

# Fletushkë informative për adresimin e ankesave

Kjo fletushkë ka për qëllim të informojë parashtruesin eventual të ankesës lidhur me procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave që i adresohen TURKIYE IS BANKASI A.S. DEGA NË KOSOVË (tutje në këtë tekst referuar si: IS BANK). IS BANK siguron se të gjithë parashtruesit e ankesave do të trajtohen në mënyrë të drejtë dhe të barabartë dhe se ankesat e tyre do të trajtohen në mënyrë të pavarur, të paanshme dhe përgjigjja në ankesë do të kthehet brenda afatit kohor të paraqitur në këtë tekst.

**İŞBANK**

## Mënyrat e Parashtrimit të Ankesës

Për parashtrimin e ankesave eventuale, IS BANK vë në dispozicion të klientëve të saj mjetet e komunikimit si në vijim:



Linjën telefonike:  
**Numri kontaktues: 038 245 245**



Adresën elektronike:  
**customer care@isbank-kos.com**



Adresën postare: **TURKIYE IS BANKASI A.S. DEGA NË KOSOVË – Rr. Ukshin Hoti, Nr. 100, Prishtinë, 10000**



Mund të bëhet **dorëzimi personal i ankesës në secilën degë të Bankës**

Klientët mund t'i paraqesin ankesat e tyre, në njërin nga gjuhët zyrtare në Republikën e Kosovës (të përcaktuara sipas legjislacionit në fuqi), ose në gjuhën në të cilën është lidhur marrëveshja mbi produktin apo shërbimin bankar.

## Konfirmimi i Pranimi të Ankesës

IS BANK do të konfirmojë pranimin e ankesës nëpërmjet njërit nga mjetet e komunikimit të cekura më lart, ose në rrugën e njëjtë përmes së cilës e ka pranuar ankesën në fjalë.

Nëse ankesa parashtrohet me anë të telefonit, parashtruesi i ankesës ka të drejtë që në qoftë se nuk pajtohet me përmbledhjen që IS BANK i bën ankesës, të kundër-përgjigjet brenda dhjetë (10) ditëve të punës dhe t'i sigurojë Bankës komente mbi përmbledhjen ose përmbajtjen e ankesës, si dhe të ofrojë ndonjë dokumentacion mbështetës për t'i mundësuar Bankës ta trajtojë ankesën në mënyrë adekuate.

IS BANK do të njoftojë parashtruesin e ankesës në rast se do t'i nevojiten informacione apo dokumente shtesë për ta vlerësuar ankesën dhe do ta udhëzojë atë për mënyrën dhe kohën e arsyeshme për dorëzimin e informacionit të duhur. Periudha gjatë së cilës IS BANK pret t'i ofrohet informacion shtesë nga parashtruesi i ankesës nuk numërohet në afatin kohor për zgjidhje të ankesës, i specifikuar më poshtë.

## Afatet Kohore

IS BANK do ta shqyrtojë ankesën, do të marrë vendimin lidhur me të dhe do të kthejë përgjigjen në ankesë brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga dita e pranimi të saj. Për ankesat më komplekse ky afat mund të zgjatet, mirëpo parashtruesi i ankesës do të njoftohet në lidhje me shtyrjen, shkakun e saj dhe datën e pritshme kur hetimi dhe vlerësimi i IS BANK lidhur me ankesën mund të përfundojë. Kohëzgjatja e përgjithshme e shtyrjes nuk do të kalojë tridhjetë (30) ditë, përveç rasteve të veçanta, të cilat për shkak të ndërlikueshmërisë së tyre kërkojnë kohë shtesë, e cila duhet të aprovohet nga drejtori gjeneral apo zëvendësi i tij/saj për ato raste.

Nëse ankesa është pranuar gjatë një dite në të cilën IS BANK nuk punon, afati për përgjigje në ankesë do të llogaritet nga dita e parë e ardhshme e punës.

## Zgjidhja e Ankesave

Në rast se parashtruesi i ankesës nuk pajtohet me zgjidhjen që IS BANK ka ofruar lidhur me ankesën në fjalë, ka të drejtë të ndër marrë hapat si në vijim:

- Të dërgojë ankesë në Bankën Qendrore të Kosovës;
- Të paraqesë padi në gjykatë.
- Të dërgojë ankesë tek një autoritet tjetër publik ose mekanizëm alternativ për zgjidhjen e kontesteve, siç parashikohet me legjislacionin në fuqi.