



## TRAJTIMI I ANKESAVE

Ky udhëzues ka për qëllim t'ju informoj mbi procesin e paraqitjes së ankesave adresuar institucionit tone. Institucioni mikrofinanciar "IMF KosInvest" përpiket të ofrojë zgjidhje kompetente dhe shërbime të shkëlqyera për klientët e saj. Për të përmirësuar nivelin dhe cilësinë e shërbimeve dhe produkteve që i ofrojmë, ne jemi të orientuar në kujdesin ndaj klientëve tanë.

**Gjatë punës me ju për të zgjidhur shqetësimet e ngritura, stafi I IMF**

**KosInvest do ju:**

- Trajtojë me respekt;
- Sigurojë që do të keni korrespondencë me një person të përcaktuar gjatë tërë procesit të zgjidhjes së ankesës;
- Mbajë të informuar dhe të përditësuar për rastin tuaj sa më shpesh që është e mundur,
- Regjistroj të gjitha detajet e rastit tuaj me saktësi

## Këshillë

Këshilloheni që ankesën ta paraqitni sa më parë nga data kur ka ndodhur shërbimi për të cilin keni ankesë. IMF KosInvest do t'ju kthej përgjigje brenda 15 ditëve kalendrike prej ditës kur ju pranoni konfirmimin për praninë të ankesës suaj nga ana e institucionit. Nëse ankesa është pranuar në ditë jo pune, dita e ardhshme e punës do të konsiderohet si dita e parë e analizimit të ankesës. Nëse ne e parashohim se ankesa juaj do të zgjas më shumë se 15 ditë pune për tu zgjidhur, ne do t'iu kontaktojmë brenda kësaj kohe për t'iu njoftuar me sqarimin e arsyes për shtyerjen e afatit dhe do t'ju kthejmë përgjigje jo më vonë se 30 ditë pune, nga dita kur është dorëzuar ankesa. Përgjigjen nga institucioni do ta merrni përmes të njëjtit kanal komunikimi siç është dorëzuar ankesa, por në rast se preferoni ndonjë kanal tjetër, atëherë Institucioni Mikrofinanciar do t'ju përgjigjet në atë mënyrë.

## Mënyrat për të kontaktuar me IMF KosInvest në rastet kur keni ndonjë ankesë apo sugjerim?

**ankesa\_kosinvest@wvi.org**

**+383 44 143 414**

**Të plotësoni formularin për opinionin tuaj dhe dorëzoni në Kutinë e Ankesave, apo duke plotësuar dhe dorëzuar personalisht formularin e ankesës.**

**Për të gjitha ankesat me shkrim, kërkojmë nga ju që t'i përfshini informatat në vijim:**

- Emrin dhe Mbiemrin tuaj;
- Informatat kontaktuese përfshirë numrin tuaj kontaktues dhe adresen e banimit;
- Numri Personal;
- Përshkrimi i sakt i ankesës

Kosinvest i trajton me konfidencialitet dhe me kujdes të gjitha ankesat e klientëve, përfshirë, mirëpo duke mos u kufizuar vetëm në: *mosrespektim, ngacmim, abuzim, keqpërdorim etj.*

**Për të përshpejtuar zgjidhjen e ankesës tuaj, ne ju sugjerojmë që të siguron:**

- Sa më shumë detaje që mundeni lidhur me ankesën tuaj përfshirë datat dhe/ose kohërat e ngjarjeve kyçe;
- Çfarëdo dokumentacioni relevant që ju mund ta keni për të mbështetur ankesën tuaj;
- Çfarë ju besoni se është vendim i drejtë për shqetësimet që ju i keni ngritur.

**ÇFARË NËSE UNË NUK JAM I KËNAQUR ME REZULTATIN?**

Nëse ju nuk jeni të kënaqur me përgjigjen tonë në ankesën tuaj, ju mund të kërkon shqyrtim të jashtëm të vendimit duke kontaktuar:

- **Bankën Qendrore të Kosovës (BQK)**
- **Adresa:** Rr. Garibaldi Nr.33, Prishtinë
- **Tel:** 038 222 055 ext.304
- **E mail:** ankesat@bqk-kos.org