

Ankesat - Si t'i mbroni të drejtat tuaja!

FONDI BESA sh.a

Fondi Besa është i fokusuar në një shërbim sa më të mirë ndaj nevojave të klientëve. Fondi Besa është i përkushtuar për të ofruar produkte dhe shërbimin më të mirë të mundshëm për klientët e tij. Ky është një objektivi që ne përpiqemi të arrijmë në punën tonë të përditshme, dhe kjo është mënyra për të treguar vlerësimin tonë për biznesin tuaj.

Shumica prej jush përdorni produktet apo shërbimet financiare të Fondit Besa dhe nuk hasni probleme. Por, në disa raste mund t'ju shfaqen probleme dhe mund të mos dini se si të veproni. Prandaj është e rëndësishme që ju të informoheni për hapat që duhet të ndërmerreni në lidhje me parashtrimin e ankesës tuaj.

Ne besojmë se është e rëndësishme që çdo shqetësim tuajin, të keni mundësinë të na e komunikoni në mënyrë që t'ju shërbejmë më mirë në të ardhmen, ju dhe klientëve të tjerë.

Si ta parashtroni ankesën në Fondin Besa sh.a?

Fondi Besa është një institucion financiar jo-bankë, nën mbikëqyrjen e Bankës së Shqipërisë dhe ka procedurë standarde për shqyrtimin e ankesave të klientëve. Prandaj, nëse keni ndonjë problem me produktet apo shërbimet financiare që merrni prej nesh mund të ndiqni një nga rrugët e mëposhtme për parashtrimin e ankesës suaj:

A: Kontaktoni me oficerin e kredisë nga i cili keni marrë shërbimin.

- Pika e parë e kontaktit, nëse ju keni ndonjë problem me kredinë apo shërbimin që keni marrë, duhet të jetë oficeri me të cilin keni kryer të gjitha procedurat për marrjen e kredisë. Ai është personi që njeh veprimet që keni kryer me

kredinë dhe është më afër problematikave që mund të keni. Oficerët tanë janë të trajnuar dhe kanë eksperiencën e duhur, janë të aftë t'i japin zgjidhje çdo shqetësimi që mund të keni në lidhje me kredinë. Për ne është shumë e rëndësishme marrëdhënia e oficerit të kredisë me klientët në mënyrë që të punojnë së bashku për të qenë efektivë në zgjidhjen e problemeve që mund të shfaqen gjatë ciklit të kredisë.

- Është e rëndësishme që në çdo rast ankesën ta parashtroni edhe me shkrim sepse mund të regjistroni çdo gjë që ju thuhet.

B: Kontaktoni Drejtorin e Degës

- Në rast se nuk keni gjetur zgjidhjen e problemit apo shqetësimit tuaj, pas diskutimit me oficerin e kredisë, ju mund të kontaktoni direkt me Drejtorin e degës pranë së cilës keni marrë kredi. Numrin e telefonit të zyrës mund ta gjeni në faqen tonë të internetit apo mund të lini takim drejtpërdrejtë në zyrë nëpërmjet asistentes së zyrës.
- Drejtorët e degëve janë përgjegjës për mbarëvajtjen e punëve në çdo zyrë, përfshirë këtu edhe trajtimin e menjëhershëm të gjithë problemeve/ankesave që mund të kenë klientët në lidhje me shërbimin e marrë, produktin apo me llogaritë e tyre të kredisë.
- Është e rëndësishme që në çdo rast ankesën ta parashtroni edhe me shkrim sepse mund të regjistroni çdo gjë që ju thuhet.

C: Plotësoni Formularin e Ankesave

- Nëse preferoni, në çdo zyrë mund të gjeni edhe formularin e ankesave, të cilin mund ta plotësoni, ta firmosni dhe t'ia lini asistentes të degës. Drejtori i degës apo personi përgjegjës do t'ju kontaktojë menjëherë për të diskutuar mbi shqetësimin tuaj.
- Formularin e ankesave mund ta shkarkoni edhe nga faqja jonë e internetit www.fondibesa.com

D: Dërgoni ankesën tuaj në rrugë postare në adresën: Fondi Besa, Rruga

“Dritan Hoxha”, Laprakë, Tiranë.

Një ankesë ose raportim duhet të përmbajë sa më shumë informacion specifik faktik që të jetë e mundur, duke përfshirë:

- Emri dhe mbiemri dhe kontaktet e ankimuesve;
- Përshkrimi i ankesës apo raportimit;
- Emri i çdo personi të përfshirë;
- Datat, kohën, frekuencën, dhe vendet;
- Fakte që lidhen me ankesës; dhe

- Dokumente, dëshmitarë/t, apo dëshmi të tjera në dispozicion për të mbështetur pretendimet, duke përfshirë çdo ligj apo politika që besohet se janë shkelur.

E: Na kontaktoni direkt në linjë telefonike të dedikuar, e-mail apo internet.

- Procedurat tona për zgjidhjen e problemeve sigurojnë se çdo çështje apo shqetësim që ju keni do të trajtohet me profesionalizëm. Na kontaktoni në numrin tonë të telefonit të dedikuar vetëm për ankesat e klientëve: **0682003321** ose shqetësimin tuaj mund ta shprehni duke na shkruar në faqen tonë të internetit www.fondibesa.com, apo në adresën e email-it të institucionit mfi@besa.org.al.

Mbrojtja e të dhënave personale dhe privatësisë!

FONDI BESA sh.a

Mbrojtja e privatësisë dhe konfidencialitetit të informacionit tuaj personal është thelbësore për mënyrën se si ne ushtrojmë aktivitetin në Fondin Besa.

Për këtë, Fondi Besa i përmbahet Ligjit Nr. 9887, datë 10.03.2008, ndryshuar me ligjin Nr. 48/2012, ndryshuar me ligjin nr.120/2014 “PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE”, në bazë të cilit “Përpunimi i ligjshëm i të dhënave personale bëhet duke respektuar dhe garantuar të drejtat dhe liritë themelore të njeriut dhe, në veçanti, të drejtën e ruajtjes së jetës private.”

Nëse keni ndonjë ankesë në lidhje me privatësinë, ju lutemi kontaktoni:

- Oficerin e kredisë i cili është përgjegjës për dhënien e kredisë dhe marrjen e të dhënave personale.
- Drejtorin e degës pranë së cilës keni marrë kredinë.

Ju mund të kontaktoni direkt edhe në numrin e telefonit: **0682003321** ose duke na shkruar në faqen tonë të internetit www.fondibesa.com, apo në adresën e email-it: mfi@besa.org.al

Gjithashtu, mund te na kontaktoni edhe nëpërmjet postës në adresën: **Fondi Besa, Rruga “Dritan Hoxha”, Laprakë, Tirana**

Përgatitur nga:

Departamenti i Marketingut dhe Zhvillimit