

## **KUSHTET E BIZNESIT**

### **KUSHTET Ë PËRGJITHSHME**

#### **I. Përcaktime të Përgjithshme**

##### (1) Qëllimi i aplikimit

Kushtet e Përgjithshme të Biznesit rregullojnë të gjitha marrëdhëniet e biznesit mes klientit dhe ProCredit Bank (këtej e tutje referuar si "Banka"). Përveç këtyre Kushteve, marrëdhëniet e veçanta të biznesit rregullohen nga Kushte apo marrëveshje të veçanta. Për këto kushte bihet dakord me Klientin kur hapet një llogari, aktivizohet një produkt apo jepet një urdhër.

##### (2) Ndryshimet

Çdo ndryshim i këtyre Kushteve të Biznesit do t'i njoftohet Klientit:

- me bërjen publike të tyre në ambjentet e degëve të Bankës ose në mediat publike, dhe/ose,
- me shkrim në faqen zyrtare të bankes në internet dhe/ose në platformën e-banking

Ndryshimet do të quhen të miratuara, me përjashtim të rastit kur Klienti ka paraqitur vërejtje me shkrim. Vërejtjet e Klientit duhet t'i bëhen të njohura Bankës brenda një periudhe 10 ditore pune nga njoftimi i ndryshimeve.

#### **II. Konfidencialiteti bankar dhe dhënia e informacionit bankar**

##### (1) Konfidencialiteti bankar

Banka ka për detyrë të ruajë konfidencialitetin e të gjithë të dhënave personale dhe ato në lidhje me marrëveshje te Klientit me Bankën, apo për çdo fakt dhe vlerësim lidhur me klientin për të cilat ka dijeni (Konfidencialiteti bankar). Banka mund të vërë në dispozicion informacionin që lidhet me Klientin vetëm në rastet kur: a. informacioni kërkohet nga autoritetet të cilave u është njohur kjo e drejtë me ligj.

b. klienti ka rënë dakord dhe autorizon bankën të japë informacion.

c. klientëve të saj, dhe vetëm për informacionin bankar të vetë Klientit kërkues.

##### (2) Dhënia e informacionit bankar

Dhënia e informacionit bankar përfshin pasqyrat dhe komentet me natyrë të përgjithshme që kanë të bëjnë me statusin ekonomik, besueshmërinë dhe aftësinë paguese të Klientit.

##### (3) Autorizimi për përpunimin dhe transferimin e të dhënave personale të klientit

Klienti është në dijeni se të dhënat e tij personale apo financiare të deklaruar në bankë, gjatë gjithë marrëdhënies me bankën ProCredit, mund të transferohen për realizimin e shërbimeve të ofruara nga banka kundrejt klientit, përfshirë këtu edhe procesimin e aplikimit për marrje të kredisë dhe produkteve e shërbimeve të tjera financiare, si rezultat i transferimit të disa shërbimeve bankare drejt kompanisë Quipu GmbH në Gjermani dhe drejt Bankës ProCredit në Republikën e Kosovës. Për këtë arsye transferimi do të kryhet në përputhje me Ligjin Nr.9887 datë 10.03.2008 " Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar si dhe Udhëzimin Nr. 41, Datë 13.06.2014 "Për lejimin e disa kategorive të transferimeve ndërkombëtare të të dhënave personale në një shtet që nuk ka nivel të mjaftueshëm të mbrojtjes së të dhënave", duke synuar sigurimin e një niveli të mjaftueshëm të mbrojtjes së të Dhënave sipas përcaktimeve ligjore.

Klienti jep pëlqimin e tij me vullnet të plotë e të lirë për përpunimin, administrimin, transmetimin dhe transferimin e këtyre të dhënave, duke qenë në dijeni të plotë për arsyen pse të dhënat do të përpunohen përgjatë kohëzgjatjes së marrëdhënies me bankën dhe sipas kushteve e afateve të përcaktuara në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale. Ky autorizim është i vlefshëm edhe për palët e treta brenda dhe jashtë vendit si: banka korespondente, banka e përfituesit, operatorët ndërmjetësues, etj që kryejnë shërbime të tilla, në kuadër të shërbimeve të ofruara nga Banka në përputhje me termat e kontratave përkatëse dhe me kushtet e përgjithshme të biznesit, përfshirë edhe vendet që nuk kanë nivel të mjaftueshëm të mbrojtjes së të dhënave personale.

Klienti jep pëlqimin e tij me vullnet të plotë e të lirë që banka të kryejë procesin e verifikimit dhe të identifikimit të tij në distancë edhe nëpërmjet përdorimit të mjeteve të teknologjisë së informacionit. Klienti është dakord dhe jep pëlqimin e tij që ky proces të kryhet si nga ana e vetë bankës ashtu edhe nëpërmjet kontraktimit të palëve të treta të licencuara për kryerjen e këtyre shërbimeve, në përputhje me legjislacionin vendas dhe atë të Bashkimit Europian. Klienti është informuar dhe njëkohësisht jep pëlqimin e tij të plotë që të dhënat e tij personale mund të përdoren, përpunohen, administrohen pa kufizim nga këto subjekte në kuadër të ofrimit të shërbimeve të tyre si ofrues të shërbimeve elektronike të kualifikuara dhe të besuara, duke zbatuar me rigorozitet politikat e privatësisë së bankës si edhe parashikimet e gjendura në legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale.

(4) Klienti është dakord që banka t'i dorëzojë atij shërbimet / produktet financiare edhe nëpërmjet shoqërisë së shërbimit postar të kontraktuar nga banka dhe që vepron në zbatim të ligjeve në fuqi në Republikën e Shqipërisë. Klienti jep pëlqimin e tij me vullnet të plotë dhe të lirë për kontrollin, përpunimin, transferimin e të dhënave të tij personale nga banka dhe shoqëria postare, për këtë qëllim,

në përputhje me Ligjin Nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", si dhe Udhëzimin Nr. 20, datë 03.08.2012 "Mbi përpunimin e të dhënave personale në sektorin bankar".

#### **(5) Deklarimet e bankës për ruajtjen e të dhënave**

Banka ruan, administron dhe përpunon të dhënat personale në përputhje me Ligjin Nr. 9887 datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e Të Dhënave Personale", i ndryshuar si dhe në Udhëzimin Nr. 20 datë 03.08.2012 "Mbi Përpunimin e të Dhënave Personale në Sektorin Bankar".

Banka është e angazhuar në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale brenda ambienteve dhe sistemit të saj; Banka garanton që punonjësit e bankës dhe kompanitë që ofrojnë shërbime për Bankën janë të detyruar të ruajnë konfidencialitetin në përputhje me dispozitat e Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe me parimet e mbrojtjes së të dhënave. Banka deklaron së të dhënat e Klientit nuk do të përdoren për qëllime të tjera përveç të dhënave që janë për t'u përdorur në kohën e mbledhjes së tyre apo qëllime që lidhen me ofrimin e produkteve dhe shërbimeve bankare në mënyrë të drejtpërdrejt nga ajo apo nëpërmjet shoqërisë së shërbimit postar si edhe të palëve të treta të tjera të kontraktuara nga banka dhe që janë të të licencuara për kryerjen e shërbimeve përkatëse, në përputhje me legjislacionin vendas dhe atë të Bashkimit Europian. Këtu përfshihen edhe subjektet që kryejnë shërbime outsource për bankën, si psh: identifikimi dhe verifikimi në distancë në bazë të legjislacionit të zbatueshëm të BE dhe atij Shqiptar që është në fuqi në vendin tonë.

Nëse ka një detyrim ligjor apo rregullator nga autoritetet publike dhe nga institucionet e tjera (si Banka e Shqipërisë, Drejtoria e Tatimeve, Institucionet Tatimore Vendore dhe Qendrore, Drejtoria e Doganave, Drejtoria Përgjithshme e Parandalimit të Pastrimit të Parave, Agjencia e Sigurimit të Depozitave, Shërbimi Përmbartimor Privat dhe Publik, Gjykata, Prokuroria, Organet Policore, etj.), Banka lejon përdorimin, përpunimin, administrimin e të dhënave të klientëve edhe nga këta institucione. Tek këta institucione përfshihen edhe Auditorët e Jashtëm të Bankës apo subjektet e tjera që bëjnë pjesë në grupin financiar ProCredit me qendër në Gjermani. Këtyre institucioneve iu lejohej që të përdorin të dhënat në atë masë që është e nevojshme dhe në cdo rast në zbatim të kërkesave të ligjeve specifike.

Në rast se Banka do të përpunojë/ transmetojë/transferojë të dhëna për qëllime të tjera të ndryshme nga përmbushja e termave dhe kushteve për ofrimin e shërbimeve financiare/bankare sipas këtij dokumenti, Banka duhet të marrë pëlqimin e Klientit sipas kërkesave të akteve ligjore dhe nënligjore në fuqi.

Banka respekton parimin e përdorimit të të dhënave për qëllime specifike dhe të përcaktuara qartë dhe rrjedhimisht mbledh, përpunon, përdor dhe ruan të dhënat e Klientit vetëm për qëllime të ofrimit dhe të përmbushjes së shërbimeve financiare/bankare ndaj tij.

Banka deklaron se Klienti ka të drejtë të marrë informacion dhe dokumenta shkresore në çdo kohë në lidhje me të dhënat e tij që ruhen nga banka pa deklaruar arsyet dhe pa kosto. Banka sipas kërkesës së Klientit në çdo kohë mund të fshijë të gjitha të dhënat e tij personale që janë mbledhur nga Banka, t'i korrigjojë ose përditësojë ato në përputhje me legjislacionin në fuqi. Banka është gjithashtu në dispozicion të Klientit në çdo kohë për çdo pyetje të mëtejshme mbi mbrojtjen e të dhënave dhe për mënyrën se si Banka përpunon të dhënat e Klientit dhe kush i përpunon këto të dhëna.

### **III. Detyrimet e bankës**

(1) Urdhrat e kaluar në bankat e tjera pjesëmarrëse në sistemin e pagesave

Në qoftë se përmbajtja e një urdhri është e tillë që Banka i beson një banke tjetër pjesëmarrëse për ta ekzekutuar më tej, atëherë Banka kryen urdhrin duke e kaluar atë te banka tjetër pjesëmarrëse në emrin e vet. Në raste të tilla, detyrimi i Bankës do të jetë i kufizuar në:

- marrjen nga Klienti urdhërues të informacionit të plotë e të saktë sipas kushteve të përcaktuara në rregulloret kombëtare, ndërkombëtare apo rregulloret e brendshme bankare, plotësimi i këtij informacioni në formularët përkatës dhe konfirmimi i këtij informacioni nga Klienti urdhërues nëpërmjet firmosjes së këtij formulari.

- zgjedhjen e bankës tjetër pjesëmarrëse dhe udhëzimin e kujdesshëm për kryerjen e urdhrit.

(2) Forca madhore

Banka nuk mban përgjegjësi për humbjet e shkaktuara, si rrjedhojë e vonesës apo mospërmbushjes së detyrimeve të saj nga forcat madhore, trazirat, luftërat apo fenomenet natyrore, apo për ngjarje të tjera në kushtet e forcës madhore (p.sh. greva, ngjarje të jashtëzakonshme, avari të rënda në sisteme, akte administrative të autoriteteve të larta të brendshme apo të huaja).

### **IV. E drejta për disponim në rast vdekjeje të Klientit**

Në rast vdekjeje të Klientit, Banka do të lejojë kalimin e shumave në favor të trashëgimtarëve në bazë të vendimit të zyrës noteriale ose gjykatës për lëshimin e dëshmisë së trashëgimisë. Nëse Banka e kërkon, çdo dokument në gjuhë të huaj duhet të dorëzohet i legalizuar dhe i përkthyer në gjuhën shqipe.

Me vdekjen e Klientit që është titullar i një llogarie me person të autorizuar, mbarojnë edhe të drejtat e personit të autorizuar për të vepruar në llogari. Banka është e detyruar të refuzojë kryerjen e veprimeve nga Personi i autorizuar që nga momenti i marrjes në dijeni për vdekjen e Klientit.

#### **V. Ligji i zbatueshëm**

Ligji shqiptar dhe rregulloret kombëtare e ndërkombëtare që rregullojnë instrumentet dhe produktet bankare janë të zbatueshme në marrëdhëniet e biznesit mes Klientit dhe Bankës.

#### **VI. Mbajtja e llogarive. Pasqyrat periodike të gjendjes së llogarive**

##### **(1) Nxjerrja e pasqyrave periodike**

Klienti mund të disponojë në çdo rast pasqyrat financiare dhe lëvizjet e kryera në llogarinë e tij nëpërmjet platformës elektronike në internet shërbime bankare me internet (me tej, e-banking). Në rast se klienti nuk disponon një të tillë, Banka nxjerr një pasqyrë periodike për çdo llogari rrjedhëse në fund të çdo viti kalendarik, ose në çdo rast tjetër me kërkesë të vetë klientit, sipas komisioneve të aplikuara në fuqi në kushtet e punës në banke, duke qartësuar kështu pretendimet e mbledhura nga të dyja palët gjatë kësaj periudhe (përfshirë interesin dhe komisionet e vendosura nga Banka).

##### **(2) Afati i paraqitjes së vërejtjeve; aprovimi në heshtje**

Çdo vërejtje që mund të ketë një klient në lidhje me jokorrektësinë ose paplotësinë e një pasqyre të llogarisë ose ndryshimet në lidhje me kushtet e produkteve bankare që ai përdor apo ndryshimin e kostove dhe tarifave për këto produkte duhet të paraqitet me shkrim jo më vonë se 10 ditë pune nga marrja e kësaj pasqyre apo njoftimi. Mosparaqitja e vërejtjeve në kohën e duhur do të konsiderohet si aprovim në heshtje.

#### **VII. Veprimet korrigjuese të bëra nga Banka**

Veprimet korrigjuese të bëra nga Banka për veprimet e gabuara, të realizuara bazuar në informacionin apo kërkesën e Klientit urdhëruar.

a. Regjistrimet e pasakta në llogaritë e mbajtura në Bankë për shkak të pasaktësive në informacionin e dhënë nga Klienti urdhëruar (p.sh. për shkak të numrit të gabuar të llogarisë) mund të rregullohen nga Banka nëse kjo e fundit merr pëlqimin nga klienti përfitues.

b. Klientit urdhëruar i njihet e drejta që brenda po të njëjtës ditë pune kur ka firmosur urdhrin e kryerjes së veprimit pranë Bankës, nëpërmjet platformës e-banking, të kërkojë kthim mbrapsht të veprimit të urdhëruar prej tij, në rast se llogaria e tij nuk është debituar. Banka, gjatë kryerjes së këtij veprimi korrigjues (kthim mbrapsht) nuk mban përgjegjësi ndaj të tretëve (përfituesve të shumës që do të preket dhe nuk detyrohet për kthim total të shumës nëse përfituesi ka balancë më të vogël se shuma e veprimit fillestar që kërkohet të korrigjohet).

Bankës i njihet e drejta që të kryejë veprime korrigjuese të transaksioneve (si në debitim dhe në kreditim) për vlerën e plotë të tyre dhe vetëm për transaksionet të cilat kanë ndodhur për shkak të gabimeve teknike apo njerëzore nga vetë Banka. Për këto veprime korrigjuese nuk është i nevojshëm miratimi i Klientit, llogaria e të cilit është kredituar apo debituar nga veprimi i gabuar për shkak të gabimit të Bankës. Në rast se kanë kaluar më shumë se 5 ditë pune, Banka do të njoftojë paraprakisht klientët për veprimet rregulluese që do të kryejë.

#### **VIII. Risku i transaksioneve dhe llogarive në valutë të huaj**

##### **(1) Regjistrimet në kredi për transaksionet në valutë të huaj me Klientin**

Nëse Banka përfundon një transaksion me Klientin, në të cilin ajo detyrohet për dhënien e një shume në valutë të huaj, ajo do të shlyejë detyrimin duke kredituar llogarinë e klientit në valutën përkatëse. Valutat me të cilat banka përfundon transaksione janë EURO/USD/CHF/GBP/CNY.

Vetëm në rastet kur Klienti nuk ka një llogari aktive në valutën e transaksionit dhe e ka të pamundur ta aktivizojë atë brenda një afati kohor prej 48 orësh, Banka ruan të drejtën të kryejë transaksionin në llogarinë aktive të tij në valutën e llogarisë.

##### **(2) Kufizimi i përkohshëm i performancës së Bankës**

Detyra e Bankës për të shlyer detyrimin në valutë të huaj do të pezullohet në masën dhe për sa kohë që Banka nuk mund ose mund të disponojë në mënyrë të kufizuar valutën në të cilën është emërtuar teprica kreditore në valutë të huaj apo detyrimi, për shkak të

ngjarjeve ose masave politike në vendin e valutës përkatëse. Për sa kohë që këto masa të vazhdojnë, Banka nuk është e detyruar të veprojë në vende të tjera nga vendi i kësaj valute, në ndonjë valutë tjetër (përfshirë valutën e vendit) apo të përfitojë para në cash. E drejta e Klientit dhe e Bankës për të shuar pretendimet reciproke në këtë valutë ndaj njëri-tjetrit nuk ndikohet nga rregullat e mësipërme.

### (3) Parandalimi i pastrimit të parave

Me qëllim për të parandaluar që Banka të përdoret për të pastruar paratë që perfitohen nga aktivitetet e paligjshme dhe për financimin e terrorizmit, ProCredit Bank zbaton dhe operon në përputhje me Ligjin nr. 9917 datë 19.05.2008 " Mbi parandalimin e pastrimit të parave dhe financimin e Terrorizmit " i ndryshuar, Rregulloren nr. 44 dt. 10.06.2009 e Bankës së Shqipërisë në lidhje me Parandalimin e Pastrimit të Parave dhe Financimit të Terrorizmit, Ligjin nr.157 datë 10.10.2003 "Për masat kundër financimit të terrorizmit". Banka ka të drejtë të identifikojë dhe verifikojë klientin dhe të dhënat e tij nëpërmjet dokumentave të identifikimit në momentin e vendosjes së marrëdhënies së biznesit si dhe në të gjitha rastet e parashikuara në ligj.

Banka do të ketë të drejtë që në rastet kur e gjykon të arsyeshme të kërkojë nga klienti paraqitjen e dokumentave të tjerë identifikuese/plotësuese me qëllim verifikimin e plotë të të dhënave të paraqitura nga klienti. Banka identifikon klientin, çdo herë që ky paraqitet në sportelet e Bankës. Banka ka të drejtë të mos zbatojë urdhrin e Klientit për kryerjen e transaksioneve financiare, nëse identifikimi i Klientit nuk është realizuar plotësisht.

Çdo transaksion kombëtar/ndërkombëtar do të kryhet vetëm me shtetet dhe/apo klientët përfitues që nuk janë pjesë e listave ndërkombëtare të shteteve apo personave në ngarkim të cilëve janë ndërmarrë sanksione për shkak të pozitës dhe rolit të tyre në mbështetjen e pastrimit të parave dhe financimin e veprimtarive terroriste. Banka nuk mban përgjegjësi për kthimin e fondeve në rast se transferta e urdheruar nga klienti nuk finalizohet dhe/ose fondet e klientit bllokohen në zbatim të sanksioneve ndërkombëtare të vendosura nga Shba, OFAC, BE, etj. Gjithashtu banka nuk mban përgjegjësi për humbjet financiare dhe pasojat e tjera që mund t'i vijnë klientit nëse ai nuk bashkepunon me bankën e urdheruesit / bankën korespondente/ bankën e përfituesit për të dhene informacionet dhe dokumentat e kërkuara të lidhura me transferen e urdheruar.

## **IX. Detyrimet e Klientit për të bashkëpunuar**

(1) Ndryshimi i të dhënave personale identifikuese të Klientit, adresës, strukturës së pronësisë , të drejtat e përfaqësimit dhe njoftime të tjera ndaj Bankës

Klientët do të njoftojnë menjëherë Bankën për çdo ndryshim të të dhënave personale identifikuese (emër, atësi, mbiemër, datëlindje) adresës së banimit dhe numrit të telefonit, adresës së e-mailit, adresës së biznesit. Gjithashtu klientët marrin përsipër që të njoftojnë bankën brenda 3 ditë pune për çdo ndryshim të pronarëve përfitues të tyre sikurse edhe tagrat e mbarimit apo shtimit të ndonjë përfaqësimi ndaj Bankës të cilat i janë dhënë një personi të caktuar (p.sh. me prokurë). Ky detyrim për njoftim gjithashtu ekziston kur tagrat e përfaqësimit regjistrohen në një regjistër publik dhe çdo mbarim apo shtim i tyre regjistrohet në atë regjistër. Banka ka të drejtë të mos lejojë kryerjen e asnjëlloj veprimi nga ana e Klientit në llogarinë e tij në rast se ky i fundit nuk ka kryer përditësimin e të dhënave të tij në Bankë, sipas kërkesës së bërë nga Banka. Në çdo rast klienti duhet të paraqitet një herë në vit pranë bankës për të konfirmuar apo përditësuar të dhënat e tij të regjistruara në bankë.

Klientët marrin përsipër që sa më shpejt që të jetë e mundur, por jo më vonë se 3 ditë pune pas ndodhjes së tij, do të njoftojnë Bankën për çdo ngjarje të rëndësishme, incident social, aksident në punë të lidhur me shëndetin dhe sigurinë ose mjedisin, çdo aksident ose rrethanë tjetër që ndodh në ndonjë vend, impiant, pajisje ose struktura të përfshira në operacionet e përditshme të klientit ose që lidhet në çfarëdo mënyre me zbatimin dhe / ose funksionimin e veprimtarisë së klientit. Kjo përfshin, por nuk kufizohet në punonjësit e drejtpërdrejtë, kontraktorët dhe nën-kontraktorët, që kanë një efekt negativ në mjedis, shëndet dhe në sigurinë e përgjithshme, duke përfshirë, pa kufizim, shpërthime, derdhje ose aksidente në vendin e punës që rezultojnë në vdekje, dëmtime serioze ose të shumëfishta, ndotje të madhe ose ngjarje që ndikojnë në shoqëri dhe në mjedisin përreth. Në njoftim do të specifikohet në çdo rast, natyra e incidentit, aksidentit ose rrethanës së krijuar dhe ndikimi ose efektet që lindin ose ka të ngjarë të lindin prej tyre, dhe masat përkatëse që do të merren, ose planet që do të ndiqen, për t'i adresuar ato dhe për të parandaluar ndonjë event të ngjashëm në të ardhmen.

Klienti mban përgjegjësi ligjore në lidhje me vërtetësinë e informacionit apo dokumentacionit që deklaron në Bankë. Dokumentacioni i sjellë duhet të jetë brenda afatit të skadencës/përdorimit të shkruar në dokument. Klienti paraqet në Bankë dokumentet origjinale (ose të njehsuara me origjinalin nga noteri). Në rast se dokumentacioni është lëshuar në një shtet të huaj, ai duhet të jetë i legalizuar/me vullë apostillë, si dhe i përkthyer në gjuhën shqipe.

(2) Qartësia e urdhrave

Urdhurat e çdo lloji duhet të kenë përmbajtje të qartë. Urdhurat që nuk janë shprehur qartë apo nuk janë të plotë mund të rezultojnë në vonesa ose pasaktësi/ gabime në ekzekutim. Në mënyrë të veçantë, kur jepen urdhra për debitimin e një llogarie (p.sh. urdhër transferte), Klienti duhet të sigurojë korrektësinë dhe identifikimin e plotë të përfituesit duke mundësuar emrin, mbiemrin e tij, si edhe numrin e llogarisë dhe kodin e Bankës. Shtesat, konfirmimet ose përsëritjet e urdhrave duhet të saktësohen dhe hartohen si të tilla. Banka do të përdorë të gjithë mjetet e saj për të rregulluar veprime të kryera gabim për shkak të informacionit të gabuar të ofruar nga Klienti, por ajo nuk mban asnjë përgjegjësi dhe nuk ngarkohet me asnjë detyrim nëse rregullimi i veprimit nuk realizohet. Klienti është i detyruar të paraqesë në Bankë të gjithë dokumentacionin justifikues të kërkuar nga Banka për kryerjen e një transaksioni, veçanërisht depozitime apo transferta të ndryshme kombëtare apo ndërkombëtare.

(3) Referencë e veçantë për urgjencat në lidhje me ekzekutimin e një urdhri transferte.

Nëse Klienti mendon se një urdhër transferte kërkon ekzekutim të menjëhershëm, Klienti duhet të njoftojë Bankën për këtë fakt në mënyrë të veçantë nëpërmjet kanaleve të komunikimit të publikuara në faqen zyrtare të Bankës.

(4) Ekzaminimi dhe vërejtjet për njoftimin e marrë nga Banka.

Klienti duhet të kontrollojë pasqyrat e llogarisë, pasqyrat e tjera, plotësimet e ekzekutimit të urdhrave si edhe informacionin për pagesat e pritshme dhe transaksionet e urdhëruara prej tij përsa i përket korrektësisë e plotësisë dhe menjëherë, brenda të njëjtës ditë pune të paraqesë ndonjë vërejtje lidhur me to.

(5) Njoftimi i Bankës për mosmarrjen e njoftimeve.

Klienti duhet të njoftojë bankën nëse nuk ka marrë njoftime apo formularë që pritëshin për t'u marrë nga Banka. Në këtë rast Banka është e detyruar t'i kthejë një përgjigje Klientit brenda afateve të përcaktuara në formularin që Klienti mund ta tërheqë pranë Bankës, apo në faqen e saj në internet.

(6) Detyrimi i ekzekutuar në llogari.

Në rast detyrimi të Klientit ndaj Bankës, Klienti autorizon Bankën të debitojë të gjitha llogaritë e tij dhe në rast mungese gjendjeje, ta kalojë këtë detyrim në balancë negative duke aplikuar për këtë një normë interesi sipas Kushteve të Punës në fuqi në atë kohë. Banka njofton për çdo rast Klientin për debitimin dhe kalimin në balancë debitore të detyrimit të tij.

## **X. Kostoja e Shërbimeve Bankare**

(1) Interesi dhe komisionet.

Interesi dhe komisionet pasqyrohen në Kushtet e Punës të cilat gjenden në degët e Bankës dhe në faqen zyrtare të Bankës në internet. Nëse një klient përdor një shërbim të listuar aty dhe nëse nuk është bërë ndonjë marrëveshje e veçantë mes Bankës dhe Klientit mbi këtë shërbim, do të aplikohen interesi dhe komisionet e Kushteve të Punës. Komisionet e akumuluar për shërbimet bankare do të mbahen sipas monedhës së shërbimit apo përcaktimeve në Kushtet e Punës. Në rast se llogaria rezulton pa gjendje pozitive në ditën e mbajtjes së komisionit, atëherë kjo shumë do të mbahet në të parën llogari të klientit që rezulton me balancë pozitive në atë moment ose në të ardhmen ose në të parin kreditim që do të përfitojë klienti në cilëndo llogari.

Në rastet kur produktet dhe shërbimet bankare të klientit janë bllokuar nga palë të treta apo nga ana e bankës, në zbatim të kërkesave të lidhura me vigjilencën ndaj klientëve (psh: mos përditësimi i të dhënave të klientit, mungesë dokumentacioni, detyrime të pashlyera ndaj palëve të treta ose ndaj bankës), banka do të vijojë me përllogaritjen dhe mbajtjen e interesave dhe komisioneve përkatëse të këtyre produkteve dhe shërbimeve të klientit edhe pas vendosjes së bllokimit.

(2) Ndryshimet në interes dhe komisione

Komisionet për shërbimet që Klienti, në kontekstin e marrëdhënieve të biznesit, i përdor vazhdimisht (p.sh. një llogari rrjedhëse) mund të ndryshojnë. Në çdo rast, aplikimi i këtyre ndryshimeve do të kryhet duke u njoftuar paraprakisht Klienti sipas mënyrave të njoftimit të parashikuara në marrëveshjet përkatëse Klient-Bankë apo në një nga format përzgjedhura nga banka si mjet njoftimi: individualisht, me shkrim nëpërmjet mjeteve elektronike të komunikimit, me afishimin e njoftimeve ose broshurave në ambientet e bankës apo në faqen zyrtare të bankës në internet, me mjetet e komunikimit masiv. Banka shlyen detyrimet që Klienti ka ndaj saj në rastin e balancave jo të mjaftueshme në llogarinë përkatëse duke përdorur fondet në të gjitha llogaritë disponibël të Klientit.

(3) Shpenzimet shtesë

Klienti do të paguajë ose rimburojë të gjitha shpenzimet që kryhen nga Banka kur ajo zbaton udhëzimet ose vepron në interes të klientit (në veçanti, shpenzime poste, komisione për të tretët për përfitim produktesh apo shërbime të kryera sipas urdhrit të tij), apo komisionet e aplikueshme si rezultat i kërkesave nga autoritetet shtetërore si organe tatimore dhe permbarimore të cilat kërkojnë bllokim dhe/ose ekzekutim të fondeve në llogarinë e Klientit.

#### **XI. Qarkullimi dhe përpunimi i kartëmonedhave në Bankë**

Bazuar në legjislacionin në fuqi, Banka gëzon të drejtën e konfiskimit të kartëmonedhave / monedhave të dyshuara si të falsifikuara ose të dëmtuara qëllimisht (dopio seri) të ardhura nga depozitimet cash të kryera në ATM, Drop box, apo në sportelet e Bankës. Kartëmonedhat e konfiskuara dorëzohen për ekspertizë të mëtejshme në Qendrën Kombëtare të Analizës në Bankën e Shqipërisë. Klienti mund të kërkojë një kopje të ekspertizës brenda një afati 50 ditor nga momenti i konfiskimit për të marrë një përgjigje përfundimtare për kartëmonedhën e konfiskuar.

Në rast se nga ekspertiza paraja rezulton autentike (e vlefshme) Klienti do të njoftohet nga Banka dhe vlera e parasë do të kreditohet në llogarinë e tij.

Në rast se një kartëmonedhë vendase (LEK) rezulton se ekziston më shumë se 50% e sipërfaqes së kartëmonedhës/monedhës atëherë do të pranohet kundrejt vlerës nominale. Klienti do të kreditohet menjëherë në llogarinë e tij për vlerën totale të parave që paraqet.

Në rast se një kartëmonedhë vendase LEK rezulton se ekziston më pak se 50% e sipërfaqes së kartëmonedhës / monedhës, ajo nuk mund të pranohet nga Banka kundrejt vlerës nominale. Klienti duhet të komunikojë me stafin e bankës për të ndjekur procesin dhe nënshkruar dokumentacionin e nevojshëm me qëllim nisjen e kërkesës në Bankën e Shqipërisë për rimbursim të fondeve.

Banka nuk pranon kartëmonedha të huaja (EURO / USD) të dëmtuara në mënyrë të tillë që ato të vënë në diskutim vlefshmërinë e kartëmonedhës apo janë të papërshtatshme për qarkullim.

#### **XII. E drejta e Klientit për të përfunduar**

Klienti gëzon të drejtën që në çdo kohë, të mbarojë tërësisht ose pjesërisht marrëdhënien e biznesit, me përjashtim të rasteve kur në marrëveshje të veçanta midis Bankës e Klientit është rënë më parë dakord për ndonjë klauzolë apo afat përfundimi.

#### **XIII. E drejta e Bankës për përfundim**

##### **(1) Përfundimi me njoftim**

Banka mund të përfundojë marrëdhënien e biznesit tërësisht në çdo kohë, me përjashtim të rasteve kur në marrëveshje të veçanta midis Bankës e Klientit është rënë më parë dakord për ndonjë klauzolë apo afat përfundimi. Banka për arsye specifike rezervon të drejtën të ndërpresë menjëherë shërbimin, pa sqaruar arësytet për një vendim të tillë.

Në rastet e zbatimit të kërkesave ligjore të lidhura me vigjilencën ndaj klientëve të saj, banka rezervon të drejtën që të mbylli me njoftim produkte dhe shërbime të veçanta të klientit, duke lënë aktive / të hapura disa produkte apo shërbime të tjera të tij. Psh: klientit mund t'i mbyllet vetëm depozita me afat, llogaria e kursimit, por mund të qendrojë e hapur karta e debitit apo llogaria rrjedhëse e klientit.

#### **XVI. Kushtet që duhet të plotësohen për vazhdueshmërinë e marrëdhënies së Klientit me Bankën**

Klienti duhet të ketë të paktën një llogari rrjedhëse në bankë, në të cilën të kryjë një transaksion në tre muaj në llogaritë e tij.

#### **XVII. Vendi i ekzekutimit dhe vendi i zgjidhjes së mosmarrëveshjeve**

Vendi i ekzekutimit për të dyja palët do të jenë zyrat qendrore të Bankës në Tiranë apo në rast të kundërt në degët/pikat e shërbimit të Bankës të hapura në ato rrethe ku është përfunduar transaksioni. Këto Kushte të Përgjithshme Biznesi janë hartuar në gjuhën shqipe dhe gjuhën angleze. Në rast mospërputhjeje midis dy versioneve, do të mbizotërojë versioni në gjuhën shqipe.

## **KUSHTET E VEÇANTA TË BIZNESIT**

Përveç Kushteve të Përgjithshme do të aplikohen edhe Kushtet e Veçanta të Biznesit të Bankës. Kushtet e Veçanta të paraqitura më poshtë ose kushte të tjera të aplikuara për produkte dhe shërbime specifike në marrëveshje me Klientin, do të mbizotërojnë mbi Kushtet e Përgjithshme.

### **I. Llogaritë rrjedhëse dhe të kursimit**

Llogaria rrjedhëse është një llogari e dyanëshme mes Bankës dhe mbajtësit të llogarisë. Llogaria përdoret si mjet për të gjitha pagesat hyrëse për Klientin (hyrje/kreditim) dhe për të gjitha pagesat dalëse nga Klienti (dalje/debitim). Klienti mund të përfitojë llogarinë rrjedhëse vetëm duke u pajisur me një nga paketat e shërbimeve për Llogari rrjedhëse dhe produkteve të lidhura me të, që ofron banka. Në çdo rast Klienti duhet të pajiset edhe me produktet, llogari kursimi, kartë debiti dhe e-banking. Me mbylljen e llogarisë rrjedhëse, mbyllet automatikisht edhe produktet e lidhura me të.

Llogaritë e Klientëve individë nuk lejohet të përdoren për qëllime biznesi. Të gjitha veprimet në llogaritë e Klientëve të biznesit, si person fizik tregtar apo person juridik kanë për qëllim të vetëm, administrimin e aktivitetit përkatës, dhe lejojnë kryerjen vetëm të veprimeve për qëllime biznesi.

### **II. Llogaritë e kursimit**

#### **(1) Llogaritë e kursimit**

Llogaritë e kursimit shërbejnë si mjet i akumulimit të fondeve edhe nëpërmjet pagesave të rregullta apo të çrregullta. Ato nuk përdoren për të drejtuar operacionet e biznesit apo për transaksionet e pagesave.

### **III. Depozitat me afat**

#### **(1) Afati/Kohëzgjatja e depozitës**

Kohëzgjatja e depozitës fillon në ditën kur shuma e depozitës është kredituar në llogarinë e depozitës me afat të përcaktuar dhe mbaron në ditën e saktë në të cilën afati i rënë dakord ka mbaruar, ose nëse kjo ditë nuk është një ditë-pune e Bankës, në ditë-punën tjetër bankare. Afatet e mundshme të aplikuara për këto produkte janë vendosur në Kushtet e Punës.

#### **(2) Disponimi/Mbyllja e llogarisë së depozitës**

Gjatë kohëzgjatjes së një marrëveshjeje depozite me afat të përcaktuar, nuk lejohen as depozitimet as tërheqjet perfsjire interesin që do të përfitohet si edhe principalin e depozites. Në raste të veçanta, tërheqjet lejohen përpara maturimit. Në këto raste do të aplikohen interesat/ penalitetet për mbyllje të parakohshme të depozitës sipas kushteve të punës në fuqi. Gjithsesi, në asnjë rast nuk do të preket principalin e depozitës me perjashtim të rasteve të autorizuara nga vete klienti.

Ndryshimet e shumës së depozituar dhe mbyllja e llogarisë janë të lejueshme vetëm në datën e maturimit të cilësuar në marrëveshjen individuale të depozitës me afat dhe sipas rasteve për të cilat është rënë më parë dakord, referuar përcaktimeve në marrëveshjet e veçanta midis Bankës e Klientit. Në rast të mbërritjes së një urdhri për vendosjen e masës së sekuestros ekzekutive nga organet e ngarkuara me ligj, atëherë depozita mbyllet automatikisht dhe Banka është e detyruar të bëjë kalimin e një shume të caktuar të depozitës për llogari të këtyre organeve, ndërkohë që e gjithë shuma e mbetur kalon në llogarinë rrjedhëse të klientit. Në këto raste nuk do të aplikohen interesat / penalitetet për mbyllje të parakohshme të depozitës.

Në rastet kur depozita me afat e klientit është bllokuar nga palë të treta apo nga ana e bankës, në zbatim të kërkesave të lidhura me vigjilencën ndaj klientëve (psh: mos përditësimi i të dhënave të klientit, mungesë dokumentacioni, detyrime të pashlyera ndaj palëve të treta ose ndaj bankës), banka nuk është përgjegjëse për mos rinovimin e produktit, edhe pse në kontratën e celjes së tij, mund të jetë zgjedhur ky opsion. Banka nuk është gjithashtu përgjegjëse për humbjet që mund të shkaktohen nga mos kryerja e rinovimit të produktit, në të tilla kushte.

Ne rast të depozitave me afat të përcaktuar nepermjet të cilave klienti gezon të drejtën të përfitojë interesin në mënyrë periodike (mujore/tre mujore etj), brenda afatit të vlefshmerise se depozites, mbyllja e llogarisë para afatit do të shoqerohet me kthim mbrapsht nga ana e Klientit të interesit të përfituar dhe tërhequr prej tij deri në atë moment. Në rast pamundesie apo mos depozitimi të ketij interesi nga ana e Klientit në momentin e mbylljes para afatit të depozites, ky l fundit l njeht te drejten Banken qe per mbulimin e ketij interesi te preke principalin e depozites.

#### **IV. Kushtet tjera të ofrimit të produkteve bankare**

(1) Ofrimi dhe përfitimi i produkteve bankare bëhet sipas përcaktimeve në kushtet e biznesit, kushtet e punës në fuqi në bankë si dhe në marrëveshjen e posaçme të nënshkruar midis Klientit dhe Bankës. Produktet e veçanta si karta e debitit, shërbimi e-banking, apo produktet e kredisë jepen sipas kushteve të posaçme për këto produkte dhe marrëveshjeve të posaçme të lidhura për to.

(2) Interesi dhe kapitalizimi

Norma e interesit dhe mënyra e kapitalizimit të tij është e përcaktuar në kushtet e punës në fuqi në banke si dhe në marrëveshjen e posaçme të nënshkruar midis Klientit dhe Bankës.

Sipas legjislacionit tatimor, të ardhurat nga interesat janë subjekt i tatimit mbi të ardhurat. Ky tatim mbi interesin i debitohet klientit në momentin që kreditohet interesi i akumuluar. Këto taksa, paguhen nga banka në emër të marrësit.

Banka u jep interes të plotë bruto vetëm personave juridikë dhe palëve që përjashtohen nga ligji (Neni 33 Ligji nr.8438, dt. 28.12.1998, "Për tatimin mbi të ardhurat", i ndryshuar) si dhe Të verbërit (neni 4 Ligjit nr. 8098/1996, "Për statusin e të Verbërit" i ndryshuar).

(3) Ndryshime të kushteve të produkteve bankare

Banka do të njoftojë klientin për ndryshimet në lidhje me kushtet e ofrimit të produkteve duke:

- a. shpallur njoftime për këtë në ambientet e Bankës apo njoftimeve në faqen e saj në internet.
- b. njoftuar sipas mënyrës së përcaktuar në marrëveshjen midis Klientit dhe Bankës.

Klienti brenda nje afati prej 10 dite pune nga marrja e njoftimit, ne rast se ka kundërshtim apo vërejtje ne lidhje me ndryshimet e kushteve duhet tja paraqese me shkrim bankes. Me kalimin e ketij afati ndryshimet e kushteve konsiderohen te pranuar nga Klienti.

(4) Depozitimet dhe tërheqjet

Klienti mund të kryejë depozitime dhe tërheqje të shumave në llogarinë e tij, sipas kushteve të përcaktuara nga banka vetëm nëpërmjet pajisjeve automatike te vendosura ne dispozicion (sipas marrëveshjes së posaçme me Bankën) të cilat janë në funksion të përhershëm në zonat e shërbimit 24/7, prane degeve dhe Pikave të Shërbimit të Bankës.

(5) Detyrimi i përbashkët dhe i veçantë

Në lidhje me llogaritë rrjedhëse Banka njihet vetëm një llogarimbajtës dhe një ose më shumë persona të autorizuar. Për detyrimet që lindin nga llogaritë rrjedhëse, mbajtësi i llogarive dhe personat e autorizuar në varësi të të drejtave dhe detyrimeve që u njihen në aktin e autorizimit të lëshuar nga mbajtësi i llogarive, detyrohen së bashku dhe veç e veç, që do të thotë se Banka mund të kërkojë shlyerjen e gjithë apo një pjesë të pretendimeve nga secili prej tyre: mbajtësit të llogarive apo personi/ave i/të autorizuar.

(6) Aktet e autorizimit dhe niveli I autoritetit për palë të treta

Aktet e autorizimit që njih Banka janë:

- a. Vendimet e gjykatës (për individë, OJF etj.).
- b. Ekstrakti i QKB-së (për personat juridikë tregtarë e personat fizikë tregtarë).
- c. Prokura noteriale.
- d. Autorizimet (për Institucionet Shtetërore).
- e. Statuti dhe akti i themelimit i regjistruar në QKB.
- d. Formulari i autorizimit i mbajtësit të llogarisë i bërë përpara punonjësit të autorizuar të bankës.

Niveli i autoritetit për të kryer veprime me llogarite si dhe veprime të tjera për shërbimet e lidhura me llogarinë përcaktohet nëpërmjet dokumentit të autorizimit për veprime në llogari nga persona të tretë ose nëpërmjet prokurës së përpiluar nga noteri. Në këto forma autorizimi duhet të shprehen qartë llogaritë lloji dhe monedha e llogarisë ku autorizohet pala e tretë dhe veprimet për të cilat autorizohet pala e tretë.

(7) Informacioni për llogarinë dhe njoftime të tjera

Informacioni për llogarinë dhe njoftimet e tjera do të dërgohen gjithmonë nga Banka në adresën e cilësuar të llogarimbajtësit me kërkesë të tij, apo nëpërmjet paraqitjes së tij pranë sporteleve të Bankës.

Njoftimi i përfundimit të marrëdhënieve të biznesit ose njoftimi i qëllimit për të përfunduar do t'u dërgohen llogarimbajtësit sipas mënyrës së njoftimit të përcaktuar në marrëveshjen individuale.

(8) E drejta për tërheqje

- a. E drejta e veçantë për tërheqje e llogarimbajtësit dhe personave të autorizuar.



Llogarimbajtësi mund të tërheqë nga llogaria dhe mund të përfundojë të gjitha marrëveshjet që kanë të bëjnë me mbajtjen e llogarive dhe debitimin e kreditimin e saj. Kjo e drejtë kufizohet nëse llogaritë janë ngrirë/bllokuar me urdhër të autoriteteve kompetente të cilave ligji ua njeh këtë të drejtë ose kur këto llogari janë ofruar si garanci me kërkesë të vetë mbajtësit të llogarisë.

Gjithashtu llogaria nuk mund të mbyllet nëse është e lidhur me produkte të tjera aktive të cilat nuk janë mbyllur pranë bankes (Karte krediti, OVD, Kredi, etj).

Edhe personi apo personat e autorizuar mund të tërheqë/in nga llogaria dhe mund të përfundojë/në të gjitha marrëveshjet që kanë të bëjnë me mbajtjen e llogarive dhe debitimin e kreditimin e saj, por e drejta e lartpërmendur i kufizohet apo nuk i njihet nëse shprehimisht kjo e drejtë i është kufizuar në aktin e autorizimit të pranuar nga Banka dhe në bazë të të cilit personi/at i/e autorizuar është/janë regjistruar si i/të tillë në llogarinë/të rrjedhëse.

#### b. Dhënia dhe përfundimi i të drejtave të përfaqësimit

Autorizimi i palës së tretë për të kryer transaksione nga një llogari mund të jepet vetëm nga llogarimbajtësi i saj. Anulimi i këtij autorizimi nga llogarimbajtësi çon në mbarimin e këtyre tagrave të përfaqësimit. Një anulim i tillë nuk është efektiv deri sa të jetë pranuar me shkrim nga Banka. Është përgjegjësi e llogarimbajtësit që aktin e anulimit të autorizimit ta vërë menjëherë në dispozicion të Bankës, duke e njoftuar me shkrim këtë të fundit. Banka nuk mban përgjegjësi për veprimet e kryera nga personi i autorizuar të cilit i kanë përfunduar tagrat e përfaqësimit në rast se nuk është njoftuar për këtë fakt nga mbajtësi i llogarisë.

#### c. Mbyllja e llogarive

Llogarimbajtësi mund të mbyllë llogari individualisht në çdo kohë gjithmonë pas shlyerjes së detyrimeve që janë të mbartura në llogari apo komisioneve të papaguara në favor të bankës. Gjithashtu llogaria nuk mund të mbyllet nëse është e lidhur me produkte të tjera bankare aktive të cilat nuk janë mbyllur pranë bankes (Karte krediti, OVD, Kredi, etj).

#### (7) Veprime bankare për të miturit

Çdo individ nën moshën 18 vjeç konsiderohet i mitur. Prindërit ose kujdestari ligjor veprojnë në vend të të miturit që nuk ka mbushur moshën 14 vjeç duke aktivizuar vetëm një/disë llogari. Më tej marrëdhënia mund të zgjerohet me aktivizimin e një llogarie depozite me afat në emër të të miturit.

Të miturit që kanë mbushur moshën katërbëdhjetë vjeç .

-I mituri midis moshës 14 dhe 18 vjeçare.

Një individ i këtij grupi është i aftë ligjërisht të veprojë vetëm, pa prezencën e prindërit ose kujdestarit ligjor nëse të ardhurat apo kursimet janë siguruar nga puna e tij/e saj. Për të vërtetuar këto ai/ajo duhet të paraqesë kontratën e punësimit, Numrin e Sigurimeve Shoqërore, vërtetim nga zyra e taksave, apo vërtetim punësimi nga punëdhënësi. Në rastet kur të ardhurat apo kursimet në llogaritë e tij, janë përfituar nga depozitimet e të tretëve (prindër, gjyshër, etj) i mituri mund të veprojë me miratim paraprak nga përfaqësuesit ligjorë.

Një individ i këtij grupi ka të drejtë të administrojë vetë pasurine e tij, por gjithmonë me pëlqimin paraprak të prindërve/ kujdestarit ligjor.

Me mbushjen e moshës 18 vjeç, automatikisht i mituri kalon në statusin i rritur dhe fiton të drejtën për të vepruar i vetëm në llogaritë bankare pa pasuri nevojë për pëlqimin paraprak të prindërve/kujdestarit, pra personi gëzon zotësi të plotë për të vepruar në llogaritë e tij. Që nga ky moment, prindi/përfaqësuesi ligjor, nuk gëzon më asnjë të drejtë veprimi në llogarinë e fëmijës.

#### (8) Llogaritë e fjetura

Një llogari bankare kalon në statusin "E FJETUR/DORMANT" nëse nuk është kryer asnjë transaksion nga vetë klienti për një periudhë prej 12 muajsh nga transaksioni i fundit, përveç transaksioneve automatike të gjeneruara nga sistemi i Bankes dhe transaksioneve të lidhura me ekzekutimin e shumave të gjendura në të, në favour të palëve të treta apo në favor të bankës për detyrime që klienti ka ndaj tyre. Llogaria kalon në statusin 'e fjetur' pavarësisht nga balanca që gjendet në llogari. Klienti mund të paraqitet në bankë për të bërë aktivizimin e një llogarie të fjetur, sipas kushteve dhe dokumentacionit të përcaktuar nga Banka.

Kur llogaria ka balance pozitive dhe për 12 muaj rresht, llogaria nuk mbyllet, por nuk është aktive (dhe nuk mund të kryhen veprime). Në rastin kur llogaria ka ende fonde edhe pas veprimit të fundit të iniciuar nga Klienti, sistemi do të vijojë të mbajë komisionet deri në zerimin e balancës së vlefshme të llogarisë.

Në rastin kur llogaria ka balancë zero dhe nuk ka aktivitet për 12 muaj rresht (365 ditë) nga veprimi i fundit i iniciuar nga klienti, ajo mbyllet. Në këtë rast sistemi akumulon komisionet vetëm për 6 muaj dhe llogaria do të mbyllet automatikisht pas 12 muaj nga veprimi i fundit i klientit në llogari.

## **V. Transferrat**

### **(1) Parimet e përgjithshme**

Banka ekzekuton urdhrat e transfertave për llogari të Klientit, të urdhëruar vetëm nëpërmjet platformës së shërbimit bankar me internet (me tej, platforma e-banking/), me kujdesin dhe seriozitetin e duhur. Klienti gjithashtu ka për detyrë të bashkëpunojë dhe të ushtrojë kujdesin e duhur duke plotësuar të gjithë dokumentacionin justifikues të kërkuar nga Banka. Nëpërmjet platformës e-banking klienti mund të kryejë, shërbime valutore të tjera si këmbime, apo pagesa, sipas kushteve të ofrimit të tyre nga ana e Bankës.

### **(2) Qartësia e urdhrave të transfertave**

Urdhrat dhe udhëzimet mund të jepen nga Klienti vetëm nëpërmjet platformës së shërbimit bankar me internet e-banking dhe duhet të tregojnë në mënyrë të qartë përmbajtjen e transaksionit. Në veçanti, kur jep urdhra transfertë, Klienti duhet të sigurohet që detajet e urdhrat të transfertës për ekzekutimin e kërkesës së tij të jenë korrekte, të plota dhe të pagabueshme, për sa i përket emrit, mbiemrit të përfituesit, si dhe numrit të llogarisë dhe të dhënave identifikuese të Bankës, IBAN, Kodi i Swiftit, Emërtimi i Përfituesit, Emri i Bankës Përfituese. Gjithashtu, në vendosjen e komentit të kryerjes së transaksionit Klienti duhet të sigurohet për të vendosur detajet e pagesës si numrin e faturës/parafaturës/kontratës, datën e dokumentacionit, etj.

Klienti që jep urdhrin është gjithashtu i detyruar të dorëzojë informacionin justifikues siç e kërkon ligji shqiptar. Transferrat me jashtë janë subjekt i ligjeve dhe rregulloreve të aplikueshme për këmbimet valutore. Urdhërpagesa me udhëzimet e transfertës përpilohet nga urdhëruesi i saj, i cili duhet ta verifikojë paraprakisht atë dhe pas nënshkrimit të saj është përgjegjës për çdo pasojë që mund të sjellë përpilimi jo i drejtë i saj. Klientit i jepet e drejta të refuzojë pagesën dhe të tërheqë urdhrin e mëparshëm vetëm në rastin kur llogaria e tij nuk është debituar akoma. Nëse ka, çdo shpenzim në këtë rast përballohet nga Klienti.

Në raste përjashtimore, çdo urdhër i dhënë nga Klienti përmes dokumenteve të plotësuar dhe nënshkruara prej tij do të quhet i pranuar në bankë në momentin e nënshkrimit nga punonjësi i Bankës. Përmes këtij nënshkrimi punonjësi vërteton paraqitjen dhe pranimin e këtij urdhri në Bankë.

Ekzekutimi i këtij urdhri do të jetë subjekt i balancës së vlefshme të fondeve në llogarinë e urdhëruesit dhe afateve kohore të kryerjes së transaksionit. Vetëm urdhrat e gjeneruar nga sistemi i Bankës vërtetojnë ekzekutimin final të tyre.

### **(3) Urgjenca e pagesës, hartimi i përsëritjes**

Nëse klienti mendon që urdhri kërkon ekzekutim të menjëhershëm, ai do të njoftojë Bankën për këtë fakt në mënyrë të veçantë. Banka mund të aplikojë një komision të veçantë për këtë shërbim referuar Kushteve të Punës në fuqi. Në rastin kur urdhërpagesa është urgjente procesohet me datë-valutë D, nëse kërkesa e klientit, së bashku me urdhrin në platformën e-banking vjen brenda orës 15:30 për transfertat në valutë të huaj dhe brenda orës 13:30 për transfertat në monedhen Lek. Konfirmimet ose përsëritjet e urdhrave duhet të hartohen si të tillë.

### **(4) Prapësimi/Anulimi**

Një klient mund të tërheqë ose të anulojë një urdhërpagesë që ai ose ajo ka dhënë, vetëm nëse shuma për t'u transferuar nuk është debituar ende nga llogaria e tij.

Banka mund të aplikojë një komision të veçantë për prapësimin dhe anulimin e transfertës (sipas Kushteve të Punës në fuqi). I njëjti përcaktim do të zbatohet edhe për transfertat midis klientëve brenda Bankës si edhe për transfertat kombëtare.

### **(5) Detyrat për të ushtruar kujdesin e duhur**

Në rast se klienti ka kontribuar në ndodhjen e ndonjë humbjeje për faj të tij, në veçanti duke shkelur detyrat e klientit për të ushtruar kujdesin e duhur, ai do të jetë përgjegjës për të përballuar humbjet në shkallën e caktuar. Mbyllja e llogarisë rrjedhëse sjell edhe mbylljen e produkteve të tjera të lidhura me të.

## **VI. Shërbimet bankare nëpërmjet internetit**

Banka ofron mundësinë e kryerjes së shërbimeve bankare online (nëpërmjet internetit). Këto shërbime mundësohen duke përdorur elementët e sigurisë që i vendos në dispozicion Banka, si psh. fjalëkalime, kodi i çelësit të sigurisë dhe emri i përdoruesit, si dhe duke

nënshkruar një marrëveshje të veçantë për kushtet e përdorimit dhe funksionimit të këtyre shërbimeve. Banka ruan të drejtën që në të ardhmen të bëjë përditësim të elementëve të sigurisë bazuar në aplikacionet dhe zhvillimet teknologjike të kohës.

(1) E drejta për të parë gjendjen dhe lëvizjet e balancave

Klienti ka të drejtë që vetëm duke përdorur emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin, të kontrollojë gjendjen e llogarive dhe të nxjerrë edhe printojë pasqyrat e llogarive në emër të tij në çdo kohë. (2) E drejta për të kryer transaksione nëpërmjet llogarive

Klienti duke u pajisur me gjeneruesin e kodit çelësin e sigurisë ose / dhe Mtan kod sigurie që vihet në dispozicion nëpërmjet numrit të celularit për çdo veprim që do të realizohet në platformat elektronike të bankës, ka mundësinë e kryerjes së këmbimeve valutore, transfertave e pagesave, në monedhat LEK, EUR, USD, GBP, CHF, CNY nëpërmjet platformës së shërbimeve elektronike e-banking, me kursin standard të publikuar në bankë ose me kurs preferencial të negociuar në varësi të shumës së këmbimit.

(3) Emri i përdoruesit, gjeneruesi i kodit të çelësit të sigurisë dhe fjalëkalimi

Banka gëzon të drejtën e ekzekutimit të urdhrave të klientit me fjalëkalime dhe kodin e çelësit të sigurisë.

Përdorimi i këtyre çelësive të sigurisë është i barasvlershëm me firmën e klientit. Klienti është përgjegjës për të gjitha transaksionet e urdhëruara duke përdorur kodet e sigurisë të vëna në dispozicion nga banka.

(4) Humbja dhe keqpërdorimi i çelësive të sigurisë

Banka nuk mban asnjë përgjegjësi për çdo humbje apo keqpërdorim të çelësive të sigurisë nga ana e klientit, në rast se klienti nuk e njofton Bankën në kohën e duhur. Banka nuk do të jetë përgjegjëse në rastet e ndonjë dëmtimi direkt apo indirekt që mund të vijë si pasojë e keqinstalimeve apo defekteve teknike në softuere të bankës.

**Përcaktimi i termave dhe shërbimeve të ofruara**

**Urdhri** është procedura kur përdoruesi përmes internet banking pas kryerjes së identifikimit të suksesshëm, i përcjell bankës kërkesat dhe të dhënat mbi ekzekutimin e shërbimit bankar. Kur urdhri është përpiluar sipas udhëzimit për shfrytëzim, është i vlefshëm sikurse dhe urdhëresa me shkrim e nënshkruar me dorën e tij.

**Urdhërpagesa** është një nga kërkesat të cilat përdoruesi pas procedurës për urdhra ia përcjell bankës.

Përdoruesi është klienti, të cilit banka i mundëson kryerjen e shërbimit bankar nëpërmjet internetit.

**Emri i përdoruesit** është instrument sigurie që shërben për verifikimin e identitetit.

**Fjalëkalimi** dhe Gjeneruesi i Kodeve janë instrumente sigurie që shërbejnë për njohjen e përdoruesit.

Në çdo rast të përdorimit të shërbimit dërgim i urdhër pagesave kombëtare/ ndërkombëtare nëpërmjet shërbimit bankar me internet, Përdoruesi deklaron se transfertat realizohen sipas dokumentacioneve shoqëruese justifikuese, dhe se ky i fundit nuk është përdorur për të justifikuar transferta të tjera për të njëjtin mall dhe për të njëjtin vlerë. Në çdo rast Përdoruesi mban përgjegjësi personale ligjore në rast se deklarimi i më sipërm në të ardhmen do të rezultojë i rremë.

## **E DREJTA PËR SHFRYTËZIMIN E SHËRBIMIT BANKAR ME INTERNET**

### **Kushtet për shfrytëzimin e shërbimit bankar me internet**

Banka i lejon shfrytëzimin e shërbimit bankar me internet Përdoruesit i cili:

- ka hapur llogarinë rrjedhëse në Bankë, përmes së cilës bën të mundur kryerjen e pagesave.

- ka paraqitur kërkesën e plotësuar dhe të nënshkruar për shfrytëzimin e këtij shërbimi.

Për shfrytëzimin e shërbimit bankar me internet, Përdoruesi duhet patjetër të sigurojë një kompjuter/telefon smartphone dhe të ketë akses në internet.

Përdorimi i shërbimeve nëpërmjet internetit mundësohet pas

vendosjes së: - emrit të përdoruesit, - fjalëkalimit dhe

- kodit shifror të Gjeneruesit të Kodeve/dhe ose çdo masë tjetër sigurie të vënë në dispozicion nga banka.

## **RREGULLAT DHE UDHËZIMET**

Klienti mund të shfrytëzojë shërbimin bankar me internet 24 orë në ditë. Ekzekutimi i veprimeve dhe i urdhrave është i lidhur me orarin e punës së Bankës, institucioneve dhe sistemeve të tjera që janë të përfshira p.sh. sistemet e rregullimit, sistemet e kleringut siç është SWIFT ose AIPS e AECH.

Veprimet dhe urdhrat duhet të kryhen përmes dërgimit të të dhënave të duhura të cilat me pas do të rishikohen nga Banka. Anulimi i një veprimi apo urdhri bëhet vetëm nëpërmjet kontaktit të drejtpërdrejtë me Bankën, pra para se të bëhet ekzekutimi i urdhrit apo i veprimit. Çdo urdhër që i dërgohet Bankës nga një person, duke përdorur kodet e identifikimit të Klientit (duke përfshirë fjalëkalimin dhe kodin shifror), në mënyrë që të identifikojë veten kundrejt bankës, do të konsiderohet si urdhër i nisur në emër dhe për llogari të

Klientit, pavarësisht nga lidhja ligjore që ekziston midis atij dhe Klientit dhe pavarësisht nga fakti se urdhri është dërguar me apo pa dijeninë e Klientit.

Klienti duhet të kontrollojë tërësinë dhe saktësinë e gjithë të dhënave para se t'i dërgojë ato. Përgjegjësia për të dhënat e dërguara nga Klienti i cili shfrytëzon shërbimin bankar me internet bie mbi Klientin. Klienti merr përsipër, gjithashtu, rrezikun nga papërgjegjshmëria ose kthimin e urdhrimit apo veprimit si rezultat i dërgimit të informacioneve të pasakta ose jo të plota.

Banka ka të drejtë në çdo kohë dhe pa deklaruar arsytet, të refuzojë ofrimin e informacionit apo të pranojë kryerjen e urdhrave nëpërmjet shërbimit bankar me internet.

## **DETYRIMET E PËRDORUESIT**

### **Përgjegjësitë**

Përdoruesi është i detyruar:

- të ruajë parametrat dhe shifrat e aksesit dhe të mos u japin informacion personave të tretë të paautorizuar.
- Përdoruesi merr përgjegjësinë e plotë për çdo dëm që do të shkaktohet.
- Përdoruesi duhet të ndryshojë fjalëkalimin fillestar sapo ta marrë atë nga Banka. Fjalëkalimi nuk duhet të përmbajë kode që janë të thjeshta për t'u verifikuar (si p.sh. nr. telefoni, ditëlindjen e tij ose të personave të afërm të tij, emrat e fëmijëve etj).
- Përdoruesi duhet të ruajë me kujdes fjalëkalimin dhe Gjeneruesin e kodeve dhe t'i mbrojë ato nga përdorimi i personave të paautorizuar. Veçanërisht pas ndryshimit të fjalëkalimit, Përdoruesi nuk duhet t'i shënojë apo t'i ruajë këto instrumente sigurie, përveçse në terminalin e shërbimit bankar me internet (internet banking).
- Përdoruesi duhet menjëherë të njoftojë bankën për parregullsitë ose mosfunksionimet. Nëse për çdo arsye ekziston dyshimi që fjalëkalimi njihet nga një person i paautorizuar dhe përdoruesi nuk zotëron më Gjeneruesin e kodeve, ai duhet të njoftojë menjëherë Bankën nëpërmjet nr të telefonit +355 (42) 389 389. Njoftimi me telefon duhet të shoqërohet me një konfirmim me shkrim brenda një periudhe 3-ditore.
- Me marrjen e njoftimit Banka është përgjegjëse për të marrë gjithë masat e nevojshme teknike për parandalimin e humbjeve të mëtejshme në llogarinë e Klientit. Për çdo pasojë që lind nga një rast i tillë, shpenzimet financiare do t'i ngarkohen Klientit. Nëse Klienti neglizhon njoftimin atëherë ai do të mbajë përgjegjësi për humbjet potenciale.

Përdoruesi deklaron se është njohur nga Kredihënësi me rrezikun që paraqet për të ekzekutimi i transaksioneve në monedhë të huaj në rastin kur të ardhurat e tij janë në lekë, si rezultat i lëvizjeve të pafavorshme të kursit të këmbimit lekë/valutë.

## **DETYRIMET E BANKËS**

### **Garantimi i kryerjes së veprimeve**

Banka i garanton përdoruesit realizimin e të gjithë urdhërpagesave të plotësuara në mënyrën e duhur.

Banka është e detyruar që për çdo ndryshim apo përditësim të kushteve të përgjithshme, të informojë menjëherë Përdoruesin. Nëse Përdoruesi nuk bie dakord me ndryshimet apo plotësimet e mundshme, ka të drejtë të kërkojë në mënyrë të njëanshme ndërprerjen e shfrytëzimit të shërbimit bankar me internet .

### **Siguria e të dhënave**

Të dhënat personale apo financiare të Klientit të mbledhura nga Banka në funksion të kësaj kontrate, do të përpunohen nga Banka për qëllim të zbatimit dhe të mbarëvajtjes së kësaj marrëdhënieje kontraktore midis Klientit dhe Bankës, dhe do të ruhen në përputhje me Ligjin nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale" si dhe Udhëzimin Nr.20, Datë 03.08.2012 "Mbi përpunimin e të dhënave personale në sektorin bankar.

Banka dhe Përdoruesi detyrohen të rrisin në maksimum masat e sigurimit të cilat mundësojnë minimizimin e aksesit të paautorizuar, ndryshimin apo humbjen e të dhënave.

### **Përgjegjësitë**

Banka nuk do të mbajë përgjegjësi për humbjen apo mungesën e fitimit që shkaktohet nga ana e përdoruesit të shërbimit bankar me internet si pasojë e gabimeve në transmetim, vonesave, mungesave, mosfunksionimit të çfarëdo lloji qoftë ai, ndërhyrjes nga palët e treta në instalimet e telekomunikimit ose internetit, ngarkesa në rrjet, bllokimi i qëllimshëm në aksesin elektronik nga palët e treta ose defekte që paraqiten nga ana e ofruesit të rrjetit.

Banka nuk do të mbajë përgjegjësi për saktësinë dhe tërësinë e të dhënave të cilat i transmetohen. Në veçanti, të gjitha informacionet lidhur me llogaritë (gjendja e llogarisë, pasqyrat e lëvizjes në llogari, transaksionet) dhe të dhëna të përgjithshme në dispozicion duhet të konsiderohen të përkohshme dhe jo të detyrueshme.

Banka nuk do të mbajë përgjegjësi për terminalin e përdoruesit të shërbimit bankar me internet, për aksesin teknik të shërbimit dhe as për software-in e nevojshëm. Banka nuk do të mbajë përgjegjësi për humbjet që ndodhin gjatë veprimtarisë që lidhet me shërbimin bankar me internet për shkak të viruseve apo programeve pirate në sistemin e klientit ose të përdoruesit të shërbimit.

Në rast se vërehet ndonjë rrezik për sigurinë, Banka rezervon të drejtën që në çdo kohë të ndërpresë shërbimet bankare të ofruara nëpërmjet internetit me qëllim që të mbrojë Klientin derisa të evitohet rreziku. Banka nuk do mbajë përgjegjësi për humbjet që janë pasojë e një ndërprerje të tillë.

Banka nuk do të mbajë përgjegjësi për humbjen që i shkaktohet Klientit ose përdoruesit të shërbimit si rezultat i mospërbushjes së detyrimeve kontraktuese nga ana e tij (Klientit).

## **KËRKESAT**

### **Njoftimi i parregullsisë**

Përdoruesi ka të drejtë të deklarojë parregullsitë e konstatuara, brenda një periudhe 1 muajore nga data e kryerjes së transaksionit. Banka është e detyruar që t'i zgjidhe ankesat 15 dite pas pranimit të kërkesës me shkrim që klienti ka bërë për parregullsitë e konstatuara.

## **KOMISIONET**

### **Përcaktimi i tarifave**

Banka vendos dhe ndryshon komisionet për përdorimin e shërbimit bankar me internet sipas Kushteve të Punës. Çdo klient mund të marrë informacion mbi ndryshimin e Kushteve të Punës pranë sporteleve të Bankës apo në faqen e internet të Bankës [www.procreditbank.com.al](http://www.procreditbank.com.al)

Komisioni për aktivizimin dhe përdorimin e shërbimit bankar me Internet do të mbahet në monedhën që është paketa dhe është pjesë e komisionit fikse të shërbimit të përcaktuar në kontratën e nënshkruar midis palëve.

## **BLOKIMI I SHËRBIMIT BANKAR ME INTERNET**

Banka bllokoi automatikisht aksesin e shërbimit bankar me internet pas tri përpjekjeve të njëpasnjëshme të kryera me fjalëkalim jo të saktë dhe me kod shifror të gabuar të Gjeneruesit të kodeve.

Banka bllokoi aksesin nga momenti i njoftimit me telefon deri në paraqitjen e klientit në një nga sportelet e Bankës, ku do bëjë dhe kërkesën me shkrim për riaktivizimin apo riaplikimin e shërbimit.

Banka rezervon të drejtën të bëjë bllokimin e shërbimit, pa sqaruar arsyen për një vendim të tillë.

## **NDËRPRERJA E PËRDORIMIT TË SHËRBIMIT**

Klienti ose Përdoruesi i shërbimit bankar me internet mund ta zgjidhë kontratën (pa afat) në çdo kohë nëpërmjet një lajmërimi me shkrim duke i bashkangjitur këtij lajmërimi dhe Gjeneruesin e kodeve.

Banka rezervon të drejtën të ndërpresë shërbimin, pa sqaruar arsyen për një vendim të tillë.

Në secilin rast, zgjidhja e kontratës nuk duhet të ndikojë në detyrimet e mbetura të Klientit apo Përdoruesit të shërbimit bankar me internet.

## **VII. Rregulla sigurie për përdorimin e kartës**

Banka ofron mundësinë e kryerjes së transaksioneve bankare me kartë. Këto transaksione mundësohen duke përdorur kodin PIN dhe elementët e sigurisë së kartës. Mbajtësi i kartës duhet të zbatojë rregullat e sigurisë si më poshtë:

1. Mbajtësi i kartës duhet të sigurohet dhe të marrë masa për blerjet që bëhen online duke verifikuar me kujdes kompaninë dhe faqen e Internetit ku vendos shënimet e kartës.

(Kujdes: Kur blerja bëhet nga një website i sigurt, adresa e faqes që përmban informacionin e kërkuar të kartës së kreditit/debitit do të ndryshojë nga "http" në "https". Ky fakt verifikon që website-i përmban certifikatë të verifikueshme sigurie (SSL). Mbajtësi i kartës duhet të kontrollojë këtë certifikatë duke klikuar sipër ikonës në formë dryni dhe në këtë mënyrë të sigurohet që kompania në fjalë është e vërtetë dhe se informacioni i dërguar nëpërmjet kësaj faqeje është i padeshifruar).

2. Mbajtësi i kartës duhet të kryejë transaksione në një kompjuter të sigurt jo të aksesueshëm nga persona të tjerë të paautorizuar (p.sh. rekomandohet të kryhen veprime në kompjuterin e shtëpisë ose laptopin personal).

3. Rekomandohet që në fund të çdo blerjeje online mbajtësi i kartës duhet të printojë në letër ose të mbajë të dhënat për transaksionin e bërë dhe mundësisht të ruhet derisa procesi i blerjes me kartë të ketë përfunduar plotësisht me sukses.

4. Mbjtësi i kartës duhet të ketë kujdes të mos japë të dhëna për kartën (fjalëkalimi, PIN, apo të dhëna të tjera përmes e-mailit apo telefonit), pasi Banka asnjëherë nuk kontakton mbajtësin e kartës për ta pyetur për këto informacione.

5. Në rast se mbajtësi i kartës nuk u përmbahet këtyre këshillave të sigurisë, ai mban përgjegjësi të plotë për humbjet që mund të shkaktohen deri në momentin kur Klienti lajmëron bankën për probleme me kartën dhe që të bllokohet kjo e fundit.

Banka nuk mban asnjë përgjegjësi për çdo humbje apo keqpërdorim të kartës nga ana e Klientit, në rast se Klienti nuk e njofton Bankën në kohën e duhur. Banka nuk do të jetë përgjegjëse në rastet e ndonjë dëmtimi direkt apo indirekt që mund të vijë si pasojë e keqinstalimeve apo defekteve teknike në softuer.

### **PERDORIMI I KARTËS**

-Klienti mund ta përdorë kartën bankare për të tërhequr para/ blerë mallra apo shërbime në të gjitha pikat e shitjes dhe pajisje ATM në Shqipëri dhe jashtë saj, të cilat kanë të ekspozuar logon e kartës. Përdorimi i kartës do të nënshtrohet kushteve të përgjithshme që përcaktohen në Aneksin KUSHTET E PËRGJITHSHME PËR PËRDORIMIN E KARTES BANKARE (Per individet) dhe Aneksin KUSHTET E PËRGJITHSHME PËR PËRDORIMIN E KARTES BANKARE (Biznes) – aneke të cilat janë pjesë perberese e këtij dokumenti.

Gjatë përdorimit të kartës nëpër ATM dhe pikat e shitjes (online dhe jo), ku tërhiqen, depozitohen vlera monetare dhe kryhen pagesa për blerje mallrash apo shërbimesh, Klienti duhet ta identifikojë kartën duke vendosur kodin PIN ose kodin tre shifror (CVV2) që ndodhet në pjesën e pasme të kartës sipas rastit.

Si rregull gjatë përdorimit të kartës në pikat e shitjes ku kryen blerje të mallrave apo shërbimeve, Klienti duhet të vendosë kodin PIN dhe të firmosë fletëpagesën, duke mbajtur një kopje të saj.

-Klienti i pranon të gjitha detyrimet për transaksionet e kryera nëpërmjet kartës, (i) pa nënshkrimin e tij, por nëpërmjet identifikimit me kodin PIN dhe/ose kodin treshifror të sigurisë së kartës (CVV2) (ii) pa nënshkrimin e tij dhe pa identifikim me ndonjërin prej kodeve të lartpërmendura, në rastet e blerjeve të realizuara:

- me internet,
- nëpërmjet postës elektronike ,

-Përdorimi i kartës së bllokuar, të skaduar, apo jo të vlefshme si dhe përdorimi i saj për qëllime të paligjshme është i ndaluar dhe mund të shkaktojë ndjekjen penale të Klientit. Klienti mban përgjegjësi të plotë për dëmet e shkaktuara.

-Në rastin kur karta ka skaduar, është dëmtuar, është shpallur e pavlefshme etj., Klienti duhet ta dorëzojë kartën tek Banka dhe punonjësi përgjegjës i Bankës ose vetë klienti, duhet ta nxjerrë jashtë përdorimit kartën duke e shkatërruar në makinën grirëse të vendosur në Pikën e Shërbimit.

-Klienti merr përsipër të informojë me shkrim Bankën në rastin kur informacioni i dhënë në formularin e aplikimit për kartën ndryshon.

-Klienti duhet të ruajë të gjitha faturat dhe fletë pagesat, të paktën deri në momentin kur të jetë konfirmuar dhe kryer tërësisht pagesa dhe t'ia vënë në dispozicion Bankës sa herë që kërkohet.

### **Prishja e kontratës, mbyllja e kartës**

Klienti mund të mbyllë kartën bankare, sipas kushteve të përcaktuara në këtë akt (aneksin perkates), në çdo moment duke u paraqitur në Bankë dhe duke nënshkruar formularët përkatës.

### **KOMISIONET**

Klienti informohet paraprakisht me shkrim prane çdo ATM-je të bankës për komisionet e shërbimit sipas tekstit me poshte:

Njoftim për komisionet e shërbimit me kartë

Klientë kujdes!

1. Kjo ATM është e vendosur nga ProCredit Bank sha.
2. Në këtë ATM ju mund të tërhiqni dhe depozitoni në cash parate tuaja, brenda limiteve të parashikuara nga ligji, duke përdorur kartën Bankare të lëshuar nga Banka jonë. Për këtë shërbim ju paguani komisionet e përcaktuara në Kushtet e Punes në fuqi në Bankë.
3. Në këtë ATM ju mund të tërhiqni paratë tuaja në cash edhe me karta të lëshuara nga banka të tjera, por në këto raste ju do të paguani edhe një komision për transaksionin që banka jonë do të kryejë me bankën, që ju ka lëshuar kartën.
5. Banka jonë nuk mban asnjë përgjegjësi dhe nuk rimbursion komisionet që ju do të paguani për shërbimet e ofruara në këtë ATM, me karta të bankave të lëshuara nga banka të tjera.
6. Banka jonë është gjithnjë në shërbimin tuaj.
7. Për çdo problem dhe informacion të nevojshëm, lutem kontaktoni bankën tonë me këtë numër telefoni +355 42 389 389.

Banka vendos dhe ndryshon komisionet për veprimet që mund të kryhen me kartë sipas Kushteve të Punës. Çdo klient mund të marrë informacion mbi ndryshimin e Kushteve të Punës pranë sporteve të Bankës apo në faqen e internet të Bankës [www.procreditbank.com.al](http://www.procreditbank.com.al)

## VIII. SIGURIMI I DEPOZITAVE

### Informacion mbi sigurimin e depozitave

- a. Depozitat e Klientëve individë, persona fizikë tregtarë dhe shoqëri tregtare të cilët janë mbajtës llogarie, janë të siguruar nga Agjencia e Sigurimit të Depozitave, sipas dispozitave të Ligjit nr. 53/2014, datë 22.05.2014 "Për sigurimin e depozitave", i ndryshuar. Agjencia kompenson depozitat e siguruar në rastet kur Banka e Shqipërisë vendos vënien në likuidim të Bankës ose kur kjo e fundit likuidohet vullnetarisht.
- b. Agjencia kompenson depozitën e siguruar, sipas dispozitave të këtij ligji, për jo më shumë se 2.500.000 (dy milionë e pesëqind mijë) Lekë, për çdo depozitues (mbajtës llogarie), pavarësisht numrit të depozitave apo shumës së depozituar. Niveli i kompensimit për çdo Klient/depozitues llogaritet mbi shumën agregate të depozitave të siguruar të këtij depozituesi pranë Bankës, pa marrë parasysh numrin e depozitave, si dhe llojin e monedhës së depozituar ose të pagueshme. Personat e autorizuar për të vepruar në llogari, pra që nuk janë llogarimbajtës të saj, nuk përfitojnë dhe nuk përlllogariten në asnjë rast, për efekt të kompensimit të depozitës, sipas ligjit "Për sigurimin e depozitave".
- c. Kompensimi për llogari të depozitave të siguruar fillon menjëherë pasi Agjencia njoftohet me shkrim nga Banka e Shqipërisë për ndërhyrjen ose për vendimin e likuidimit vullnetar të Bankës. Procesi i kompensimit realizohet në përputhje me procedurat e caktuara në ligjin "Për sigurimin e depozitave" dhe në aktet nënligjore përkatëse. Kompensimi përfundon jo më vonë se tre muaj nga data e fillimit të procesit të kompensimit.
- d. Kompensimi i depozitës së siguruar kryhet:
  1. Njëpërmjet transferimit të masës së kompensuar të depozitës në një bankë tjetër të siguruar.
  2. Njëpërmjet pagimit të shumës në lekë të personit, sipas nivelit të kompensimit.
  3. Njëpërmjet një banke agjente të siguruar.
  4. Agjencia e Sigurimit të Depozitave është institucioni i krijuar me qëllim që të realizohet sigurimi i depozitave të klientëve dhe kompensimi i tyre, në përputhje me kërkesat e ligjit. Roli kryesor i Agjencisë konsiston në:
    - Mbrojtjen e depozituesve nga falimentimi i Bankës ku janë vendosur kursimet e tyre.
    - Kompensimin e depozitave të tyre deri në nivelin e përcaktuar në ligj.

Informacion më të zgjeruar mbi Sigurimin e Depozitave tuaja mund të merrni pranë sporteve të Bankës, apo në faqen e saj të internetit si dhe në faqen e internetit të Agjencisë së Sigurimit të depozitave [www.asd.gov.al](http://www.asd.gov.al).

## ANEKSI

### KUSHTET E PËRGJITHSHME PËR PËRDORIMIN E KARTES BANKARE (KARTË DEBITI MASTER CARD CONTACTLESS PRIVATE/KARTË VISA CLASIC FLEX)

#### 1. Lëshimi i kartës

1.1 Karta Bankare është dhe mbetet pronë e Bankës gjatë gjithë kohës. Karta Master Card Debit Contactless Private u lëshohet të gjithë personave mbi moshën 18-vjeç, që i përbushin kushtet e përcaktuara nga vetë Banka dhe të miturve që plotesojnë kushtet

sipas percaktimeve ligjore ne fuqi. Banka merr vendim për lëshimin e kartës në bazë të kërkesës së aplikantit dhe merr përsipër të informojë atë mbi vendimin e marrë.

1.2 Karta shtesë në emër të personit të autorizuar në llogari mund të lëshohet me kërkesë të personit të autorizuar dhe për këtë kërkohet miratimi i mbajtësit kryesor të kartës, sipas një prokure apo autorizimi të shprehur prej tij që aplikanti të veprojë në llogari. Mbajtësi kryesor i kartës mban përgjegjësi për të gjitha transaksionet e kryera gjatë përdorimit të kartës shtesë. Nëse Banka e sheh të arsyeshme, ajo dhe aplikanti nënshkruajnë një marrëveshje për lëshimin e Kartës. Kartat duhet të tërhiqen personalisht në bankë nga mbajtësi i kartës.

1.3 Vetëm mbajtësi i kartës ka të drejtë përdorimi të kartës. Ndalohet transferimi apo përdorimi i saj nga të tretë.

1.4 Afati i vlefshmërisë së kartës është 5 vjet, dhe përfundon efektivisht në fund të muajit që përkon me plotësimin e afatit 5-vjeçar, nëse nuk anulohet përpara këtij afati të përfundimit të vlefshmërisë nga mbajtësi i kartës apo Banka.

1.5 Klienti në cdo ATM te Bankes ProCredit, mund te realizoje edhe ndryshimin e kodit të kartës(kodi PIN) nëse është e nevojshme kundrejt pagesës së komisionit sipas kushteve të punës.

Banka nuk ofron shërbimin e rivendosjes së kodit të kartës në rastet kur klienti nuk e disponon apo nuk i kujtohet më ky numër. Në këto raste Karta bëhet e papërdorshme dhe për të mundësuar shërbimin e kërkuar duhet që klienti të pajiset me kartë të re.

1.6 Mbajtësi kryesor i kartës merr përsipër të paguajë detyrimet që do të rrjedhin nga përdorimi i kartës. Mbajtësi i kartës shtesë, është solidarisht përgjegjës për të gjitha shpenzimet e bëra me kartën që mban emrin e tij/saj.

1.7 Mbajtësi i kartës merr përsipër që përpara realizimit të çdo transaksioni të mundshëm me kartën të realizojë ndryshimin e numrit personal të identifikimit ( PIN kodin sekret) në ATM më të afërt të ProCredit në Shqipëri dhe t'i ruajë kartën dhe PIN kodin veçmas dhe në vende të sigurta. Kodi PIN nuk duhet të shënohet në kartë.

1.8 Në rast se aplikuesi i kartës nuk paraqitet për tërheqjen e saj brenda një afati 3-mujor nga dita e lajmërimit për tërheqje, Banka rezervon të drejtën e mbylljes së kartës edhe pse për këtë kartë janë paguar komisionet e parashikuara në këtë kontratë dhe në kushtet e punës.

## 2. Përdorimi i kartës

2.1 Mbajtësi i kartës mund ta përdorë kartën për të blerë mallra apo shërbime në të gjitha pikat e shitjes në Shqipëri dhe jashtë saj që kanë të ekspozuar shenjën e Kartës. Mbajtësi i kartës mund ta përdorë kartën për të tërhequr para "CASH" në të gjitha pajisjet ATM dhe pikat e shitjes, në Shqipëri dhe jashtë saj, që kanë të ekspozuar shenjën e Kartës. Gjatë përdorimit të kartës nëpër pikat e shitjes, mbajtësi i kartës duhet ta identifikojë veten duke futur Numrin Personal të Identifikimit (PIN). Gjatë përdorimit të kartës në pikat e shitjes ku kryen blerje të mallrave apo shërbimeve dhe tërheqje të parave, mbajtësi i kartës duhet të identifikohet duke futur Numrin Personal të Identifikimit (PIN) dhe duke firmosur me firmën e tij personale fletëpagesën, si dhe mban një kopje të fletëpagesës. Çdo tërheqje e parave nëpër pikat e tërheqjes "CASH" mund të ketë një tarifë për shërbim, siç përcaktohet nga Banka (shih tarifat për shërbime).

2.2 Mbajtësi i kartës merr përsipër të paguajë të gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me transaksionet, përfshirë këtu tarifat e aplikuar, të kryera nga mbajtësi i kartës shtesë.

2.3 Mbajtësi i kartës mund të hasë pengesa gjatë kryerjes së transaksioneve të cilat mund të vijnë si pasojë e : vendosjes së gabuar të Kodit të Kartës; mungesës së fondeve në llogarinë e lidhur me kartën; mungesës së linjës në aparatin e zgjedhur për kryerjen e veprimt; nga mosplotësimi i ndonjë prej kushteve të parametrizuara për autorizimin e transaksionit të kërkuar; gabimit në prodhim në lidhje me të dhënat e personalizuara të kartës; defekteve në ATM apo POS; vendosjes gabim të CVV2 etj.

2.4 Mbajtësi i kartës duhet zbatojë rregullat mbi kushtet e sigurisë për përdorimin e kartës të përcaktuara në kushtet e biznesit, të cilat i janë dorëzuar klientit në momentin e hapjes së llogarisë.

2.5 Për kartat e llojit VISA, Banka ofron shërbimin 3D Secure. Ky shërbim mundësohet në të gjitha faqet që mbajnë logon "Verified by Visa" duke ofruar në internet blerje me të sigurta për klientin. Transaksioni realizohet nëpërmjet një fjalëkalimi të cilin klienti e ka vendosur në momentin e regjistrimit në shërbimin 3D Secure dhe e di vetëm mbajtësi i kartës.

2.6 Për kartat e llojit Master, Banka ofron shërbimin 3D Secure. Ky shërbim mundësohet në të gjitha faqet që mbajnë logon "Secure by MasterCard" duke ofruar në internet blerje me të sigurta për klientin. Transaksioni kryhet nëpërmjet një fjalëkalimi/kodi sigurie të cilin klienti e pranon nëpërmjet një SMS tek numri i telefonit që ka regjistruar në bankë në momentin e aplikimit për kartë. Ky kod mund të përdoret vetëm njëherë dhe për cdo blerje klienti do të pranojë një kod të ri.

## 3. Kushtet e Pagesës

3.1 Karta është gjithmonë në funksion të llogarisë rrjedhëse të mbajtësit të kartës. Kjo lloj karte mund të përdoret nga mbajtësi i saj vetëm nëse ka fonde të mjaftueshme në llogari, brenda limitit të aprovuar për përdorime të pasqyruara sipas kushteve të punës në fuqi në bankë. Nëse klienti kërkon që ky limit total i fondeve të rritet, apo të hiqet në përdorimin e një shume ditore apo për çdo transaksion, atëherë ai duhet të bëjë kërkesë pranë bankës. Banka nuk mban përgjegjësi në lidhje me humbjet e mundshme, për shkak të mashtrimit, vjedhjeve e përfitimëve nga të tretët etj, që mund të më vijnë nga rritja e këtij limiti të kartës, me kërkesë të klientit. Për çdo rast të ndryshimit të limitit, nga ana e bankës që prek të gjithë klientët e bankës, banka do të njoftojë paraprakisht nëpërmjet lajmërimeve në degë, në ATM si dhe në faqen (website) zyrtare të bankës ProCredit.



3.2 Mbjtësi i kartës e autorizon Bankën të debitojë llogarinë rrjedhëse të tij/saj për shumën e çdo transaksioni të kryer, pagesë, komisioni apo tarifë që aplikohet sipas rastit të përdorimit të kartës në Shqipëri dhe jashtë vendit.

3.3 Nëse karta përdoret në shtete të cilat kanë në përdorim valuta të ndryshme nga monedha Leke, mbajtësi i kartës pranon kursin e këmbimit valutor dhe tarifën e aplikueshme nga Banka, për VISA International dhe Master Card International.

#### **4. Ankesat**

4.1 Në rast të ndonjë ankese që ka të bëjë me cilësinë dhe sasinë e mallrave apo shërbimeve të blera, mbajtësi i kartës duhet ta zgjidhë këtë mosmarrëveshje me përfaqësuesin e njësisë tregtare ku ka kryer transaksionin. Banka nuk është përgjegjëse në rast të ndonjë ankese që ka të bëjë me cilësinë dhe sasinë e mallrave apo shërbimeve të blera me kartë. Banka, për keto raste, me kërkesë të mbajtësit të kartës dhe me qëllim mbrojtjen e interesave të klientit të demtuar, gezon të drejten vetem të fillimit të procesit "chargeback" me kodin "Not as described". Banka nuk mban asnjë përgjegjësi në lidhje me cilësinë dhe sasinë e mallrave apo të shërbimeve të blera me kartë.

Mbjtësi i kartës është përgjegjës për të gjithë shumën e shpenzuar nga përdorimi i kartës, pavarësisht nga e drejta e tij për paraqitjen e ankesave. Mbjtësi i kartës nuk mund të anulohet një urdhër të iniciuar nëpërmjet kartës, përveç rasteve kur në urdhër nuk është përcaktuar shuma.

4.2 Mbjtësi i kartës gëzon të drejtën e reklamimit në Bankë për çdo debitim që ka rrjedhur nga veprimi me kartë. Ky reklamim realizohet me anë të formularit standard të reklamimit që plotësohet dhe dorëzohet pranë çdo pike shërbimi të Bankës brenda një afati 120 ditor nga dita e transaksionit. Për të vlerësuar ankesën e Mbjtësit të Kartës, Banka do të mbështetet dhe do të respektojë Rregulloren e Operimit të Kartës Visa/Rregulloren e Operimit të Kartës Master; Guidën për Chargeback të Kartës Visa/Guidën për Chargeback të Kartës Master dhe Rregulloret në fuqi të Bankës së Shqipërisë.

#### **5. Karta e humbur apo e vjedhur**

5.1 Mbjtësi i kartës mban përgjegjësi ligjore në rast të ndonjë keqpërdorimi të mundshëm të kartës. Nëse karta humbet apo vidhet, mbajtësi i kartës duhet të informojë menjëherë bankën në degën më të afërt të ProCredit Bank ose të telefonojë Operatorët Suport për Karta në numrat e telefonit: +355 42 389 389 për të bërë bllokimin e saj dhe më pas të paraqitet në bankë për të mbyllur kartën. Numrat e telefonit janë në funksionim 24 orë ditë/7 ditë në javë. Gjithashtu mbajtësi i kartës duhet të njoftojë menjëherë Bankën në rast se karta shkatërrohet, falsifikohet, kopjohet, nëse vëren ndonjë abuzim, mashtrim me PIN-in/fjalëkalimin e tij, ose CVV2 që bën të mundur aksesin e personave të tretë në llogarinë e tij; transaksioni është kryer pa marrë miratimin nga mbajtësi i kartës; vëren ndonjë gabim apo mospërputhje në llogarinë e kartës. Në rast të vjedhjes apo humbjes së kartës, mbajtësi i kartës mban përgjegjësi për shpërdorime të mundshme të ndodhura përpara se të ketë informuar Bankën.

5.2 Nëse karta gjendet pasi të jetë deklaruar si e humbur apo e vjedhur, ajo nuk mund të përdoret. Mbjtësi i kartës duhet të informojë menjëherë Bankën dhe ta kthejë kartën në bankë për shkatërrim.

5.3 Në rastin kur mbajtësi i kartës e informon bankën për humbje apo vjedhje të kartës, Banka duhet të lëshojë një kartë të re. Shpenzimet për zëvendësimin e kartës do të debitohen nga llogaria rrjedhëse e mbajtësit të kartës sipas Kushteve të Punes në fuqi.

5.4 Banka rezervon të drejtën që në raste raportimi transaksioni të dyshimtë apo të dyshimeve të bazuara se karta ka humbur, është grabitur apo keqpërdorur, të kryejë bllokimin e saj deri në qartësimin e fakteve apo të ngjarjes së dyshuar si dhe të njoftojë menjëherë mbajtësin e saj".

5.5 Mbjtësi i kartës duhet të mbajë parasysh rreziqet që i kanosen nga autorizimi i personave të tjerë për t'u pajisur me kartë, përsa u përket vjedhjeve apo mashtrimeve që këta persona mund të bëjnë në sistemet online dhe offline

#### **6. Përfundimi i afatit të Kartës dhe Kontratës**

6.1 Pas datës së përfundimit të afatit të kartës, karta bëhet e pavlefshme dhe nuk duhet të përdoret.

6.2 Karta e skaduar duhet të kthehet në bankë në momentin e marrjes të kartës së re.

6.3 Kjo kontratë është e vlefshme për një afat kohor të pacaktuar dhe mund të ndërpritet në çdo kohë nga secila palë me një njoftim me shkrim. Banka mund ta ndërpresë kontratën menjëherë në rastet e veçanta të parashikuara në këtë kontratë.

6.4 Mbjtësi kryesor i kartës në rast njoftimi për ndërprerjen e kontratës duhet të kthejë kartën në Bankë së bashku me kartat e tjera shtesë (në rast se ka) për të cilat ai mban përgjegjësi.

6.5 Në secilin rast, zgjidhja e kontratës nuk duhet të ndikojë në detyrimet e mbetura dhe të papërbushura të mbajtësit të kartës sipas kësaj kontrate.

#### **7. Anulimi i Kartës**

7.1 Banka mund të revokojë të drejtën e mbajtësit të kartës për përdorim të kartës në çdo kohë. Nëse mbajtësi kryesor i kartës dëshiron të anulohet përdorimin e kartës shtesë, ai/ajo duhet ta informojë bankën menjëherë.

7.2 Përfaqësuesit e njërive të tregtimit mund ta konfiskojnë kartën, ta shkatërrojnë (presin atë në dysh) në prani të mbajtësit të kartës dhe ta dorëzojnë në bankë, në rast keqpërdorimi nga persona të paautorizuar që s'janë mbajtës të kartës, apo kur ata kanë marrë udhëzime të tilla nga banka.

## **8. Tarifat Bankare**

Banka i përcakton tarifat sipas kushteve të punës në fuqi, të publikuara në faqen e internet të Bankës [www.procreditbank.com](http://www.procreditbank.com), dhe Parashikimeve në kushtet e përgjithshme të kësaj marrëveshje.

## **9. Kufizimet/Ndërprerja/Blokimi i Kartës**

9.1 Banka rezervon të drejtën të bllokojë kartën në çdo kohë dhe pa paralajmërim në rast të shkeljes së kushteve të kësaj kontrate nga ana e mbajtësit të kartës.

9.2 Karta mbetet pronë e Bankës, e cila mundet, sipas vendimit të saj, të anulohet vlefshmërinë e kartës ose ta bllokojë atë në çdo kohë. Mbajtësi i kartës, në këtë rast, duhet të ndërpresë menjëherë përdorimin e kartës dhe ta kthejë atë në bankë. Mbajtësi i kartës mban përgjegjësi ligjore nëse vazhdon ta përdorë edhe më tej kartën.

## **10. Ligji i aplikueshëm dhe Juridiksioni Gjyqësor**

10.1 Kontrata për lëshimin dhe përdorimin e kartës përbëhet nga Rregullat e Biznesit, Formulari i Aplikimit dhe Kushtet e Përgjithshme. Banka rezervon të drejtën të ndryshojë Rregullat e Biznesit dhe Kushtet e Përgjithshme dhe të njoftojë mbajtësin e kartës për këto ndryshime. Nëse mbajtësi i kartës nuk është dakord me Rregullat e Biznesit të ndryshuara, brenda një periudhe 30 ditore nga marrja dijeni për këto ndryshime, mund të ndërpresë kontratën e kartës së debitit duke njoftuar bankën dhe ta kthejë kartën në bankë për shkatërrim. Nëse nuk vepron në këtë mënyrë, do të kuptohet se i ka pranuar kushtet e ndryshuara. Nëse mbajtësi i kartës ndërpret marrëveshjen, në momentin kur aplikimi i tij është miratuar dhe ka pranuar e marrë kartën, duhet të paguajë Bankën për shpenzimet që kanë ardhur si rrjedhojë e procesit të lëshimit të kartës.

10.2 Banka merr përsipër përgjegjësinë që të gjitha të dhënat e mbajtësit të kartës do mbahen në mënyrë konfidenciale dhe në përputhshmëri me legjislacionin Shqiptar në fuqi. Mbajtësi i kartës duhet të lajmërojë menjëherë bankën në rast të ndërrimit të adresës, apo ndryshimeve në informacionin e deklaruar në formularin e aplikimit, që mund të kenë një efekt negativ në përdorimin e rregullt të Kartës, duke u paraqitur vetë personalisht në degët e Bankës.

Të gjitha shumat, tarifat dhe komisionet në lidhje me përdorimin e kartës do të mblidhen nga banka në përputhje me Kushtet e Punës të bankës për tarifat e shërbimit si dhe me rregullat e Visa International & MasterCard International. Çdo përdorim i kartës që nuk është në përputhje me :Kushtet e Përgjithshme të Biznesit; Rregulloren e Operimit të MasterCard, Rregulloren e Operimit të Visa; Guiden për Chargeback të kartes Visa; Guidën për Chargeback të Kartës Master për rastet e kompensimeve apo kthimeve të shumave, Rregulloret në fuqi të Bankës së Shqipërisë; do të shkaktojë zgjidhjen e menjëhershme të kontratës dhe mbylljen e kartës, dhe Banka ka të drejtën të ndërmarrë të gjitha hapat ligjore të nevojshme kundër mbajtësit të kartës. Kjo Kontratë është hartuar në mbështetje të dispozitave të Kodit Civil të Republikës së Shqipërisë. Gjykatë kompetente për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve është Gjykata e Rrethit të Tiranës.

## **11. Përkthimet**

11.1 Mbajtësi i kartës mund të marrë një përkthim të rregullave mbi përdorimin e kësaj karte edhe në gjuhën angleze. Sidoqoftë, në rast të ndonjë mospërputhje ndërmjet tekstit në gjuhën shqipe dhe atij në gjuhën angleze, do të ketë epërsi versioni në gjuhën shqipe.

## **12. Njoftimet**

12.1 Banka për çdo ndryshim të kushteve të saj (marrëveshjes) para se ndryshimet të bëhen efektive do të njoftojë me shkrim Klientin nëpërmjet njoftimeve në faqen zyrtare të internetit të Bankës si dhe në ambientet publike të Bankës apo me mjete elektronike në adresën elektronike ose në numrin e celularit të dhënë nga Klienti. Klienti është i detyruar t'i japë Bankës numrin e celularit dhe adresat e sakta e të plota që në momentin e parë të aplikimit dhe sa herë që ka ndryshime të tyre. Në rast se klienti nuk i jep bankës këto të dhëna apo pas ndërrimit të tyre nuk njofton Bankën dhe nuk i përditëson ato në sistemin bankar, atëherë Banka nuk mban përgjegjësi dhe nuk ka asnjë detyrim për të dëmshpërblyer në lidhje me demin që mund të shkaktohet klientit nëpërmjet këtij produkti (Master Card Debit Contactless Private/ Kartë Visa Classic Flex Card) nga palë të treta me apo pa dijeninë e klientit. Çdo ndryshim do të bëhet i njohur edhe në faqen zyrtare të internetit të Bankës si dhe në ambientet publike të Bankës. Në rast se nga Klienti nuk ka vërejtje në lidhje me këto ndryshime, me kalimin e periudhës 10-ditore ato bëhen efektive.

## 1. Lëshimi i kartës

1.1 Karta bankare është dhe mbetet Pronë e Bankës gjatë gjithë kohës. Karta u lëshohet të gjithë personave mbi moshën 18 vjeç, e që i përbushin kushtet e përcaktuara nga vetë Banka. Banka merr vendim për lëshimin e kartës në bazë të kërkesës së aplikantit dhe merr përsipër të informojë atë mbi vendimin e marrë.

1.2 Karta shtesë mund të lëshohet me kërkesë të aplikantit shtesë dhe për këtë kërkohet miratimi i mbajtësit kryesor të kartës, sipas një prokure apo autorizimi të shprehur prej tij që aplikanti të veprojë në llogari. Mbajtësi kryesor i kartës mban përgjegjësi për të gjitha transaksionet e kryera gjatë përdorimit të kartës shtesë. Nëse Banka e sheh të arsyeshme, ajo dhe aplikanti nënshkruajnë një marrëveshje për lëshimin e Kartës Bankare. Kartat duhet të tërhiqen personalisht në Bankë nga mbajtësi i kartës.

1.3 Vetëm mbajtësi i kartës ka të drejtë përdorimi të kartës. Ndalohet transferimi apo përdorimi i saj nga të tretë.

1.4 Afati i vlefshmërisë së kartës është 3 vjet për kartat leshuar për klientet e biznesit dhe 5 vjet për kartat leshuar për klientet individë, dhe përfundon efektivisht në fund të muajit që përkon me plotësimin e afatit 3 ose 5 vjeçar, nëse nuk anulohet përpara këtij afati të përfundimit të vlefshmërisë nga mbajtësi i kartës apo Banka.

1.5 Banka ofron ndërrimin e kodit të kartës, nëse është e nevojshme, kundrejt pagesës së komisionit (nëse ka). Ndryshimi i kodit mund të kryhet nga vete klienti në cdo ATM të Bankes ProCredit.

1.6 Mbajtësi kryesor i kartës merr përsipër të paguajë detyrimet që do të rrjedhin nga përdorimi i kartës. Mbajtësi i kartës shtesë, është solidarisht përgjegjës për të gjitha shpenzimet e bëra me kartën që mban emrin e tij/saj.

1.7 Mbajtësi i kartës duhet që, në kohën e marrjes së kartës së tij/saj në ambientet e Bankës, të nënshkruajë kartën në hapësirën e aktuar.

Ai/Ajo merr përsipër që përpara kryerjes së çdo transaksioni të mundshëm me kartën të kryejë ndryshimin e numrit personal të identifikimit (kodi PIN sekret) në ATM-në më të afërt të ProCredit në Shqipëri dhe të ruajë kartën dhe PIN kodin veçmas dhe në vende të sigurta. Kodi PIN nuk duhet të shënohet në kartë.

1.8 Në rast se aplikuesi i kartës nuk paraqitet për tërheqjen e saj brenda një afati 3 muor nga dita e lajmërimit për tërheqje, Banka ruan të drejtën e mbylljes së kartës edhe pse për këtë kartë është paguar tarifa e aplikimit apo rinovimit dhe tarifa e mirëmbajtjes.

## 2. Përdorimi i kartës

2.1 Mbajtësi i kartës mund ta përdorë kartën për të blerë mallra apo shërbime në të gjitha pikat e shitjes në Shqipëri dhe jashtë saj të cilat kanë të ekspozuar logon e Kartës Bankare. Mbajtësi i kartës mund ta përdorë kartën për të tërhequr të holla "CASH" në të gjitha makinat ATM dhe pikat e shitjes, në Shqipëri dhe jashtë saj, që kanë të ekspozuar shenjën e Kartës Bankare. Gjatë përdorimit të kartës nëpër pikat e shitjes mbajtësi i kartës duhet ta identifikojë veten duke futur Numrin Personal të Identifikimit (PIN). Gjatë përdorimit të kartës në pikat e shitjes ku kryhen blerje të mallrave apo shërbimeve dhe tërheqje të parave, mbajtësi i kartës duhet të identifikohet duke futur Numrin Personal të Identifikimit (PIN) dhe duke firmosur me firmën e tij personale fletëpagesën, me të njëjtën firmë që rezulton në kartë, në pjesën e prapme të saj në hapësirën e përcaktuar për firmën, si dhe mban një kopje të fletëpagesës. Çdo tërheqje e parave nëpër pikat e tërheqjes "CASH" mund të ketë një tarifë për shërbim, siç përcaktohet nga Banka (shih tarifën për shërbime).

2.2 Mbajtësi i kartës i pranon të gjitha shumat debi për transaksione të kryera nëpërmjet kartës, pa firmë por nëpërmjet identifikimit me CVV2 (kodi 3 shifror i sigurisë që ndodhet prapa kartës) në rast të blerjeve nëpërmjet postës, transaksioneve të bëra me telefon apo përmes internetit (E- Commerce).

2.3 Përdorimi i kartës së bllokuar, të skaduar apo jo të vlefshme si dhe përdorimi i saj për qëllime të paligjshme, është i ndaluar dhe mund të shkaktojë ndjekjen penale të mbajtësit të kartës. Mbajtësi i kartës mban përgjegjësi të plotë për dëmet e shkaktuara.

2.4 Në rastin kur karta ka skaduar, është dëmtuar, shpallur e pavlefshme etj., mbajtësi i kartës duhet ta dorëzojë kartën në Bankë dhe punonjësi përgjegjës i bankës duhet ta shkatërrtojë atë duke e grirë në makinerinë e posaçme të vendosur në çdo Pike Shërbimi.

2.5 Mbajtësi i kartës merr përsipër të informojë Bankën me shkrim menjëherë, në rastin kur informacioni i dhënë në formularin e aplikimit për kartë, ndryshon.

2.6 Mbajtësi i kartës merr përsipër të paguajë të gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me transaksionet, përfshirë këtu tarifën e aplikuar, të kryera nga mbajtësi i kartës shtesë.

2.7 Mbajtësi i kartës mund të hasë pengesa gjatë kryerjes së transaksioneve të cilat mund të vijnë si pasojë e: vendosjes së gabuar të kodit PIN; mungesës së fondeve në llogarinë e lidhur me kartën; mungesës së linjës në aparatin e zgjedhur për kryerjen e veprimit; mosplotësimi i ndonjë prej kushteve të parametrizuara për autorizimin e transaksionit të kërkuar; gabimit në prodhim në lidhje me të dhënat e personalizuar të kartës; difekteve në ATM apo POS; vendosjes gabim të CVV2 etj.,

2.8 Mbajtësi i kartës duhet të zbatojë rregullat mbi kushtet e sigurisë për përdorimin e kartës të përcaktuara në Kushtet e Biznesit, të cilat i janë dorëzuar Klientit në momentin e hapjes së llogarisë.

2.9 Për kartat e llojit Visa Banka ofron shërbimin 3D Secure. Ky shërbim mundësohet në të gjitha faqet që mbajnë logon "Verified by Visa" duke ofruar në internet blerje me të sigurta për klientin. Transaksioni kryhet nëpërmjet një fjalëkalimi të cilin Klienti e ka vendosur në kohën e regjistrimit në shërbimin 3D Secure dhe e di vetëm mbajtësi i kartës.

2.10 Për kartat e llojit Master, Banka ofron shërbimin 3D Secure. Ky shërbim mundësohet në të gjitha faqet që mbajnë logon "Secure by MasterCard" duke ofruar në internet blerje me të sigurta për klientin. Transaksioni kryhet nëpërmjet një fjalëkalimi/kodi sigurie të

cilin klienti e pranon nepermjet nje SMS tek numri i telefonit qe ka rregjistruar ne banke ne momentin e aplikimit per karte. Ky kod mund te perdoret vetem njehere dhe per cdo blerje klienti do te pranoje nje kod te ri.

### **3. Kushtet e Pagesës**

3.1 Karta Bankare është gjithmonë në funksion të llogarisë rrjedhëse të mbajtësit të kartës. Kjo lloj karte mund të përdoret nga mbajtësi i saj vetëm nëse ka fonde të mjaftueshme në llogari, brenda limitit të aprovuar për përdorime të pasqyruara sipas Kushteve të Punës në fuqi në bankë. Nëse Klienti kërkon që ky limit total i fondeve të rritet apo të hiqet në përdorimin e një shume ditore apo për çdo trasaksion, atëherë ai duhet të bëjë kërkesë pranë Bankës. Banka nuk mban përgjegjësi në lidhje me humbjet e mundshme, për shkak të mashtrimit, vjedhjeve dhe përfitimeve nga të tretët, etj., që mund të më vijnë nga rritja e këtij limiti të kartës, me kërkesë të Klientit. Për çdo rast të ndryshimit të limitit nga ana e Bankës, që prek të gjithë klientët e bankës, Banka do të njoftojë paraprakisht nëpërmjet lajmërimeve në Pikat e shërbimit, në ATM si dhe në faqet zyrtare web të Bankës ProCredit.

3.2 Mbajtësi i kartës e autorizon Bankën të debitojë llogarinë rrjedhëse të tij/saj për shumën e çdo transaksioni të kryer, pagese, komisioni apo tarife që aplikohet sipas rastit të përdorimit të kartës në Shqipëri dhe jashtë vendit.

3.3 Nëse karta përdoret në shtete të cilat kanë në përdorim valuta të ndryshme nga monedha Leke, mbajtësi i kartës pranon kursin e këmbimit valutor dhe tarifën e aplikueshme nga Banka, për MasterCard & VISA International.

### **4. Ankesat**

4.1 Në rast të ndonjë anekese që ka të bëjë me cilësinë dhe sasinë e mallrave apo shërbimeve të blera, mbajtësi i kartës duhet ta zgjidhë këtë mosmarrëveshje me përfaqësuesin e njësisë tregtare ku ka kryer transaksionin. Banka nuk është përgjegjëse në rast të ndonjë anekese që ka të bëjë me cilësinë dhe sasinë e mallrave apo shërbimeve të blera me kartë. Banka, për keto raste, me kërkesë të mbajtësit të kartës dhe me qëllim mbrojtjen e interesave të klientit të demtuar, gezon të drejtën vetëm të fillimit të procesit "chargeback" me kodin "Not as described". Banka nuk mban asnjë përgjegjësi në lidhje me cilësinë dhe sasinë e mallrave apo të shërbimeve të blera me karte.

Mbajtësi i kartës është përgjegjës për të gjithë shumën e harxhuar nga përdorimi i kartës, pavarësisht nga e drejta e tij për paraqitjen e ankesave. Mbajtësi i kartës nuk mund të anulojë një urdhër të iniciuar nëpërmjet kartës, përveç rasteve kur në urdhër nuk është përcaktuar shuma.

4.2 Mbajtësi i kartës gezon të drejtën e ankesës në Bankë për çdo debitim që ka rrjedhur nga veprimi me kartë. Ky ankim bëhet me anë të formularit standard të ankesave që plotësohet dhe dorëzohet pranë çdo pike shërbimi të Bankës brenda një afati 120 ditor nga dita e transaksionit. Për të vlerësuar ankesën e Mbajtësit të Kartës, Banka do të mbështetet dhe do të respektojë Rregulloren e Operimit të Kartës Visa/Rregulloren e Operimit të Kartës Master; Guidën për Chargeback të Kartës Visa/Guidën për Chargeback të Kartës Master dhe Rregulloret në fuqi të Bankës së Shqipërisë.

### **5. Karta e humbur apo e vjedhur**

5.1 Mbajtësi i kartës mban përgjegjësi ligjore në rast të ndonjë keqpërdorimi të mundshëm të kartës. Nëse karta humbet apo vidhet, mbajtësi i kartës duhet të informojë menjëherë Bankën në degën më të afërt të ProCredit Bank ose të telefonojë Operatorët Suport për Karta në numrat e telefonit: +355 42 389 389 për të bërë bllokimin e saj dhe më pas të paraqitet në Bankë për të mbyllur kartën. Numrat e telefonit janë në funksionim 24 orë ditë/7 ditë në javë. Gjithashtu, mbajtësi i kartës duhet të njoftojë menjëherë Bankën në rast se karta shkatërrohet, falsifikohet, kopjohet, nëse vëren ndonjë abuzim, mashtrim me PIN-in/fjalëkalimin e saj, ose CVV2 që bën të mundur aksesin e personave të tretë në llogarinë e tij; transaksioni është kryer pa marrë miratimin nga mbajtësi i kartës; vëren ndonjë gabim apo mospërputhje në llogarinë e kartës. Në rast të vjedhjes apo humbjes së kartës, mbajtësi i kartës mban përgjegjësi për shpërdorime të mundshme të ndodhura përpara se të ketë informuar Bankën.

5.2 Nëse karta gjendet pasi të jetë deklaruar si e humbur apo e vjedhur, ajo nuk mund të përdoret. Mbajtësi i kartës duhet të informojë menjëherë Bankën dhe ta kthejë kartën në Bankë për shkatërrim.

5.3 Në rastin kur mbajtësi i kartës e informon Bankën për humbje apo vjedhje të kartës, Banka duhet të lëshojë një kartë të re. Shpenzimet për zëvendësimin e kartës do të debitohen nga llogaria rrjedhëse e mbajtësit të kartës sipas Kushteve të Punës në fuqi.

5.4 Banka ruan të drejtën që në raste raportimi transaksioni të dyshimtë apo të dyshimeve të bazuara se karta ka humbur, është grabitur apo keqpërdorur, të kryejë bllokimin e saj deri në qartësimin e fakteve apo të ngjarjes së dyshuar si dhe të njoftojë menjëherë mbajtësin e saj.

5.5 Mbajtësi i kartës duhet të mbajë parasysh rreziqet që i kanosen nga autorizimi i personave të tjerë për t'u pajisur me kartë, përsa u përket vjedhjeve apo mashtrimeve që këta persona mund të bëjnë në sistemet online dhe offline.

### **6. Përfundimi i afatit të kartës dhe kontratës**

6.1 Pas datës së përfundimit të afatit të kartës, karta bëhet e pavlefshme dhe nuk duhet të përdoret.

6.2 Karta e skaduar duhet të kthehet në Bankë në kohën e marrjes së kartës së re.

6.3 Mbajtësi kryesor i kartës, në rast njoftimi për ndërprerjen e kontratës, duhet të kthejë kartën në Bankë së bashku me kartat e tjera shtesë (në rast se ka) për të cilat ai mban përgjegjësi.

6.4 Në çdo rast, zgjidhja e kontratës nuk duhet të ndikojë në detyrimet e mbetura dhe të papërbushura të mbajtësit të kartës sipas kësaj kontrate.

## **7. Anulimi i kartës**

7.1 Banka mund të revokojë në çdo kohë të drejtën e mbajtësit të kartës për përdorim të kartës. Nëse mbajtësi kryesor i kartës dëshiron të anulojë përdorimin e kartës shtesë, ai/ajo duhet ta informojë Bankën menjëherë.

7.2 Përfaqësuesit e njërive të tregimit mund ta konfiskojnë kartën, ta shkatërrojnë dhe ta dorëzojnë në Bankë, në rast keqpërdorimi nga persona të paautorizuar që nuk janë mbajtës të kartës, apo kur ata kanë marrë udhëzime të tilla nga Banka.

## **8. Tarifat bankare**

8.1 Tarifa për aplikimin e kartës dhe tarifa e mirëmbajtjes janë pjesë e komisionit fiks të shërbimit për përdorimin dhe mirëmbajtjen mujore të produkteve bankare të ofruara nëpërmjet kësaj kontrate.

## **9. Kufizimet/Ndërprerja/Bllokimi i kartës**

9.1 Banka ruan të drejtën të bllokujë kartën në çdo kohë dhe pa paralajmërim në rast shkeljeje të kushteve të kësaj kontrate nga ana e mbajtësit të kartës.

9.2 Karta mbetet pronë e Bankës, e cila mundet, sipas vendimit të saj, të anulujë vlefshmërinë e kartës ose ta bllokujë atë në çdo kohë. Mbajtësi i kartës, në këtë rast, duhet të ndërpresë menjëherë përdorimin e kartës dhe ta kthejë atë në bankë. Mbajtësi i kartës mban përgjegjësi ligjore nëse vazhdon ta përdorë edhe më tej kartën.

## **10. Ligji i aplikueshëm dhe juridiksioni gjyqësor**

10.1 Banka ruan të drejtën të ndryshojë Kushtet e Biznesit dhe Kushtet e Përgjithshme të këtij aneksi dhe të njoftojë mbajtësin e kartës për këto ndryshime. Nëse mbajtësi i kartës nuk është dakord me kushtet e ndryshuara, brenda një periudhe 10 ditore (ditë pune) nga marrja dijeni për këto ndryshime, mund të ndërpresë kontratën e kartës bankare duke njoftuar bankën dhe ta kthejë kartën në Bankë për shkatërrim. Nëse nuk vepron në këtë mënyrë, do të kuptohet se i ka pranuar kushtet e ndryshuara. Nëse mbajtësi i kartës ndërpret marrëveshjen, në kohën kur aplikimi i tij është miratuar dhe ka pranuar të marrë kartën, duhet të paguajë Bankën për shpenzimet që kanë ardhur si rrjedhojë e procesit të lëshimit të kartës.

Çdo përdorim i kartës që nuk është në përputhje me: Kushtet e Biznesit; Rregulloren e Operimit të Kartës Visa/ Rregulloren e Operimit të Kartës Master; Guidën për Chargeback të Kartës Visa/Guidën për Chargeback të Kartës Master dhe Rregulloret në fuqi të Bankës së Shqipërisë do të shkaktojë zgjidhjen e menjëhershme të kontratës dhe mbylljen e kartës, dhe Banka ka të drejtën të ndërmarrë të gjitha hapat ligjore të nevojshme kundër mbajtësit të kartës.

*Ndryshimi i fundit i Kushteve të Biznesit daton më datë 27.07.2021*