



Procesi i Trajtimit të Ankesave

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

Personalisht: duke vizituar njërin Zyrën Qendrore , m'crast plotësoni formularin e ankesës.

Me telefon: duke kontaktuar në +383 49 618 100, +383 49 618 200

Email: duke derguar email ne adresën elektronike info@leasingalberti.com

Uebfaqja: Plotesoni dhe dorezoni formularin elektronik ne info@leasingalberti.com

Gjuha: Ankuesi/klienti mund të parashtrojë ankesa dhe të komunikojë 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 Pranimi: Njoftimi i pranimi të ankesës do t'i bëhet klientit/ankuesit ne formen qe ka zgjedhur, përmes një letre zyrtare, në formë elektronike ose me telefon.

Afati Kohor për Zgjidhje: Ankesat do të trajtohen sipas radhes se pranimi te tyre. Secila ankesë duhet të shqyrtohet 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 do t'a informojë klientin/ankuesin për arsyet e shtyrjes dhe datën kur pritët vendimi përfundimtar të komunikohet.

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, 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>;