

### **Trajtimi i Zërit të Klientit**

Banka Societe Generale Albania në linjë më kuadrin ligjor të Republikës së Shqipërisë dhe me frymën e Grupit Societe Generale ka në qëndër të punës së saj trajtimin e zërit të klientëve si pjesë e filozofisë dhe strategjisë së saj me qëndër klientin. Bazuar në të, Societe Generale Albania është angazhuar të trajtojë zërin e klientit përmes një procedure të dedikuar.

Qëllimi i kësaj procedure është që të përcaktojë dhe të përshkruajë hapat që duhet të ndjekin të gjithë

aktorët në bankë në rast së përballen me ankesën, kërkesën për informacion apo nevojën e klientit për t'u asistuar (të gjitha këto përbëjnë "Zërin e Klientit").

Zëri i klientit është i trajtuar në një sërë procesesh :

- Procesi i trajtimit të ankesave të mbërritura në formë të shkruar:
- Procesi i trajtimit të ankesavë të mbërritura verbalisht (përmes telefonatave, video call, SMS)
- Procesi i trajtimit të kërkesave për informacion të mbërritura në formë të shkruar ose verbalisht
- Procesi i trajtimit të letrave drejtuar autoriteteve shtetërore apo palëve të treta që i përcjellin
- Bankës në mënyrë indirekte "Zërin e Klientit"
- Procesi i trajtimit të ankesave që mblidhen nga anketimet/sondazhet

### ***Në lidhje me ankesat:***

Shprehja e pakënaqësisë së një klienti që mund të rrjedhë nga arsye të ndryshme (një keqkuptim, një ndjenjë padrejtësie ose edhe thjeshtë si rezultat i keqfunksionimit të një prej produkteve) konsiderohet si një ankesë dhe trajtohet me prioritet.

Klienti mund të shprehë ankesën në formë të shkruar ose verbalisht përmes telefonit, ose ballë për ballë me një punonjës të bankës.

### ***Ankesat në formë të shkruar :***

Klienti mund ta përcjellë ankesën e tij në një nga këto forma të shkruara:

- E-mail
- Postë
- Letër e depozituar në Këndin e Sugjerimeve
- Letër e depozituar në Sektorin e EK&MS/ zyrën e protokollit
- Mediat sociale
- Konsulenti virtual
- Qendra e komunikimit e Online Banking

***Ankesat në formë verbale:***

Kur një punonjës i Drejtorisë së Përgjithshme të bankës haset me një ankesë verbale, ai i rekomandon klientit një nga rrugët e mëposhtme:

- I sugjeron që t'i adresojë bankës një ankesë formale duke plotësuar formularin e caktuar
- I sugjeron numrin e telefonit të QSC
- I sugjeron adresat elektronike zyrtare: [Sgal.Ankesa@socgen.com](mailto:Sgal.Ankesa@socgen.com) dhe [Sgalb.Info@socgen.com](mailto:Sgalb.Info@socgen.com)
- Pavarësisht nëse ankesa është e bazuar në fakte apo në perceptimin e klientit, ajo trajtohet dhe i jepet përgjigje duke i kushtuar të njëjtën rëndësi.
- Afati kohor për t'ju përgjigjur një ankese standarde është 10 ditë pune.
- Në rast se nevojitet më shumë kohë, atëherë klienti duhet të njoftohet për kohën e nevojshme që duhet.
- Në këto raste ankesat trajtohen brenda 20 ditëve pune që nga data e mbërritjes në bankë, pavarësisht kompleksitetit të tyre.
- Të gjitha llojet e ankesave trajtohen me të njëjtin nivel konfidencialiteti si cdo veprimtari tjetër që lidhet me aktivitetin e klientit.

***Në lidhje me kërkesat për informacion / asistencë:***

Nëse një punonjës banke ndeshet me një kërkesë për informacion / asistencë nga një klient ai duhet t'i përgjigjet menjëherë atij.

- Kërkesat për të cilat përgjigjet mund të jepen menjëherë, janë ato që lidhen vetëm më informacion të përgjithshëm mbi produkte dhe shërbime bankare të të gjithë aktivitetëve të licensuara të bankës, KP, normat e interesit.
- Asnjë informacion që konsiderohet konfidencial i klientit nuk duhet të jepet.