

## **Trajtimi i ankesave në Bankën e Shqipërisë**

### *Kush mund të paraqesë një ankesë në Bankën e Shqipërisë?*

Në bazë të nenit 12, shkronja “a” e ligjit nr. 8269, datë 23.12.1997 “Për Bankën e Shqipërisë”, nenit 53 pika 4, të shkronjës “e”, pikës 1, të nenit 55, të nenit 56 pika 2, neneve 69, 124 dhe 125 të ligjit nr. 9662, datë 18.12.2006 “Për bankat në Republikën e Shqipërisë”, si edhe kuadrit ligjor në Republikën e Shqipërisë për mbrojtjen e konsumatorit, në përgjithësi një ankesë në Bankën e Shqipërisë mund të adresojë çdo klient (i rastësishëm ose jo) i një institucioni financiar, banke ose jo banke, i licencuar nga Banka e Shqipërisë. Në veçanti, me qëllim përmbushjen sa më të mirë të kuadrit ligjor për mbrojtjen e konsumatorit dhe standarteve më të mira ndërkombëtare në këtë drejtim, e preferueshme do të jetë dhe prioritet do të ketë ajo pjesë e klientelës që bie në segmentin “individë/persona fizikë”. Ky segment vlerësohet si pjesa më e ekspozuar dhe e pambrojtur e klientelës në kushtet kur mundësitë (organizative, financiare, ligjore), njohuritë dhe kultura e të kuptuarit të çështjeve komplekse që lidhen me produktet, shërbimet bankare dhe financiare janë më të kufizuara se segmenti i personave juridikë.

Ankesa në Bankën e Shqipërisë mund të adresohet drejtpërdrejtë nga klienti, ose mund të jetë një ankesë e përfaqësuar nga një palë e tretë (avokat/studio ligjore). Në rastin e fundit, ankesa duhet të jetë e shoqëruar nga dokumenti ligjor i përfaqesimit (prokurë) e noterizuar.

### *Çfarë duhet të përmbajë praktika e ankesës?*

Është e rëndësishme që çdo ankesë e dërguar në Bankën e Shqipërisë të paraprihet nga komunikimi midis ankuesit dhe institucionit, komunikim i cili duhet të jetë i dokumentuar.

Përveç ankesës së shkruar në mënyrë të qartë dhe kronologjike duke shprehur qartë edhe arsyen e ankesës, praktika e ankesës do të duhet të përmbajë çdo dokument tjetër që mbështet dhe konkretizon rastin dhe historikun e ankesës, si kontrata për produktin e ofruar, korrespondencë me institucionin financiar ndaj të cilit adresohet ankesa, apo me çdo palë tjetër të përfshirë për rastin në fjalë, nëse ka të tilla.

### *Si trajtohet rasti nga Banka e Shqipërisë, në aspektin operacional?*

Ankesat e klientëve që i adresohen Bankës së Shqipërisë, në varësi të kompleksitetit të problematikës si edhe natyrës së ankesës trajtohen nga Departamenti i Mbikëqyrjes, në bashkëpunim me Departamentin Juridik. Theksojmë se si rregull, trajtimi i ankesave nga klientët në aspektin kohor, në dallim nga rregullat dhe limitet e brendshme të korrespondencave të tjera me palë të treta (kryesisht institucione), nuk ju përmbahet këtyre

rregullave për shkak të kompleksitetit dhe natyrës së ankesës, si dhe kohës së nevojshme dhe jo në pak raste të papërcaktuar për investigim të mëtejshëm të pavarur, apo me institucionet financiare ndaj të cilave adresohet ankesa. Megjithatë, në varësi të arsyeve të sipërpërmendura apo burimeve njerëzore të disponueshme, Banka e Shqipërisë mbetet e angazhuar që të trajtojë ankesat e ndryshme brenda një kohe sa më të shpejtë që të jetë e mundur.

Departamenti i Mbikëqyrjes si rregull, me marrjen në administrim të ankesës koordinon me Departamentin Juridik (nëse ky është rasti) dhe më tej kryen një investigim të mëtejshëm të problematikës duke kërkuar informacion më të plotë dhe të detajuar nga institucioni i cili është subjekt i ankesës.

Pasi Banka e Shqipërisë bindet për plotësinë e informacionit, dërgon një përgjigje të klientit nëpërmjet drejtorit të Departamentit të Mbikëqyrjes/Departamenti Juridik, dhe sipas rastit vë në dijeni edhe Administratorët e Bankës së Shqipërisë.

#### *Cfarë pritshmëri duhet të kenë klientët për zgjidhjen e problemit të tyre?*

Neni 31 i ligjit “Për Bankat në Republikën e Shqipërisë” thekson pavarësinë operationale dhe vendimmarrëse të bankës, sipas së cilës asnjë subjekt apo person publik nuk mund të ndërhyjë në administrimin dhe drejtimin e bankës, përveç rasteve të zbatimit të akteve nënligjore të Bankës së Shqipërisë, ose kur një gjë e tillë parashihet me ligj. Në këtë kontekst, në rast se ankesa lidhet me moszbatim apo shkelje të akteve ligjore dhe/apo nënligjore të Bankës së Shqipërisë, institucionit financiar i kërkohet me një shkresë të veçantë adresimi i çështjes në favor të klientit, e shoqëruar edhe me marrjen e masave përkatëse të kujdesit/administrative sipas rastit. Ndërkohë, në çdo rast një shkresë-përgjigje i adresohet drejt klientit ku shprehet edhe qëndrimi i Bankës së Shqipërisë për çështjen në fjalë. Për çdo rast, fryma e përgjigjeve që ju adresohet klientëve është e tillë që nxjerr në pah faktin se marrëdhënia ndërmjet bankes dhe klientit është një marrëdhënie juridiko-civile, dhe si e tillë duhet të zgjidhet nëpërmjet organeve gjyqësore në rast se palët nuk bien dakord për një zgjidhje të pranueshme, pavarësisht vullnetit të Bankës së Shqipërisë për të adresuar çështjen me institucionin financiar në favor të klientit, në rast se materializohet lidhja e burimit të ankesës me moszbatimin e akteve nënligjore të Bankës së Shqipërisë.