriteret minimale të përcaktuara në këtë nen.
2. Personi ose organi i autorizuar për të vendosur lidhur me apelin do të jetë i pavarur në aspektin organizativ dhe i autorizuar për të marrë vendime përfundimtare për ankesën dhe kompensimin e propozuar.



3. Një vendim mbi apelin nuk duhet t'i jap parashtruesit të ankesës më pak të drejta ose kompensim se sa i është dhënë me vendimin kundër të cilit parashtruesi i ankesës është ankuar (vendimi i shkallës së parë).
4. Dispozitat e neneve 6 deri në 11 të kësaj rregulloreje do të aplikohen në mënyrë proporcionale në procedurën e ankesës.

### **Neni 13** **Ndërmjetësuesit**

1. Nëse një institucion financiar përdor ndërmjetësues, ai gjithashtu, do të ketë përgjegjësinë për zgjidhjen e ankesave. Çdo ankesë kundër ndonjë ndërmjetësuesi në lidhje me produktet ose shërbimet e ofruara nga institucioni financiar mund të parashtrohet tek ndërmjetësuesi apo drejtpërdrejt në institucionin financiar që ndërmjetësuesi përfaqëson. Dispozitat e neneve 6 dhe 7 të kësaj rregulloreje do të aplikohen në mënyrë proporcionale.
2. Kur një klient ankohet tek një ndërmjetësues, ai duhet të informohet se institucioni financiar që përfaqëson ndërmjetësuesi, në fund të fundit, është përgjegjës për trajtimin e ankesës dhe për këtë arsye ndërmjetësuesi duhet ta përcjellë ankesën pa u vonuar.
3. Ndërmjetësuesi do t'ia konfirmojë parashtruesit të ankesës marrjen e ankesës, me shkrim ose nëpërmjet e-mailit dhe të konfirmojë se ankesa i është përcjellë institucionit financiar që do të kontaktoj parashtruesin e ankesës drejtpërdrejt për të trajtuar ankesën. Dispozitat e neneve 8 deri në 10 të kësaj rregulloreje do aplikohen në mënyrë proporcionale.
4. Data kur ndërmjetësuesi merr ankesën konsiderohet të jetë data e pranimit të ankesës për arsye të afateve të paraqitura në nenin 10 të kësaj Rregulloreje.
5. Nëse institucioni financiar arrin në përfundimin që kompensimi nuk është paguar për ndonjë arsye që lidhet me ndërmjetësuesin që ka përdorur për shitjen e produktit apo shërbimit financiar në fjalë, do të jetë përgjegjësi e institucionit financiar që t'i sigurojë parashtruesit të ankesës kompensimin adekuat. Institucioni financiar nuk duhet të kërkojë nga parashtruesi i ankesës që të kërkojë kompensimin nga ndërmjetësuesi apo të kërkojë nga ndërmjetësuesi që ta kompensojë parashtruesin e ankesës drejtpërdrejt. Dispozita e mëparshme nuk e pengon institucionin financiar për të kërkuar rimbursimin nga ndërmjetësuesi.
6. Nëse ndërmjetësuesi vendos të pranojë plotësisht ankesën dhe përmbushë kërkesën e parashtruesit të ankesës, ndërmjetësuesi mund ta bëjë këtë, me që rast ndërmjetësuesi e njofton institucionin financiar të përfshirë. Dispozitat e nenit 11 të kësaj rregulloreje do të zbatohen aplikohen në mënyrë proporcionale.

## **Neni 14**

### **Shpalosja e informatave**

1. Institucionet financiare dhe ndërmjetësuesit duhet t'i informojnë në mënyrë të qartë klientët për mënyrat e parashtrimit të ankesës. Çdo marrëveshje kontraktuale për një produkt apo shërbim duhet të përfshijë informatat në lidhje me të drejtën për të parashtruar një ankesë, duke përfshirë të gjitha kontaktet përkatëse.
2. Qëllimi dhe përmbajtja e shpalosjes së informatave mund të ndryshojë varësisht prej mediave të përdorura dhe qëllimit të komunikimit:
  - (a) Fletushkat informative, broshurat dhe informatat para-kontraktuese duhet të përfshijnë të paktën një tekst të qartë dhe të dukshëm "Ankesa apo komente? Ju lutem telefononi [linjë telefonike për pranimin e ankesës], emaili [email adresa për pranimin e ankesës] ose shkruani në [adresën postare]";
  - (b) Dokumentacioni i kontratës duhet të përfshijë të paktën një dokument individual, që i bashkëngjitet marrëveshjes që liston të gjitha kontaktet për të parashtruar një ankesë dhe përshkruan procesin e ankesave dhe trajtimit si dhe informon klientin në lidhje me hapat e ardhshëm që ai mund të ndërmarrë në qoftë se nuk është i kënaqur me zgjidhjen e ankesës;
  - (c) Faqet e internetit duhet të përmbajnë informatat, e shënuara nën (b) si më sipër dhe mund të përmbajnë një formular nëpërmjet të së cilit klientët mund të parashtrojnë ankesën.
3. Shpalosja e informatave, sipas paragrafit 2, pikave (b) dhe (c) të këtij neni do të përfshijë më tej një përshkrim të procesit për trajtimin e ankesave. Informacioni minimal që do të jepet nga institucionet financiare duhet të përfshijë:
  - (a) Përshkrimin e procesit të trajtimit të ankesave në gjuhë të thjeshtë dhe secilin hap që ndërmerret;
  - (b) Informatat në lidhje me gjuhën në të cilën ankesat do të trajtohen;
  - (c) Informatat në lidhje me kohëzgjatjen maksimale për t'iu përgjigjur ankesave;
  - (d) Informatat në lidhje me opcionet e ankesës, nëse aplikohet;
  - (e) Informatat në lidhje me mekanizmat e tjerë që parashtruesi i ankesës mund të përdorë për të ushtruar ankesën nëse nuk është i kënaqur me zgjidhjen e propozuar nga institucioni financiar. Informacioni në lidhje me opcionet e mëtejshme duhet të përmbajë kontaktin specifik në BQK dhe informata kontaktuese përkatëse të autoriteteve të tjera, nëse është e aplikueshme (p.sh. për gjykatat përkatëse).
4. Ndërmjetësuesi duhet të informojë në mënyrë të qartë klientët nëpërmjet materialeve të komunikimit dhe marketingut si dhe faqeve të internetit, që klientët mund të parashtrojnë ankesë ndaj ndërmjetësuesit në institucionin financiar që përfaqësohet nga nga ndërmjetësuesi. Informacioni gjithashtu duhet të përfshijë informatat e duhura kontaktuese të institucionit financiar.

5. Informatat e listuara në paragrafët 2 (b), 3 dhe 4 të këtij neni do të vendosen dhe do të jenë të dukshme në të gjitha degët, lokacionet dhe pikat e shitjes të institucionit financiar respektivisht të ndërmjetësuesit.

### **Kapitulli III** **Vlerësimi i ankesave**

#### **Neni 15** **Raporti gjysmë vjetor**

1. Të paktën një herë në gjashtë muaj ankesat e një gjysmë viti të periudhës së kaluar, do të përmbliidhen në një raport analitik që do të dorëzohet Menaxhmentit të lartë të institucionit financiar, dhe të paktën një herë në vit do t'i dorëzohet Bordit të Drejtorëve. Raporti duhet të përfshijë informacion për:
  - (a) numrin e ankesave të pranuar,
  - (b) llojet dhe çështjet e ankesave,<sup>1</sup>
  - (c) produktet ose shërbimet me të cilat ndërlidhet ankesa,
  - (d) degët, pikat tjera të shpërndarjes ose ndërmjetësuesit, me të cilët ndërlidhet ankesa,
  - (e) koha që është nevojitur për zgjidhjen e ankesave, dhe
  - (f) zgjidhja, që nënkupton, se sa ankesa janë refuzuar ose mbështetur, si dhe me çfarë kompensimi ose me cilat forma të tjera të kompensimit.
2. Raporti do të adresoj çdo problem të përsëritur ose sistematik si dhe shkaqet thelbësore të ankesave të paraqitura.
3. Si një pjesë përbërëse e raportit, Menaxhmentit të lartë duhet t'i paraqiten propozime për uljen e numrit të ankesave më të shpeshta apo sistematikisht të rëndësishme përmes zbatimit të ndryshimeve në procesin e shitjes, të komunikimit, të marketingut ose të dizenjimit të produktit apo ndryshimeve tjera të rëndësishme në operacionet e institucionit. Auditorët e brendshëm do të konsultohen në lidhje me propozimet për të kufizuar numrin e ankesave para se propozimet t'i dorëzohen Menaxhmentit të lartë.
4. Vlerësimi i zbatimit të rekomandimeve të mëparshme do të jetë pjesë e raportit.
5. Menaxhmenti i lartë duhet të diskutojë raportin dhe të bie dakord për një zgjidhje në lidhje me përmbajtjen e raportit dhe përgjigjen e propozuar për ankesat më të shpeshta apo sistematikisht të rëndësishme. Gjatë vlerësimit të ankesave të pranuar dhe

---

<sup>1</sup> Mund të përdoret klasifikimi në shtojcën 1.

shkaqet e tyre thelbësore, Menaxhmenti i lartë duhet të vlerësojë nëse këto shkaqe mund të ndikojnë në proceset dhe produktet tjera, duke përfshirë ato për të cilat nuk ka ankesa.

6. Procesverbalet e mbledhjeve të Menaxhmentit të lartë dhe Bordit të Drejtorëve duhet të tregojnë se raportet dhe propozimet e ndërlidhura janë diskutuar dhe se Menaxhmenti i lartë dhe / ose Bordi i Drejtorëve kanë marrë vendime zyrtare për ankesat dhe propozimet.

#### **Neni 16 Monitorimi**

Analiza dhe zgjidhja e Menaxhmentit të lartë duhet ti dërgohet Bordit të Drejtorëve dhe auditorit të brendshëm, nëse është themeluar. Auditori i brendshëm duhet të përfshijë trajtimin e ankesave në planin vjetor të punës dhe të pasqyrojë atë në monitorimin e rrezikut operacional.

### **Kapitulli IV Raportimi rregullativ dhe bashkëpunimi me BQK-në**

#### **Neni 17 Raportimi**

1. Institucionet financiare duhet t'i raportojnë BQK-së në mënyrë elektronike analizën gjashtë mujore dhe zgjidhjen e Menaxhmentit të lartë, në pajtim me Nenin 15 të kësaj Rregulloreje.
2. Institucionet financiare duhet vazhdimisht t'i raportojnë BQK-së në mënyrë elektronike informatat në lidhje me kontaktet telefonike, nëpërmes e-mailit dhe ato postare ku klientët mund t'i paraqesin ankesat e tyre.
3. Datat dhe informatat kontaktuese për raportim, të përcaktuara në paragrafët 1 dhe 2, janë dhënë në Shtojcën 2.

#### **Neni 18 Bashkëpunimi me Bankën Qendrore të Kosovës**

1. Nëse ankesa nuk është zgjidhur në kohën e duhur në përputhje me nenin 10 paragrafi 1 dhe nenin 12 paragrafi 4, ose në qoftë se një parashtrues i ankesës nuk pajtohet me zgjidhjen e ankesës, ankesa mund të trajtohet nga BQK.
2. Institucionet financiare do të caktojnë një pikë të vetme kontakti për të siguruar BQK-në me informata lidhur me çdo ankesë që hetohet nga BQK, brenda një afati të arsyeshëm të përcaktuar nga BQK. Personi kontaktues do të jetë përgjegjës për mbledhjen e të gjitha informatave relevante nga institucioni financiar dhe t'ja siguroj BQK-së në afat maksimal prej pesë (5) ditëve të punës, përveç nëse specifikohet ndryshe nga BQK.

3. Institucionet financiare do të jenë përgjegjëse për përditësimin e informatave kontaktuese pa vonesë.
4. Kur BQK konstaton se klientit i është bërë e padrejtë nga ana e institucioneve financiare, do të thotë ka pasur shkelje të marrëveshjeve, rregulloreve e ligjeve në fuqi, si dhe kur nuk janë respektuar afatet dhe procedurat për trajtimin e ankesave, atëherë BQK i rekomandon institucionit financiar një zgjidhje, pastaj institucioni financiar e informon BQK-në se si është implementuar rekomandimi brenda dhjetë (10) ditë pune pas zgjidhjes së ankesës.
5. Informatat kontaktuese për raportim, të përcaktuara në paragrafët 2 dhe 3 janë dhënë në Shtojcën 2.

## **Kapitulli V Dispozita të tjera**

### **Neni 19 Zbatimi, masat përmirësuese dhe dënimet civile**

1. Institucionet financiare të cilat shkelin këtë Rregullore do të jenë subjekt i masave përmirësuese dhe ndëshkimore të parashikuara me ligjet dhe rregulloret në fuqi.

### **Neni 20 Dispozitat e përfundimtare**

1. Nëse procedurat dhe afatet e përcaktuara me këtë rregullore sa i përket ankesave bien në kundërshtim me ligjet për zbatimin e të cilave është nxjerr kjo rregullore, dispozitat e atyre ligjeve do të mbizotërojnë.
2. Nëse procedurat dhe afatet e përcaktuara me këtë rregullore sa i përket ankesave bien në kundërshtim me procedurat dhe afatet për ankesa të përcaktuara me rregullore të tjera të lëshuara nga BQK-ja, procedurat dhe afatet sipas kësaj rregullore do të mbizotërojnë

### **Neni 21 Dispozitat e përkohshme**

1. Institucionet financiare duhet të përmbushin kërkesat e kësaj rregulloreje brenda gjashtë (6) muajve pas hyrjes në fuqi të kësaj rregulloreje.
2. Raporti i parë në pajtim me nenin 15 të kësaj rregulloreje do të përgatitet 9 muaj pas hyrjes në fuqi të kësaj rregulloreje.
3. Auditorët e brendshëm duhet të implementojnë obligimet e parashtruara në nenin 5, paragrafi 2 dhe nenin 16 të kësaj rregulloreje më së largu në fillim të 2015.

4. Informatat kontaktuese në pajtim me nenin 17, paragrafi 2 dhe neni 18, paragrafi 2 të kësaj rregulloreje do të raportohen në BQK, brenda një muaji pas hyrjes në fuqi të kësaj rregulloreje.

**Neni 22**  
**Hyrja në fuqi**

Kjo Rregullore hyn në fuqi më 1 tetor 2014

Kryetari i Bordit të Bankës Qendrore

---

Bedri Peci

## Shtojca 1 - Struktura e bazës së të dhënave

Përmbajtja e bazës së të dhënave dhe faqja e parë e çdo ankese duhet të përmbushë kërkesat minimale të përcaktuara më poshtë.

Kategoria	Niveli 1	Niveli 2
<b>Faqja e parë</b>	Numri identifikues/referues Data e pranimit Zgjatja e afatit me arsye ( <i>nëse është e aplikueshme</i> ) Emri dhe informatat kontaktuese të parashtruesit të ankesës Produkti / shërbimi Lloji / çështja dhe një përmbledhje e shkurtër e ankesës Lista e dokumenteve të paraqitura Stafi i caktuar (emri, kontakti) Ankesat ( <i>nëse aplikohen</i> ) Përmbledhja dhe data e përmbylljes së ankesës	
<b>Mjetet e dërgimit dhe koha</b>	Mënyrat e regjistrimit në dosje	Postë Email Telefon Personalisht Tjetër
	Data e pranimit	
	Komunikimi i mëtejshëm	Datat Mjete Përmbajtje
	Zgjatja e afatit	Ditët Arsyeja Miratuar nga
	Data e mbylljes së ankesës	
<b>Parashtruesi i ankesës</b>	Emri i plotë	
	Data e lindjes / numri i lejës së njoftimit	
	Informatat kontaktuese	Adresa Telefoni Email-i
	Kategoria	Klient individual (person fizik) Biznes i vogël Tjetër
<b>Produkti / shërbimi</b>	<i>Bazuar në portofolin e produkteve dhe shërbimeve të ofruara, çdo institucion financiar do të strukturoj këtë pjesë të bazës së të dhënave në përputhje me rrethanat.</i>	Numri i Produktit ( <i>nëse ka</i> )
		Numri identifikues i marrëveshjes ( <i>nëse ka</i> )
	Lloji *	Reklamata Komunikimi

<b>Lloji i ankesës / çështja</b>	<i>* Bazuar në portofolin e produkteve dhe shërbimeve të ofruara, çdo institucion financiar do të strukturoj këtë pjesë të bazës së të dhënave në përputhje me rrethanat - në kolonën e djathtë janë dhënë shembujt.</i>	Procesi i shitjes Marrëveshja Transaksionet Produktet e depozitave Kreditë Shërbimet e pagesës Sigurimi: - Shëndeti; -Autopërgjegjësia-TPL; -Auto-Casco; - Jetës; -Shtëpisë; -Pajisjeve; -etj.
	<i>çështja*</i> <i>* Bazuar në portofolin e produkteve dhe shërbimeve të ofruara, çdo institucion financiar do të do të strukturoj këtë pjesë të bazës së të dhënave në përputhje me rrethanat - në kolonën e djathtë janë dhënë shembujt.</i>	Fondet pensionale Tjetër Stabiliteti i institucionit financiar Reklamat Tarifat e ngarkuara për produktet Produkti nuk ofrohet Refuzimi për të ofruar shërbime Sjellja e punonjësve të brendshëm Sjellja e një ndërmjetësuesi Komunikim tjetër me institucionin financiar Marrëveshja (kushtet e kontratës) Gjobat e ngarkuara Bankomati Problemi me kartelën - pagesa në një dyqan Problem me kartelën – pagesat online Probleme tjera me shërbimet e pagesave Primet e ngarkuara për produktet e sigurimit Sigurimi i depozitave Normat e interesit të



		depozitave	
		Interesi për kredi	
		Praktikat e përmbledhjes	
		Sjellja e stafit për trajtimin e kërkesave (sigurimit)	
		Procesimi i një kërkesë (sigurimit)	
		Vlera e kërkesës (sigurimit)	
		Tjetër	
<b>Dok. e bashkëngjitura dhe përmbajtja e dosjes</b>	Dokumentet që paraqiten në ankesë		
	Dokumentet që i shtohen dosjes		
<b>Konkluzioni dhe Arsyetimi</b>	Ankesa refuzohet		
	Shpjegimi i ofruar		
	Kompensimi i ofruar		I pjesshëm
	Shfajësimi		I plotë
	Mjeti / veprimi tjetër i ndërmarrë		
<b>Ndërmjetësuesi</b>	Emri i ndërmjetësuesit		
	Informatat kontaktuese		
	Numri identifikues i ndërmjetësuesit (nëse aplikohet)		
<b>Stafi</b>	Emri dhe informatat kontaktuese të punonjësit që merret me ankesën		

## Shtojca 2 – Informatat kontaktuese

1. Raporti gjashtëmuor i dërgohet BQK-së jo më vonë se 31 gusht për periudhën raportuese janar deri në qershor dhe jo më vonë se 28 shkurt për periudhën raportuese korrik-dhjetor të vitit të kaluar. Informata kontaktuese për raportim në pajtim me nenin 17, paragrafët 1 dhe 2 është: [do të përcaktohet]
2. Informata kontaktuese për raportim në pajtim me nenin 18, paragrafët 2 dhe 3 është: [do të përcaktohet]