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 të brendshme 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 së klientit 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 së Klientit dhe punonjësit e tjerë përgjegjës të Kompanisë të përfshirë në trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave duhet të njihen dhe të ndjekin Rregullat.

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

4.1. **Përgjigja** 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, zyrat e regjistruara në Pilaitės pr. 16, Vilnius, Republika e Lituanisë).

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

4.4. **Ankesa** do të thotë një kërkesë me shkrim e paraqitur nga ankimuesi pranë Kompanisë, ku pretendohet se të drejtat dhe/ose interesat legjitime të personit 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 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 Kompanisë.

4.6. **Kërkesa** 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 përgjigja mund të jepet menjëherë ose çështja mund të zgjidhet gjatë kontaktit me klientin.

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

4.9. Kompania merr përgjegjësinë për trajtimin e Ankesave që ndërlidhen 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 pranuar te 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 është dashur të 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-ks.com ose me postë në adresën Pilaitės pr. 16, Vilnius), gojarisht (me telefon), ose personalisht te Departamenti i Mbështetjes së Klientit në Pilaitės pr. 16, Vilnius.

6.1. Nëse një Ankesë pranohet përmes një Partneri (Ndërmjetësi), punonjësi përgjegjës duhet ta regjistrojë atë menjëherë në Regjistrin e Ankesave (në Intranet). Kërkesa aktuale dhe korrespodenca mund të trajtohen në sistemin (Zammad). Gjatë regjistrimit, duhet të specifikohet se Ankesa është pranuar 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 lituaneze ose në një gjuhë tjetër nëse është rënë dakord me Kompaninë në kontratë. Ankesat pranohen dhe trajtohen pa pagesë.

8. Kërkesave gojore të klientëve (me telefon ose në Departamentin e Mbështetjes së Klientit) 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 së Klientit 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 së Klientit duhet 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 plotëson kriteret e një ankesë, punonjësi i Departamentit të Mbështetjes së Klientit 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 atë te 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 së Klientit 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-ks.com. 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 sesionin "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 autorizim 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, pozitën, 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 adresën e email-it;

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 së Klientit 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 pranimit të tyre te 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-ks.com do të caktohen në sistemin Zammad jo më vonë se ditën tjetër të punës pas pranimit të tyre te 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 paanësinë, Kompania siguron që trajtimi i një Ankesë të mos i caktohet një punonjësi veprimet ose mosveprimet e të cilit janë subjekt i Ankesës.

20. Ankesat e paraqitura nga klientët do të hetohen dhe përgjigjet e Kompanisë për to do të përgatiten dhe nënshkruhen nga punonjësi i caktuar nga Drejtori i Departamentit të Shërbimit ndaj Klientit si përgjegjës për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

21. Kompania ndan burime njerëzore të mjaftueshme 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 ankesë e paraqitur nga klienti është e gjerë dhe/ose e ndërlikuar në natyrë, ankesa do të hetohet dhe përgjigja do të përgatitet nga një punonjës i Departamentit Ligjor, në koordinim me Drejtorin e Departamentit Ligjor, së bashku me punonjësin e caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve.

23. Nëse një ankesë e paraqitur nga klienti lidhet me veprime të pahijshme 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 ankesë është paraqitur me email në pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com ose në një email tjetër:

24.1. Përgjigja ndaj një ankesë të pranuar me email do t'i dërgohet klientit nga adresa e emailit support@paysera.com. Përgjigja e Kompanisë do të dërgohet nga punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve.

24.2. Të gjitha kërkesave të marra me email nësupport@paysera.com do t'u kthehet përgjigje nga punonjësit e Departamentit të Shërbimit ndaj Klientit, qoftë në mënyrë të pavarur ose me ndihmën e punonjësve të tjerë të Kompanisë.

25. Në të gjitha rastet, përgjigja e Kompanisë ndaj një ankesë të dërguar nga adresa e emailitsupport@paysera.com duhet të koordinohet me Drejtorin e Departamentit të Shërbimit ndaj Klientit ose me drejtuesin e një sektori të këtij departamenti.

26. 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.

27. Pas hetimit të një ankesë, Kompania do të marrë një vendim për të njohur ankesën e paraqitur nga klienti si:

27.1. E pranuar – Kompania pranon se kërkesat e klientit janë legjitime dhe të justifikuara, dhe ndërmerr veprime për përmbushjen e tyre;

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 ankesën e paraqitur nga klienti, përgjigja me shkrim e Kompanisë drejtuar klientit duhet të plotësojë kërkesat e mëposhtme:

29. Vendimi i Kompanisë për të refuzuar një Ankesë (ose për ta plotësuar atë pjesërisht) duhet të jetë i arsyetuar dhe i mbështetur me dokumente (fakte) dhe dispozita ligjore. Përgjigja për Klientin do të përgatitet në gjuhën në të cilën është lidhur marrëveshja e shërbimit ose në një gjuhë tjetër për të cilën është rënë dakord me Klientin. Në rastet kur Ankesa nuk pranohet, përgjigja e Kompanisë duhet të shoqërohet me dokumente (ose kopje të tyre) që mbështesin vendimin, përveç nëse këto dokumente janë siguruar tashmë më parë.

29.1. Nëse ankesa e paraqitur nga klienti kundërshton një transaksion pagese që mund të jetë kryer nga mashtruesit dhe/ose për shkak të veprimeve mashtruese, Kompania, 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.

30. Përgjigja me shkrim e Kompanisë duhet të ofrojë 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.

30.1. Në rastet kur klienti është konsumator, në përgjigjen me shkrim të dhënë duhet të theksohet se vendimi i Kompanisë mund të apelohet në Bankën e Lituanisë brenda një viti nga data e paraqitjes së ankesës.

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

30.3. Përmes sistemit elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve:https://www.epaslaugos.lt/portal/. Duke plotësuar dhe nënshkruar Formularin e Kërkesës së Konsumatorit: Formulari i Kërkesës së 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, rr. Totorių 4, 01121 Vilnius, Lituani.

31. Nëse ankesa e paraqitur nga klienti rezulton të jetë e justifikuar, përgjigja e Kompanisë do të shprehë keqardhje dhe do të përfshijë një kërkim falje ndaj klientit.

32. Përgjigja e Kompanisë në lidhje me refuzimin ose plotësimin pjesërisht do t'i 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 te Kreu i Departamentit të Mbështetjes për Klientët ose te kreu i njësisë përkatëse të këtij Departamenti, i cili do ta përcjellë menjëherë letrën ose do ta dërgojë me email te 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. Pas marrjes së një ankesë që konteston 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 pranimit të 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 pranimit të 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 pranimit të 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 pranimit të ankesës.

40. Pas dhënies së përgjigjes së Kompanisë ndaj ankesës së klientit, Kreu i Departamentit të Mbështetjes për Klientët ose kreu i departamentit 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 plotësojë 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 pranimit të 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. Kompania (Kreu i Departamentit të Shërbimit ndaj Klientit) do të kryejë periodikisht, por të paktën një herë në vit, një analizë të Ankesave të pranuara, gjatë së cilës do të:

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

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

42.3. Përcaktojë dhe, aty ku është e nevojshme, zbatojë masa për eliminimin e këtyre shkaqeve rrënjësore;

42.4. Sigurojë që informacioni mbi çështjet sistemike t'i jepet rregullisht menaxhimit të Kompanisë.

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

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

45. Kompania do të përgatisë dhe dorëzojë raporte në përputhje me Shtojcën e Rezolutës nr. 03-105 të datës 6 qershor 2013 të Bordit të Bankës së Lituanisë "Rregullat për Shqyrtimin e Ankesave të Marra nga Pjesëmarrësit e Tregut Financiar" dhe "Procedura 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 data 1 mars e vitit pasardhës, Kompania do të dorëzojë në Bankën e Lituanisë informacion mbi Ankesat e pranuara.

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

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

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

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

## 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 të Përgjithshëm 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. Kreu i Departamentit të Mbështetjes për Klientët do të jetë përgjegjës për dorëzimin e propozimeve në lidhje me amendamentet e Rregullave te Drejtori i Përgjithshëm i Kompanisë ose te 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 (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)

Rregullat e brendshme për pranimin dhe trajtimin e ankesave të klientëve (të vlefshme deri më 02.04.2026)