Marrëveshja e përditësuar hyri në fuqi: 02-04-2026

RREGULLAT PËR PRANIMIN DHE TRAJTIMIN E ANKESAVE TË KLIENTËVE

KAPITULLI I

DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

1. Qëllimi i Rregullave për Pranimin dhe Trajtimin e Ankesave të Klientëve të Paysera LT, UAB (në tekstin e mëtejmë referuar si Rregullat) është të sigurojë cilësi të lartë të mbështetjes për klientët në Paysera LT, UAB (në tekstin e mëtejmë referuar si Kompania) 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 pranuara në lidhje me mbështetjen e klientit dhe do të mbulojnë cilësinë dhe kontrollin e zgjidhjes së ankesave.

3. Departamenti i Mbështetjes për Klientët dhe punonjësit e tjerë përgjegjës të Kompanisë të përfshirë në trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave duhet të jenë të njoftuar dhe t'i ndjekin Rregullat.

4. Termat e përdorur në Rregullat do të kenë kuptimet e mëposhtme:

4.1. **Përgjigje** do të thotë një përgjigje me shkrim e dhënë klientit duke adresuar çështjet dhe/ose kërkesat e ngritura.

4.2. **Kompania** do të thotë Paysera LT, UAB (kodi i personit juridik 300060819, kodi i TVSH-së LT10001261114, selia në Pilaitės pr. 16, Vilnius, Republika e Lituanisë).

4.3. **Klient** do të thotë një person fizik ose juridik i regjistruar në sistemin e Kompanisë dhe që ka krijuar një llogari.

4.4. **Ankesë** do të thotë një kërkesë me shkrim e paraqitur nga ankimuesi pranë Kompanisë, ku pretendohet se të drejtat dhe/ose interesat legjitime të një personi janë shkelur në lidhje me, ose si rrjedhojë e shërbimeve të ofruara nga Kompania ose marrëveshjeve të lidhura.

4.5. **Regjistri i Ankesave** do të thotë një regjistër ku regjistrohen ankesat e 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 Intranetin e Kompanisë.

4.6. **Kërkesë** do të thotë një pyetje ose kërkesë e bërë nga klienti, gojarisht ose me shkrim, në lidhje me shërbimet ose mbështetjen e ofruar nga Kompania, kur zgjidhja e kërkesës është e thjeshtë dhe përgjigjja mund të jepet menjëherë ose çështja mund të zgjidhet gjatë kontaktit me klientin.

4.7. **Konsumator** do të thotë një person fizik (privat) që përdor shërbimet e Kompanisë për qëllime që nuk lidhen me biznesin, tregtinë ose veprimtarinë e tij profesionale.

4.8. **Partner** – një palë e tretë (person fizik ose juridik) e angazhuar nga Kompania në ofrimin e Shërbimeve për Klientët ose shpërndarjen e produkteve të saj. Ky term përfshin Ndërmjetësit, shpërndarësit e parave elektronike dhe subjekte të tjera që veprojnë mbi bazë partneriteti, përmes platformave, faqeve të internetit ose aplikacioneve mobile të administruara prej të cilëve Klientëve u jepet akses në Shërbimet e Kompanisë.

4.9. Kompania merr përgjegjësinë për trajtimin e Ankesave në lidhje me veprimet e Partnerëve (ndërmjetësve) të Kompanisë gjatë ofrimit të shërbimeve të Kompanisë. Partnerët duhet të përcjellin menjëherë, por jo më vonë se brenda 1 dite pune, çdo Ankesë të marrë tek Kompania. Kompania siguron që Partnerët të pajtohen me kërkesat e këtyre Rregullave.

KAPITULLI II

REGJISTRIMI I KËRKESAVE DHE ANKESAVE TË KLIENTËVE

5. Klienti ka të drejtë të paraqesë një Ankesë pranë Kompanisë jo më vonë se brenda tre muajve nga momenti kur ka marrë dijeni ose duhet të kishte marrë dijeni për shkeljen që mund të lidhet me të drejtat ose interesat e tij legjitime.

6. Klienti mund të paraqesë një kërkesë me shkrim (duke dërguar një email në support@paysera.al ose me postë në Pilaitės pr. 16, Vilnius), gojarisht (përmes telefonit), ose personalisht në Departamentin e Mbështetjes për Klientët në Pilaitės pr. 16, Vilnius.

6.1. Nëse një Ankesë merret përmes një Partneri (Ndërmjetësi), punonjësi përgjegjës duhet ta regjistrojë atë menjëherë në Regjistrin e Ankesave (në Intranet). Kërkesa aktuale dhe korrespondenca mund të trajtohen në sistemin (Zammad). Gjatë regjistrimit, duhet të specifikohet se Ankesa është marrë përmes një Ndërmjetësi, dhe të gjitha dokumentet dhe shpjegimet fillestare të përcjella nga Ndërmjetësi duhet të bashkëngjiten.

7. Ankimuesit mund të paraqesin Ankesa në gjuhën lituanishte ose në një gjuhë tjetër nëse është rënë dakord me Kompaninë në kontratë. Ankesat pranohen dhe trajtohen pa pagesë.

8. Kërkesave gojore të klientëve (përmes telefonit ose në Departamentin e Mbështetjes për Klientët) do t'u jepet përgjigje dhe informacioni i nevojshëm do t'u ofrohet gjatë bisedës. Nëse një përgjigje dhe informacion i menjëhershëm nuk mund të sigurohet për një kërkesë gojore, punonjësi i Departamentit të Mbështetjes për Klientët do t'i kërkojë klientit ta paraqesë kërkesën me shkrim.

9. Pas marrjes së një kërkese me shkrim nga klienti, punonjësi i Departamentit të Mbështetjes për Klientët duhet që në mënyrë të pavarur ose me ndihmën e punonjësve nga departamentet e tjera të organizojë dhe të sigurojë dhënien e një përgjigjeje (informacioni) cilësore dhe gjithëpërfshirëse për klientin.

10. Nëse një kërkesë me shkrim përmbush kriteret e një ankesë, punonjësi i Departamentit të Mbështetjes për Klientët që ndihmon klientin do ta shënojë atë si ankesë në sistemin Zammad dhe, jo më vonë se ditën e ardhshme të punës, do ta përcjellë tek punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve, 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 Kompanisë ose punonjësve të saj, kanë të drejtë të paraqesin një ankesë pranë Kompanisë në mënyrat e mëposhtme:

11.1. Duke plotësuar një ankesë dhe duke e dorëzuar atë në Departamentin e Mbështetjes për Klientët të Kompanisë në Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.2. Duke dërguar ankesën me postë në Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.3. Duke dërguar një email në support@paysera.al. Për qëllime të identifikimit të klientit, do të pranohen vetëm ankesat e dërguara nga emaili personal i klientit i specifikuar në llogarinë e klientit; Në faqen e internetit të Kompanisë www.paysera.lt duke plotësuar formularin e kërkesës të publikuar në seksionin "Na shkruani";

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 prokurë ose një marrëveshje tjetër përfaqësimi). Dokumenti që autorizon personin të veprojë në emër të klientit do të 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 kopjen kundrejt origjinalit), dhe do t'i bashkëngjitet 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. Emrin e plotë (për person fizik) të klientit/Emrin e klientit (për person juridik);

13.2. Adresën e Klientit;

13.3. Numrin e telefonit ose email adresën;

13.4. Datën e paraqitjes së ankesës;

13.5. Thelbin e ankesës, d.m.th se cilat nga të drejtat ose interesat legjitime të klientit janë shkelur;

13.6. Kërkesat e bëra ndaj Kompanisë;

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, Kompania 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 prej tij.

16. Ankesave gojore të klientëve do t'u jepet përgjigje gjatë bisedës, dhe klienti do të njoftohet se përgjigjet me shkrim jepen vetëm për ankesat e pranuara me shkrim.

17. Të gjitha ankesat e klientëve të paraqitura në Departamentin e Mbështetjes për Klientët në Pilaitės pr. 16, Vilnius, ose të dërguara me postë në Pilaitės pr. 16, Vilnius, duhet të skanohen dhe të përcillen me email jo më vonë se ditën tjetër të punës pas marrjes së tyre tek punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve, i cili do ta regjistrojë ankesën në Regjistrin e Ankesave.

18. Ankesat e klientëve të marra me email në support@paysera.al do të caktohen në sistemin Zammad jo më vonë se ditën tjetër të punës pas marrjes së tyre tek punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve, i cili do ta regjistrojë ankesën në Regjistrin e Ankesave.

KAPITULLI III

TRAJTIMI I ANKESAVE

19. Për të siguruar paanshmërinë, Kompania siguron që trajtimi i një Ankese të mos i caktohet një punonjësi, veprimet ose mosveprimet e të cilit janë objekt i Ankesës.

20. Pretendimet (ankesat) e paraqitura nga klientët hetohen dhe përgjigjet e Kompanisë për to përgatiten dhe nënshkruhen nga punonjësi i caktuar nga Drejtuesi i Departamentit të Mbështetjes së Klientit si përgjegjës për përpunimin e pretendimeve (ankesave) dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

21. Kompania angazhon burime të mjaftueshme njerëzore për të siguruar trajtimin e duhur të Ankesave dhe ofron trajnime të rregullta për punonjësit e përfshirë në trajtimin e Ankesave.

22. Në raste të jashtëzakonshme, kur një pretendim (ankesë) i paraqitur nga klienti është i gjerë dhe/ose me natyrë komplekse, pretendimi (ankesa) hetohet dhe përgjigjja përgatitet nga një punonjës i Departamentit Ligjor, në koordinim me Drejtuesin e Departamentit Ligjor, së bashku me punonjësin e caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për përpunimin e pretendimeve (ankesave) dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

23. Nëse një pretendim (ankesë) i paraqitur nga klienti lidhet me veprime të parregullta të një punonjësi të Kompanisë, punonjësi përkatës i Kompanisë dhe eprori i tij i drejtpërdrejtë duhet të informohen për vendimin e marrë.

24. Nëse një kërkesë ose pretendim (ankesë) është paraqitur me email në pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com ose një email tjetër:

24.1. Përgjigjja ndaj një pretendimi (ankese) të marrë me email i dërgohet klientit nga adresa e emailit support@paysera.com. Përgjigjja e Kompanisë dërgohet nga punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për përpunimin e pretendimeve (ankesave) dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

24.2. Të gjitha kërkesave të marra në emailin support@paysera.com u përgjigjen punonjësit e Departamentit të Mbështetjes së Klientit, në mënyrë të pavarur ose me ndihmën e punonjësve të tjerë të Kompanisë.

25. Në të gjitha rastet, përgjigjja e Kompanisë për një pretendim (ankesë) e dërguar nga adresa e emailit support@paysera.com duhet të koordinohet me Drejtuesin e Departamentit të Mbështetjes së Klientit ose drejtuesin e një divizioni të këtij departamenti.

26. Një pretendim (ankesë) konsiderohet i zgjidhur kur janë ndërmarrë të gjitha veprimet për zgjidhjen e problemit, janë marrë vendimet dhe i është dhënë një përgjigje klientit.

27. Pas hetimit të një pretendimi (ankese), Kompania merr një vendim për të pranuar pretendimin (ankesën) e paraqitur nga klienti si:

27.1. E pranuar – Kompania pranon se kërkesat e klientit janë të ligjshme dhe të justifikuara dhe ndërmerr veprime për t'i përmbushur ato;

27.2. E pranuar pjesërisht – Kompania i plotëson pjesërisht kërkesat e klientit;

27.3. E papranuar – kërkesat e klientit janë të pajustifikuara dhe për këtë arsye nuk plotësohen.

28. Nëse Kompania vendos të refuzojë plotësimin ose të plotësojë pjesërisht pretendimin (ankesën) e paraqitur nga klienti, përgjigjja me shkrim e Kompanisë ndaj klientit duhet të plotësojë kërkesat e mëposhtme:

29. Vendimi i Kompanisë për të refuzuar një Ankesë (ose për ta pranuar atë pjesërisht) duhet të jetë i arsyetuar dhe i mbështetur me dokumente (fakte) dhe dispozita ligjore. Përgjigjja për Klientin përgatitet në gjuhën në të cilën është lidhur marrëveshja e shërbimit ose në një gjuhë tjetër të rënë dakord me Klientin. Kur Ankesa nuk pranohet, përgjigjja e Kompanisë duhet të shoqërohet me dokumente (ose kopje të tyre) që mbështesin vendimin, përveç rasteve kur dokumente të tilla janë dhënë tashmë më parë.

29.1. Nëse pretendimi (ankesa) e paraqitur nga klienti konteston një transaksion pagese që mund të jetë ekzekutuar nga mashtrues dhe/ose për shkak të veprimeve mashtruese, Kompania, gjatë hetimit të pretendimit (ankesës), kërkon të sqarojë të gjitha rrethanat që lidhen me ekzekutimin e transaksionit të kontestuar të pagesës dhe të lidhura me të.

30. Përgjigjja me shkrim e Kompanisë duhet të japë informacion mbi masat për mbrojtjen e interesave të klientit, duke përfshirë por pa u kufizuar në masat dhe të drejtat e mundshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

30.1. Në rastet kur klienti është konsumator, përgjigjja me shkrim që i jepet duhet të përcaktojë se vendimi i Kompanisë mund të apelohet në Bankën e Lituanisë brenda një viti nga data e paraqitjes së pretendimit (ankesës).

30.2. Përgjigjja me shkrim e Kompanisë duhet të përfshijë informacion se Klienti mund të paraqesë një ankesë në Bankën e Lituanisë në mënyrat e mëposhtme:

30.3. Nëpërmjet sistemit elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve:https://www.epaslaugos.lt/portal/. Duke plotësuar dhe nënshkruar Formularin e Aplikimit të Konsumatorit: Formulari i Aplikimit të Konsumatorit, dhe duke e dorëzuar atë në Departamentin e Ligjit dhe Licencimit të Bankës së Lituanisë;

30.4. **Email:** priežiūra@lb.lt ose info@lb.lt

30.5. **Adresa:** Banka e Lituanisë, Departamenti i Ligjit dhe Licencimit, Totorių St. 4, 01121 Vilnius, Lituani.

31. Nëse pretendimi (ankesa) i paraqitur nga klienti gjendet i bazuar, përgjigjja e Kompanisë shpreh keqardhje dhe përfshin një kërkesë faljeje ndaj klientit

32. Përgjigjja e Kompanisë në lidhje me refuzimin ose pranimin e pjesshëm duhet të shpjegojë arsyet qartë dhe mund të propozojë masa shtesë për të rritur kënaqësinë e klientit.

KAPITULLI IV

LETRAT NGA AUTORITETET KOMPETENTE NË LIDHJE ME ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJEVE ME KLIENTËT

33. Letrat nga autoritetet kompetente në lidhje me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me klientët do të 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 Kompanisë.

34. Pas regjistrimit të një letre nga një autoritet kompetent në lidhje me një mosmarrëveshje me një klient, administratori i Kompanisë do ta përcjellë atë ose do ta dërgojë me email tek Drejtori i Departamentit të Mbështetjes për Klientët ose tek drejtuesi i divizionit përkatës të këtij Departamenti, i cili do ta përcjellë menjëherë letrën ose do ta dërgojë me email tek punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve.

35. Pas marrjes së një ankesë të klientit të dërguar nga Banka e Lituanisë ose të një kërkese nga Banka e Lituanisë për të ofruar shpjegime në lidhje me një mosmarrëveshje që po hetohet në Bankën e Lituanisë:

35.1. Punonjësi përgjegjës për trajtimin e Ankesave të Klientëve dhe përgatitjen e përgjigjeve do të krijojë një detyrë të veçantë në sistemin e menaxhimit të detyrave Jira të Kompanisë vetëm në rastet kur situata kërkon hetim shtesë, përfshirjen e departamenteve të tjera, ose përgatitjen e një opinioni nga Departamenti Ligjor. Në raste të tilla, të gjitha informacionet në lidhje me përgatitjen e përgjigjes për Klientin dhe dorëzimin në Bankën e Lituanisë, përfshirë ecurinë dhe afatet, do të regjistrohen në sistemin Jira.

35.2. Përgjigja e Kompanisë ndaj klientit dhe/ose Bankës së Lituanisë duhet të koordinohet me Departamentin Ligjor.

KAPITULLI V

AFATET PËR DHËNIEN E PËRGJIGJEVE NDAJ ANKESAVE

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

37. Pas marrjes së një ankesë të klientit, klienti do të njoftohet se ankesa e tij është pranuar dhe regjistruar në Regjistrin e Ankesave të Kompanisë jo më vonë se brenda 1 (një) dite pune.

38. Nëse klienti është konsumator, përgjigja e Kompanisë ndaj ankesës së klientit duhet të jepet jo më vonë se brenda 15 ditëve të punës nga data e marrjes së ankesës me shkrim. Nëse është e pamundur të jepet një përgjigje brenda 15 ditëve të punës për arsye jashtë kontrollit të Kompanisë, klientit duhet t'i jepet një përgjigje provizore, duke treguar arsyen e vonesës dhe afatin brenda të cilit 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.

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

40. Pas dhënies së përgjigjes së Kompanisë ndaj ankesës së klientit, Drejtori i Departamentit të Mbështetjes për Klientët ose drejtuesi i divizionit përkatës të këtij Departamenti, ose punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve, do të përditësojë Regjistrin e Ankesave, duke treguar datën e përgjigjes dhe një koment të shkurtër mbi ankesën e zgjidhur.

41. 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 Kompania, përveç nëse në këto letra specifikohet një afat tjetër.

KAPITULLI VI

VLERËSIMI I REZULTATEVE TË ANKESAVE DHE RUAJTJA E PËRGJIGJEVE NDAJ ANKESAVE

42. Shoqëria (Drejtuesi i Departamentit të Shërbimit ndaj Klientit) do të kryejë periodikisht, por të paktën një herë në vit, një analizë të Ankesave të marra, gjatë së cilës ajo do të:

42.1. Mbledhë informacion mbi Ankesa të ngjashme, identifikojë shkaqet e tyre rrënjësore dhe vendosë prioritetet për korrigjim;

42.2. Vlerësojë nëse shkaqet rrënjësore të identifikuara mund të çojnë në Ankesa lidhur me shërbime të tjera;

42.3. Përcaktojë dhe, kur është e nevojshme, zbatojë masa për të eliminuar këto shkaqe rrënjësore;

42.4. Sigurojë që informacioni mbi çështjet sistemike t'u ofrohet rregullisht drejtuesve të Shoqërisë.

43. Ankesat (Pretendimet) e Klientit, përgjigjet ndaj tyre dhe i gjithë dokumentacioni përkatës i trajtimit do të ruhen në sistemin operacional Zammad për jo më pak se 5 (pesë) vjet nga data e përgjigjes përfundimtare dhënë Klientit, dhe gjithashtu do të regjistrohen në profilin e Klientit në Sistem.

44. Ankesat e marra nga autoritetet kompetente dhe përgjigjet e Shoqërisë ndaj ankesave të tilla do të regjistrohen në përputhje me procedurën e regjistrimit të korrespondencës hyrëse dhe dalëse të Shoqërisë dhe do të ruhen në sistemin e brendshëm të menaxhimit elektronik të dokumenteve.

45. Shoqëria do të përgatisë dhe dorëzojë raporte në përputhje me Shtojcën e Vendimit Nr. 03-105, datë 6 qershor 2013, të Bordit të Bankës së Lituanisë “Rregullat për Shqyrtimin e Ankesave të marra nga Pjesëmarrësit e Tregut Financiar” dhe “Procedurën për Dorëzimin e Raporteve mbi Ankesat e marra nga Pjesëmarrësit e Tregut Financiar”.

45.1. Pas përfundimit të vitit kalendarik, dhe jo më vonë se 1 mars i vitit pasardhës, Shoqëria do t'i dorëzojë Bankës së Lituanisë informacionin mbi Ankesat e marra.

45.2. Raportet do të dorëzohen nëpërmjet sistemit informatik të Bankës së Lituanisë REGATA në formatin JSON, duke plotësuar formularët e mëposhtëm:

45.2.1. **Formulari SKND_01** (informacion sasior);

45.2.2. **Formulari SKND_02** (vlerësimi i mangësive operacionale dhe vendimet e marra).

46. Nëse në raportet e dorëzuara identifikohen pasaktësi, Shoqëria do t'i korrigjojë ato dhe do të dorëzojë raporte të rishikuara brenda 5 (pesë) ditësh pune.

KAPITULLI VII

DISPOZITAT PËRFUNDIMTARE

47. Nëse Kompania vendos të njohë një ankesë të paraqitur nga klienti si të pranuar ose pjesërisht të pranuar, ose merr komente nga autoritetet kompetente lidhur me mospërputhjen e shërbimeve të ofruara me legjislacionin ose dokumentet e autoriteteve kompetente, ajo do të ndërmarrë masa për të eliminuar mospërputhjet e identifikuara dhe për të parandaluar shfaqjen e shkaqeve të ankesave të ngjashme.

48. Këto Rregulla do të miratohen dhe ndryshohen me urdhër të Drejtorit Ekzekutiv (CEO) të Kompanisë.

49. 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.

50. Drejtori i Departamentit të Mbështetjes për Klientët do të jetë përgjegjës për dorëzimin e propozimeve në lidhje me amendamentet e Rregullave tek Drejtori Ekzekutiv i Kompanisë ose tek Departamenti Ligjor.

51. Këto Rregulla dhe amendamentet e tyre do të publikohen në Intranetin e Kompanisë. Punonjësit e Kompanisë do të konsiderohen se janë njoftuar me Rregullat dhe/ose amendamentet e tyre që nga data e publikimit të tyre në Intranet.

Rregullat e Brendshme për Pranimin dhe Trajtimin e Ankesave të Klientëve (Kërkesave) (të vlefshme deri më 18.03.2022)

Rregullat e Brendshme për Pranimin dhe Trajtimin e Ankesave të Klientëve (Kërkesave) (të vlefshme deri më 26.08.2024)

Rregullat e Brendshme për Pranimin dhe Trajtimin e Ankesave të Klientëve (Kërkesave) (të vlefshme deri më 02.04.2026)