



Banka e vendit tënd

# Si të parashtrojmë një ankesë?



BPB ka për qëllim të ju shërbej si partner i juaj afatgjatë financiar. Ne punojmë çdo ditë që juve t'u japim një përvojë sa më pozitive, por në të njëjtën kohë sigurohemi se jemi në rrugën e duhur dhe se po bëjmë gjënë e duhur.

Prandaj, Banka e konsideron çdo ankesë si një mundësi për të marrë informacionin e klientit dhe të bëjë përmirësime në shërbimet e saj.

Ne do të merremi me shpejtësi me çdo kërkesë tuajen, duke ju mundësuar juve që të paraqisni ankesën në mënyrën më të thjeshtë dhe më të përshtatshme.

### **Për të paraqitur ankesat ju mund të përdorni kanalet si më poshtë:**

**Linjat Telefonike:** 0800 50 000 & 038 620 620

**Adresa Elektronike:** [sherbimiperkliente@bpbbank.com](mailto:sherbimiperkliente@bpbbank.com)

**Adresa postare:** Rr. Ukshin Hoti nr.128, Prishtinë 10000, Kosovë

Duke e dorëzuar ankesën në njërën nga degët e BPB

Ose duke u paraqitur personalisht në Zyrën Qendore,  
Rruga Ukshin Hoti nr.128, Prishtinë, Kosovë

Rrjetet sociale në pronësi të Bankës.

**INFORMATË:** Nëse dëshironi të depononi ankesën tuaj në degë, kërkoni nga zyrtari bankar që t'u sigurojë formularin për ankesë.

## HAPI I PARË

### Pranimi i ankesës

Bisedoni me këshilltarin për klient lidhur me ankesën tuaj, dhe sigurohuni se keni të gjitha informacionet në dispozicion për të ngritur ankesën tuaj. Pasi të keni biseduar, ankesa juaj do të pranohet direkt dhe ju do të pranoni një formular të pranimit të ankesës nga ana e këshilltarit, ose një formë tjetër të konfirmimit përmes adresës elektronike apo sms.

## HAPI I DYTË

### Shqyrtimi i ankesës

Ankesa juaj do të pranohet menjëherë dhe do të trajtohet në mënyrë të drejtë dhe të paanshme nga ana e sektorit përkatës për trajtimin dhe menaxhimin e ankesave, dhe çdo informatë e pranuar nga ne gjatë procesit të ankesës do të trajtohet dhe mbahet në mënyrë konfidenciale. Ne do t'ju kthejmë përgjigje maksimum brenda 15 ditëve kalendarike prej ditës kur ju pranoni konfirmimin për pranim të ankesës suaj.

## HAPI I TRETË

### Zgjidhja e ankesës

Nëse nuk jeni të kënaqur me përgjigjen që ju është ofruar atëherë ju do të informoheni për hapat e tjerë që mund t'i ndërmerreni në lidhje me zgjidhjen e ankesës tuaj. Në këto raste ankesën mund ta adresoni tutje:

- Dërgoni ankesën në BQK;
- Dërgoni ankesën tek ndonjë autoritet publik apo përmes ndonjë mekanizmi tjetër për zgjidhjen e kontesteve, nëse është e aplikueshme; Paraqitni një padi në gjykatë.
- Në mënyrë që Banka të rrisë cilësinë e shërbimit ndaj jush, ju inkurajojmë të shprehni çdo sugjerim që çon në përmirësim, duke plotësuar formularët e sugjerimit dhe duke vendosur formën në kutitë përkatëse në degë.

**Duke marrë për bazë nevojat e juaja, BPB krijon një ambient që lehtëson, inkurajon, shpërblen dhe përmirëson shërbimin ndaj klientit.**



Banka e vendit tënd





**NA GJEJ NË TË GJITHA  
KANALET E KOMUNIKIMIT**


 /bpb.bank/

 /bankaevendit/

 sherbimiperklente@bpbbank.com

 +383 (0) 38 620 620

 +383 (0) 43 520 520

 www.bpbbank.com

BPB lu për-qellim të ju shërbejë si partner i luaj-afatgjatë financiar. Në puniminë e do ditë që juve t'u japim një dorovë s'është më e vogël, por në të njëjtën kohë sigurohemi se jeni në rregull dhe duhur dhe si për-begjënie gjëje e duhur.

Prandaj, Banka e konsideron çdo ankesë si një mundësi për të marrë informacionin e klientit dhe të bëjë përmirësime në shërbimet e saj.

Në do të merremi me shpejtësi me çdo kërkesë tuajën duke lu-mundësuar juve që të parashtrij ankesën në mënyrën më të thjeshtë dhe më të përshatshme.

**Për të parashtritur ankesat ju mund të përdorni kanalet si më poshtë:**

**Linjat telefonike:** 0800 50 000 & 038 620 620

**Adresa Elektronike:** sherbimiperkliente@bpbbank.com

**Adresa postare:** Rt. Ukshin Hoti nr.128, Prishtinë 11000, Kosovë

Duke e dorëzuar ankesën në njërin nga degët e BPB

Ose duke u parashtritur personalisht në Zyrën Qendrore, Rruga Ukshin Hoti nr. 128, Prishtinë, Kosovë.

Rrjetet sociale në pronësi të Bankës.

**INFORMATË:** Nëse dëshironi të depononi ankesën tuaj në degë, kërkoni nga zyrtarët bankarë që t'u sigurojë formularin për ankesë.

**HAPI I PARË**

**Pranimi i ankesës**

Bliesoni me këshilluesin për klient lidhur me ankesën tuaj dhe sigurohu-tu që keni të gjitha informacionet në dispozicion për të rigjitur ankesën tuaj. Pasi ta keni biseduar ankesën ju do të pranohet osekt dhe ju do të depononi një formular të pranimit të ankesës nga ana e këshilluesit. Ose një formë tjetër të konfirmimit përmes adrese elektronike apo sms.

**HAPI I DYTË**

**Shërbimi i ankesës**

Ankesa juaj do të prarohet menjëherë dhe do të trajtohet në mënyrë të drejtë dhe të pabashkë nga ana e sektorit përkatës për rigjirje dhe menaxhimin e ankesave dhe s'do të ndërmerret pranimi nga ne gjatë procesit të ankesës ose të trajtohet dhe mbahet në mënyrë konfiden-ciale. Në do tju kërkjoma përfaqje makrosum brenda 15 ditëve tjetër-dërkë prej ditësh kur ju pranoni konfirmimin për pranin të ankesës suaj.

**HAPI I TRETË**

**Zgjidhja e ankesës**

Nëse nuk jeni të kënaqur me përfaqjen që ju është ofruar atëherë ju do të informoheni për hapat e tjera që mund t'i ndërmerri në lidhje me zgjidhjen e ankesës tuaj. Në këto raste ankesën mund ta adresoni tutje:

- Dergoni ankesën në BOK;
- Dergoni ankesën tek ndonjë autoritet publik apo përmes ndonjë mekanizmi tjetër për zgjidhjen e kontestave, nëse është aplikueshme;
- Në mënyrë që Bankata të risik ulësive e shërbimit ndaj juaj t'u inkurajojnë të shprehin çdo sugjerim që von në përmirësim duke plotësuar formu-larët e sugjerimit dhe duke vendosur formën në kutitë përkatëse në degë.

Duke marrë për bazë nevojat e juaja BPB krijon një ambient që lehtëson inkurajon shërbëben dhe përmirëson shërbimin ndaj klientit.

**BPB**  
Banka e vendit tënd

**Si të parashtrijmë një ankesë?**



...nie përmirëson shërbimin ndaj