

Udhëzim për parashtrim të ankesës në DIF

Me qëllim të ngritjes së efikasitetit dhe bashkëpunimit në mes IFJB dhe klientit, DIF sigurohet që secila kërkesë, pakënaqësi e klientit dhe ankesë të trajtohet në mënyrë profesionale dhe brenda afateve të parapara ligjore. Ofrimi i zgjidhjes së saktë dhe të drejtë për klientin, janë prioritet i IFJB-së sonë.

Ky udhëzues ka për qëllim t'ju informoj mbi procesin e paraqitjes së ankesave adresuar IFJB-së, qe mund të keni ju si klient gjatë përdorimit te produkteve.

Kanalet e ofruara për parashkrimin e ankesës

- ✓ Linja Telefonike 048-63-63-63
- ✓ Adresa Elektronike
 - info@dif-ks.com
- ✓ Adresa Web
 - www.dif-ks.com
- ✓ Adresa postare
 - Rr.Garibaldi nr.63, Pejton , Prishtinë 10000, Kosovë
- ✓ Duke e dorëzuar ankesën në degën tone, tek menaxheri apo ndonjë zyrtarë tjetër
 - Ose duke u paraqitur personalisht në Zyren tonë, Rr.Garibaldi nr.63, Pejton , Prishtinë 10000, Kosovë
- ✓ Rjetet sociale në pronësi të DIF.

Ankesa duhet te përmbaj të paktën Emrin, mbiemrin , adresën dhe numrin kontaktues tuajin si klient dhe përshkrimin e ankësës.

Konfirmimi i pranimit

DIF do të ju konfirmoj pranimin e ankesës nëpërmjet kanalit te komunikimit që ju përzgjidhni, duke ju informuar edhe për numrin përkatës të ankesës tuaj.

Afatet kohore

DIF do t'ju kthej përgjigje brenda 15 ditëve kalenderike prej ditës kur ju pranoni konfirmimin për pranim të ankesës suaj nga ana e IFJB-së. Nëse ankesa është pranuar ne ditë jo pune, dita e ardhshme e punës do të konsiderohet dita e parë e analizimit të ankesës. Përgjigjen nga ne do ta merrni përmes të njejtit kanal sic është dorëzuar ankesa, por në rast se preferoni ndonjë kanal tjetër, atëherë DIF do t'ju përgjigjet në atë mënyrë. Për çështjet më komplekse ne do të ju shpjegojmë arsyen e vonesës dhe të ju informojmë me kohë se kur presim të ju japim përgjigjen përfundimtare.

Informata shtesë

IFJB-ja do të përgjigjet në ankesën tuaj në gjuhën shqipe ose në njërën nga gjuhët zyrtare në Republikën e Kosovës.

Nese nuk jeni të kënaqur me përgjigjen e pranuar nga banka atëherë ankesën mund ta adresoni tutje:

- ✓ Dërgoni ankesën në BQK
- ✓ Email: ankesat@bqk-kos.org; Rr.Garibaldi nr.33 Prishtinë Kosovë
- ✓ Dërgoni ankesën tek ndonjë autoritet publik apo përmes ndonjë mekanizmi tjetër për zgjidhjen e kontesteve, nëse është e aplikueshme;
- ✓ Ose, drejtohuni në gjykatë.