

Në bazë të nenit 35, paragrafi 1, nën paragrafi 1.1 dhe nenit 65 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), të ndryshuar dhe plotësuar me Ligjin Nr. 05/L-150 - (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës / Nr. 10 / 03 Prill 2017, Prishtinë), nenit 114 të Ligjit Nr. 04/L-093 për Banka, Institucione Mikrofinanciare dhe Institucione Financiare Jobankare (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Nr.11 më 11 Maj 2012), neni 76 i Ligjit Nr. 08/L-304 për Banka, neni 8 dhe 47 i Ligjit 04/L-155 mbi Sistemin e Pagesave (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Nr.11 më 2 maj 2013), nenit 4 paragrafi 3 të Ligjit Nr.05/L-045 për Sigurime (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Nr.38/24 dhjetor 2015, Prishtinë), neni 120, 121, 122 dhe 135 të Ligjit nr.08/L-328 për Shërbime të pagesave, nenit 4 paragrafi 1, nenin 13 dhe 20 të Ligjit nr. 04/L-101 për Fondet Pensionale, Neni 27 i Ligjit Nr. 04/L-018 për sigurimin e detyrueshëm të autopërgjegjësive-(Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës /Nr. 4/14 Korrik 2011, Prishtinë), Bordi i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës në mbledhjen e mbajtur më 17 dhjetor 2024, miratoi këtë:

RREGULLORE PËR PROCESIN E TRAJTIMIT TË ANKESAVE NGA INSTITUCIONET FINANCIARE

Neni 1

Qëllimi dhe fushëveprimi

1. Qëllimi i kësaj rregulloreje është përcaktimi i kriterëve dhe procedurave për themelimin e funksionit të brendshëm të trajtimit dhe menaxhimit të ankesave të klientëve nga institucionet financiare, kërkesat e raportimit mbi ankesat e institucioneve financiare, si dhe mundësinë e shfrytëzimit të mekanizmave alternativë të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.
2. Kjo rregullore zbatohet për të gjitha institucionet financiare të licencuara, autorizuara, regjistruara dhe mbikëqyrura nga BQK.

Neni 2

Përkufizimet

1. Shprehjet e përdorura në këtë nen kanë këtë kuptim si vijon:
 - 1.1. **“Ankesë”** Ankesë nënkupton një deklaratë e pakënaqësisë së klientit të adresuar ndaj një institucioni financiar lidhur me veprimin, produktin apo shërbimin e pranuar financiar. Një kërkesë për informacion ose sqarim ose një kërkesë për një opinion, që nuk përmban një shprehje të pakënaqësisë ose mungesës në shërbim, nuk konsiderohet të jetë një ankesë.”
 - 1.2. **“Ankues”** nënkupton personin i cili parashtron ankesë ndaj një institucioni financiar. Ankues mund të jetë klienti i mëparshëm, aktual apo klienti potencial i institucionit financiar;
 - 1.3. **“Bankomat (Automated Teller Machine/ATM)”** - nënkupton pajisjen elektromekanike e

cila shërben për tërheqjen ose deponimin e parasë së gatshme, pagesa të shërbimeve, transferim të fondeve ndërmjet llogarive, nxjerrje të gjendjes së llogarisë, etj.;

- 1.4. "**BQK**" nënkupton Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës;
- 1.5. "**Ditë pune**" nënkupton çdo ditë përveç të shtunës, të dielës ose festës zyrtare;
- 1.6. "**Institucion financiar**" nënkupton bankën, kompaninë e sigurimit, institucion financiar jobankar, institucionin mikrofinanciar, institucionin e pagesës, institucionin e parasë elektronike që është i licencuar, i rregulluar dhe i mbikëqyrur nga BQK-ja në pajtim me Ligjin për Bankën Qendrore dhe ligjet e tjera përkatëse të Republikës së Kosovës;
- 1.7. "**Klient**" nënkupton personin fizik ose juridik i cili blen ose përdor produkte apo 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;
- 1.8. "**Reklamë**" nënkupton çdo formë të publikimit, në formë botimi apo transmetimi në media, si televizion radio apo faqe e internetit, e shpalljeve, etiketave, broshurave, qarkoreve, katalogëve, çmimoreve, si dhe çdo materiali tjetër reklamues;
- 1.9. "**Marrëveshja e arbitrazhit**" nënkupton marrëveshjen ndërmjet dy ose më shumë personave për të paraqitur në arbitrazh të gjitha ose disa mosmarrëveshje ligjore, që kanë lindur ose që mund të lindin ndërmjet tyre;
- 1.10. "**Marrëveshje ndërmjetësimi**" nënkupton marrëveshjen e arritur me shkrim të nënshkruar nga palët dhe ndërmjetësi për zgjidhjen e mosmarrëveshjes ndërmjet palëve në procedurën e ndërmjetësimit. Pa marrë parasysh mënyrën e referimit të rastit marrëveshja e ndërmjetësimit ka fuqinë e titullit ekzekutiv - përmbarues dhe është i detyrueshëm për palët.
- 1.11. "**Menaxher i lartë**" Menaxher i lartë - kryeshefi ekzekutiv, zyrtari kryesor për financa, zyrtari kryesor të operacioneve, zyrtari kryesor për risk të bankës dhe çdo person, përveç drejtorit, i cili (i) i raporton drejtpërsëdrejti bordit ose merr pjesë ose ka autoritet për të marrë pjesë në funksionet kryesore politikëbërëse të institucionit financiar, si dhe çdo person tjetër i cili është përcaktuar si "Menaxher i lartë" me ligjet dhe rregulloret e BQK-së në fuqi.
- 1.12. "**Ndërmjetësues**" nënkupton palën e tretë, person fizik ose juridik, i angazhuar në promovimin apo ofrimin e 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;
- 1.13. "**Procesi i brendshëm për trajtimin e ankesave**" nënkupton procedurën dhe rregullat e institucionit financiar mbi trajtimin e ankesave të klientëve, duke përfshirë mënyrën se si duhet të paraqiten, regjistrohen, vlerësohen dhe vendoset lidhur me ankesa;
- 1.14. "**Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjeve**" nënkupton procedurën jashtëgjyqësore për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet subjekteve të së drejtës, që lindin ndërmjet klientit dhe institucioneve financiare ose çdo pale të tretë përfituese, në përputhje me kushtet e parashikuara në këtë rregullore dhe legjisllacionin në fuqi, si ndërmjetësimi, pajtimi dhe arbitrazhi.

Neni 3

Kërkesat e përgjithshme

1. Çdo institucion financiar themelon një funksion të brendshëm të trajtimit dhe menaxhimit të ankesave që të sigurojnë, që të gjithë klientët do të trajtohen në mënyrë të drejtë dhe të barabartë në mënyrë që të mundësohet zgjidhja në kohë e ankesave të tyre.
2. Funksioni i trajtimit dhe menaxhimit të ankesave duhet t'i shqyrtojë të gjitha ankesat në mënyrë të drejtë, të pavarur, të paanshme, brenda afateve të caktuara dhe në interes të klientëve në përputhje me këtë rregullore dhe çdo kërkesë ligjore ose rregullative të zbatueshme.
3. Themelimi dhe shtrirja e këtij funksioni mund të ndryshojë në varësi të madhësisë, kompleksitetit dhe profilit të institucionit financiar.

Neni 4

Politika dhe procedura për trajtimin dhe menaxhimin e ankesave

1. Institucioni financiar duhet të zhvillojë politika dhe rregulla të procedurës për themelimin e funksionit të trajtimit dhe menaxhimit të ankesave dhe të sigurojë zbatimin efektiv të saj. Fushëveprimi i politikës duhet të ndryshojë në varësi të madhësisë, kompleksitetit dhe profilit të rrezikut të institucionit.
2. Politika sipas paragrafit 1 të këtij neni duhet të miratohet nga Bordi i drejtorëve dhe rishikohet të paktën një herë në 18 muaj.
3. Menaxhmenti i lartë do të miratojë procedurat e nevojshme operationale për zbatimin adekuat dhe efikas të politikës së funksionit të trajtimit dhe menaxhimit të ankesave.
4. Menaxhmenti i lartë duhet të sigurojë që funksioni i trajtimit dhe menaxhimit të ankesave:
 - 4.1. Ka autorizimet dhe kompetencën e nevojshme për të kryer funksionin e tij/saj të pavarur dhe se është i pajisur me burime të mjaftueshme njerëzore për të siguruar pajtueshmërinë rregullative efikase të trajtimit dhe menaxhimit të ankesave dhe mbrojtjes së interesave të konsumatorit.
 - 4.2. Që funksioni të jetë i pavarur nga njësitë e biznesit dhe të mos jetë i përfshirë në kryerjen e përgjegjësive, që mund të shkaktojnë konflikt të interesit në rrezikun e pajtueshmërisë së mbrojtjes së interesave të konsumatorit.
5. Zyrtares përgjegjës i emëruar në departamentin/divizionin/ njësinë e trajtimit të ankesave duhet të raportojë drejtpërdrejt tek Menaxhmenti i lartë i institucionit financiar. Një nga anëtarët e Menaxhmentit të lartë do të ketë përgjegjësi të drejtpërdrejtë për të mbikëqyrur procesin e trajtimit të - ankesave dhe për t'u siguruar që procesi i trajtimit të ankesave është në përputhje me ligjet dhe rregulloret e aplikueshme të BQK-së.

Neni 5

Kualifikimi dhe trajnimi i stafit

1. Personeli përgjegjës për trajtimin e ankesave duhet të jetë i trajnuar mbi politikën për menaxhim të ankesave të institucionit financiar dhe duhet të posedojë aftësi të larta profesionale bazuar në

përgjegjësitë e deleguara për menaxhimin dhe trajtimin e ankesave dhe planin e zhvillimit të institucionit financiar.

2. Institucionet financiare duhet të sigurojnë që punonjësit e angazhuar në ofrimin e shërbimeve bankare dhe financiare ose në këshillimin e klientëve duhet të kenë integritet, kualifikime profesionale, njohuri dhe përvojë dhe të informojnë klientët plotësisht dhe me saktësi mbi kushtet për përdorimin e këtyre shërbimeve duke përfshirë edhe procesin e parashtrimit të ankesës dhe apo ushtrimit të mjeteve të duhura ligjore.
3. Institucionet duhet të trajnojnë punonjësit e linjave të biznesit për të siguruar pajtueshmërinë e mbrojtjes së interesave të konsumatorëve me kërkesat e legjislacionit të aplikueshëm dhe politikat e tyre të brendshme.
4. Programi i trajnimit duhet të parashihet në kuadër të politikës dhe përditësohet përpara prezantimit të produkteve, shërbimeve, aktiviteteve të reja ose si dhe ligjet dhe rregulloret e aplikueshme për të siguruar që i gjithë stafi të jetë i njoftuar për kërkesat e këtyra.

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 dhe logjistik të nevojshme, për parashtrimin e ankesave nga ana e klientëve. Klientëve duhet t'iu mundësohet për të paraqitur ankesat e tyre së paku përmes mënyrave të parashikuara si më poshtme:
 - 2.1. Online përmes faqes së internetit të institucionit ose një faqeje të dedikuar me qasje të lehtë dhe të identifikuar siç duhet;
 - 2.2. Telefon;
 - 2.3. Letër postare;
 - 2.4. E-mail;
 - 2.5. Media sociale; ose
 - 2.6. 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. 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 drejt për drejt ankesat e tyre. Në asnjë rrethanë institucionet financiare nuk do t'iu ngarkojnë klientëve ndonjë pagesë shtesë mbi tarifën për thirrje të rregullta.
5. Institucionet financiare duhet të pranojnë ankesa në të gjitha degët dhe njësitë e tyre të shitjes.
6. Për të siguruar një trajtim të shpejtë, në kohë dhe të drejtë të ankesave, institucionet financiare duhet që pas pranimit të një ankesë, të vlerësojnë nëse ajo ankesë është e qartë, e plotë dhe përmban të gjitha provat relevante dhe informacionin e nevojshëm për trajtimin e saj. Kur është e

përshtatshme, informacion shtesë duhet të kërkohej menjëherë.

Neni 7

Gjuha

1. Ankuesit mund t'i paraqesin ankesat e tyre dhe të komunikojnë me institucionin financiar në njërin nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës të përcaktuara me ligjin përkatës ose në gjuhën me të cilën është lidhur marrëveshja mbi produktin apo shërbimin, i cili është subjekt i ankesës.
2. Institucioni financiar duhet t'i kthejë përgjigje parashtruesit të ankesës në gjuhën e njëjtë që e ka pranuar ankesën.

Neni 8

Konfirmimi i pranimit

1. Pranimi i çdo ankese duhet të konfirmohet formalisht dhe ankuesi të informohet në lidhje me procesin e trajtimit të ankesës që do të pasojë (konfirmim i pranimit).
2. Konfirmimi i pranimit të ankesës sipas paragrafit paraprak mund të bëhet me shkrim dhe do t'i dërgohet ankuesit nëpërmjet një letre apo përmes e-mailit në qoftë se ankuesi preferon komunikimin elektronik.
3. Konfirmimi do të përfshijë të paktën informacionin e mëposhtëm:
 - 3.1. një numër unik identifikimi/numër referues;
 - 3.2. emrin e plotë të ankuesit, numrin personal dhe informatat e kontaktit të ankuesit ;
 - 3.3. datën se kur është pranuar ankesa;
 - 3.4. emrin dhe informacione të kontaktit (nr. telefonit, e-mail dhe adresën postare) të njësisë së institucionit financiar përgjegjëse për trajtimin e ankesës.
4. Konfirmimi duhet të përshkruajë gjithashtu hapat e ardhshëm që institucioni financiar do të ndërmarrë dhe afatin kohor brenda të cilit pritet t'i jepet zgjidhje ankesës.
5. Nëse nevojiten informacione apo dokumente shtesë për të vlerësuar ankesën, institucioni financiar duhet ta kërkojë menjëherë këtë informacion dhe duhet ta udhëzojë parashtruesin e ankesës për mënyrën dhe kohën e arsyeshme të përcaktuar për dorëzimin të informacionit të duhur.
6. Nëse ankesa parashtrohet drejtpërdrejt me anë të telefonit, klientit duhet t'i konfirmohet përmes telefonatës pranimi i ankesës dhe të udhëzohet lidhur me procedurën mbi procesin e trajtimit të ankesës.
7. Informatat përmbledhëse lidhur me formularin e parashtrimit të ankesës janë dhënë në Shtojcën 1 të kësaj rregulloreje.

Neni 9

Regjistri i ankesave

1. Institucionet financiare duhet që të zhvillojnë dhe të mirëmbajnë një bazë 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 duhet të regjistrojnë të gjithë komunikimin dhe materialet 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. 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 .
5. Bazuar në portofolin e produkteve dhe shërbimeve të ofruara, çdo institucion financiar do të zhvillojë bazën e të dhënave të menaxhimit të ankesave në përputhje me rrethanat e ofrimit të produkteve dhe shërbimeve financiare.

Neni 10

Afatet kohore

1. Ankesat duhet të shqyrtohen dhe trajtohen nga institucioni financiar sipas afatit të caktuar. Vendimi mbi ankesën duhet të merret dhe t'i komunikohet parashtruesit të ankesës në afatin kohor të përcaktuar në këtë nen.
2. Nëse afati kohor për trajtimin e ankesave nuk është paraparë me ligj të veçantë të aplikueshëm për institucionin financiar, ankesa duhet të zgjidhet brenda pesëmbëdhjete (15) ditëve kalendrike nga data e pranimit të saj. Afati për shqyrtimin e ankesës fillon të rrjedh nga dita e ardhshme pas ditës së pranimit të saj.
3. Ankesat specifike të kontestimit të transaksionit qoftë deponim apo tërheqje të parave të gatshme përmes Bankomatit (ATM) duhet të zgjidhen brenda shtatë (7) ditëve kalendrike nga data e pranimit të saj.
4. Për ankesat komplekse që kërkojnë një analizë më të thellë brenda institucionit financiar afati i trajtimit të ankesës mund të zgjatet deri në tridhjetë (30) ditë kalendrike.
5. Çdo shtyrje kohore përtej kufijve të përcaktuar në paragrafin 2 të këtij neni, do të miratohet nga udhëheqësi i departamentit/divizionit/ njësisë për trajtimin e ankesave të institucionit financiar dhe duhet të regjistrohet si dëshmi në bazën e të dhënave të ankesave.
6. Institucioni financiar do të informojë parashtruesin e ankesës menjëherë në lidhje me shtyrjen e afatit të shqyrtimit të ankesës, shkaku e saj dhe datën e pritshme kur shqyrtimi dhe vlerësimi i institucionit do të përfundojë përgjigjën përfundimtare. Kohëzgjatja e përgjithshme e shtyrjes së afatit kohor nuk duhet të kalojë periudhën prej tridhjetë (30) ditë kalendrike.
7. Periudha gjatë së cilës institucioni financiar është në pritje të informacionit shtesë nga parashtruesi i ankesës nuk numërohet në afatin kohor për zgjidhje të ankesës.
8. Data kur institucioni financiar pranon ankesën përmes emailit apo në formë fizike përmes protokollit 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, nëpërmes përgjigjes me shkrim, në formë elektronike ose formë tjetër të pranueshme për ankuesin. Përgjigja do të jetë e arsyetuar, koncize dhe e shkruar në gjuhë të thjeshtë të kuptueshme për palën ankuese.
2. Përgjigja përfundimtare për parashtruesin e ankesës duhet të përfshijë:
 - 2.1. numrin identifikues / referues;
 - 2.2. informatat mbi emrin dhe detalet e kontaktit të ankuesit;
 - 2.3. datën kur është pranuar ankesa,
 - 2.4. një përmbledhje të ankesës (refuzimi apo zgjidhja e propozuar) në mënyrë korrekte dhe në një gjuhë të thjeshtë;
 - 2.5. arsyetimi mbi shkaqet vendimtare të vendosjes/zgjidhjes së ankesës;
 - 2.6. këshillën juridike;
 - 2.7. emrin dhe informacione të kontaktit (nr. telefonit, e-mail dhe adresën postare) të njësisë së institucionit financiar përgjegjës për trajtimin e ankesës.
3. Parashtruesit e ankesave duhet të informohen/këshillohen 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:
 - 3.1. për të parashtruar ankesën në BQK;
 - 3.2. për të parashtruar ankesën tek një autoritet tjetër publik ose mekanizëm alternativ për zgjidhjen e kontesteve, kur është e aplikueshme;
 - 3.3. për të paraqitur një padi në gjykatë.

Neni 12

Procedurat alternative të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve

1. Për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet klientëve dhe institucioneve financiare institucioni financiar, përveç njoftimit për mjete të rregullta është i obliguar që t'i njoftojë klientët për mundësinë e shfrytëzimit të mekanizmave alternative, siç është ndërmjetësimi dhe arbitrazhi në pajtim me dispozitat ligjore përkatëse që mbulojnë zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve dhe mbrojtjen e konsumatorit.
2. Të gjitha marrëveshjet para-kontraktuale duhet të përmbajnë një klauzolë për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve siç është opsioni i ndërmjetësimit në pajtim me Ligjin Nr. 06/L –009 për Ndërmjetësimin apo arbitrazhi në pajtim me Ligjin nr. 02/1-75 për Arbitrazhin.
3. Institucionet financiare duhet të vënë në dispozicion për klientët informacionin e mëposhtëm në lidhje me opsionet e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve:

- 3.1. mekanizmat alternativë të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;
 - 3.2. informacioni i kontaktit mbi mekanizmat për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve;
 - 3.3. gjuhën në të cilën mund të zhvillohet procedura;
 - 3.4. sektorët dhe kategoritë e mosmarrëveshjeve që i mbulon zgjidhja alternative e mosmarrëveshjeve;
 - 3.5. çdo informacion ose dokument që klienti do t'i kërkohe të sigurojë;
 - 3.6. informacion mbi rekomandimet ligjore mbi mjetet e tjera juridike të disponueshme, siç janë gjykatat kompetente.
4. Pas shterjes së mjeteve të rregullta juridike si ankesa në institucionin financiar dhe BQK, palët kanë të drejtë të bien dakord për opsionin e ndërmjetësimit për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve të dala në lidhje me zbatimin e kontratës siç referohet në këtë nen.
 5. Pa paragjykuar paragrafin e lartpërmendur, një mosmarrëveshje mund të zgjidhet nga arbitrazhi nëse kjo është paraparë në marrëveshjen mes palëve.
 6. Zgjidhja e një mosmarrëveshjeje me anë të marrëveshjes së ndërmjetësimit ose me vendim të arbitrazhit është përfundimtare, përveç rasteve të parashikuara nga ligjet në fuqi.

Neni 13 **Ndërmjetësuesit**

1. Nëse një institucion financiar përdor ndërmjetësues në ofrimin e produkteve dhe shërbimeve financiare, me rastin e nënshkrimit të kontratës së shërbimit të bashkëpunimit me ndërmjetësues, kontrata e këtillë duhet të përmbajë dispozitën që përshkruan në detaje procesin e parashtrimit të ankesës tek institucioni përkatës financiar.
2. Në rast të ndonjë mosmarrëveshjeje palët njoftohen për mjetet e rregullta dhe ato alternative të përcaktuara në nenin 12 të kësaj rregulloreje, në rast se pala është e pakënaqur me zgjidhjen e ankesës.

Neni 14 **Shpalosja**

1. Institucionet financiare duhet t'i informojnë në mënyrë të qartë klientët për mënyrat e parashtrimit të ankesës. Çdo mjet komunikimi dhe materiali që i adresohet klientëve 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 mjeteve të informimit/ mediave të përdorura dhe qëllimit të komunikimit, si vijon:
 - 2.1. Fletushkat informative, broshurat dhe informatat para-kontraktuese duhet të përfshijnë tekstin në mënyrë të qartë dhe të dukshëm 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.

- 2.2. Dokumentacioni që i bashkëngjitet çdo marrëveshje kontraktuale duhet gjithashtu të listojë të gjitha kontaktet për të parashtruar një ankesë dhe të përshkruajë procesin e ankesave dhe trajtimit ,si dhe të informojë klientin në lidhje me hapat e ardhshëm që ai mund të ndërmarrë në qoftë se nuk është i kënaqur me zgjidhjen e ankesës;
- 2.3. Faqet e internetit duhet të përmbajnë informatat, e shënuara sipas nënparagrafit (2.1) të këtij neni dhe duhet të përmbajnë një formular nëpërmjet së cilit klientët mund të parashtrojnë ankesën.
3. Informatat e listuara në paragrafin 1 dhe 2 që do të shpalosen nga institucionet financiare duhet të përfshijë si në vijim:
 - 3.1. Përshkrimin e procesit të trajtimit të ankesës në gjuhë të thjeshtë dhe secilin hap që ndërmerret;
 - 3.2. Informatat në lidhje me kohëzgjatjen maksimale për t'iu përgjigjur ankesës;
 - 3.3. Informatat në lidhje me opsionet e ankesës, nëse aplikohet;
 - 3.4. 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 opsionet 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. Informatat e listuara në paragrafët 2 dhe 3 të këtij neni duhet të vendosen në formë të broshurave apo fletushkave dhe do të jenë të dukshme në të gjitha degët, njësitë dhe pikat e shitjes të institucionit financiar.

Neni 15

Raportimi te Menaxhmenti i lartë dhe Bordi

1. Institucioni financiar duhet të përgatitë për çdo tremujor një raport analitik të shqyrtimit dhe menaxhimit të ankesave që duhet t'i dorëzohet Menaxhmentit të lartë apo ndonjë Komiteti të brendshëm të emëruar nga ana e institucionit për vlerësimin e procesit të shqyrtimit të ankesave.
2. Të paktën çdo gjashtë muaj një raport i këtillë duhet t'i prezantohet Bordit të Drejtorëve dhe i njëjti duhet të përfshijë informacionet si në vijim:
 - 2.1. numrin e ankesave të pranuar, llojet dhe çështjet e ankesave,
 - 2.2. produktet ose shërbimet me të cilat ndërlidhet ankesa,
 - 2.3. degët/njësite me të cilët ndërlidhet ankesa,
 - 2.4. koha mesatare që është nevojitur për zgjidhjen e ankesave, dhe
 - 2.5. zgjidhja e ankesës, numrin e ankesave të cilat janë refuzuar ose mbështetur, në veçanti ankesat që kanë kërkuar kompensim dhe/ose forma të kompensimit.
3. Raporti i përcaktuar në paragrafin 1 dhe 2 duhet të adresojë edhe çdo problem të përsëritur ose sistematik, si dhe shkaqet thelbësore të ankesave të paraqitura që mund të ndikojnë në korrigjimin e proceseve, si dhe produkteve dhe shërbimeve të tjera financiare.
4. Si një pjesë përbërëse e raportit, drejtuar Menaxhmentit të lartë/Bordit të drejtorëve duhet të paraqiten edhe 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 dizajnit të produktit apo ndryshimeve të tjera të rëndësishme në operacionet e institucionit.

5. Institucioni financiar 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.
6. Procesverbalet e mbledhjeve të Menaxhmentit të lartë dhe Bordit të drejtorëve duhet të shpalosin se raportet dhe propozimet e ndërlidhura janë diskutuar dhe se Menaxhmenti i lartë dhe / ose Bordi i drejtorëve kanë marrë vendime zyrtare për proceset e menaxhimit të ankesave dhe propozimet.

Neni 16

Auditimi i Brendshëm

1. Auditori i brendshëm duhet të përfshijë procesin e trajtimit dhe menaxhimit të ankesave në planin vjetor të punës bazuar në vlerësimin e metodologjisë së rrezikut.
2. Shtrirja dhe shpeshësia e auditimeve të brendshme duhet të drejtohet nga vlerësimi gjithëpërfshirës i rrezikut të kontrollit.

Neni 17

Raportimi në Bankën Qendrore të Kosovës

1. Institucionet financiare duhet t'i raportojnë BQK-së në mënyrë elektronike analizën tremujore të procesit të brendshëm të shqyrtimit të ankesave.
2. Raporti tremujor duhet i dërgohet BQK-së jo më vonë se tridhjetë (30) ditë kalendarike pas fundit të çdo tremujori raportues.
3. Raportet përgatiten në format dhe udhëzimet e përcaktuara nga BQK-ja dhe mund të ndryshohen kohë pas kohe.
4. BQK-ja mund të kërkojë raporte të tjera shtesë dhe të kryejë ekzaminime të parapara nëse këtë e konsideron të nevojshme për mbikëqyrje të mëtutjeshme.

Neni 18

Trajtimi i ankesave nga Banka Qendrore e Kosovës

1. Nëse ankesa nuk është zgjidhur në kohën e duhur në përputhje me nenin 10 të kësaj rregulloreje, ose në qoftë se një parashtrues i ankesës nuk pajtohet me zgjidhjen e ankesës, ankesa mund të parashtrohet në BQK për trajtim të saj.
2. Institucionet financiare janë të obliguara që të emërojnë një zyrtar i cili/cila është përgjegjës për kujdesin për klientë brenda institucionit dhe të njëjtin ta caktojë si pikë kontakti për t'i siguruar BQK-së informata lidhur me çdo ankesë që shqyrtohet nga BQK-ja, brenda një afati të arsyeshëm të përcaktuar nga BQK.
3. Personi kontaktues do të jetë përgjegjës për mbledhjen e të gjitha informatave relevante nga institucioni financiar lidhur me ankesën dhe t'ia sigurojë BQK-së në afat maksimal prej pesë (5)

ditësh të punës. Çdo zgjatje përtej afatit kohor të përcaktuar për të cilin BQK-ja është në pritje të informacioneve shtesë nga institucioni financiar nuk duhet të kalojë dhjetë (10) ditë pune.

4. BQK-ja përcakton rregullat e procedurës për trajtimin e brendshëm të ankesave brenda BQK-së.

Neni 19

Mbrojtja e të dhënave personale

Çdo përpunim i të dhënave personale sipas kësaj rregulloreje, lidhur me procedurat e trajtimit të ankesave, duhet të kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

Neni 20

Zbatimi, masat përmirësuese dhe ndëshkimet administrative

Çdo shkelje e dispozitave të kësaj rregulloreje do të jetë subjekt i masave përmirësuese, ndëshkimeve administrative dhe ndëshkimeve monetare siç përcaktohet në Ligjin Nr. 03/L-209 për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës, të plotësuar dhe ndryshuar me Ligjin Nr. 05/L –150, Ligjin Nr. 04/L-093 për Bankat, Institucionet Mikrofinanciare dhe Institucionet Financiare Jobankare, Ligjin Nr. 08/L-304 për Bankat, Ligjin Nr. 04/L-155 për Sistemin e Pagesave, Ligjin Nr. 05/L -045 për Sigurimet, Ligjin nr.08/L-328 për Shërbime të Pagesave, Ligjin Nr. 04/L-101 për Fondet Pensionale të Kosovës, si dhe Ligjin Nr. 04/L-018 për Sigurimin e Detyrueshëm nga Autopërgjegjësia.

Neni 21

Shtojca

Pjesë përbërëse e kësaj rregulloreje është Shtojca 1 Forma e parashtrimit të ankesës.

Neni 22

Shfuqizimi

Me hyrjen në fuqi të kësaj rregullore, shfuqizohet Rregullorja për procesin brendshëm të trajtimit të ankesave e miratuar nga Bordi i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës më 25 shtator 2014.

Neni 23

Hyrja në fuqi

Kjo Rregullore hyn në fuqi 10-(dhjetë) ditë pas hyrjes në fuqi të Ligjit nr. 08/L-328 për Shërbime të pagesave dhe Ligjit Nr. 08/L-304 për Banka.

Dr. sc. Bashkim Nurboja

Kryetar i Bordit të Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës

SHTOJCA 1 - FORMA E PARASHTRIMIT TË ANKESËS

Formati standard për parashtrimin e ankesave

1.a Të dhënat personale të ankuesit

Emri / Emri i Biznesit *Mbiemri* *Numri Personal /
Numri unik i entitetit juridik*

Adresa e banimit/lokacionit të biznesit *Qyteti*

Numri i telefonit *e-mail*

1.b Të dhënat personale të përfaqësuesit ligjor (nëse është e aplikueshme) (një autorizim ose dokument tjetër zyrtar si dëshmi e emërimit të përfaqësuesit)

Emri / Emri i Biznesit *Mbiemri* *Numri Personal /
Numri unik i entitetit juridik*

Adresa e banimit/lokacionit të biznesit *Qyteti*

Numri i telefonit *e-mail*

1.c. Informatat mbi ankesën

Përshkrimi i qëllimit të ankesës (ju lutemi specifikoni qartë objektin e ankesës)

Ju lusim që të bashkëngjisni të gjitha informatat që mbështesin faktet e përmendura

Përshkrimi i dëmit, humbjes ose dëmit të shkaktuar (aty ku është e rëndësishme)

Komente të tjera ose informacione përkatëse (aty ku është e nevojshme)

Data: __/__/202__