

Fletushkë informative për adresimin e ankesave

Kjo fletushkë ka për qëllim të informojë parashtruesin eventul të ankesës lidhur me procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave që i adresohen "TURKIYE IS BANKASI A.S." DEGA NË KOSOVË (tutje në tekst referuarsi: "İŞBANK"). İŞBANK 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 më poshtë.

İŞBANK

Mënyrat e adresimit të ankesës

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



Linjën telefonike:
nr: **038 245 245**



Adresën elektronike:
info@isbank-kos.com



Adresën postare: **"TURKIYE IS BANKASI A.S." DEGA NË KOSOVË - Rr. UÇK Nr.159 - 10000 Prishtinë**



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, i cili është subjekt i ankesës.

Konfirmimi i pranimit të ankesës

İŞBANK 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 İŞBANK i bën ankesës, të kundërpërgjigjet 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.

İŞBANK 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 İŞBANK 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

İŞBANK 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 pranimit 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 İŞBANK 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 İŞBANK 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 İŞBANK ka ofruar lidhur me ankesën në fjalë, ka të drejtë të ndërmarrë hapat si në vijim:

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