



FINCA®

Të ndërtojmë të nesërmen së bashku

## Ne jemi këtu për t'ju ndihmuar...

FINCA Kosovë përmes zërit tuaj përmirëson shërbimet dhe qasjen ndaj jush.

Komentet apo ankesat tuaja janë më se të nevojshme për institucionin tonë dhe do të trajtohen me kujdes të veçantë.

Komentet apo ankesat tuaja eventuale mund të parashtrohen në këto forma:

- Postës në adresën: FINCA Kosovë, Zyra për Shqyrtimin e Ankesave, Robert Doll nr. 112, 10000 Prishtinë;
- Postës elektronike (e-mail): [customer-service@fincakosovo.org](mailto:customer-service@fincakosovo.org);
- Numrit të telefonit në Zyrën për Shqyrtimin e Ankesave: 038 600 722;
- Vizitoni degën më të afërt të FINCA Kosovë.

Komenti apo ankesa juaj eventuale do të procesohet si në vijim:

- Me rastin e pranimit të ankesës, Zyrtari për Shqyrtimin e Ankesave do të njoftoj parashtruesin e ankesës për pranimin e ankesës. Konfirmimi i pranimit të ankesës do të bëhet me shkrim përmes një letre ose përmes postës elektronike.
- Në mungesë të të dhënave që parashtruesi i ankesës ka ofruar, Zyrtari për Shqyrtimin e Ankesave, letrën e dërguar te parashtruesi i ankesës (konfirmimi i pranimit të ankesës) do të cek dokumentacionin/informata shtesë që do të nevojiten për të procesuar tutje ankesën e parashtruesit të ankesës. Periudha gjatë së cilës institucioni është në pritje të informacionit/dokumentacionit të kërkuar në konfirmin e pranimit të ankesës, nuk do të numërohet në afatin kohor për zgjidhjen e ankesës.
- FINCA Kosovë do të trajtoj ankesën tuaj dhe do të përpiqet që të marr një vendim brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga pranimi i saj. Megjithatë, afati për komunikimin e vendimit lidhur me ankesën mund të shtyhet në rastet kur ankesa posedon një ndërlikueshmëri dhe kërkon hulumtimin/verifikimin më të detajizuar. Për shtyrje të afatit të vendimit, FINCA Kosovë do t'ju informojë për këtë duke dhënë shkakun e shtyrjes dhe datën e pritshme kur do të pranoni përgjigjen me shkrim. Në rast se ankesa parashtrohet me anë të telefonit dhe ju nuk pajtoheni me përmbledhjen që institucioni financiar i bënë ankesës, keni të drejtë të kundërpërgjigjeni brenda dhjetë (10) ditëve të punës.
- Nëse parashtruesi i ankesës konsideron se përgjigjja e dhënë nga FINCA Kosovë nuk është në nivel të kënaqshëm, ju mund t'i drejtoheni Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, Divizioni i Ankesave në e-mail: [ankesat@bqk-kos.org](mailto:ankesat@bqk-kos.org), ose të paraqitni padi pranë Gjykatës kompetente.

FINCA Kosovë