

# TRAJTIMI I ANKESAVE

## UDHËZUES PËR KLIENTË

Ky udhëzues ka për qëllim t'ju informoj mbi procesin e paraqitjes së ankesave adresuar Kompanisë sonë.

Kompania për Sigurimin e Jetës “ILLYRIA Life” sh.a përpiket të ofrojë zgjidhje kompetente dhe shërbime të shkëlqyera për klientët e saj. Për të përmirësuar nivelin dhe cilësinë e shërbimeve dhe produkteve që i ofrojmë, ne jemi të orientuar në kujdesin ndaj klientëve tanë.

Kujdesi ndaj klientëve është prioriteti ynë më i lartë.

Nëse diçka nuk shkon në rregull, ne do ta zgjidhim problemin sa më shpejtë dhe më drejtë që është e mundur.

Ne vlerësojmë reagimet konstruktive dhe marrim seriozisht komentet dhe ankesen tuaj.

Ju lutemi, sigurohuni që të jepni informacionin e mëposhtëm në mënyrë që të mund ta zgjidhim çështjen tuaj.

- Shënoni emrin, numrin e kontaktit dhe adresën tuaj të plotë;
- Përshkruani çështjen tuaj në detaje;

## Mënyrat për të kontaktuar me K.S.J “Illyria Life” në rastet kur keni ndonjë ankesë apo sugjerim?

Kontaktoni Njësinë për Menaxhimin e Ankesave me E-mail, postë ose SMS:

- Email: [ankesa@illyrialife.com](mailto:ankesa@illyrialife.com)
- Qendra e thirrjeve: +383 38228808
- Me postë në adresën Sheshi “Nëna Tereza” Nr. 33
- Ta plotësoni dhe dorëzoni formularin elektronik në dispozicion në [Forma e ankesave online](#)
- Sms në numrin +38349790300

Ju do të pranoni **Konfirmim për Pranim të Ankesës**, së bashku me numrin identifikues brenda tri ditëve si dhe **Përgjigjen në Ankesë** sa më shpejtë që të jetë e mundur, jo më gjatë se 15 ditë.

Në rast se shqyrtimi i ankesës tuaj do të kërkojë kohë shtesë për zgjidhje, jo më gjatë se 30 ditë sigurisht që ne do t’ju informojmë për këtë, si dhe për statusin aktual të çështjes tuaj.

Në rast se nuk do të jeni të kënaqur me zgjidhjen që i është dhënë ankesës tuaj, ju keni të drejtë ti drejtoheni Bankës Qëndrore apo autoriteteve tjera.