

## Udhëzim për parashtrim të ankesës në BPB

Me qëllim të ngritjes së efikasitetit dhe bashkëpunimit në mes Bankës dhe klientit, BPB sigurohet që secila kërkesë, pakënaqësi e klientit dhe ankese të trajtohet në mënyre profesionale dhe brenda afateve të parapara ligjore. Ofrimi i zgjidhjes së saktë dhe të drejtë për klientin, janë prioritet i Bankës sonë.

Ky udhëzues ka për qëllim t'ju informoj mbi procesin e paraqitjes së ankeseve adresuar Bankës, që mund të keni ju si klientë gjatë përdorimit të produkteve dhe shërbimeve bankare.

### Kanalet e ofruara për parashtrimin e ankesës

- ✓ Linjat Telefonike pa pagesë 0800 50 000
- ✓ Linjat Telefonike me pagesë 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, tek menaxheri i Bankes apo ndonjë zyrtar tjetër në degë
- ✓ Ose duke u paraqitur personalisht në Zyrën Qendrore, Rruga Ukshin Hoti nr.128, Prishtinë 10000, Prishtinë, Kosovë.

Ankesa duhet të përmbaj të paktën Emrin, mbiemrin, adresën dhe numrin kontaktues tuaj si klient dhe përshkrimin e ankesës.

### Konfirmimi i pranimit

BPB do të ju konfirmoj pranimin e ankesës nëpërmjet kanalit të komunikimit që ju përzgjidhni, duke ju informuar edhe për numrin përkatës të ankesës tuaj.

### Afatet kohore

BPB do t'ju kthej përgjigje brenda 15 ditëve kalendarike prej ditës kur ju pranoni konfirmimin për pranim të ankesës suaj nga ana e bankës. Nëse ankesa është pranuar në ditë jo pune, dita e ardhshme e punës do të konsiderohet si dita e parë e analizimit të ankesës. Përgjigjen nga banka do ta merrni përmes të njëjtit kanal siç është dorëzuar ankesa, por në rast se preferoni ndonjë kanal tjetër, atëherë banka do t'ju përgjigjet në atë mënyrë. Për çështjet më komplekse ne do të ju shpjegojmë arsyen e vonesës dhe të ju informojmë me kohë se kur presim të ju japim përgjigjen përfundimtare.

### Informata shtesë

Banka do të përgjigjet në ankesën tuaj në gjuhën shqipe ose në njërën nga gjuhët zyrtare në Republikën e Kosovës.

Nëse nuk jeni të kënaqur me përgjigjen e pranuar nga banka atëherë ankesën mund ta adresoni tutje:

- ✓ Dërgoni ankesën në BQK, Tel: +383 38 222 055 303
- ✓ E-mail: [ankesat@bqk-kos.org](mailto:ankesat@bqk-kos.org) ose adresa: Rr. Garibaldi nr 33 Prishtinë, Kosovë;
- ✓ Dërgoni ankesën tek ndonjë autoritet publik apo përmes ndonjë mekanizmi tjetër për zgjidhjen e kontesteve, nëse është e aplikueshme;
- ✓ Ose, drejtohuni në gjykatë.