






PROCESI I PARASHTRIMIT DHE ZGJIDHJES SË ANKESAVE NË VIRTUS LENDING LLC

1. PARASHTRIMI I ANKESAVE

Parashtrimi i Ankesave ne Virtus Lending LLC mund te behet permes ketyre kanaleve:

| | |
|---|--|
|  | Thirrjes telefonike në numrin: 0800 666 77, nga e Hëna në të Premtë, prej orës 09:00 deri në 17:00. |
|  | Postes në: Virtus Lending LLC, Rr. Ukshin Hoti, Kati II, Lagja Pejton, Nr.21, 10000 Prishtinë, Kosovë |
|  | Email në: complaints@virtuslending.com |
|  | Paraqiteni ankesën me shkrim në kutin e ankesave të disponueshme në secilën filiale te Virtus Lending LLC. |
|  | Ju mund të vini personalisht dhe të bëni ankesë verbale tek menaxheri i juaj i marredhenies se biznesit në Virtus Lending LLC. |

2. KONFIRMIMI I PRANIMIT TE ANKESES

Pranimi i çdo ankesë nëpërmjet cilësdo forme konfirmohet formalisht (konfirmim i pranimit) nga Virtus Lending LLC. Konfirmimi i pranimit të ankesës bëhet me shkrim dhe do ti dërgohet ankuesit nëpërmjet një letre apo me anë të ndonjë mjeti tjetër të qëndrueshëm, ose përmes postës elektronike (e-mailit) në qoftë se ankuesi preferon komunikim elektronik. Nëse nevojiten informacione apo dokumente shtesë për të vlerësuar ankesën, Virtus Lending LLC do ta kërkojë këtë informacion dhe duhet ta udhëzoj parashtruesin e ankesës për mënyrën dhe kohën e e arsyeshme për dorëzimin e informacionit të duhur.

3. AFATET KOHORE PER TRAJTIM TE ANKESAVE

Çdo ankesë vlerësohet dhe vendimi mbi ankesën merret dhe ti komunikohet parashtruesit të ankesës në afatin maksimal brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga pranimi i saj. Për ankesat më komplekse afati mund të zgjatet. Virtus Lending LLC informon parashtruesin e ankesës menjëherë në lidhje me shtyrjen, shkakun e saj dhe datën e pritshme kur hetimi dhe vlerësimi i institucionit ka të ngjarë të përfundojë. Kohëzgjatja e përgjithshme e shtyrjes nuk duhet të kalojë tridhjetë (30) ditë, përveç rasteve të veçanta të cilat për shkak të ndërlikueshmërisë së tyre kërkojnë kohë shtesë. Periudha gjatë së cilës Virtus Lending LLC pret t'i ofrohet informacion shtesë nga parashtruesi i ankesës nuk numërohet në afatin kohor për zgjidhje të ankesës. Data kur Virtus Lending LLC pranon ankesën konsiderohet të jetë data e pranimit të ankesës për qëllim të llogaritjes se afatit kohor. Nëse ankesa është pranuar gjatë një dite jo pune, afati për këtë ankesë do të llogaritet nga dita e parë e ardhshme e punës.

4. ZGJIDHJA E ANKESAVE

Parashtruesi i ankeses do të informohen për zgjidhjen e ankesave të tyre, me shkrim nëpërmes letrës ose mjeteve tjera të qëndrueshme, në formë elektronike ose përmes telefonit nëse këtë e preferon parashtruesi i ankuese. Përgjigja perfundimtare ne lidhje me ankesen do te permbaj permbledhjen ankeses, zgjidhja e propozuar apo refuzimi i ankeses, dhe element te tjere qe parashihen ne Nenin 11 te Rregullores se BQK-se per Procesin e Brendshem te Trajtimit te Ankesave.

ÇFARË NËSE NUK JENI TE KËNAQUR ME REZULTATIN E ANKESES?

Përgjigja e pranuar nga Virtus Lending LLC është perfundimtare. Nëse ju nuk jeni i kënaqur me përgjigjen e Virtus Lending LLC në ankesën tuaj, ju mund të kërkonit shqyrtim të jashtëm të vendimit duke kontaktuar:

A. Bankën Qendrore të Kosovës (BQK)

Adresa: Rr. Garibaldi Nr.33, Prishtinë

Tel: 038 222 055

E mail: ankesat@bqk-kos.org

B. Ministria e Tregtisë dhe Industrisë / Mbrojtja e Konsumatorit

Tel: 0800 11 000

web: <http://www.mti-ks.org/sq/Mbrojtja-e-konsumatorit>

C. Agjencia per Informim dhe Privatesi

Tel: 038 200 629 59

web: <https://aip.rks-gov.net/>

D. Gjykata Kompetente

Ju mund të parashtroni mjete juridike në gjykatën kompetente sipas vleresimit tuaj.

Shenim: Per me shume informata lidhur me Procesin e Brendshem per Trajtim te Ankesave ju lutem referoju Rregullores se BQK-se per Procesin e Brendshem te Trajtimit te Ankesave ne linkun si vijon: www.bqk-kos.org

Me ane te nenshkrimit tim si me poshte, konfirmoj se kam pranuar nga Virtus Lending LLC, informacionin mbi procesin e brendshem per trajtimin e ankesave: