

PK. SH.A.
Posta e Kosovës SH.A.
Post of Kosovo J.S.C.
Pošta Kosova D.D.
Nr./No./Br. 01-1702/2025
Data/Date/Datum 03-10-2025
PRISTINE-PRISTINA-PRISTINA

RREGULLOR PËR TRAJTIMIN E ANKESAVE PËR SHËRBIMET FINANCIARE JO – BANKARE (IFJB) NË PK SH.A.

Prishtinë, Shtator 2025

Ndërmarrja Publike Qendrore "Posta e Kosovës" SH.A. Rr.28 Nëntori Nr.4, 10000 Prishtinë
Republika e Kosovës
www.postakosoves.com

Në bazë të nenit 34 të Ligjit mbi Ndërmarrjet Publike, nenit 20 të Ligjit Nr-04/L-111 për Ndryshim dhe Plotësimin e Ligjit Nr-03/L-087 për Ndërmarrje Publike, nenit 3 të Ligjit nr. 04/L-155 për Sistemin e Pagesave; Ligjin nr. 03/L-209 (i ndryshuar me nr. 05/L-150) për BQK; Ligjet nr. 04/L-093 dhe nr. 08/L-304 për Bankat dhe IFJB-të; Ligjin nr. 08/L-328 për Shërbime të Pagesave; Vendimin nr. 61-22/2013 për regjistrimin e Postës së Kosovës Sh.A. si Institucion Financiar Jo-Bankar (IFJB), si dhe Rregullores së BQK-së për Procesin e Trajtimin të Ankesave nga Institucionet Financiare të datës 17.12.2024, Bordi i Drejtorëve i NPQ "Posta e Kosovës" Sh.A. (PK Sh.A.) në mbledhjen nr.11/25 të mbajtur më 30.09.2025, miraton këtë:

Rregullore për Trajtimin e Ankesave për Shërbimet Financiare Jo-Bankare (IFJB) në PK Sh.A.

Neni 1 Qëllimi

Kjo Rregullore përcakton politikat, procedurat dhe standardet e brendshme për pranimin, regjistrimin, trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të klientëve të PK Sh.A. në cilësi të IFJB-së, duke siguruar trajtim të drejtë, transparent dhe në kohë të çdo ankese, në përputhje me aktet ligjore në fuqi.

Neni 2 Fushëveprimi

Kjo Rregullore zbatohet nga të gjithë punonjësit e PK Sh.A. të përfshirë në ofrimin e shërbimeve financiare jobankare dhe/ose në trajtimin e ankesave.

Neni 3 Përkufizime

3.1. Ankesë - nënkupton një shprehje të pakënaqësisë, raportimin për mos-miratimin apo mos-funksionimin e një produkti apo shërbimi që ofron Posta e Kosovës si IFJB, në një situatë që mund të verifikohet. Ankesa nuk konsiderohen kërkesat për informim apo sqarim!

3.2. Ankues - nënkupton personin, i cili parashtron ankesë. Ankues mund të jetë klienti i mëparshëm, aktual apo klienti potencial i institucionit financiar jobankar.

3.3. BQK - nënkupton Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës.

3.4. Ditë pune - nënkupton çdo ditë përveç të shtunës, të dielës ose festave zyrtare.

3.5. Institucion financiar - nënkupton bankën, kompaninë e sigurimit, institucionin financiar jobankar, institucionin mikrofinanciar, institucionin e pagesës, institucionin e parasë elektronike që është i licencuar, i rregulluar dhe i mbikëqyrur nga BQK-ja në pajtim me Ligjin për Bankën Qendrore dhe ligjet e tjera përkatëse të Republikës së Kosovës.

3.6. Klient - nënkupton personin fizik ose juridik, i cili blen ose përdor produkte apo shërbime financiare të ofruara nga një institucion financiar ose ka blerë ose ka përdorur produkte apo shërbime financiare të ofruara nga një institucion financiar në të kaluarën ose është qartazi duke u përpjekur të blejë ose përdorë produkte apo shërbime financiare të ofruara nga një institucion financiar.

3.7. Procesi i brendshëm për trajtimin e ankesave - nënkupton procedurën dhe rregullat e institucionit financiar mbi trajtimin e ankesave të klientëve, duke përfshirë mënyrën se si duhet të paraqiten, regjistrohen, vlerësohen dhe si të vendoset lidhur me ankesa.

3.8. PK Sh.A. - Posta e Kosovës Sh.A.

3.9. ZP - Zyra Postare.

3.10. IFJB - Institucioni Financiar Jo Bankar.

3.11. DKNK - Departamenti për Kujdesin ndaj Konsumatorëve.

Neni 4

Trajtimi dhe menaxhimi i ankesave

4.1 NPQ "Posta e Kosovës" Sh.A. trajton dhe menaxhon ankesat në lidhje me shërbimet financiare jobankare të ofruara në sportelet e zyrave postare të PK Sh.A. nga Departamenti për Kujdesin ndaj Konsumatorëve (DKNK) në bashkëpunim me Departamentin e Institucionit Financiar Jo Bankar (IFJB).

4.2 Gjatë periudhës së trajtimit të ankesave, i gjithë procesi do të bazohet në rregulloren e BQK-së "*Rregullore për Procezin e Trajtimit të Ankesave*" të datës 17 dhjetor 2024.

4.3 Politika e trajtimit dhe menaxhimit të ankesave do të rishikohet nga Bordi i Drejtorëve të PK Sh.A. të paktën një herë në 18 muaj.

4.4 Klientët mund t'i paraqesin ankesat e tyre përmes kanaleve të komunikimit, si në vijim:

- a) Online (përmes faqes së internetit të PK Sh.A).;
- b) Telefon;
- c) Letër postare;
- d) E-mail;
- e) Media sociale ose
- f) Personalisht (me ç'rast duhet të dorëzohet ankesa me shkrim në zyrë postare apo në Zyrën e Arkivit të PK Sh.A.);

4.4.1. Në rast si në paragrafin 4.4 (f) përgjegjësi i asaj ZP apo në mungesë të tij, pranuesi i ankesës menjëherë apo më së largu ditën e nesërme e dërgon tek Departamenti për Trajtimin e Ankesave, respektivisht DKNK.

4.5. DKNK zhvillon dhe mirëmban një bazë elektronike të të dhënave, në të cilën do të regjistrohen të gjitha ankesat dhe do të ruhen në bazë të një numri unik identifikues.

4.6. DKNK do t'i ruajë të dhënat në bazën e të dhënave deri në 5 vjet, nga data kur çështja e ankesës është mbyllur.

Neni 5

Konfirmimi i ankesave

1. Pranimi i çdo ankese duhet të konfirmohet formalisht dhe ankuesi të informohet në lidhje me procesin e trajtimit të ankesës që do të pasojë (konfirmim i pranimi).

2. Konfirmimi i pranimi të ankesës sipas paragrafit paraprak mund të bëhet me shkrim dhe do t'i dërgohet ankuesit nëpërmjet një letre apo përmes e-mailit, në qoftë se ankuesi preferon komunikimin elektronik.

3. Konfirmimi do të përfshijë të paktën informacionin e mëposhtëm:

3.1. një numër unik identifikimi/numër referues;

3.2. emrin e plotë të ankuesit, numrin personal dhe informatat e kontaktit të ankuesit;

3.3. datën kur është pranuar ankesa;

3.4. emrin dhe informacione të kontaktit (nr. telefonit, e-mail dhe adresën postare) të njësisë së institucionit financiar që është përgjegjëse për trajtimin e ankesës.

4. Konfirmimi duhet të përshkruajë gjithashtu hapat e ardhshëm që PK Sh.A. do t'i ndërmarrë dhe afatin kohor brenda të cilit pritët t'i jepet zgjidhje ankesës.

5. Nëse nevojiten informacione apo dokumente shtesë për të vlerësuar ankesën, PK Sh.A./KNK duhet ta kërkojë menjëherë këtë informacion dhe duhet ta udhëzojë parashtruesin e ankesës për mënyrën dhe kohën e arsyeshme të përcaktuar për dorëzimin e informacionit të duhur.

6. Nëse ankesa parashtrohet drejtpërdrejt me anë të telefonit, klientit duhet t'i konfirmohet përmes telefonatës pranimi i ankesës dhe të udhëzohet lidhur me procedurën mbi procesin e trajtimit të ankesës.

7. Informatat përmbledhëse lidhur me formularin e parashtrimi të ankesës janë dhënë në Shtojcën 1 të kësaj Rregulloreje.

Neni 6

Zgjidhja e ankesave

6.1 Ankesa duhet të zgjidhet brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve kalendarike nga data e pranimi të saj. Afati për shqyrtimin e ankesës fillon të rrjedh nga dita e ardhshme pas ditës së pranimi të saj. Për ankesat komplekse që kërkojnë një analizë më të thellë, afati i trajtimit të ankesës mund të zgjatet deri në tridhjetë (30) ditë kalendarike. Periudha gjatë së cilës nevojitet pritje e informacionit shtesë nga parashtruesi i ankesës, nuk numërohet në afatin kohor për zgjidhje të ankesës. Nëse ankesa është pranuar gjatë një dite jo pune, afati për këtë ankesë do të llogaritet nga dita e parë e ardhshme e punës.

6.2 Parashtruesit e ankesave do të informohen për zgjidhjen e ankesave të tyre nëpërmes përgjigjes me shkrim, në formë elektronike ose formë tjetër të pranueshme për ankuesin.

6.3 Përgjigjja do të jetë e arsyetuar, koncize dhe e shkruar në gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme për palën ankuese.

6.4 Nëse parashtruesi i ankesës nuk është i kënaqur me përgjigje në ankesë, për zgjidhjen e ankesës do të udhëzohet t'i drejtohet Bankës Qendrore të Kosovës (BQK) në afat prej 30 ditëve nga dita e pranimi të përgjigjes nga Posta e Kosovës Sh.A.

Neni 7

Raportimi të Menaxhmenti i lartë dhe Bordi i Drejtorëve

7.1 Për çdo tremujor nga DKNK përgatitet një raport analitik i shqyrtimit dhe menaxhimit të ankesave që i dorëzohet Menaxhmentit të lartë të PK Sh.A.

7.2 Të paktën çdo gjashtë muaj, një raport i këtillë nga DKNK duhet t'i prezantohet Bordit të Drejtorëve të PK Sh.A.

Neni 8

Auditimi i Brendshëm

1. Auditori i brendshëm duhet të përfshijë procesin e trajtimit dhe menaxhimit të ankesave në planin vjetor të punës, bazuar në vlerësimin e metodologjisë së rrezikut.

2. Shtrirja dhe shpeshtësia e auditimeve të brendshme duhet të drejtohet nga vlerësimi gjithëpërfshirës i rrezikut të kontrollit nga auditimi.

Neni 9

Raportimi në Bankën Qendrore të Kosovës

9.1 Analiza tremujore e procesit të brendshëm të shqyrtimit të ankesave do t'i dërgohet në formë elektronike BQK-së jo më vonë se tridhjetë (30) ditë kalendarike, pas fundit të çdo tremujori raportues.

9.2 Drejtori i Drejtorisë së Zhvillimit të Biznesit e cakton një zyrtar/e nga DKNK, i cili/e cila do të jetë përgjegjës/e për kujdesin për klientë brenda ndërmarrjes dhe pikë kontakti për t'i siguruar BQK-së informata lidhur me çdo ankesë që shqyrtohet nga BQK-ja. Personi kontaktues do të jetë përgjegjës për mbledhjen e të gjitha informatave relevante lidhur me ankesën dhe do t'ia sigurojë BQK-së në afat maksimal prej pesë (5) ditë pune. Çdo zgjatje përtej afatit kohor të përcaktuar, për të cilin BQK-ja është në pritje të informacioneve shtesë, nuk duhet të kalojë dhjetë (10) ditë pune.

Neni 10 **Mbrojtja e të dhënave personale**

Çdo përpunim i të dhënave personale lidhur me procedurat e trajtimit të ankesave, duhet të kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, duke garantuar konfidencialitetin, integritetin dhe sigurinë e informacionit.

Neni 11 **Shtojca**

Pjesë përbërëse e kësaj Rregulloreje është Shtojca "Forma e parashtrimit të ankesës".

Neni 12 **Dispozita të tjera**

Çdo çështje e patrajtuar me këtë Rregullore do të rregullohet sipas dispozitave ligjore të lëmit përkatës.

Neni 13 **Hyrja në fuqi**

Kjo Rregullore hyn në fuqi në datën e aprovimit nga ana e Bordit të Drejtorëve dhe nënshkrimit nga Kryesuesi i Bordit të Drejtorëve të NPQ "Posta e Kosovës" Sh.A.

Kryesuesi i Bordit të Drejtorëve



Gëzim Paci

SHTOJCA 1 - FORMA E PARASHTRIMIT TË ANKESËS
Formati standard për parashtrimin e ankesave

1.a Të dhënat personale të ankuesit

Emri / Emri i Biznesit

Mbiemri

*Numri Personal /
Numri unik i entitetit juridik*

Adresa e banimit/lokacionit të biznesit *Qyteti*

Numri i telefonit

e-mail

1.b Të dhënat personale të përfaqësuesit ligjor (nëse është e aplikueshme) (një autorizim ose dokument tjetër zyrtar si dëshmi e emërimit të përfaqësuesit)

Emri / Emri i Biznesit

Mbiemri

*Numri Personal /
Numri unik i entitetit juridik*

Adresa e banimit/lokacionit të biznesit *Qyteti*

Numri i telefonit

e-mail

1.c. Informatat mbi ankesën

Përshkrimi i qëllimit të ankesës (ju lutemi specifikoni qartë objektin e ankesës)

Ju lusim që të bashkëngjisni të gjitha informatat që mbështesin faktet e përmendura

Përshkrimi i dëmit, humbjes ose dëmit të shkaktuar (aty ku është e rëndësishme)

Komente të tjera ose informacione përkatëse (aty ku është e nevojshme)

Data: __/__/202__