

KUSHTET DHE AFATET E PËRGJITHSHME PËR MARRËDHËNIEN BANKARE

Këto kushte dhe afate përcaktojnë marrëdhënien afariste që lidhet nga Banka për Biznes Sh. A., shoqëri aksionare, e regjistruar në Republikën e Kosovës, me numër unik identifikues 810485971 dhe me adresë të regjistruar në Rruga Ukshin Hoti, Nr. 128, 10000 Prishtinë, Republika e Kosovës (në tekstin e mëposhtëm dhe në të gjitha kushtet plotësuese e quajtur "Banka") dhe Klienti, person fizik apo juridik.

Raportet afariste ndërmjet Bankës dhe klientëve të saj lidhen me vullnet të lirë në bazë të/dhe të qeverisura nga këto kushte dhe afate, duke përfshirë produktin dhe shërbimin të cilin e përdor Klienti, të cilat rregullohen përmes: (1) aplikacionit për regjistrim të informatave të klientit; (2) marrëveshjes për shërbime bankare; (3) aplikacionit për një produkt ose shërbim, (4) çmimore, tarifave, taksave dhe normave të interesit që zbatohen për produktet/shërbimet e Klientit, (5) kushte të tjera, limite, njoftime, marrëveshje ose informacion që i ofrohet ose do t'i ofrohet Klientit dhe që janë të zbatueshme për produktet ose shërbimet që do t'i përdorë Klienti. Një kopje e këtij dokumenti mund t'i jepet Klientit dhe e njëjta po ashtu prezantohet në degët tona si dhe mund të shkarkohet edhe nga faqja e internetit e Bankës www.bpbbank.com. Nëse Klienti ka pyetje shtesë ose ka nevoja të veçanta, të tilla si pengesa në lexim, për lehtësim më të qasshëm dhe për informata shtesë, informacioni i dhënë këtu do të jetë në dispozicion të Klientit në çdo kohë edhe përmes qendrës sonë të thirrjeve në tel. [+383 \(0\) 38 62 06 20](tel:+383038620620) apo [0800 50000](tel:+383080050000) ose Klienti mund ta vizitojë ndonjë nga degët e Bankës gjatë orarit të punës. Nëse një pjesë e kushteve dhe afateve është e pazbatueshme për shkak të një kërkesë të kërkuar me ligj, kjo nuk do të ndikojë në pjesën tjetër të kushteve dhe afateve të cilat edhe me tutje mbeten në fuqi.

Banka mund t'i ndryshojë këto kushte dhe afate në çdo kohë me vendim të brendshëm në mënyrë që t'i marrë parasysh ndryshimet dhe të jetë në përputhje të plotë me kornizën legislative dhe rregullatorin ose ndryshimet në politikat e saj të biznesit. Për çdo ndryshim të tillë, Klientët do të njoftohen të paktën 60 (gjashtëdhjetë) ditë para datës kur ndryshimi hyn në fuqi, megjithatë, një periudhë më e shkurtër njoftimi mund të imponohet me ligj ose me kërkesat rregullative, autoritete të tjera të tilla si gjykatat, Banka Qendrore e Kosovës ose rrethana të tjera përtej kontrollit të Bankës. Ndryshimet do të konsiderohen se kanë qenë të miratuara nga Klienti, nëse Banka nuk merr vërejtje ose njoftim me shkrim përpara datës kur ndryshimi hyn në fuqi.

1. Dispozitat e përgjithshme

- 1.1. Kushtet dhe afatet e përgjithshme zbatohen për të gjitha llogaritë dhe shërbimet/produktet që posedon Klienti, përveç nëse Klientit i janë dhënë kushte specifike.
- 1.2. Klienti obligohet të lexojë Marrëveshjen për shërbime Bankare dhe të gjitha dokumentet e tjera përcjellëse dhe në rast të mospajtimit me kushtet e përcaktuara mund të kërkojë anulimin e kërkesës për hapje të llogarisë apo shërbimit/produktit. Nëse kërkesa anulohet, Klienti duhet t'i paguajë tarifat e përcaktuara në bazë të çmimorës aty ku aplikohet. Disa shërbime të veçanta nuk mund të anulohen ose mund të anulohen me një komision shtesë, nëse Banka ka bërë angazhime me palët e treta, për shembull bonot, letrat e kreditit, depozitat e afatizuara, transferet, etj.

2. Llojet e llogarive bankare

- 2.1 **Llogaria rrjedhëse** - është llogari bazë e cila mundëson operimin me transaksione dhe qasjen në produkte dhe shërbime bankare. Përmes kësaj llogarie, Klienti mund të realizojë transaksione të ndryshme si deponime dhe tërheqje e mjeteve, transfere hyrëse dhe dalëse, realizim i urdhërpagesave, shfrytëzim i fondeve nga produktet kreditore e të tjera. Llogaria mbetet aktive gjatë marrëdhënies afariste dhe nuk mund të mbyllet deri sa të jenë përfunduar të gjitha detyrimet dhe obligimet e Bankës dhe Klientit. Mbyllja e llogarisë rrjedhëse nënkupton përfundimin e marrëdhënieve afariste me Bankën e në këtë rast edhe pavlefshmërinë e çfarëdo produkti që Klienti mund ta ketë në shfrytëzim. Nëse në llogari nuk është kryer asnjë transaksion nga vetë Klienti për një periudhë të caktuar kohore prej 12 (dymbëdhjetë muajsh) nga transaksioni i fundit, llogaria kalon në statusin 'jo aktiv', çka nënkupton kufizimin e mundësisë së kryerjes së veprimeve nga ana e Klientit.
- 2.2 **Llogaria e përbashkët** - janë llogari që "menaxhohen bashkërisht" nga mbajtësit e llogarisë. Te llogaria që menaxhohet bashkërisht kërkohet autorizim nga të gjithë mbajtësit e regjistruar të llogarisë përpara se të

iniciohet çfarëdo veprimi në llogari. Përderisa mbajtësit e llogarisë së përbashkët nuk e njoftojnë Bankën me shkrim për pjesët e tyre në llogari, Banka do të jetë e autorizuar që të konsiderojë se të gjithë mbajtësit e llogarisë së përbashkët kanë pjesë të barabartë në llogari dhe të veprojnë në përputhje me rrethanat. Mbajtësit e llogarisë së përbashkët janë bashkërisht dhe individualisht përgjegjës për fondet që i kanë borxh Bankës derisa Banka të merr njoftimin se mbajtësi i llogarisë së përbashkët ka pushuar të ketë pjesë të përgjegjësisë për atë llogari dhe Banka pajtohet me heqjen e tij/saj.

- 2.3** Banka rezervon të drejtën që me raste të ndryshme, në rast të mungesës së aktivitetit në llogarinë e Klientit për një periudhë të caktuar kohore, ta kontaktojë Klientin nëpërmjet telefonit ose t'i dërgojë njoftime me shkrim përmes adresës së email-it apo numrit të telefonit të deklaruar prej tij. Në këto njoftime, Banka do të informojë Klientin lidhur me mosaktivitetin e llogarisë dhe për mundësinë që statusi i llogarisë mund të ndryshojë ose ka ndryshuar, përfshirë kalimin e saj në status "llogari jo aktive".

2.4 Llogaria rrjedhëse sipas kërkesave rregullative

2.4.1 Llogaria e besueshme bankare - është llogari për depozitim të kapitalit themeltar/fondit garantues të Klientit i cili duhet të jetë entitet/person juridik i licencuar nga Banka Qendrore e Republikës së Kosovës, si kompani e sigurimeve. Mjetet monetare që ndodhen në këtë llogari bankare, në emër të kapitalit themeltar/fondit garantues të Klientit janë të paprekshme dhe nuk mund të bëhet asnjë formë e lëvizjes tërheqjes apo investimit të tyre pa aprovim paraprak të BQK-së. Çdo transaksion në këtë llogari bankare në emër të kapitalit themeltar/fondit garantues të Klientit, nuk mund të bëhet pa marrë miratimin e shkruar dhe paraprak të BQK-së.

2.4.2 Llogari për IFJB-të e licencuara për shërbimin e pagesave dhe emetimin e parasë elektronike

Llogaria bankare mund të hapet vetëm për një entitet/person juridik i cili është i licencuar nga Banka Qendrore e Republikës së Kosovës, si institucion financiar jo-bankarë ("IFJB"), për ushtrimin e aktiviteteve sipas licencës përkatëse. Klienti e kupton se mjetet e deponuara në këtë llogari bankare janë fonde që nuk duhet të përzihen me fondet e ndonjë personi fizik dhe/ose juridik tjetër nga klienti i IFJB-së (Klienti), se fondet e tilla duhet të mbrohen nga kërkesat e kreditorëve tjerë të IFJB-së dhe veçanërisht në rast të paftësisë paguese. Po ashtu, Klienti e kupton se është i detyruar që fondet që gjenden në këtë llogari duhet të mbrohen dhe trajtohen sipas kërkesave të Rregullores së BQK-së për Kapital Rregullator dhe Ruajtje të Fondeve të Klientëve të Institucioneve Financiare Jobankare dhe Rregullores së BQK-së për Emetimin e Parasë Elektronike.

2.4.3 Llogari pagese me shërbime bazike është llogari pagese që i ofron konsumatorëve qasje në shërbime bazike si mjet i domosdoshëm për të nxitur pjesëmarrjen e tyre në tregun financiar dhe për t'i lejuar ata të marrin përfitimet që sjellë tregu financiar. Llogari pagese për shërbime bazike mund të hap çdo konsumator i cili është person fizik që vepron për qëllime që nuk kanë të bëjnë me ushtrimin e tregtisë, biznesit, zanatit ose profesionit vetanak. Bankat ofrojnë llogari të pagesave me shërbime bazike të cilat përfshijnë të paktën shërbimet si në vijim: shërbime që mundësojnë të gjitha operacionet e kërkuara për hapjen, operimin dhe mbylljen e një llogarie pagese; shërbime që mundësojnë deponimin e fondeve në llogari pagese, siç është përcaktuar në Rregulloren për qasjen në llogari pagese me shërbime bazike; shërbime që lejojnë tërheqjen e parave nga llogaria e pagesës, siç është përcaktuar në Rregulloren për qasjen në llogari pagese me Shërbime Bazike. Ekzekutimi i transaksioneve të pagesave si në vijim: debitimi direkt; transaksionet e pagesave përmes një karte, përfshirë pagesat në internet; transferet e kreditit brenda bankës, duke përfshirë urdhëresat automatike, aty ku është e mundur në bankomat (ATM), dhe në sportelet e bankës, ose përmes platformave online. Banka duhet të ofroj llogaritë e pagesave me shërbime bazike në valutën euro. Banka do të ofroj shërbimet për llogarinë e pagesës me shërbime bazike pa pagesë ose me një tarifë të arsyeshme mujore, nëse kjo parashihet si tarifë në politikën e tyre të brendshme për përcaktimin e tarifave dhe në asnjë formë nuk obligon Klientët të blejnë shërbime shtesë me rastin e hapjes së llogarisë bazike. Vlera e arsyeshme e kompensimit nuk mund të jetë më e lartë se 0,12% e vlerës së pagës mesatare neto mujore në Republikën e Kosovës e publikuar më së fundmi nga Agjencia e Statistikave të Kosovës. Banka ofron të gjitha shërbimet e parashikuara në këtë paragraf pa pagesë, për kategoritë e konsumatorëve që i përkasin grupit të konsumatorëve të cenueshëm që përfitojnë nga të drejtat e parashikuara me legjislacionin që rregullon pensionet dhe asistencën sociale në Republikën e Kosovës, të konfirmuar nga Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve (apo ministria pasardhëse). Bazuar në legjislacionin në fuqi Banka mund të refuzoj hapjen e llogarisë e llogarit bazike dhe bazike për pensioner në rastet kur Klienti tashmë mban një llogari pagese në cilëndo bankë. Klienti garanton se nuk posedon/mban një llogari pagese në cilëndo bankë të licencuar në Republikën e Kosovës. Po ashtu klienti është i njoftuar se në rast se Banka konstaton se ai/ajo ka hapur llogari tjetër pagese

me shërbime bazike në cilëndo bankë tjetër, Banka mund të kërkojë që për shërbimet e pranuar nga Banka përmes llogarisë së pagesës me shërbime bazike Klienti do të paguaj tarifën retroaktivisht sipas çmimoreve në fuqi të Bankës dhe llogaria mund të mbyllet. Produktet kreditore dhe mbiterheqja nuk ofrohen për klientët me llogari bazike prandaj në rast të kërkesës për shërbime të tilla, klientët duhet të zgjedhin nga llogaritë e tjera rrjedhëse që ofrohen nga Banka.

2.5 Llogaritë në valuta tjera - përveç valutës euro mund të hapen edhe në valuta të tjera sipas çmimoreve në fuqi.

2.6 Llogaria e kursimit - është llogari e cila mund të përdoret për kursimin e mjeteve dhe në të cilat mund të ofrohet interes. Shfrytëzimi i mjeteve nga llogaria e kursimit mund të bëhet vetëm përmes transferimit të tyre në llogarinë rrjedhëse të Klientit. Në këto llogari kursimi, mund të aplikohet normë interesi. Norma e interesit vjetor llogaritet në baza ditore mbi bilancin e gjendjes së mjeteve likuide në këtë llogari në fund të ditës. Mënyra e llogaritjes së interesit është: "Gjendja ditore x norma vjetore x numri i ditëve /365 (ose 366 për vitin e brishtë)". Fillimi i llogaritjes: nga dita e ardhshme e deponimit të mjeteve. Nëse terheqen fondet në një ditë të caktuar, për atë ditë llogaritet interesi vetëm në bilancin e mbetur në fund të ditës.

Interesi i përlllogaritur gjatë vitit për llogaritë e kursimit për persona fizikë i shtohet gjendjes së llogarisë së kursimit me 31 dhjetor të çdo viti ose në datën e mbylljes së llogarisë, nëse llogaria mbyllet. Interesi i përlllogaritur për llogaritë e kursimit për persona juridikë i shtohet gjendjes së llogarisë së kursimit në datën e fundit të çdo muaji apo më së largu në datën 1 të muajit vijues, ose në datën e mbylljes së llogarisë, nëse llogaria mbyllet. Për çdo pagesë interesi që i bëhet Klientit, Banka do të mbajë përqindjen e tatimit në burim të miratuar me ligjet e aplikueshme në momentin e kryerjes së pagesës. Norma aktuale e aplikuar nga ATK-ja për të ardhurat nga interesi është 10 % nga interesi bruto i fituar. Banka do të aplikoj apo ndryshoj interesin, komisionet apo kushte të tjera në llogari të klientit sipas kushteve dhe tarifave në fuqi të publikuara prej saj në faqen zyrtare www.bpbbank.com si dhe në degët e saj, për ndryshimin e të cilave Klienti do të vihet në dijeni sipas dispozitave të këtyre Kushteve dhe Afateve të Përgjithshme për Marrëdhënien Bankare.

2.7 Llogari kursimi për fëmijë - është llogari për kursimin e mjeteve në emër të fëmijut dhe në të cilën mund të ofrohet interes. Hapja dhe realizimi i veprimeve në këtë llogari mund të bëhet vetëm nga prindi ose kujdestari ligjor i fëmijut të cilët janë përgjegjës ndaj llogarisë, derisa fëmiju të arrijë moshën madhore. Në momentin që fëmiju kalon moshën i/e mitur, prindi obligohet të paraqitet në Bankë në mënyrë që të definohet pronësia e llogarisë. Të gjitha kushtet dhe afatet e zbatueshme për llogari të kursimit janë gjithashtu të zbatueshme për llogari të fëmijës, përveç nëse është përcaktuar ndryshe në kushtet plotësuese.

2.8 Llogaria e depozitave të afatizuara - është llogari e cila hapet për afatizimin e mjeteve për një periudhë të caktuar kohore. Gjatë kësaj periudhe, Klienti nuk mund të tërheqë fondet e depozituara (kapitalin) për të cilat Klienti mund të përfitoj interes i cili interes nëse aplikohet do të paguhet në llogarinë rrjedhëse të Klientit. Norma e Interesit kalkulohet sipas Rregullores përkatëse të BQK-së. Norma e Interesit nënkupton normën e interesit të shprehur si përqindje fikse apo të ndryshueshme e aplikuar në bazë vjetore në shumën e aprovuar të shumës së depozitës së pranuar nga banka, për llogaritjen e normës së interesit do të përdoret numri aktual i ditëve (kalendarike) të muajit dhe viti me 365/366 ditë. Banka do të ndalojë të gjitha taksat dhe tatimet në të ardhurat e fituara nga interesi i depozitës së afatizuar, në bazë të ligjeve tatimore të aplikueshme në Republikën e Kosovës si dhe aktet tjera administrative që janë në fuqi, ashtu siç janë dhe siç mund të ndryshojnë në të ardhmen. Në rast se Klienti është i liruar nga tatimi sipas ligjeve të aplikueshme në Republikën e Kosovës, të njëjtit nuk do t'i aplikohet tatimi sipas këtij neni.

Kur Klienti aplikon për llogari të depozitës së afatizuar, Banka e lejon këtë përmes nënshkrimit të marrëveshjes/formularit që Klienti e nënshkruan/pajtohet me këtë aplikim. Varësisht kushteve të marrëveshjes/formularit të nënshkruar me klientin, do të kreditohet edhe interesi i depozitës së afatizuar.

Me maturimin e depozitës, nëse është përzgjedhur nga Klienti që depozita të vazhdojë në mënyrë automatike me të gjitha kushtet e njëjta, shumën e depozitës do të riafatizohet automatikisht me kushte gjitha kushtet e njëjta përveç normës së interesit e cila do të aplikohet sipas normës së përcaktuar me çmimorën në fuqi të Bankës. Përndryshe, nëse nuk është përcaktuar ri afatizim në marrëveshjen/formularin e afatizimit të mjeteve, interesi i fituar së bashku me depozitën do të kreditohet në llogarinë rrjedhëse të Klientit me c'rast llogaria e depozitës së afatizuar do të mbyllet. ndërsa interesi nuk do të llogaritet pas maturimit.

Edhe nëse Klienti ka zgjedhur që depozita e afatizuar të vazhdojë automatikisht dhe nëse për çdo rast Klienti nuk dëshiron që fondet e tij të afatizohen automatikisht sipas këtij neni, Klienti është i detyruar të paraqitet në Bankë për shkëputje të marrëveshjes pas maturimit.

Në rastet kur Klienti në mënyrë të njëanshme dëshiron të ndërprejë afatizimin e mjeteve, atëherë duhet të njoftoj paraprakisht Bankën së paku tridhjetë e një (31) ditë përpara. Nëse depozita e afatizuar ndërpritet përpara afatit, atëherë Klienti heq dorë nga e drejta e tij/saj për interesin e përlogaritur deri në atë datë. Në qoftë se Klienti kërkon të tërheqë vetëm një pjesë të kapitalit, depozita me afat do të mbyllet fillimisht dhe pjesa tjetër e shumës mund të konsiderohet si depozitë e re (me pëlqimin e klientit) e që nënkupton se marrëveshje e re do të aplikohet me kushte dhe afate sipas çmimoreve në fuqi.

3. Kushtet për hapje të llogarisë

- 3.1 Llogaritë bankare do të hapen në momentin e nënshkrimit të Marrëveshjes për Shërbime Bankare me mbledhjen e të gjitha informatave dhe dokumenteve të kërkuara nga Banka. Nëse ka kushte të cilat nuk janë përmbushur nga aplikuesi apo ka ndonjë pengesë ligjore, llogaria bankare nuk do të hapet. Të drejtën për hapje të llogarisë e ka çdo person që ka mbushur moshën 16 (gjashtëmbëdhjetë) vjeçare, ndërsa të drejtën për produkte kreditore personi mbi moshën 18 (tetëmbëdhjetë) vjeçare, gjithmonë duke plotësuar të gjitha kërkesat e tjera ligjore dhe procedurat e brendshme të bankës.
- 3.2 Llogaritë mund të përdoren vetëm për veprimtari që janë të ligjshme. Klienti nuk ka të drejtë që të kryejë pagesa nga llogaria e hapur në Bankë, për punë amorale dhe kundërligjore siç janë lojërat e bixhozit dhe pagesat për shërbime e mallra, qarkullimi i të cilave me ligj është i ndaluar.
- 3.3 Mjetet që Klienti depoziton në llogarinë e tij/saj duhet të jetë me origjinë të ligjshme. Banka do të refuzojë të pranojë mjete në llogarinë e Klientit ose në llogari të një mbajtësi tjetër të llogarisë nëse ka dyshim të arsyeshëm se paratë janë të falsifikuara, origjina e tyre është e paligjshme, janë produkt i një veprimtarie kriminale ose do ta lehtësojnë një aktivitet kriminal. Në rast të gabimit në gjykim, Banka ose zyrtarët e saj nuk mund të mbahen përgjegjës për këtë.
- 3.4 Klienti nuk duhet t'i lejojë të tjerët ta përdorin llogarinë e tij, përveç kur këta persona janë të njohur për Bankën si të autorizuar me nivele të cilat i vendosë Klienti si pronar i asaj llogarie.
- 3.5 Banka rezervon të drejtën që t'i përmirësoj gabimet e evidentuara teknike nëse të dhënat e plotësuara në sistem nuk përputhen me të dhënat në dokumentet e dorëzuara nga Klienti tek Banka, pa ndonjë njoftim ose aprovim paraprak të Klientit.
- 3.6 **Pronari kryesor përfitues** (mbajtës i të drejtës së pronësisë) - nënkupton personin fizik i cili e zotëron ose kontrollon, drejtpërdrejt ose tërthorazi, 25% ose më shumë një person juridik, dhe/ose personi fizik në emër të të cilit kryhet aktiviteti ose transaksioni. Definicioni po ashtu përfshinë edhe ata persona të cilët ushtrojnë kontroll efektiv mbi personin juridik. Ligji Nr. 05/L-096 për Parandalimin e Pastrimit të Parave dhe Luftimin e Financimit të Terrorizmit i obligon bankat për të kryer një sërë detyrimesh të identifikimit të Klientit. Një obligim i tillë konsiston në identifikimin e pronarit kryesor përfitues (UBO) të klientëve të tyre. Çdo pronar i biznesit që hap llogari në Bankë duhet ta plotësojë dhe firmosë formularin përkatës, duke bërë në këtë mënyrë më të lehtë identifikimin e pronarit kryesor, por edhe nëse pronarët e biznesit nuk janë pronarë përfitues të këtij biznesi, atëherë ai duhet të identifikohet dhe të plotësohet formulari në fjalë.
- 3.7 **Klientët me shtetësi amerikane** – Duke u bazuar në Ligjin Nr. 05/L-013 për Ratifikimin e Marrëveshjes ndërmjet Qeverisë së Republikës së Kosovës dhe Qeverisë së Shteteve të Bashkuara të Amerikës për të Përmirësuar Pajtueshmërinë e Rregulloreve Tatimore në Nivel Ndërkombëtar dhe Zbatimin e Rregulloreve FATCA (Akti për Pajtueshmëri Tatimore për Llogaritë e Huaja/Foreign Account Tax Compliance Act - FATCA), të gjithë klientët që dëshirojnë të hapin llogari ose ta përdorin ndonjë shërbim të Bankës janë të obliguar që nëse kanë shtetësi amerikane, green card ose janë taksapagues amerikan janë të obliguar të shpalosin një informatë të tillë.
- 3.8 Banka shpalosë dhe raporton të dhënat e klientit sipas legjislacionit në fuqi dhe këtyre kushteve dhe afateve dhe në rast se klienti nuk bashkëpunon përkatësisht nuk ofron të dhënat që kërkohen nga Banka për përmbushjen e këtyre obligimeve, qasja e klientit në llogarinë e tij mund të kufizohet dhe/apo bllokohet në tërësi.

4. Sigurimi i depozitës

Në përputhje me ligjet në fuqi në Republikën e Kosovës, ekziston skema e Sigurimit të Depozitave që menaxhohet nga Fondi i Sigurimit të Depozitave të Kosovës (FSDK), një subjekt i pavarur publik, i krijuar dhe i

rregulluar me Ligjin Nr. 03/L-216 mbi Themelimin e Sistemit për Sigurimin e Depozitave për Institucionet Financiare në Kosovë, detyra e të cilit është menaxhimi i Fondit të Sigurimit të Depozitave (FSD) me mandat kryesor kompensimin e depozitave të siguruara në rastin e heqjes së licencës dhe mbylljes së Bankës. Prandaj, sigurimi mbron depozitat dhe garanton kompensimin e depozituesve të siguruar deri në një kufi ligjor në rastin e heqjes së licencës dhe mbylljes së bankës. Klienti ka të siguruar llogaritë e veta të depozitave në të gjitha Bankat që janë anëtare të FSDK-së deri në shumën maksimale të sigurimit të përcaktuara në Ligjin për FSDK dhe kjo shumë do të rritet çdo herë sipas përcaktimit të FSDK-së. Për shembull: Një depozitues i siguruar që ka llogari në dy Banka anëtare (psh. Banka A dhe Banka B) ka të siguruar depozitat e veta në ato dy Banka, respektivisht në Bankën A: deri në €5,000 (pesë mijë euro); dhe në Bankën B: deri në €5,000 (pesë mijë euro). Produktet e zakonshme të depozitave në Banka të cilat janë të siguruar nga FSDK-ja janë depozitat rrjedhëse (llogaritë rrjedhëse), depozitat e kursimeve dhe depozitat e afatizuara. Për informatat e tjera rreth FSDK-së mund të informoheni në web www.fsdk.org apo në numrin kontaktues + 383 38(0) 610 355.

5. Përbushja e detyrimeve nga llogaritë

- 5.1** Klienti është informuar dhe pranon se Banka ka të drejtë të pakontestueshme për t'i arkëtuar të gjitha detyrimet e Klientit ndaj Bankës duke shfrytëzuar mjetet nga të gjitha llogaritë e tij/saj.
- 5.2** Klienti është përgjegjës për përbushjen e çdo detyrimi në llogarinë e tij/saj. Banka ka të drejtën e kompensimit, që do të thotë se Banka mund t'i bllokojë mjetet për të paguar borxhin e Klientit ndaj Bankës.
- 5.3** Banka gjithashtu mund të regjistrojë peng kundër çdo shume në llogarinë e Klientit për ta mbuluar borxhin e tillë. Banka gjithashtu mund t'i konsolidojë llogaritë ose të bëjë transfere nga një llogari në një tjetër për t'i paguar borxhet ose taksat nga Klienti.
- 5.4** Në rast të keqpërdorimit ose mbitërheqjes së paautorizuar të llogarisë, Banka ka të drejtë të mbulojë shumën e mbi-tërhequr dhe tarifën e aplikuar të ndëshkimit, duke i tërhequr këto shuma nga llogaria që Klienti ka në Bankë.
- 5.5** Në qoftë se Klienti ka disa detyrime ndaj Bankës, si rrjedhojë e marrëdhënieve të kreditimit/dorëzisë, Banka ruan dhe ka të drejtën të ngrijë shumën e caktuar për vlerën e obligimit, në këtë rast Bankës i lind e drejta e kërimit të lëshimit të urdhrin të ekzekutimit nga Gjykata apo Përmbartuesi Privat, sipas procedurës së paraparë me ligj për efekt të detyrimit të Klientit debitor. Njëkohësisht, Banka në respektim të ligjeve në fuqi, ka të drejtën e vendosjes së bllokimeve/sekuestrimeve mbi këtë llogari, bazuar në urdhrin e autoriteteve që i është njohur kjo kompetencë me ligj.
- 5.6** Pavarësisht statusit të llogarisë, përfshirë por pa u kufizuar në llogari aktive, joaktive, të bllokuara apo me mjete të rezervuara për detyrime të tjera, Banka ka të drejtë të vazhdojë kalkulimin dhe mbajtjen e komisioneve dhe tarifave përkatëse, në përputhje me çmimoren në fuqi dhe politikat e brendshme të Bankës.
- 5.7** Në rast se ndodh rasti i mospagimit, Banka ka të drejtën që sipas zgjedhjes së vet të ndërpresë marrëveshjen për shërbime bankare dhe të ndërmarrë veprime të menjëhershme prej më tepër se një mase korrigjuese menjëherë apo në ndonjë datë të mëvonshme, gjë që do të përfshijë por nuk do të kufizohet në:
 - a)** Kërkimin e pagesës së çfarëdo shume të papaguar, e cila pagesë duhet të përbushet menjëherë apo brenda 24 orësh;
 - b)** Bllokoj çfarëdo llogarie të Klientit në Bankë apo parandaloj transaksione specifike përmes llogarive të tilla apo ridrejtoj çfarëdo transaksionesh të përdoruesit;
 - c)** Zbres shumën që duhet të paguhet plus kostot dhe shpenzimet nga çfarëdo llogarie e Klientit në Bankë dhe ushtroj çfarëdo të drejte tjetër të kompensimit;
 - d)** Ndërmarr veprime ligjore ndaj Klientit apo cilës do palë në marrëveshje;
 - e)** Ndërpres marrëveshjen për shërbime bankare në tërësi apo pjesërisht;
 - f)** Nëse Klienti dështon në përbushjen e çfarëdo obligimesh sipas marrëveshjes për shërbime bankare, dhe e njëjta anulohet, të gjitha marrëveshjet e tjera të cilat janë nënshkruar ndërmjet palëve do të anulohen dhe i gjithë borxhi do të paguhet menjëherë;

- g) Rimarrjen e të gjitha kostove dhe shpenzimeve që janë si rezultat i asaj që Banka ushtron të drejtat e veta ligjore nën kosto të Klientit, të korrigjoj çfarëdo shkelje apo të ndërmarr masa parandaluese të cilat do të zbrasin humbjet apo humbjet potenciale të Bankës.

6. Trashëgimi i fondeve nga llogaritë

Në rast se mbajtësi i llogarisë vdes dhe kur Banka është e informuar për një gjë të tillë dhe është dhënë certifikata e vdekjes për ta dëshmuar këtë, të gjitha autorizimet ekzistuese në llogaritë e Klientit të ndjerë do të ndërpriten dhe llogaria nuk mund të përdoret nga askush derisa të pranohet një vendim i vlefshëm, i vërtetuar dhe i lëshuar nga Gjykata ose Noteri përkatës, që përcakton trashëgimtarin e mjeteve.

7. Përgjegjësia e klientit për personat e autorizuar

- 7.1 Klienti mund të autorizoj një apo më shumë persona të operojnë me llogaritë e tij/saj varësisht nga niveli i autorizimit i përcaktuar nga Klienti.
- 7.2 Klienti është përgjegjës për të gjitha udhëzimet/kërkesat e dhëna Bankës nga ai/ajo ose ndonjë person i autorizuar edhe në qoftë se personi i autorizuar vepron në mënyrë të tillë që ta shtyjë Klientin të shkelë marrëveshjen e tij me Bankën, ku veprimet e tilla janë në kundërshtim me ligjin, ose interesin apo dëshirën e Klientit.
- 7.3 Banka mund të kërkojë dokumentacion mbështetës për autorizim ose çdo ndryshim të listës së të autorizuarve.

8. Kreditimi dhe debitimi i llogarive

- 8.1 Banka iu ofron klientëve të saj shërbimet si tërheqje në para të gatshme, depozita në para të gatshme, transfere bankare, urdhërpaguesë periodike, debitim direkt, transaksionet me kartelë e të tjera. Shërbimet mund të kërkojnë dhe kryhen personalisht në një nga degët tona (orari i punës i së cilave mund të ndryshojë), duke përdorur makinat për vetëshërbim të tilla si bankomatë dhe POS-a, ose nëpërmjet platformave E-Banking/Mobile Banking dhe instrumenteve të pagesave elektronike që mund të lansohen nga Banka në të ardhmen.
- 8.2 Për mbrojtjen e Klientit dhe për ta parandaluar mashtrimin, Banka mund ta caktojë një limit ditor ose limit në numër të transaksioneve për shumën e parave që Klienti mund të tërheqë nga bankomati brenda ditës, apo të transferojë përmes platformave elektronike. Për të njëjtat arsye, Banka herë pas here mund të imponojë kufizime në tërheqje në degë. Banka rezervon të drejtën t'i ndryshojë këto limite me njoftim paraprak të klientëve. Detajet mbi limitet dhe tarifën janë në çmimoren e tarifave dhe ngarkesave, të publikuar në ueb faqen zyrtare të Bankës apo në degë.
- 8.3 Përderisa, urdhëresat e Klientit që janë dhënë jashtë orarit të punës dhe/ose në kohë jashtë shërbimit të degëve të Bankës apo kanaleve të tjera, do të kryhen vetëm në ditën e ardhshme të punës së institucioneve dhe sistemeve të përfshira, p.sh. sistemi i pagesave, sistemi i kliringut, të tilla si RTGS apo SWIFT.
- 8.4 Banka nuk do të jetë përgjegjëse për asnjë dështim, gjobë ose ekuivalente (përfshirë këtu gjobat tatimore), si pasojë e udhëzimeve të marra pas orarit të caktuar të pagesave.
- 8.5 Nëse Klienti autorizon një urdhër "automatik" bankar (urdhërpaguesë periodike), atëherë Klienti pajtohet se kjo pagesë duhet t'i bëhet rregullisht nga llogaria e tij një palë të tretë ose në llogarinë e tij/saj në shumën e caktuar derisa Banka të jetë njoftuar për të mos paguar më ose për ta ndryshuar shumën e specifikuar ose për periudhën e përcaktuar kur kërkohet pagesa e rregullt.
- 8.6 Nëse Klienti autorizon një pagesë përmes debitimit direkt nga llogaria e tij për një palë të tretë, atëherë ai e autorizon Bankën për ta bërë pagesën e tillë sipas udhëzimeve të palës së tretë për sa i përket shumës dhe kohës së pagesës. Klienti pranon se ai e ka për detyrë për ta kontrolluar faturën dhe shumën e njoftimit që ai e merr nga pala e tretë mbi shumën që duhet të tërhiqet, dhe do të ofrojë udhëzime me kohë dhe të qarta me shkrim për Bankën ose kompaninë përfutuese nëse dëshiron ta anulojë debitimin direkt ose ta kundërshtojë vlerën.

- 8.7** Banka nuk do të jetë përgjegjëse për çdo mosmarrëveshje mes Klientit me ndonjë shitës që është palë e tretë ose të tjerët që marrin pagesa në lidhje me shumën e pagesës, cilësinë e shërbimit, vlefshmërinë ose kushtet e ndonjë pagese ose ndonjë kontratë tjetër që janë vetëm ndërmjet tij dhe palës së tretë dhe jo me Bankën.
- 8.8** Banka merr përsipër të përmbushë urdhër pagesa nga llogaria, në shumë jo më të mëdha se gjendja e llogarisë rrjedhëse.
- 8.9** Banka shlyen shumën e ndonjë transaksioni të kartelës sipas renditjes me të cilën Banka i ka marrë ato. Në qoftë se Banka nuk është informuar brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga data e transaksionit se Klienti ka vërejtje do të supozohet se të gjitha transaksionet e regjistruara janë të sakta.

9. Transferet vendore dhe ndërkombëtare

- 9.1** Transferet vendore realizohen përmes Bankës Qendrore sipas kushteve dhe afateve të përcaktuara me rregulloret dhe legjislacionin në fuqi.
- 9.2** Për transferet ndërkombëtare, Banka përdor një ose disa banka korrespondente/banka ndërmjetësuese. Banka nuk garanton datën e pranimit, konvertimet eventuale që mund të aplikohen nga bankat ndërmjetësuese/përfutuese dhe nuk është përgjegjëse për vonesat ose për operacionet e Bankës korrespondente, ndërmjetësuese dhe përfutuese.
- 9.3** Klienti është përgjegjës të kompensojë Bankën për çdo kosto, pretendim ose shpenzim që i ka lindur si pasojë e përdorimit të bankave të huaja dhe çdo shkelje të ligjeve jashtë vendit. Përveç kësaj, çdo detyrim dhe çdo shpenzim i shkaktuar nga rrethana të tilla do të barten nga Klienti. Në këto raste, Banka nuk do të mbahet përgjegjëse nëse fondet e transferuara janë ngrirë tërësisht ose pjesërisht nga ndonjë bankë e tretë.
- 9.4** Banka nuk merr asnjë lloje përgjegjësie për të konfirmuar dhe/apo njoftuar Klientin për gabimet dhe/apo keqpërdorimet të cilat mund t'i ndodhin Klientit në rastin e pranimit të dhënave dhe vendosjes së të dhënave të përfutuesve dhe llogarive përfutuese në një urdhërpagesë. Në momentin e pranimit të urdhërpagesës nga Klienti, Banka e ekzekuton urdhërpagesën me të dhënat e vendosura nga klienti. Pranimi i një urdhërpagese nuk do të thotë automatikisht se është kryer transferi, pasi që nevojiten hapa tjetër nga palët tjera të përfshira në proces para ekzekutimit të transferit. Nëse transferi kthehet mbrapa, atëherë shumë e kthyer mund të jetë më pak se shumë e dërguar, jo vetëm për shkak të tarifave (që do të vazhdojë të ngarkohet), por edhe për shkak të dallimeve të kursit të këmbimit, për të cilat do të ngarkohet Klienti.
- 9.5** Në qoftë se pagesa është kredituar gabimisht në llogarinë e Klientit, atëherë Banka rezervon dhe ka të drejtën në tërheqje ose kthim të pagesës në pajtueshmëri me ligjet në fuqi.

10. Transaksionet në valutë të huaj

- 10.1** Transaksionet në valutë të huaj kryhen në bazë të tarifave standarde dhe tarifës së këmbimit në datën përkatëse kur Klienti kryen transaksion të tillë personalisht në ndonjë nga degët e Bankës, ose për transaksionet përmes kanaleve elektronike. Shumë e transaksionit të autorizuar në internet mund të ndryshojë nga shumë e transaksionit që procedohet nëpërmjet sistemit të pagesave për shkak të normës së ndryshme të këmbimit të përdorur nga Visa Inc. ose kompanitë e tjera të licencimit të kartelave për transaksionet me kartelë. Kur Klienti urdhëron ose pranon transfer ndërkombëtar, Banka do të ofrojë ose të vendosë në dispozicion të Klientit tarifat dhe ngarkesat, duke përfshirë kursin e këmbimit.
- 10.2** Kurset e këmbimit që Banka i përdorë janë norma të ndryshueshme të këmbimit të cilat mund të ndryshojnë gjatë ditës dhe ndikohen nga lëvizjet në tregjet valutore. Kurset e këmbimit përdoren në çdo urdhër transfer apo tërheqje të cilat përfshijnë valuta të ndryshme ku aplikohet këmbimi valutor. Kursi i këmbimit përdoret në të ardhmen nga Banka ose nga palët korresponduese në momentin kur procedohet transaksioni, pra, kursi i përdorur i këmbimit mund të ndryshojë nga ai që është dhënë Klientit. Nëse kursi i këmbimit çon në humbje ose fitim për shkak se është i pafavorshëm ose i favorshëm Klienti pranon që Banka mund ta zbresë shumën e asaj humbjeje nga llogaria e tij, ose ta kreditojë shumën e fitimit në llogarinë e tij.

11. Pasqyrat e llogarive bankare

- 11.1** Klienti mund të kërkoj nga Banka informata mbi gjendjen e llogarisë së tij/saj dhe Banka do ta njoftoj Klientin mbi gjendjen e llogarisë me anë të pasqyrave mbi gjendjen e llogarisë, të cilat Banka i'a lëshon me kërkesë të Klientit. Po ashtu, pasqyra mbi gjendjen e llogarisë së Klientit ofrohet edhe në forma të tjera të cilat janë në dispozicion të Klientit përmes platformave elektronike.
- 11.2** Klienti ka të drejtë të marrë, pa pagesë, një (1) pasqyrë të gjendjes së llogarisë për çdo muaj kalendarik. Në rast se Klienti kërkon më shumë se një (1) pasqyrë për të njëjtin muaj kalendarik, për çdo pasqyrë shtesë do të aplikohet tarifë sipas listës së tarifave të Bankës.

12. Ofertat speciale/Promovimi përmes internetit

- 12.1** Ofertat speciale mund të vendosen për një periudhë të kufizuar kohore. Për ofertat speciale Banka do të zgjedhë formën e komunikimit (ueb faqe, çmimore, Sms ose ndonjë formë tjetër). Banka për arsye të kërkesës së tregut/infrastrukturës ligjore ose procedurave të brendshme mund ta zvogëlojë ose ta shkurtojë periudhën e vlefshmërisë ose ta kufizojë një ofertë.
- 12.2** Informatat dhe shpjegimet e ofruara përmes kanaleve elektronike kanë karakter informues dhe mund të ndryshojnë kohë pas kohe. Banka angazhohet që këto informata të jenë të sakta dhe të përditësuara, mirëpo klienti duhet t'i referohet gjithmonë dokumentacionit zyrtar kontraktual për kushtet përfundimtare të produkteve dhe shërbimeve. Banka nuk mban përgjegjësi për vendimet e marra nga klienti në bazë të informatave të paplota nëse klienti nuk ka kërkuar sqarime shtesë zyrtare.

13. Kartelat bankare dhe llojet e tyre

- 13.1** Kartelat e debitit është instrument i pagesës elektronike që mundëson kryerjen e transaksioneve bankare, respektivisht pagesa për mallra apo shërbime të blera, tërheqje të parasë së gatshme në terminale të caktuara, deponime ne bankomate të bankës, transfer të mjeteve dhe shërbime tjera iu mundëson klientëve të kenë qasje në mjetet e tyre në çdo kohë dhe vend të botës. Këto kartela janë të lidhura drejtpërdrejt me llogarinë rrjedhëse të klientit duke mundësuar qasje në mjetet në llogari, duke përfshirë edhe mbitërheqjen e lejuar.
- 13.2** Kartelat deponuese mund të përdoren vetëm për llogari të biznesit për deponime në bankomat të BPB, nga personi i autorizuar/mbajtësi i llogarisë.
- 13.3** Transaksionet me kartela mund të reflektohen në llogarinë e Klientit në të njëjtën ditë ose ditëve vijuese me ç'rast shuma e mjeteve do të rezervohet në llogari deri në prezantim të transaksionit financiar.
- 13.4** Çdo kartelë ka kufijtë e shfrytëzimit për tërheqje dhe deponim, të publikuara në çmimorën zyrtare të bankës. Banka mund t'i ndryshojë kufijtë e shfrytëzimit për blerje dhe tërheqje dhe klientët do të njoftohen paraprakisht nga banka.
- 13.5** Banka mban të drejtën të përcaktojë limite dhe kufizime, duke përfshirë edhe frekuencën e përdorimit të kartelës së Klientit, për t'i parandaluar mashtrimet e mundshme. Me qëllim të mbrojtjes së klientit nga pasojat e mashtrimeve, Banka mund ta vlerësojë të nevojshëm veprimin për pezullim, ta tërheqë nga qarkullimi ose ta kufizojë përdorimin e kartelës së Klientit në çdo kohë dhe pa paralajmërim. Banka në çdo moment do të mundohet ta informojë Klientin para se të ndërmarrë veprime të tilla ose kur kjo nuk është e mundur Banka do të përpiqet ta informojë Klientin edhe pas veprimit.
- 13.6** Në disa raste, Klienti mund të vërej dallimet e kursit të këmbimit të valutës në qoftë se përdor kartelën e tij/saj të shitësit jashtë Kosovës dhe tek tregtarët që përdorin valuta të ndryshme nga EURO (duke përfshirë edhe blerjet përmes internetit), kjo për shkak se do të përdoret kursi i këmbimit i caktuar nga Banka e palës së tretë ose VISA Inc.
- 13.7** Banka mban të drejtën ta pezullojë një kartelë në qoftë se PIN-i i gabuar është shtypur tri herë radhazi. Për riaktivizimin e kartelës klienti duhet të paraqitet në dege.

- 13.8** Çdo kartelë e lëshuar nga Banka është pronë e Bankës dhe mund të përdoret në përputhje me këto Kushte dhe Afate të Përgjithshme për Marrëdhënien Bankare të vendosura nga Banka vetëm nga personi të cilit i është dhënë kartela (që në asnjë rast nuk mund të jetë një person tjetër përveç personit i cili është nënshkruesi i autorizuar). Klienti duhet të nënshkruajë në shiritin e nënshkrimit në kartelë menjëherë pas pranimit të kartelës. Klienti është përgjegjës që kartelen dhe numrin e sigurisë (PIN) të mos e ndajë me të tjeret dhe kurrë të mos e mbaj bashkë PIN-in dhe kartelën apo ti ekspozojë në një vend të dukshëm për të tjerët.
- 13.9** Banka pa paralajmërim mund të kufizoj apo të anuloj në tërësi përdorimin e Kartelës nga Klienti që nuk i përmbahet dispozitave nga marrëveshja për shërbime bankare dhe Kushteve dhe Afateve të Përgjithshme për Marrëdhënien Bankare.
- 13.10** Klienti duhet të marrë debit kartelën të lëshuar, brenda 3 muajve pasi të ketë parashtruar aplikacionin për kartelë. Nëse Klienti nuk e merr Kartelën brenda periudhës së përcaktuar, vlefshmëria e Kartelës mund të ndërpritet automatikisht.
- 13.11** Banka mund të angazhojë kontraktorë për shpërndarjen e debit kartelave.
- 13.12** Banka mund të refuzojë pa ndonjë detyrim aprovimin e një transaksioni, të anulojë ose pezullojë të drejtën për të përdorur kartelën ose të refuzojë për ta ndërruar debit kartelën. Në raste të caktuara mund të jetë e pamundur të jepet njoftim para se të bëhen këto veprime, në veçanti, Banka mund ta bëjë këtë nëse vëren se ka tentime apo mashtrim të dukshëm si dhe modele të dyshimta të transaksioneve.
- 13.13** Kartela ka një periudhë të vlefshmërisë të shënuar në kartelë. Pas skadimit, kartela mund të ripërtërihet me kërkesë të klientit apo automatikisht nga banka nëse janë përmbushur kriteret e ripërtirjes të përcaktuara paraprakisht.
- 13.14** Vlefshmëria e Debit Kartelës ndërpritet nëse skadon afati i Debit Kartelës, apo në mënyrë të njëanshme nga Banka nëse bëhet shkelja e afateve dhe kushteve të përgjithshme. Po ashtu vlefshmëria e kartelës mund të ndërpritet në mënyrë të njëanshme nga Klienti, me paralajmërim njëditor dhe kthim të Debit Kartelës në Bankë.

14. Kartelat e kreditit dhe llojet e tyre

- 14.1 Kartelat e kreditit** - janë produkte kreditore që ju mundësojnë klientëve të realizojnë blerje të mallrave dhe shërbimeve tek tregtarët në të gjitha pikat e shitjes POS, tërheqje të të hollave të gatshme në ATM, transfer të mjeteve si dhe të realizoj pagesa përmes internetit në kuadër të limitit të aprovuar nga Banka, brenda dhe jashtë Kosovës. Klienti duhet të marrë kartelën, brenda 2 muajve pasi të ketë parashtruar aplikacionin për kartelë.
- 14.2 Visa Classic** - është lloji i kartelës së kreditit e cila iu mundëson klientëve shfrytëzimin e limitit kreditor të lejuar nga Banka me 0% (zero) normë të interesit për një interval kohor prej 1 (një) deri në maksimum 45 (katërdhjetë e pesë) ditë. Megjithatë, në rast se limiti i shfrytëzuar në muajin paraprak nuk i kthehet Bankës brenda këtij intervali kohor, atëherë Banka do të aplikojë kamatëvonesë ditore sipas normës së përcaktuar nga BQK deri në shlyerjen e borxhit.
- 14.3 Solo** - është lloji i kartelës së kreditit e cila ju mundëson klientëve shfrytëzimin e limitit kreditor të lejuar nga Banka për realizimin e llojeve të ndryshme të transaksioneve. Klienti ka mundësi që përmes kartelës të realizoj blerje të mallrave dhe shërbimeve tek tregtarët në të gjitha pikat e shitjes POS, tërheqje të të hollave të gatshme në ATM, pranoje transfer të mjeteve si dhe të realizoj pagesa përmes internetit, brenda dhe jashtë Kosovës, në formë të transaksioneve të cilat mund të paguhën në vlerë totale ose minimale. Për të gjitha transaksionet e realizuara klientët kanë mundësi të ndajnë transaksionet në këste, brenda muajit përkatës, pra deri në ditën e fundit të muajit dhe jo më vonë se ora 21:00 kur fillon përlogaritja dhe inkasimi automatik i borxhit. Barazim i vlerës totale të borxhit të arritur paraqet: i) vlerën totale të të gjitha transaksioneve të realizuara pa këste brenda muajit përkatës si dhe ii) vlerën totale të kësteve të arritura, përderisa barazim i vlerës minimale të borxhit të arritur paraqet: i) vlerën minimale të të gjitha transaksioneve të realizuara pa këste si dhe ii) vlerën minimale të kësteve të arritura. Pavarësisht metodës së përzgjedhur (totale apo minimale), obligative për mbyllje të borxhit është vetëm vlera minimale e borxhit të arritur. Interesi i rregullt do të aplikohet në borxhin e arritur dhe të papaguar, duke aplikuar një normë nominale vjetore sipas çmimorës në fuqi. Klientët nuk do të ngarkohen me interes të rregullt nëse paguajnë borxhet e arritura me kohë, pra në ditën e fundit të muajit

kur behet përlogaritja dhe inkasimi automatik i borxhit. Megjithatë, në rast se Klienti nuk arrin të barazoj borxhin e arritur në datën përkatëse, nga dita e nesërme, respektivisht data 1 e muajit pasues, sistemi do të filloj të kalkuloj interes të rregullt mbi këtë vlerë. Përderisa, kamatëvonesa aplikohet mbi shumën minimale të kryegjësë së arritur dhe te papaguar, duke aplikuar një periudhë të tolerancës prej 15 ditëshsipas normës së kamatëvonesës të përcaktuar nga BQK.

- 14.4** Banka do ta dërgojë një pasqyrë mujore të të gjitha transaksioneve me kartelë, e cila është në dispozicion për t'u shkarkuar online ose pranuar në ndonjërin prej degëve të Bankës. Kjo pasqyrë paraqet obligimet që Klienti ka ndaj Bankës. Shumat sipas kësaj pasqyre duhet të paguhet nga Klienti deri në datën 15 të muajit në vijim (pa marrë parasysh nëse e merrni pasqyrën ose jo). Mjetet do të tërhiqen në mënyrë automatike nga llogaria rrjedhëse e Klientit.
- 14.5** Nëse Klienti nuk i bën pagesat e kërkuara në mënyrë të plotë ose nuk ka mjete të mjaftueshme në llogari për barazim të obligimeve, atëherë kartela mund të bllokohet dhe/ose Banka mund të barazoj vlerën e obligimeve nga cilado llogari tjetër e Klientit. Për më tepër, Klienti mund të ngarkohet me një tarifë të mos përmbushjes së obligimeve në kohë për çdo muaj për t'i mbuluar shpenzimet e administrimit të Bankës dhe norma e interesit që duhet të paguhet mund të rritet për të pasqyruar rritje të rrezikut për Bankën. Pas datës 30 të muajit në vijim, Banka mund ta ndërpresë marrëveshjen e kartelës dhe të kërkojë nga Klienti kthimin e kartelës. Tarifa e mos përmbushjes dhe interesi do të vazhdojnë të llogariten derisa Klienti ta paguajë borxhin.
- 14.6** Tek kartelat e kreditit, kufiri i shpenzimeve është një limit mujor i cili është aprovuar paraprakisht nga Banka dhe në qoftë se Klienti e tejkalon atë, Banka ka të drejtë ta bllokojë kartelën. Klienti mund ta emëroj edhe një mbajtës tjetër/shtesë të kartelës që është i lidhur në llogarinë e tij/saj dhe në të cilin rast si Klienti ashtu dhe personi i autorizuar, bashkërisht janë përgjegjës për të gjitha shpenzimet, blerjet ose tërheqjet me kartelë. Pasi që Klienti ta ketë kryer një transaksion përmes kartelës së tij/saj nuk mund ta ndalojë procedimin/kryerjen e transaksionit.
- 14.7** Kartela e kreditit ka një periudhë të vlefshmërisë të shënuar në kartelë. Pas skadimit, kartela mund të ripërtërihet me kërkesë të klientit apo automatikisht nga banka nëse janë përmbushur kriteret e ripërtirjes të përcaktuara paraprakisht. Vlefshmëria e kartelës së kreditit ndërpritet nëse skadon afati i kartelës, apo në mënyrë të njëanshme nga Banka nëse bëhet shkelja e afateve dhe kushteve të përgjithshme. Po ashtu vlefshmëria e kartelës mund të ndërpritet në mënyrë të njëanshme nga Klienti, me paralajmërim njëditor dhe kthim të Kartelës në Bankë.

15. Siguria gjatë përdorimit të kartelave

- 15.1** Kartela është pronë e Bankës dhe lëshohet për përdorim vetëm nga shfrytëzuesi i autorizuar me marrëveshje dhe nuk mund të transferohet tek ndonjë person tjetër. Banka mund të kërkojë nga Klienti ta kthejë kartelën, ndaloj përdorimin ose të kërkojë nga të tjerët ta bëjnë këtë në çdo kohë.
- 15.2** Banka është pronare e kartelës dhe Klienti është vetëm shfrytëzues i saj. Andaj, Banka mund të ndërmarrë veprime si: anulimi, bllokimi i përkohshëm, etj. të paparalajmëruara nëse dyshon në keqpërdorim ose veprime të tjera të dyshimta. Në këto raste, Banka do të bëjë më të mirën e mundshme sipas situatës që ta informojë klientin po jo edhe domosdoshmërisht nëse Klienti është i paarritshëm ose ka ndryshim në informatat e kontaktit, për të cilat Banka nuk është njoftuar. Banka në disa raste mund të kontaktojë me Klientin për t'i identifikuar tentimet për transaksione nëse janë iniciuar nga vetë Klienti ose për arsye të tjera dhe në këto raste Klienti duhet të jetë bashkëpunues dhe të japë informacionet e kërkuara. Banka në asnjë rast nuk do të kërkojë informata të ndjeshme si numrin e plotë të kartelës, kodin personal PIN si dhe kodin tre shifror (CVV2) që gjendet në pjesën e pasme të kartelës. Këto informata janë dhe duhet të jenë të njohura vetëm për Klientin.
- 15.3** Banka është e autorizuar që shfrytëzuesit të kartelës, pra Klientit t'i aktivizojë ose blloktojë kartelën sipas kërkesës së tij/saj të pranuar edhe në rast se kjo është pranuar përmes qendrës së thirrjeve. Në raste të tilla Banka do të ndërmarrë hapa për identifikimin e Klientit. Çdo rrezik që rezulton nga personat e tjerë që mund të telefonojnë dhe paraqesin kërkesa të ndryshme përmes qendrës së thirrjeve (duke u paraqitur me informata të cilat vetëm Klienti duhet t'i ketë të njohura, si: transaksionet e fundit, ditëlindja, adresa, etj.), do të merren përsipër nga vetë Klienti dhe Banka nuk është përgjegjëse për këtë. Banka, me rastin e aktivizimit ose bllokimit

të kartelës mund të kërkojë nga Klienti që për ta përfunduar me sukses kërkesën e iniciuar me telefon të paraqitet në degën më të afërt të Bankës për identifikim dhe verifikim të kërkesës fillestare.

- 15.4** Me rastin e blerjeve tek tregtarët, Banka mund të kërkojë nga tregtari që të verifikojë identitetin e Klientit duke kërkuar dokument të identifikimit dhe në ndonjë rast mund të kërkojë nga Klienti ta nënshkruajë kuponin e blerjes ose pagesës. Klienti duhet të kujdeset që para se ta shtypë PIN-in e tij/saj gjithmonë ta kontrollojë shumën e shtypur për blerje dhe ta krahasojë atë me shumën për të cilën do të paguhet shërbimi, ku duhet të merret kopja e kuponit të shitjes, të kontrollohet dhe krahasohet me transaksionin e reflektuar në pasqyrën e llogarisë të tij/saj.
- 15.5** Tregtari mund ta konfiskoj kartelën e Klientit, nëse ka dyshime mbi pronësinë e kartelës sipas udhëzimeve të lëshuara nga Banka, për t'u mbrojtur gjegjësisht për ta parandaluar mashtrimin e mundshëm. Nëse kjo ndodh Klienti duhet t'i kontaktojë degët e Bankës ose qendrën e thirrjeve për udhëzime të mëtejshme ose për ta bllokuar kartelën dhe për t'i parandaluar keqpërdorimet e mundshme.
- 15.6** Kuponin e shitjes është i nevojshëm nëse Klienti do të adresojë ndonjë pyetje tek tregtari ose Banka andaj nëse Klienti ka ndonjë pyetje në lidhje me transaksionin e realizuar në llogarinë e tij/saj, duhet t'i paraqesë pyetjet tek Banka brenda 30 (tridhjetë) ditëve pas realizimit të transaksionit.
- 15.7** PIN-i është metodë për ta verifikuar legjitimitetin e transaksionit dhe të njëjtën peshë mban edhe kodi treshifror (CVV2) i cili gjendet i gdhendur në kartelë. Kodi treshifror (CVV2) përdoret për ta vërtetuar identitetin e mbajtësit ligjor të kartelës me rastin e blerjeve përmes internetit dhe duhet të ekspozohet vetëm tek tregtarët e sigurt që aplikojnë masa shtesë të sigurisë për mbrojtjen e të dhënave të klientit. Masa shtesë të sigurisë për mbrojtjen e të dhënave të klientit përfshijnë veprimet si: faqja e internetit me protokol të sigurt (<https://>), certifikata e sigurisë në internet të jetë valide, realizimin e transaksionit nën kushtin 3D secure. Kodi 3D secure është protokoll shtesë sigurie i cili parandalon përdorimet e paautorizuara të kartelave gjatë transaksioneve online, duke mbrojtur Klientin nga çdo blerje e paautorizuar në webfaqet që e ofrojnë të njëjtin protokoll të sigurisë. Me rastin e realizimit të transaksionit duke shtypur kodin 3D secure, klienti merr përgjegjësinë për realizimin e transaksionit.
- 15.8** Me rastin e shtypjes së PIN-it duke përdorur bankomatin ose pajisjen e blerjes së shitësit (POS), veprimi i Klientit e ka efektin ligjërish të nënshkrimit obligues dhe e autorizon Bankën ta bëjë pagesën nga llogaria e tij/saj.
- 15.9** Me funksionin e kartelave "Pa kontakt" ekziston mundësia e realizimit të pagesave në pikë të shitjes (POS) dhe bankomat (ATM) "Pa kontakt", duke ofruar kartelën tek pajisja. Andaj, Klienti duhet të kujdeset që Kartela është në posedim të tij/saj gjatë gjithë kohës dhe të mos e lejojë shitësin ta marrë kartelën bankare dhe realizoj transaksionin në hapësirat ku Klienti nuk është prezent.
- 15.10** Rreziku i mashtrimit ose i moskryerjes së transaksionit bie mbi Klientin andaj nga ai/ajo kërkohet që të jetë i kujdesshëm se ku dhe si e përdor apo ekspozon kartelat e tij/saj. Klienti gjithmonë duhet të sigurohet që e ka nën kontroll kartelën e tij/saj dhe të mos i bëjë të ditur ose të mos e ekspozojë PIN-in e tij/saj.
- 15.11** Banka asnjëherë nuk kërkon fjalëkalim, PIN apo të dhënat tjera të ndjeshme të kartelës. Në rast të kontaktimit nga qendra e thirrjeve, klientit mund ti kërkohet të ofrojë detaje për verifikim të identitetit por asnjëherë, numrin e plote të kartelës, PIN-it, CVV2-në, kodin 3DS ose të dhënat tjera që lejojë dikë ta përdorë kartelën e tij/saj.

16. Njoftimi në rast humbjes ose keqpërdorimit të kartelës

- 16.1.** Klienti është i detyruar të njoftoj menjëherë Bankën në cilëndo njësi të saj ose përmes telefonit në numrin [0800 50000](tel:080050000) (numër pa pagesë i cili gjendet në kartelë ose në ueb faqe të Bankës www.bpbbank.com dhe në numrin [+383 38 620-620](tel:+38338620620) (numër me pagesë) për humbjen, vjedhjen apo keqpërdorimin e kartelës, ku Banka është e detyruar që menjëherë të blloktoj kartelën e Klientit.
- 16.2.** Në rast të keqpërdorimit apo të mbitërheqjes së paautorizuar me kartelën e Klientit, Banka ka të drejtë të mbuloj dëmin e shkaktuar apo shumën e mbi tërhequr, dhe këto mjete t'i tërheqë nga cilado llogari e Klientit në Bankë.
- 16.3.** Nëse kartela e Klientit ka humbur, është vjedhur apo të dhënat i janë kopjuar dhe Klienti nuk e ka raportuar rastin në Bankë për të kërkuar bllokim të kartelës, atëherë Klienti mbetet përgjegjës për të gjitha transaksionet dhe/apo humbjet që ndodhin me të deri në momentin kur Klienti ka bërë raportimin dhe ka marrë konfirmimin

se kartela është bllokuar. Pas njoftimit, Klienti nuk bartë më detyrim financiar për humbjet e shkaktuara pas njoftimit përveç rasteve kur ai vepron në kushte mashtrimi. Raportimi duhet të adresohet tek personat e autorizuar në njërin nga degët e Bankës ose në qendrën e thirrjes së Bankës. Klienti nuk konsiderohet përgjegjës për transaksionet që ndodhin me kartelë pasi të jetë bërë raportimi dhe është marrë konfirmimi se kartela e tij/saj është bllokuar (përveç rastit/eve kur ato janë autorizuar nga Klienti ose një tjetër mbajtës i lejuar i kartelës). Bllokimi i kartelës do të bëhet pas pranimi të kërkesës dhe identifikimit të klientit.

- 16.4.** Nëse Klienti nuk bën raportim tek Banka, atëherë ai/ajo duhet të paguajë për të gjitha transaksionet e realizuara me kartelë ose përmes përdorimit të detajeve të kartelës edhe nëse humbja, vjedhja, klonimi, komprometimi ose dështimi për ta raportuar nuk ka qenë faji i tij/saj, apo Klienti nuk ka qenë në dijeni për rastet më lart.
- 16.5.** Nëse Klienti humb PIN-in duhet ta kontaktojë qendrën e thirrjeve ose njërin nga degët e Bankës. Banka mund ta ofrojë mundësinë për caktim të PIN-it të ri nga Klienti por në raste të caktuara mund ta udhëzojë Klientin që të aplikojë për kartelë të re. Banka mund të kërkojë nga Klienti pagesë sipas çmimoreve në fuqi për ndërrim të kartelës ose PIN-it dhe Klienti duhet të ndjekë procedurat e ofruara për marrjen e kartelës ose PIN-it të ndërruar.
- 16.6.** Banka nuk do të jetë përgjegjëse nëse kartela e Klientit është bllokuar sepse besohet se është humbur ose vjedhur, ose keqpërdoret dhe më vonë konstatohet se nuk ka ndodhur ashtu.
- 16.7.** Nëse Mbajtësi i Kartelës, pas raportimit të kartelës si të humbur/vjedhur, kërkon kartelë të re dhe në ndërkohë e gjen kartelën e vjetër, kartela e vjetër nuk do të ri-aktivizohet.
- 16.8.** Nëse kartela është dëmtuar apo Klienti paraqet kërkesën për mbyllje të shërbimit, atëherë Klienti duhet ta dorëzojë edhe kartelën në fjalë në degën më të afërt për shkatërrim. Klienti duhet të paguajë të gjitha shumatat e ngarkuara në llogarinë e tij/saj nëpërmjet kartelës ose duke përdorur të dhënat e kartelës (edhe kur të dhënat në kuponin e shitjes janë të gabuara ose nuk është nënshkruar kuponi i shitjes), përveç nëse mund të dëshmohet se ka qenë faji i Bankës ose transaksioni është bërë pasi të jetë bërë raportimi i humbjes, vjedhjes, komprometimit ose klonimit.

17 Kushtet dhe rregullat e përgjithshme të përdorimit të shërbimit të pagesave digjitale

- 17.1** Këto kushte dhe afate, zbatohen për të gjithë klientët të cilët posedojnë një kartelë të lëshuar nga Banka për Biznes dhe përdorin shërbimin e kuletës digjitale (digital wallet).
- 17.2** Kuleta digjitale është një shërbim i pagesave elektronike, i cili i mundëson mbajtësit të kartelës që të regjistrojë kartelën e tij/saj në një platformë digjitale të pagesave dhe të kryejë transaksione duke e përdorur kartelën në formë digjitale përmes pajisjeve elektronike.
- 17.3** Përveç kushteve të veçanta të përcaktuara këtu, shërbimi i pagesave digjitale dhe realizimi i transaksioneve përmes tyre është i rregulluar edhe përmes “Kushteve dhe Afateve të Përgjithshme për Marrëdhënien Bankare” dhe zbatohen në përputhshmëri të plotë, duke përfshirë edhe pjesën e tarifave.
- 17.4** Çdo ofrues i kuletës digjitale përcakton kushtet dhe termat e përgjithshme të përdorimit, të cilat i vihen në dispozicion mbajtësit të kartelës gjatë regjistrimit dhe konsiderohen të pranuar nga ai/ajo përpara fillimit të përdorimit të shërbimit. Mbajtësi i kartelës vendos në mënyrë të pavarur nëse do të pranojë kushtet e kuletës digjitale të ofruar nga një ofrues i veçantë i kuletës digjitale.
- 17.5** Në rast të ndonjë mospërputhjeje ose konflikti ndërmjet “Kushteve dhe Afateve të Përgjithshme të Bankës”, “Kushtet dhe rregullat e përgjithshme të përdorimit të shërbimit të pagesave digjitale” dhe “Kushteve dhe Termave të Ofruesit të Shërbimit”, përparësi do të kenë dispozitat e “Kushteve dhe Afateve të Përgjithshme për Marrëdhënien Bankare” si dhe të “Kushtet dhe Rregullat e Përgjithshme të Përdorimit të Shërbimit të Pagesave Digjitale”. Kjo përparësi zbatohet vetëm për funksionalitetet e përcaktuara në këtë dokument, duke garantuar qartësi dhe konsistencë në zbatimin e tyre.

Termet

- Banka – nënkupton Bankën për Biznes.

- Përdoruesi - nënkupton çdo person fizik apo juridik që përdor kuletën digjitale për të kryer transaksione.
- Kartela - nënkupton një instrument pagese të lëshuar nga banka për klientin dhe që mund të regjistrohet dhe përdoret përmes kuletës digjitale.
- Transaksion - nënkupton çdo pagesë, transfer ose veprim financiar i kryer përmes kuletës digjitale duke përdorur kartelën e regjistruar.
- Ofruesit e kuletës digjitale – janë kompanitë të cilat mundësojnë përdorimin e kartelës në formë digjitale, nga një kuletë digjitale, siç mund të jënë Apple Pay, Google Pay, etj.

Përgjegjësitë e Ofruesit të Kuletës Digjitale dhe Bankës

- 17.6** Ofruesi i kuletës digjitale mban përgjegjësinë për funksionimin, mirëmbajtjen dhe disponueshmërinë e saj. Banka nuk mban përgjegjësi për çdo mosfunksionim, ndërprerje, vonesë ose gabim që rrjedh nga shërbimi i kuletës digjitale ose nga ofruesi i saj.
- 17.7** Banka është përgjegjëse vetëm për ofrimin e informacionit të saktë dhe të sigurt lidhur me kartelën e përdoruesit ndaj ofruesit të kuletës digjitale, në përputhje me standardet e sigurisë dhe legjislacionin në fuqi.
- 17.8** Shërbimet e pagesave digjitale mund të mos jenë të pranueshme në të gjitha pikat tregtare ku pranohet kartela e përdoruesit. Çdo kërkesë, ankesë ose çështje që lidhet me funksionimin e kuletës digjitale duhet të adresohet drejtpërdrejt te ofruesi i kuletës digjitale.

Shtimi i kartelës në kuletën digjitale të ofruar nga palët e treta

- 17.9** Mbajtësi i kartelës mund të regjistrojë kartelën e tij/saj në shërbimet digjitale të pagesave me të cilat Banka ka marrëveshje kontraktuale për ofrimin e shërbimit, përmes të cilave mundësohet përdorimi i kartelës në formë digjitale, nga një kuletë digjitale. Procesi i regjistrimit duhet të realizohet në përputhje me udhëzimet e ofruesit të shërbimit digjital. Në rast të pajisjes me kartelë të re, përdoruesi duhet të kryejë sërish procesin e regjistrimit në kuletën digjitale.
- 17.10** Ofruesit e kuletave digjitale mund të vendosin kufizime të ndryshme në përdorim, të cilat mund të përfshijnë, por pa u kufizuar në kufi moshe, në numrin e kartelave që mund të regjistrohen në shërbim, apo numrin e pajisjeve, etj. Prandaj mbajtësi i kartelës është përgjegjës për të verifikuar nëse i plotëson kërkesat përkatëse.
- 17.11** Banka mund të refuzojë ose të kufizojë shtimin e kartelës në kuletën digjitale për arsye të ndryshme, duke përfshirë, por pa u kufizuar në shkëlqim të kushteve të përgjithshme që rregullojnë marrëdhënien bankare me mbajtësin e kartelës apo kushteve që rregullojnë përdorimin e këtij shërbimi, ose në rast se kartela është e anuluar, e pavlefshme, e bllokuar apo e ndërprerë.

Përdorimi i kartelës përmes shërbimit digjital

- 17.12** Mbajtësi i kartelës mund ta përdorë kartelën në formë digjitale, për të realizuar veprime të ndryshme, siç mund të jenë:
- i. Transaksione me kartela, tek të gjitha pajisjet që pranojnë kartela të tilla:
 - o Pagesa tek tregtarët e ndryshëm në pika të shitjes apo online
 - o Transaksione në bankomate
 - ii. Funksione të tjera të ofruara nga ofruesi i kuletës digjitale;
- 17.13** Mbajtësi i kartelës duhet të respektojë të gjitha rregullat për përdorimin dhe funksionimin e sigurt të kartelës, siç specifikohet në kushtet dhe afatet e përgjithshme për marrëdhënie bankare të zbatueshme për kartelën e lëshuar. Një kartelë që është e pavlefshme ose e bllokuar nuk mund të përdoret. Banka gjithashtu mund të blloktojë kartelën në rast të dyshimi për keqpërdorim. Ofruesi i kuletës digjitale mund të kufizojë përdorimin e kartelës në formë digjitale edhe në rast të shkeljes së kushteve të përgjithshme të saj.

Tarifat

17.14 Për transaksionet me kartelë përmes një kulete digjitale, mbajtësi i kartelës tarifohet në të njëjtën mënyrë si për çdotransaksion me kartelë. Për realizimin e këtyre transaksioneve, zbatohen çmimet dhe kushtet dhe afatet e përgjithshme për marrëdhënie bankare për mbajtësin e kartelës me të cilën realizohen transaksionet. Banka nuk ngarkon tarifa shtesë për përdorim të shërbimit të kuletës digjitale, apo realizim të transaksioneve përmes saj. Megjithatë ofruesit e shërbimit mund të aplikojnë tarifa sipas kushteve të tyre të përdorimit.

Masat e sigurisë

17.15 Mbajtësi i kartelës është përgjegjës për ruajtjen dhe mbrojtjen e sigurisë së karteles, pajisjes dhe kuletës digjitale përmes së cilës realizohen pagesat. Kjo përfshinë mbrojtjen e të gjitha të dhënave të identifikimit dhe autentifikimit, siç janë PIN-i, fjalëkalimet, biometria (gjurmë gishtash, njohje e fytyrës) ose çdo mekanizëm tjetër sigurie i përdorur nga pajisja apo ofruesi i kuletës digjitale.

17.16 Përveç tjerash, mbajtësi i kartelës duhet të kujdeset që: a) Të ruaj pajisjen në të cilën është aktivizuar kuleta digjitale të pambikëqyrrur ose të shkyçur; b) Të mos ndajë pajisjen, kuletën digjitale ose të dhënat e sigurisë me palë të treta; c) Të ketë të aktivizuara mekanizmat e sigurisë në pajisje (PIN, fjalëkalim, biometrikë); d) Klienti është përgjegjës për çdo dëm të shkaktuar për shkak të përdorimit të pa autorizuar të shërbimit; e) Të ruajë pajisjen në të cilën është aktivizuar kuleta digjitale dhe të mos e lërë të pambikëqyrrur ose të shkyçur; f) Të mos ndajë pajisjen, kuletën digjitale ose të dhënat e sigurisë me palë të treta; g) Të ketë të aktivizuara mekanizmat e sigurisë në pajisje (PIN, fjalëkalim, biometrikë); h) Të përdorë kuletën digjitale vetëm në përputhje me udhëzimet dhe kushtet e ofruesit të saj (Apple Pay, Google Pay, etj); i) Të monitorojë rregullisht njoftimet dhe transaksionet e realizuara me kartelën; j) Të bllokojë menjëherë kartelën dhe/ose kuletën digjitale dhe ta njoftojë bankën në rast humbjeje, vjedhjeje, dyshimi për keqpërdorim ose qasje të paautorizuar; k) Të largojë kartelën nga kuleta digjitale në rast të ndërrimit, shitjes ose dhënies së pajisjes një pale tjetër; l) Mbajtësi i kartelës mban përgjegjësi për çdo humbje apo dëm që rrjedh nga përdorimi i paautorizuar i shërbimit, Banka nuk mbanë përgjegjësi për humbje që rrjedhin nga: Përdorimi i papërshtatshëm ose mashtrues i kuletës digjitale, Transaksionet e realizuara pa autorizim, nëse klienti nuk ka zbatuar masat e sigurisë, Veprimet ose mosveprimet e ofruesve të kuletave digjitale apo të pajisjeve.

Mbrojtja e të dhënave

17.17 Gjatë regjistrimit dhe përdorimit të kartelës në kuletën digjitale, banka shkëmben në mënyrë të sigurt dhe të kufizuar informacione të nevojshme me ofruesit e kuletave digjitale (si Apple dhe Google), vetëm për qëllime identifikimi, verifikimi, aktivizimi dhe funksionimi të shërbimit. Kartela nuk ruhet në formë fizike në pajisje; për pagesa përdoren mekanizma të avancuar sigurie si tokenizimi, në përputhje me standardet ndërkombëtare të industrisë së pagesave.

17.18 Banka përpunon të dhënat personale në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale dhe nuk mban përgjegjësi për përpunimin e të dhënave nga ofruesit e kuletave digjitale, i cili rregullohet nga politikat e tyre të privatësisë.

17.19 Informacionet shtese mbi trajtimin e të dhënave personale janë të prezantuara në këtë dokument.

Largimi i kartelës nga kuleta digjitale

17.20 Mbajtësi i kartelës mund të heqë kartelën nga kuleta digjitale në çdo kohë duke ndjekur udhëzimet e ofruesit të kuletës digjitale. Banka do të kryejë të gjitha transaksionet që janë iniciuar përpara se kartela të largohet nga kuleta digjitale.

Ndryshimi i kushteve dhe afateve të përdorimit të shërbimit

17.21 Banka mund të ndryshojë kushtet e përgjithshme të këtij shërbimi apo kushtet dhe afatet e përgjithshme për marrëdhënie bankare dhe të njoftoj klientët, sipas kushteve të përcaktuara në kushtet dhe rregullat e përgjithshme të marrëdhënie bankare, të publikuara edhe në WEB faqen zyrtare të bankës.

Ndërprerja e shërbimeve

17.22 Banka mund të pezulloj ose ndërpresë pjesëmarrjen në shërbimet e kuletës digjitale në çdo kohë, duke njoftuar klientët.

18 Shërbimet tjera bankare elektronike

18.1 Shërbimet tjera bankare elektronike janë të gjitha shërbimet tjera që kryhen përmes internetit, duke përdorur pajisje si kompjuteri, tableti ose telefoni i mençur.

18.2 Direct Banking është shërbim elektronik që i mundëson Klientit përmes web faqes së Bankës të aplikojë për produkte dhe shërbime të caktuara Bankare. Për të përdorë shërbimin Direct Banking, Klienti duhet patjetër të ketë qasje në Internet. Kyçja dhe përdorimi i platformës do t'i mundësohet klientit vetëm pasi të ketë përfunduar procesi i identifikimit të tij përmes të dhënave që kërkohen me rastin e aplikimit për kyçje në këtë platformë.

18.3 E-Banking është shërbim elektronik që i mundëson Klientit përmes web faqes së Bankës qasje në: (a) llogarinë e tij/saj apo në llogaritë ku ai/ajo është i autorizuar në Bankë për kontrollimin e gjendjes së llogarisë; (b) shikimin e transaksioneve të kryera në llogari të tij/saj; (c) realizimin e transfereve (pagesave institucionale ndërmjet klientëve të BPB, pagesave vendore në Banka të tjera lokale vetëm në valutën euro, si dhe pagesave ndërkombëtare), (d) informacion për debit/kredit kartelat, pasqyrat, transaksionet; (e) ndryshimi i fjalëkalimit dhe çdo shërbim tjetër që në të ardhmë mund të ofrohet përmes këtij kanali. Për të përdorë shërbimin E-Banking, Klienti duhet patjetër të ketë qasje në Internet. Pasi që të ketë kryer aplikimin për shërbim dhe të jetë pajisur me të dhëna mbi "shfrytëzuesin/emrin e klientit", "fjalëkalimin" dhe M-token (për regjistrim të pagesave) apo me të dhëna mbi "shfrytëzuesin/emrin e klientit" dhe "fjalëkalimin (për opsionin informativ), Klientit do t'i mundësohet përdorimi i shërbimit. Që të mundësohet përdorim më i sigurt i shërbimit E-Banking për kryerje të pagesave, Banka i ofron Klientit tokenin softverik (M-token). Për transaksione të caktuara, Banka mund të mos kërkojë përdorimin e M-tokenit.

18.4 M-Banking është shërbim elektronik që i mundëson Klientit përmes aplikacionit të instaluar në telefonin e mençur qasje në: (a) llogarinë e tij/saj apo në llogaritë ku ai/ajo është i autorizuar në Bankë kontrollimin e gjendjes së tij/saj të llogarisë; (b) shikimin e transaksioneve të kryera në llogari të tij/saj; (c) realizimin e transfereve (pagesave institucionale ndërmjet klientëve të BPB, pagesave vendore në Banka të tjera lokale vetëm në valutën euro, si dhe pagesave ndërkombëtare nëse Klienti ka aktiv shërbimin E-Banking; (d) informacion për debit/kredit kartelat, inicimi i transferove me debit kartelë, brenda Kosovës, pasqyrat, transaksionet; (e) ndryshimi i fjalëkalimit (f) njoftim mbi lëvizjet në llogari dhe çdo shërbim tjetër që në të ardhmen mund të ofrohet përmes këtij kanali. Për të përdorë shërbimin M-banking, Klienti duhet patjetër të ketë telefon që përdorë sistemin operativ Android ose IOS, me qasje në internet. Pasi që Klienti të ketë aplikuar për shërbim, do të pranojë dy SMS mesazhe, njëri me vegëzën për shkarkim të software-it ndërsa mesazhi i dytë me Kodin për Aktivizim. Pra pasi të ketë instaluar software-in në telefon dhe ta ketë aktivizuar shërbimin, do t'i mundësohet përdorimi i shërbimit. Klientët të cilët janë të pajisur me shërbimin E-Banking në ndonjërin degë të Bankës mund të shkarkojnë aplikacionin M-Banking dhe ta aktivizojnë atë duke përdorë kredencialet e E-Banking apo të dhënat personale së bashku me të dhënat e kartelës pa pasur nevojë të paraqiten në Bankë apo të aplikojnë përmes ndonjë kanali elektronik. Në rast të ndryshimit të telefonit apo fshirjes së aplikacionit, Klienti duhet të bëjë ri-instalimin duke shkarkuar edhe njëherë aplikacionin dhe duke përdorë kredencialet e E-Banking apo të dhënat personale së bashku me të dhënat e kartelës për riaktivizim të shërbimit pa pasur nevojë të paraqitet në Bankë.

18.5 SMS Shërbimet janë shërbime elektronike që i mundësojnë Klientit njoftimin rreth transaksioneve të realizuara në llogaritë e tij, kontrollimin e bilancit të llogarisë si dhe të rimbushjen e llogarisë së telefonit mobil. Në kuadër të SMS shërbimit, banka ofron: a) **SMS njoftimin** që i mundëson klientit të ketë kontrollë më të mirë në përdorimin e kartelës apo llogarisë së tij/saj. Me anë të këtij shërbimi klienti do të informohet rreth lëvizjeve në llogarinë(të) e tij/saj, ku me rastin e realizimit të transaksioneve mbi limitet e caktuara/përzgjedhura, klienti do të pranojë SMS mbi llojin dhe shumën e transaksionit dhe bilancin e ri të llogarisë; b) **SMS Bilanci** që i mundëson

klientit në çfarëdo kohe të kontrolloj bilancin e llogarisë, duke dërguar SMS drejt numrit 50000 me tekstin Bilanci; dhe c) **SMS TOP UP** që mundëson rimbushjen e llogarisë së telefonit mobil duke dërguar SMS drejt numrit 50000, dhe shënuar informatat rreth numrit të telefonit dhe shumës për kreditim. Në rast se llogaria e Klientit është debituar me porosinë e Klientit, por shërbimi nuk është kryer nga ana e kompanisë, Banka do t'i kthejë Klientit shumën e saktë. Banka ka autoritetin për ta tërhequr të drejtën për ta përdorur SMS Top up shërbimin në çdo kohë dhe pa paralajmërim. Banka në asnjë rast nuk mund të mbahet përgjegjëse për ndonjë konflikt të mundshëm që mund të lindë ndërmjet klientit dhe operatoreve lidhur me shërbimin SMS TOP UP. Klienti pajtohet se Banka nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë humbje ose dëmtim që rrjedh nga mosfunksionimi ose prishja e SMS TOP UP.

- 18.6** Për të siguruar që numri i telefonit celular që Banka ka është i saktë, nëse ndërrohet numri i telefonit, Klienti duhet ta informojë Bankën në degën më të afërt apo përmes kanaleve tjera që mund të ofron Banka si dhe të ketë kujdes që qasja në telefonin e tij/saj është e kufizuar.
- 18.7** Klienti është përgjegjës për ndonjë gabim ose informacion jo të plotë të dërguar nga ai/ajo tek Banka ose për të dhënat e gabuara të ofruara për procesim të transaksioneve përmes shërbimeve nga largësia.
- 18.8** Klienti pranon, garanton dhe angazhohet të mos shkelë ligjet dhe rregulloret gjatë kohës së përdorimit të shërbimeve elektronike. Banka mundet, nëse dhe kur e konsideron të nevojshme dhe pa njoftim për Klientin, të zgjerojë ose të zvogëlojë madhësinë apo fushëveprimin, ose të ndalojë ose pezullojë tërësisht ose pjesërisht shërbimet e ofruara nëpërmjet internetit.
- 18.9** Klienti pranon dhe merr përsipër paraprakisht për të mos u ankuar ndaj Bankës për ndonjë humbje ose dëm që mund të i shkaktohet Klientit për shkak të pezullimit të shërbimeve. Nëse dhe kur Banka mendon se Klienti është duke përfitur nga shërbimet e ofruara përmes internetit duke i keqpërdorur ato apo për qëllime jo të destinuara, Banka mund ta pezullojë përkohësisht ose përgjithmonë të ndërpresë shërbimet e tilla pa e informuar Klientin.
- 18.10** Klienti nuk ka të drejtë që të kryejë pagesa përmes Instrumenteve të Pagesave Elektronike për punë amorale dhe kundërligjore siç janë: lojërat e bixhozit dhe pagesat për shërbime e mallra, qarkullimi i të cilave me ligj është i ndaluar Klienti obligohet që mos të përdorë Instrumentet e Pagesave Elektronike ose përmbajtjen apo informatat që ju dërgohen përmes Instrumenteve të Pagesave Elektronike në çfarëdo mënyre që mundëson: (a) shkeljen e të drejtave autoriale, patentën, trademark, fshehtësinë profesionale ose ndonjë të drejtë tjetër pronësore të publikimit ose fshehtësisë të palës së tretë, përfshirë të drejtave që kanë të bëjnë me Software; (b) të bëjë mashtrim ose të bëjë shitjen e gjëseneve të falsifikuara ose vjedhura, përfshirë, por jo limituar në, shfrytëzimin e Instrumenteve të Pagesave Elektronike për të bërë rolin e ndonjë individi apo entiteti tjetër; (c) cenon ligjin, statutin, urdhëresë apo rregullore (përfshirë por jo e limituar në, ato që mbikëqyrin kontrollin e eksportit, mbrojtjen e konsumatorit, konkurrencës së padrejtë, kundër diskriminimit ose reklamimit falso); (d) të qenit falso, mashtrues ose i pasaktë; (e) krijimin e detyrimit për ne ose bashkëpunëtorët tanë apo ofruesit e shërbimeve, ose shkaktuar humbje (në tërësi apo pjesërisht) të ofrimit të shërbimeve të cilitdo ofrues tonë të shërbimeve; (f) paraqitje denigruese, shpifës në tregti, kërcënim i paligjshëm ose ngacmim i paligjshëm; (g) potencialisht të kuptohen si të paligjshme, ofenduese apo të dënueshme; (h) pengimin ose prishjen e rrjeteve kompjuterike të lidhur me Instrumente të Pagesave Elektronike; (i) pengimin ose pamundësimin e përdorimit të Instrumenteve të Pagesave Elektronike nga ndonjë konsumator tjetër; ose (j) përdorimin e Instrumenteve të Pagesave Elektronike në mënyrë të tillë për të fituar hyrje të paautorizuara apo qasje në sistemet kompjuterike të tjerëve.
- 18.11** Klienti, duke synuar të përfitojë nga shërbimet e ofruara nëpërmjet internetit, është personalisht përgjegjës për të përmbushur kushtet e specifikuara për shërbime të tilla, dhe për të siguruar se gjendja bankare e tij/saj për njësinë/biznesin e tij/saj është e mjaftueshme dhe e duhur për të kryer transaksione monetare/në para. Në asnjë rast, Banka nuk do të mbahet përgjegjëse për mosekzekutimin e urdhrave të Klientit në qoftë se kushtet e nevojshme nuk janë përmbushur, ose nëse fondet nuk janë të mjaftueshme në llogarinë e Klientit për të kryer transaksionet, ose në qoftë se limiti i kreditit nuk është i duhur ose nëse kërkesa për mjete nuk pranohet nga përdoruesi tjetër i Instrumentit të Pagesës Elektronike.
- 18.12** Përveç nëse shkaktohet qëllimisht nga sjellja jonë apo neglizhenca, Banka dhe bashkëpunëtorët tanë nuk do të mbajnë përgjegjësi ndaj të gjitha pretendimet e palës së tretë, përgjegjësitë, dëmet, shpenzimet dhe kostot (duke përfshirë, por jo kufizuar në, taksat e arsyeshme të avokatëve) shkaktuar nga ose që dalin nga përdorimi i

shërbimeve elektronike, shkeljen e këtyre kushteve, apo shkelje nga çdo përdorues tjetër i llogarisë tij/saj, ndonjë prone intelektuale apo të drejtat tjera të çdokujt.

- 18.13** Banka mban të drejtën për ndryshime në funksionalitetin e shërbimeve elektronike në çdo kohë. Lista me shërbimet që ofrohen do të jetë vazhdimisht e rifreskuar dhe në dispozicion të Klientit.
- 18.14** Banka mban të drejtën për të refuzuar realizimin e transaksionit/ve të iniciuar nga Klienti përmes shërbimeve elektronike.
- 18.15** Raportet e konfirmimit që gjenerohen përmes shërbimeve elektronike janë vetëm pasqyrë e transaksioneve për inicim të urdhrave dhe vetëm për qëllime informacioni, kështu që pasqyrat financiare dhe raportet e krijuara përmes këtyre shërbimeve mund të jenë të përkohshme dhe mund të ndryshohen nga Banka në ndërkohë për shkak të gabimeve pa paralajmërim.
- 18.16** Qasja në shërbime do të pezullohet nga banka pas pranimit dhe shqyrtimit të kërkesës nga klienti për ndërprerjen e shërbimit.

19 Siguria gjatë përdorimit të shërbimeve tjera bankare elektronike

- 19.2** Klienti duhet ta njoftojë qendrën e thirrjeve nëse telefoni i tij/saj është vjedhur apo ka humbur ashtu që të ndalohet shërbimi. Banka nuk është përgjegjëse për çfarëdo shkelje të privatësisë që rezulton në rastet kur telefoni i Klientit ka humbur ose vjedhur, ose kur dikush i paautorizuar e ka marrë atë.
- 19.3** Klienti pranon, pajtohet dhe ndërmerr masë paraprakisht që gjatë përdorimit të shërbimeve do të veprojë në mënyrë rigoroz sipas parimeve dhe rregullave të rekomanduara nga Banka, sipas 'udhëzimeve të sigurisë'. Banka mundet në çdo kohë dhe me vendimin e saj të ndryshojë këto rregulla, pa paralajmërim ndaj Klientit, për shkak të interesit të përbashkët si dhe përmirësimit të sigurisë.
- 19.4** Klienti pranon dhe pajtohet se e drejta e përfitimit nga shërbimet e specifikuar vlen vetëm për Klientin dhe Klienti nuk do të lejojë palët e treta për të përfituar ose përdorur shërbimet e ofruara nga Banka.
- 19.5** Klienti do të jetë përgjegjës në lidhje me sigurinë e pajisjes së teknologjisë informative që ai përdorë për shërbimet elektronike.
- 19.6** Klienti pajtohet, deklaron dhe garanton se do të kryejë transaksione, shërbime bankare dhe të tjera të ofruara përmes internetit duke përdorur "fjalëkalim" dhe/ose "PIN" dhe informatat e "emrit të përdoruesit" (ose "User ID") të identifikuar përmes hapave të sigurisë të sistemit, pa nënshkrimin e Klientit aty ku aplikohet.
- 19.7** Klienti duhet të bëjë gjithçka që është e mundur për të siguruar që janë respektuar procedurat e sigurisë dhe të dhënat e sigurisë nuk janë zbuluar tek palët e treta. Klienti duhet të sigurohet që të kyçet në e-Banking vetëm duke shtypur adresën origjinale të internetit të Bankës në shfletuesin e internetit, të mos përdorë vegëzat (linçet) e dhëna në email dhe të sigurohet se ka program anti-virus të përditësuar, të mirënjohur dhe të licencuar; kërkojë karakteristikat e sigurisë të tilla si nëse faqja e internetit ka protokoll të sigurt (https://), certifikatat e sigurisë në internet; të ndiqen udhëzimet e tjera të sigurisë duke përfshirë ato që dalin nga Standardet Ndërkombëtare të Sigurisë; të ndryshojë fjalëkalimin nëse largohet një person i autorizuar nga llogaria, askujt mos t'ia tregojë ose të mos e ekspozojë emrin e përdoruesit, fjalëkalimin, PIN. Për ta ngritur sigurinë ndaj keqpërdorimeve gjatë kohës kur nuk është duke i përdorur shërbimet elektronike, Klienti duhet të sigurohet se edhe shkyçja nga keto platforma është realizuar.
- 19.8** Në rast se Klienti lejon personat tjerë të përdorin fjalëkalimin apo PIN-in e tij/saj, ose apo ndonjë formë tjetër që mundëson qasjen në llogarinë tij/saj, Klienti mban përgjegjësi për këtë qasje në informata të llogarisë/ve tij/saj.
- 19.9** Nëse Klienti është biznes, ai është përgjegjës për çdo tentim për keqpërdorim nga cilido nga personeli i tij/saj, kontraktuesit ose dikush që punon me të dhe ai/a jo duhet të zbatojë masat e sigurisë në biznesin e tij/saj për të mbajtur të dhënat bankare dhe detajet e transaksioneve të sigurta dhe për t'i monitoruar transaksionet për ndonjë shkelje të palejuar.
- 19.10** Në rast se Klienti nuk është i sigurt se një telefonatë është nga Banka, duhet ta marrë emrin dhe/ose numrin e personit që e ka kontaktuar dhe ta telefonoj mbrapa për të verifikuar nëse me të vërtetë është kontaktuar nga Banka.
- 19.11** Thirrjet telefonike mund të regjistrohen për siguri dhe qëllim të verifikimit dhe kontrollit të cilësisë.
- 19.12** Gjatë përdorimit të shërbimeve elektronike, Klienti duhet të sigurohet:

- a) që IPE-ja është përditësuar me përditësimet e fundit të ofruara nga ofruesi i IPE-së, në këtë rast Banka;
 - b) që pajisja e Klientit të cilën e shfrytëzon për të realizuar shërbimin është në pajtim me të gjitha standardet e fundit të sigurisë, duke u vërtetuar që ka të instaluar dhe te përditësuar aplikacionet dhe zgjidhjet e sigurisë, sikur që janë të përshkruara më poshtë:
 - a. programet dhe kontrollet për anti-virus; anti-malware; anti-spyware;
 - b. sistemin operativ me licencë valide dhe të mbështetur me përditësimet, arnimet e fundit;
 - c) që i plotëson kërkesat në konfigurim ose ndryshim për të cilat banka mund t'i njoftoj paraprakisht;
 - d) të mos përpiket të ndryshoj ndonjë nga aplikacionet softuerike të ofruara nga Banka;
 - e) të njoftojë Bankën pa vonesë nëse ka humbur pajisjen e sigurisë, nëse iu janë ekspozuar të dhënat e qasjes ose në qoftë se pajisje nuk punon më si duhet.
- 19.13** Nëse Klienti beson se të dhënat e sigurisë janë kopjuar, humbur, vjedhur apo ka dyshime se i është komprometuar siguria e aplikacioneve, dikush tjetër është duke ia përdorur aplikacionet ose në qoftë se aplikacionet nuk i punojnë si duhet, duhet ta informojë menjëherë qendrën e thirrjeve ose një prej degëve më të afërta të Bankës për të ndërmarrë veprimet e parandalimit të keqpërdorimit të qasjeve në aplikacione.
- 19.14** Nëse ka ndonjë arsye për të dyshuar se një person i paautorizuar i ka mësuar emrin e identifikimit të Klientit apo fjalëkalimin ose PIN të Klientit, Klienti është i detyruar ta informojë Bankën pa vonesë, gjatë ose pas orarit të punës dhe ta konfirmojë këtë me shkrim menjëherë. Banka do të ndaloj qasjet në shërbim pas pranimit të kërkesës nga klienti. Të gjitha shpenzimet përkatëse që lidhen me ngjarjen e tillë do të barten nga Klienti.
- 19.15** Qasja në llogari përmes shërbimeve elektronike bankare do të ndalohet automatikisht në qoftë se janë bërë disa përpjekje të njëpasnjëshme për të marrë qasje me fjalëkalim të gabuar dhe do të kërkohet që të ndjekë procedurat e sigurisë për të marrë fjalëkalim të ri. Banka do të ketë të drejtë ta ndaloj qasjen e Klientit në të gjitha shërbimet pa ndonjë deklaratë apo arsye, si dhe pa paralajmërim.
- 19.16** Pas bllokimit të fjalëkalimit dhe PIN-it, ri lëshimi i tyre mund të bëhet përmes opsioneve të ofruara nga banka platformat përkatëse, në degët e bankës apo përmes Qendrës së Thirrjeve pasi të ketë realizuar procesin e identifikimit.
- 19.17** Banka nuk është përgjegjëse për çfarëdo shkelje të privatisë që rezultojnë në rastet kur telefoni Klientit i ka humbur ose është vjedhur, apo dikush i paautorizuar e ka marrë në posedim telefonin e Klientit. Për shërbimet e specifikuar sipas këtyre kushteve, Klienti konfirmon se informacioni i dhënë është i vërtetë dhe i saktë. Banka nuk do të mbajë përgjegjësi nëse Klienti nuk e ka njoftuar Bankën në lidhje me këtë, ndërsa telefoni është keqpërdorur nga një person i tretë. Përveç kësaj, në rast se Klienti ndryshon dhe/apo heq ndonjë numër të telefonit nga përdorimi, pranon se është i detyruar ta njoftoj Bankën.
- 19.18** Banka rezervon të drejtën duke përfshirë por pa u kufizuar që të pezullojë, ndërpresë ose të ndaloj shërbimet për arsye teknike ose për shkak të ndonjë gabimi, ndonjë defekti në funksionimin e shërbimeve elektronike bankare si pasojë e viruseve kompjuterike në sistemin e Klientit, për shkak të dëmit, prishjeve të çdo lloji, humbjeve, vonesave ose ngjarjeve të hershme që mund të shkaktohen nga pajisjet harduerike, softuerike dhe ueb serveri, ose qasja e palëve të treta në të dhëna dhe informacione të tyre, instalimet e telekomunikacionit, etj.
- 19.19** Klienti pajtohet dhe pranon se do të kompenzoj Bankën në çdo kohë për ankesat, kërkesat, veprimet, procedurat, dëmtimet, humbjet, kostot dhe shpenzimet që mund të dalin ose të krijohen për Bankën dhe të cilat drejtpërdrejt apo tërthorazi janë rezultat i shërbimeve të renditura më lart ose janë të lidhura me shërbime të tilla. Për më tepër, Klienti deklaron dhe pajtohet që autorizimet lidhur me shërbimet elektronike mund të anulohen dhe ndërpriten nga Banka në mënyrë të njëanshme dhe vetëm me urdhër të saj dhe gjithashtu mund të ndërpriten nëse Klienti plotëson dhe dorëzon një kërkesë për anulim në një nga degët e Bankës.

20 Njoftimi në rast të keqpërdorimit të shërbimeve bankare

Klienti është i detyruar të njoftoj menjëherë gojarisht Bankën në cilëndo njësi të saj ose përmes telefonit në numrin [0800 50000](tel:080050000) (pa pagesë) dhe në numrin [+383 38 62 06 20](tel:+38338620620) (me pagesë) në qoftë se telefoni celular i ka humbur/i është vjedhur ose shitur, në mënyrë që Banka të de aktivizojë/anulojë shërbimet e përmendura më lartë.

21 Ankesa dhe e drejta për ta kontestuar transaksionin tek banka

- 21.1** Klienti duhet t'i rishikoj pasqyrat mbi gjendjen e llogarisë dhe të njoftojë Bankën menjëherë në rast të ndonjë mospërputhje.
- 21.2** Çdo raportim duhet të bëhet brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga data e transaksionit. Nëse Banka nuk është e informuar me shkrim në njërën prej degëve të Bankës ose duke thirrur qendrën e thirrjeve për ndonjë gabim në transaksion brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga data e transaksionit, atëherë ajo supozon se transaksionet e pasqyruara në pasqyrën e llogarisë janë të sakta. Klienti pajtohet për t'i korrigjuar gabimet e bëra nga Banka në llogari brenda afatit të nevojshëm për korrigjim, pasi Klienti e ka njoftuar Bankën.
- 21.3** Në rast se në llogarinë e Klientit është kredituar ndonjë shumë pa arsye, pa dëshmi dhe/apo gabimisht, atëherë Klienti obligohet që ta njoftojë Bankën dhe e autorizon që te debitoj llogarinë e tij/saj dhe të kthej shumën e kredituar.
- 21.4** Nëse Klienti ka arsye dhe dëshiron ta kontestojë ndonjë transaksion të realizuar me kartelë, ka të drejtë ta bëjë këtë duke e vizituar ndonjërin nga degët e Bankës duke plotësuar formularët e nevojshëm/deklaratat dhe përshkruar ngjarjen por edhe duke ofruar dokumentacion shtesë dhe fakte për ta iniciuar kontestimin. Me këtë rast Klienti mund të ngarkohet me tarifa sipas çmimorës në fuqi, ku përjashtim kanë rastet nëse vërtetohet se transaksioni i kontestuar ka qenë si rrjedhojë e gabimit të Bankës.
- 21.5** Klienti gjatë realizimit të transaksionit do të pranojë konfirmimin/njoftimin nëse transaksioni është realizuar me sukses apo ka dështuar. Për të verifikuar realizimin e transaksionit, Klienti mund ta konfirmoj përmes bilancit të llogarisë i cili azhurnohet në kohë reale. Në çdo rast të ndërprerjes së planifikuar të shërbimit, Banka do të njoftojë Klienti përmes shpalljes së njoftimeve në ueb faqe.
- 21.6** Urdhri i dhënë nga Klienti për autorizimin e një transaksioni mund të kthehet vetëm para autorizimit të tij. Pas autorizimit të transaksionit nga Klienti, ky i fundit mund të inicioj kërkesën në Bankë për anulimin e transaksionit përkatës dhe pastaj Banka mund të përpiqet për te kthyer fondet, por që nuk mund të garantoj që do të arrihet kthimi i tyre.
- 21.7** Banka nuk do të merr përsipër dhe nuk do të mbetet përgjegjëse për asnjë arsye për dëmet dhe humbjet që Klienti mund të pësoj gjatë kohës së përdorimit të shërbimeve dhe produkteve të ofruara nga Banka nëpërmjet Instrumenteve të Pagesave Elektronike.
- 21.8** Banka nuk do të merr përsipër dhe nuk do të mbetet përgjegjëse nëse Klienti u shkakton ndonjë dëm palëve të treta gjatë përdorimit të shërbimeve të ofruara nga Banka nëpërmjet Instrumenteve të Pagesave Elektronike dhe platformave digjitale të lansuara nga Banka për ofrimin e produkteve dhe shërbimeve.
- 21.9** Klienti pranon dhe pajtohet se ai/ajo do të marrë përgjegjësinë për të gjitha dëmet personalisht.
- 21.10** Afati, rregullat dhe kufizimet e pranuar për ngritjen e kontestimit për transaksionet me kartela janë të përcaktuara nga "VISA Inc" apo kompanitë tjera të licencimit për operim me kartela dhe varësisht nga natyra e problemit ose ankesës, këto afate bëhen të ditura nga Banka gjatë analizimit të rastit pas ngritjes së kontestimit nga ana e klientit. Klienti duhet ta plotësojë edhe formën zyrtare të Bankës për inicim të procedurës si dhe të pajtohet me kushtet, ku ndër të tjera mund të aplikohet komision sipas çmimorës në fuqi.
- 21.11** Banka nuk është përgjegjëse për probleme me mallrat ose shërbimet e blera me kartelë. Ankesat rreth mos pranimit të shërbimit dhe/apo mallit, cilësisë së dobët ose mosfunksionimit adekuat në këmbim me transaksionin e realizuar me kartele, Klienti duhet t'i drejtoj te shitësi që e ka lëshuar faturën.

22 RREGULLAT E PËRGJITHSHME TË PRODUKTEVE KREDITORE

- 22.1** Llojet e kredive dhe kushtet specifike do t'i jepen klientit varësisht nga kërkesa e tij për produkt kreditor. Për çdo informatë specifike rreth llojit të kredisë, klienti do të pranojë informatat para-kontraktuese para nënshkrimit të marrëveshjes. Të gjitha detajet e produktit kreditor si shuma, kohëzgjatja, numri dhe vlera e pagesave, norma e interesit, tarifat administrative dhe destinimi i kredisë janë të përcaktuara në marrëveshjen e cila nënshkruhet nga klienti. Norma variabile është norma e ndryshueshme e interesit për produkte kreditore bankare ose vlerë që ndryshon pas një kohe, duke qenë se bazohet në një normë ose indeks bazë interesi që ndryshon në baza periodike. Ky ndryshim mund të vijë si pasojë e ndryshimeve në indeksin e tregut të cilat vendosen nga ana e

bankës bashkë me periudhat dhe kushtet e tjera. Norma variabile e interesit është norma bazë fikse kur i shtohet dhe norma e indeksit Euribor. EURIBOR (Euro Interbank Offered Rate) është normë referente që publikohet në baza ditore nga European Money Markets Institute, bazuar në normat mesatare të huazimit mes një numri të bankave evropiane, për maturitete të ndryshme që variojnë nga një javë deri në një vit.

22.2 Kërkesa për produkte kreditore

22.2.1 Kur Klienti bën kërkesë për produkte kreditore duhet të shpalosë të gjitha informatat e kërkuara nga zyrtari i kredisë dhe të sigurojë të gjitha dokumentet që mund të ndikojnë në vendimin e Bankës për të financuar kredinë dhe përcaktuar normat e kredisë.

22.2.2 Klienti deklaron/ garanton se: **(a)** I gjithë informacioni i dhënë në formularin e aplikimit dhe në dokumentet shoqëruese duke përfshirë pasqyrat financiare ose bankare, deklaratat e të ardhurave, shënimet e biznesit, informacionin për kolateral, dokumentet kadastrale ose të pronës dhe detajet e bashkëshortit/es para dhe gjatë kësaj Marrëveshjeje janë të sakta dhe pasqyrojnë gjendjen reale; **(b)** Të gjitha dokumentet që i ofrohen Bankës janë të vërteta, të pandryshuara dhe të azhurnuara dhe pasqyrojnë situatën reale **(c)** Klienti duhet të jetë i informuar me të gjitha kërkesat e aplikueshme në lidhje me mbrojtjen e ambientit, sigurisë dhe shëndetit sipas ligjeve të kërkuara në Kosovë. **(d)** Në veçanti, por pa kufizime, ka shpalosur me shkrim për zyrtarin e kredisë çështjet e mëposhtme: **1.** të ardhurat e tij/saj, të familjes së tij/saj dhe të gjitha shpenzimet/daljet e rëndësishme të familjes dhe biznesit të tij/saj. **2.** detajet e plota të ndonjë kredie tjetër (qofshin ato formale ose joformale), ose borxhe të tij/saj, të familjes së tij/saj dhe të biznesit/bizneseve të tij/saj, duke përfshirë edhe situatat ku Klienti është Dorëzan (qoftë në Kosovë ose diku tjetër). **3.** Çdo problem financiar që Klienti/familja e tij/saj ka hasur dhe çdo shkelje të fundit nga ai/ajo/ ata në lidhje me ndonjë produkt kreditor. **4.** Çdo gjë tjetër që mund të ndikojë në aftësinë e tij/saj për ta shlyer borxhin, duke përfshirë: **4.1** Çdo hetim penal ose civil ose ankesë, duke përfshirë edhe hetimet nga një autoritet publik, ose veprimet ligjore ekzistuese ose në pritje kundër tij/saj ose familjes së tij/saj, biznesit ose çdo rrethanë që mund të çojë në një vepër penale ose juridike në të ardhmen. **4.2** Çdo njoftim nga një autoritet publik, duke përfshirë njoftimet e shpronësimit ose çfarëdo në planin e zhvillimit urban apo të tjera që mund të ndikojnë në kolateral. **4.3** Nëse ndonjë ndërtesë ose pjesë e ndërtesës (qoftë në pronësi ose jo) është e paligjshme ose nuk përmbush standardet e ndërtimit. **4.4** Detajet e bizneseve (qoftë nëse janë aktive ose jo) të cilat janë drejtuar nga ose në emër të Klientit/familjes së tij/saj, duke përfshirë bizneset e mbyllura/pasive.

22.3 Kolaterali

22.3.1 Banka mund të përdorë si kolateral të hollat e gatshme, çeqet dhe dokumentet tjera bankare, pasuritë e patundshme dhe pasuritë e tjera. Nëse Klienti nuk ka mjete të mjaftueshme për t'i përdorur si kolateral për një borxh ekzistues ose të pritur, atëherë Banka mund të kërkojë nga Klienti që të sigurojë kolateral tjetër dhe të nënshkruajë dokumente shtesë për këtë. Kur Klienti ka disa artikuj të Kolateralit, Banka mund të zgjedhë se cilin/ët nga to do t'i shfrytëzoj për t'i shlyer borxhet e klientit ndaj bankës.

22.3.2 Klienti pranon ta ruajë kolateralin, të mos bëjë asgjë për ta zvogëluar vlerën e kolateralit dhe të mos e shesë ose tjetërsojë atë. Kolaterali që është inventar i një biznesi mund të shitet në rrjedhën e zakonshme të biznesit. Banka mund të marrë masa të arsyeshme me shpenzimet e Klientit për ta zvogëluar në minimum ose për ta parandaluar çdo zvogëlim material të vlerës komerciale të kolateralit. Si pjesë e këtij detyrimi, Klienti dakordohet për t'i legalizuar me shpenzime të tij/saj ndërtesat ose pjesët e tyre të ndërtuara ilegalisht sa më shpejt që e lejon ligji, dhe për regjistrimin e ndërtesës së legalizuar në kadastrë të ofrojë Bankës të gjitha dokumentet përkatëse për t'i mundësuar asaj të bëjë ndryshime në hipotekë e regjistruar duke pasur përparësi ndaj të drejtave të komunës.

22.3.3 Kolaterali nuk mund të transferohet te persona të tjerë, të shitet ose të kufizohet me asnjë të drejtë, të zhvendoset, të zëvendësohet, të jepet me qira përveç nëse Banka bie dakord me shkrim paraprakisht.

22.3.4 Klienti pranon, nëse Banka e kërkon, që të siguroj kolateralin, që i përmbush kërkesat e Bankës dhe që zyrtarisht të theksojë interesin e Bankës në polisat e sigurimit, d.m.th t'i tregohet siguruesit se Banka është huadhënës me një ngarkesë mbi pronën/pasurinë. Klienti pranon që në rast të kompensimeve të pranuar nga sigurimet në rast të humbjes ose dëmtimit të kolateralit, pa marrë parasysh a është e përmendur Banka në

polisë, Banka ka të drejtë mbi të ardhurat e tij/saj nga ky kompensim. Nëpërmjet kësaj, Klienti transferon të gjitha të drejtat e kërkesës të tij/saj ndaj kompanisë së sigurimit të Banka.

- 22.3.5** Banka mund të kërkojë për ta parë polisën e sigurimit dhe dëshminë e pagesës së sigurimit në çdo kohë. BankaFis gjithashtu mund të kërkojë ndryshime në marrëveshjen e kredisë, tarifat e administrimit ose normat e interesit në qoftë se siguri është vonuar ose nuk është realizuar. Nëse Klienti nuk sjell dëshminë mbi polisën e sigurimit, pasi Banka ka kërkuar zyrtarisht duke i dhënë një afat kohor për ta bërë këtë, atëherë Banka mund ta bëjë këtë dhe ta përmbushë detyrimin e Klientit duke shtuar koston e premiumit në kryeqjellën e kredisë.

22.4 Obligimet financiare, obligimet e sigurimit të informatave dhe dokumentacionit

- 22.4.1** Përveç obligimeve të tjera në Rregullat dhe Kushtet e përgjithshme dhe Marrëveshjen e kredisë, Klienti duhet **(a)** të paguajë tarifat e administrimit dhe të bëjë pagesën e kredisë në llogarinë bankare të caktuar nga Banka në pajtim të plotë me planin e pagesave të bashkangjitur me marrëveshjen e kredisë; **(b)** të sigurojë të gjitha dokumentet e nevojshme për pagesat e kredisë dhe të veprojë në përputhje me kërkesat e shpalosjes së të dhënave **(c)** të mbajë llogarinë personale në Bankë; **(d)** të veprojë në përputhje me të gjitha ligjet në fuqi, duke përfshirë por pa u kufizuar në marrjen e të gjitha lejeve përkatëse (përfshirë lejet e ndërtimit), standardet e Ligjit për Ndërtimin, standardet e sigurisë, ligjet e regjistrimit të automjeteve dhe ligjet tatimore të cilat ndikojnë në përdorimin e kredisë ose të kolateralit; **(e)** të veprojë me ndershmëri dhe në mirëbesim gjatë gjithë kohëzgjatjes së Marrëveshjes; **(f)** të lejojë bankën të inspektojë dhe monitorojë çdo shpenzim të kredisë nëse ajo është për një qëllim të veçantë; **(g)** Të monitoroj kolateralin e lidhur me produktin kreditor dhe të ofrojë dokumentacionin përkatës në bazë të kërkesës nga Banka.

- 22.5 Bashkëhuamarrësi** - duke nënshkruar marrëveshjen e kredisë, bashkëhuamarrësi gjithashtu siguron dhe merr përsipër obligimet e njëjta dhe është i lidhur me kontratën e produktit kreditor sikur të ishte ai/ajo huamarrësi, dhe të gjitha referencat për "ai/ajo" ose "huamarrësin" do ta përfshijnë edhe "bashkëhuamarrësin". Bashkëhuamarrësi nuk është Dorëzani, do të thotë se bashkëhuamarrësi është i detyruar të bëjë pagesë në qoftë se huamarrësi është vonuar në pagesë apo ka bërë shkelje të marrëveshjes.

- 22.6 Dorëzani** - garanton që: (i) të gjitha informacionet që i ka dhënë Bankës, duke përfshirë por pa u kufizuar në detajet e tij të adresës, janë të sakta dhe që do ta njoftojë Bankën pa vonesë nëse ndonjë informacion ka ndryshuar, duke përfshirë edhe adresën e tij; (ii) se do ta njoftojë Bankën nëse është i vetëdijshëm se huamarrësi është duke humbur aftësinë për të paguar ose ka gjasa të shkelë kushtet e kredisë ose ka shkelur ndonjë nga detyrimet ose garancitë e huamarrësit ose nëse kolaterali ka gjasa të dëmtohet ose është dëmtuar në ndonjë mënyrë; (iii) bashkëshorti/ja e një Dorëzani individual ka nënshkruar marrëveshje të kredisë ose dokumentet e kolateralit nëse është e përshtatshme ose ka deleguar zyrtarisht të drejtën e Dorëzanit për t'i administruar pasuritë e përbashkëta.

Banka do të ketë të gjitha të drejtat për t'i kompensuar, për t'i mbajtur si garanci pagese dhe zbritur të gjitha pasuritë e Dorëzanit si instrumentet e negociueshme të llogarive, fletëngarkesat, aksionet dhe instrumentet e tjera përderisa ato mbahen ose menaxhohen nga Banka në të njëjtën mënyrë si ndaj huamarrësit nën kushtet e kredisë në lidhje me pasuritë e tij/saj.

23 Disbursimi i produkteve kreditorë

Produkti kreditor do të disbursohet, pasi të jetë dhënë kolaterali/mbulueshmëria (në rastet kur aplikohet), të jetë ofruar komplet dokumentacioni i kërkuar nga Banka, të jetë aprovuar dhe të jenë marrë nënshkrimet e të gjitha palëve në marrëveshje. Produkti kreditor do të disbursohet por shfrytëzimi i mjeteve të atij produkti kreditor do të bëhet sipas destinimit konform vendimit të Këshillit kreditor të Bankës duke dëshmuar me dokumentacion mbështetës destinimin e kredisë. Banka do të ketë diskrecion të plotë të vendosë nëse janë plotësuar kushtet për disbursimin e pjesëve të pashfrytëzuara të kredisë dhe të drejtën që të kërkojë edhe plotësimin e kushteve shtesë. Për më tepër, Banka nuk garanton lëshimin e ndonjë ose të gjitha pjesëve të kredisë. Banka rezervon të drejtën që në çdo kohë dhe nëse e vlerëson të nevojshme ta refuzojë disbursimin/shfrytëzimin e mjeteve për një ose të gjitha pjesëve të produktit kreditor.

24 Mbrojtja e të Dhënave/Konfidencialiteti/Transferimi

- 24.1** Banka do të ruaj konfidencialitetin e informacionit të/dhe rreth Klientit, llogarisë dhe transaksioneve. Informacioni në lidhje me Klientin, llogarinë dhe transaksionet ofrohet vetëm në pajtim me procedurat për kryerjen e shërbimeve bankare dhe në rastet kur kërkohet sipas legjislacionit të aplikueshëm në Kosovë. Informacionet dhe të dhënat lidhur me llogaritë e hapura Banka i përpunon dhe i ruan në regjistrin e saj të brendshëm.
- 24.2** Banka do të mbledhë informacion për Klientin dhe vendin e punës të tij/saj apo biznesin e tij/saj nëse është i vetëpunësuar, huamarrësit, garantuesit dhe të tjera përmes aplikacionit për llogari ose ndonjë formë tjetër të shërbimit, informatave verbale, agjencisë për monitorimin e kredive dhe gjithashtu nëpërmjet transaksioneve në menaxhimin e llogarisë. Informacioni mund të mbledhet edhe nga palët e treta, agjencitë e parandalimit të mashtrimit dhe të dhënat publike. Banka do të jetë mbajtësi kryesor i këtij informacioni.
- 24.3** Palët janë të informuar se Banka në rast se kërkohet do të zbulojë të dhënat e tyre përmes transferimit dhe shpërndarjes ose mënyrave tjera të komunikimit të të dhënave, të vënies në dispozicion të të dhënave të marra gjatë këtij procesi, tek palët e treta¹ brenda dhe jashtë vendit në përputhje me ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale.
- 24.4** Banka ose palët e kontraktuara nga banka në kushte respektimi të plotë të konfidencialitetit dhe në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale mund të shpërndajë informacion te auditorët e tij/saj, këshilltarët ligjorë, aksionarët dhe autoritetet zyrtare të tilla si Banka Qendrore e Republikës së Kosovës, që mund t'i përdorin ato për qëllime rregullative, duke përfshirë rolin e tyre të vlerësimit të rrezikut dhe mbikëqyrjes së sistemit bankar në Republikën e Kosovës. Banka është gjithashtu në gjendje të japë informacion për autoritetet si Njësia e Inteligjencës Financiare, policia dhe ATK-ja, nëse kërkohet, sipas kërkesave ligjore për parandalimin e shpëlarjes së parave dhe mashtrimit ose nëse kërkohet nga ligji në fuqi apo autoritetet relevante.
- 24.5** Banka rezervon të drejtën e përdorimit/shpalosjes dhe transferimit të të dhënave personale të Klientit, me palë të treta nën kushtet e nënshkrimit paraprak të një marrëveshje të konfidencialitetit dhe mbrojtjes së të dhënave personale me palën e tretë duke respektuar legjislacionin në fuqi.
- 24.6** Obligimet ndaj ruajtjes së konfidencialitetit/sekretit nuk vlejnë nëse zbulimi i informatave kërkohet sipas ligjit apo ndonjë Gjykate apo nevojitet për parandalim të krimit apo mashtrimit.
- 24.7** Banka mund të ndryshoj mënyrën se si shfrytëzon informatat e Kredimarrësit/Bashkë-Kredimarrësit/Garantuesit. Në rastet në të cilat ndryshimi është i papritur atëherë Banka do të njoftojë Kredimarrësin dhe nëse Kredimarrësi nuk kundërshton brenda 30 (tridhjetë) ditësh, atëherë do të konsiderohet që ndryshimi është pranuar.
- 24.8** Në çdo kohë dhe për çfarëdo arsye, Banka ka të drejtë në mënyrë të njëanshme t'i transferojë në tërësi ose pjesërisht të drejtat ose detyrimet e saj sipas këtyre kushteve te ndonjë palë e tretë në të cilin rast ajo do ta informojë Klientin. Çdo transfer i të drejtave të Bankës, titulli dhe interesi nuk kërkon aprovim të Klientit, por Banka do të informojë Klientin për këtë. Për kontraktimin e një shërbimi ose një pjese të tij (duke përfshirë mbledhjen e borxheve ose dorëzimin e kartelës) te një palë e tretë ofruet i shërbimit do të veprojnë në përputhje me Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave personale. Banka gjithashtu mund të ofrojë informacion për palët e treta që ndihmojnë në verifikimin e kreditorëve, regjistrimin e kolateralit, pagesën ose ekzekutimin e kredisë si dhe obligimet që dalin nga Ligji për pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit. Kur Banka bënë këtë transferim ose shpalosje, kërkon nga kontraktorët që të veprojnë në përputhje me Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.
- 24.9** Banka mund t'i regjistrojë bisedat telefonike ose t'i monitorojë emailat që klienti i dërgon për shkaqe sigurie.

25 Përgjegjësitë e klientit

- 25.1** Klienti mbahet përgjegjës për shkeljen e kushteve dhe afateve të përgjithshme për marrëdhënien bankare.
- 25.2** Klienti garanton se ai do të përdorë llogarinë për transaksionet personale ose biznesin e tij personal të autorizuar me ligj dhe në përputhje me ligjet në fuqi, të cilat transaksione do të konsiderohen si personale.
- 25.3** Klienti konfirmon se fondet që do të përdoren për transaksionet në llogarinë e tij nuk janë fituar nga ose në lidhje me ndonjë aktivitet kriminal dhe ai/ajo është pronari i fundit përfitues.
- 25.4** Klienti pajtohet për ta kompensuar bankën për të gjitha humbjet, shpenzimet, pretendimet dhe kostot që rrjedhin nga shkelja e kësaj Marrëveshjeje.

¹ **Palët e treta përfshijnë:** subjektet në të cilat Banka ka aksione, subjektet dhe institucionet me të cilat Banka lidh marrëveshje kontraktuale, subjektet dhe institucionet me të cilat Banka lidh marrëveshje kontraktuale me qëllim të garantimit apo sigurimit të kredisë e cila është objekt i kësaj marrëveshjeje, subjektet dhe institucionet ri garantuese apo ri siguruese të produkteve kreditore të cilat kanë marrëveshje kontraktuale me marrësin e të dhënave personale, subjektet dhe institucionet me të cilat Banka lidh marrëveshje kontraktuale për realizimin e të drejtave dhe kërkesave që rrjedhin nga kjo marrëveshjeje, si dhe subjektet dhe institucionet të autorizuar me ligj për mbledhjen dhe pranimin e këtyre të dhënave.

- 25.5** Klienti do të marrë të gjitha masat për ta zvogëluar ose minimizuar çfarëdo humbje që ndodhë dhe do ta njoftojë Bankën për gabimin pa vonesë.
- 25.6** Klienti garanton se të gjitha informatat që i prezanton Bankës janë të sakta, të fundit dhe të plota dhe se Klienti ka të drejtë t'i ofrojë ato (duke përfshirë edhe pëlqimin e palëve të treta të tilla si personeli për ndonjë informacion rreth tyre). Klienti duhet t'i mbajë të dhënat personale të përditësuara në çdo kohë kur ato ndryshojnë dhe/apo edhe kërkohet nga Banka duke përfshirë të dhënat për biznesin e tij/saj dhe të dhënat e tilla si të ardhurat ose detyrimet e tij/saj që ndikojnë në kërkesat e klientit për produkte specifike. Mos përditësimi i të dhënave mund të rezultojë me bllokim të llogarisë bankare nga ana e Bankës.
- 25.7** Banka mund të përdorë dhe të ndajë informatat në lidhje me Klientin për ta administruar llogarinë e tij/saj, për t'i ofruar shërbimet dhe për ta ndihmuar Bankën t'i vlerësojë rreziqet financiare, t'i kthejë borxhet, t'i zhvillojë dhe përmirësojë shërbimet dhe të veprojë në përputhje me detyrimet ligjore. Informacioni në lidhje me Klientin mund të ruhet për një periudhë të arsyeshme bazuar në legjislacionin në fuqi edhe pasi një transaksion ka mbaruar ose llogaria është mbyllur. Informatat konfidenciale lidhur me Klientin, Banka do t'i mbajë konfidenciale, përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në këto kushte, ose në masën sa Banka është e detyruar të bëjë shpallje sipas kërkesave të ligjeve vendore dhe atyre ndërkombëtare, duke përfshirë edhe të gjitha obligimet e tjera ligjore që rrjedhin nga kërkesat e Aktit për Pajtueshmëri Tatimore për Llogaritë e Huaja (Foreign Account Tax Compliance Act "FATCA").
- 25.8** Banka mund ta transferojë tërë ose një pjesë të informacionit të Klientit brenda dhe jashtë Kosovës ose të japë ose ta ndajë informacionin me palët e treta kontraktuese që kryejnë shërbime të caktuara.
- 25.9** Klienti dakordohet pa asnjë rezervë për transferimin e të gjitha ose një pjese të të dhënave të tij/saj brenda dhe jashtë Kosovës ose të ndajë të dhënat e tij/saj personale me palët e treta kur për kryerjen e këtyre shërbimeve Banka ka kontraktuar kompani të jashtme për kryerjen e shërbimeve të caktuara, gjithmonë duke siguruar që këto pale veprojnë në përputhje me Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.
- 25.10** Klienti konfirmon se nuk ka llogari të hapur në ndonjërin nga Bankat e licensuara në Republikën e Kosovës (në rastet e llogarisë për shërbime bazike ose llogarisë për shërbime bazike për pensioner).
- 25.11** Klienti deklaron dhe pajtohet se mund të pajiset me një apo më tepër shërbime duke aplikuar në degë apo përmes çfarëdo kanali elektronik që ofron Banka për të aktivizuar shërbimet bankare të rregulluara me anë të Kushteve dhe Afateve të Përgjithshme të publikuara në web faqe të Bankës.
- 25.12** Klienti pajtohet që për shkak të avancimeve të vazhdueshme teknologjike, Banka mund të ndryshojë mënyrën e ofrimit të produkteve dhe shërbimeve aktuale dhe të shtojë shërbime dhe produkte të reja në kuadër të platformave aktuale digjitale dhe platformave të reja në të ardhmen të cilat do të rregullohen me këto Kushte dhe Afatet e Përgjithshme për Marrëdhënien Bankare të publikuara në webfaqen e Bankës, shërbime të cilat do të mund të aktivizohen nga Klienti përmes platformave apo kanaleve të ndryshme online që ofron Banka.

26 Komunikimi dhe Njoftimet

- 26.1** Nëse Banka i ndryshon kushtet dhe afatet e përgjithshme për marrëdhënien bankare, normat e interesit për llogaritë ose tarifatat dhe komisionet, Banka do të njoftojë klientët për këto ndryshime përmes kanaleve të ndryshme të komunikimit si: faqes së internetit, shtypit ditor, postës, mesazheve elektronike në telefon apo e-mailit duke përdorur adresën e fundit të deklaruar në formularin e aplikimit ose e përditësuar më vonë në bankë. Komunikimet e përgjithshme mund të paraqiten në faqen tonë të internetit [http:// www.bpbbank.com](http://www.bpbbank.com) dhe/ose në gazetatat e Kosovës dhe/ose degët tona.
- 26.2** Njoftimet e dërguara nga Banka ndaj Klientit nëpërmjet mediave elektronike (e-mail, sms, dhe internet) konsiderohen dhe trajtohen si njoftime të marra nga Klienti. Klienti prandaj heq dorë paraprakisht të gjitha të drejtat e tij të kundërshtimit dhe ankesës në bazë të asaj se njoftimet e tilla me anë të mediave elektronike (e-mail, SMS dhe internet) nuk i janë dorëzuar atij/asaj.
- 26.3** Banka mund të kontaktojë/njoftojë Klientin për arsye të ndryshme përmes kanaleve të ndryshme të komunikimit sipas këtij neni.
- 26.4** Banka mund të refuzojë të ndjekë udhëzimet e Klientit nëse: (a) konsideron që në bazë të ligjit ose nga ndonjë urdhër i ndonjë autoriteti publik nga Banka kërkohet të refuzojë një udhëzim të tillë; (b) Banka beson se Klienti nuk është duke vepruar me ndershmëri dhe në mirëbesim ose është duke vepruar në mënyrë mashtruese me Bankën ose të tjerët; (c) Banka nuk është e sigurt për autorizimin ose identitetin e Klientit; (d) udhëzimet e

Klientit nuk janë të qarta, nuk janë të plota ose nuk janë në formën e kërkuar; (f) ka rrethana ekstreme që ndikojnë në Bankë ose në Kosovë ose në tregjet globale financiare.

- 26.5** Banka rezervon të drejtën të ndryshojë normën e interesit, tarifat ose kushtet e tjera dhe kushtet e marrëveshjes në çdo kohë, duke dhënë njoftim me shkrim (përmes SMS-it, postës, emailit, mediave të tjera të shtypura, faqes në internet etj.) për klientin të paktën gjashtëdhjetë (60) ditë përpara se ndryshimi të hyjë në fuqi.
- 26.6** Banka e informon Klientin se kalkulatorët në faqen e internetit të Bankës janë thjeshtë për qëllime reference dhe nuk do të thotë se Banka është pajtuar ose pajtohet me ndonjë produkt ose kredi bankare, interes ose afat të maturimit nëpërmjet llogaritjeve të bëra në faqen e internetit të bankës; për këtë arsye Banka nuk do të jetë përgjegjëse nëse Klienti i keqkupton të dhënat e paraqitura në kalkulatorin në faqen e internetit.
- 26.7** Banka mund të përdorë gjithashtu edhe mjete të vëzhgimit brenda/jashtë degëve dhe në bankomate apo për arsye të sigurisë ose për t'i parandaluar ose zgjidhur mosmarrëveshjet.

27 Urdhrat nga autoritetet publike

Banka mund të zbatojë urdhrat nga palë të treta siç janë gjykata, autoriteti tatimor ose autoritet rregullator të ngjashme ku ligjërisht kërkohet që ta bëjmë këtë. Banka nuk është e autorizuar që të vlerësojë vlefshmërinë e urdhrat dhe nuk është përgjegjëse në qoftë se rezulton se Urdhëri është gabim ose është ndryshuar më vonë. Llogaritë të cilat nuk kanë qarkullim një kohë të gjatë dhe kanë urdhër bllokimi nga autoritetet publike, Banka do t'i mbyllë me njoftim paraprak tek këto institucione dhe nëse nuk pranojmë shkresë tjetër nga autoritetet përkatëse publike llogaria mbyllet në afat prej 15 (pesëmbëdhjetë) ditësh.

28 Tarifat dhe shpenzimet tjera

- 28.1 Tarifat lidhur me shërbimet bankare:** ngarkesat që Banka i zbaton në llogarinë e Klientit, Klientit do t'i bëhen të ditura nga momenti kur e hap llogarinë ose do t'i bëhen të ditura/vihen në dispozicion kur ta përdorë një shërbim të caktuar përmes këtyre Kushteve dhe Afateve. Tarifat standarde janë gjithashtu në dispozicion në secilën degë dhe mund të kërkohen nga secili punëtor i Bankës ose përmes faqes të internetit www.bpbbank.com.
- 28.2** Klienti pranon të paguaj për shërbimet e Instrumenteve të Pagesave Elektronike në pajtim me tarifën e Bankës në fuqi, e ndryshuar nga Banka kohë pas kohe. Klienti e autorizon Bankën që automatikisht të ngarkojmë llogarinë tij/saj për të gjitha këto shpenzime të bëra në lidhje me Instrumentet e Pagesave Elektronike dhe shërbimet tjera bankare.
- 28.3** Ngarkesat ose pagesat do të debitoohen nga llogaria bankare e Klientit (nëse nuk ka fonde të mjaftueshme, atëherë kjo shumë do të rezervohet ose do të ndalet nga ndonjë llogari tjetër bankare që klienti ka në Bankë).
- 28.4** Të gjitha këto lëvizje do të paraqiten në pasqyrën bankare të Klientit.
- 28.5** Tarifat mund të ngarkohen paraprakisht për disa shërbime, në kohën e transaksionit/kryerjes së shërbimit, ose pas përfundimit të shërbimit të tillë, Banka mund t'i bëjë zbritjet përkatëse nga llogaria, pa pasur nevojë ta njoftojë klientin paraprakisht.
- 28.6** Klienti mbetet përgjegjës për të gjitha ngarkesat dhe tarifat eventuale të mbetura që janë të grumbulluara deri në datën e ndërprerjes.
- 28.7 Shpenzimet lidhur me produktet kreditore:** të gjitha kostot e tanishme ose të ardhshme, tarifat ose taksat e krijuara në lidhje me zbatimin e kushteve të kredisë do të paguhën nga Klienti duke iu shtuar vlerës së kredisë ose si pagesë e veçantë në para të gatshme apo përmes llogarisë. Kostot e ndërlidhura me kredinë përfshijnë por nuk kufizohen në: shpenzimet e regjistrimit, njoftimin, verifikimin, noterët, avokatët, gjykatat, kopjimin, shpenzimet kadastrale, postën/transportin, personat që realizojnë ankande, agjentët e pronës, vlerësuesit, sigurimin dhe ndonjë shpenzim që Banka pëson gjatë zbatimit ose ekzekutimit të Kontratës së kredisë. Për me tepër, çdo shpenzim shtesë i ndërlidhur me kolateral, taksë të kreditit apo transaksione të shkaktuara pas përfundimit të kredisë (si shpenzimet e çregjistrimit në kadastra ose të regjistrimit të pengut) duhet të mbulohen nga Klienti.

29 Ankesa ose komente

Në përputhje me ligjet dhe rregulloret e aplikueshme në Kosovë, Klienti ka të drejtë dhe është në dijeni se nëse nuk është i kënaqur me shërbimet e ofruara nga Banka mund të parashtojë ankesë tek Departamenti për Kujdes ndaj Klientit, i cili funksionon në kuadër të Bankës. Ankesat mund të bëhen përmes: i) telefonit në numrin [038 620620](tel:080050000) (me pagesë) dhe 0800 50000 (i cili është pa pagesë), ii) postës elektronike sherbimiperkliente@bpbbank.com në të gjitha degët e bankës, iv) adresës postare "Rr. Ukshin Hoti, Nr. 128, Prishtinë, Republika e Kosovës", ose v) të drejtohet personalisht në Bankës. Nëse klienti nuk është i kënaqur me trajtimin e ankesës nga Banka, atëherë Klienti ka të drejtë: 1. Të paraqesë ankesë në BQK; 2. Të paraqesë ankesë tek ndonjë autoritet publik apo përmes ndonjë mekanizmi tjetër për zgjidhjen e kontesteve, nëse është e aplikueshme; apo 3. Të paraqesë padi në gjykatë.

30 Ligji i Zbatueshëm dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

30.1 Kushtet dhe afatet e përgjithshme për marrëdhënien bankare, do t'i nënshtrohen ekskluzivisht ligjeve të aplikueshme të Republikës së Kosovës.

30.2 Çdo mosmarrëveshje në mes të Bankës dhe Klientit në lidhje me marrëveshjen për shërbime bankare, Banka dhe Klienti pajtohen se do të provojnë ta zgjidhin me negociata me mirëbesim. Në rast se një mosmarrëveshje e tillë nuk mund të zgjidhet me negociata apo procedurat alternative të përshkruara në këtë dokument, Banka dhe/ose Klienti do t'i drejtohen gjykatës kompetente në Republikën së Kosovës.

30.3 Arbitrazhi - Palët pajtohen që Banka rezervon të drejtën që nëse e njëjta e sheh të arsyeshme, që për çfarëdo mosmarrëveshje, kontradiktë apo kërkesa që ngritën nga/apo lidhur me Kontratat e nënshkruara me Klientë, përfshirë vlefshmërinë, pavlefshmërinë, shkeljen apo shkelputjen e tyre, mund ta referoj për zgjidhje përmes Arbitrazhit, dhe atë në Qendrën e Zgjidhjes Alternative të Kontesteve në Odën Ekonomike Amerikane në Kosovë (link: [AMCHAM KOSOVO - AMCHAM KOSOVO](#)), sipas Rregullave të Arbitrazhit të Odës Ekonomike Amerikane në Kosovë, me një apo më shumë arbitra, të emëruar sipas rregullave të lartpërmendura dhe Tribunali i Arbitrazhit dhe Arbitri/at e kësaj ode duhet ta aplikojnë ligjin e aplikueshëm në Republikën e Kosovës. Vendi i arbitrazhit do të jetë Prishtinë, Republika e Kosovës dhe gjuha që do të përdoret në procedura do të jetë gjuha shqipe. Vendimi i Tribunalit të arbitrazhit të tillë do të jetë ligjërish i detyrueshëm dhe i zbatueshëm për palët në përputhje me ligjin. Nëse Klienti përdor produktet dhe shërbimet e ofruara nga Banka nëpërmjet internetit jashtë kufijve të Republikës së Kosovës, vlejnë ligjet dhe rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës për të gjitha kontestet ndërmjet Bankës dhe Klientit.

30.4 Ndërmjetësimi: Klienti pajtohet që Banka rezervon të drejtën që nëse e sheh të arsyeshme, që për çfarëdo mosmarrëveshje, kontradiktë apo kërkesa që ngritën nga/apo lidhur me Kontratat e nënshkruara me Klientë, përfshirë vlefshmërinë, pavlefshmërinë, shkeljen apo shkelputjen e saj, mund ta referoj tek një Ndërmjetësues i licencuar në Republikën e Kosovës (link: [Ballina - Oda e Ndërmjetësuesve të Kosovës](#)). Gjuha që do të përdoret në procedura do të jetë gjuha shqipe. Marrëveshja e arritur në ndërmjetësim është përfundimtare dhe ligjërish i detyrueshëm për të gjitha palët.

31 Ndërprerja e marrëdhënies bankare

31.1 Banka mund ta mbyllë/anuloj apo kufizoj llogarinë e Klientit menjëherë ose të ndërpresë ndonjë ose më shumë shërbime menjëherë nëse konstaton se: **a)** Klienti ka shkelur kushtet e Marrëveshjes me Bankën; **b)** Banka dyshon me arsye se Klienti ka dhënë informata të falsifikuara; **c)** Banka dyshon me arsye se llogaria e Klientit po përdoret për qëllime dhe veprimtari ilegale ose për ta lehtësuar krimin ekonomik/kryerjen e veprave penale; **d)** Klienti sillet në mënyrë kërcënuese ose të dhunshme ndaj personelit të Bankës; **e)** Klienti nuk ka pasur të drejtë ta hap llogari Bankare; **f)** nëse kërkohet me ligj ose nga ndonjë autoritet; **g)** nëse Klienti nuk e përdor llogarinë/shërbimin përkatës për një periudhë të caktuar kohore, apo 24 muaj në rastet e Llogarisë së Pagesës me Shërbime Bazike dhe llogaria është joaktive; **h)** nëse Klienti nuk e ka kompletuar dokumentacionin e kërkuar dhe nuk i ka përditësuar informatat që ka kërkuar Banka, **i)** Klienti ka deklaruar rrejshëm në deklaratën mbi vërtetësinë apo është konstatuar që Klienti ka një apo më shumë llogari tjera pagese në cilëndo bankë të licencuar në Republikën e Kosovës.

31.2 Pavarësisht rasteve të specifikuara në paragrafin 31.1, Banka në çdo rast mund ta mbyllë llogarinë e Klientit, ose të ndërpresë shërbimet, pasi Klientit i është dhënë të paktën 60 (gjashtëdhjetë) ditë njoftim paraprak (me

përrjashtim të rasteve kur klientët kane bono ose obligacione qeveritare, atëherë Banka do të përpiqet të dërgojë njoftim edhe më herët dhe të dakordohet me Klientin për veprimet e mëtutjeshme).

- 31.3** Kur Banka ndërprënë kontratën e një Llogarie të Pagesës me Shërbime Bazike për një ose më shumë prej arsyeve të përmendura në nën-paragrafët a), b), c), d), e), a f), g), h), dhe i) të Nenit 31, paragrafi 31.1, Banka informon Klientin me shkrim dhe pa pagesë për arsyet e ndërprerjes së paku 1 (një) muaj para se ndërprerja e kontratës të hyjë në fuqi, përveç nëse zbulimi i tillë do të ishte në kundërshtim me objektivat e sigurisë së përgjithshme. Kur Banka ndërprënë kontratën në përputhje me nën - paragrafin c) të Nenit 31, paragrafi 31.1, përfundimi i saj hyn në fuqi menjëherë. Përmes njoftimit të ndërprerjes së kontratës Banka e këshillon Klienti mbi procedurën për të paraqitur një ankesë kundër ndërprerjes së kontratës, nëse ka ankesë, duke i siguruar edhe detajet e kontaktit përkatës.
- 31.4** Klienti mund t'i mbyllë kontratat për shërbimet elektronike në çdo moment, duke ardhur në Bankë dhe duke plotësuar një formular për të kërkuar ndërprerjen e shërbimeve. Qasja në shërbimet elektronike do të pezullohet menjëherë pas marrjes së formularit të kërkesës për ndërprerjen e shërbimit përkatës. Klienti mbetet përgjegjës për të gjitha ngarkesat dhe tarifat e mbetura që janë të grumbulluara deri në datën e ndërprerjes.
- 31.5** Marrëdhënia bankare mund të ndërpritet nga Klienti i bankës në çdo kohë me kusht që ai t'i shlyen të gjitha detyrimet që ka ndaj Bankës, përveç nëse një gjë e tillë është paraparë ndryshe në marrëveshje me klientin. Gjithashtu llogaria nuk mund të mbyllet nëse është e lidhur me produkte të tjera bankare aktive të cilat nuk janë mbyllur pranë Bankës (Karte krediti, OVD, Kredi, etj).