

## Kanalet e ofruara për parashtrimin e ankesës

- **Linjët Telefonike**  
0800 50 000 & 038 620 620
- **Adresa Elektronike**  
sherbimiperkliente@bpbbank.com
- **Adresa postare**  
Rr. UÇK nr.153, Prishtinë 10000, Kosovë
- Duke e dorëzuar ankesën në njërin nga degët e BPB
- Ose duke u paraqitur personalisht në Zyrën Qendore, Rruga UÇK nr.153, Prishtinë, Kosovë.

## Konfirmimi i pranimit

BPB do të ju konfirmoj pranimin e ankesës nëpërmjet të njëjtit kanal që e keni parashtruar duke ju informuar edhe për numrin përkatës të ankesës tuaj.

## Afatet Kohore

BPB do t'ju kthejë përgjigje brenda 15 ditëve kalendarike prej ditës kur ju pranoni konfirmimin për pranim të ankesës suaj nga ana e bankës. Nëse ankesa është pranuar në ditë jo pune, dita e ardhshme e punës do të konsiderohet si dita e parë e analizimit të ankesës. Përgjigjen nga banka do ta merrni përmes të njëjtit kanal siç është dorëzuar ankesa, por në rast se preferoni ndonjë kanal tjetër, atëherë banka 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

Në çoftëse nuk jeni të kënaqur me përgjigjen që ju është ofruar atëherë ju do të informoheni për hapat e tjerë që mund t'i ndërmerrni në lidhje me zgjidhjen e ankesës tuaj.

Në këto raste ankesën mund ta adresoni tutje:

- Dërgoni ankesën në BQK;
- Dërgoni ankesën tek ndonjë autoritet publik apo përmes ndonjë mekanizmi tjetër për zgjidhjen e kontesteve, nëse është e aplikueshme;
- Paraqitni një padi në gjykatë.



Banka e vendit tënd