

FORMULARI I ANKESAVE TË KLIENTËVE

CUSTOMERS COMPLAINTS FORM

I nderuar Klient, Jeni të lutur të plotësoni këtë formular në mënyrë që të shprehni zyrtarisht shqetësimet/ankesat Tuaja Bankës Amerikane të Investimeve. Përmes plotësimit të këtij formulari Ju na ndihmoni për të përmbushur pritshmëritë Tuaja si dhe për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve dhe produkteve të Bankës. Çdo rast trajtohet me kujdesin profesional të duhur nga Zyra jonë e Ankesave të Klientëve. Në përfundim të procesit të verifikimeve të duhura/investigimit, Banka do t'ju njoftojë zyrtarisht (me shkrim) për vendimin/qëndrimin e Bankës lidhur me ankesën, brenda 30 ditëve nga data e marrjes të ankesës¹.

Dear Customer, You are kindly invited to complete this form in order to officially submit your complaints/concerns to the American Bank of Investments SA. Through the completion of this form, You help us to better fulfill Your expectations and also improve the quality of the Bank products and services. Each case is treated with the due professional care by our Customer Complaints Office. Upon the finalization of the investigation/necessary verifications, the Bank will notify You officially (in written form) on the Bank decision on the matter.

1. Informacioni për Klientin Customer Information

Emër, Atësi, Mbiemër	Name, Father Name, Family Name	_____
Adresa personale	Personal address	_____
Numri I telefonit	Telephone Number	_____
Adresa Elektronike	e-mail	_____

2. A jeni klient i Bankës? Are you a Bank customer?

Po Yes
 Jeni klient Korporate?
 Jeni klient Individ? (përfshirë Biznesin e Vogël dhe Personat Fizikë)
 Corporate Client
 Individual Client (included SBB and Physical Persons – PF).
 Jo No

3. Lloji i shërbimit apo produktit që morët në Bankë Type of Product or Service received from the Bank

<input type="checkbox"/> Veprime me arkën	Teller Transactions
<input type="checkbox"/> Veprime me llogarinë	Account related Transactions
<input type="checkbox"/> Transferta Bankare	Bank Transfers
<input type="checkbox"/> Shërbim/informacion lidhur me Kredinë	Loan Related service/ information
<input type="checkbox"/> Shërbim/informacion për Depozitën me Afat	Term Deposit related service/ information
<input type="checkbox"/> Tjetër, lutemi specifikojeni	Other, please specify _____

4. Arsyeja e paraqitjes së ankesës/shqetësimit

The reason for submitting this complaint/concern is related to:

<input type="checkbox"/> Shërbimi ndaj klientit	Customer Service
<input type="checkbox"/> Punonjësi i Bankës	The Bank Staff
<input type="checkbox"/> Produkti i Bankës, lutemi specifikojeni	The Bank Product, please specify _____
<input type="checkbox"/> Ambienti në Degë	Branch Premises
<input type="checkbox"/> Tjetër, lutemi specifikojeni	Other, please specify _____

¹ Në rast se për kryerjen e verifikimeve/investigimit nevojitet afat më i gjatë, Ju do të informoheni përkatësisht nga Banka.
 If the investigation/necessary verifications require a longer term than 30 days, You will be notified accordingly by the Bank.

Të dhënat personale të mbledhura në këtë dokument janë të nevojshme për të mundësuar Bankën Amerikane të Investimeve ShA të analizojë me saktësi ankesën/shqetësimin tuaj në përputhje me çdo legjislacion dhe rregullore në fuqi. Këto të dhëna, së bashku me të dhënat e nevojshme të mbledhura më pas, mund të përdoren nga Banka Amerikane e Investimeve ShA për menaxhimin e marrëdhënieve me klientët.

Transferimi i të dhënave të tilla do t'i nënshtrohet termave dhe kushteve që sigurojnë mbrojtjen e duhur të të dhënave tuaja personale. Ju mund të përdorni informacionin tuaj personal, të korrigjoni ose fshini të dhëna jo të plota ose të pasakta. Ju gjithashtu mund të kundërshtoni përpunimin e të dhënave tuaja personale mbi baza ligjore. Banka Amerikane e Investimeve ShA. garanton se ka marrë të gjitha masat e nevojshme për të trajtuar në mënyrë të sigurt të dhënat e klientit duke kuptuar që të dhënat e tij personale dhe financiare do të trajtohen në përputhje me ligjin nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar, dhe udhëzimin e Bankës së Shqipërisë nr. 32, datë 08.05.2002 "Për sekretin bankar".

Çdo përpunim i të dhënave personale të subjekteve të të dhënave që janë në Bashkimin Evropian do të jetë në përputhje me Rregulloren (BE) 2016/679 e Parlamentit Evropian dhe të Këshillit për mbrojtjen e individit në lidhje me përpunimin e të dhënave personale dhe lëvizjes së lirë e të dhënave të tilla (Rregullorja e Përgjithshme e Mbrojtjes së të Dhënave). Banka Amerikane e Investimeve ShA siguron, ndër të tjera, që të dhënat personale nuk do të përpunohen për ndonjë qëllim që është jo në përputhje me atë për të cilin është mbledhur informacioni, dhe do të sigurojë konfidencialitetin dhe sigurinë e të dhënave të tilla.

The personal data collected in this document is necessary to enable American Bank of Investments SA to accurately analyze your complaint/concern in accordance with any applicable legislation and regulation. This data, together with the data necessary subsequently collected, may be used by American Bank of Investments SA for managing customer relationships.

The transfer of such data will be subject to the terms and conditions that provide the proper protection of your personal data. You may access your personal information, correct or delete incomplete or inaccurate data. You may also object to the processing of your personal data on a legal basis. American Bank of Investment Bank SA. guarantees that it has taken all necessary measures to safely handle the customer's data by understanding that his personal and financial data will be treated in accordance with law no. 9887, dated 10.03.2008 "On personal data protection", as amended, and the Bank of Albania instruction no. 32, dated 08.05.2002 "On banking secrecy".

Any processing of personal data of data subjects who are in the European Union shall be in accordance with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council on the protection of natural person with regards to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation). American Bank of Investment SA shall ensure, inter alia, that the personal data shall not be processed for any purpose that is incompatible with that for which the information is collected, and shall ensure the confidentiality and security of such data.

Sqarim: Pasi ta keni plotësuar dhe firmosur siç duhet formularin, lutemi dorëzoheni atë pranë njërit prej supervisorëve të Degës. Pasi formulari të regjistrohet dhe të jetë protokolluar nga stafi i degës, Ju do të merrni kopjen tuaj të formularit. Nëse dëshironi, formularin mund ta dërgoni personalisht, me e-mail, ose me postë pranë Zyrave Tona Qendrore, në adresën e mëposhtme:

Note: After completing and duly signing this form, you are kindly invited to deliver it to one of the Branch Supervisors. After the form is registered with a protocol number by the branch staff, you will receive your copy of the form. Otherwise, you can send the completed form personally, by mail, or post it at our Head Quarters, in the following address:

ADRESA

Banka Amerikane e Investimeve ShA,
Departamenti i Riskut Operacional
"Rruga e Kavajës", Nd.27 H.1,
Njësia Bashkiake Nr.10,
Kodi Postar 1001 – Tiranë.
Email: customercare@abi.al

ADDRESS

American Bank of Investments SA
Operational Risk Department
Kavaja Str., Building 27, H1
Municipal Unit Nr 10
Zip code 1001
e-mail: customercare@abi.al