RREGULLATIVAT E PËRGJITHSHME DHE TË VEÇANTA AFARISTE

I. RREGULLATIVAT E PËRGJITHSHME AFARISTE

Dispozitat e përgjithshme

1. Fushëveprimi i zbatimit dhe plotësimet e Rregullativave të Përgjithshme dhe të Veçanta Afariste për marrëdhëniet e veçanta afariste

(1) Fushëveprimi i zbatimit

Rregullativat e Përgjithshme Afariste e rregullojnë marrëdhënien e përgjithshme afariste ndërmjet klientit dhe ProCredit Bankës (në tekstin e mëtejmë "Banka"). Në mënyrë plotësuese, me Rregullativat e Veçanta Afariste rregullohen edhe marrëdhëniet e veçanta afariste që janë pjesë përbërëse e Rregullativave të Përgjithshme Afariste. Klienti i pranon dhe pajtohet me Rregullativat e Përgjithshme dhe të Veçanta Afariste që nga momenti i kërkesës, përkatësisht lidhja - hyrja e marrëdhënies afariste me Bankën.

Duke i pranuar Rregullativat e Përgjithshme dhe të Veçanta Afariste të Bankës në momentin e fillimit të bashkëpunimit afarist me Bankën, klienti i pranon edhe ndryshimet dhe plotësimet e tyre që publikohen në hapësirat e Bankës si tekst i pastruar dhe integral, si dhe në faqen e internetit të Bankës.

(2) Publikimi dhe ndryshimet

Rregullativat e Përgjithshme dhe të Veçanta Afariste janë publike dhe publikohen në vend të dukshëm për klientët në të gjitha hapësirat e Bankës dhe në faqen e saj të internetit.

Të gjitha ndryshimet dhe plotësimet botohen menjëherë si tekst i pastruar dhe integral, pa shënim të veçantë të ndryshimeve.

Klienti i pranon Rregullativat e Përgjithshme dhe të Veçanta Afariste të Bankës me çdo shërbim për të cilin do të parashtrohet kërkesë ose do të përdoret prej tij, ndërsa ofrohet nga Banka. Gjatë bashkëpunimit afarist me Bankën, një kopje e Rregullativave të Përgjithshme dhe të Veçanta Afariste do t'i lëshohet klientit vetëm me kërkesën e tij.

2. Sekreti bankar dhe publikimi i aktiviteteve bankare

(1) Sekreti bankar

Banka ka detyrim t'i mbajë të fshehta të gjitha të dhënat lidhur me klientin (sekreti bankar). Banka ka të drejtë t'i publikojë informatat që i referohen klientit me pëlqimin e tij të shprehur me shkrim dhe kur publikimi i të dhënave dhe informatave është i paraparë me ligj. Nëse nga organi i autorizuar shtetëror, institucioni ose gjykata kompetente, me urdhëresë të ligjshme, në bazë të ligjit ka kërkuar informatë në lidhje me të dhënat që lidhen me klientin, Banka është e detyruar t'i japë ato të dhëna.

(2) Publikimi i aktiviteteve bankare

Publikimi i aktiviteteve bankare nënkupton çdo zbulim të detajeve për dhe rreth tyre, siç janë deklaratat e përgjithshme dhe komentet që lidhen me statusin ekonomik, aftësinë kreditore dhe aftësinë paguese të klientit.

(3) Parakushtet për publikimin e aktiviteteve bankare

Detajet e aktiviteteve bankare shpalosen vetëm nëse pala e cila i kërkon ka bazë të arsyeshme dhe nuk ka asnjë arsye të supozoni se publikimi i informatave të tilla do të ishte në kundërshtim me të drejtat ligjore të klientit ose rregullat ligjore pozitive.

3. Detyrimet e Bankës

(1) Parimi i përgjegjësisë

Gjatë kryerjes së detyrimeve të saj, Banka duhet të mbajë përgjegjësi vetëm për pakujdesinë e madhe nga ana e punonjësve të saj. Nëse Rregullativat e Veçanta Afariste për marrëdhëniet e caktuara afariste ose marrëveshjet e tjera përmbajnë dispozita të ndryshme, ato do të zbatohen.

(2). Veprimi sipas urdhëresave të institucionit kompetent

Nëse institucioni kompetent ka dorëzuar Urdhëresë për kërkesë me para, e cila sipas llogarisë në Bankë i takon Klientit, Banka është e detyruar ta zbatojë urdhëresën për realizim të paraqitur nga institucioni kompetent brenda afatit të përcaktuar me ligj.

(3) Shkeljet në punë

Banka nuk mban përgjegjësi për humbjet e shkaktuara nga forcat madhore, trazirat, luftërat, gjendjet e jashtëzakonshme ose për arsye të tjera të cilat nuk janë me faj të Bankës (për shembull: grevë, likuidim, rrëmujë komunikacioni, akte administrative nga trupat vendase ose të huaja kompetente).

4. Dëmi me faj të klientit

Në rast se Banka pëson dëme për shkak të fajit të klientit (për shembull: shkelja e detyrimeve të bashkëpunimit, e theksuar në pikën 11 të këtyre Rregullativave Afariste), Banka do ta përcaktojë nivelin në të cilin klienti do ta bartë humbjen.

5. Parashtrimi i kërkesave dhe ankesave nga klientët

Klienti mund të parashtrojë kërkesë ose ankesë me shkrim në Bankë, ndërsa Banka është e detyruar t'i përgjigjet me shkrim brenda një kohe të arsyeshme dhe nëse vlerësohet se kërkesa ose ankesa është e justifikuar, Banka do ta përcaktojë edhe kompensimin përkatës.

6. E drejta e dispozicionit pas vdekjes së klientit

Në rast të vdekjes së klientit, Banka u jep të drejtën e dispozicionit të mjeteve trashëgimtarëve të theksuar në vendimin e plotfuqishëm gjyqësor / të noterit për zgjidhjen e trashëgimisë. Me kërkesë të Bankës, ndërsa nga trashëgimtarët e theksuar në vendimin gjyqësor / të noterit për zgjidhjen e trashëgimisë, dokumentet që janë në gjuhë të huaj duhet të dorëzohen në Bankë me përkthim në gjuhën maqedonase, të përkthyera nga përkthyesi i autorizuar gjyqësor dhe të verifikuara në noter.

7. Rregullativa

Për të gjitha marrëdhëniet afariste ndërmjet klientëve dhe Bankës do të zbatohen rregullat ligjore pozitive në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

Mirëmbajtja e llogarive

8. Njoftimet dhe Ekstraktet mbi gjendjen e llogarive të transaksionit

(1) Mbi gjendjen e ndryshimeve të bëra në llogari, Banka e njofton pronarin e llogarisë për dorëzimin e ekstraktit të ndryshimeve dhe gjendjen e mjeteve në llogari me kërkesën e Klientit. Ekstrakti i ndryshimeve dhe gjendja e llogarisë së klientit janë në dispozicion përmes sistemit elektronik bankar. Konsiderohet se Klienti e pranon ekstraktin si të saktë nëse nuk e ka kontestuar atë jo më vonë se tridhjetë ditë nga data me të cilën ka të bëjë ekstrakti. Pronari i llogarisë është i detyruar ta kontrollojë saktësinë e ekstrakteve dhe nëse konstaton parregullsi të paraqesë kundërshtim në Bankë brenda afatit të lartpërmendur.

(2) Koha e ankesave; konfirmimi pa kundërshtim

Çdo ankesë nga klienti në lidhje me pasaktësinë ose paplotësinë e ekstraktit të gjendjes duhet të parashtrohet me shkrim jo më vonë se tridhjetë ditë nga data me të cilën ka të bëjë ekstrakti. Nëse brenda këtij afati nuk parashtrohet kundërshtim, ekstrakti do të konsiderohet se është pranuar.

9. Rreziqet që lidhen me llogaritë devizore dhe transaksionet devizore

(1) Realizimi i urdhëresave në lidhje me llogaritë devizore

Llogaritë devizore të klientit shërbejnë për t'i realizuar pagesat me para të gatshme dhe pa para të gatshme dhe arkëtimet në valuta të huaja.

Realizimi i pagesave përmes llogarive (urdhëresave) devizore bëhet përmes ose nga bankat korrespondente, përveç nëse nuk bëhet fjalë për urdhëresë interne dhe pagesë që kryhet plotësisht brenda Bankës, në përputhje me rregullativat për punën devizore.

(2) Miratimi në bazë të transaksioneve devizore me klientët

Nëse Banka lidh transaksion me klientin në bazë të së cilës duhet të paguajë shumë devizore, ajo do ta kryejë detyrimin e saj devizor duke e krediturar llogarinë e klientit për shumën përkatëse në valutën përkatëse.

(3) Kufizimet e përkohshme në punën e Bankës

Banka nuk ka asnjë detyrim ta kryejë arkëtimin e kërkesave devizore ose t'i kryejë detyrimet devizore, për sa kohë që për ndonjë arsye është e parandaluar ose e kufizuar në mundësinë e saj për të disponuar me valutën në të cilën kërkesat ose detyrimet devizore janë denominuar si rezultat i forcës madhore, gjendjes së jashtëzakonshme, masave politike ose ngjarjeve në vend. Për sa kohë që ekzistojnë masa dhe ngjarje të tilla, Banka nuk është e detyruar as t'i kryejë në ndonjë vend tjetër jashtë vendit të valutës përkatëse, në ndonjë valutë tjetër (duke e përfshirë edhe valutën vendase) ose përmes sigurimit të parave të gatshme. E drejta e klientit dhe e Bankës për t'u pajtuar dhe për t'i shlyer detyrimet dhe kërkesat e tyre të ndërsjella në të njëjtën valutë nuk do të kufizohet me dispozitat e lartpërmendura.

10. Detyrimi i klientit për bashkëpunim

(1) Ndryshimi i emrit, adresës, autorizimit dhe të dhënave të tjera personale për përfaqësim në Bankë

Rregullat afariste kërkojnë që klienti ta njoftojë Bankën për çdo ndryshim pa anulim, dhe më së voni brenda 3 ditëve për ndryshim të emrit të tij, adresën ose llojin tjetër të të dhënave personale, si dhe për ndërprerjen ose ndryshimin e çfarëdo autorizimi të dhënë përpara Bankës në lidhje me përfaqësuesin e autorizuar. Ky detyrim për të njoftuar ekziston edhe kur autorizimet e përfaqësimit, si dhe ndërprerja ose ndryshimi i tyre, janë të verifikuar në regjistrin publik.

Deri sa Banka nuk pranon njoftim nga ana e Klientit, do të konsiderohet se të dhënat në dispozicion të Bankës dhe të përfshira në Marrëveshjen e lidhur me Bankën janë të vlefshme dhe çdo veprim / dorëzim i ndërmarrë në pajtim me të dhënat do të konsiderohet i rregullt.

Banka nuk mban përgjegjësi për dëmin e shkaktuar në bazë të marrëveshjes në rast të paraqitjes jo me kohë të informatës për ndryshimin e të dhënave për Klientin, të dorëzuara në Bankë në përputhje me Marrëveshjen.

Të gjitha njoftimet në lidhje me Marrëveshjen do të dërgohen nga Palët Kontraktuese në formë elektronike nëpërmjet portalit elektronik bankar ose përmes postës elektronike ose me shkrim në adresat / postën elektronike të theksuar në Marrëveshjen.

(2) Azhurnim i rregullt i të dhënave të klientit. Klienti duhet të azhurnojë rregullisht të dhënat e tij në përputhje me rregulloret në fuqi pas marrjes së një njoftimi nga banka. Për njoftim do të përdoren të dhënat për kontakt të cilat klienti ka dorëzuar më parë në bankë.

(3) Banka ka të drejtë, në mënyrë që të vizitojë klientët në qytete dhe rajone ku Banka nuk ka një degë fizike, të dërgojë një ekip të lëvizshëm të punonjësve të Bankës të cilët në vend do të bëjnë identifikimin e klientit në mënyrë që të fillojnë bashkëpunimin dhe plotësimin dhe nënshkrimi i dokumentacionit nga ana e klientit për të gjitha nevojat që lidhen me operacionet bankare si dhe për dorëzimin e dokumentacionit/kartelave deri te klienti.

11. Transferet

(1) Urdhëresa e lexueshme dhe e qartë për transfer

Urdhëresat dhe instruksionet duhet ta paraqesin në mënyrë të qartë përmbajtjen e transaksionit.

Në veçanti, kur jepet urdhëresa e transferit, klienti duhet të sigurohet që të dhënat e urdhëresës janë të sakta, të plota dhe pa gabime, në lidhje me emrin e urdhërpranuesit dhe numrin e llogarisë së tij të transaksionit. Klienti i cili e jep urdhëresën është gjithashtu i detyruar t'i paraqesë të gjitha dokumentet e nevojshme për realizimin e transferit, në përputhje me rregullat ligjore në fuqi.

(2) Tërheqja / Anulimi

Klienti mund ta tërheq ose anulojë urdhëresën vetëm nëse ende nuk është realizuar, respektivisht deri në status perfundimisht i realizuar. Në qoftë se klienti e ka regjistruar urdhëresën përmes sistemit elektronik bankar, urdhëresën mund ta anulon përmes sistemit elektronik bankar ose duke u lajmëruar në Kontakt Qendrën e Bankës, ku pas identifikimit të tij do t'i jepen informacione për mundësinë e anulimit të urdhëresës. Për përpunimin e kërkesës për anulimin e kërkesës përmes Kontakt qendrës, Banka tarifon një provizion të përshtatshëm të paraparë në tarifën zyrtare të Bankës.

(3) Instruksionet dhe realizimi i urdhëresave

Mënyra e dhënies së pëlqimit për t'i kryer transaksionet nga klienti mund të jetë në njërën nga format si vijon:

- transaksioni i iniciuar në hapësirat e bankës me urdhëresë në formë letre me nënshkrim personal të personit të autorizuar / personave të autorizuar të llogarisë
- transaksioni i iniciuar me urdhëresë elektronike të konfirmuar me nënshkrimin digjital nga klienti ose personi i autorizuar i llogarisë.

Banka i përcakton kushtet për përdorimin e certifikatave personale (sistemi i mbyllur) dhe certifikatave të kualifikuara nga lëshuesit e autorizuar në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Përdorimi i certifikatës së kualifikuar për nënshkrimin e dokumenteve me Bankën mund të sigurohet duke parashtruar kërkesë nga klienti në Bankë për të përdorur certifikatën për atë qëllim.

- transaksioni i iniciuar me kartelë ku respektohen metodat për verifikimin e klientit dhe kartelën e pagesës

Klienti ka të drejtë të kërkojë anulimin e transaksionit deri në momentin e mostërheqjes së urdhëresës, përkatësisht:

- për transaksionet interne (brenda Bankës) deri në momentin e realizimit të tyre
- për transaksionet ndërbankare në qarkullimin pagesor vendas, deri në momentin e regjistrimit të urdhëresës në sistemin SNBK / SPNM
- për transaksionet ndërbankare nga qarkullimi pagesor ndërkombëtar, deri në momentin e regjistrimit të urdhëresës në sistemin SWIFT
- për transaksionet me kartela pas autorizimit të tyre, anulimi nuk mund të bëhet.

Banka e mban përgjegjësinë për realizimin e urdhëresave në përputhje me instruksionet e dhëna nga klienti, përkatësisht Banka nuk mban përgjegjësi për humbjet e mundshme nëse urdhëresa realizohet me instruksionet e gabuara për shkak të gabimit të klientit.

(4) Saktësia e urdhëresave

Të gjitha urdhëresat duhet ta pasqyrojnë qartë përmbajtjen e tyre. Urdhëresat që nuk janë të shkruara qartë dhe jo të plota do të nënshtrohen pyetjeve shtesë, të cilat mund të rezultojnë në vonesa në zbatimin e tyre. Më saktë, gjatë dhënies së urdhëresave për huazimin e llogarisë (urdhëresat e transferit), klienti duhet të jetë i sigurt për saktësinë dhe plotësinë e emrit të klientit, llogarisë së tij, si dhe të gjitha elementeve të tjera të rëndësishme të instrumentit të pagesës.

Transferet në vend u nënshtrohen dispozitave të Ligjit për qarkullim pagesor, ndërsa transferet jashtë vendit u nënshtrohen dispozitave të Ligjit për punë devizore dhe rregullativës tjetër të vlefshme.

Nëse dhënësi i urdhëresës ka vërejtje, ai duhet të parashtrojë ankesë kundër urdhëresës në kohën e duhur.

(5) Kontrollet dhe ankesat për njoftimet e marra nga Banka

Pas çdo transakcioni, Klienti duhet ta kontrollojë menjëherë gjendjen e llogarisë, të ekstraktit, realizimin e urdhëresave, si dhe informatat në lidhje me të ardhurat e pritura, saktësinë dhe tërësinë e tyre dhe nëse ka vërejtje, duhet të parashtrojë ankesë menjëherë në lidhje me të.

Banka do ta shqyrtojë ankesën pa anulim dhe nëse e vlerëson si të justifikuar, do ta vlerësojë edhe nivelin e kompensimit.

(6) Njoftimi për të tërhequr shumë më të madhe

Nëse klienti tërheq para të gatshme në shumë më të madhe se 600.000,00 denarë ose mjete në valutë të huaj në kundërvlerë prej 600.000,00 denarë, tërheqjen e mjeteve duhet ta njoftojë 1 ditë më parë.

(7) Klienti obligohet me kërkesë të bankës të dorëzon dokumentacionin e duhur për pagesën e parave të gatshme

12. Kompensimi për shërbimet bankare

(1) Banka ka për detyrë ta informojë klientin për provizionet për shërbimet që i ofron përmes Tarifës Zyrtare të Bankës, të theksuar në vend publik në hapësirat e secilës ekspoziturë ose në faqen e internetit të Bankës.

(2) Provizionet për shërbimet përcaktohen në Tarifën Zyrtare të Bankës.

Nëse klienti përdor shërbim të theksuar në Tarifën Zyrtare, dhe nuk ka marrëveshje të veçantë për atë shërbim midis Bankës dhe klientit, ose në marrëveshjet e lidhura nuk parashihet ky shërbim, zbatohen provizionet e theksuara në tarifën e vlefshme të Bankës. Duke e lidhur Marrëveshjen, klienti e autorizon Bankën që t'i arkëtojë kompensimet dhe shpenzimet e parapara nga Tarifa Zyrtare e Bankës me huazimin e llogarisë.

Në rast kur me akt të veçantë intern të Bankës ose Marrëveshje ndërmjet Bankës dhe klientit janë përcaktuar kushtet e veçanta për të punuar me klientë të veçantë ose me grup klientësh, duke e lidhur Marrëveshjen, klienti e autorizon Bankën t'i arkëtojë kompensimet dhe shpenzimet e parashikuara në Marrëveshjen ose aktin e veçantë intern të Bankës për huazimin e llogarisë së tij në Bankë.

Për shërbimet që nuk janë të shënuara në tarifë, ndërsa janë bërë në bazë të instruksioneve të klientit, ose që konsiderohen se janë në interes të klientit dhe që pritet të kryhen në kushte të caktuara dhe vetëm për kompensim përkatës, Banka do të ketë të drejtë diskrecione për të përcaktuar kompensim të arsyeshëm.

(3) Ndryshimet në provizionet për shërbime

Banka ka të drejtë diskrecione t'i ndryshojë çmimet e shërbimeve të cliat i ofron brenda marrëdhënies afariste (për shembull: provizioni për Set të shërbimeve bankare), duke e informuar klientin për çdo ndryshim duke e theksuar tarifën e Bankës si tekst të pastruar në vend publik në hapësirat e secilës ekspoziturë dhe në faqen e internetit të Bankës.

13. Ndërprerja e marrëdhënies afariste

(1) Të drejtat e ndërprerjes së marrëdhënies afariste nga klienti

Klienti mund ta ndërpresë marrëdhënien afariste me Bankën plotësisht ose pjesërisht në çdo kohë, vetëm nëse koha nuk është përcaktuar më parë ose nuk ka ndonjë klauzolë tjetër të ndërprerjes dhe nëse i ka paguar të gjitha detyrimet ndaj Bankës dhe Banka nuk ka kërkesa të tjera.

(2) 16. Të drejtat e ndërprerjes së marrëdhënies afariste nga Banka

Ndërprerja me njoftimin paraprak

Duke e respektuar periudhën e caktuar për ndërprerjen e marrëdhënies afariste, në përputhje me ligjin, me njoftim paraprak, Banka mundet në çdo kohë ta ndërpresë marrëdhënien afariste me klientin, tërësisht ose pjesërisht, për të cilën koha ose klauzola tjetër e ndërprerjes nuk është përcaktuar më parë.

Ndërprerja për shkaqe të arsyeshme pa njoftim

Ndërprerja e marrëdhënies afariste në tërësi ose pjesërisht, pa e njoftuar klientin lejohet nëse ekziston shkak i arsyeshëm, në bazë të të cilit është i papranueshëm që Banka ta vazhdojë marrëdhënien afariste, pasi t'i shqyrtojë disa fakte të pafavorshme për klientin. Shkaku i tillë vlen, por nuk kufizohet në situatat kur klienti ka paraqitur raporte të pasakta për statusin e tij financiar, duke e pasur parasysh që raportet e tilla kishin një rëndësi të madhe për miratimin e vendimit të Bankës.

II. RREGULLATIVAT E VEÇANTA AFARISTE

Në përputhje me rregullativat vendase dhe ndërkombëtare në fushën e identifikimit dhe verifikimit të klientëve, klienti kur vendos marrëdhënie afariste me Bankën është i detyruar ta plotësojë Aplikimin për regjistrimin e klientit. Aplikimi për regjistrimin e klientit duhet të plotësohet dhe nënshkruhet nga klienti gjatë:

1. Lidhjes së marrëdhënies afariste
2. Ndryshimit të të dhënave për klientin gjatë kohës së marrëdhënies afariste.
3. Nevoja për të azhurnuar rregullisht të dhënat e klientit (çdo një, tre ose pesë vjet)

14. Llogaria e transaksionit

Llogaria e transaksionit është llogaria që paraqet të dhënën numerike unike dhe të papërsëritshme që shërben për të identifikuar pjesëmarrësin në qarkullimin pagesor. Llogaria përdoret si instrument për t'i marrë të gjitha pagesat e të ardhurave të klientit dhe të gjitha huazimet në llogari nga klienti. Gjendja e llogarisë është dallimi midis saldos nga një ditë më parë e rritur për të hyrat dhe e ulur për të dalat e saj. Në pajtim me tarifën zyrtare, Banka nuk llogarit kamatë për saldon pozitive të llogarive të transaksionit të klientit.

14.1 Hapja, paraqitja, mirëmbajtja, bllokimi dhe mbyllja e llogarive

Në pajtim me rregullat ligjore pozitive në Republikën e Maqedonisë së Veriut, një person fizik nuk mund të ketë status të dyfishtë. Personi fizik i cili do të deklarohet si rezident nuk guxon të ketë statusin e jorezidentit në të njëjtën kohë, dhe anasjelltas, nëse deklarohet si jorezident, nuk guxon të ketë statusin e rezidentit në të njëjtën kohë.

Banka hap llogari me kërkesë me shkrim të klientit, duke e nënshkruar Marrëveshjen dhe i mirëmban ato, në përputhje me aktet interne të Bankës dhe rregullativën e vlefshme ligjore. Klienti është i detyruar t'i sigurojë të gjitha dokumentet dhe të dhënat e nevojshme të Bankës në përputhje me aktet e vlefshme interne të Bankës dhe rregullativën ligjore.

Banka i raporton llogaritë e transaksioneve të hapura rishtazi në denarë, si dhe ndryshimet e tyre në Regjistrin Unik të Llogarive të Transaksionit i cili mirëmbahet në Shtëpinë e Kliringut dhe është baza e vetme e të dhënave dhe evidenca e pronarëve të llogarive në qarkullimin pagesor vendas. Banka merr përsipër t'i mirëmbajë të dhënat konfidenciale në përputhje me rregullativën e vlefshme ligjore.

Në rast se klienti ka llogari të transaksionit në denarë ose llogari të transaksionit në deviza në valutë të caktuar dhe merr të ardhura devizore në valutë tjetër të huaj, Banka njofton klientin brenda 5 ditë pune të hap llogarinë në valutën me të cilën ka mbërritur të hyrat devizore. Nëse klienti nuk vepron në përputhje me udhëzimet brenda afatit të caktuar dhe llogaria e duhur nuk hapet, Banka do t'ia kthejë të hyrat devizore porositësit për të cilin paguhet një provizion i përshtatshëm siç parashikohet në Tarifën Zyrtare të Bankës.

(1) Rezidentët

Rezidenti - personi fizik dhe juridik mund të ketë disa llogari të transaksionit në denarë në një ose në më shumë Banka, si dhe disa llogari devizore, me ç'rast secila llogari duhet të ketë marrëveshje të veçantë.

(2) Jorezidentët

Jorezidenti - personi fizik dhe juridik mund të ketë disa llogari në denarë ose llogari devizore, me ç'rast secila llogari duhet të ketë marrëveshje të veçantë.

Banka është e detyruar për kohëzgjatjen e Marrëveshjes së lidhur / Marrëveshjeve të lidhura me Klientin për t'i azhurnuar rregullisht të dhënat dhe dokumentacionin e Klientit duke e bashkangjitur dokumentin e ri të identifikimit, në përputhje me rregullat ligjore dhe aktet interne të Bankës dhe duke dorëzuar një Aplikim të nënshkruar për regjistrimin e klientit. Azhurnimi kryhet çdo 24 muaj, pas skadimit të vlefshmërisë së dokumentit të identifikimit ose pas marrjes së një njoftimi nga banka.

Banka do ta kufizojë llogarinë e Klientit nëse ai nuk e siguron dokumentacionin e nevojshëm për azhurnimin e të dhënave brenda afatit të përcaktuar. (varësisht nevojës në një, tre ose pes vite)

Llogaria e Klientit do të jetë e kufizuar në të gjitha transferet e të dalave dhe të hyrave derisa të sigurohet dokumentacioni i nevojshëm për azhurnimin e të dhënave.

Klienti do të jetë në gjendje ta sigurojë dokumentacionin e nevojshëm në mënyrat si vijon:

- në ekspoziturat e Bankës, ose
- në formë elektronike përmes sistemit elektronik bankar, nëse Banka ka si opcion për dorëzim përmes këtij kanali

Kufizimi i llogarisë do të jetë aktiv deri në dorëzimin e dokumentacionit të nevojshëm për t'i azhurnuar të dhënat dhe / ose të marrë udhëzime për transferimin e njëhershëm të mjeteve në llogarinë e Klientit në një bankë tjetër në vend ose jashtë saj, në kushtet kur Klienti ka parashtruar kërkesë për mbylljen e llogarisë.

Pranimi dhe realizimi i urdhëresave për pagesë dhe arkëtim

Arkëtimi dhe pagesa nga llogaritë e jorezidentëve bëhet në përputhje me rregullat që e rregullojnë qarkullimin pagesor jashtë vendit.

Pagesa në para të huaja efektive në llogaritë jorezidente bëhet në bazë të urdhëresës të paraqitur nga jorezidenti, duke e parashtruar vërtetimin me shkrim për futjen e parave të huaja efektive, të lëshuar nga Drejtoria e Doganave e Shtetit. Vërtetimi është i vlefshëm 5 ditë pune nga dita e lëshimit dhe duhet t'i referohet personit të autorizuar për t'i disponuar mjetet në llogaritë. Vërtetimi mund të përdoret vetëm për një pagesë, pavarësisht nëse është regjistruar shuma e plota ose shuma më e vogël se ajo e theksuar në të. Banka e verifikon vërtetimin origjinal me nënshkrim dhe vulë, ndërsa mban një fotokopje në evidencën e saj. Me përjashtim, jorezidenti mund të bëjë pagesa të parave të huaja efektive në llogaritë devizore, pa dokument, kryesisht deri në shumën për të cilën, në pajtim me rregullat, me hyrjen në Republikën e Maqedonisë së Veriut nuk lëshohet vërtetim i veçantë (shumë deri në 9.999,00 euro) gjatë një muaji kalendarik. Pagesa mund të bëhet gjithashtu nëse mjetet që paguhen vijnë nga paratë e huaja efektive të pashpenzuara që janë tërhequr më parë nga ato llogari.

Pagesa e denarëve efektivë në llogaritë në denarë të jorezidentëve bëhet vetëm në rastet kur ato vijnë nga:

- dokumentet e lëshuara për viza nga përfaqësitë e vendeve të huaja në Republikën e Maqedonisë së Veriut;
- dokumentet e shitura personale të transportit nga përfaqësitë e personave të huaj të cilët në Republikën e Maqedonisë së Veriut kryejnë punë agjencie në komunikacionin ajror;
- denarët e pashpenzuar efektivë që janë tërhequr më parë nga llogaritë e tyre në Bankë në periudhë prej 3 muaj nga dita e tërheqjes;

Kufizimet për pagimin e parave të huaja efektive nuk kanë të bëjnë me përfaqësitë dimplomatike të vendeve të huaja dhe organizatat ndërkombëtare, si dhe personat fizik të huaj që janë identifikuar në Bankë nga dokumenti i lëshuar nga Ministria e Punëve të Jashtme e Republikës së Maqedonisë së Veriut.

Mënyra e kryerjes së punëve të ndërrimit të personave fizikë

Banka është e detyruar ta identifikojë personin fizik për çdo blerje / shitje të parave të huaja efektive.

Personi jorezident mund të blejë para të huaja efektive vetëm në bazë të riblerjes.

Kur jorezidenti shet para të huaja efektive në vlerë prej 10.000 euro dhe më shumë në kundërvlerë të denarit, Banka është e detyruar të kërkojë dhe të mbajë vërtetim me shkrim për futjen e parave të huaja efektive në Republikën e Maqedonisë së Veriut, të lëshuar nga Drejtoria e Doganave e Republikës së Maqedonisë së Veriut, ose dokument origjinal si provë se mjetet janë tërhequr nga llogaria e hapur në Bankë.

(3) Të rriturit, aftësia afariste e të cilëve është marrë ose kufizuar

Aftësia afariste është aftësia e personit për të shprehur vullnet relevant për të marrë pjesë në qarkullimin juridik.

Llogaritë e personave, aftësia afariste e të cilëve është marrë ose kufizuar, menaxhohen nga kujdestari, të cilit Qendra për Punë Sociale i lëshon dokument kujdestarie, i cili e përmban qëllimin e autorizimeve të tij.

15. Depozitat e afatizuara

(1) Depozitat e afatizuara – në përgjithësi

Depozitat e afatizuara janë mjetet në para që pranohen për një periudhë të caktuar, e cila përcaktohet në momentin e lidhjes së marrëveshjes ose përpara se të depozitohen mjetet.

Çdo klient që ka llogari të afatizuar, detyrimisht duhet të ketë edhe llogari të transaksionit në valutën përkatëse. Klienti e autorizon Bankën që të gjitha pagesat dhe arkëtimet e llogarisë së afatizuar t'i evidentojë në llogarinë e ndërlidhur të transaksionit të klientit. Kjo llogari nuk mund të mbyllet për sa kohë që llogaria e afatizuar është aktive. Shkalla kamatare është fikse për afatin e rënë dakord. Depozitat e afatizuara me riafatizimin automatik riafatizohen me shkallë kamatare që është në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës në ditën e riafatizimit. Vlefshmëria e marrëveshjes vazhdohet për të njëjtën periudhë të përcaktuar në marrëveshjen e lidhur / marrëveshjet e lidhura me klientin, me ç'rast kryegjëja nga periudha e mëparshme do të paraqesë kryegjë të re për periudhën e re, ndërsa shuma e kamatës së maturuar të muajit të fundit që Banka merr përsipër ta transferojë në llogarinë e transaksionit të Klientit, përveç nëse Klienti, më së voni një ditë pune para ditës së skadimit të afatit, personalisht në Bankë ose përmes formës elektronike duke e shfrytëzuar sistemin elektronik bankar dhe / ose aplikacionin celular ka deklaruar se nuk pajtohet ta vazhdojë vlefshmërinë e marrëveshjes së depozitës së afatizuar në denarë dhe deviza. Në atë rast, Banka merr përsipër ta transferojë shumën e mjeteve të afatizura në denarë dhe deviza të përcaktuar në Marrëveshjen së bashku me kamatën për muajin e fundit në llogarinë e transaksionit të Klientit.

(2) Kohëzgjatja e depozitës

Kohëzgjatja e depozitës fillon në ditën kur mjetet investohen në llogarinë e depozitave dhe lidhet marrëveshja e depozitimit, ndërsa përfundon saktësisht në ditën kur do të skadojë afati i rënë dakord. Afatet e mundshme për afatizimin e mjeteve jepen në Tarifën Zyrtare të Bankës.

Me përjashtim, në situata të veçanta Banka mund të aprovojë afatizim të periudhës më të shkurtër se një muaj ose në një numër të caktuar ditësh. Në këto raste, shkallët kamatare përcaktohen veçmas për secilën depozitë.

(3) Shuma minimale

Shuma minimale që mund të investohet si depozitë e afatizuar, është theksuar në Tarifën Zyrtare të Bankës.

(4) Kamata

Kamata llogaritet nga dita kur investohen mjetet deri në ditën e maturimit. Kamata e llogaritur e maturuar transferohet në llogarinë e përshtatshme të transaksionit në përputhje me Marrëveshjen e lidhur me klientin për afatizim.

(5) Pagesa / Mbyllja e llogarisë së afatizuar

Gjatë periudhës për të cilën është rënë dakord depoziti të afatizohet, pagesa nga llogaria e afatizuar nuk lejohen.

Në rast tërheqjeje të parakohshme të depozitit të afatizuar, Banka llogarit dhe paguan kamatë në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës për atë qëllim. Në rast se shuma e paguar e kamatës deri atëher është më e madhe se kamata e përllogaritur sipas Tarifës Zyrtare, e njejta arkëtohet nga shuma e depozituar, duke e zvogëluar atë për kamatën e paguar tashmë.

16. SMS shërbimi

Banka e rezervon të drejtën të bëjë ndryshime në llojin e njoftimeve që do t'i dërgojë klientit përmes SMS porosive.

Përmes Shërbimit, Banka i mundëson Klientit të marrë informata përmes SMS njoftimeve që janë në përputhje me kushtet e kontraktuara.

Banka dërgon njoftime në përputhje me afatet e përcaktuara në Marrëveshjen e lidhur / Marrëveshjet e lidhura, si dhe në përputhje me rregullat ligjore dhe aktet interne të Bankës.

Duke e mundësuar këtë Shërbim, Klienti pajtohet të marrë edhe njoftime të tjera falas që do të dalin nga bashkëpunimi afarist midis palëve kontraktuese, përkatësisht Bankës dhe Klientit për të cilat Banka nuk arkëton kompensim. Banka e rezervon të drejtën të dërgojë edhe njoftime që do të dalin nga bashkëpunimi afarist midis palëve kontraktuese, p.sh.: njoftimi i maturimit të borxhit dhe / ose ngjashëm, të cilat nuk parashikohen në Aplikim / Marrëveshje gjatë kohëzgjatjes së kësaj marrëdhënieje kontraktuese.

Aktivizimi i Shërbimit kryhet në bazë të Kërkesës së nënshkruar të klientit. Klienti ka të drejtë në çdo kohë, pa kompensim me Kërkesë me shkrim të paraqitur personalisht në hapësirat afariste të Bankës ose përmes sistemit elektronik bankar të anulon Shërbimin.

Banka ka të drejtë ta ndërpresë përdorimin e Shërbimit pa arsyetim paraprak nëse Klienti nuk i respekton kushtet e kontraktuara ose e paguan në mënyrë të parregullt kompensimin mujor për të.

Klienti pajtohet që Banka t'ia arkëtojë kompensimin për SMS Shërbimin në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës.

Nëse Klienti nuk ka mjete të mjaftueshme në llogarinë e transaksionit, Banka e rezervon të drejtën për ta arkëtuar kërkesën në bazë të përdorimit të Shërbimit ta realizojë nga mjetet ekzistuese Klienti në të gjitha hyrjet në denarë dhe deviza rrjedhëse dhe të ardhshme në llogaritë e tij në Bankë.

Banka obligohet t'i mbrojë të dhënat personale në përputhje me rregullat ligjore dhe aktet interne të Bankës.

Banka e garanton konfidencialitetin dhe integritetin e të dhënave deri në momentin e daljes së tyre nga sistemi informativ i Bankës. Klienti heq dorë nga çfarëdo kompensimi i dëmit i shkaktuar për shkak të mosdorëzimit ose dorëzimit jo me kohë të SMS porosisë të dërguar nga Banka dhe i cili mosdorëzim do të ndodhte për shkak të problemeve teknike.

17. Dispozitat e fundit

Rregullativat e Përgjithshme dhe të Veçanta Afariste të Bankës janë të arritshme në gjuhën maqedonase.

II.1 RREGULLATIVAT E VEÇANTA AFARISTE (PERSONAT FIZIKË)

18. Ndërprerja e marrëveshjes për Setin e shërbimeve bankare

Marrëveshja për Setin e shërbimeve bankare mund të ndërpritet nga njëra nga palët kontraktuese, si dhe nëse përmbushen kushtet për ndërprerjen e marrëdhënies afarist. Banka mund ta ndërpresë marrëveshjen për hapjen e llogarisë nëse Klienti sillet në kundërshtim me Rregullativat e Përgjithshme dhe të Veçanta Afariste të Bankës me miratimin e Vendimit, nëse përmbushen kushtet e parashikuara nga rregullat ligjore, si dhe në bazë të vendimit të prerë gjyqësor. Pronari i llogarisë mund ta ndërpresë Marrëveshjen vetëm nëse i ka kryer më parë të gjitha detyrimet e parashikuara në Marrëveshje dhe nga Tarifa Zyrtare e Bankës.

19. Depozitat e kursimeve

(1) Depozitat e kursimeve

Çdo klient mund të ketë maksimum një lloj të llogarisë së kursimeve për valutën. Klienti e autorizon Bankën që të gjitha pagesat dhe arkëtimet e llogarisë së kursimeve t'i evidentojë në llogarinë e ndërlidhur të transaksionit të klientit. Klienti nuk guxon ta mbyllë këtë llogari për sa kohë që llogaria e kursimeve është aktive.

(2) Banka për të gjitha hyrjet dhe daljet e bëra në llogari të Klientit, i lëshon ekstrakt mbi gjendjen në mënyrën si vijon:

- në ekspoziturat e Bankës, ose
- në formë elektronike përmes sistemit elektronik bankar.

Të gjitha pagesat dhe arkëtimet nga llogaria e kursimeve evidentohen në librezën elektronike të kursimeve, e cila është në dispozicion të klientit përmes sistemit elektronik bankar përmes opsionit Qarkullim i llogarisë.

(3) Depozita minimale Në pajtim me aktet interne të Bankës, depozitimi i shumës minimale nuk është kusht i detyrueshëm në momentin e hapjes së llogarisë së kursimeve.

(4) Kamata

(a) Shkalla kamatare sipas parashikimit

Nëse ndryshe nuk është kontraktuar, Banka do t'i paguajë kamatë klientit sipas shkallës së përcaktuar në Tarifën Zyrtare të Bankës. Shkalla kamatare në llogarinë e kursimeve është e ndryshueshme, ndërsa Banka do ta njoftojë Klientin për ndryshimet e publikuara në Tarifën Zyrtare të Bankës, e cila shfaqet në vend publik në hapësirat e ekspoziturave të saj ose në faqen e saj të internetit.

Në disa raste të jashtëzakonshme, Banka mund të aprovojë shkallë kamatare preferenciale në përputhje me aktet e vlefshme interne.

(5) Ndërprerja e depozitës së kursimeve

Klienti mund ta ndërpresë depozitën e kursimeve në çdo kohë, personalisht në ekspoziturat e Bankës.

Banka do të bëjë llogaritje të re të kamatës nga dita e parë e muajit rrjedhës të paraqitjes së kërkesës për ndërprerjen e Marrëveshjes ose ditën e pagesës së fundit të kamatës, deri në ditën e ndërprerjes së Marrëveshjes.

Banka mund ta ndërpresë këtë Marrëveshje në çdo kohë duke e dorëzuar njoftimin në përputhje me pikën 10. Konsiderohet se të gjitha njoftimet pranohen pas skadimit të ditës së tretë të punës nga data e dërgimit të njoftimeve.

Në rast të ndërprerjes së Marrëveshjes nga Banka, ajo do të bëjë një llogaritje të re të kamatës në ditën e parë të muajit rrjedhës ose në ditën e pagesës së fundit të kamatës, deri në ditën e ndërprerjes së saj, dhe do ta transferojë shumën e përgjithshme në llogarinë e transaksionit të klientit.

20. Kartela debitore Mastercard

RREGULLAT E PËRGJITHSHME PËR LËSHIMIN DHE SHFRYTËZIMIN E KARTELËS DEBITORE

Lëshimi dhe aktivizimi i kartelës

- Kartela është dhe mbetet në pronësi të Bankës dhe ajo duhet t'i kthehet Bankës me kërkesën e saj.
- Kartela mund të lëshohet për çdo person që ka të drejtë të hapë llogari të transaksionit në Bankë ose është i autorizuar në llogarinë e transaksionit të hapur në Bankë.
- Kartela dhe PIN-i i aktivizimit duhet të merren personalisht nga Klienti në Bankë, përkatësisht ato duhet t'i dorëzohen personalisht klientit nëse kartela dërgohet me postë ose përmes ekipit mobil. Kartela është e vlefshme pesë vjet nga data e lëshimit.
- Aktivizimi i kartelës fillon me futjen e PIN-it të aktivizimit, i cili ndryshohet me futjen e parë të kartelës në bankomat në opsionin për të ndryshuar PIN-in e bankomateve. Ndryshimi i PIN-it të aktivizimit për shkak të aktivizimit të kartelës nuk i nënshtrohet arkëtimit të provizioneve nga Banka në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës.
- Pas aktivizimit të suksesshëm të kartelës, ajo përdoret, përkatësisht Klienti identifikohet me futjen e PIN-it të ndryshuar (në tekstin e mëtejmë Kodi i PIN-it).

Lëshimi dhe aktivizimi i kartelës së dërguar me postë ose përmes ekipit mobil

- Nëse klienti jeton në vendbanim ku Banka nuk ka Njësi Shërbimi, Banka do t'ia dorëzojë Klientit kartelën me postë ose përmes ekipit mobil në adresën e regjistruar në sistemin bankar të Bankës, në përputhje me dokumentin e vlefshëm të identifikimit, të bashkangjitur nga klienti. Dërgimi i kartelës me postë ose përmes ekipit mobil në këtë situatë është i zbatueshëm për kartelat e bëra rishtazi, si dhe për kartelat e bëra për shkak të humbjes, vjedhjes ose keqpërdorimit të kartelës ekzistuese / tashmë të lëshuar.

- Gjatë pranimit të dërgesës të dorëzuar përmes postës, klienti është i detyruar të kontrollojë nëse dërgesa është vendosur në rregull në zarf të mbyllur. Nëse ekziston dyshimi se dërgesa nuk është dorëzuar siç duhet, klienti është i detyruar ta raportojë atë menjëherë në Qendrën e Kontaktit të Bankës. Klienti ka të drejtë ta refuzojë pranimin e dërgesës që dyshohet se nuk është dorëzuar siç duhet. Me nënshkrimin e dërgesës, klienti pajtohet se ka pranuar dërgesë në mënyrë të rregullt.

- Pas pranimit të kartelës, klienti është i detyruar ta nënshkruajë kartelën, në të kundërtën kartela do të konsiderohet e pavlefshme dhe Banka nuk mban përgjegjësi për humbjet e mundshme. Me nënshkrimin e kartelës, klienti i pranon Rregullat e Përgjithshme për lëshimin dhe shfrytëzimin e kartelës debitore Master për personat fizikë.

- Banka i dërgon PIN të aktivizimit klientit së bashku me kartelën. Për të aktivizuar kartelën, klienti është i detyruar të paraqitet në Qendrën e Kontaktit. Pas identifikimit të realizuar me sukses të klientit përmes Qendrës së Kontaktit të Bankës me metodën e verifikimit të kodit të identifikimit, klienti merr kod të identifikimit përmes SMS porosisë të dërguar në celularin e klientit, i cili konfirmohet prej tij me formularin e azhurnimit të të dhënave. Kartela do të mund të aktivizohet në çdo bankomat në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut.

Shfrytëzimi i kartelës

- Klienti ka për detyrë t'i paguajë të gjitha shpenzimet që dalin nga përdorimi i kartelës, në përputhje me tarifën e Bankës. Klienti mund ta përdorë atë për të blerë dhe paguar mallra dhe shërbime në të gjitha pikat e shitjes në Republikën e Maqedonisë së Veriut dhe jashtë saj të shënuar me shenjën e duhur të kartelës debitore, si dhe për pagesa përmes Internetit ose telefonit.
- Çdo tërheqje e parave të gatshme në POS terminalet tërheq arkëtimin e provizionit në përputhje me tarifën e Bankës.
- Kjo kartelë debitore lidhet me një llogari kryesore. Klienti pajtohet që të gjitha transaksionet e bëra me kartelë do të jetë në gjendje t'i shfrytëzojë vetëm përmes llogarisë kryesore të transaksionit. Kartela me kërkesën e klientit mund të lidhet me një llogari shtesë në valutë tjetër. Klienti mund t'i përdorë mjetet nga llogaria shtesë vetëm përmes bankomateve të ProCredit Bankës SHA Shkup
- Klienti mund të futë para të gatshme në bankomate në pronësi të Bankës, Klienti nuk mund ta ndryshojë llogarinë kryesore pasi e ka zgjedhur si kryesore, përveç nëse nuk merr njoftim nga Banka se ajo është e mundur.
- Banka i lejon klientit të bëjë ndryshim të PIN-it edhe gjatë përdorimit të kartelës përmes bankomateve ose përmes e-bankar, nëse opsioni është i aktivizuar. Ndryshimi i PIN-it arkëtohet në pajtim me Tarifën e vlefshme Zyrtare të Bankës.
- Në rast se kartela ka skaduar, është dëmtuar ose ngjashëm, Klienti duhet ta kthejë atë në Bankë, ndërsa personi përgjegjës i Bankës duhet ta anulojë atë duke e prerë kartelën në dy pjesë.
- Klienti është i detyruar t'i paguajë të gjitha shpenzimet në lidhje me transaksionet e kryera.
- Në rast të humbjes, harrimit ose bllokimit të kartelës dhe kodit PIN, Banka lejon rilëshimin në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës.
- Klienti e autorizon Bankën t'i huazojë llogaritë e tij të transaksionit për shumën e secilit transaksion dhe për secilën pagesë që vjen nga përdorimi i kartelës në Maqedoninë e Veriut ose jashtë saj.
- Klienti e pranon kursin e vlefshëm të Bankës në ditën e transaksionit dhe shpenzimet administrative që lidhen me transaksionet.
- Ndryshimi i kufirit maksimal të kartelës realizohet me kërkesë të klientit. Ndryshimi mund të bëhet në ekspoziturat e Bankës ose përmes sistemit elektronik bankar, nëse ai është i mundur.
- Klienti mund të përdorë kartelën edhe në formë dixhitale duke përdorur portofolin celular.

Reklamacionet

- Në rast të çfarëdo reklamacioni në lidhje me cilësinë dhe sasinë e mallrave dhe shërbimeve, Klienti duhet t'i zgjidhë ato me tregtarin. Banka nuk është përgjegjëse për cilësinë dhe sasinë e mallrave dhe shërbimeve të blera me kartelë. Pavarësisht reklamacionit, Klienti është i detyruar t'i paguajë të gjitha shumat e bëra duke e përdorur kartelën.
- Afati i parashtrimit të reklamacionit është 8 (tetë) ditë nga data e shtypjes së lëshimit të ekstraktit të llogarisë së transaksionit
- Banka nuk mban përgjegjësi për dëmet e shkaktuara gjatë përdorimit të kartelës dhe që janë rezultat i rrethanave që Banka nuk mund të ndikojë, të tilla si: refuzimi dhe autorizimi i pasaktë për shkak të gabimeve në qendrën e autorizimit ose linjës telekomunikuese, ndërprerja e energjisë elektrike, prishja e bankomatit, etj.
- Banka nuk mban përgjegjësi për refuzimin e mundshëm nga tregtari për ta pranuar kartelën.
- Përdorimi i kartelës mund të pamundësohet në lexuesit elektronikë për shkak të dëmtimit fizik, termik ose magnetik dhe deformimit të kartelës. Në rastet e mësipërme, Banka nuk mban përgjegjësi për pamundësimin që të realizohet transaksioni.

Shfuqizimi i kartelës

- Pas skadimit të periudhës së vlefshmërisë, kartela nuk është aktive dhe nuk duhet të përdoret. Banka i rinovon automatikisht kartelat, nëse llogaria kryesore me të cilën është e lidhur kartela është aktive, përveç në rast të kërkesës për anulim nga Klienti ose vendim të Bankës, tridhjetë ditë më parë.

Anulimi i kartelës

- Banka mund që **Klientit** t'ia marrë privilegjet e përdorimit të kartelës në çdo kohë pa miratimin e **Klientit**.
- Tregtarët mund ta mbajnë kartelën, ta presin në dy pjesë para syve të **Klientit** dhe ta dërgojnë në Bankë, në rast të përdorimit të kartelës nga personi tjetër ose pas marrjes së instruksioneve nga Banka.
- Në të dyja rastet, ndërprerja nuk do të ndikojë në detyrimet ekzistuese dhe të parealizuara të **Klientit** sipas Marrëveshjes.

Kufizimi / Ndërprerja e Marrëveshjes / Bllokimi i kartelës

- Banka e rezervon të drejtën ta ndërpresë Marrëveshjen dhe ta bllokojë kartelën në çdo kohë, nëse dyshon në mënyrën e përdorimit të kartelës.
- Kartela do të mbetet në pronësi të Bankës, e cila me të drejtën e saj diskrecione mund ta ndërpresë vlefshmërinë ose ta bllokojë kartelën në çdo kohë. Në atë rast, klienti duhet të ndalojë ta përdor kartelën dhe ta kthejë menjëherë në Bankë. **Klienti** do të jetë përgjegjës nëse vazhdon ta përdorë kartelën pas skadimit të vlefshmërisë së saj.

Rregullativa ligjore dhe kompetencat

Çdo përdorim i kartelës që nuk përputhet me rregullat e përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e kartelës debitore do të rezultojë në anulimin automatik të kartelës dhe Banka ka të drejtë të ndërmarrë veprime ligjore kundër **Klientit**.

21. Kartela kreditore Mastercard

RREGULLAT E PËRGJITHSHME PËR LËSHIMIN DHE SHFRYTËZIMIN E KARTELËS KREDITORE

Lëshimi dhe aktivizimi i kartelës

- Kartela është dhe mbetet në pronësi të Bankës dhe ajo duhet t'i kthehet Bankës me kërkesën e saj.
- Kartela me vendim të Bankës mund të lëshohet për çdo person që ka të drejtë të hapë llogari të transaksionit në Bankë ose është i autorizuar në llogarinë e transaksionit të hapur në Bankë.
- Kartela dhe PIN-i i aktivizimit duhet të merren personalisht nga Klienti në Bankë ose nëse Banka vendos mund ti dorëzon tek klienti përmes ekipit mobil.
- Kartela është e vlefshme dy vjet nga data e lëshimit.
- Aktivizimi i kartelës fillon me futjen e PIN-it të aktivizimit, i cili ndryshohet me futjen e parë të kartelës në bankomat në opsionin për të ndryshuar PIN-in e bankomateve. Ndryshimi i PIN-it të aktivizimit për shkak të aktivizimit të kartelës nuk i nënshtrohet arkëtimit të provizioneve nga Banka në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës.
- Pas aktivizimit të suksesshëm të kartelës, ajo përdoret, përkatësisht Klienti identifikohet me futjen e PIN-it të ndryshuar (në tekstin e mëtejmë Kodi i PIN-it).

Shfrytëzimi i kartelës

- Klienti ka për detyrë t'i paguajë të gjitha shpenzimet që dalin nga përdorimi i kartelës, në përputhje me tarifën e Bankës. Klienti mund ta përdorë atë për të blerë dhe paguar mallra dhe shërbime në të gjitha pikat e shitjes në Republikën e Maqedonisë së Veriut dhe jashtë saj të shënuar me shenjën e duhur të kartelës përkatëse, si dhe për pagesa përmes Internetit ose telefonit.
- Çdo tërheqje e parave të gatshme në POS terminalet tërheq arkëtimin e provizionit në përputhje me tarifën e Bankës.
- Banka i lejon klientit të bëjë ndryshim të PIN-it gjatë përdorimit të kartelës përmes bankomateve ose përmes e-bankar, nëse opsioni është i aktivizuar. Ndryshimi i PIN-it arkëtohet në pajtim me Tarifën e vlefshme Zyrtare të Bankës.
- Në rast se kartela ka skaduar, është dëmtuar ose ngjashëm, Klienti duhet ta kthejë atë në Bankë, ndërsa personi përgjegjës i Bankës duhet ta anulojë atë duke e prerë kartelën në dy pjesë.
- Klienti është i detyruar t'i paguajë të gjitha shpenzimet në lidhje me transaksionet e kryera.
- Në rast të humbjes, harrimit ose bllokimit të kartelës dhe kodit PIN, Banka lejon rilëshimin në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës.
- Klienti e pranon kursin e vlefshëm të Bankës në ditën e transaksionit dhe shpenzimet administrative që lidhen me transaksionet.
- Ndryshimi i kufirit maksimal të kartelës realizohet me kërkesë të klientit. Ndryshimi mund të bëhet në ekspoziturat e Bankës ose përmes sistemit elektronik / celular bankar, nëse ai është i mundur.
- Klienti mund të përdorë kartelën edhe në formë dixhitale duke përdorur portofolin celular

Reklamacionet

- Në rast të çfarëdo reklamacioni në lidhje me cilësinë dhe sasinë e mallrave dhe shërbimeve, Klienti duhet t'i zgjidhë ato me tregtarin. Banka nuk është përgjegjëse për cilësinë dhe sasinë e mallrave dhe shërbimeve të blera me kartelë. Pavarësisht reklamacionit, Klienti është i detyruar t'i paguajë të gjitha shumat e bëra duke e përdorur kartelën.
- Afati i parashtrimit të reklamacionit është 8 (tetë) ditë nga data e shtypjes së lëshimit të ekstraktit të llogarisë së transaksionit
- Banka nuk mban përgjegjësi për dëmet e shkaktuara gjatë përdorimit të kartelës dhe që janë rezultat i rrethanave që Banka nuk mund të ndikojë, të tilla si: refuzimi dhe autorizimi i pasaktë për shkak të gabimeve në qendrën e autorizimit ose linjës telekomunikuese, ndërprerja e energjisë elektrike, prishja e bankomatit, etj.
- Banka nuk mban përgjegjësi për refuzimin e mundshëm nga tregtari për ta pranuar kartelën.
- Përdorimi i kartelës mund të pamundësohet në lexuesit elektronikë për shkak të dëmtimit fizik, termik ose magnetik dhe deformimit të kartelës. Në rastet e mësipërme, Banka nuk mban përgjegjësi për pamundësimin që të realizohet transaksioni.

Shfuqizimi i kartelës

- Pas skadimit të periudhës së vlefshmërisë, kartela nuk është aktive dhe nuk duhet të përdoret. Banka i rinovon automatikisht kartelat, nëse klienti rregullisht e ka paguar borxhin gjatë vlefshmërisë së kartelës.
- Banka e rezervon të drejtën me vendim të saj të mos e rinovojë kartelën pas skadimit të afatit.

Anulimi i kartelës

- Banka mund që **Klientit** t'ia marrë privilegjet e përdorimit të kartelës në çdo kohë pa miratimin e **Klientit**.
- Tregtarët mund ta mbajnë kartelën, ta presin në dy pjesë para syve të **Klientit** dhe ta dërgojnë në Bankë, në rast të përdorimit të kartelës nga personi tjetër ose pas marrjes së instruksioneve nga Banka.
- Në të dyja rastet, ndërprerja nuk do të ndikojë në detyrimet ekzistuese dhe të parealizuara të **Klientit** sipas Marrëveshjes.

Kufizimi / Ndërprerja e Marrëveshjes / Bllokimi i kartelës

- Banka e rezervon të drejtën ta ndërpresë Marrëveshjen dhe ta bllokojë kartelën në çdo kohë, nëse dyshon në mënyrën e përdorimit të kartelës ose nëse klienti nuk e shfrytëzon në përputhje me Marrëveshjen.
- Kartela do të mbetet në pronësi të Bankës, e cila me të drejtën e saj diskrecione mund ta ndërpresë vlefshmërinë dhe / ose ta bllokojë kartelën në çdo kohë. Në atë rast, klienti duhet të ndalojë ta përdor kartelën dhe ta kthejë menjëherë në Bankë. **Klienti** do të jetë përgjegjës nëse vazhdon ta përdorë kartelën pas skadimit të vlefshmërisë së saj.

Rregullativa ligjore dhe kompetencat

Çdo përdorim i kartelës që nuk përputhet me rregullat e përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e kartelës kreditore do të rezultojë në anulimin automatik të kartelës dhe Banka ka të drejtë të ndërmarrë veprime ligjore kundër **Klientit**.

22. Sistemi elektronik bankar

RREGULLAT E PËRGJITHSHME PËR LËSHIMIN DHE SHFRYTËZIMIN E SISTEMIT ELEKTRONIK BANKAR

Shfrytëzimi i sistemit elektronik bankar

Banka lëshon për klientin kod të aktivizimit për instalimin e certifikatës digjitale të instaluar në pajisjen celulare (aplikacion celular) me kërkesën e tij në mënyrën si vijon:

- Nëse kërkesa është iniciuar në ekspoziturat e Bankës, kodi i aktivizimit të klientit do t'i dërgohet me SMS porosi në numrin celular / numrat celularë për të cilin klienti ka deklaruar dhe për të cilin ka plotësuar formular përkatës për azhurnimin e të dhënave personale.
- Nëse kërkesa është iniciuar përmes sistemit elektronik bankar, kodi i aktivizimit do t'i ofrohet klientit përmes vetë sistemit elektronik bankar.

Në rast të përdorimit të paautorizuar të sistemit elektronik bankar, Klienti është i detyruar ta njoftojë menjëherë Bankën.

Banka nuk mban përgjegjësi për humbjet eventuale të bëra për shkak të:

- Autorizimit të bërë përmes sistemit elektronik bankar që është krijuar nga abuzimi i sistemit për shkak të ruajtjes së pakujdesshme ose përdorimit të emrave të përdoruesve, fjalëkalimeve, aplikacioneve të softuerit ose pajisjeve;
- Dhënies së të dhënave të pasakta në Bankë për dërgimin e të dhënave për qasje në sistemin elektronik bankar;
- Keqpërdorimit të informatave që janë marrë nga përgjimi i linjave telefonike ose përcjellja e GMS komunikacionit (SMS porosi) nga personat e paautorizuar;
- Dhënies së gabuar ose të pasaktë të instruksioneve nga klienti;
- Dështimit të sigurisë së pajisjeve që i përdor klienti (softueri me qëllim të keq, virusi, etj.)
- Rrethanave të tjera jashtë kompetencës së Bankës (për shembull: dëmet e shkaktuara nga forca madhore, greva, vendimet dhe veprimet e organeve të pushtetit, pengesat në qarkullimin pagesor, në lidhjet telekomunikuese dhe lidhjet e destinuara për sistemin elektronik bankar.)

Banka ka të drejtë ta pamundësojë përdorimin e Sistemit Elektronik Bankar në bazë të njoftimit nga Klienti për humbjen, vjedhjen e fjalëkalimeve ose pajisjes ose qasjes së paautorizuar në Sistem.

Të gjitha urdhëresat e dërguara para ndërprerjes së Sistemit Elektronik Bankar do të përpunohen.

Klienti mban përgjegjësi të plotë për saktësinë e të gjitha urdhëresave të nënshkruara në mënyrë elektronike. Banka nuk është përgjegjëse për urdhëresat e plotësuara gabimisht dhe nuk mban përgjegjësi në rast se urdhëresa e Klientit refuzohet në sistemin e qarkullimit pagesor vendas, ku refuzimi është rezultat i gabimit të Klientit.

Palët kontraktuese pajtohen që gjatë kryerjes së transaksioneve nga qarkullimi pagesor ndërkombëtar, puna e këmbimit dhe pagesat e tjera, ndërsa për shkak të kryerjes së shitblerjes së devizave, i gjithë dokumentacioni që duhet t'i dorëzohet Bankës, dhe në përputhje me rregullat që e rregullojnë qarkullimin pagesor ndërkombëtar, Klienti do t'i paraqesë në formë elektronike / të skanuar.

Për të marrë të drejtën e përdorimit të Sistemit Elektronik Bankar, Klienti do t'i paraqesë Bankës aplikacion për sistemin elektronik bankar, një pjesë përbërëse e Marrëveshjes së nënshkruar / Marrëveshjeve të nënshkruara me klientin. Në aplikacionin e sistemit elektronik bankar duhet të plotësohen në mënyrë që të jenë të lexueshme të gjitha të dhënat që ajo i kërkon.

Klienti ka të drejtë të ankohet në Bankë lidhur me funksionimin e sistemit elektronik bankar brenda 15 ditëve nga inspektimi i ekstraktit të bankës.

Banka i garanton Klientit realizimin e të gjitha urdhëresave të plotësuara siç duhet brenda afateve, të cilat përcaktohen ose bien dakord në përputhje me Ligjin për qarkullim pagesor dhe planin e terminit për kryerjen e qarkullimit pagesor në vend.

Të gjitha të dhënat, veprimet dhe rrethanat, për të cilat Banka kupton gjatë kryerjes së shërbimeve për Klientin dhe gjatë bashkëpunimit me Klientin, konsiderohen konfidenciale dhe janë sekret afarist. Banka do t'i zbulojë të dhënat e deklaruara, veprimet dhe rrethanat vetëm në rastet dhe në mënyrën e përcaktuar me ligj.

Banka merr përsipër t'i ruajë të gjitha të dhënat personale të personave të autorizuar dhe do t'i përdorë ato

ekskluzivisht për qëllime zyrtare, siç thuhet në aplikacionin për Sistemin Elektronik Bankar.
Banka i llogarit kompensimet e Klientit në përputhje me tarifën e vlefshme të Bankës dhe Marrëveshjen për hapjen dhe mbajtjen e llogarisë së transakcionit. Tarifa e Bankës është e shfaqur për t'u parë në Bankë, si dhe në faqen e saj të internetit.
Banka mund, në përputhje me legjislacionin e vlefshëm dhe / ose politikën e saj afariste, t'i ndryshojë dhe plotësojë kushtet e përdorimit të Sistemit Elektronik Bankar dhe për të duhet ta njoftojë Klientin. Klienti, nëse nuk pajtohet me ndryshimet, përkatësisht plotësimet e kushteve, është i detyruar ta anulojë përdorimin e sistemit elektronik bankar brenda 15 ditëve nga pranimi i njoftimit. Përndryshe, do të konsiderohet se i pranon ndryshimet, përkatësisht plotësimet.

Anulimi i sistemit elektronik bankar
Banka mund, me njoftim, ta anulojë në mënyrë të njëanshme përdorimin e Sistemit Elektronik Bankar pa afat të pezullimit, si dhe ta largojë Klientin nga sistemi pa ndonjë dëm dhe detyrime të tjera ndaj Klientit, nëse Klienti:

• pas tërheqjes së vërejtjes, nuk i ka përmbushur detyrimet e tij ndaj Bankës;
• ia lëshon Marrëveshjen ose lëndën e marrëveshjes personit tjetër fizik;
• me qëllim ose rastësisht shkakton funksionimin e pasaktë të Sistemit;
• i shkel dispozitat e Marrëveshjes së lidhur ose rregullave të vlefshme dhe me shkeljet vazhdon me gjithë tërheqjes së vërejtjes, ose shkeljen nuk e mënjanon brenda afatit të caktuar nga Banka;
• nuk e njofton menjëherë Bankën me shkrim për të gjitha ndryshimet në të dhënat e tij ose rrethanat që mund të ndikojnë në lidhjen ose realizimin e Marrëveshjes së lidhur / Marrëveshjeve të lidhura me klientin.

Nga dita e hyrjes në fuqi të anulimit nga e drejta për të përdorur sistemin elektronik bankar, Banka e bllokon qasjen dhe përdorimin e sistemit elektronik bankar dhe i kërkon të gjitha kërkesat e paarkëtuara nga Klienti sipas tarifës së vlefshme të Bankës.
Parashtruesi i aplikacionit për Sistemin Elektronik Bankar i lejon Bankës t'i kontrollojë të gjitha të dhënat e theksuara në të, si dhe të sigurojë informata shtesë. Banka ka të drejtë t'i arkëtojë të gjitha kërkesat nga të gjitha llogaritë e Klientit, të cilat gjenden në Bankë.
Të gjitha informatat që Klienti mund t'i marrë nga Banka në formë elektronike, Banka do të ndalojë t'i dërgojë me postë posa të instalohet me sukses Sistemi Elektronik Bankar në përputhje me këtë Marrëveshje,

23. <u>Portofoli celular</u>
RREGULLAT E PËRGJITHSHME PËR PËRDORIMIN E PORTOFOLIT CELULAR

Për të qenë në gjendje të përdorni një portofol celular për pagesë, duhet të plotësohen kushtet e mëposhtme:
- Të keni një kartelë bankare të lëshuar nga banka
- Të keni një pajisje celulari me platformë Android me minimum versionin 5.0 dhe më lartë, teknologjinë NFC
- Të instaloni versionin e fundit të aplikacionit celular ProCredit Bank Maqedonia e Veriut në mënyrë që të mund të hyni në seksionin për kartelat që janë në dispozicion për dixhitalizim dhe me të cilat klienti do të jetë në gjendje të bëjë pagesa
- Të siguroni një lidhje aktive në internet
- Të aktivizoni funksionin NFC në pajisjen tuaj celulare
- Të instaloni aplikacionin MobileSign (certifikata dixhitale e instaluar në një pajisje celulare (aplikacion celulari) që kërkohet për të aprovuar dixhitalizimin e kartelës bankare

Pronari i kartelës është përgjegjës për sigurimin e një lidhje aktive në internet me shpenzimet e tij. Banka nuk është përgjegjëse për ndërprerje ose zvogëlim të mundshëm të lidhjes në internet ose mosfunksionim të portofolit celular nëse pajisja celulare nuk ka lidhje interneti në një moment të caktuar.

Pronari i kartelës pasi të regjistrohet me sukses në aplikacionin celular mund të inicojë dixhitalizimin e kartelave të tij.
Banka ka të drejtë në mënyrë të njëanshme të ndryshojë funksionet e aplikacionit për pagesë duke shtuar ose hequr funksione të caktuara. Për çdo ndryshim, Banka informon pronarët e kartelave duke publikuar një udhëzim të ri në faqen e internetit
Përdoruesi përdor portofolin celular në rrezik dhe përgjegjësi të tij.
Banka rezervon të drejtën të kufizojë funksionimin e një portofoli celular pa njoftim të veçantë në rastet e mëposhtme:

- Sistemi operativ i pajisjes celulare është modifikuar nga prodhuesi ose nga pronari i kartelës
- Ndryshimi i sistemit operativ mund të ketë redhe reziqe të tjera të sigurisë dhe rreziqe të sigurisë së të dhënave
- Në çdo rast kur banka vlerëson se është e justifikuar / urdhëruar nga një organ i autorizuar / detyrim ligjor

Pronari i kartelës është përgjegjës për përdorimin e duhur dhe të synuar të pajisjes celulare, mirëmbajtjen, mbrojtjen dhe menaxhimin e duhur të pajisjes celulare dhe në aspektin e softuerit dhe harduerit.
Banka nuk është përgjegjëse për ndonjë mosfunksionim të pajisjes celulare.
Në rast dëmtimi kur përdorni një portofol celular për pagesa me një kartelë dixhitale, Banka është përgjegjëse vetëm nëse dëmi është shkaktuar për fajin e saj. Banka nuk është përgjegjëse për dëmet që rezultojnë nga humbja e të dhënave, hyrja e paautorizuar në të dhëna, modifikimi i të dhënave, gabimi i konfigurimit ose ndalimi i hyrjes për shkak të pinit të pasaktë, i cili është përtej kontrollit të Bankës dhe nuk është faji i saj. Banka nuk është e detyruar të identifikojë pajisjen celulare ose përdoruesin e pajisjes celulare kur paguan me një kartelë dixhitale.
Përdoruesi i kartelës mund të dixhitalizojë kartelë dhe të përdorë një portofol celular në më shumë se një pajisje celulare,

Përdorimi i PIN / vërtetimit biometrik për portofolin celular
Kur dixhitalizon kartelën, klienti fut PIN-in që dëshiron të përdorë në pagesat me kartelën e dixhitalizuar në përputhje me limitet e vendosura nga banka për shumat që kërkojnë përdorimin e PIN-it. PIN-i mund të dallojë nga PIN-i në plastikën dmth nga kartela fizike e personalizuar. Pas katër tentativave të njëpasnjëshme të gabuara të PIN kodit, klienti nuk do të jetë në gjendje të përdorë portofolin celular për të hyrë në kartën e dixhitalizuar.
Për të rivendosur PIN kodin ose për të ri-dixhitalizuar kartelën, klienti duhet të ndjekë Manualin e Përdorimit
Ndryshimi i pajisjes celulare dhe transferimi te një person i tretë
Klienti mund të përdorë një portofol celular në më shumë se një pajisje celulare.
Kur ndryshoni pajisjen (et) celulare ose transferimin e saj tek një person i tretë, pronari i kartelës është i detyruar të çaktivizojë të gjitha kartelat e dixhitalizuara, të heqë portofolin celular për të deinstaluar aplikacionin nga celulari. Pastaj mund të inicojë procesin e dixhitalizimit të kartelave në pajisje të re. Çaktivizimi pa sukses ose deinstalimi i portofolit celular ose trajtimi jo i duhur i tij është një rrezik dhe përgjegjësi e vetë pronarit të kartelës.

Ndryshimi i pajisjes / ve celulare ose përdorimi nga një person i tretë për ndonjë arsye (përfshirë lënien e pajisjes celulare pa mbikëqyrje qoftë edhe për një kohë të shkurtër) është në rrezik dhe përgjegjësi të Përdoruesit.
Reklamacionet
Përdoruesi është i detyruar të mbulojë shpenzimet totale për llogari, pavarësisht nga reklamacionet
Nëse Banka vërrteton se reklamacioni është i justifikuar, ajo do të miratojë llogarinë e Përdoruesit të kartelës së dixhitalizuar, dhe në rast të reklamacioneve të pajustifikuara, përdoruesi bart të gjitha shpenzimet që rrjedhin nga procedura e reklamacionit.

Afati i parashtrimit të reklamacionit është 8 (tetë) ditë pas përfundimit të muajit në të cilin është evidentuar transaksioni. Në të kundërt, Banka do të konsiderojë që përdoruesi i kartelës së dixhitalizuar pajtohet me shpenzimet totale të deklaruara në pasqyrën e llogarisë.
Ndërsa në rast të ndonjë reklamacioni në lidhje me cilësinë dhe sasinë e mallrave dhe shërbimeve, Klienti duhet t'i zgjidhë ato me tregtarin. Banka nuk është përgjegjëse për cilësinë dhe sasinë e mallrave dhe shërbimeve të blera me kartelë. Pavarësisht nga reklamacioni, Klienti është i detyruar të shlyejë të gjitha shumat e bëra duke përdorur kartelën.
Konpensimi
Pronarii i kartelës me dixhitalizimin e së njejtës pranon kushtet dhe çmimoren / listën tarifore të disponueshme publikisht në faqen e internetit të Bankës me të gjitha ndryshimet e saj.
Humbja dhe vjedhja e pajisjes celulare
Pronari i kartelës mban të gjitha pasojat ligjore dhe përgjegjësinë për çdo përdorim të paautorizuar eventual të kartelës së dixhitalizuar ose pajisjes celulare në të cilën është instaluar portofoli celular.
Pronari i kartelës është i detyruar të veprojë në përputhje me rregulloret për veprim në rast të humbjes dhe vjedhjes së kartelës në përputhje me marrëveshjen për një sërë shërbimesh bankare ose marrëveshjen për lëshimin dhe përdorimin e kartelës MasterCard debitore / kreditore.
Nëse kartela humbet ose është vjedhur, pronari i kartelës / personi i autorizuar është i detyruar të informojë menjëherë Kontakt Qendrën e Bankës në numrin e telefonit: +389 2 2446 000.
Banka ka të drejtë të bllokojë kartelën e dixhitalizuar nëse: Përdoruesi vepron në kundërshtim me kushtet e përgjithshme dhe të veçanta, marrëveshjen për një sërë shërbimesh bankare dhe / ose marrëveshjen për përdorimin e kartelës debitore / kreditore.
Përdorimi i të dhënave personale
Rregullat për mbrojtjen e të dhënave personale janë të rregulluara në kushtet e Përgjithshme dhe të veçanta të bankës, si dhe në marrëveshjet për një sërë shërbimesh bankare, marrëveshjen për lëshimin dhe përdorimin e kartelës MasterCard debitore / kreditore

II.2 RREGULLATIVAT E VEÇANTA AFARISTE (PERSONAT JURIDIKË)

24. Produkte kreditore
- Detyrim për shfrytëzuesin e produktit kreditor për Njoftim për Incidente, fatkeqësi ose rrethana të tjera të ngjajshme:
Sa më shpejtë që është e mundur, por jo më vonë se 3 ditë pune nga paraqitja, shfrytëzuesi i produktit kreditor do të njoftojë Bankën për cilido incident, fatkeqësi ose rrethanë më të madhe sociale, të punës, shëndetësore, të sigurisë ose ekologjike, që do të paraqiten në çfarëdo vendndodhje, maqineri, pajisje ose objekt të cilët janë të kyçur në punën e shfrytëzuesit të produktit kreditor ose të cilët në çfarëdo mënyre janë të ndërlidhur me implementimin dhe/ose punë, që përfshin, por nuk është drejtëpërdrejtë e kufizuar në punonjësit, kontraktuesit dhe nënkontraktuesit, e që do kanë efekt negativ mbi mjedisin jetësor, shëndetin ose sigurinë, ose shoqërinë në përgjithësi, përfshirë, por pa u kufizuar në shpërthime, tejmbushje ose fatkeqësi në vendin e punës të cilat rezultojnë me vdekje, lëndime serioze ose të shuméfishta, ndotje më serioze, ose ngjarje që ndikojnë mbi shoqërinë përreth dhe mjedisin jetësor, duke cekur më konkretisht, në secilin prej rasteve, natyrën e incidentit, fatkeqësisë ose rrethanës dhe ndikimin ose efektin që rrjedh ose i cili me gjitha gjasat do rrjedh nga të njëjtat, si dhe masat që duhet të ndërmerren ose planet që duhet bërë për të njëjtat për t'u vepruar ndaj të njëjtave dhe të parandalohet çfarëdo ngjarje e ngjajshme në të ardhmen.
- Detyrim për shfrytëzuesin e produktit kreditor për marrje të masave korrigjuese:
Shfrytëzuesi i produktit kreditor do të hulumtojë incidentin, fatkeqësinë ose rrethanën, në bazë të së cilës do të ndërmerr, në mënyrë që është përkatëse ose e domosdoshme sipas vlerësimit të arsyeshëm të Bankës, masa korrigjuese për korrigjimin e cilësdo moskonsistencë ose shkelje të kërkesave sociale dhe ekologjike të cilat vlejnë për punën e shfrytëzuesit të produktit kreditor; këto masa do të prezantohen në planin korrigjues të veprimit për lehtësim dhe sanim, sipas nevojës, plan/orar dhe buxhet për implementim, do i mundësojnë shfrytëzuesit të produktit kreditor për të kryer veprimet e propozuara në përputhje me kërkesat ekologjike dhe sociale të cilat vlejnë për Objektin ("Plani"). Banka do jetë rregullisht e njoftuar për rrjedhën e implementimit të Planit.
- Kushte të cilat i paraprijnë Pagesës së produktit kreditor
Para pagesës së produktit kreditor, Shfrytëzuesi i produktit kreditor do të prezantojë/jep në pikëqasje, në kërkesë të Bankës, procedurën e të vepruarit në rast të incidenteve, fatkeqësive ose rrethanave sociale ose ekologjike, që mund të paraqiten ose rrjedhin nga aktivitetet e tij, e të cilat do përfshijnë, por nuk do jenë të kufizuara në: mekanizma të komunikimit, punonjësit përgjegjës, procedura hetimi, vlerësim të ndikimeve ose efekteve, përkufizim të masave korrigjuese dhe masave për lehtësim, si dhe mekanizma për njoftim.

25. Kartela debitore Master Business
<u>RREGULLAT E PËRGJITHSHME PËR LËSHIMIN DHE SHFRYTËZIMIN E KARTELËS DEBITORE</u>

Lëshimi dhe aktivizimi i kartelës
- Kartela është dhe mbetet në pronësi të Bankës dhe ajo duhet t'i kthehet Bankës me kërkesën e saj.
- Kartela dhe PIN-i i aktivizimit duhet të merren personalisht nga Klienti në Bankë, përkatësisht ato duhet t'i dorëzohen personalisht klientit nëse kartela dërgohet me postë ose përmes ekipit mobil.
- Kartela është e vlefshme pesë vjet nga data e lëshimit.
- Aktivizimi i kartelës fillon me futjen e PIN-it të aktivizimit, i cili ndryshohet me futjen e parë të kartelës në bankomat në opsionin për të ndryshuar PIN-in e bankomateve. Ndryshimi i PIN-it të aktivizimit për shkak të aktivizimit të kartelës nuk i nënshtrohet arkëtimit të provizioneve nga Banka në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës.
- Pas aktivizimit të suksesshëm të kartelës, ajo përdoret, përkatësisht shfrytëzuesi / personi i autorizuar identifikohet me futjen e PIN-it të ndryshuar (në tekstin e mëtejmë Kodi i PIN-it).

Lëshimi dhe aktivizimi i kartelës së dorëzuar me postë

- Nëse klienti jeton në vendbanim (qytet) ku Banka nuk ka Njësi Shërbimi, Banka do t'ia dorëzojë Klientit kartelën me postë ose përmes ekipit mobil në adresën e regjistruar në sistemin bankar të Bankës, në përputhje me dokumentin e vlefshëm të identifikimit, të bashkangjitur nga klienti. Dërgimi i kartelës me postë ose me ekip mobil në këtë situatë është i zbatueshëm për kartelat e bëra rishtazi, si dhe për kartelat e bëra për shkak të humbjes, vjedhjes ose keqpërdorimit të kartelës ekzistuese / tashmë të lëshuar.
- Gjatë pranimit të dërgesës të dorëzuar me postë, klienti është i detyruar të kontrollojë nëse dërgesa është vendosur në rregull në zarf të mbyllur. Nëse ekziston dyshimi se dërgesa nuk është dorëzuar siç

duhet, klienti është i detyruar ta raportojë atë menjëherë në Qendrën e Kontaktit të Bankës. Klienti ka të drejtë ta refuzojë pranimin e dërgesës që dyshohet se nuk është dorëzuar siç duhet. Me nënshkrimin e formularit të pranimit, klienti pajtohet se ka pranuar dërgesë në mënyrë të rregullt.
- Pas pranimit të kartelës, personi i autorizuar është i detyruar që menjëherë ta nënshkruajë kartelën në vendin e parashikuar për nënshkrim në anën e pasme të kartelës. Me nënshkrimin e kartelës, personi i autorizuar i pranon Rregullat e Përgjithshme për lëshimin dhe shfrytëzimin e kartelës MasterCard Business / kartelës debitore për personat juridikë.
- Banka i dërgon PIN të aktivizimit klientit së bashku me kartelën. Për të aktivizuar kartelën, klienti është i detyruar të paraqitet në Qendrën e Kontaktit. Pas identifikimit të realizuar me sukses të klientit përmes Qendrës së Kontaktit të Bankës me metodën e verifikimit të kodit të identifikimit të klientit, klienti merr kod të identifikimit përmes SMS porosisë të dërguar në celularin e klientit, i cili konfirmohet prej tij me formularin e azhurnimit të të dhënave. Kartela do të mund të aktivizohet në çdo bankomat në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut.

Shfrytëzimi i kartelës
- Klienti ka për detyrë t'i paguajë të gjitha shpenzimet që dalin nga përdorimi i kartelës, në përputhje me tarifën e Bankës. Klienti mund ta përdorë atë për të blerë dhe paguar mallra dhe shërbime në të gjitha pikat e shitjes në Republikën e Maqedonisë së Veriut dhe jashtë saj të shënuar me shenjën e kartelës debitore përkatëse, si dhe për pagesa përmes Internetit ose telefonit.
- Çdo tërheqje e parave të gatshme në POS terminalet tërheq arkëtimin e provizionit në përputhje me tarifën e Bankës.
- Klienti mund të futë para të gatshme në bankomate në pronësi të Bankës.
- Banka i lejon klientit të bëjë ndryshim të PIN-it gjatë përdorimit të kartelës përmes bankomateve të bankës ose përmes e-bankar, nëse opsioni është i aktivizuar. Ndryshimi i PIN-it arkëtohet në pajtim me Tarifën e vlefshme Zyrtare të Bankës.
- Në rast se kartela ka skaduar, është dëmtuar ose ngjashëm, Klienti duhet ta kthejë atë në Bankë, ndërsa personi përgjegjës i Bankës duhet ta anulojë atë duke e prerë kartelën në dy pjesë.
- Klienti është i detyruar t'i paguajë të gjitha shpenzimet në lidhje me transaksionet e kryera.
- Në rast të humbjes, harrimit ose bllokimit të kartelës dhe kodit PIN, Banka lejon rilëshimin në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës.
- Kjo kartelë debitore lidhet me një llogari kryesore.
- Klienti e autorizon Bankën t'i huazojë llogaritë e tij të transaksionit për shumën e secilit transaksion dhe për secilën pagesë që vjen nga përdorimi i kartelës në Republikën e Maqedonisë së Veriut ose jashtë saj.
- Klienti e pranon kursin e vlefshëm të Bankës në ditën e transaksionit dhe shpenzimet administrative që lidhen me transaksionet.
- Ndryshimi i kufirit maksimal të kartelës realizohet me kërkesë të klientit në filialet e Bankës ose përmes sistemit elektronik bankar, nëse opsioni është i mundur.

Reklamacionet
- Në rast të çfarëdo reklamacioni në lidhje me cilësinë dhe sasinë e mallrave dhe shërbimeve, Klienti duhet t'i zgjidhë ato me tregtarin. Banka nuk është përgjegjëse për cilësinë dhe sasinë e mallrave dhe shërbimeve të blera me kartelë. Pavarësisht reklamacionit, Klienti është i detyruar t'i paguajë të gjitha shumat e bëra duke e përdorur kartelën.
- Të gjitha parregullsitë në fletën / shënimin e llogarisë, personi i autorizuar është i detyruar t'i zgjidhë me pikën e shitjes në vendngjarje gjatë blerjes së mallrave ose përdorimit të shërbimit.
- Të gjitha reklamacionet shtesë zgjidhen nga personi i autorizuar direkt në pikën e shitjes.
- Pavarësisht nga reklamacioni, personi juridik është i detyruar t'i paguajë të gjitha shpenzimet e bëra nga përdorimi i kartelës nga personi i autorizuar.
- Nëse personi juridik konsideron se disa shpenzime i janë llogaritur gabimisht ose nuk i përkasin atij, mund të paraqitet në Bankë për sqarime. Me ç'rast duhet të parashtrojë Ekstrakt të llogarisë së transaksionit dhe dokumentacion të plotë për reklamacionin në fjalë.
- Nëse Banka përcakton se reklamacioni është i justifikuar, llogaria e transaksionit të personit juridik të lidhur me kartelën do të miratohet për shumën e reklamuar. Në rast të reklamacionit të pajustifikuar, personi juridik i bartë të gjitha shpenzimet e procesit të filluar të reklamacionit.
- Afati i parashtrimit të reklamacionit është 8 (tetë) ditë nga data e shtypjes së lëshimit të ekstraktit të llogarisë së transaksionit, me të cilën personi juridik njoftohet për shpenzimet e bëra me kartelën.
- Banka nuk mban përgjegjësi për dëmet e shkaktuara gjatë përdorimit të kartelës dhe që janë rezultat i rrethanave që Banka nuk mund të ndikojë, të tilla si: refuzimi dhe autorizimi i pasaktë për shkak të gabimeve në qendrën e autorizimit ose linjës telekomunikuese, ndërprerja e energjisë elektrike, prishja e bankomatit, etj.
- Banka nuk mban përgjegjësi për refuzimin e mundshëm nga tregtari për ta pranuar kartelën.
- Përdorimi i kartelës mund të pamundësohet në lexuesit elektronikë për shkak të dëmtimit fizik, termik ose magnetik dhe deformimit të kartelës. Në rastet e mësipërme, Banka nuk mban përgjegjësi për pamundësimin që të realizohet transaksioni.
Shfuqizimi i kartelës
- Pas skadimit të periudhës së vlefshmërisë, kartela nuk është aktive dhe nuk duhet të përdoret. Banka i rinovon automatikisht kartelat me të cilat klienti ka të paktën 6 transaksione në 12 muajt e fundit të vlefshmërisë së kartelës.
- Me vendim të Bankës Kartela rinovohet brenda pesë viteve, nëse personi juridik i përmbush rregullisht detyrimet e tij dhe kur llogaria e transaksionit që lidhet me kartelën është aktive. Në rast kur personi juridik nuk dëshiron që kartela e personit të autorizuar të rinovohet, duhet ta njoftojë Bankën me shkrim, të paktën 30 ditë para skadimit të vlefshmërisë së kartelës. Në të kundërtën, kartela rinovohet automatikisht dhe personi juridik huazohet në llogarinë e transaksionit të personit juridik në përputhje me tarifën e Bankës.

Anulimi i kartelës
- Banka mund që Klientit t'ia marrë privilegjet e përdorimit të kartelës në çdo kohë pa miratimin e Klientit.
- Banka ka të drejtë ta mbyllë kartelën nëse Klienti nuk e përdor atë në bankomat ose POS terminal për një periudhë më të gjatë se dymbëdhjetë muaj.

Tregtarët mund ta mbajnë kartelën, ta presin në dy pjesë para syve të Klientit dhe ta dërgojnë në Bankë, në rast të përdorimit të kartelës nga personi tjetër ose pas marrjes së instruksioneve nga Banka.
- Në të dyja rastet, ndërprerja nuk do të ndikojë në detyrimet ekzistuese dhe të parealizuara të Klientit sipas Marrëveshjes.

Kufizimi / Ndërprerja e Marrëveshjes / Bllokimi i kartelës
- Banka e rezervon të drejtën ta ndërpresë Marrëveshjen dhe ta bllokojë kartelën në çdo kohë, nëse dyshon në mënyrën e përdorimit të kartelës.
- Kartela do të mbetet në pronësi të Bankës, e cila me të drejtën e saj diskrecione mund ta ndërpresë vlefshmërinë ose ta bllokojë kartelën në çdo kohë. Në atë rast, klienti duhet të ndalojë ta përdor kartelën dhe ta kthejë menjëherë në Bankë. Klienti do të jetë përgjegjës nëse vazhdon ta përdorë kartelën pas skadimit të vlefshmërisë së saj.

26. Kartela kreditore MasteeCard business
RREGULLAT E PËRGJITHSHME PËR LËSHIMIN DHE SHFRYTËZIMIN E KARTELËS KREDITORE

Lëshimi dhe aktivizimi i kartelës
- Kartela është dhe mbetet në pronësi të Bankës dhe ajo duhet t'i kthehet Bankës me kërkesën e saj.
- Kartela mund të lëshohet për çdo person që ka të drejtë të hapë llogari të transaksionit në Bankë ose është i autorizuar në llogarinë e transaksionit të hapur në Bankë.
- Kartela dhe PIN-i i aktivizimit duhet të merren personalisht nga Klienti në Bankë ose nëse Banka vendos mund ti dorëzon tek klienti përmes ekipit mobil
- Kartela është e vlefshme dy vjet nga data e lëshimit.
- Aktivizimi i kartelës fillon me futjen e PIN-it të aktivizimit, i cili ndryshohet me futjen e parë të kartelës në bankomat në opsionin për të ndryshuar PIN-in e bankomateve. Ndryshimi i PIN-it të aktivizimit për shkak të aktivizimit të kartelës nuk i nënshtrohet arkëtimit të provizioneve nga Banka në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës.
- Pas aktivizimit të suksesshëm të kartelës, ajo përdoret, përkatësisht Klienti identifikohet me futjen e PIN-it të ndryshuar (në tekstin e mëtejmë Kodi i PIN-it).

Shfrytëzimi i kartelës
- Klienti ka për detyrë t'i paguajë të gjitha shpenzimet që dalin nga përdorimi i kartelës, në përputhje me tarifën e Bankës. Klienti mund ta përdorë atë për të blerë dhe paguar mallra dhe shërbime në të gjitha pikat e shitjes në Republikën e Maqedonisë së Veriut dhe jashtë saj të shënuar me shenjën e kartelës përkatëse, si dhe për pagesa përmes Internetit ose telefonit.
- Çdo tërheqje e parave të gatshme në POS terminalet tërheq arkëtimin e provizionit në përputhje me tarifën e Bankës.
- Banka i lejon klientit të bëjë ndryshim të PIN-it gjatë përdorimit të kartelës përmes bankomateve ose përmes e-bankar, nëse opsioni është i aktivizuar. Ndryshimi i PIN-it arkëtohet në pajtim me Tarifën e vlefshme Zyrtare të Bankës.
- Në rast se kartela ka skaduar, është dëmtuar ose ngjashëm, Klienti duhet ta kthejë atë në Bankë, ndërsa personi përgjegjës i Bankës duhet ta anulojë atë duke e prerë kartelën në dy pjesë.
- Klienti është i detyruar t'i paguajë të gjitha shpenzimet në lidhje me transaksionet e kryera.
- Në rast të humbjes, harrimit ose bllokimit të kartelës dhe kodit PIN, Banka lejon rilëshimin në përputhje me Tarifën Zyrtare të Bankës.
- Klienti e pranon kursin e vlefshëm të Bankës në ditën e transaksionit dhe shpenzimet administrative që lidhen me transaksionet.
- Ndryshimi i kufirit maksimal të kartelës realizohet me kërkesë të klientit. Ndryshimi mund të bëhet në ekspoziturat e Bankës ose përmes sistemit elektronik / celular bankar, nëse opsioni është i mundur.

Reklamacionet
- Në rast të çfarëdo reklamacioni në lidhje me cilësinë dhe sasinë e mallrave dhe shërbimeve, Klienti duhet t'i zgjidhë ato me tregtarin. Banka nuk është përgjegjëse për cilësinë dhe sasinë e mallrave dhe shërbimeve të blera me kartelë. Pavarësisht reklamacionit, Klienti është i detyruar t'i paguajë të gjitha shumat e bëra duke e përdorur kartelën.
- Afati i parashtrimit të reklamacionit është 8 (tetë) ditë nga data e shtypjes së lëshimit të ekstraktit të llogarisë së transaksionit
- Banka nuk mban përgjegjësi për dëmet e shkaktuara gjatë përdorimit të kartelës dhe që janë rezultat i rrethanave që Banka nuk mund të ndikojë, të tilla si: refuzimi dhe autorizimi i pasaktë për shkak të gabimeve në qendrën e autorizimit ose linjës telekomunikuese, ndërprerja e energjisë elektrike, prishja e bankomatit, etj.
- Banka nuk mban përgjegjësi për refuzimin e mundshëm nga tregtari për ta pranuar kartelën.
- Përdorimi i kartelës mund të pamundësohet në lexuesit elektronikë për shkak të dëmtimit fizik, termik ose magnetik dhe deformimit të kartelës. Në rastet e mësipërme, Banka nuk mban përgjegjësi për pamundësimin që të realizohet transaksioni.

Shfuqizimi i kartelës
- Pas skadimit të periudhës së vlefshmërisë, kartela nuk është aktive dhe nuk duhet të përdoret. Banka i rinovon automatikisht kartelat, nëse klienti rregullisht e ka paguar borxhin gjatë vlefshmërisë së kartelës.
- Banka e rezervon të drejtën të mos e rinovojë kartelën pas skadimit të afatit.

Anulimi i kartelës
- Banka mund që **Klientit** t'ia marrë privilegjet e përdorimit të kartelës në çdo kohë pa miratimin e **Klientit**.
- Tregtarët mund ta mbajnë kartelën, ta presin në dy pjesë para syve të **Klientit** dhe ta dërgojnë në Bankë, në rast të përdorimit të kartelës nga personi tjetër ose pas marrjes së instruksioneve nga Banka.
- Në të dyja rastet, ndërprerja nuk do të ndikojë në detyrimet ekzistuese dhe të parealizuara të **Klientit** sipas Marrëveshjes.

Kufizimi / Ndërprerja e Marrëveshjes / Bllokimi i kartelës

- Banka e rezervon të drejtën ta ndërpresë Marrëveshjen dhe ta bllokojë kartelën në çdo kohë, nëse dyshon në mënyrën e përdorimit të kartelës.
- Kartela do të mbetet në pronësi të Bankës, e cila me të drejtën e saj diskrecione mund ta ndërpresë vlefshmërinë dhe / ose ta bllokojë kartelën në çdo kohë. Në atë rast, klienti duhet të ndalojë ta përdor kartelën dhe ta kthejë menjëherë në Bankë. **Klienti** do të jetë përgjegjës nëse vazhdon ta përdorë kartelën pas skadimit të vlefshmërisë së saj.

Rregullativa ligjore dhe kompetencat
Çdo përdorim i kartelës që nuk përputhet me rregullat e përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e kartelës kreditore do të rezultojë në anulimin automatik të kartelës dhe Banka ka të drejtë të ndërmarrë veprime ligjore kundër **Klientit**.