



Si të parashtroji një ankesë?



Përmbajtja

02 - 06

Si të parashtroni ankesë

10 - 11

E drejta për ankesë / dorëzimi i ankesës

07 - 14

Çka ndodh pastaj?

12 - 13

Formulari i ankesës



ANKESAT APO KOMENTET?

SI TË PARASHTRONI ANKESË

NE E VLERËSOJMË MENDIMIN TUAJ

Për bankën TEB SH.A. komunikimi me klientë është i një rëndësie të veçantë, qoftë kur përdoret për t'u përgjigjur pyetjeve tuaja, për të zgjidhur një problem tuajin, apo për të treguar një sukses të arritur së bashku.

Ndërsa i mirëpresim të gjitha komentet pozitive që mund t'i keni, është po aq e rëndësishme për ne ta dimë kur keni ndonjë problem, ashtu që të mund ta zgjidhim dhe ta ruajmë besimin tuaj. Njëkohësisht, ne shfrytëzojmë komentet tuaja që vazhdimisht të përmirësojmë cilësinë e produkteve dhe shërbimeve

bankare që i ofrojmë për ju dhe klientët tjerë. Ka disa mënyra se si ju mund të shprehni pakënaqësitë tuaja ose të jepni komente pozitive për përvojën tuaj me TEB SH.A. Ju inkurajojmë të na kontaktoni, qoftë personalisht ose përmes telefonit, emailit ose postës.

SI BËHET KJO

Ne jemi të përkushtuar të ju ofrojmë shërbimin më të mirë të mundshëm. I mirëpresim reagimet, komentet dhe mendimet tuaja, dhe ju falënderojmë që punoni me ne.

Nëse keni ankesë ose hasni në një problem lidhur me shërbimet e ofruara nga banka

Përkundër asaj se keni ardhur deri tek kjo situatë, banka TEB SH.A., është gjithnjë e gatshme për të trajtuar ankesën tuaj në mënyrën më efikase dhe profesionale që është e mundur.

Punonjësit e bankës do të punojnë me ju sa më afër për të gjetur zgjidhjen sa më të mirë. Për të lehtësuar shqyrtimin e problemit tuaj, ju lutem veproni sipas hapave si më poshtë:



Hapi 1: Filloni që në burim

Nëse shfaqet një problem, përgjithësisht është më lehtë të kontrollohen faktet dhe të arrihet zgjidhje në pikën ku ka filluar problemi. Kjo thjeshtë mund të jetë thirrje telefonike ose vizitë e shpejtë në degën më të afërt të bankës. Për ta kursyer kohën, mblidhni të gjitha informatat e duhura para se ta bëni kontaktin e parë:

- Mblidhni të gjitha dokumentet përkatëse lidhur me ankesën tuaj, duke i kushtuar vëmendje të veçantë datës (dateve).
- Na telefononi ose vizitoni degën më të afërt të bankës TEB SH.A.

Nëse nuk jeni të kënaqur me përgjigjen që e pranoni aty ku ka filluar problemi, kërkoni të flisni me menaxherin, mbikëqyrësin ose zyrtarin e lartë të bankës. Sa më shpejt që kontaktoni me zyrtarët e bankës, aq më shpejtë banka mund të gjejë zgjidhje lidhur me kërkesën/ankesën tuaj.



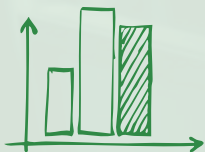
Jemi gjithmonë të
hapur për komente

TEB

BNP PARIBAS JOINT VENTURE

A woman with long dark hair is shown in profile, wearing a headset with a microphone. She is sitting at a desk with a computer monitor and keyboard. In the background, another person is visible, also working at a computer. A white speech bubble is drawn above the woman's head, containing text in Albanian. The entire image has a teal color filter.

Pershendetje
si mund të ju
ndihmoj?



Hapi 2: Ngriteni ankesën nivel më lartë

Nëse problemi juaj nuk zgjidhet ashtu siç dëshironi pas kontaktit tuaj të parë me bankën, ju inkurajojmë ta ngritni nivelin e ankesës përmes telefonit në qendrën e duhur të dhënë më poshtë.



Hapi 3: Kontaktoni departamentin e Kujdesit për Klientë

Nëse çështja nuk zgjidhet pasi të jeni këshilluar me qendrën e thirrjeve, ju inkurajojmë të kontaktoni me Departamentin e Kujdesit për Klientë në TEB SH.A. në adresën e mëposhtme:

Në momentin që kontaktoni me departamentin e Kujdesit për Klientë, ju lutem lini një numër telefoni ku mund të ju thërrasim.

Ju lutem shpjegoni se pse mendoni se problemi juaj nuk është zgjidhur si duhet sipas kërkesës suaj.

Ankesën tuaj mund ta dorëzoni edhe personalisht, me shënimin Attn: Kujdesi për Klientë, në Kutitë e Ankesave të vendosura në të gjitha degët e bankës TEB në Kosovë.

Ekipi i Kujdesit për Klientë do ta shqyrtojë ankesën tuaj pasi të keni marrë përgjigjen nga menaxheri, mbikëqyrësi/zyrtari i lartë i pranishëm i bankës ose Qendra e Thirrjeve.

Që të na ndihmoni ta fillojmë shqyrtimin e ankesës suaj sa më shpejt që është e mundur, ju inkurajojmë të dorëzoni ankesën tuaj duke plotësuar formularin e ankesave në mënyrë elektronike në TEB SH.A

("Si të parashtroni ankesë") www.teb-kos.com/kujdesiklienteve/formulariiankesave

Çdo ankesë do të trajtohet në mënyrë të drejtë dhe të paanshme nga ana a Bankës dhe çdo informatë e pranuar nga Banka gjatë procesit të ankesës do të trajtohet dhe mbahet në mënyrë konfidenciale, dhe do të ndahet vetëm me personelin që kanë nevojë të jenë të njoftuar mbi rastin, me qëllim të trajtimit të ankesës në mënyrë të drejtë dhe korrekte.

Qendra e Thirrjeve
Tel: +381 (38) 230 000
www.teb-kos.com

Kujdesi për Klientë
kujdesiklienteve@teb-kos.com

Facebook
www.facebook.com/bankaTEB

Çka ndodh pastaj?

Pranimi i ankesës

Në momentin e pranimit të ankesës suaj, banka do të ju'a konfirmojë pranimin e ankesës, me shkrim - nëpërmjet shkresës zyrtare; në formë elektronike apo përmes telefonit (nëse këtë e preferoni).

Trajtimi i ankesës

Ne synojmë ta zgjidhim çështjen sa më shpejtë dhe më drejtë që është e mundur brenda pesëmbëdhjetë ditësh, që nga data e pranimit të ankesës.

Megjithatë, disa çështje janë mjaft komplekse dhe kërkojnë kohë shtesë për vlerësim më të detajuar për ta gjetur zgjidhjen e problemit tuaj.

Sidoqoftë ne do të jemi në kontakt me ju gjatë gjithë procesit duke ju informuar në vazhdimësi rreth detajeve të ankesës suaj

Kohëzgjatja e përgjigjes në ankesë

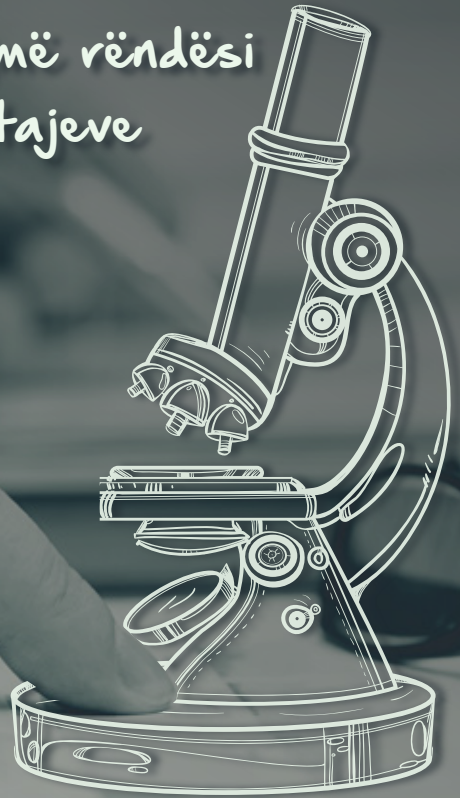
Për çështjet më komplekse për të cilat nuk mund të arrijmë përfundim brenda afatit kohor prej pesëmbëdhjetë ditësh nga data e pranimit të ankesës, ne do të ju'a shpjegojmë arsyen e vonësës dhe të ju informojmë me kohë se kur presim të ju japim përgjigjen përfundimtare.

Përgjigja në ankesë

Pasi që kemi përfunduar shqyrtimin tonë, ne do të ju ofrojmë përgjigje me shkrim, nëpërmjet shkresës zyrtare; në formë elektronike apo përmes telefonit (nëse këtë e preferoni), lidhur me rezultatin e zgjidhjes së ankesës suaj.



Ne i kushtojmë rëndësi
të gjitha detajeve







Hapi 3: E drejta për ankesë / dorëzimi i ankesës

Nëse pas shqyrtimit të ankesës suaj, nuk jeni të kënaqur me rezultatin e ofruar nga TEB SH.A., ju keni të drejtë të ushtroni ankesë tek autoritet si në vijim:

- a) Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës
Divizioni i Ankesave të Shfrytëzuesve të Shërbimeve Financiare
- b) Autoritete /mekanizma tjera publike për
zgjidhje të kontesteve/ankesave
- c) Të dorëzoni padi në gjykatë.

Banka Qendrore e Kosovës
Tel: 038 222 055 ext. 304
E-mail: ankesat@bqk-kos.org
Adresa: Garibaldi str.
no.33, Prishtinë, Kosovë

Vërejtje: Klientëve u lejohej të dorëzojnë ankesat e tyre dhe të komunikojnë me bankën tonë në një nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës siç është paraparë me ligjin përkatës ose në gjuhën e marrëveshjes së produktit apo shërbimit që është lëndë e ankesës.

FORMULAR I ANKESËS

Fushat e shënuara me
(*janë të detyrueshme)

Ju lutemi që në porosinë tuaj ta specifikoni arsyen pse na kontaktoni:

1. Lavdatë

2. Sygjerim

3. Ankesë

EMRI / MBIEMRI * _____

NUMRI I LETËRNJOFTIMIT

PËR BIZNESET (NUMRI I REGJISTRIMIT TË BIZNESIT)* _____

SI MUND TË JU KONTAKTOJMË

TELEFONI* _____

E-MAIL * _____

Kontaktoni qendrën e thirrjeve **+381 38 230 000**

Me shkrim: Plotësoni formën për ankesa, e cila gjindet në
Kutinë e Ankesave në degët e bankës TEB

E-mail: Na shkruani në customer.care@teb-kos.com

Website: Plotësoni dhe dërgoni online Formën e Ankesave që gjindet në
customer.care@teb-kos.com/Complaint.Form



NATYRA / PËRSHKRIMI I ANKESËS *

(Përshkruani natyrën e ankesës dhe këtij formulari i'a bashkangjisni dokumentacionin mbështetës).

KOMENTI / SYGJERIMI*

(Përshkruani komentin apo sygjerimin që keni në lidhje me pakënaqësinë tuaj)

Full Name / Signature

Date/Place

Ekipi ynë i Kujdesit për klientë do ta shqyrtojë kërkesën tuaj menjëherë dhe të përgjigjet brenda pesëmbëdhjetë (15) ditësh nga data e pranimit të ankesës. Ne bëjmë më të mirën tonë për të arritur këtë afat kohor; mirëpo, nëse për ndonjë arsye nuk mund të ju japim përgjigje, ju do të njoftoheni me e-mail zyrtar ose me telefon. Në përputhje me kornizën tonë të kujdesit për klientë, gjithashtu do të ju japim arsyen e vonesës dhe të ju njoftojmë se kur mund të prisni përgjigjen.





BNP PARIBAS JOINT VENTURE

www.teb-kos.com [facebook.com/BankaTeb](https://www.facebook.com/BankaTeb) twitter.com/teb_sha

Rr. Agim Ramadani, Nr. 15, 10000 Prishtinë

Tel: +381 (0) 38 230 000 • Fax: +381 (0) 38 224 699