

# Rregullat e brendshme për pranimin dhe trajtimin e ankesave të klientëve

## Dispozitat e përgjithshme

1. Qëllimi i rregullave të brendshme për marrjen dhe trajtimin e ankesave të klientëve të Paysera Kosova, (në tekstin e mëtejme referuar si Rregullat) është të sigurojë cilësi të lartë të mbështetjes së klientit në Paysera Kosova (në tekstin e mëtejme referuar si Institucioni) duke përpunuar në mënyrë efektive ankesat e klientëve dhe duke zgjidhur çështjet e lidhura me to.
2. Rregullat do të zbatohen për të gjitha ankesat e pranuar në lidhje me mbështetjen e klientit dhe do të mbulojnë cilësinë dhe kontrollin e zgjidhjes së ankesave
3. Ankesat në lidhje me transaksionet e kontestuara të kryera nga klienti do të pranohen, regjistrohen dhe përpunohen në përputhje me këto rregulla.
4. Departamenti i Mbështetjes së Klientit dhe punonjësit e tjerë përgjegjës të Institucionit të përfshirë në trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave duhet të njihen dhe të ndjekin rregullat.
5. Termat e përdorur në rregulla do të kenë kuptimet e mëposhtme:
  - 5.1. **Përgjigja** do të thotë një përgjigje me shkrim e dhënë klientit duke adresuar çështjet dhe/ose ankesat e ngritura.
  - 5.2. **Institucioni** do të thotë Paysera Kosova (numri i regjistrimit 811301473, zyret e regjistruara në Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosova).
  - 5.3. **Platforma për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve online**- do të thotë një platformë elektronike që synon të ndihmojë konsumatorët në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve që dalin nga kontratat online.
  - 5.4. **Klienti** do të thotë personi fizik ose juridik i regjistruar në sistemin e Institucionit dhe që ka krijuar një llogari.
  - 5.5. **Ankesa** një kërkesë me shkrim e paraqitur nga një klient pranë Institucionit, ku klienti përcakton që të drejtat, ose interesat legjitime të personit lidhur me shërbimet e ofruara nga Institucioni, ose marrëveshjet e lidhura janë shkelur dhe kërkon përbushjen e kërkesave të tyre.
  - 5.6. **Regjistrimi i ankesave** do të thotë një regjistër ku regjistrohen ankesat të marra drejtpërdrejt nga klientët me postë, email ose mjete të tjera elektronike. Ky regjistër do të mbahet në mënyrë elektronike dhe do të publikohet në sistemin "Intranet" të Institucionit.
  - 5.7. **Hetim** do të thotë një kërkesë e bërë nga klienti, me gojë ose me shkrim, në lidhje me shërbimet ose mbështetjen e ofruar nga Institucioni, kur zgjidhja e ankesës është e pakomplikuar, dhe përgjigja mund të jepet menjëherë, ose çështja mund të zgjidhet gjatë kontaktit me klientin.
  - 5.8. **Klienti** do të thotë një person fizik (privat) që përdor shërbimet e Institucionit për qëllime që nuk lidhen me biznesin, tregtinë ose veprimtarinë e tyre profesionale.

## Regjistrimi i ankesave të klientit

6. Klienti mund të paraqesë një ankesë me shkrim duke dërguar një email në support@paysera-ks.com ose me postë në Rr.Perandori Justinian, Nr 132, 10000, Prishtinë, gojarisht (me telefon), nëpërmjet platformës për zgjidhjen e ankesave online, ose personalisht te Departamenti i Mbështetjes së klientit në Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosovë.
7. Të gjitha kërkesat e klientëve të marra nga Institucioni do të përpunohen në përputhje me Procedurën e Regjistrimit dhe Mbështetjes së Klientit.
8. Ankesave të klientëve të bëra gojarisht (me telefon ose në Departamentin e Mbështetjes së Klientit) do t'u përgjigjet dhe informacioni i nevojshëm do t'u jepet gjatë bisedës. Nëse një përgjigje dhe informacion i menjëhershëm nuk mund të sigurohet për një pyetje gojore, punonjësi i Departamentit të Mbështetjes së Klientit do t'i kërkojë klientit të paraqesë ankesën me shkrim.
9. Pas marrjes së një pyetjeje me shkrim të klientit, punonjësi i Departamentit të Mbështetjes së Klientit duhet të organizojë në mënyrë të pavarur ose me ndihmën e punonjësve të departamenteve të tjera dhe të sigurojë dhënien e një përgjigjeje (informacioni) cilësor dhe gjithëpërfshirës për klientin.
10. Nëse një kërkesë me shkrim plotëson kriteret e një ankese, punonjësi i Departamentit të Mbështetjes së Klientit që ndihmon klientin do ta shënojë atë si një ankesë në sistemin tonë Zammad dhe, jo më vonë se ditën tjetër të punës, do ta përcjellë atë. punonjësit të caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve ndaj tyre, i cili do ta regjistrojë ankesën në regjistrin e ankesave.
11. Klientët që besojnë se të drejtat ose interesat e tyre legjitime janë shkelur për shkak të veprimeve të pahijshme të Institucionit ose punonjësve të saj, kanë të drejtë të paraqesin një ankesë pranë Institucionit në mënyrat e mëposhtme:
  - 11.1. Duke plotësuar kërkesen për ankesë dhe dorëzuar atë në Departamentin e Mbështetjes së Klientit të Institucionit në Rr. Perandori Justinian, Nr 132, 10000 Prishtina, Kosovë
  - 11.2. Duke dërguar ankesën me postë tek Rr. Perandori Justinian, Nr 132, 10000 Prishtina, Kosovë;
  - 11.3. Duke dërguar një email në support@paysera-ks.com. Për qëllime të identifikimit të klientit, do të pranohen vetëm ankesat e dërguara nga emaili personal i klientit të regjistruar në llogarinë e klientit;
  - 11.4. Në faqen e internetit të Institucionit <https://www.paysera-ks.com/v2/xk-XK/na-kontakttoni> duke plotësuar formularin e kërkesës të publikuar në sesionin "Na dërgoni një mesazh";
12. Një ankesë mund të paraqitet nga një përfaqësues i autorizuar i klientit (p.sh. një avokat që përfaqëson klientin). Në këtë rast, personi i autorizuar duhet të sigurojë dokumente që konfirmojnë autoritetin e tij për të vepruar në emër të klientit (p.sh. një autorizim ose një marrëveshje tjetër përfaqësimi). Dokumenti që autorizon personin të veprojë në emër të klientit kopjohet, vërtetohet nga punonjësi përgjegjës (me një vulë që tregon "Kopje e vërtetuar" dhe emrin, mbiemrin, pozicionin, nënshkrimin dhe datën e personit që ka bërë dhe verifikuar kopje kundrejt origjinalit), dhe bashkangjitur ankesës. Nëse një ankesë e paraqitur nga përfaqësuesi i autorizuar i klientit nuk përfshin dokumente që konfirmojnë autoritetin e përfaqësuesit, punonjësi përgjegjës që përpunon ankesën duhet të kërkojë që të sigurohen dokumente të tilla.
13. Ankesa duhet të specifikojë:
  - 13.1. Emri i plotë (për person fizik) i klientit/Emri i klientit (për person juridik);
  - 13.2. Adresa e klientit;
  - 13.3. Numri i telefonit ose email adresa
  - 13.4. Data e paraqitjes së ankesës;
  - 13.5. Thelbi i ankesës, d.m.th se cilat nga të drejtat ose interesat legjitime të klientit janë shkelur;
  - 13.6. Kërkesat e bëra ndaj Institucionit;
  - 13.7. Dokumentet që lidhen me ankesën, nëse klienti ka.

14. Nëse të paktën një nga informacionet e detyrueshme të specifikuara në pikën 13 të Rregullave nuk është dhënë, Institucioni ka të drejtë të kërkojë nga klienti të sqarojë (plotësojë) ankesën.

15. Ankesa me shkrim e paraqitur nga klienti duhet të jetë e shkruar në mënyrë të rregullt dhe të lexueshme dhe e nënshkruar nga klienti ose një person i autorizuar nga klienti.

16. Ankesave fizike të klientit do t'u përgjigjet gjatë bisedës dhe klienti do të informohet se përgjigjet me shkrim jepen vetëm për ankesat e pranuar me shkrim.

17. Të gjitha ankesat e klientëve të paraqitura në Departamentin e Mbështetjes së Klientit në Rr. Perandori Justinian, Nr 132, 10000 Prishtina, Kosovë, ose dërguar me postë në Rr. Perandori Justinian, Nr 132, 10000 Prishtina, Kosovë, duhet të skanohet dhe të përcillet me email jo më vonë se ditën tjetër të punës pas marrjes së tyre të punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve ndaj tyre, i cili do të regjistrojë ankesën në regjistrin e regjistrimit të ankesave.

18. Ankesat e klientëve të marra me email në support@paysera-ks.com do t'i caktohen në sistemin Zammad punonjësit të caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin, jo më vonë se ditën tjetër të punës pas marrjes së tyre të ankesave dhe përgatitjes së përgjigjeve ndaj tyre, të cilët do ta regjistrojnë ankesën në ditarin e regjistrimit të ankesave.

19. Ankesat e klientëve të dorëzuara në Departamentin e Mbështetjes së Klientit të Institucionit dhe përgjigjet ndaj ankesave të tilla do të ruhen në një dosje të veçantë të quajtur "Ankesat e Klientit".

## Trajtimi i ankesave

20. Ankesat e paraqitura nga klientët do të hetohen dhe përgjigjet e Institucionit për to do të përgatiten dhe nënshkruhen nga punonjësi i caktuar nga Shefi i Departamentit të Mbështetjes së Klientit si përgjegjës për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve ndaj tyre.

21. Në raste të jashtëzakonshme, kur një ankesë e paraqitur nga klienti është e gjerë dhe/ose e ndërlikuar në natyrë, ankesa shqyrtohet dhe përgjigja përgatitet nga një punonjës i Departamentit Ligjor, në koordinim me titullarin të Departamentit Ligjor, së bashku me punonjësën e caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullores për shqyrtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

22. Nëse një ankesë e paraqitur nga klienti lidhet me veprime të pahijshme të një punonjësi të Institucionit, punonjësi përkatës i Institucionit dhe eprori i tyre i drejtpërdrejtë duhet të informohen për vendimin e marrë.

23. Nëse një ankesë është dërguar me email në support@paysera-ks.com:

23.1. Përgjigja për ankesë të pranuar me email do t'i dërgohet klientit nga adresa e emailit support@paysera-ks.com. Përgjigja e Institucionit do të dërgohet nga punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

23.2. Të gjitha pyetjeve të marra me email në support@paysera-ks.com do t'u përgjigjen punonjësit e Departamentit për Mbështetjen e Klientëve, qoftë në mënyrë të pavarur ose me ndihmën e punonjësve të tjerë të Institucionit.

24. Në të gjitha rastet, përgjigja e Institucionit ndaj një ankesë të dërguar nga emaili adresa support@paysera-ks.com duhet të koordinohet me Udhëheqësin e Departamentit për Mbështetjen e Klientit ose drejtuesin e një divizioni të këtij departamenti.

25. Një ankesë do të konsiderohet e zgjidhur kur janë ndërmarrë të gjitha veprimet për zgjidhjen e problemeve, janë marrë vendimet dhe i është dhënë një përgjigje klientit.

26. Pas hetimit të ankesës, Institucioni do të marrë një vendim për të njohur ankesën e paraqitur nga klienti si:

26.1. I kënaqur – Institucioni pranon se kërkesat e klientit janë legjitime dhe të justifikuara dhe ndërmerr veprime për përmbushjen e tyre;

26.2. Pjesërisht e kënaqur – Institucioni i plotëson pjesërisht kërkesat e klientit;

26.3. I pa kënaqur – kërkesat e klientit janë të pajustificuara dhe për këtë arsye nuk plotësohen.

27. Nëse Institucioni vendos të refuzojë ose të plotësojë pjesërisht ankesën e paraqitur nga klienti, përgjigja me shkrim e Institucionit drejtuar klientit duhet të plotësojë kërkesat e mëposhtme:

28.1. Vendimi i institucionit për të refuzuar përmbushjen e ankesës (ose për të përmbushur pjesërisht ankesën) duhet të jetë i arsyetuar, i mbështetur me dokumente (këto dokumente (kopjet e tyre) duhet t'i bashkëngjiten përgjigjes së Institucionit), dispozitat e Përgjithshme Marrëveshja për Shërbimet e Pagesave, ose legjislati. Nëse ankesa e paraqitur nga klienti kundërshton një transaksion pagese që mund të ishte kryer nga mashtruesit dhe/ose për shkak të veprimeve mashtruese, Institucioni, gjatë hetimit të ankesës, do të kërkojë të sqarojë të gjitha rrethanat që lidhen me ekzekutimin e transaksionit të kontestuar të pagesës dhe të lidhur me të, gjë që do ta ndihmonte Institucionit të vlerësonte në mënyrë të duhur dhe të arsyeshme si rrethanën e procedurës së vërtetimit për transaksionin e kontestuar të pagesës, ashtu edhe rrethanën e qëllimit të klientit për të kryer transaksionin përkatës të pagesës;

28.2. Përgjigja me shkrim e Institucionit duhet të japë informacion në lidhje me masat për mbrojtjen e interesave të klientit, duke përfshirë, por pa u kufizuar në masat dhe të drejtat e mundshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve. Në rastet kur klienti është konsumator, në përgjigjen me shkrim të dhënë duhet të theksohet se vendimi i Shoqërisë për të refuzuar plotësimin ose për të plotësuar pjesërisht ankesën e paraqitur nga klienti mund të apelohej në Bankën Qendrore të Kosovës.

29. Nëse ankesa e paraqitur nga klienti rezulton të jetë i justifikuar (qoftë i kënaqur apo pjesërisht i kënaqur) dhe shërbimi financiar mund të jetë ofruar në mënyrë të parregullt në një mënyrë që ka shkelur pritshmëritë dhe/ose interesat legjitime të Klientit, përgjigja e Institucionit ndaj klientit duhet të shprehë keqardhjen e Institucionit për ofrimin e pahijshëm të shërbimit financiar dhe të përfshijë kërkimin e faljes ndaj klientit.

30. Përgjigja e Institucionit në lidhje me vendimin për të refuzuar ose për të përmbushur pjesërisht ankesën e paraqitur nga klienti do t'i shpjegojë klientit arsyet e vendimit të Institucionit sa më qartë dhe kuptueshme, dhe mund të propozohen masa shtesë për të rritur kënaqësinë e klientit me shërbimet e Institucionit.

Letra nga autoritetet kompetente në lidhje me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me klientët

31. Letrat nga autoritetet kompetente për zgjidhjen e ankesave me klientët regjistrohen në përputhje me procedurën e përcaktuar për trajtimin e dokumenteve hyrëse në Regjistrin e dokumenteve hyrëse në sistemin e brendshëm elektronik të menaxhimit të dokumenteve. Letrat nga autoritetet kompetente do të regjistrohen nga administratori i Shoqërisë.

32. Pas regjistrimit të një letre nga një autoritet kompetent në lidhje me një mosmarrëveshje me një klient, administratori i Institucionit do ta përcjellë atë ose do t'ia dërgojë me email Shefit të Departamentit të Mbështetjes së Klientëve ose drejtuesit të divizionit përkatës të këtij Departamenti, i cili do t'ia përcjellë menjëherë letër ose dërgoni me email punonjësit të caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

33. Me marrjen e një ankesë të klientit të dërguar nga Banka Qendrore e Kosovës për të dhënë shpjegime në lidhje me ankesën që po hetohet në Bankën Qendrore të Kosovës:

33.1. Punonjësi i emëruar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve ndaj tyre duhet të krijojë një detyrë të veçantë në sistemin e menaxhimit të detyrave të Institucionit - Jira dhe të ruajë të gjitha informacionet në lidhje me ecurinë dhe datën e ofrimit. një përgjigje për klientin dhe Bankën Qendrore të Kosovës;

33.2. Përgjigja e Institucionit ndaj klientit dhe/ose Bankës Qendrore të Kosovës duhet të koordinohet me Departamentin Ligjor.

Afatet për dhënien e përgjigjeve ndaj ankesave

34. Me marrjen e një ankesë që kundërshton njohjen e një transaksioni pagese si të autorizuar siç duhet, Institucioni duhet të fillojë hetimin e saj pa vonësë, jo më vonë se në fund të ditës së ardhshme të punës pas marrjes së ankesës.

35. Me marrjen e ankesës së klientit, klienti do të informohet se ankesa e tij është pranuar dhe regjistruar në

Regjistrin e Ankesave të Institucionit jo më vonë se brenda 1 (një) ditë pune.

36. Nëse klienti është konsumator, përgjigja e Institucionit ndaj ankesës së klientit duhet të jepet jo më vonë se brenda 15 ditëve kalendarike nga data e marrjes së ankesës me shkrim. Në rast se është e pamundur të jepet një përgjigje brenda 15 ditëve kalendarike për arsye jashtë kontrollit të Institucionit, klientit duhet t'i jepet një përgjigje provizore, duke treguar arsyen e vonesës dhe kohën në të cilën do të jepet përgjigja përfundimtare. Afati për dhënien e përgjigjes përfundimtare nuk mund të kalojë 35 ditë pune nga data e marrjes së ankesës me shkrim.

37. Nëse klienti nuk është konsumator, përgjigja e Institucionit ndaj ankesës së klientit duhet të jepet jo më vonë se brenda 30 ditëve kalendarike nga data e marrjes së ankesës.

38. Pas dhënies së përgjigjes së Shoqërisë ndaj ankesës së klientit, Shefi i Departamentit të Mbështetjes së Klientit ose drejtuesi i divizionit përkatës të këtij Departamenti, ose punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitja e përgjigjeve për to, duhet të plotësohet Ditari i Regjistrimit të Ankesave, të tregohet data e përgjigjes së Institucionit dhe një koment i shkurtër mbi ankesën e klientit të zgjidhur.

39. Përgjigjet ndaj letrave nga autoritetet kompetente në lidhje me mosmarrëveshjet me klientët do të jepen brenda 30 ditëve kalendarike nga data e marrjes së tyre nga Institucioni, përveç nëse këto letra specifikojnë një afat tjetër për dhënien e përgjigjes.

Ruajtja e ankesave dhe përgjigjeve ndaj ankesave

40. Ankesat të paraqitura nga klienti dhe përgjigjet ndaj këtyre ankesave ruhen në sistemin Zammad. Informacioni rreth ankesave të paraqitura nga klienti duke iu referuar sistemit Zammad regjistrohet gjithashtu në llogarinë e klientit në sistem.

41. Ankesat e pranuar nga autoritetet kompetente dhe përgjigjet e Institucionit ndaj këtyre ankesave do të regjistrohen në përputhje me procedurën e Institucionit për regjistrimin e letrave hyrëse dhe dalëse dhe të ruhen në sistemin e brendshëm të menaxhimit të dokumenteve elektronike.

Dispozitat përfundimtare

42. Nëse Institucioni vendos të njohë një ankesë të paraqitur nga klienti si të kënaqur ose pjesërisht të kënaqur, ose merr komente nga autoritetet kompetente në lidhje me mospërputhshmërinë e shërbimeve të ofruara me legjislacionin ose dokumentet e autoriteteve kompetente, ajo do të marrë masa për të eliminuar mospërputhjet e identifikuar dhe parandalimi i shfaqjes së shkaqeve të ankesave të ngjashme.

43. Këto rregulla do të miratohen dhe ndryshohen me urdhër të Kryeshefit Ekzekutiv të Institucionit.

44. Këto rregulla do të rishikohen dhe, nëse është e nevojshme, do të ndryshohen të paktën një herë në dy vjet ose më shpesh, për shembull, në rast të ndryshimeve në kërkesat ligjore ose ngjarjeve të tjera të rëndësishme.

45. Udhëheqësi i Departamentit të Mbështetjes së Klientit do të jetë përgjegjës për paraqitjen e propozimeve në lidhje me ndryshimet e Rregullave tek Kryeshefi Ekzekutiv i Institucionit ose Departamentit Ligjor.

Rregullat e brendshme për pranimin dhe trajtimin e ankesave të klientëve (të vlefshme deri më 18.03.2022)

Rregullat e brendshme për pranimin dhe trajtimin e ankesave të klientëve (të vlefshme deri më 26.08.2024)