

## Procesi i Trajtimit të Ankesave

**Parashtrimi i Ankesave:** Klientët/ankuesit mund të parashtrojnë ankesat e tyre në njërin nga mënyrat e specifikuar si ne vijim:

**Personalisht:** duke vizituar njërin nga degët/apo Zyrën Qendrore te KEP Trust, m'crast plotësoni formularin e ankesës në dispozicion në kutitë e caktuara për ankesa në të gjitha degët e KEP Trust (shih kutitë e ankesave në degë);

**Me telefon:** duke kontaktuar Qendrën e Thirrjeve në +383 (0) 49 881 881 ose pa pagesë në 080000008;

**Email:** duke derguar email ne adresën elektronike [ankesat@keptrust.org](mailto:ankesat@keptrust.org);

**Faqja e Internetit:** Plotësoni dhe dorezoni formularin elektronik ne dispozicion ne [http](http://):

**Gjuha:** Ankuesi/klienti mund të parashtrojë ankesa dhe të komunikojë me KEP Trust, në njërin nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës ashtu sic është përcaktuar me ligjin ose në gjuhën e marrëveshjes për produktin që është subjekt i ankesës.

**Konfirmimi i Pranimit:** Njoftimi i pranimit të ankesës do t'i bëhet klientit/ankuesit ne formen që ka zgjedhur, përmes një letre zyrtare, në formë elektronike ose me telefon.

**Afati Kohor për Zgjidhje:** Ankesat do të trajtohen sipas radhes se pranimit te tyre. Secila ankesë duhet të shqyrtohet nga Komiteti per Trajtimin e Ankesave, kompetent per marrjen e vendimit, i cili vendim do t'i komunikohet parashtruesit të ankesës brenda periudhes ligjore prej 15 deri 30 ditë nga pranimi i saj. Për ankesa komplekse kur nevojitet afat kohor shtese, afati kohore mund të shtyhet, dhe në këtë rast KEP Trust do t'a informojë klientin/ankuesin për arsyet e shtyrjes dhe datën kur pritet vendimi përfundimtar të komunikohet. Periudha gjatë së ciles KEP Trust pret informata shtesë nga klienti nuk llogaritet afat kohor për zgjidhjen e ankesës.

**Zgjidhja e Ankesës:** Klientët do të informohen për zgjidhjen e ankesës me shkrim përmes një letre zyrtare, në formë elektronike ose me telefon ashtu sic preferon klienti.

**E drejta e Ankesës:** Në qoftë se klientët/ankuesit nuk pajtohen me vendimin per ankesën e parashtruar, të njejtit mund të ushtrojne ankesë kundër ketij vendimi në;

a) Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës (BQK), Tel; 038222055, lok.304

Email: [ankesat@bqk-kos.org](mailto:ankesat@bqk-kos.org), Uebfaqja <http://bqk-kos.org/?id=112>

Adresa; Rr.Garibaldi, Nr.33, Prishtinë, Kosovë;

b) Autoritet tjetër publik ose mekanizëm alternativ për zgjidhjen e kontesteve, nëse mundet.

c) Parashtrimi i padisë në Gjykatën kompetente.

**Shënim:** Për më shumë informata lidhur me procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave, ju lutem kontrolloni rregulloren e BQK-së për procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave në <http://bqk-kos.org/?id=131>.