Marrëveshja e përditësuar hyn në fuqi: 18-03-2022

Rregullat për paraqitjen dhe përpunimin e ankesave të klientëve

Dispozitat e përgjithshme

1. Rregullat e paraqitjes dhe përpunimit të ankesave të klientit (në tekstin e mëtejmë më tutje Rregullat) përcaktojnë kërkesat për paraqitjen, përpunimin dhe përgjigjen ndaj ankesave të klientit.

2. Qëllimi i Rregullave është që të organizojë procesin e menaxhimit të ankesave të klientit në një mënyrë të drejtë, efikase dhe të duhur.

3. Kushtet e përgjithshme:

3.1. **Institucioni** - "Paysera LT", UAB (kodi i personit juridik 300060819, kodi i paguesit të TVSH-së LT10001261114, zyra e regjistruar në Pilaitė pr. 16, Vilnius, Republika e Lituanisë).

3.2. **Klienti** - një person fizik që ka regjistruar në Sistem dhe ka krijuar një Llogari.

3.3. **Ankesa** - një kërkesë me shkrim e paraqitur nga një klient pranë Institucionit, ku klienti tregon që të drejtat ose interesat legjitime të personit, në lidhje me shërbimet e ofruara nga Institucioni ose marrëveshje të lidhura, janë shkelur dhe kërkesat për të përmbushur kërkesat e tij/saj.

3.4. **Trajtimi i ankesave** - veprimtaria e punonjësve të Institucionit, përfshirë pranimin dhe regjistrimin e kërkesave (ankesave), përcaktimin e çështjes, përgatitjen e një përgjigje dhe ofrimin e saj për një klient.

3.5. **Regjistri i kërkesave (ankesave)** - një ditar ku janë regjistruar të gjitha pretendimet (ankesat) e Klientëve të marra direkt nga Klientët, me postë, email ose përmes mjeteve të tjera elektronike.

3.6. **Përgjigja** - një përgjigje me shkrim për pyetjet dhe/ose kërkesat e një klienti.

3.7. **Përdoruesi** - një person individual që përdor shërbimet e Institucionit për qëllime që janë jashtë veprimtarisë së tij tregtare, afariste ose profesionale.

4. Dispozitat nuk do të zbatohen kur:

4.1. aktivitetet e institucionit të treguara në pretendimin (ankesën) e Klientit nuk rregullohen me ligje të veçanta dhe nuk mbikëqyren nga një autoritet rregullator (mbikëqyrës), ose

4.2. Institucioni nuk është përgjegjës për ekzekutimin e veprimtarisë së treguar në kërkesën (ankimin) e Klientit.

Parashtrimi i ankesave

5. Klienti mund të paraqesë një ankesë pranë kompanisë së licencuar Paysera që e ka regjistruar në sistem në mënyrat e mëposhtme:

5.1. Paysera LT, UAB:

5.1.1. në qendrën e shërbimit të klientit të Institucionit, në Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.2. me postë në Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.3. me adresë elektronike support@paysera.com;

5.1.4. nëpërmjet sistemit të shërbimit online të Institucionit www.paysera.com, duke plotësuar formularin e kërkesës (zgjidhni opsionin "Dërgo mesazh");

5.1.5. nëpërmjet sistemi elektronik i zgjidhjes së mosmarrëveshjeve për kontratat online, krijuar nga Komisioni Evropian. Rekomandohet që të kontaktoni Institucionin përpara se të paraqisni një kërkesë në sistemin elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. në qendrën e shërbimit të klientit të Institucionit, në Rr. Perandori Justinian, Nr 132, Prishtinë, Kosovë;

5.2.2. me postë në Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, Nr 132, Prishtinë, Kosovë;

5.2.3.me adresë elektronike support@paysera-ks.com;

5.2.4. nëpërmjet sistemit të shërbimit online të Institucionit www.paysera-ks.com, duke plotësuar formularin e kërkesës (zgjidhni opsionin "Dërgo mesazh");

5.2.5. nëpërmjet Sistemi elektronik i zgjidhjes së mosmarrëveshjeve për kontratat online, i krijuar nga Komisioni Evropian. Rekomandohet që të kontaktoni Institucionin përpara se të paraqisni një kërkesë në sistemin elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. në qendrën e shërbimit të klientit të Institucionit, në Albania, Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. me postë ne Shqipëri, Tiranë, Njesia Administrative Nr.2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.3. me adresë elektronike support@paysera.al;

5.3.4. nëpërmjet sistemit të shërbimit online të Institucionit www.paysera.al, duke plotësuar formularin e kërkesës (zgjidh opsionin "Dërgo mesazh");

5.3.5. nëpërmjet Sistemi elektronik i zgjidhjes së mosmarrëveshjeve për kontratat online, i krijuar nga Komisioni Evropian .Rekomandohet që të kontaktoni Institucionin përpara se të paraqisni një kërkesë në sistemin elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.

6. Në ankesë klienti duhet të specifikojë:

6.1. emrin, mbiemrin ose emrin e kompanisë;

6.2. adresa e klientit;

6.3. data e paraqitjes së ankesës;

6.4. thelbi i ankesës, d.m.th. të drejtat e personit ose interesat legjitime që janë shkelur;

6.5. kërkesat e klientit për Institucionin;

6.6. dokumente të tjera të mundshme në lidhje me ankesën, nëse është e nevojshme;

6.7. kontaktet e aplikantit: numrin e telefonit ose adresën e postës elektronike;

6.8. Nëse të paktën një prej kushteve të kërkuara mungon, Institucioni ka të drejtë të kërkojë nga klienti që të plotësojë ankesën.

Përpunimi i ankesave

7. Kërkesat e pranuara regjistrohen në Regjistrin e Ankesave, i cili duhet të përfshijë të dhënat e verifikuara në vijim:

7.1. emrin, mbiemrin ose emrin e kompanisë së klientit;

7.2. adresën e treguar në ankesë;

7.3. datën dhe mënyrën e pranimit të ankesës, emrin e punonjësit që ka pranuar ankesën;

7.4. një përmbledhje e ankesës;

7.5. shërbimi i institucionit ose pjesa e tij, e cila është objekt i ankesës;

7.6. data e përgjigjes ndaj klientit;

7.7. rezultati përfundimtar (vendimi) i shqyrtimit të ankesës.

8. Ankesa nuk duhet të pranohet ose përpunohet, nëse:

8.1. Ankesa nuk është në përputhje me kërkesat e përcaktuara në pikat 5 dhe 6;

8.2. informacion i paplotë, i palexueshëm ose i paqartë jepet në ankesë. Punonjësi përgjegjës i Institucionit duhet të kërkojë nga Klienti që të sqarojë informacionin, nëse është e mundur.

9. Ankesa e klientit do të procesohet në përputhje me ligjin e Republikës së Kosovës dhe parimet e respektimit të personave, integritetin dhe drejtësinë.

10. Ankesat përpunohen dhe përgjigjen me urdhrin vijues:

10.1. nëse Konsumatori është Përdorues, Institucioni do të hetojë kërkesën me shkrim jo më vonë se brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve të punës nga data e marrjes së saj nga Institucioni, përveç nëse përgjigja nuk mund të ofrohet brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve të punës për arsye jashtë kontrollit të saj. Në këtë rast, Agjencia do t'i japë përdoruesit një përgjigje të përkohshme me arsyetimin e vonesës dhe afatin kohor me të cilin do të jepet përgjigja. Sidoqoftë, afati i fundit për dorëzimin e përgjigjes përfundimtare nuk do të kalojë 30 (tridhjetë) ditë pune;

10.2. nëse Klienti nuk është përdorues, Institucioni do të hetojë kërkesën jo më vonë se brenda 30 (tridhjetë) ditëve. nga data e pranimit të saj nga Institucioni, përveç rasteve kur kërkohen dokumente shtesë ose informacione për shqyrtimin e ankesës ose akteve të tjera detyruese të pagesave që lidhen me ofrimin e shërbimeve (p.sh. rregullat e organizatave ndërkombëtare të kartelës së pagesave).

11.Nëse një ankesë nuk mund të shqyrtohet brenda afateve kohore të përmendura në pikën 10 të kësaj Rregulloreje, Klienti duhet të informohet për arsyen dhe, nëse është e nevojshme, t'i kërkohet të japë informacion shtesë, duke treguar se kur një përgjigje ndaj ankesës së tyre duhet të sigurohet.

12. Pasi të jetë shqyrtuar një ankesë, vendimi për arsyeshmërinë e tij vendoset me shkrim, d.m.th. Klientit i jepet një përgjigje me shkrim.

13. Kur ankesa e një klienti nuk plotësohet ose nuk plotësohet pjesërisht, arsyet e një refuzimi për të përmbushur ankesën, si dhe mjetet e tjera juridike, përfshirë por jo të gjitha treguar në një përgjigje ndaj klientit.

14. Përgjigja ndaj Klientit do të sigurohet përmes të njëjtit kanal, përveç nëse përcaktohet ndryshe nga klienti.

15. Ankesat e klientit, materialet, dokumentet që lidhen me trajtimin e këtyre ankesave dhe përgjigjen dhënë klientit do të ruhen për më pak se 5 vjet si komision i përgjigjes së fundit ndaj klientit.

Dispozitat përfundimtare

16. Këto rregulla janë publike në uebfaqen e institucionit.

17. Nëse një Klient nuk është i kënaqur me vendimin e marrë nga Paysera, Klienti do të ketë të drejtën të përdorë mjete të tjera të ligjshme dhe të paraqesë një ankesë në Bankën e Qendrore të Kosovës, sipas rendit të përcaktuar me Ligjin për Bankën Qendore të Kosovës, Ligjin për mbrojtjen e konsumatorit

17.1. Në lidhje me Paysera LT, UAB:

17.1.1.në Bankën e Lituanisë, e vendosur në Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, në mënyrat e mëposhtme:

17.1.1.1.përmes mjetit elektronik për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve "E-Government Gateway";

17.1.1.2. duke plotësuar formularin e kërkesës së Përdoruesit dhe duke e dërguar atë tek Autoriteti Mbikëqyrës i Bankës së Lituanisë, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-mail: pt@lb.lt ose info@lb.lt;

17.1.1.3. duke paraqitur aplikim pa pagesë pranë Autoritetit Mbikëqyrës të Bankës së Lituanisë, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-mail: pt@lb.lt or info@lb.lt.

17.2. Lidhur me Paysera Kosova SH.P.K.:

17.2.1. në Bankën Qendrore të Kosovës, me vendndodhje në Rr. Garibaldi 33, Prishtinë, 10000, Kosovë, në këto mënyra:

17.2.1.1. përmes sistemit elektronik për zgjidhjen e kontesteve https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. me postë në Rr. Garibaldi 33, Prishtinë, 10000, Kosovë;

17.2.1.3. duke e regjistruar ankesën në Bankën Qendrore të Kosovës në Rr. Garibaldi 33, Prishtinë, 10000, Kosovë;

17.2.1.4. me faks.

17.3. Për sa i përket Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. Bankës së Shqipërisë në adresën Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë, Albania, në mënyrat e mëposhtme:

17.3.1.1. përmes postës në adresën Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë, Albania;

17.3.1.2. përmes emailit në public@bankofalbania.org;

17.3.1.3. duke vizituar https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

18. Nëse mosmarrëveshja nuk zgjidhet në mënyrë miqësore ose me mjete të tjera të zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve, mosmarrëveshja zgjidhet në gjykatë sipas selisë së Institucionit, sipas procedurës së përcaktuar me ligj.

Rregullat për paraqitjen dhe përpunimin e ankesave të klientëve (e vlefshme deri në 18.03.2022)