

Shoqata e Bankave të Kosovës

Kodi i Praktikës Bankare

Kodi i Praktikës Bankare i Shoqatës së Bankave të Kosovës paraqet zotimet dhe obligimet kyçe të industrisë bankare ndaj klientëve, duke nxitur konkurrencën e ndershme ndërmjet bankave dhe duke avancuar transparencën dhe reputacionin e industrisë bankare.



SHOQATA E BANKAVE TË KOSOVËS
KOSOVO BANKING ASSOCIATION

KODI I PRAKTIKËS BANKARE

BOTUESI: SHOQATA E BANKAVE TË KOSOVËS

Rr. Lidhja e Pejës, p.n

Zona Industriale, Prishtinë, 10.000

Tel: +383 (0) 38 246 171

Adresa elektronike: contact@bankassoc-kos.com

Faqja internetit: www.bankassoc-kos.com

Aprovuar nga Bordi i Drejtorëve i
Shoqatës së Bankave të Kosovës

Publikuar më 5 dhjetor 2019

PËRMBAJTJA

PARIMET DHE VLERAT E SEKTORIT BANKAR.....	5
I. OBJEKTIVI	6
II. PARIMET E PËRGJITHSHME	7
a. Etika Afariste	8
b. Komunikimet e vërteta dhe të sakta.....	8
c. Paanshmëria.....	8
d. Transparenca.....	8
e. Anti-Korrupsion.....	8
f. Përgjegjësia Sociale Korporative dhe respekti për mjedisin.....	9
g. Besueshmëria	9
h. Veprimet kundër pastrimit të parave dhe krimeve të përafërta	9
i. Manipulimi me informata të brendshme.....	9
III. MARRËDHËNIET MIDIS BANKAVE	10
a. Këmbimi i informatave.....	10
b. Veprimet lidhur me personelin	10
c. Konkurrenca.....	11
d. Praktikat anti-konkurrencë.....	11
e. Reklamimi, sponsorizimet dhe shpalljet	11
IV. MARRËDHËNIET E BANKAVE ME KLIENTË, ORGANIZATA PUBLIKE DHE INSTITUCIONE.....	12
a. Marrëdhëniet me organizata publike dhe institucione	12
b. Raportet Bankë-Klient	13
i. Informimi i Klientëve	13
ii. Sekretet e Klientëve.....	13
iii. Cilësia e Shërbimit	13
iv. Ankesat e klientëve.....	13
V. RAPORTET BANKË-PUNËTORË.....	14
a. Cilësitë e Përgjithshme të Punonjësve	14
b. Punësimi dhe zhvillimi i karrierës	14
c. Përfaqësimi dhe mjedisi i punës.....	15
d. Orari i punës	15
e. Marrëdhëniet e punonjësve me klientët	16
f. Të drejtat e punonjësve	16
g. Pajtueshmëria me rregullat profesionale dhe parimet etike	17
VI. AVANCIMI I KODIT TË PRAKTIKËS BANKARE.....	18
VII. ANKESAT	18
VIII. MIRATIMI DHE ZBATIMI.....	18
IX. HYRJA NË FUQI.....	18



PARIMET DHE VLERAT E SEKTORIT BANKAR

Sektori bankar i Kosovës ka një rëndësi të madhe për prosperitetin dhe zhvillimin e ekonomisë dhe mirëqenien financiare të shoqërisë kosovare. Klientët tanë presin informacion të saktë, të plotë dhe në kohë në lidhje me produktet dhe shërbimet e bankës që u ofrohen atyre në të gjitha fazat e shërbimit dhe për të gjitha çeshtjet e ndërlidhura. Ata mbështeten te bankat për t'u ofruar atyre një gamë të gjerë opsionesh për të pasur qasje në shërbime bankare dhe financiare dhe për t'u dhënë atyre këshillat e duhura financiare. Bizneset shpesh janë të varur nga bankat që të fillojnë dhe të rriten më tej dhe presin që bankat të zhvillojnë produktet

dhe shërbimet e tyre sa më afër që të jetë e mundur me nevojat e tyre specifike. Ne e kuptojmë këtë përgjegjësi besnike ndaj klientëve tanë dhe vazhdimisht përpiqemi të forcojmë besimin në sistemin bankar sepse kjo është thelbësore për marrëdhëniet tona me klientët. Ne jemi të përkushtuar ndaj vlerave dhe parimeve tona që çojnë në një marrëdhënie reciproke të dobishme, duke balancuar me kujdes përgjegjësitë ndaj klientëve, autoriteteve publike, komunitetit, punonjësve dhe investitorëve. Kodi i Praktikës Bankare nxjerr në pah vlerat dhe parimet kryesore përmes të cilave sektori bankar do të arrijë këto objektiva.



I. OBJEKTIVI

Kodi i Praktikës Bankare i Shoqatës së Bankave të Kosovës paraqet zotimet dhe obligimet kyçe të industrisë bankare ndaj klientëve, duke nxitur konkurrencën e ndershme ndërmjet bankave dhe duke avancuar transparencën dhe reputacionin e industrisë bankare. Ne, anëtarët e Shoqatës së Bankave të Kosovës, me këtë dokument formalizojmë, si pjesë e angazhimit tonë, standardet e industrisë për praktika dhe sjellje të barabartë dhe transparente me klientët, njëri-tjetrin, aksionarët, punëtorët, komunitetin si dhe mjedisin në të cilin operojmë, në

përputhje me parimet e përgjithshme etike dhe praktikat e mira bankare.

Për zbatimin e këtij Kodi, termi “banka” do të thotë bankat që janë anëtare të Shoqatës së Bankave të Kosovës, ndërsa termi “punëtorë” do të thotë punëtorët e bankave, që janë menaxherë, punëtorë, kontraktorë, zyrtarë dhe anëtarë të Bordit të Drejtorëve.



II. PARIMET E PËRGJITHSHME

Bankat obligohen të respektojnë këto parime të përgjithshme, siç paraqiten në këtë Kod, me qëllim të krijimit dhe sigurimit të operacioneve të suksesshme dhe efikase të sistemit bankar në Kosovë. Bankat do të bëjnë çmos të parandalojnë sjelljet, procedurat dhe aplikimet që mund të shkaktojnë humbje e dëme të konsiderueshme ndaj klientëve, komunitetit dhe ekonomisë, duke i shërbyer interesave më të mirë të publikut, ndërsa mbrojnë edhe të drejtat e interesat e deponuesve, ruajnë besimin dhe stabilitetin në tregje financiare, si dhe kërkesat për zhvillim ekonomik të vendit. Përveç

pajtueshmërisë së plotë me të gjitha ligjet e Republikës së Kosovës, secila Bankë duhet të veprojë sipas praktikave më të mira bankare, të cilat promovojnë zhvillimin e shëndetshëm të industrisë bankare dhe mirëqenien financiare të klientëve të tyre, si dhe të cilit nxisin marrëdhënie me klientë që janë të dobishme në të dyja anët. Bankat do të bëjnë çmos që të zbusin asimetrinë e informimit, si dhe do të veprojnë si këshilltarë financiarë për klientët e tyre, me qëllim që t'i ndihmojnë të marrin vendimet më të mira financiare.



a. Etika Afariste

Politikat operacionale të Bankave do të jenë në pajtim me frymën e të gjitha ligjeve të cilave i nënshtrohen, kudo që banka bën biznes. Bankat po ashtu angazhohen për politika dhe procedura të avancuara për Punëtorët e tyre, që të kryejnë gjitha punët në emër të bankave në pajtim me standardet më të larta etike.



b. Komunikimet e vërteta dhe të sakta

Bankat dhe punonjësit e tyre duhet të jenë të sinqerta në gjitha komunikimet me klientët e tyre, brenda bankës, me auditorë të brendshëm dhe të jashtëm, si dhe autoritetet publike. Punëtorët duhet të mbajnë dosje të sakta afariste, të cilat pasqyrojnë saktë dhe drejt transaksionet afariste dhe financiare të bankave.



c. Paanshmëria

Bankat duhet të ofrojnë qasje në shërbimet bankare në përputhje me kapacitetet dhe modelin e tyre të biznesit, në

mënyrë të barazueshme. Bankat nuk do të bëjnë asnjë diskriminim ndaj klientëve të tyre në baza të kombësisë, fesë, moshës, gjendjes financiare dhe sociale, gjinisë apo faktorëve të tjerë diskriminues në shërbimet e tyre. Secili klient duhet të ketë qasje në shërbime në pajtim me kualifikimet e tyre, siç përshkruhen në politikat e bankave.



d. Transparenca

Bankat duhet të informojnë klientët e tyre në mënyrë të hapur, lehtësisht të kuptueshme dhe të qartë në për sa i përket të drejtave dhe përgjegjësive, dobive dhe rreziqeve që lidhen me produktet dhe shërbimet që i ofrohen atyre. Bankat duhet të sigurojnë burime të mjaftueshme njerëzore dhe të tjera për të siguruar që punëtorët të jenë në gjendje të ndajnë kohë dhe kujdes të mjaftueshëm, ashtu që klientët të kuptojnë qartë kushtet dhe afatet me të cilat ata pajtohen.



e. Anti-Korrupsion

Gjitha kontaktet e punonjësve në marrëdhëniet e tyre me klientët, furnizuesit dhe furnizuesit e mundshëm duhet të



bëhen ashtu që të shmangin edhe përshkrimin e ndonjë veprimi të pahijshëm apo shkeljeje të ndonjë ligji në fuqi, ndonjë akti tjetër apo këtij Kodi.

Punëtorët nuk mund të ofrojnë, të kërkojnë, të japin apo të marrin sende me vlerë, as për vete as për të tjerë, në këmbim të ndonjë trajtimi më të favorshëm nga banka, klientët tjerë, furnizuesit apo furnizuesit e mundshëm, apo të tjerë.



f. Përgjegjësia Sociale Korporative dhe respekti për mjedisin

Bankat duhet të bëjnë hulumtimet e kujdesshme për të mbështetur aktivitetet sociale, sportive dhe kulturore në frymën e parimit të respektimit, përveç fitimprurjes, të përgjegjësisë sociale dhe respektit për komunitetin dhe mjedisin në të cilin veprojnë.



g. Besueshmëria

Bankat duhet të ofrojnë zgjedhje të qarta, të kuptueshme e korrekte të produkteve për klientët e tyre, në pajtim me parimin e mirëbesimit reciprok dhe dobisë së ndërsjellë, gjatë gjithë shërbimit dhe transaksioneve; si dhe duhet të ofrojnë

shërbime për klientin në kohë dhe në tërësi. Bankat duhet të marrin masa të menjëhershme për të adresuar çdo lloj kërkesë apo ankese nga klientët e tyre.



h. Veprimet kundër pastrimit të parave dhe krimeve të përafërta

Bankat duhet të miratojnë politika për luftimin e pastrimit të parave dhe pasurive të krijuara me vepër penale, si dhe politika të tjera të përafërta si parim i rëndësishëm, paraparë edhe me norma ndërkombëtare dhe dispozita të ligjeve e rregulloreve vendore, si dhe të bëjnë çmos për bashkëpunimin e mirëfilltë me njëra-tjetrën, me organizata e institucione të tjera të lidhura me këtë lëndë, si dhe me autoritetet kompetente.

i. Manipulimi me informata të brendshme

Bankat, me qëllim të ruajtjes së detyrimit fiduciar, duhet të marrin të gjitha masat e mundshme për të parandaluar keqpërdorimin e informatave të brendshme për qëllime transaksionesh.

III. MARRËDHËNIET MIDIS BANKAVE

Në marrëdhëniet midis tyre, Bankat duhet të jenë në përputhje me parimet vijuese:



a. Këmbimi i informatave

Në bazë të autorizimeve sipas ligjeve e rregulloreve vendore dhe të drejtës ndërkombëtare, Bankat duhet të bëjnë këmbime të informatave mes tyre, mbi të gjitha temat e mundshme, në mënyrë të saktë dhe sistematike.



b. Veprimet lidhur me personelin

Bankat duhet të shmangin praktikat dhe aplikimet që mund të shkaktojnë konkurrencë jo-lojale në kuptimin e punësimit të personelit, si dhe të shmangin praktikat e padrejta të “gjuetisë së njerëzve”. Është me rëndësi të kuptohet që punësimi i qëndrueshëm i personelit është tejet i rëndësishëm për ruajtjen e stabilitetit të bankave, si dhe për ruajtjen

e interesit publik që ato përfaqësojnë si institucione financiare. Kështu, secila bankë duhet të rekrutojë personelin në mënyrë të përgjegjshme, ashtu që të pengohet ndonjë ndërprerje e qëllimshme dhe e papritur e operacioneve normale të konkurrentëve të tyre.

Edhe pse Ligji i Punës në Kosovë si dhe ligjet e rregulloret tjera përkatëse mundësojnë lirinë e lidhjes së kontratave të punës me këdo, si praktikë e mirë, bankat duhet të bëjnë hulumtimet e kujdesshme kur angazhojnë dhe menaxhojnë punësimin e personelit, ashtu që të parandalojnë ndonjë ndërprerje, çrregullim apo shpërbërje të shërbimeve të bankave të tjera, apo edhe shkelje të politikave të privatësisë së të dhënave. Kontrollat e kujdesshme të prapavijës dhe procedurat e monitorimit duhen zbatuar për të ruajtur besimin e klientëve në industrinë bankare.

Bankat duhet të veprojnë në mënyrë objektive dhe të ndershme në përgjigjet e tyre ndaj kërkesave për informata të bankave të tjera, për ish-punonjësit e tyre.



c. Konkurrenca

Bankat e shohin konkurrencën si garë të drejtë, e cila është në përputhje me ligjet dhe rregulloret, si dhe e cila ndihmon individët të marrin vendimet e lira ekonomike në tregun e industrisë bankare. Kështu, gjatë gjithë veprimtarisë së tyre në ekonominë e tregut të lirë, gjitha bankat duhet të shmangin deklaratat dhe veprimet që mund të shkaktojnë konkurrencë të padrejtë.



d. Praktikant anti-konkurrencë

Bankat duhet të veprojnë në mënyrë objektive dhe të ndershme ashtu që të parandalojnë dhe të tkurrin anti-konkurrencën në ekonominë e tregut të lirë, duke u pajtuar që të mos marrin masa anti-konkurruese, si: veprimtaria ekskluzive, ndarjet e territoreve, refuzimi për të punuar, limitet e çmimeve, diskutimi i çmimeve, miratimi i politikave që pengojnë klientët nga kalimi i lirë në banka tjera, e të tjera.



e. Reklamimi, sponsorizimet dhe shpalljet

Bankat duhet të veprojnë në mënyrë të ndershme, realiste si dhe në pajtueshmëri me rregulloret ligjore si dhe me parimet e përgjithshme morale në shpalljet, sponsorizimet dhe njoftimet në kuadër të aktivitetit të publikimit dhe reklamimit të produkteve e shërbimeve të tyre bankare, por edhe për strukturat vetanake financiare, si dhe duhet që të parandalojnë gjitha aktet dhe veprimet që mund ta dëmtojnë reputacionin e shërbimeve bankare si profesion.

Ato duhet të sigurojnë që shpalljet, reklammat dhe njoftimet e tyre të mos përmbajnë deklaratat apo shprehje që degradojnë apo nënçmojnë bankat tjera, ose produktet dhe shërbimet e bankave të tjera.



IV. MARRËDHËNIET E BANKAVE ME KLIENTË, ORGANIZATA PUBLIKE DHE INSTITUCIONE



a. Marrëdhëniet me organizata publike dhe institucione

Derisa zhvillojnë marrëdhënie me çfarëdo organizate apo institucioni, Bankat duhet të përpiqen të veprojnë në zbatim të parimeve të ndershmërisë, llogaridhënies dhe transparencës, si dhe të veprojnë me kujdesin më të mirë për komunikimin e saktë, të plotë dhe me kohë të informatave, dokumenteve e dosjeve me organizatat dhe institucionet publike që

mund t'i kërkojnë nga to për qëllime të mbikëqyrjes dhe kontrollit në pajtim me ligjet dhe rregulloret. Bankat duhet të respektojnë kërkesat ligjore dhe parimet e transparencës kur ofrojnë mbështetje financiare për lëvizjet politike, partitë apo organizata tjera të ngjashme politike. Bankat duhet të parandalojnë kulturën organizative që mund të shtyjnë punëtorët e tyre drejt përkrahjes së ndonjë lëvizjeje politike, partie apo organizate të ngjashme politike, për të ruajtur besimin e publikut tek institucionet dhe profesionin bankar në përgjithësi.



b. Raportet Bankë-Klient

Bankat duhet të zbatojnë parimet vijuese në raportet e tyre me klientët:



i. Informimi i Klientëve

Bankat ofrojnë informata të sakta, të plota e me kohë për klientët e tyre në lidhje me produktet dhe shërbimet që ato i ofrojnë për ta në të gjitha fazat e marrëdhënies së tillë të shërbimit si dhe për të gjitha temat, duke qenë në pajtim edhe me kufizimet e parapara me ligjet dhe rregulloret.



ii. Sekretet e Klientëve

Bankat janë të obliguara t'i mbajnë konfidenciale dhe t'i ruajnë me kujdesin e duhur të gjitha informatat dhe dokumentet e klientëve, si dhe që të mos zbulojnë ato informata e dokumente përveç për personat dhe autoritetet janë qartësisht të autorizuar që t'i shohin këto sipas ligjit. Bankat duhet të ndërmarrin trajnime të vazh-

dueshme për etikën bankare në përkrahje të këtij parimi, gjë që është tejet e rëndësishme për ruajtjen e besimit publik në sektorin bankar



iii. Cilësia e Shërbimit

Bankat duhet të miratojnë politika të qarta, të barabarta e mosdiskriminuese kur diferencojnë strukturën organizative, modelin e biznesit dhe spektrin e produkteve në pajtim me tregun e identifikuar e të shënjestruar, ose duke zbatuar qasje të ndryshme për klientët në grupe të ndryshme risku.



iv. Ankesat e klientëve

Bankat duhet të krijojnë sisteme efektive për t'i dhënë përgjigje të gjitha dhe çfarëdo lloj pyetjeve të klientëve të tyre e që lidhen me shërbimet e ofruara, si dhe të informojnë klientët e tyre për këtë sistem. Anketat për kënaqshmërinë e klientëve duhet të bëhen në mënyrë periodike për të korrigjuar këtë sistem, pasi që është jetik për ruajtjen e besimit publik dhe përmbushjen e detyrimeve fiduciare.



V. RAPORTET BANKË-PUNËTORË



a. Cilësitë e Përgjithshme të Punonjësve

Bankat duhet të jenë të vetëdijshme që duhet të veprojnë me kujdesin e duhur për të siguruar që punëtorët e tyre të posedojnë njohurinë, prapavijën dhe të ushtrojnë përgjegjshmërinë që kërkohet nga vendi i punës. Bankat nuk mund të punësojnë persona që dështojnë të respektojnë kriteret

ligjore të specifikuar me ligje dhe rregullore të Kosovës



b. Punësimi dhe zhvillimi i karrierës

Bankat duhet të ofrojnë mundësi të përshtatshme për punëtorët e tyre, pa kurrfarë diskriminimi gjatë rekrutimit të tyre si dhe gjatë zhvillimit të karrierës së tyre pas rekrutimit. Në pajtim me parimin e menaxhimit më



të mirë të mundshëm të resurseve njerëzore, Bankat duhet të ofrojnë trajnime, kurse, seminare e mundësi tjera të ngjashme për punëtorët e tyre, ashtu që punonjësit të arrijnë nivelet e duhura të kohës dhe të kërkuara nga profesioni bankar.

Ato duhet të marrin në konsideratë angazhimin për etikë bankare dhe maturi të duhur në zbatimin e këtyre parimeve, por edhe njohuritë, shkaktësitë dhe arritjet individuale gjatë vendimeve për ngritje në detyrë të punëtorëve të tyre, ashtu që të nxisin parimin e meritokracisë në profesionin bankar.



c. Përfaqësimi dhe mjedisi i punës

Bankat duhet të vendosin rregullore të brendshme që kërkojnë që punonjësit e tyre të duken dhe të veprojnë në mënyrë profesionale, në përputhje me reputacionin e profesionit bankar, por edhe me vetëdijen që janë përfaqësues të denjë të bankave përkatës. Ato duhet të marrin masat e nevojshme për rritjen e motivimit të personelit të angazhuar në gjitha njësitë shërbëse, ashtu që ata të ofrojnë shërbime

në kushte më të mira, duke siguruar kështu mjedis pune të shëndetshëm dhe të pëlqyeshëm.



d. Orari i punës

Bankat duhet të tregojnë kujdes të duhur për punësimin e një numri të mjaftueshëm të personelit që nevojitet sipas ngarkesës së punës, të organizojnë punonjësit e tyre në atë mënyrë që ata të japin rendimentin maksimal të produktivitetit gjatë orarit të punës, si dhe të bëjnë përpjekje maksimale për parandalimin e punës së parregullt jashtë orarit, si dhe që punëtorët e tyre të shfrytëzojnë rregullisht pushimet e tyre vjetore. Kujdes i veçantë duhet t'i kushtohet personelit të mjaftueshëm në lokacionet e degëve me numër të madh të klientëve që frekuentojnë degën, e që mund të çojë në rreshta të gjatë të klientëve si dhe të krijojë situata stresuese për punonjësit. Si një alternativë, duhen implementuar zgjidhje efektive dhe efikase duhet të zbatohen në ato lokacione, ashtu që të shmangen situatat e rënduara.



e. Marrëdhëniet e punonjësve me klientët

Bankat duhet të vendosin rregullore të brendshme që parashohin sanksione dhe masa që parandalojnë punëtorët nga::

- Krijimi i raporteve me klientë, si huamarrja/huadhënia, të qenit garantues dhe hapja e llogarive të përbashkëta me klientë, raporte këto që nuk mund të arsyetohen nën parimet etike,
- pranimi i dhuratave nga klientët aktualë ose potencialë të bankës, ose
- përfitimi personal nga potencialet e vendit të punës, por edhe nga potencialet afariste të klientëve, duke shfrytëzuar statusin e tyre.



f. Të drejtat e punonjësve

Bankat duhet të bëjnë çmos për të siguruar përmbushjen e tërësishme dhe me kohë të të drejtave të punëtorëve të tyre në përputhje me dispozitat e Republikës së Kosovës, si dhe ligjeve e rregulloreve tjera të përfaqëta, e të cilave i nënshtrohen punëtorët.



g. Pajtueshmëria me rregullat profesionale dhe parimet etike

Secili punonjës i Bankës, në ushtrimin e detyrave të tyre, kërkohet dhe obligohet të jetë në pajtueshmëri me parimet vijuese, ashtu që të:

- Jetë i njoftuar dhe të respektojë Politikat përkatëse të Bankës;
- Zbatojë ligjet dhe rregulloret;
- Jetë i ndershëm, i drejtë dhe i besueshëm në veprimtari;
- Të kultivojë mjedise në të cilat mundësitë e barazueshme i ofrohen secilit klient, si dhe të informojë klientët për dobitë dhe rreziqet e produkteve dhe shërbimeve që i ofrohen atyre;
- Shmangin konfliktin e interesave ndërmjet punës dhe çështjeve personale;
- Zhvillojë një kulturë në të cilën veprimi etik njihet, respektohet dhe promovohet;
- Mos shpalosë sekretet e klientëve dhe bankave, të cilat mund t'i mësojë për shkak të pozitës apo titullit që mban, para askujt tjetër përveç atyre personave dhe autoriteteve që shprehimisht janë të autorizuar me ligj;
- Bashkëpunojë me punonjësit e tjerë për qëllime të përbashkëta, përmes ndërtimit të një komunikimi të sjellshëm e të kujdesshëm gjatë ushtrimit të detyrave të tij/saj.

VI. AVANCIMI I KODIT TË PRAKTIKËS BANKARE

Në çdo kohë, Bankat mund t'i paraqesin propozimet e tyre në mbledhjet e Bordit të Shoqatës së Bankave të Kosovës, me qëllim të përmirësimit të Kodit të Praktikës Bankare dhe të bëjnë ndryshime të tij sipas nevojës.

VII. ANKESAT

Secila Bankë duhet të miratojë procedurat e veta për pranimin dhe trajtimin e ankesave të klientëve individualë, të bazuara në pretendime për shkelje të këtij Kodi të Praktikës Bankare. Bankat anëtare të SHBK-së dhe autoritetet tjera publike mund të ankohen tek Bordi i Drejtorëve i SHBK-së për shkeljen e këtij kodi nga cilado prej Bankave. Ankesat që nuk parashtrohen brenda një viti pas datës së ndodhjes së ngjarjes së rastit të pretenduar nuk do të pranoh

VIII. MIRATIMI DHE ZBATIMI

Kodi i praktikës bankare miratohet, ekzekutohet dhe përmbahet nga Bordi i Drejtorëve të Shoqatës së Bankave të Kosovës.

IX. HYRJA NË FUQI

Kodi i Praktikës Bankare hyn në fuqi që nga data e publikimit të tij.

Data e publikimit: 5 dhjetor 2019



“Bankat ofrojnë informata të sakta, të plota e me kohë për klientët e tyre në lidhje me produktet dhe shërbimet që ato i ofrojnë për ta në të gjitha fazat e marrëdhënies së tillë të shërbimit si dhe për të gjitha temat, duke qenë në pajtim edhe me kufizimet e parapara me ligjet dhe rregulloret.”

“Bankat janë të obliguara t’i mbajnë konfidenciale dhe t’i ruajnë me kujdesin e duhur të gjitha informatat dhe dokumentet e klientëve, si dhe që të mos zbulojnë ato informata e dokumente përveç për personat dhe autoritetet janë qartësisht të autorizuar që t’i shohin këto sipas ligjit.”

“Bankat duhet të krijojnë sisteme efektive për t’i dhënë përgjigje të gjitha dhe çfarëdo lloj pyetjeve të klientëve të tyre e që lidhen me shërbimet e ofruara, si dhe të informojnë klientët e tyre për këtë sistem. Anketat për kënaqshmërinë e klientëve duhet të bëhen në mënyrë periodike për të korrigjuar këtë sistem, pasi që është jetik për ruajtjen e besimit publik dhe përmbushjen e detyrimeve fiduciare.”

“Punëtorët nuk mund të ofrojnë, të kërkojnë, të japin apo të marrin sende me vlerë, as për vete as për të tjerë, në këmbim të ndonjë trajtimi më të favorshëm nga banka, klientët tjerë, furnizuesit apo furnizuesit e mundshëm, apo të tjerë.”

“Bankat duhet të marrin masa të menjëhershme për të adresuar çdo lloj kërkesë apo ankese nga klientët e tyre.”



www.bankassoc-kos.com
©2019 Shoqata e Bankave të Kosovës.
Të gjitha të drejtat e rezervuara.