

Si të parashtrojmë një Ankesë?



Si të parashtrojmë një ankesë:

Në **BPB**, ne jemi të përkushtuar të ofrojmë përvoja të qëndrueshme, cilësore dhe pozitive në çdo komunikim me klientët tanë. Të gjitha kërkesat apo shqetësimet trajtohen me profesionalizëm të plotë, kujdes të veçantë dhe brenda afateve të përcaktuara, me synim që të sigurojmë zgjidhje të drejta, të shpejta dhe transparente.

Parashtrimi i një anekese është një mundësi e vlefshme për përmirësim të vazhdueshëm, me synim rritjen e cilësisë së përvojës suaj si klient.



Kanalet për paraqitjen e ankesës:

Ankesat mund të dorëzohen në cilëndo nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës, me shkrim në formë elektronike ose përmes kanaleve të tjera të komunikimit, sipas preferencës suaj.

Pra ju mund të zgjidhni kanalin më të përshtatshëm për paraqitjen e ankesës suaj:

- Online, përmes faqes zyrtare të BPB-së / uebfaqes www.bpbbank.com
- Linjat Telefonike
Pa pagesë 0800 50 000 dhe me pagesë 038 620 620
- Adresa Elektronike
sherbimiperkliente@bpbbank.com
- Adresa postare
Rr. Ukshin Hoti nr.128, Prishtinë 10000, Kosovë
- Personalisht
Duke u paraqitur personalisht në rrjetin e degëve, ose në Zyrën Qendrore në adresën Rruga "Ukshin Hoti" nr. 128, Prishtinë.
- Media sociale në pronësi të bankës

Pranimi dhe Konfirmimi i ankesës

Për çdo ankesë të paraqitur, do të pranoni një konfirmim përmes kanalit të zgjedhur për komunikim. Çdo ankesë e pranuar nga banka identifikohet me një numër unik referues, që ju përcillet me konfirmimin dhe shërben për çdo komunikim të mëtejshëm.



Afatet kohore dhe zgjidhja e ankesës

Ankesat tuaja trajtohen me prioritet dhe në afatin më të shkurtër të mundshëm. Afati i kthimit të përgjigjes për ankesën tuaj është deri në 15 ditë kalendarike nga data e pranimit të ankesës, ndërsa për rastet e kontestimit të transaksioneve përmes Bankomatit (ATM), përgjigjja ofrohet brenda 7 ditëve kalendarike. Nëse ankesa është pranuar gjatë një dite jo pune, afati për këtë ankesë do të llogaritet nga dita e parë e ardhshme e punës.

Nëse ankesa juaj kërkon kohë shtesë për shqyrtim, ne do t'ju kontaktojmë për t'ju informuar mbi statusin e saj.

E drejta për ankesë pas trajtimit nga BPB

Nëse pas shqyrtimit të ankesës suaj, nëse nuk jeni të kënaqur me zgjidhje e ofruar nga banka, ju keni të drejtë të ushtroni ankesë tek autoritet si në vijim:

- Dërgoni ankesën në BQK, Tel: +383 38 222 055 ; E-mail: ankesat@bqk-kos.org ose adresa: Rruga Luan Haradinaj, Prishtinë 10000, Kosovë
- Autoritete/mekanizma të tjerë publik për zgjidhje të kontesteve / ankesave
- Të dorëzoni padi në gjykatë

Ligji i Zbatueshëm dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

Nëse pas shqyrtimit të ankesës suaj, nëse nuk jeni të kënaqur me zgjidhje e ofruar nga banka, ju keni të drejtë të ushtroni ankesë tek autoritet si në vijim:

- Kushtet dhe afatet e përgjithshme për marrëdhënien bankare, do t'i nënshtrohen ekskluzivisht ligjeve të aplikueshme të Republikës së Kosovës.
- Çdo mosmarrëveshje në mes të Bankës dhe Klientit në lidhje me marrëveshjen për shërbime bankare, Banka dhe Klienti pajtohen se do të provojnë ta zgjidhin me negociata me mirëbesim. Në rast se një mosmarrëveshje e tillë nuk mund të zgjidhet me negociata apo procedurat alternative të përshkruara në këtë dokument, Banka dhe/ose Klienti do t'i drejtohen gjykatës kompetente në Republikës së Kosovës.
- **Arbitrazhi** – Palët pajtohen që Banka rezervon të drejtën që nëse e njëjta e shih të arsyeshme, që për çfarëdo mosmarrëveshje, kontradiktë apo kërkesa që ngritën nga/apo lidhur me Kontratat e nënshkruara me Klientë, përfshirë vlefshmërinë, pavlefshmërinë, shkeljen apo shkëputjen e tyre, mund ta referoj për zgjidhje përmes Arbitrazhit, dhe atë në Qendrën e Zgjidhjes Alternative të Kontesteve në Odën Ekonomike Amerikane në Kosovë (link: **AMCHAM KOSOVO – AMCHAM KOSOVO**), sipas Rregullave të Arbitrazhit të Odës Ekonomike Amerikane në Kosovë, me një apo më shumë arbitra, të emëruar sipas rregullave të lartpërmendura dhe Tribunali i Arbitrazhit dhe Arbitri/at e kësaj ode duhet ta aplikojnë ligjin e aplikueshëm në Republikën e Kosovës. Vendi i arbitrazhit do të jetë Prishtinë, Republika e Kosovës dhe gjuha që do të përdoret në procedura do të jetë gjuha

shqipe. Vendimi i Tribunalit të arbitrazhit të tillë do të jetë ligjërisht i detyrueshëm dhe i zbatueshëm për palët në përputhje me ligjin. Nëse Klienti përdor produktet dhe shërbimet e ofruara nga Banka nëpërmjet internetit jashtë kufijve të Republikës së Kosovës, vlejnë ligjet dhe rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës për të gjitha kontestet ndërmjet Bankës dhe Klientit.

- **Ndërmjetësimi:** Klienti pajtohet që Banka rezervon të drejtën që nëse e sheh të arsyeshme, që për çfarëdo mosmarrëveshje, kontradiktë apo kërkesa që ngritën nga/apo lidhur me Kontratat e nënshkruara me Klientë, përfshirë vlefshmërinë, pavlefshmërinë, shkeljen apo shkëputjen e saj, mund ta referoj tek një Ndërmjetësues i licencuar në Republikën e Kosovës (link: [Ballina – Oda e Ndërmjetësuesve të Kosovës](#)). Gjuha që do të përdoret në procedura do të jetë gjuha shqipe. Marrëveshja e arritur në ndërmjetësim është përfundimtare dhe ligjërisht e detyrueshme për të gjitha palët.



Banka e vendit tënd

**RR. Ukshin Hoti, nr. 128,
Prishtinë 10000, Kosovë**

**informata@bpbbank.com
sherbimiperkliente@bpbbank.com
038 620 620 | 0800 50000**

www.bpbbank.com