



KODI I ETIKES NDAJ KLIENTEVE

A. Hyrje

Kodi i etikes ne mardheniet me kliente eshte pjese perberese e kodit te miresjelljes se KEP Trust. Ky kod eshte i detyrueshem per zbatim nga te gjitha punonjesit e KEP Trust, nga agjentet e shitjes apo çdo ndermjetes tjeter qe ndervepron me klientet e KEP Trust. Me kliente do te kuptojme çdo pale qe merr produkte apo sherbime nga KEP Trust, perfshire kredimarresit, bashke-kredimaresit, garantoret, etj.

Ky Kod i Etikes shkon pertej kerkesave ligjore dhe rregullatore ne fuqi, duke perfshire edhe standardet e sjelljes etike, sipas te cilave duhet te veprojne punonjesit dhe agjentet e KEP Trust. KEP Trust pret nga drejtoret, menaxheret, punonjesit dhe agjentet qe te respektojne te gjitha ligjet relevante dhe qe te permbahen nga çdo sjellje e paligjshme, e pandershme ose joetike.

KEP Trust beson se, sjellja brenda standarteve te etikes eshte thelbesore per sherbimin cilesor ndaj klientit dhe per suksesin e institucionit. Punonjesit dhe agjentet duhet te aplikojne parimet e sjelljes etike, perfshire perkushtimin, transparencen, drejtesine, respektin dhe ndershmerine ndaj klienteve.

Ky kod shpalos me poshte parimet kryesore te sjelljes etike ndaj klienteve, te detyrueshme per punonjesit dhe agjentet e KEP Trust. Nese lind nje situate specifike, e cila nuk gjen interpretim permes ketij dokumenti, situata duhet te diskutohet hapur me mbikeqyresin per te zgjidhur situaten duke perdorur gjykimin e shendoshe te bazuar ne standarde etike.

B. Parimet themelore

1. Shmangia e konfliktit te interesit

Konflikti i interesit per punonjesit ose agjentin eshte kur ka interesa te kunderta ndermjet detyres ne KEP Trust dhe interesit personal, pasuror ose jopasuror. Eshte pergjegjesi e secilit punonjes apo agjent, qe te shmange situata te konfliktit te interesit ose situatave qe mund te interpretohen si te tilla.

Konfliktet e interesit lindin kur interesi personal i punonjesit apo agjentit ne lidhje me nje situate eshte ne mospajtim me pergjegjesite e tij te punes, sikurse: pranimi e dhuratave nga klientet, shkembim i favoreve me klientet, perfshirja ne vendimarrje lidhur me klientin me te cilin ka mardhenie familjare apo shoqerore, etj. Duhet te kuptohet se, edhe atehere kur nuk ekziston qellimi i keq, konflikti i interesit duhet te shmanget.

Ne situatat e konfliktit te interesit, punonjesi apo agjenti i shitjes duhet:

- Te shpalose ne forme te shkruar per mbikqyresin situatat ku ai/ajo eshte ne konflikt interesi apo mund te perceptohet sikur eshte ne nje pozicion te tille. Kur i punesuari nuk eshte i sigurt ne obligimet e tij/saj lidhur me kete kos, ai/ajo duhet te njoftoje menjehere mbikqyresin.
- Te beje te ditur per klientin detyrimin per te shmangur konfliktin e interesit, sipas ketij kodi.

2. *Informatat konfidenciale/te dhenat personale te klienteve*

Informatat konfidenciale jane informatat e privileguara ne pronesi te organizates, qofshin te shkruara ose verbale. Te dhenat personale te klienteve te KEP Trust, perfshire ato mbi identitetin, gjendjen ekonomiko-sociale, te dhenat fizike, kulturore, etj, jane informata konfidenciale dhe duhen respektohen si te tilla nga punonjesit dhe agjentet e KEP Trust.

Shpalosja ne menyre te pautorizuar e te dhenave personale te klienteve mund te çojte ne cenimin e te drejtave dhe dinjitetit te klientit. Eshte jo-etike qe punonjesit dhe agjentet te perdorin ne menyre te paautorizuar ose shpalosin te dhenat personale te klienteve, pervec per dhenien e sherbimit ndaj klientit apo nese kjo kerkohet me ligj.

Punonjesit apo agjentet, sidomos ata qe kane mardhenie te shpeshta me klientet, duhet te kujdesen qe te marrin autorizimet e nevojshme nga vete klientet, nese per arsye te punes nevojitet shpalosja e ndonje te dhene personale te klienteve.

Pergjegjesia per mos-shpalosje te te dhenave konfidenciale ose personale te klienteve do te mbetet ne fuqi edhe atehere kur marrredhenia e punes apo marrredhenia kontraktuale ka perfunduar ose nderpritet.

3. *Mosdiskriminimi i klienteve*

KEP Trust eshte i perkushtuar per t'iu sherbyer klienteve ne menyren me te mire te mundshme. KEP Trust do t'i trajtoje te gjithe klientet ne menyre te drejte dhe me respekt, pa marre parasysh origjinen, racen, gjuhen, gjinine, bindjet politike apo besimet e tyre fetare.

4. *Shmangia e mbingarkeses me borxhe te klientit*

Para se te ofrohet nje kredi per klientet, punonjesit apo agjentet e KEP Trust, sipas pergjegjesive, duhet te vleresojne gjendjen ekonomike dhe financiare, potencialin te biznesit dhe kapacitetin e klientit per kthimin e kredise. Punonjesit dhe agjentet e KEP Trust duhet te shmangin mbingakesen e klientit me kredi, nese kjo cenon nivelin normal te jeteses se klientit.

Asetet apo garancat pasurore, qe plotesojne nevoja bazike apo ekzistenciale per jetese, duhet te shmangen si kolaterale, me qellim qe te mos cenohet e drejta e klientit per nje jetese dinjitoze.

5. *Informacioni i sakte dhe transparent per klientin*

Punonjesit apo agjentet do t'i komunikojte klienteve informata te mjaftueshme dhe te sakta mbi çmimet, afatet dhe kushtet e kredive ose produkteve/sherbimeve te tjera. Menyra e shpalosjes duhet te jete transparente dhe ne gjuhe te kuptueshme per klientet, duke iu mundesuar atyre qe te marrin vendime

te kushtet e informacionit te mjaftueshem. Klientet duhet te informohen per normat e interesit, komisionet, tarifat, plan pagesat, te drejtat dhe detyrimet ne rast te ndryshimeve apo deshtimeve ne permbushje te kontrates. Dhenia e informatave te rrejshme ose te gabuara per klientin eshte e papranueshme. Punonjesit apo agjentet nuk duhet te japin informata te pasakta thjesht per te joshur klientet.

6. *Degjimi dhe percjellja e ankesave apo sugjerimeve te klienteve*

KEP Trust eshte i perkushtuar tu ofroje klienteve te drejten per ankesa dhe per trajtim te drejte te tyre. Klientet kane te drejte te perdorin kanalet e meposhtme per sugjerime dhe ankesa:

- Duke komunikuar direkt me punonjesit ne dege apo agjentet
- Duke dhene nje ankesa me shkrim ne kutite e ankesave ne secilen dege
- Duke telefonuar tek Zyrtari per Trajtimin e Ankesave apo tek Qendra e Thirrjeve ne numrat telefonik qe jepen ne dege ose ne webfaqen e KEP Trust

Punonjesit apo agjentet kane detyrim te degjojne dhe percjellin tek manaxheret perkates ankesat, verejtjet apo sugjerimet e klienteve, pasi kjo sherben per te permiresuar cilesine e sherbimit ndaj tyre.

7. *Mbrojtja e klientit nga konkurenca e pandershme*

KEP Trust, punonjesit apo agjentet e saj, ne asnje rrethane nuk duhet te bejne marreveshje, ujdj ose arranzhime te cfaredo lloji me ndonje konkurent ne lidhje me normat e interesit, sherbimet, informatat e klienteve ose cfaredo bashkepunimi tjeter afarist, i cili mund te demtojte interes legjitime te klienteve.

KEP Trust, punonjesit dhe agjentet e saj, perkushtohen qe te ofrojne produktet dhe sherbimet ne kushtet e nje konkurrence te lire, ku klienti ka te drejten e zgjedhjes.

8. *Pajtueshmeria me politiken kunder pastrimit te parave dhe kunder korrupsionit*

Punonjesit apo agjentet e KEP Trust do te jene ne perputhshmeri me ligjet dhe rregulloret kunder pastrimit te parave dhe kunder korrupsionit dhe cdo aktiviteti te paligjshem. Rryshfetet apo mitemarrjet jane te papranueshme.

9. *Mospranimi i dhuratave*

Punonjesit dhe agjentet e KEP Trust nuk lejohen te pranojne dhurata nga klientet pervec dhuratave te natyres promociionale simbolike. Marrja e dhuratave te tjera qe ndikojne ne gjykimin objektiv sipas pergjegjesive te punes, jane te papranueshme.

C. *Njohja e Kodit te Etikes ndaj Klienteve*

Çdo punonjes apo agjent i kontraktuar i KEP Trust eshte i obliguar te lexoje dhe kuptoje kete Kod te Etikes ndaj Klienteve. Respektimi i parimeve te ketij Kodi eshte pjese integrale e marredhenies kontraktuale me KEP Trust.