

Procesi i Trajtimit të Ankesave

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

Personalisht: duke vizituar Zyrën Qendrore të FSKP-ë, me ç'rast plotësoni formularin e ankesës në dispozicion në kutinë e caktuar për ankesa (shih kutinë e ankesave në degë);

Me telefon: duke kontaktuar Qendrën e Thirrjeve në +383 (0) 38 22 00 31;

E-mail: duke dërguar email ne adresën elektronike ankesat@fskp.eu ;

Uebfaqja e Fondit: Plotësoni dhe dorëzoni formularin elektronik ne dispozicion tek [Ankesa](#).

Gjuha: Ankuesi/klienti mund të parashtrojë ankesa dhe të komunikojë me FSKP-në, në njërin nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës ashtu siç është përcaktuar me ligjin ose në gjuhën e marrëveshjes që është subjekt i ankesës

Konfirmimi i Pranimit: Njoftimi i pranimit të ankesës do t'i bëhet klientit/ankuesit ne formën që e ka zgjedhur, përmes një letre zyrtare, në formë elektronike ose me telefon.

Afati Kohor për Zgjidhje: Ankesat do të trajtohen sipas radhës së pranimit të tyre. Secila ankesë duhet të shqyrtohet nga Komiteti për Trajtimin e Ankesave, kompetent për marrjen e vendimit, i cili vendim do t'i komunikohet parashtruesit të ankesës brenda periudhës ligjore prej 15 deri 30 ditë nga pranimi i saj.

Për ankesa komplekse kur nevojitet afat kohor shtesë, afati kohorë mund të shtyhet, dhe në këtë rast FSKP do të informojë klientin/ankuesin për arsyet e shtyrjes dhe datën kur pritet vendimi përfundimtar të komunikohet. Periudha gjatë së cilës FSKP pret informata shtesë nga klienti nuk llogaritet afat kohor për zgjidhjen e ankesës.

Zgjidhja e Ankesës: Klientët do të informohen për zgjidhjen e ankesës me shkrim përmes një letre zyrtare, në formë elektronike ose me telefon ashtu siç preferon klienti.

E drejta e Ankesës: Në qoftë se klientët/ankuesit nuk pajtohen me vendimin për ankesën e parashtruar, të njejtit mund të ushtrojnë ankesë kundër këtij vendimi në;

- a) Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës (BQK), Tel; 038 222 055, Email: ankesat@bqk-kos.org, Uebfaqja <https://bqk-kos.org/ankesat/> 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: <https://bqk-kos.org/korniza-ligjore/rregulloret/te-tjera/>