

PROCESI PËR TRAJTIMIN E ANKESAVE

Parashtrimi i Ankeseve: Klientët ose ankesuesit mund të parashtrojnë ankesat e tyre përmes një nga mënyrat e mëposhtme:

A. Personalisht: Pranimin e ankesave nga të gjitha degët e KRK në formë fizike, duke vizituar dhe plotësuar formularin e ankesës, i cili gjendet në kutitë e caktuara për ankesa në të gjitha degët e KRK.

B. Përmes postes: duke dërguar ankesë në forme të shkruar përmes postës zyrtare në adresën e zyrës qendrore të KRK-së; Rruga Behije Dashi p.n, Objekti D, 10000 Prishtine

C. Me email: Pranimin e ankesave duke dërguar email ne adresën elektronike: kërkesa-ankesa@krk-ks.com

D. Me telefon: Pranimin e ankesave përmes thirrjeve telefonike në nr. 038 660 344

E. Në faqen e internetit: Duke plotësuar dhe dorëzuar formularin elektronik që është në dispozicion në faqen e internetit të KRK-se.

Gjuha: Ankuesi ose klienti mund të paraqesë ankesa dhe të komunikojë me KRK në njërën nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës, sipas ligjit, ose në gjuhën e marrëveshjes për produktin që është objekt i ankesës.

Konfirmimi i Pranimit: KRK do të njoftojë klientin ose ankuesin për pranimin e ankesës përmes formës së zgjedhur prej tij, qoftë me një letër zyrtare, në formë elektronike, ose me telefon.

Afati Kohor për Zgjidhjen e Ankeseve: Ankesat trajtohen sipas radhës së pranimit. Çdo ankesë shqyrtohet nga Komisioni për Trajtimin e Ankeseve, i cili merr vendimin përkatës. Vendimi i komunikohet ankuesit brenda periudhës ligjore prej 15 deri në 30 ditë nga pranimi i ankesës. Në raste të ndërlikuara, kur nevojitet më shumë kohë, afati mund të shtyhet dhe KRK do ta informojë klientin për arsyet e shtyrjes dhe datën e pritshme të vendimit përfundimtar. Periudha gjatë së cilës KRK pret ti ofrohet informacion shtesë nga parashtruesi i ankesës nuk numërohet në afatin kohor për zgjidhje të ankesës.

Zgjidhja e Ankësës: Parashtruesit e ankesave do të informohen për zgjidhjen e ankesave të tyre, me shkrim nëpërmes letrës ose mjeteve tjera të qëndrueshme, në formë elektronike ose përmes telefonit nëse këtë e preferon ankuesi.

E Drejta e Ankësës: Nëse klientët ose ankuesit nuk pajtohen me vendimin e marrë për ankesën, ata mund të parashtrojnë një ankesë kundër këtij vendimi tek:

- **Banka Qendrore e Republikës së Kosovës (BQK):** Tel: 038 222 055, Email: divizioni.ankesave@bqk-kos.org Uebfaqja: [Ankesat | Banka Qendrore e Republikës së Kosovës \(bqk-kos.org\)](http://Ankesat|BankaQendrore.eRepublikës.sëKosovës(bqk-kos.org)) Adresa: Rr. Garibaldi, Nr. 33, Prishtinë, Kosovë.

- **Një autoritet tjetër publik ose mekanizëm alternativ për zgjidhjen e kontesteve, nëse është e mundur.**
- **Gjykata kompetente:** Parashtrimi i padisë në gjykatën përkatëse.

Për më shumë informacione rreth procesit të brendshëm të trajtimit të ankesave, ju lutem kontrolloni rregulloren e BQK-së për këtë proces në https://bqk-kos.org/repository/docs/korniza_ligjore/shqip/Procesi%20i%20Brendshem%20te%20Trajtimit%20te%20Ankesave.pdf