



TEB

BNP PARIBAS JOINT VENTURE

Public

TERMET DHE KUSHTET E PËRGJITHSHME



Preoc nr. 56. magjistrallja Prishtina-Ferizaj



Tel: 038 230 000



Email: info@teb-kos.com
Web: www.teb-kos.com

Public

PËRMBAJTJA

I. TERMET BANKARE.....	5
1 Përkufizimet.....	5
2 Fushëveprimi dhe aplikueshmëria.....	7
3 Kushtet për hapjen e llogarisë.....	8
II. LLOJET E LLOGARIVE	8
4 Llogari rrjedhëse	8
5 Llogari pagese me shërbime bazike	9
6 Llogari në valuta të tjera (jo Euro).....	9
7 Llogari të përbashkëta	9
8 Llogari të kursimit.....	9
9 Llogaria e depozitave fleksibile	10
10 Llogaria e depozitës me afat	11
11 Llogaria e fëmijës	12
12 Joaktiviteti në llogari	12
13 Sigurimi i depozitave	12
III. OPERACIONET ME LLOGARITË.....	12
14 Shërbime pagesash.....	12
15 Autorizimet në llogari.....	13
16 Uniciteti i llogarive.....	14
17 Dokumentet e nevojshme për hapjen dhe mirëmbajtjen e llogarive	14
18 Komunikimet/kontaktet dhe udhëzimet	14
19 Përgjegjësia e klientit për udhëzime	15
20 Siguria e operacioneve të llogarisë.....	15
21 Kreditimi dhe debitimi i llogarive.....	16
22 Transferet ndërkombëtare dhe kombëtare	17
23 Valuta e huaj dhe arkëtimet	17
24 Çeqe të huaja	17
25 Gjendjet dhe gabimet e llogarive bankare.....	17
26 Mbyllja e llogarisë dhe ndërprerja e shërbimit.....	18
27 Trashëgimi i fondeve në llogari	19
IV. TARIFAT	19
28 Tarifa.....	19
V. KARTELAT E DEBITIT DHE KREDITIT	19
29 Kartela.....	19
30 Përdorimi i kartelave.....	20
31 Obligimet e Kartelëmbajtësit.....	21

32	Të drejtat dhe detyrimet e Bankës në lidhje me kartelat	22
33	Kundërshtimet e pagesave me Kartelë	22
VI.	KREDIT KARTELAT	23
34	Marrëveshja për kartela të kreditit	23
35	Kthimi i borxhit të kredit kartelave.....	24
36	Norma e interesit të kredit kartelës	24
37	Interesi i vonuar kontraktual.....	25
38	Tarifa e tejkaluar e limitit të kredit kartelës	25
39	Skemat e bonuseve të kredit kartelës	26
40	Pagesa automatike e borxhit të kredit kartelës.....	26
41	Obligimet e klientit.....	26
42	Pagesat dhe këstet e kredit kartelës	28
43	Mospagesa e kredit kartelës.....	29
VII.	E-BANKING / BANKIMI MOBIL.....	30
44	Shërbimet e E-banking/bankimit mobil.....	30
45	Termet dhe kushtet e përdorimit të E-Banking.....	30
46	Përdoruesit e E-Banking	31
47	Obligimet e klientit/përdoruesit.....	31
48	Urdhrat dhe udhëzimet për E-Banking.....	32
49	Bllokimi dhe ndërprerja e qasjes në E-Banking	32
50	Siguria në internet	33
51	Dispozita të ndryshme për E-Banking.....	33
VIII.	SHËRBIMET BANKARE PËRMES SMS	34
52	TEB SMS Mbushje për TV dixhitale dhe internet	34
53	TEB SMS Mbushje	34
54	TEB SMS BANKIMI	35
IX.	DISPOZITA TË TJERA	35
55	Mbrojtja e të dhënave (Përdorimi i informacionit personal)	35
56	Regjistri i kredive, rregullatorët dhe parandalimi i mashtrimit	37
57	Urdhrat nga autoritetet	37
58	Përgjegjësia e Bankës	37
59	Detyrimet e klientit.....	37
60	Siguria financiare.....	38
61	Akti për pajtueshmëri tatimore për llogaritë e huaja (FATCA).....	39
62	PPP (Pronari përfitues përfundimtar)	42
63	Ankesat ose komentet	42
64	Propozimet bankare për klientin	43

65	Transferimi i të drejtave, ligji në fuqi dhe pranimi i termeve	43
66	Zgjidhja e kontesteve.....	43
67	Ndryshime në terme dhe kushte të tilla	43
X.	NDËRPRERJA TË MARRËDHËNIES AFARISTE.....	44
68	Ndërprerja e marrëdhënies bankare dhe ndërprerja e termeve dhe kushteve të përgjithshme për marrëdhëniet bankare individuale	44



Këto janë Termet dhe Kushtet e Përgjithshme të marrëdhënies midis TEB SH. A. ("Banka"), e cila është një shoqëri aksionare e regjistruar në Republikën e Kosovës me Numrin Unik Identifikues **810532988**, (në tekstin e mëtejshëm: "**Banka**") dhe klientët e saj.

Marrëdhëniet midis Bankës dhe klientëve të saj përmbyllen në bazë të vullnetit të lirë në përputhje me/rregullohen nga këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme dhe çdo marrëveshje tjetër të veçantë dhe/ose Kushte shtesë, duke përfshirë sa vijon, siç aplikohen për produktin dhe shërbimin që përdor klienti: (1) aplikimi për produkt ose shërbim, (2) çmimore, ngarkesat, tarifat dhe normat e interesit që zbatohen për produktet/shërbimet e klientëve, (3) çdo kusht, limit, njoftim, marrëveshje ose informacion tjetër që është ose që do të sigurohet për klientin dhe janë të zbatueshme për produktet ose shërbimet që klienti do të përdorë.

Përpara lidhjes së një marrëdhënieje, me kërkesë, klientit do t'i sigurohet nga Banka informacion i detajuar dhe i plotë mbi këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme dhe, me kërkesë, klientit gjithashtu mund t'i sigurohet një kopje e informacionit të dhënë për referencë në të ardhmen. Një kopje e këtyre termeve dhe kushteve të përgjithshme është gjithashtu e disponueshme sipas kërkesës në degët e Bankës dhe mund të shkarkohet edhe nga uebsajti i Bankës <https://teb-kos.com>. Nëse klienti ka pyetje shtesë ose nevoja të veçanta, siç janë pengesat në lexim, informacioni i dhënë në këtë dokument ose ndonjë kusht tjetër shtesë do të jetë në dispozicion të klientit në çdo kohë edhe përmes qendrës së thirrjeve të Bankës duke telefonuar +383(0)38230000 (Identifikimi i klientit bëhet përmes disa pyetjeve për t'u siguruar që personi i përshtatshëm përdor Qendrën e Thirrjeve; do të merren udhëzime specifike dhe biseda do të incizohet për të shërbyer si referencë e thirrjes dhe për të përmirësuar shërbimin), ose klienti mund të vizitojë cilindo nga degët e Bankës gjatë orarit të punës për ndihmë dhe/ose ndonjë informacion.

Nëse ndonjë prej termeve dhe kushteve të përcaktuara në këtë dokument bie ndesh me ndonjë kusht shtesë, atëherë do të zbatohet kushti shtesë.

I. TERMET BANKARE

1 Përkufizimet

Termet dhe kushtet e mëposhtme kanë kuptimet e përcaktuara më poshtë, përveç nëse konteksti kërkon ndryshe:

- 1.1 **Bankomat** - nënkupton makinën automatike në të cilën pranohen Kartelat e bankave për të kryer transaksione të tilla si tërheqje të parave të gatshme, depozita, transfere, pagesa , për të pranuar pasqyrën financiare, dhe për të aplikuar për produkte kreditore, të cilat mund të menaxhohen nga Banka ose nga ndonjë entitet tjetër;
- 1.2 **Kushte shtesë** - nënkupton çdo marrëveshje tjetër të veçantë dhe terme dhe kushte shtesë, duke përfshirë sa vijon, siç aplikohen për produktin dhe shërbimin që klienti përdor: (1) aplikimet për produkt ose shërbim, (2) Çmimore, ngarkesat, tarifat dhe normat e interesit që zbatohen për produktet/shërbimet e klientëve, (3) çdo kusht, limit, njoftim, marrëveshje ose informacion tjetër që është ose që do të sigurohet për klientin dhe janë të zbatueshme për produktet ose shërbimet që klienti do të përdorë
- 1.3 **Person i autorizuar**: nënkupton të gjithë personat fizikë që kanë autorizime të vlefshme që të përfaqësojnë apo të veprojnë në llogarinë e Klientit.
- 1.4 **Bankë(a)** - i referohet TEB SH.A., me adresën e Zyrës Qendrore në magjistrallja Prishtinë-Ferizaj nr. 56, Preoc, Graçanicë 10500, Republika e Kosovës;
- 1.5 **Gjendja e llogarisë bankare** - një listë konkrete e kreditimit dhe debitimit të një llogarie bankare ose të llogarisë së Kredit Kartelës.

- 1.6 **Grupi BNPP** - nënkupton BNP Paribas S.A. dhe çdo kompani në të cilën BNP Paribas S.A. mban, drejtpërdrejt ose tërthorazi, një shumicë aksionesh aksionare (një "filial"), çdo sipërmarrje të përbashkët, si dhe çdo degë të BNP Paribas S.A. ose filialeve të saj (një "degë"), duke përfshirë pasardhësit ose të caktuarit e saj, e cila përfshin Bankën (TEB SH.A.).
- 1.7 **Dega(ët)** - nënkupton zyrat e degëve të TEB SH.A. në të gjithë Republikën e Kosovës ku Banka ofron një gamë të gjerë shërbimesh të drejtpërdrejta dhe të automatizuara për klientët e vet.
- 1.8 **Ditë pune** - nënkupton ditën kur zyra qendrore e bankës ose degët e saj (siç kërkohet nga konteksti) janë të hapura për punë;
- 1.9 **Pronari i biznesit** - do të thotë personi që ka të drejtë të autorizojë ose revokojë autorizimet e personave në përfaqësim të klientit që është Person Juridik, për nevoja të ndryshme bankare.
- 1.10 **Kartelë** - kartë plastike apo virtuale/digjitale debit ose kredit ose ndonjë tjetër pronësore e lëshuar nga Banka për klientët e vet që kryen një ose më shumë shërbime që lidhen me dhënien e qasjes së klientit në llogarinë e tyre bankare ose shërbime të tjera bankare.
- 1.11 **Mbajtës i Kartelës** - nënkupton personin fizik/personat e autorizuar të klientit i cili autorizohet të përfitojë nga Kartela e Debitit ose Kreditit dhe ta përdorë atë për tërheqje dhe pagesa nga llogaria në të cilën ai/ajo është i/e autorizuar.
- 1.12 **Klienti** - i referohet një personi individual; ose një kompanie (e çdo lloji) që mund të jetë një biznes individual (i cili sipas ligjit të Kosovës nuk ka kapacitet të personit juridik), ose ndonjë kompani e huaj nëse ato janë Kompani me Përgjegjësi të Kufizuar, Shoqëri Aksionare ose ndonjë person tjetër juridik siç përcaktohet në legjislacionin në fuqi; ose një organizatë joqeveritare kombëtare ose ndërkombëtare (OIQ); ose një entitet i formuar përmes një marrëveshjeje kombëtare midis Republikës së Kosovës dhe një vendi tjetër;
- 1.13 **Kartelë e kreditit** - kartelë pagese e lëshuar për Mbajtësit e Kartelës për t'i mundësuar mbajtësit të kartës të marrë hua para nga Banka deri në një limit të caktuar për të blerë mallra dhe shërbime ose për të tërhequr para;
- 1.14 **Limiti i kartelës së kreditit** - një shumë e shprehur në EURO e miratuar nga Banka për klientin/Mbajtësin e Kartelës e cila mund të përdoret për blerjen e mallrave dhe shërbimeve ose tërheqjen e parave të gatshme duke përdorur kartelën e kreditit, duke përfshirë interesat dhe tarifën që mund të llogariten deri në datën e gjendjes së kredit kartelës, si dhe tarifën vjetore të mirëmbajtjes së Kredit Kartelës;
- 1.15 **Gjendja e kredit kartelës** - detajet e transaksioneve, interesit të aplikuar dhe të gjitha tarifën e aplikuar që ndikojnë në një limit të kredit kartelës;
- 1.16 **Kartelë e debitit** - një kartelë që mund të përdoret për depozitë, tërheqje ose pagesat (transaksionet) drejtpërdrejt nga llogaria e klientit. Për më tepër, klientët mund të kenë qasje në shërbimin e tyre të mbitërheqjes sipas Kushteve Shtesë;
- 1.17 **E-banking** - nënkupton një shërbim të ofruar nga Banka për klientin, i cili i mundëson një përdoruesi të ketë qasje në informacion ose të jep urdhra për Bankën në lidhje me çdo aktivitet të llogarisë përmes një uebsajti ose një aplikacioni të pajisjes celulare;
- 1.18 **Shuma Minimale** - i referohet 15% të shumës së Limitit të Kredit Kartelës e cila përdoret brenda çdo muaji (e cila përfshinë çdo shumë të kështit, nëse ka pasur ndonjë kësht blerjeje), si dhe shumën totale të interesit të borxhit të muajit të mëparshëm, çdo pagesë të kryer sipas listës së Çmimeve të Bankës (nëse ka një listë të tillë), dhe çdo shpenzim të shumës së tejkaluar të Limitit të Kredit Kartelës. Shuma Minimale gjithashtu duhet të përfshijë çdo shumë të papaguar të Shumës Minimale të muajve të mëparshëm. Shuma minimale mund të ndryshohet nga Banka siç specifikohet në seksionin VI;

- 1.19 **Pajisje Mobile** - një pajisje shumëfunksionale portative (p.sh. telefon, tablet, orë dore, rrip ose të tjera) me një antenë afërsie NFC dhe softuer që mundëson pagesa pa kontakt.
- 1.20 **Urdhër** - i referohet udhëzimeve të dhëna nga klienti / përdoruesi tek Banka ose personalisht apo përmes sistemit bankar elektronik pasi janë identifikuar me sukses përmes emrit të përdoruesit, fjalëkalimit dhe/ose PIN-it me kërkesën për kryerjen e transaksioneve bankare. Gjatë përgatitjes së një urdhri sipas udhëzimeve për përdorimin e shërbimeve bankare elektronike, duhet të konsiderohet ekuivalent me një urdhër të përgatitur dhe të nënshkruar personalisht;
- 1.21 **Aplikacion Pagese** – një aplikacion softuerik i ofruar nga një ofrues shërbimi i jashtëm që mundëson pagesa me një Pajisje Mobile duke përdorur një Token (një ekuivalent virtual i Kartës në Aplikacionin e Pagesës, i cili krijohet pas regjistrimit të Kartës në Aplikacion);
- 1.22 **Urdhër pagese** - i referohet kërkesave që klienti / përdoruesi udhëzon bankën për transaksionet e ardhshme, sipas procedurës së dërgimit të urdhrave në Bankë;
- 1.23 **Person** - nënkupton personin fizik ose juridik;
- 1.24 **Terminali POS** - nënkupton terminalin e Pikës së Shitjes, një pajisje pagese elektronike, ose softuer të specializuar të instaluar në një pajisje celulare, në objektet tregtare ku klientët paguajnë për mallra ose shërbime përmes përdorimit të kartelave të debitit ose kreditit, i cili transferon dhe transmeton drejtpërdrejt të gjithë informacionin në lidhje me transaksionin dhe debiton automatikisht fonde nga llogaritë e Mbajtësve të Kartelave përmes Sistemit Informativ Bankar;
- 1.25 **PIN** - numri identifikues personal i cili përdoret për të identifikuar Mbajtësin e Kartelës ose klientin që përdor një kartelë ose ndonjë shërbim të Bankës;
- 1.26 **PIN dhe FJALËKALIM (E-Banking)** -Numri Personal i Identifikimit dhe Fjalëkalimi janë dy numra serikë që i jepen klientit për të përdorur E-BANKING / Bankimin mobil të TEB;
- 1.27 **Zyrtar i portfolios** - është punonjës i bankës që është pika e kontaktit midis klientit dhe bankës;
- 1.28 **Çmimorja** - nënkupton një listë çmimesh dhe kushte shtesë që zbatohen për të gjitha produktet dhe shërbimet e ofruara nga Banka, e cila publikohet në të gjitha degët e Bankës dhe uebsajtin zyrtar të Bankës;
- 1.29 **Sanksione** - nënkupton çdo sanksion ekonomik ose masë kufizuese të miratuar, administruar ose imponuar nga Shtetet e Bashkuara të Amerikës, Këshilli i Sigurimit i Kombeve të Bashkuara, Bashkimi Evropian, Franca ose autoritete të tjera përkatëse të sanksioneve.
- 1.30 **Vendi i sanksionuar** - nënkupton një vend ose territor që është ose qeveria e të cilit është subjekt i sanksioneve që ndalojnë gjerësisht marrëdhëniet me atë [qeveri,] shtet ose territor;
- 1.31 **Personi i Sanksionuar** - nënkupton një person që është (ose është [50% ose më shumë] në pronësi ose kontroll direkt ose indirekt nga një person që është) objektivi i çfarëdo sanksioni;
- 1.32 **Urdhri Periodik** – një Urdhër i dhënë nga Klienti në Bankë me udhëzime për të bërë transaksione nga llogaria e tyre ose Kredit Kartela për një periudhë të caktuar kohore, në intervale të rregullta ose të parapërcaktuara, me shuma të parapërcaktuara;
- 1.33 **Kartelë shtesë** - nënkupton një kartelë shtesë, e cila i jepet një Mbajtësi tjetër të Kartelës e cila përdoret për të blerë mallra dhe shërbime dhe për të tërhequr para të gatshme duke përdorur limitin e kredit kartelës së klientit;

2 Fushëveprimi dhe aplikueshmëria

- 2.1 Këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme zbatohen për të gjitha llogaritë që klienti mban, si dhe shërbimet bankare të ofruara nga TEB SH.A. në Republikën e Kosovës, duke përfshirë çdo llogari që



klienti hap në të ardhmen si dhe shërbimet e ardhshme, përveç nëse klientit i jepen kushte shtesë në lidhje me llogarinë ose shërbimin;

- 2.2 Terme dhe Kushte të Përgjithshme të mëposhtme zbatohen për të gjitha llogaritë për individë dhe biznese të hapura në Bankë;
- 2.3 Këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme do të konsiderohen si pjesë përbërëse e aplikacionit dhe/ose marrëveshjes për hapjen e llogarive bankare;

3 Kushtet për hapjen e llogarisë

- 3.1 Llogaritë bankare për individë dhe të biznese hapen duke plotësuar dhe nënshkruar një formular aplikimi për hapjen e llogarisë dhe duke paraqitur të gjithë informacionin dhe dokumentet e kërkuara nga Banka në aplikacionin e lartpërmendur;
- 3.2 Nëse ka ndonjë kusht që nuk plotësohet nga aplikuesi ose ka ndonjë pengesë ligjore, llogaria bankare nuk do të miratohet për t'u hapur, prandaj i nënshtrohet miratimit të Bankës;
- 3.3 Kriteret e përshtatshmërisë zbatohen për disa llogari të klientit. Klienti informohet për kriteret e përshtatshmërisë kur klienti pyet ose aplikon për një llogari të veçantë;
- 3.4 Kriteret e përshtatshmërisë mund të përfshijnë gjithashtu paraqitjen e disa dokumenteve dhe informacionit të nevojshëm dhe paraqitjen e një formulari aplikimi;
- 3.5 Klienti nuk është në gjendje të aplikojë për një llogari të veçantë kur kriteret e kërkuara nuk plotësohen;
- 3.6 Pasi klienti të ketë hapur një llogari, nëse kriteret e përshtatshmërisë ndryshojnë dhe klienti nuk i plotëson më kriteret, Banka lëshon një njoftim për ndryshimet në përputhje me këto terme dhe kushte dhe rishikon pranueshmërinë e klientit për të vazhduar mbajtjen e llogarisë;
- 3.7 Nëse klienti ka një llogari, Banka e shqyrton atë në mënyrë periodike dhe, nëse Banka vëren se aktivitetet e llogarisë nuk janë në përputhje me termet dhe kushtet ose se asnjë transaksion nuk është kryer në llogari për një periudhë të caktuar kohore, Banka mund të ndryshojë statusin e llogarisë së klientit, ose ta pezullojë atë deri në njoftimin e mëtejshëm në rast të ndonjë aktiviteti të dyshimtë.

II. LLOJET E LLOGARIVE

4 Llogari rrjedhëse

- 4.1 Llogaria rrjedhëse është një llogari pa kamatë për transaksione të cilën klienti mund ta përdorë për çfarëdo transaksioni të individ, duke përfshirë tërheqjen e parave të gatshme, urdhër pagesat, dhe njëherit të gjitha produktet dhe shërbimet e Bankës të zgjedhura nga klienti lidhen me këtë llogari. Klienti gjithashtu mund të mbitërheqë shuma mbi bilancin në llogarinë rrjedhëse private ose të biznesit, nëse ka një marrëveshje për një mundësi të tillë;
- 4.2 Së paku një llogari rrjedhëse do të mbetet e hapur gjatë marrëdhënies Bankë-Klient dhe nuk mund të mbyllet deri sa detyrimet dhe obligimet e Bankës dhe/ose klientit nuk përmbushen;
- 4.3 Çmimet për shërbimet bankare dhe hapjen e një llogarie rrjedhëse mund të kombinohen me shërbime të ndryshme bankare në formën e pakove, të cilat do të publikohen në Çmimoren e Bankës.
- 4.4 Mbyllja e të gjitha llogarive rrjedhëse nënkupton përfundimin e marrëdhënies me Bankën.



5 Llogari pagese me shërbime bazike

- 5.1 Një llogari pagese me shërbimet bazike është një lloj i kufizuar i llogarisë rrjedhëse që është në dispozicion vetëm për Klientët individualë (të cilët nuk janë Persona Juridik) që përfshin një lloj shërbimi të caktuar siç specifikohet në Çmimoren e Bankës.
- 5.2 Vetëm klientët individualë (të cilët nuk janë persona juridikë) të cilët nuk kanë ndonjë llogari tjetër të Pagesave me shërbime bazike në asnjë institucion tjetër në Republikën e Kosovës kanë të drejtë të kenë këtë lloj llogarie.
- 5.3 Klientët me një llogari pagese me shërbimet bazike nuk kanë të drejtë të aplikojnë për një kredi, mbitërheqje ose ndonjë produkt tjetër kredie që ofron Banka.

6 Llogari në valuta të tjera (jo Euro)

- 6.1 Llogaritë mund të hapen edhe në disa valuta të ndryshme nga ajo Euro. Llogaritë në valutë jo Euro mund të kenë kushte të ndryshme të cilat do të listohen në kushtet shtesë;
- 6.2 Fondet në valuta të tjera që korrespondojnë me llogaritë e klientëve të saj mund të mbahen në bankat korrespondente në vende të tjera, prandaj Banka mund të:
- 6.2.1 kërkojë njoftim paraprak për tërheqjen e fondeve të klientit;
 - 6.2.2 jetë e padisponueshme në kërkesën e klientit në një nga degët e Bankës dhe Banka mund t'i kërkojë klientit të tërheqë fondet e tij në një degë tjetër;
 - 6.2.3 ofrojë klientit që të zgjedhë të dërgojë vlerën ekuivalente të fondeve në Euro ose valutë tjetër të disponueshme me të gjitha humbjet/fitimet nga shkëmbimi të bartura nga klienti.

7 Llogari të përbashkëta

- 7.1 Llogaritë e përbashkëta mund të jenë ose "të operuara individualisht" ose "të operuara bashkërisht";
- 7.2 Për llogaritë e përbashkëta që operohen individualisht, secili mbajtës i llogarisë mund të autorizojë një transaksion që vepron individualisht. Me një llogari të operuar individualisht, mbajtësit të parë individual do t'i kërkojë të përmendet në të dhënat e Bankës;
- 7.3 Me një llogari të operuar bashkërisht, kërkohet një autorizim nga të gjithë mbajtësit e llogarive të regjistruara para se një transaksion të mund të autorizohet;
- 7.4 Përveç nëse dhe derisa mbajtësit e një llogarie të përbashkët të njoftojnë Bankën me shkrim për pjesën e tyre në llogari, Banka autorizohet të marrë parasysh që të gjithë mbajtësit e llogarive të përbashkëta kanë pjesë të barabarta në llogari dhe veprojnë në përputhje me rrethanat;
- 7.5 Mbajtësit e llogarive të përbashkëta janë përgjegjës bashkërisht dhe veç e veç për fondet që i detyrohen Bankës derisa Banka të marrë njoftimin se mbajtësi i llogarisë së përbashkët ka pushuar së qeni pjesë e përgjegjësisë për atë llogari dhe Banka pajtohet me heqjen e tyre.

8 Llogari të kursimit

- 8.1 Llogaritë e kursimeve janë llogari depozitash me interes që mund të përdoren vetëm për të marrë depozita dhe tërheqje të fondeve në dispozicion. Llogaritë e kursimeve nuk mund të mbitërhiqen. Klienti ka të drejtë të depozitojë fonde në llogarinë e depozitave të kursimeve, e cila do të jetë një llogari e veçantë nga llogaria rrjedhëse, në çdo kohë dhe në çfarëdo sasive (p.sh. depozita në para të gatshme, ose transfere nga llogaria e klientit, ose depozita përmes një urdhri periodik). Numri i depozitave në dhe tërheqjet nga një llogari kursimi nuk është i limituar;
- 8.2 Klienti gëzon të drejtën për interes nga llogaria e kursimit;
- 8.3 Sidoqoftë, për secilën llogari kursimi do të ketë një marrëveshje të veçantë të nënshkruar/kushte shtesë, e cila specifikon se si Banka llogarit interesin në % të normës së interesit vjetor nga dita kur

nënshkruhet marrëveshja e kushteve shtesë, pasi fondet të jenë depozituar në Llogarinë e Depozitave të Kursimit dhe paguan interesin në fund të vitit sipas normës së interesit të përcaktuar nga Banka;

- 8.4 Banka rezervon të drejtën të ndryshojë normën e interesit, tarifat ose kushtet e tjera të Marrëveshjes në çdo kohë, duke i dhënë njoftim me shkrim klientit (përmes SMS, postës, ose emailit), media të tjera të shtypura ose uebsajt, të paktën (1) një muaj para se ndryshimi të hyjë në fuqi;
- 8.5 Interesi llogaritet në fondet e depozituara në baza ditore me ditët aktuale të kaluara brenda periudhës vjetore 365/366 ditë dhe shumëzuar me përqindjen e normës së interesit. Norma efektive e interesit (NEI) llogaritet sipas dispozitave nga Rregulloret e BQK-së mbi Normat efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje dhe nën supozimet që i parasheh rregullorja, publikohet në Çmimoren e Bankës;
- 8.6 Banka do të zbresë taksat sipas ligjeve dhe rregulloreve në fuqi mbi tatimin e zbritshëm mbi të ardhurat e Republikës së Kosovës. Zbritja do të bëhet për çdo shumë interesi të paguar ose të kredituar me një normë të vendosur nga autoritetet qeveritare dhe të tjera administrative, përveç nëse klienti siguron dëshmi për bankën se klienti është i përjashtuar nga pagesa e këtyre taksave sipas legjislacionit në fuqi;
- 8.7 Nëse klienti mbyll llogarinë e kursimit para përfundimit të vitit kalendarik, atëherë klienti nuk do të ketë të drejtë të marrë interesin për atë vit.

9 Llogaria e depozitave fleksibile

- 9.1 Një llogari e depozitave fleksibile është një lloj llogarie kursimi. Klienti mund të depozitojë në llogari disa herë pa u kufizuar (p.sh. depozitë në para të gatshme ose urdhër periodik ose transfer nga llogaria e klientit), por klienti mund të tërheqë vetëm disa të kufizuar siç përcaktohet në kushtet e veçanta shtesë. Çdo tërheqje e mëvonshme pas numrit të kufizuar do t'i nënshtrohet një pagese siç përcaktohet në Çmimore;
- 9.2 Llogaria e depozitave fleksibile llogarit interesin nga data e depozitës deri në fund të muajit dhe llogaritet mbi një bazë të thjeshtë interesi duke përdorur metodën aktuale/365/366 ditë;
- 9.3 Nëse bilanci i llogarisë bie nën një limit të përcaktuar në kushtet shtesë ose klienti mbyll llogarinë para përfundimit të ciklit mujor, klienti heq të drejtën nga çdo interes i fituar për ciklin mujor në vazhdim;
- 9.4 Norma e interesit është fikse dhe i zbulohet klientit në momentin e hapjes së llogarisë së depozitave fleksibile dhe gjithashtu përcaktohet në kushtet shtesë. Norma efektive e interesit (NEI) llogaritet sipas dispozitave nga Rregulloret e BQK-së mbi Normat efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje dhe nën supozimet që i parasheh rregullorja, publikohet në Çmimoren e Bankës;
- 9.5 Banka rezervon të drejtën të ndryshojë normën e interesit në çdo kohë, duke njoftuar me shkrim klientin (përmes SMS, postës ose emailit, mediave të tjera të shtypura ose uebsajtit) të paktën një (1) muaj para se ndryshimi të hyjë në fuqi;
- 9.6 Banka do të zbresë taksat sipas ligjeve dhe rregulloreve në fuqi mbi tatimin e zbritshëm mbi të ardhurat e Republikës së Kosovës. Zbritja do të bëhet për çdo shumë interesi të paguar ose të kredituar me një normë të vendosur nga autoritetet qeveritare dhe të tjera administrative, përveç nëse klienti siguron dëshmi për bankën se klienti është i përjashtuar nga pagesa e këtyre taksave sipas legjislacionit në fuqi;
- 9.7 Interesi paguhet në llogarinë rrjedhëse të klientit ose llogarinë e depozitave fleksibile sipas udhëzimeve të klientit kur llogaria hapet dhe siç është rënë dakord në kushtet shtesë;

- 9.8 Përveç nëse udhëzohet ndryshe me shkrim nga klienti para përfundimit të ciklit mujor, llogaria do të vazhdohet automatikisht për një cikël shtesë mujor, përveç nëse ekziston një kufizim ligjor/rregullativ për ta bërë këtë;
- 9.9 Klienti mund ta mbyllë llogarinë e Depozitave fleksibile në çdo kohë me një kërkesë me shkrim të bërë në cilëndo nga degët e Bankës gjatë orarit të punës;

10 Llogaria e depozitës me afat

- 10.1 Llogaritë e depozitave me afat janë llogaritë e kursimeve të hapura për një periudhë të caktuar në momentin e hapjes së llogarisë. Gjatë kësaj periudhe, klienti mund të mos jetë në gjendje të tërheqë fondet e depozituara (kryegjënë);
- 10.2 Kur klienti aplikon për një lloj llogarie të Llogarisë së Depozitës me Afat dhe Banka pajtohet me klientin, klienti përcakton dhe tregon në kushtet shtesë:
- 10.2.1 Nëse interesi duhet të paguhet në fund të një cikli të caktuar kohor (d.m.th. mujor, tremujor);
- 10.2.2 Akumulohej për periudhën e kontratës dhe paguhet me kryegjënë në fund të afatit të depozitimit;
- 10.2.3 Nëse interesi i fituar paguhet në llogari rrjedhëse të klientit ose llogari të depozitave me afat të klientit;
- 10.2.4 Nëse klienti dëshiron të ripërtërijë automatikisht marrëveshjen.
- 10.3 Nëse klienti zgjedh të ripërtërijë automatikisht marrëveshjen për një Llogari të Depozitave me Afat (vetëm kryegjëja ose kryegjëja dhe interesi i fituar), Banka mund të vazhdojë për një kohëzgjatje tjetër duke aplikuar të njëjtën normë interesi dhe terme dhe kushte ose të ndryshojë normën e interesit dhe termet dhe kushtet në përputhje me normat mbizotëruese dhe duke e informuar klientin siç përcaktohet në këto terme dhe kushte ose në kushte shtesë;
- 10.4 Nëse klienti nuk zgjedh ripërtëritjen automatik të një Llogarie të Depozitave me Afat, klienti duhet të njoftojë Bankën 10 ditë para maturimit të depozitës me afat nëse klienti dëshiron të zgjasë maturimin e depozitës me afat. Përndryshe, nëse Banka nuk merr ndonjë njoftim nga klienti brenda afateve të përcaktuara, interesi i fituar do të kreditohet në llogarinë rrjedhëse të klientit, depozitat do të lirohen automatikisht dhe Llogaria e Depozitave me Afat do të mbyllet. Asnjë interes nuk do të llogaritet pas maturimit dhe klienti do të njoftohet nga Banka përmes njëres nga këto mjete përcjellëse: SMS, emailit, e-banking ose aplikacionit të bankimit mobil, media të tjera të shtypura ose përmes uebsajtit të Bankës;
- 10.5 Sipas gjykimit të Bankës, bazuar në kërkesat ligjore dhe të tjera të Bankës, Banka mund t'i lejojë klientit qasje në të gjithë ose një pjesë të kryegjësë së klientit dhe klienti ngarkohet me një tarifë shtesë për shkeljen e kontratës:
- 10.5.1 Nëse depozita me afat ka një afat prej të paktën 12 (dymbëdhjetë) muaj dhe ndërpritet para se të ketë kaluar gjysma e afatit, klienti heq të drejtën e tyre për interesin e përllogaritur deri në datën e caktuar;
- 10.5.2 Nëse depozita me afat ndërpritet pasi kalon të paktën gjysmën e afatit (që është të paktën 12 (dymbëdhjetë) muaj), klienti ka të drejtë të marrë vetëm interesin e grumbulluar duke filluar nga gjysma e dytë e kohëzgjatjes së afatit dhe të llogaritur deri në një ditë para se klienti të tërheqë paratë e tij;
- 10.5.3 Nëse klienti kërkon të tërheqë vetëm një pjesë të kryegjësë, pjesa tjetër e shumës mund të konsiderohet depozitë e re dhe nuk mund të ketë të drejtën për të njëjtat terme dhe kushte, përfshirë normën e interesit, pasi ndryshe do të ishte ofruar nëse klienti do të kishte ruajti depozitën me afat.

- 10.6 Interesi llogaritet në fondet e depozituara në baza ditore me ditët aktuale të kaluara brenda periudhës vjetore 365/366 ditë dhe shumëzuar me përqindjen e normës së interesit;
- 10.7 Banka do të zbresë taksat sipas ligjeve dhe rregulloreve në fuqi mbi tatimin e zbritshëm mbi të ardhurat e Republikës së Kosovës. Zbritja do të bëhet për çdo shumë interesi të paguar ose të kredituar me një normë të vendosur nga autoritetet qeveritare dhe të tjera administrative, përveç nëse klienti siguron dëshmi për bankën se klienti është i përjashtuar nga pagesa e këtyre taksave sipas legjislacionit në fuqi.

11 Llogaria e fëmijës

- 11.1 Një llogari për fëmijë është një llogari kursimi e hapur nga njëri prej prindërve ose kujdestarëve ligjorë të një fëmije;
- 11.2 Të gjitha termet dhe kushtet e zbatueshme për një llogari kursimi janë të zbatueshme edhe për llogarinë e fëmijës, përveç nëse përcaktohet ndryshe në kushtet shtesë;
- 11.3 Llogaria konsiderohet si një llogari kursimi e prindit ose kujdestarit ligjor të fëmijës që e hapi llogarinë e fëmijës derisa fëmija të krijojë zyrtarisht një marrëdhënie me Bankën.
- 11.4 Pasi fëmija (për të cilin është hapur llogaria e fëmijës) të arrijë moshën madhore, llogaria e fëmijës do të ngrihet derisa fëmija të krijojë zyrtarisht një marrëdhënie me Bankën. Nëse fëmija, për çfarëdo arsye, nuk krijon zyrtarisht një marrëdhënie me Bankën pas arritjes së moshës madhore, prindi ose kujdestari ligjor që ka hapur llogarinë e fëmijës mund të transferojë çdo shumë që është në llogarinë e fëmijës në llogarinë e tij/saj rrjedhëse dhe ta mbyllë llogarinë e fëmijës;
- 11.5 Llogaria operohet nga prindi (prindërit) ose përfaqësuesi ligjor ndërsa fëmija është i mitur dhe madje edhe pas arritjes së moshës madhore nëse fëmija humbet aftësinë për të vepruar, për të cilën prindi (prindërit) ose kujdestari ligjor e njofton bankën paraprakisht.

12 Joaktiviteti në llogari

- 12.1 Nëse llogaria nuk ka ndonjë transaksion për një periudhë 12 (dymbëdhjetë) mujore dhe ka bilanc zero ose negativ në të, ajo klasifikohet "llogari joaktive";
- 12.2 Nëse llogaria nuk ka ndonjë transaksion për një periudhë 24 (njëzet e katër) mujore, dhe ka një bilanc pozitiv në të, ajo klasifikohet "llogari e fjetur";
- 12.3 Asnjë tarifë e mirëmbajtjes së llogarisë nuk aplikohet për llogaritë joaktive ose të fjetura.

13 Sigurimi i depozitave

Në përputhje me ligjet në fuqi në Republikën e Kosovës, ekziston një skemë e sigurimit të depozitave e menaxhuar nga Fondi i Sigurimit të Depozitave të Kosovës (FSDK), një entitet publik i pavarur, i themeluar dhe i rregulluar me Ligjin për Sigurimin e Depozitave, detyra e të cilit është të menaxhojë Fondin e Sigurimit të Depozitave (FSD) me mandatin kryesor për të kompensuar depozitat e siguruar në rast të heqjes së licencës dhe mbylljes së një banke. Prandaj, sigurimi mbron depozitat dhe garanton kompensimin e depozituesve të siguruar deri në një limit ligjor në rast të heqjes së licencës dhe mbylljes së bankës, për më shumë detaje shihni www.fsdk.org.

III. OPERACIONET ME LLOGARITË

14 Shërbime pagesash

- 14.1 Banka u ofron klientëve të vet shërbime pagese si tërheqje të parave të gatshme, depozita në para të gatshme, transferime bankare, urdhra periodik, debitim direkt, transaksione pagesash dhe pagesa me kartelë. Shërbimet e pagesave mund të urdhërohen dhe ekzekutohen personalisht ose

përmes personave të autorizuar nga klienti/entiteti në njërën nga degët e Bankës (orari i punës i të cilave mund të ndryshojë), duke përdorur makina vetë-shërbimi si bankomat dhe POS, Drop box-a, ose përmes E-Banking / bankimit mobil;

- 14.2 Depozitat në para të gatshme/ Depozita në para nga klienti në llogaritë e tyre duhet të jetë me origjinë ligjore. Banka refuzon të pranojë pagesë në një llogari të klientit ose në llogarinë e një mbajtësi tjetër, nëse Banka ka dyshime të arsyeshme se paratë janë të falsifikuara, origjina e saj është e paligjshme, është produkt i veprimtarisë kriminale ose do të lehtësonte një aktivitet kriminal. Në rast të një gabimi në gjykim, Banka ose zyrtarët e saj nuk mbajnë përgjegjësi për të;
- 14.3 Çdo kartëmonedhë ose monedhë për të cilën Banka mendon se nuk janë me origjinë ligjore ose janë të falsifikuara, do të raportohet në Policinë e Kosovës dhe klienti nuk do të ketë qasje në fondet, kartëmonedhat ose monedhat derisa Policia e Kosovës të njoftojë Bankën nëse ato janë me origjinë të ligjshme/të falsifikuara apo jo.

15 Autorizimet në llogari

- 15.1 Klienti (i cili është person juridik) bie dakord dhe merr përsipër të paraqesë në Bankë, në datën e hapjes së një llogarie, kopje të vërtetuara të aktit të themelimit dhe/ose statutit të fundit të biznesit, qarkoren e tij të fundit të vërtetuar dhe deklaratat/mostrat e vërtetuara të nënshkrimit të zyrtarëve në mënyrë të përshtatshme për të nënshkruar marrëveshje për dhe në emër të klientit;
- 15.2 Vetëm personat e emëruar si nënshkrues të autorizuar për klientin deklaratat e nënshkrimit të të cilëve janë dorëzuar në Bankë kanë të drejtë të menaxhojnë llogaritë e klientit;
- 15.3 Në rast të ndryshimeve në qarkoren e nënshkrimit të klientit që mbahet nga Banka, klienti do t'ia paraqesë Bankës një qarkore të re të nënshkrimit sa më shpejt të jetë e mundur;
- 15.4 Në rast se nënshkruesit e autorizuar shkarkohen dhe/ose ndryshon niveli i privilegjeve të nënshkrimeve të tyre, klienti të njoftojë menjëherë Bankën me shkrim dhe të paraqesë dokumentet e nevojshme për të kryer ndryshimin;
- 15.5 Përveç nëse dhe derisa anulimi ose ndryshimet e autorizimeve të nënshkrimit të nënshkruesve të autorizuar të mos raportohen në mënyrë të rregullt në Bankë së bashku me dokumentet e përcaktuara nga ligjet në fuqi, të drejtat e tyre të përdorimit/funksionimit të llogarive të klientit mbesin të vlefshme dhe në fuqi;
- 15.6 Klienti është përgjegjësi i vetëm për të gjitha llojet e dëmeve që mund të shkaktohen nga mospërmblidhja ose vonimi i një njoftimi të tillë për Bankën;
- 15.7 Klienti nuk e mban Bankën përgjegjëse për asnjë dëm që mund të shkaktohet. Nëse ka disa nënshkrues të autorizuar, dhe nuk specifikohet nëse janë të autorizuar individualisht ose bashkërisht, Banka konsideron se secili prej nënshkruesve të autorizuar është i autorizuar individualisht;
- 15.8 Banka i kontrollon nënshkrimet e vendosura në dokumente nga klienti dhe përfaqësuesi i tyre dhe i krahason ato me deklaratat e nënshkrimeve të tyre të depozituara në Bankë nga klienti. Banka i krahason nënshkrimet me kujdesin e duhur dhe nuk mban përgjegjësi për rezultatet e ngjashmërive në nënshkrimet që nuk mund të kuptohen në shikim të parë. Banka nuk mban përgjegjësi për falsifikimin e autorizimeve ose dokumenteve të tjera autorizuese të paraqitura në lidhje me llogaritë e klientit dhe Banka nuk është nën asnjë detyrim për të inspektuar ose ekzaminuar saktësinë ose vërtetësinë e këtyre dokumenteve;

16 Uniciteti i llogarive

Klienti informohet dhe pranon që Banka ka të drejtën e padiskutueshme për unicitetin e të gjitha llogarive të klientëve dhe të drejtën e kompensimit/pengut midis llogarive/detyrimeve për çdo detyrim të klientit ndaj Bankës.

17 Dokumentet e nevojshme për hapjen dhe mirëmbajtjen e llogarive

- 17.1 Banka rezervon të drejtën të kërkojë çdo dokument për të hapur llogari, (dhe të mbahen të hapura) të cilat duhet të sigurohen nga klienti (at) brenda afatit të përcaktuar nga Banka. Për mos ofrimin e dokumenteve të tillë, Banka mund të ngrijë llogaritë, të mos kryejë transaksione specifike ose ndonjë veprim përkatës të kërkuar nga individë (t).
- 17.2 Banka është e detyruar të rishikojë dhe verifikojë periodikisht informacionin dhe dokumentet e ofruara nga klientët kur hapin llogarinë/llogaritë e tyre. Ky informacion përfshin, por nuk kufizohet vetëm në informacionin/dokumentet e identifikimit, informacionin/dokumentet e banimit, informacionin financiar, ekspozimin politik dhe çdo informacion tjetër që kërkohet nga kuadri legjislativ dhe rregullator në fuqi. Klientët që janë persona juridikë duhet gjithashtu të paraqesin dokumentet e tyre të azhurnuara të regjistrimit, dokumentacionin e strukturës së tyre të brendshme të korporatës, informacionin në lidhje me UBO-të/SMO-të e tyre (shih §64) dhe çdo informacion/dokument tjetër që Banka e konsideron të nevojshëm. Banka do ta njoftojë Klientin nëpërmjet informacionit të kontaktit të dhënë Bankës kur rishikimi periodik bëhet i nevojshëm. Mosdhënia e informacionit dhe dokumenteve të tilla brenda afatit kohor të kërkuar nga Banka do të rezultojë automatikisht në kufizimin e përdorimit të Kartave, llogarive dhe çdo shërbimi tjetër bankar të tyre.
- 17.3 Kur dokumentet depozitohen nga një vend i huaj dhe nganjëherë në raste nga brenda Republikës së Kosovës (në varësi të rrethanave, dokumentet mund të kërkohen edhe kur vijnë nga brenda Republikës së Kosovës) ato duhet të jenë të noterizuara/vërtetuara nga organet zyrtare në vendin ku personi juridik ka vendbanim të përhershëm dhe gjithashtu duhet të jetë i noterizuar dhe ratifikuar nga Konsullata e Kosovës ose ndryshe, mund të shfaq vulën apostile në përputhje me dispozitat e Konventës së Hagës dhe duhet të përkthehet në shqip dhe anglisht nga përkthyes gjyqësor i certifikuar;
- 17.4 Banka rezervon të drejtën të kërkojë dokumente shtesë kur e konsideron të nevojshme;
- 17.5 Klienti garanton vazhdimisht që të gjitha informacionet dhe dokumentet e dhëna në Bankë janë më të fundit, të sakta, të vërteta dhe të plota, dhe kupton se çdo falsifikim, deklaratë e rreme ose dokumente çorientuese mund të çojë në ndjekje penale. Klienti është përgjegjës për mbajtjen e Bankës të informuar për ndryshimet në kontaktin dhe informacionin e përgjithshëm të klientit dhe të gjitha të dhënat dhe informacionet që mund të jenë të rëndësishme për Bankën.

18 Komunikimet/kontaktet dhe udhëzimet

- 18.1 Përveç nëse një shërbim specifik dikton udhëzime specifike, kontakti, komunikimi dhe udhëzimet midis Bankës dhe klientit, mund të dërgohen me postë, SMS, telefon, email, ose e-banking/bankim mobil duke përdorur informacionin më të fundit të kontaktit të ndarë mes bankës dhe klientit; ndërsa komunikimi ballë për ballë gjithashtu mund të ndodhë;
- 18.2 Komunikimi midis klientit dhe Bankës do të konsiderohet se është dërguar nga Banka te klienti, kur i dërgohet kompanisë së dërgimit të postës për postë brenda Kosovës në adresën e fundit të klientit, ose kur dërgohet me email në emailin e dhënë në formularin e aplikimit ose përditësohet më pastaj në Bankë;
- 18.3 Komunikimi midis klientit dhe Bankës do të konsiderohet se është dorëzuar nga klienti te Banka në momentin kur Banka merr komunikimin aktual, dhe jo kur klienti ta ketë dërguar atë. Klienti mund

të kontaktojë Bankën siç përcaktohet në udhëzimet e hollësishme duke njoftuar me shkrim degën (orari i punës i së cilës mund të ndryshojë) ose stafin e bankës, duke i dërguar një email zyrtarit të portfolios të tyre nga email adresa e tyre e regjistruar, ose duke shkruar personalisht në degë;

- 18.4 Klienti duhet të sigurojë që të gjitha informatat e dhëna Bankës të jenë të përditësuara, të sakta, të vërteta dhe të plota dhe të kuptojnë që çdo deklaratë (falsifikim) dhe çorientim mund të jetë subjekt i ndjekjes penale apo edhe ndërprerjes së marrëdhënieve bankare nga Banka. Është përgjegjësi e klientit që ta mbajë Bankën të informuar në lidhje me ndryshimet në kontaktet e klientit dhe informacionin e mëparshëm dhe të gjitha të dhënat dhe informacionet që mund të jenë të rëndësishme për Bankën, të tilla si informacioni i dhënë në formularët e aplikimit, etj. Nëse klienti nuk e informon bankën për ndryshimin e adresës së fundit, numrin e telefonit ose email adresën e dhënë në formularin e aplikimit ose të përditësuar më pas në bankë përmes platformave të veçanta, klienti nuk e mban Bankën përgjegjëse dhe nuk e fajëson Bankën për mos dërgimin e komunikimit në adresën (postë ose email) të re pasi banka nuk mund të ketë qenë në dijeni të ndryshimit të adresës së klientit ose informatave të tjera të kontaktit sepse klienti nuk e zbuloi një ndryshim të tillë në Bankë siç përcaktohet në këtë nen.
- 18.5 Qasja 24-orëshe e klientit në komunikimin me bankën (përmes internetit, postës ose telefonit) nuk ndikon në orarin aktual të punës të shërbimeve ose datën e transaksionit ose përlllogaritjen e interesit, e cila do të varet nga shërbimi i veçantë ose afati i pagesës fikse (periudha kohore e ndërprerë);
- 18.6 Udhëzimet e klientëve për efektivitetin e shërbimeve bankare të dhëna nga klienti nuk mund të tërhiqen nëse Banka tashmë i ka filluar ose i ka përpunuar ato në përputhje me rrethanat. Nëse është e mundur që klienti të tërheqë, anulojë ose ndryshojë një udhëzim, atëherë mund të ketë tarifë/provizion administrativ të Bankës;
- 18.7 Banka mund të refuzojë të veprojë sipas çdo udhëzimi nëse ka arsye për të dyshuar se udhëzimi nuk është lëshuar nga klienti ose se është i gabuar, i paqartë, mund të shkelë ligjet në fuqi, çdo detyrim tjetër ose përfaqëson një shkelje të rregullave të shërbimeve bankare ose këto terme dhe kushte të përgjithshme, për të cilat banka gjithashtu mund të ketë nevojë të informojë autoritetet përkatëse. Klienti në asnjë mënyrë nuk do ta mbajë bankën përgjegjëse nëse Banka nuk ka përpunuar ndonjë udhëzim të tillë të dyshimtë të klientit.

19 Përgjegjësia e klientit për udhëzime

- 19.1 Klienti është përgjegjës për të gjitha udhëzimet e dhëna Bankës nga një përfaqësues i autorizuar (nënshkrues) i klientit, edhe nëse përfaqësuesi i autorizuar vepron në atë mënyrë që ta bëjë klientin të shkelë marrëveshjen e tij me Bankën ose është kundër ligjit ose është kundër udhëzimit ose interesit ose dëshirës së mëparshme të klientit;
- 19.2 Është përgjegjësi e klientit që të kontrollojë saktësinë e të gjithë numrave, detajeve dhe informacionit mbi format dhe udhëzimet, duke përfshirë por pa u kufizuar në transferet dhe formularët tatimorë. Banka nuk mbahet përgjegjëse për verifikimin ose dyshimin e diçkaje dhe fakti që ajo mund të bëjë diçka të ngjashme vullnetarisht në të kaluarën, nuk është dhe nuk do të përbëjë një precedent. Banka mund të mbështetet në saktësinë e çdo informacioni të dhënë nga klienti ose ndonjë nënshkrues i autorizuar, prandaj klienti e konsideron Bankën jo fajtorë në lidhje me çdo pretendim në këtë drejtim;

20 Siguria e operacioneve të llogarisë

- 20.1 Banka cakton procedurat e sigurisë dhe mund t'i ndryshojë ato pasi ta njoftojë klientin;
- 20.2 Klienti duhet të bëjë gjithçka që është e mundur për të siguruar që procedurat e sigurisë të ndiqen dhe asnjë e dhënë sigurie të mos zbulohet tek palët e treta. Nëse klienti vihet në dijeni të ndonjë

shkelje të sigurisë ose gabim të sigurisë, pavarësisht nëse është faji i klientit apo jo, klienti duhet ta informojë Bankën pa vonesë. Banka përpaket maksimalisht për të bllokuar transaksionet e mëtejshme dhe në rast se nuk arrin të ndalojë një transaksion të tillë, ajo nuk do të mbahet përgjegjëse nëse Banka nuk gjendet tejet neglizhente. Klienti bashkëpunon me hetuesit, përfshirë policinë, nëse është e nevojshme, dhe asiston me kërkesa të arsyeshme dhe jep informata përkatëse pa vonesë për të zbuluar mashtrimin ose minimizuar humbjen.

21 Kreditimi dhe debitimi i llogarive

- 21.1 Udhëzimet e përpunimit të pranuar gjatë orarit të punës nga dega/departamenti përkatës, ose përmes mjeteve të tjera të tilla si E-Banking / bankimi mobil, pagesat në internet, pagesat me POS, shumat e rezervuara, shumat në dispozicion dhe të ngjashme, mund të fillojnë të përpunohen në të njëjtën ditë nëse udhëzimi merret para kohës së ndërprerjes ose nëse proceset e brendshme të validimit mund të funksionojnë brenda së njëjtës datë të vlefshmërisë, por ekzekutimi mund të vonohet për disa ditë nëse merret pas orarit të caktuar të pagesave.
- 21.2 Urdhrat dhe kreditë e marra pas orarit të pagesave do të përpunohen ditën tjetër të punës. Oraret fikse të pagesave mund të varen nga lloji i shërbimit, ndërsa orari i punës mund të ndryshojë nga njëra degë në tjetrën në përputhje me politikat dhe procedurat e bankës, si dhe rregullat dhe ligjet në fuqi dhe kërkesat vendore;
- 21.3 Banka nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë dështim, gjobë ose ekuivalent (përfshirë gjobat tatimore) si rezultat i udhëzimeve të marra pas orarit të caktuar të pagesave;
- 21.4 Kërkesa për pagesë mund të refuzohet kur klienti nuk ka fondet e nevojshme në fund të ditës;
- 21.5 Nëse klienti autorizon një urdhër bankar "automatik" (urdhër periodik d.m.th. pagesë e rregullt), atëherë klienti bie dakord që kjo pagesë të bëhet në baza të rregullta nga llogaria e klientit tek një palë e tretë ose në një llogari tjetër të klientit në shumën e specifikuar derisa Banka njoftohet të ndalojë pagesën ose të ndryshojë shumën e specifikuar ose për periudhën e përcaktuar kur kërkohet pagesa e rregullt. Klienti pranon rëndësinë e udhëzimeve të qarta të shkruara në kohë për bankën, nëse klienti dëshiron të anulohet ose ndryshojë shumën, llogarinë dhe detaje të tjera;
- 21.6 Nëse klienti autorizon një pagesë përmes debitimit direkt nga llogaria e tyre tek një palë e tretë, atëherë ata autorizojnë Bankën që të bëjë një pagesë të tillë sipas udhëzimeve të palës së tretë në lidhje me shumën dhe kohën e pagesës.
- 21.7 Klienti bie dakord që detyra e tyre e vetme është kontrollimi i faturës dhe shumës së njoftimit që marrin nga pala e tretë për çdo shumë që duhet të tërhiqet, dhe ofron udhëzime me shkrim me kohë dhe të qarta për Bankën nëse dëshirojnë të anulohet një debitim direkt ose të kundërshtojnë shumën;
- 21.8 Nëse klienti autorizon një debitim direkt në bankë për shërbime të caktuara, atëherë Banka është e autorizuar ta bëjë pagesën bazuar në marrëveshjen për shërbimet për tarifën ose pagesat që do të bëhen;
- 21.9 Klienti bie dakord që çdo mosmarrëveshje me ndonjë shitës të palëve të treta ose të tjerë që marrin pagesa në lidhje me shumën e pagesës, cilësinë e shërbimit, vlefshmërinë ose termat e ndonjë dispozite ose ndonjë kontrate tjetër janë vetëm midis tyre dhe të palës së tretë dhe jo me Bankën;
- 21.10 Nëse klienti ka më shumë se një llogari në Bankë, kjo e fundit, duke vepruar në mënyrë të arsyeshme, në çdo kohë dhe në çdo mënyrë, konsiderohet të transferojë fonde dhe para midis këtyre llogarive dhe të transferojë bilancin e çdo llogarie në llogari të tjera dhe t'i shkrijë dhe bashkojë llogaritë në një llogari të vetme, pa asnjë miratim, urdhër ose udhëzim paraprak të Klientit, dhe duke e informuar menjëherë klientin, me kusht që kjo kërkohet me çdo ligj ose

rregullore ose është absolutisht e nevojshme për zbatimin e ndryshimeve të brendshme dhe/ose operacionale të Bankës;

- 21.11 Klienti gjithashtu deklaron dhe bie dakord që Banka mund të transferojë shërbimet e saj në një degë tjetër në çdo kohë dhe sipas gjykimit të saj, dhe në rastin e transferimeve të tilla, dispozitat e kësaj marrëveshjeje vazhdojnë të jenë të vlefshme dhe detyruese për klientin.

22 Transferet ndërkombëtare dhe kombëtare

- 22.1 Për transfertat ndërkombëtare, Banka përdor një bankë korrespondente/bankë ndërmjetëse. Banka ofron një tregues të mundshëm të datës së marrjes së transferit, por nuk garanton datën e marrjes dhe nuk është përgjegjëse për vonesat ose për operacionet e bankës ndërmjetëse apo bankës përfituese;
- 22.2 Klienti është përgjegjës vetëm për verifikimin e pajtueshmërisë me çdo ligj vendor në vendin e marrjes dhe do të kompensojë Bankën për çdo kosto, pretendim ose shpenzim që Banka ka bërë si rezultat i përdorimit të bankave të huaja, dhe çdo shkelje të ligjeve jashtë vendit. Për më tepër, çdo pagesë, shpenzim i shkaktuar nga rrethana të tilla barten nga klienti;
- 22.3 Nëse Banka thjesht ka marrë udhëzimet për transfer (qofshin ato ndërkombëtare ose kombëtare) nga klienti dhe ka plotësuar formularët përkatës, të cilat nënshkruhen përkatësisht nga klienti, kjo në asnjë mënyrë nuk do të thotë që transferi është kryer, pasi pjesa tjetër e hapave pasi Banka ka përpunuar pagesa të tilla janë jashtë autoritetit të Bankës; prandaj, thjeshtë marrja e urdhërpagesës nuk do të thotë automatikisht transfer i përfunduar.

23 Valuta e huaj dhe arkëtimet

- 23.1 Transaksionet në valutë të huaj bëhen sipas tarifave standarde dhe tarifës së këmbimit në datën përkatëse kur klienti kryen një depozitë të tillë në një llogari personalisht në degët e Bankës, ose për E-Banking / Bankimin mobil dhe transaksionet përmes bankimit mobil tarifat standarde dhe tarifat e këmbimit që janë në fuqi në atë datë të caktuar, kur bëhet ekzekutimi i shkëmbimit ose transaksionit. Tërheqjet e valutës së huaj mund të bëhen nga llogaria e klientit. Shuma e transaksionit e autorizuar në internet mund të ndryshojë nga shuma e transaksionit që do të përpunohet përmes kleringut për shkak të një kursi të ndryshëm të këmbimit të aplikuar nga Visa Inc. ose MasterCard ose kompani të tjera të licencimit të kartelave për transaksione me kartelë. Kur klienti urdhëron ose merr transfere ndërkombëtare, Banka do t'i sigurojë ose do t'i vërë në dispozicion klientit tarifat dhe ngarkesat, përfshirë kurset e këmbimit;
- 23.2 Kurset e këmbimit që përdor Banka janë kurset e ndryshueshme të këmbimit të cilat ndryshojnë vazhdimisht gjatë ditës dhe ndikohen nga lëvizjet në tregjet e këmbimit valutë. Kurset e këmbimit zbatohen për çdo urdhër transaksioni dhe pagesa që përfshijnë valuta të ndryshme dhe/ose këmbim valutash. Kursi i këmbimit zbatohet në të ardhmen nga Banka ose nga palët korresponduese në momentin që përpunohet transaksioni, prandaj, kursi i këmbimit i aplikuar mund të ndryshojë nga ai që i paraqitet klientit. Nëse aplikimi i kursit të këmbimit çon në një humbje ose një fitim për shkak të një norme të pafavorshme ose të favorshme, klienti pajtohet që Banka mund të zbresë shumën e asaj humbjeje nga llogaritë e klientëve, ose të kreditojë shumën e fitimit në llogaritë e klientëve;

24 Çeqe të huaja

Banka nuk pranon asnjë çek të çfarëdo lloji, kombëtar apo të huaj.

25 Gjendjet dhe gabimet e llogarive bankare

- 25.1 Nëse klienti zgjedh, Banka do të lëshojë një gjendje mujore të llogarisë bankare, e cila do t'i dorëzohet klientit me email. Klienti duhet të kontrollojë me kujdes gjendjen e llogarisë bankare dhe

t'i tregojë Bankës sa më shpejt të jetë e mundur nëse përfshin një transaksion që duket të jetë një gabim ose jo në përputhje me udhëzimet e klientit ose që nuk është udhëzuar nga klienti. Çdo raportim i gabuar duhet të bëhet më së voni brenda 30 ditëve nga data e transaksionit për të cilën Klienti ishte në dijeni ose nga data e lëshimit të gjendjes së llogarisë bankare. Nëse Banka nuk është e informuar me shkrim në një nga degët e Bankës ose duke thirrur Bankën në numrin e caktuar për një gabim në një transaksion brenda 30 ditëve, atëherë ajo do të supozojë se transaksionet e pasqyruara në gjendjen e llogarisë bankare janë të sakta;

- 25.2 Banka pranon të korrigjojë çdo gabim të bërë nga Banka në llogari në kohën e duhur pasi klienti të ketë njoftuar Bankën;
- 25.3 Gjendjet e llogarisë bankare janë gjithashtu të disponueshme në internet përmes E-Banking / Bankimit mobil, dhe sipas kërkesës të marra personalisht në ndonjë nga degët e Bankës. Mund të aplikohen tarifa për gjendjet shitesë të llogarisë bankare ose për dorëzimin e gjendjes së llogarisë bankare në adresën e klientit;
- 25.4 Klienti raporton menjëherë çdo mospërputhje ose problem tjetër me tërheqjen dhe përdorimin e një bankomati ose terminali POS, ose pagesa në internet. Problemet e sigurisë, të tilla si humbja e një karte ose probleme të tjera të sigurisë duhet të raportohen menjëherë në numrat e telefonit të dhënë për raste urgjente, domethënë në qendrën e thirrjeve të Bankës që funksionon 24 orë 7 ditë në javë përmes numrit të telefonit 383 (0) 038 230 000, e cila është e shkruar edhe në pjesën e pasme të të gjitha kartelave të debitit dhe kreditit të Bankës;

26 Mbyllja e llogarisë dhe ndërprerja e shërbimit

- 26.1 Klienti mund të kërkojë në çdo kohë të mbyllë llogarinë e tij me njoftim me shkrim të lëshuar për Bankë në cilëndo nga degët me kushtin që klienti të shlyejë së pari çdo detyrim ndaj Bankës në lidhje me çdo llogari bankare përkatëse. Llogaria mund të mbyllet vetëm nëse nuk ka detyrime të papaguara të ndërlidhura me llogarinë ose llogaria nuk është e ndërlidhur me ndonjë shërbim tjetër bankar që mbetet aktiv. Banka mund të ndër marrë veprime për të mbyllur/ngrirë një llogari ose për të ndërprerë shërbimet menjëherë nëse:
 - 26.1.1 Klienti më nuk ka të drejtë për llogarinë ose shërbimin;
 - 26.1.2 Klienti shkel ndonjë nga Termet dhe Kushtet e Përgjithshme ose Kushtet Shtesë ose nuk pajtohet me asnjë prej tyre dhe Banka rezervon të drejtën të mbyllë llogarinë bankare pa pasur nevojë të ofrojë ndonjë justifikim për klientin, me kusht që një njoftim i tillë të jetë bërë 30 ditë më parë, një periudhë e cila llogaritet nga njoftimi;
 - 26.1.3 Nëse klienti nuk përdor llogarinë ose shërbimin përkatës për një periudhë të caktuar prej 12 muajsh, Banka rezervon të drejtën të mbyllë llogarinë ose të ndërpresë shërbimet;
 - 26.1.4 Autorizimi në lidhje me llogarinë apo shërbimin nuk është në përputhje me ligjet dhe rregulloret në fuqi;
 - 26.1.5 Banka në mënyrë të arsyeshme dyshon se është falsifikuar ndonjë informacion apo aktivitet që është dhënë ose paraqitur në çdo kohë, ose se llogaria është përdorur në mënyrë të paligjshme;
 - 26.1.6 Është kërkesë nga një autoritet ose ligj në fuqi;
- 26.2 Banka rezervon të drejtën të mbyllë llogaritë e fjetura/joaktive në çdo kohë nëse vendos ta bëjë këtë;
- 26.3 Me mbylljen e llogarisë ose ndërprerjen e shërbimit, klienti duhet të kthejë çdo kartelë të vlefshme, softuer bankar të kompjuterit ose mjete të përdorura, të cilat janë dhe mbeten pronë e Bankës, dhe Banka do të këmbëngulë që ato të kthehen para se të autorizoni mbylljen dhe para pagesës së çdo bilanci përfundimtar. Nëse klienti nuk kthen asnjë nga këto, Banka mund të bëjë zbritjet e duhura të shumave nga gjendja e llogarisë ose zbritjet e shumave të përshtatshme nga çdo llogari e klientit.

27 Trashëgimi i fondeve në llogari

Në rast të vdekjes së klientit dhe kur Banka është në dijeni të këtij fakti dhe një certifikatë vdekjeje është paraqitur për të vërtetuar vdekjen, të gjitha autorizimet ekzistuese në llogaritë e klientit të ndjerë do të ndërpriten dhe llogaria nuk mund të përdoret nga askush derisa të jetë i vlefshëm vendimi për përfituesin e caktuar të fondeve në llogarinë e personit të vdekur, të lëshuar nga një gjykatë ose një noter, të sjellët nga individit në fjalë në Bankë. Nëse klienti është person juridik, veprimet e deklaruar në këtë nen do të ndërmerren nga Banka sipas dokumenteve të brendshme të klientit që rregullojnë qeverisjen e tij;

IV. TARIFAT

28 Tarifa

- 28.1 Klienti pranon të paguajë të gjitha tarifat për shërbimet bankare duke përfshirë por duke mos u kufizuar në mirëmbajtjen e llogarisë, fondet e sigurisë dhe përpunimin e transaksioneve të caktuara (të tilla si transferet ndërkombëtare, transferet kombëtare), tarifat e gjendjes së llogarisë bankare ose kopjet e dokumenteve, dhe çdo shërbim të specifikuar në Çmimoren e Bankës. Tarifat dhe shuma e kamatave mund të ndryshojnë nga Banka me njoftim paraprak për klientin, siç përcaktohet në këto Terme dhe Kushte apo në Kushte Shtesë;
- 28.2 Kur kamata e llogarisë llogaritet në baza ditore, kamata do të llogaritet në bazë të shumës së bilancit të barazuar në fund të çdo dite;
- 28.3 Kamata dhe tarifat mund të ngarkohen paraprakisht për disa shërbime, në kohën e transaksionit/ekzekutimit të shërbimit, ose pas përfundimit të një shërbimi të tillë, Banka mund të bëjë zbritjet përkatëse nga llogaria pa pasur nevojë të njoftojë klientin paraprakisht;
- 28.4 Klienti, me aplikimin për një produkt ose shërbim të Bankës, konsiderohet të jetë i informuar për të gjitha tarifat/ngarkesat/komisionet që janë publikuar në Çmimoren e Bankës dhe konsiderohet se është dakord që të njëjtat të jenë efektive/të zbritura në përputhje me rrethanat nga llogaria e tyre përkatëse pa asnjë njoftim shtesë përveç nëse parashikohet ndryshe në Kushtet Shtesë;
- 28.5 Banka do të mbajë taksat në burim sipas legjislacionit në fuqi në Republikën e Kosovës, si dhe, kur është e aplikueshme, përfitimet ose përjashtimet e parashikuara në marrëveshjet/traktatet ndërkombëtare mbi taksimin e dyfishtë.

V. KARTELAT E DEBITIT DHE KREDITIT

29 Kartela

- 29.1 Çdo kartelë e lëshuar nga Banka (qoftë kartelë debi, kredi, identifikimi ose kartelë tjetër pronësore) është pronë e Bankës dhe mund të përdoret në përputhje me termet dhe kushtet e përcaktuara nga Banka vetëm nga personi të cilit i është lëshuar kartela (i cili kurrë nuk mund të jetë person tjetër përveç personit që është nënshkruesi i autorizuar).
- 29.2 Kartela e lëshuar në emër të Mbajtësit të Kartelës nuk mund të bartet tek palët e treta;
- 29.3 Të gjitha transaksionet e Kartelës të autorizuar nga Mbajtësi i Kartelës (pagesat për shitësit, tërheqjet e parave të gatshme, transferimet e fondeve) nga të cilat Klienti merr fonde, mallra ose shërbime do të konsiderohen si detyrime dhe do të zbriten nga fondet në llogarinë (të) e tyre ose do të regjistrohen si borxhe të klientit ndaj Bankës.

30 Përdorimi i kartelave

- 30.1 Mbajtësi i Kartelës mund të përdorë kartelat për tërheqje në bankomate, si dhe për pagesën e mallrave dhe shërbimeve përmes të gjitha terminaleve të POS-ave të Bankës, si dhe të gjitha POS-at dhe bankomatët e tjerë që mbajnë llogon VISA/MASTERCARD. Disa kartela mund të përdoren gjithashtu për pagesa për mallra dhe shërbime përmes internetit. Kartelat e lëshuara janë në përputhje me termet dhe kushtet për përdorimin e kartelave VISA/ MASTERCARD;
- 30.2 Pas marrjes së kartelës, Mbajtësi i Kartelës do të aktivizojë kartelën e tyre duke futur PIN-in e tyre pasi të jetë futur kartela në pajisjen Pika e Shitjes (POS) në degën përkatëse të bankës, ose duke kaluar procesin e aktivizimit me SMS PIN të Bankës përmes telefonit. Akti i futjes së PIN-it duke përdorur bankomatin ose POS-in ka efektin dhe kompetencën e nënshkrimit që është valid ligjërisht. Transaksionet e kryera me kartelë konsiderohen si dokumente kontabël në përputhje me ligjet në fuqi në Kosovë;
- 30.3 Një kartelë mund të ngrihet si rezultat i:
- 30.3.1 kërkesës të klientit;
 - 30.3.2 kartelës së raportuar përmes Qendrës së Thirrjeve ose Degës e humbur, e vjedhur, e konfiskuar ose e keqpërdorur;
 - 30.3.3 shtypjes së PIN-it të pasaktë tri herë në një bankomat ose POS;
 - 30.3.4 si masë ndëshkuese për shkak të mosrespektimit të Mbajtësit të Kartelës me termet dhe kushtet e përgjithshme.
- 30.4 Një kartelë mund të shkrihet nga Banka me kërkesë të Klientit;
- 30.5 Kartelat që kanë mbetur me status të ngrirë për 30 ditë, do të anulohen dhe do të riporositen automatikisht;
- 30.6 Kartelat që janë ngrirë nga banka për shkak se janë raportuar nga klienti përmes Qendrës së Thirrjeve, Degës apo E-Banking si të humbura, të vjedhura, të konfiskuara ose të keqpërdorura, nuk mund të shkrihen, dhe do të anulohen dhe porositen menjëherë;
- 30.7 Pagesat e mallrave/shërbimeve mund të bëhen nëpërmjet terminaleve POS, të instaluar në lokacione të tregtarëve ose në platforma në internet. Shuma maksimale e transaksionit varet nga limiti i kartelës ose Kushtet shtesë;
- 30.8 Limiti i tërheqjeve ditore të tërheqjes së parave të gatshme dhe për pagesat publikohet në Çmimoren e Bankës;
- 30.9 Terminalet POS duhet të mbahen nga Mbajtësit e Kartelave për referencë ose verifikim të mëtejshëm;
- 30.10 Nëse kartela përdoret në vende që përdorin një valutë të ndryshme nga Euro, do të zbatohen kurset e këmbimit të VISA/MASTERCARD dhe/ose Bankës.

31 Përdorimi i kartelave përmes një aplikacioni pagese

- 31.1 Mbajtësi i Kartelës mund të përdorë një Aplikacion Pagese të shkarkuar nga Mbajtësi i Kartelës ose të parainstaluar në Pajisjen e tij Mobile për të kryer pagesa me Kartelë, pasi ta ketë regjistruar Kartelën në Aplikacionin e Pagesës.
- 31.2 Banka mund të mundësojë regjistrimin e Kartelave të lëshuara nga Banka në Aplikacionin e Pagesës. Këto Kartela Banka i vë në dispozicion për regjistrim, në cilindo Aplikacion Pagese që mund të gjendet në faqen e internetit të Bankës.



- 31.3 Mbajtësi i Kartelës përdor Aplikacionin e Pagesës në bazë të një marrëveshjeje të lidhur direkt me ofruesin e jashtëm të Aplikacionit të Pagesës në përputhje me dispozitat e kushteve të shërbimit dhe politikës së privatësisë së ofruesit të jashtëm.

32 Obligimet e Kartelëmbajtësit

- 32.1 Mbajtësi i Kartelës duhet të pranojë kartelën e lëshuar nga Banka brenda 90 (nëntëdhjetë) ditëve. Nëse Kartelëmbajtësi nuk e pranon kartelën brenda 90 (nëntëdhjetë) ditëve, Banka mund ta anulojë kartelën.
- 32.2 Mbajtësi i Kartelës është i detyruar t'i paguajë Bankës tarifat e kartelës (për lëshimin apo rilëshimin e kartelës, transaksionet, mirëmbajtjen dhe tarifat e tjera) në përputhje me Çmimoren e Bankës;
- 32.3 Mbajtësi i Kartelës duhet të:
- 32.3.1 Mbajë kartelën dhe numrin e sigurisë të sigurt dhe mos të mos ia tregojë asnjëherë PIN-in ose informacionin e sigurisë të tjerëve
 - 32.3.2 Mos e mbajë asnjëherë PIN-in së bashku me kartelën ose të mos e mbajë PIN-in në një vend të dukshëm.
- 32.4 Çdo veprim i dëmshëm që mund të paraqitet si rezultat i mospërputhjes së Klientit me paragrafin e mëparshëm është përgjegjësia e vetme e Klientit ose e Mbajtësit të Kartelës;
- 32.5 Mbajtësi i Kartelës ose klienti duhet të njoftojë Bankën menjëherë nëse kartela humbet, shkatërrohet, shtrembërohet, vidhet, falsifikohet/kopjohet ose keqpërdoret dhe klienti do të mbajë përgjegjësi për çdo humbje që vjen si rezultat i vjedhjes ose humbjes, përveç nëse klienti mund të demonstrojë/provojë neglizhencë të madhe nga Banka. Nëse Mbajtësi i Kartelës pasi e raporton kartelën si të humbur/vjedhur, kërkon një kartelë të re dhe ndërkohë gjen kartelën e vjetër, kartela e vjetër nuk do të riaktivizohet;
- 32.6 Mbajtësi i Kartelës mund të ndërpresë përdorimin e kartelës me një njoftim me shkrim 15 (pesëmbëdhjetë) ditë përpara (pasi të jenë paguar të gjitha borxhet e mbetura). Kartela lëshohet në emër të Mbajtësit të Kartelës, i cili është i detyruar të njoftojë Bankën menjëherë për çdo ndryshim të adresës ose për personin juridik, personat e autorizuar të klientit, ose të dhëna të tjera personale të rëndësishme për Bankën;
- 32.7 Kur klienti është person juridik, Banka mund të konsiderojë që të gjithë personat që janë nënshkrues të autorizuar në llogarinë e klientit gjithashtu kanë autorizim për të përdorur kartelën. Klienti cakton persona të autorizuar në aplikacionin për kartelë biznesi, të cilët do të jenë përgjegjës dhe të autorizuar për tërheqjet/shërbimet e përcaktuara në nivelet e autorizimit të specifikuara në aplikacion, dhe të cilët do ta përdorin këtë kartelë në emër dhe për llogari të klientit. Klienti është i detyruar të njoftojë Bankën me shkrim për çdo ndryshim/revokim të autorizimit për personat e autorizuar. Në rast të ndonjë dëmtimi të shkaktuar nga mos njoftimi ose njoftimi i vonuar i Bankës, klienti deklaron/pranon të jetë përgjegjës për të. Banka nuk do të mbajë kurrë përgjegjësi për përdorimin e kartelës nga ndonjë person që nuk është nënshkrues i autorizuar i klientit. Në asnjë rast Banka nuk mban përgjegjësi dhe trashëgimtarët ose personat e autorizuar nuk kanë të drejtën e ndonjë ankese kundër Bankës për ndonjë transaksion ose shërbim/pagesë të miratuar sipas këtyre termeve dhe kushteve të përgjithshme duke përdorur kartelën në rast se transaksione të tilla ekzekutohen pas vdekjes së pronarëve ose ndonjë personi të autorizuar të klientit për të cilin Banka nuk është informuar;
- 32.8 Mbajtësi i Kartelës ose klienti është i obliguar të kontaktojë Bankën menjëherë nëse Mbajtësi i Kartelës ose klienti vihet në dijeni se ka ndonjë mospërputhje në lidhje me shumën ose numrin e transaksioneve të kryera në mënyrë që të fillojë procedurën e hetimit për kthimin e fondeve. Të gjitha kostot/shpenzimet e bëra për procedurën e hetimit për kthimin e fondeve barten nga klienti;

- 32.9 Klienti mund të anulojë kartelat shtesë të lëshuara. Në rast se klienti është person juridik, vetëm personat me autorizim të mjaftueshëm kanë të drejtë të anulojnë kartelat shtesë të lëshuara në emër të atij klienti;
- 32.10 Banka e ngarkon llogarinë e klientit siç është dhënë më sipër me të gjitha tarifat dhe komisionet përkatëse sipas Çmimoreve të Bankës. Kjo përfshin tërheqjet e Bankës në lidhje me kërkesën/kthimin e iniciuar nga Mbajtësi i Kartelës për shumat e kontestuar në gjendjen e llogarisë bankare të llogarisë të cilat nuk janë marrë nga klienti;
- 32.11 Mbajtësi i Kartelës dhe/ose klienti është përgjegjës për përdorimin e duhur të kartelës dhe për të gjitha kostot e shkaktuara nga përdorimi i kartelave shtesë të lëshuara me kërkesë të klientit. Të gjitha mosmarrëveshjet që mund të paraqiten midis klientit dhe personave të autorizuar të klientit gjatë përdorimit të kartelave do të zgjidhen mes veti dhe banka nuk do të jetë përgjegjëse për mosmarrëveshje të tilla.

33 Të drejtat dhe detyrimet e Bankës në lidhje me kartelat

- 33.1 Banka mund të kërkojë kthimin e kartelës në çdo kohë dhe në mënyrë të arsyeshme në rast të shkeljes së dispozitave të këtyre termave dhe kushteve të përgjithshme ose kushteve shtesë. Banka mund të përdorë agjentë për shpërndarjen ose ruajtjen e kartelave;
- 33.2 Banka mund ta kërkojë kthimin ose mund të ngrijë kartelën në çdo kohë për arsye të mirë, duke përfshirë, por jo kufizuar në shkelje të këtyre termave dhe kushteve të përgjithshme.
- 33.3 Kartela është valide 60-96 muaj dhe mund të ripërtërihet automatikisht nëse marrëdhënia nuk ndërpritet nga njëra palë sipas dispozitave të këtyre termave dhe kushteve të përgjithshme ose kushteve shtesë;
- 33.4 Banka mundet pa asnjë detyrim, të refuzojë ose miratojë çdo transaksion, të anulojë ose pezullojë të drejtën e përdorimit të kartelës ose të refuzojë zëvendësimin e kartelës. Mund të jetë e mundur që një njoftim të mos dërgohet para se të ndodhë më sipër. Në veçanti, Banka mund ta bëjë këtë nëse është e qartë se ka pasur transaksione mashtruese ose të dyshimta;
- 33.5 Në rast të keqpërdorimit ose mbitërheqjes së paautorizuar të parave të gatshme me kartelë si rezultat i humbjes, shkatërrimit, shtrembërimit, vjedhjes, falsifikimit/kopjimit ose keqpërdorimit, Banka ka të drejtë të mbulojë shumat e tepërta dhe tarifat që mund të aplikohen si rezultat i transaksioneve duke e tërhequr atë shumë nga çdo llogari që Mbajtësi i Kartelës ka në Bankë;
- 33.6 Banka, sipas gjykimit të saj, do të ripërtërijë ose të mos ripërtërijë kartelën e Mbajtësi i Kartelës, pas ose para datës së skadimit të kartelë, në varësi të vlerësimit të bërë nga Banka për Mbajtësin e Kartelës;
- 33.7 Banka e përpunon shumën e secilit transaksion të bërë me kartelë sipas radhës në të cilën i pranohet ato;
- 33.8 Nëse Banka nuk merr ndonjë kundërshtim brenda 15 ditëve pasi është bërë një transaksion me debit kartelë, ose 45 ditë pasi është bërë një transaksion me kredit kartelë, ajo do t'i konsiderojë të gjitha transaksionet e regjistruara si të sakta;
- 33.9 Banka mund të ndryshojë rregullat dhe tarifat në çdo kohë në lidhje me përdorimin e një karteje dhe do të njoftojë klientin me shkrim ose në çdo mënyrë tjetër komunikimi siç përcaktohet nga Banka, të paktën 30 ditë përpara;

34 Kundërshtimet e pagesave me Kartelë

- 34.1 Mbajtësi i kartelës mund të paraqesë një kundërshtim brenda 90 ditëve nga koha kur është bërë transaksioni me Kartelë.

- 34.2 Një mbajtës i kartelës mund të paraqesë një kundërshtim për pagesën e Kartelës në rastet e mëposhtme:
- 34.2.1 Transaksionet e kryera pa dijeninë dhe pëlqimin e Mbajtësit të Kartelës,
 - 34.2.2 Dështimi për të marrë produktin/shërbimin e transaksionit,
 - 34.2.3 Ka më shumë se një transaksion (të dyfishtë) të pasqyruar për të njëjtat mallra/shërbime,
 - 34.2.4 Shuma e transaksionit është e ndryshme (nuk vlen për transaksionet në valuta të huaja),
 - 34.2.5 Produkti/shërbimi i blerë është i ndryshëm nga veçoritë e specifikuar nga shitësi,
 - 34.2.6 Produkti/shërbimi i blerë është paguar me mjete të tjera (kartelë tjetër, me para në dorë, etj.), dhe e njëjta shumë pasqyrohet në pasqyrë siç është paguar me Kartelë,
 - 34.2.7 Megjithëse transaksioni është anuluar/kthyer, rimbursimi nuk pasqyrohet në deklaratë,
 - 34.2.8 Kur bëhen tërheqjet/parash nga ATM, ATM-ja nuk shpërndan shumën e kërkuar ose nuk shpërndan shumën e plotë siç kërkohet.
 - 34.2.9 Depozitim jo i plotë ose aspak i shumës së transaksionit në një llogari për depozitat e bëra në ATM.
- 34.3 Procesi i kundërshtimit të transaksionit me Kartelën:
- 34.3.1 Klienti duhet të kontaktojë Bankën dhe të japë informacion në lidhje me transaksionin (kundërshtimi);
 - 34.3.2 Banka do të analizojë kundërshtimin nëse është apo jo e vlefshme, dhe mund të kërkojë informacion (ose dokumente) të mëtejshme nga mbajtësi i kartelës;
 - 34.3.3 Nëse konstatohet se një kundërshtim është i vlefshëm, Banka, në rast të transaksioneve me ATM, do të rimbursojë shumën e kontestuar në llogarinë e Klientit dhe në rast të pagesave me Kartelë, do të fillojë procesin e kthimit të tarifave me Visa/MasterCard;
 - 34.3.4 Banka dhe të gjitha institucionet e tjera financiare që lëshojnë kartelat Visa/MasterCard ose pranojnë pagesa me karta Visa/MasterCard duhet të jenë në përputhje me rregullat e sistemeve ndërkombëtare të pagesave me karta në lidhje me procesin e kundërshtimit (kthimit të tarifës).
- 34.4 Në kornizën e rregullave të kundërshtimit të shpenzimeve, kundërshtimi ndahet me shitësin (tregtarin) ose ATM-në e institucionit financiar ku kryhet transaksioni në përputhje me informacionin/dokumentet që i janë dorëzuar Bankës.
- 34.5 Transaksionet e kontestuara zgjidhen brenda periudhave të përcaktuara sipas rregullave ndërkombëtare të pagesës me kartë. Transaksionet e kontestuara mund të zgjidhen ndërmjet 30 dhe 180 ditësh. Visa/Mastercard mund të kufizojë, sipas gjykimit të tyre të vetëm, numrin e transaksioneve të pranueshme për rimbursim edhe nëse transaksionet e kontestuara zgjidhen në favor të Mbajtësit të Kartës. Kufizime të tilla do të zbatohen në përputhje me rregullat dhe procedurat e Visa/Mastercard në fuqi në kohën kur paraqitet kontesti.
- 34.6 Periudha e zgjidhjes së kundërshtimit varet nga lloji i kartelës së përdorur për transaksionin (Visa ose MasterCard), dhe lloji i transaksionit (shitje POS, tërheqje parash në ATM ose depozitim në ATM) dhe lloji i kundërshtimit.

VI. KREDIT KARTELAT

35 Marrëveshja për kartela të kreditit

- 35.1 Klienti mund të kërkojë dhe Banka mund të ofrojë një limit të kredit kartelës për ta deri në shumën e lejuar nga Banka;
- 35.2 Limiti i Kartelës së Kreditit mund të ndryshohet (ngrihet ose ulet) me paraqitjen e kërkesës nga klienti dhe të miratuar nga Banka, ose banka mund ta ndryshojë bazuar në dispozitat specifike të

marrëveshjes për kartela të kreditit me klientin dhe/ose politikat dhe procedurat e brendshme të bankës. Banka do ta njoftojë klientin për çdo ndryshim në limitet e kredit kartelës. Banka mund të aplikojë tarifa sipas Çmimorese së Bankës për çdo rritje të limitit që kërkohet nga klienti;

- 35.3 Banka mund që të ulë ose anulojë çdo Limit të Kredit Kartelës të papërdorur me njoftim paraprak 30-ditë. Banka gjithashtu mund të anulojë çdo Limit të papërdorur të Kredit Kartelës ose të ngrijë përdorimin e Kredit Kartelës pa ndonjë njoftim paraprak në qoftë se aftësia kreditore e Klientit përkeqësohet.
- 35.4 Qëllimi i limitit të kredit kartelës është blerja, pagesat, avancet në para të gatshme dhe transferimi në llogari rrjedhëse apo të kursimit.
- 35.5 Klienti mund të përdorë fondet e veta për të bërë pagesa që tejkalojnë limitin e kredit kartelës.

36 Kthimi i borxhit të kredit kartelave

- 36.1 Klienti kthen plotësisht ose pjesërisht borxhin e kredit kartelës për shumën totale apo përqindjen ose shumën minimale të specifikuar në gjendjen e fundit të Kredit Kartelës brenda datës së mbylljes së gjendjes së Kredit Kartelës çdo muaj dhe interesi llogaritet vetëm deri në datën e përmbylljes së borxhit;
- 36.2 Banka mund të ndryshojë Shumën Minimale në çdo kohë me një njoftim paraprak për klientin dhe/ose Mbajtësin e Kartelës;
- 36.3 Nëse klienti dëshiron të paguajë ndonjë shumë më shumë se shuma minimale ose shumën totale të borxhit para datës së pagesës, klienti mund ta bëjë këtë në çdo kohë. Në raste të tilla, klienti paguan shumën e plotë së bashku me interesin e llogaritur deri në ditën e pagesës.

37 Norma e interesit të kredit kartelës

- 37.1 Norma vjetore e interesit e një marrëveshjeje për kredit kartelë publikohet në Çmimoren e Bankës. Interesi llogaritet në baza ditore i llogaritur në 365/366 ditë në vit.
- 37.2 Në rast se klienti e shfrytëzon limitin e kredit kartelës vetëm për blerje e pagesa (përfshirë dhe pagesat e kësteve) dhe nuk bënë tërheqje të avancës në para të gatshme:
- 37.2.1 nëse shuma e borxhit përfundimtar të gjendjes së kredit kartelës kthehet në tërësi brenda afatit për pagesën e fundit, nuk do të aplikohet interes për klientin;
- 37.2.2 nëse klienti e paguan Shumën Minimale ose paguan pjesërisht borxhin (më pak se borxhi sipas gjendjes së kredit kartelës, por së paku Shumën Minimale), norma e lartpërmendur e interesit do të vlejë vetëm për pjesën e papaguar të gjendjes së fundit të borxhit të kredit kartelës;
- 37.3 Nëse klienti e shfrytëzon limitin e kredit kartelës për blerje e pagesa (përfshirë dhe pagesat e kësteve) dhe gjithashtu bënë tërheqje të avancës në para të gatshme, do të vlejë norma e interesit si në vijim:
- 37.3.1 Për atë pjesë të limitit të shfrytëzuar për blerje e pagesa, Banka nuk aplikon interes deri në gjendjen e fundit të kredit kartelës;
- 37.3.2 Për atë pjesë të limitit të shfrytëzuar për tërheqje avancë në para të gatshme, Banka aplikon një ngarkesë për tërheqje të parave të gatshme atëherë kur tërheqja ka hyrë në efekt dhe siç është e dhënë në Çmimoren e Bankës dhe fillon të aplikojë interes në atë pjesë të limitit e cila është tërhequr në para të gatshme që llogariten në baza ditore deri atëherë kur avanca në para të gatshme është paguar (kthyer) plotësisht në përputhje me planin të cilin e ka zgjedhur klienti me rastin e tërheqjes së avancës në para të gatshme (kthimi me këste ose kthimi i plotë);

- 37.3.3 Interesi mbi borxhin e gjendjes së kredit kartelës llogaritet siç përcaktohet në nën-paragrafët 37.2.1 dhe 37.2.2. Në rast se nuk kthehet plotësisht avanca në para të gatshme brenda gjendjes së fundit të kredit kartelës, interesi në avancat në të gatshme do të aplikohen në vazhdimësi deri në kthimin e plotë;
- 37.4 Norma efektive e interesit (NEI) në kartelat e kreditit (e llogaritur sipas dispozitave nga Rregulloret e BQK-së mbi Normat efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje dhe nën supozimet që i parasheh rregullorja), publikohet në Çmimoren e Bankës.

38 Interesi i vonuar kontraktual

- 38.1 Nëse klienti nuk paguan shumën minimale të plotë të borxhit të kredit kartelës të treguar në gjendjen e kredit kartelës të dorëzuar atyre në datën e pagesës së fundit, Banka do të ngarkojë interesin e vonuar kontraktual mbi pjesën e papaguar të shumës minimale dhe interesin kontraktual mbi pjesën e bilancit të mbetur të llogarisë që e tejkalon shumën minimale
- 38.2 . Banka e zbaton interesin e vonuar kontraktual sipas rregullores së BQK-së. Llogaritja e interesit të vonuar do të jetë norma vjetore, e cila përbëhet nga norma referuese me një normë shtesë të caktuar prej 8%. Norma referuese publikohet nga BQK-ja çdo gjashtë muaj në uebsajtin e tyre (<https://bqk-kos.org/>). Nëse BQK-ja nuk e publikon normën referuese, do të përdoret norma e fundit e publikuar.
- 38.3 Metoda e llogaritjes së interesit të vonuar kontraktual është vendosur në [Rregulloren e BQK-së për Kamatëvonesën e Instrumenteve Kreditore](#).
- 38.4 Kamatëvonesa do të përlllogaritet për shumën e kryegjësë në vonesë përgjatë numrit të ditëve kalendarike në vonesë varësisht nga numri i ditëve kalendarike të vitit (365 ose 366), duke aplikuar formulën matematikore si më poshtë:
- $$LP = \frac{M \cdot Ar \cdot D}{Cd}$$
- ku:
- KV** - Kamatëvonesa për periudhën kontabël;
- B** - Borxhi kryesor (kryegjësja) në vonesë;
- Nv** - Norma vjetore e kamatëvonesës;
- D** - Numri i ditëve kalendarike të kamatëvonesës gjatë periudhës kontabël;
- Nd** - Numri i ditëve kalendarike të vitit (365 ditë – viti i zakonshëm, 366 ditë – viti i brishtë).
- 38.5 Interesi i vonuar kontraktual i llogaritur për çdo periudhë kontabël (zakonisht mujore) i shtohet interesit të vonuar të llogaritur më parë, ashtu që interesi i vonuar i llogaritur është shuma totale e të gjitha shumave të llogaritura të interesit të vonuar kontraktual për të gjitha pagesat e vonuara të borxhit të kredit kartelës deri në datën e llogaritjes ose pagesës.

39 Tarifa e tejkaluar e limitit të kredit kartelës

- 39.1 Në rrethana të caktuara, Klienti/Mbajtësi i Kartelës mund të tejkalojë Limitin e Kredit Kartelës.
- 39.2 Nëse limiti i kredit kartelës tejkalohet si rezultat i transaksioneve të klientit/Mbajtësit të Kartelës, shuma e tepërt do t'i nënshtrohet një tarife për tejkalim të Limitit që do të ngarkohet nga Banka sipas tarifave të publikuara në Çmimoren e Bankës.
- 39.3 Limiti i Kredit Kartelës mund të tejkalohet deri në 10% të Limitit të alokuar të Kredit kur bëhen pagesat me Kredit Kartelë, totali i të cilave tejkalon Limitin e Kredit Kartelës.
- 39.4 Kufiri i Kredit Kartelës gjithashtu mund të tejkalohet (madje më shumë se 10% e limitit të caktuar të Kredit Kartelës në varësi të shumës së limitit të kredit kartelës) në rastet e mëposhtme:

39.4.1 Transaksionet që shlyhen pas periudhës së autorizimit të pagesës;

39.4.2 Pagesat që bëhen dhe (për arsye të ndryshme) nuk ka komunikim ndërmjet Bankës dhe rrjetit të Visa ose MasterCard.

39.5 Nëse Klienti bën një shlyerje të plotë të borxhit të Kartës së Kreditit, por tejkalon limitin e Kartës së Kreditit brenda periudhës së pagesës (para datës së caktuar), interesi do të llogaritet mbi shumën e tejkaluar. Në pagesën e plotë, pjesa e tejkaluar e shumës së limitit aktual mbulohet së pari.

40 Skemat e bonuseve të kredit kartelës

40.1 Banka mund t'i ofrojë klientëve shuma bonus në varësi të përdorimit të kredit kartelës në mënyra të ndryshme. Bonusi i ofruar është në diskrecionin e plotë të Bankës dhe mund të revokohet ose anulohet në çdo kohë;

40.2 Shumat e bonusit të ofruara nga Banka për klientët për përdorimin e kredit kartelave nuk mund të tërhiqen si para të gatshme. Ato mund të shpengohen vetëm në këmbim të mallrave dhe shërbimeve të ofruara nga tregtarët që kanë marrëveshje tregtare me Bankën;

40.3 Nëse klienti ndërpret marrëveshjen për kartela të kreditit me Bankën, çdo shumë e akumuluar dhe e mbetur e bonusit do të anulohet dhe nuk mund të tërhiqet në asnjë mënyrë.

41 Pagesa automatike e borxhit të kredit kartelës

Borxhi i kredit kartelës paguhet automatikisht nga çdo bilanc pozitiv në një llogari bankare që klienti ka me Bankën. Pagesa automatike e pagesës së kredit kartelës mund të ndodhë vetëm në tri data të muajit: 1, 7, ose 15. Klienti do të zgjedhë datën e muajit në të cilin ndodh pagesa automatike e borxhit të kredit kartelës. Në mungesë të një përzgjedhjeje të tillë nga klienti, Banka aplikon datën 1 të muajit si datë automatike e pagesës së borxhit të kredit kartelës.

42 Kartat plotësuese të kreditit për personat nën moshën 18 vjeç

42.1 Një Mbajtës Karte Krediti mund të kërkojë, dhe Banka mund të ofrojë një kartë krediti shtesë për fëmijën e tij që është mbi dhjetë (10) vjeç dhe nën tetëmbëdhjetë (18) vjeç. Karta Plotësuese për personin nën moshën 18 vjeç do të konvertohet automatikisht në një Kartë Plotësuese për personat mbi moshën 18 vjeç në ditën kur personi mbush tetëmbëdhjetë (18) vjeç.

42.2 Mbajtësi i Kartës së Kreditit/prindi do të jetë personalisht përgjegjës për të gjitha shpenzimet dhe shpërndarjet e kreditit në para të gatshme të Mbajtësit/ëve të Kartës së Kreditit Fëmijë Plotësuese dhe se Mbajtësi i Kartës së Kreditit do të jetë personalisht dhe drejtpërdrejt përgjegjës edhe për të gjitha dëmet dhe humbjet që mund të lindin nga humbja ose keqpërdorimi i kartave nga Mbajtësi/ët e Kartës së Kreditit Fëmijë Plotësuese, në të cilin rast Banka mund të ketë të drejtë të ankohet ose te Mbajtësi/ët Kryesor/e i Kartës së Kreditit ose te Mbajtësi/ët e Kartës së Kreditit Shtesë për kompensim të humbjeve dhe dëmeve.

42.3 Karta Plotësuese për personin nën moshën 18 vjeç do të ketë kufizime në blerjet në sektorët e mëposhtëm: Lojëra fati, Përmbajtje për të rritur, shërbime takimesh dhe shoqërimi, tregtarë kriptovalutash, dyqane purosh dhe çdo sektor tjetër që Banka e konsideron të nevojshëm.

43 Obligimet e klientit

43.1 Klienti ose Mbajtësi i Kartelës së kreditit merr përsipër të paguajë të gjitha tarifatat në lidhje me kartelat e kreditit të përcaktuara dhe të publikuara në Çmimoren e Bankës;

43.2 Klienti merr përsipër të paguajë tarifën vjetore të mirëmbajtjes (e cila llogaritet çdo ditë) për kartelat e kreditit të publikuara në Çmimoren e Bankës, në vitin e parë nga momenti kur PIN kodi

është vendosur në kredit kartelë, ose deri në ditën kur është ndërprerë marrëveshja e kredit kartelës nga klienti ose Banka. Periudha gjatë së cilës ndryshohet kredit kartela plastike ose instrumenti i pagesës elektronike (duke përfshirë por pa u kufizuar në: humbjen e saj, vjedhjen ose dëmtimin e saj, ose ndryshimin e saj nga Standard StarCard në Premium StarCard), nuk pezullohet tarifa vjetore të mirëmbajtjes, pasi vazhdojnë të gjitha të drejtat dhe detyrimet, përfshirë përfitimet (p.sh. skema e bonusit). Prandaj, tarifa vjetore e mirëmbajtjes zbatohet për të gjitha rastet kur PINI është vendosur në kredit kartela(para se të ndryshohet);

- 43.3 Mbajtësi i kredit kartelës duhet ta nënshkruajë menjëherë pas pranimit shiritin e nënshkrimit në kredit kartelë, ta mbajë kredit kartelën dhe numrin e sigurisë të sigurt dhe asnjëherë të mos e zbulojë PIN-in ose informacionin e sigurisë të tjerët dhe të mos e mbajë PIN-in bashkë me kredit kartelë ose në një vend të dukshëm;
- 43.4 Mbajtësi i kredit kartelës duhet ta njoftojë Bankën menjëherë nëse kredit kartela është vjedhur ose ka humbur ose është keqpërdorur. Mbajtësi i Kartelës së kreditit dhe/ose klienti mund të jenë përgjegjës për çdo humbje që ndodh si rezultat i vjedhjes ose humbjes, keqpërdorimit;
- 43.5 Të gjitha informacionet e dhëna nga Mbajtësi i Kartelës së kreditit për Bankën konsiderohen të sakta dhe mbajtësi i kartelës së kreditit ose klienti do të jetë i detyruar të informojë Bankën për çdo informacion përkatës, ndryshime në lidhje me situatën e tyre, sëmundje në familje ose biznes, fatkeqësi financiare ose çdo gjë tjetër që mund të ndikojë në aftësinë e klientit për të paguar;
- 43.6 Mbajtësi i Kartelës së kreditit ose klienti do të jetë përgjegjës për të paguar të gjitha llojet e interesave të kredisë në para të gatshme, tarifat, komisionet dhe ngarkesat që rrjedhin nga përdorimi i fjalëkalimit të tyre në përputhje me dispozitat e këtyre Termeve dhe Kushteve të Përgjithshme dhe/ose Marrëveshjes për Kartelë të Kreditit. Për më tepër, Banka nuk do të ketë asnjë obligim ose përgjegjësi për dëmet aktuale ose të ardhshme që paraqiten nga keqpërdorimi i PIN-it të kredit kartelës, kur dhe nëse jepet qasje edhe në llogaritë dhe pasuritë e mbajtësit të kredit kartelës ose klientit në Bankë nëpërmjet përdorimit të PIN-it të kredit kartelës;
- 43.7 Për t'i mbrojtur interesat e tyre, Mbajtësi i kredit Kartelës dhe/ose klienti duhet të kontaktojë me Bankën menjëherë pasi të vihet në dijeni për ndonjë mospërputhje lidhur me shumën ose numrin e transaksioneve të kryera për ta filluar procedurën e kthimit. Çdo kosto e shkaktuar nga një procedurë e pajustifikuar e kthimit të parave prapa do të përballohet nga Mbajtësi i Kredit Kartelës ose Klienti, siç specifikohet në Listën e Çmimeve të Bankës.;
- 43.8 Klienti nuk do të ngrejë asnjë mosmarrëveshje të paargumentuar dhe/ose të paarsyeshme (siç vlerësohet nga Banka) në lidhje me një transaksion përmes karte. Nëse lind ndonjë mosmarrëveshje e tillë, Banka mund t'i ngarkojë klientit tarifën e specifikuar në Çmimoren e Bankës.
- 43.9 Klienti (Mbajtësi i Kartelës kryesor) mund të revokojë çdo kartelë shtesë të lëshuar. Mbajtësi i kartelës kryesore të kreditit e njofton dhe ua bënë të qartë të gjithë mbajtësve të kartelave shtesë se këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme janë të zbatueshme edhe për ta. Mbajtësi i kartelës kryesore të kreditit është personalisht përgjegjës për të gjitha shpenzimet dhe disbursimet e kredisë në para të gatshme të Mbajtësve të Kartelave shesë të kredisë dhe që mbajtësi i kartelës kryesore të kreditit do të jetë personalisht dhe drejtpërdrejt përgjegjës edhe për të gjitha dëmet dhe humbjet që mund të paraqiten nga humbja ose keqpërdorimi i kartelave nga Mbajtësit e Kartelave shtesë të kredisë, në këtë rast Banka mund të përdorë ose mbajtësin e kartelës kryesore të kredisë ose Mbajtësin e Kartelës shtesë të kredisë për kompensimin e humbjeve dhe dëmeve;
- 43.10 Banka mbledhë pa njoftim paraprak të gjitha tarifat përkatëse, komisionet, pagesat minimale, shumat e papaguara, kështu e ardhshme të një kredit karte, sipas këtyre Termeve dhe Kushteve të Përgjithshme, termeve të marrëveshjes për kartela të kreditit dhe sipas tarifave të Bankës. Kjo gjithashtu i referohet ngarkesave të Bankës, që paraqiten në lidhje me çdo kërkesë nga mbajtësi i

kredit kartelës për shumat e përfshira në gjendjen e kredit kartelës që nuk njihen nga mbajtësi i kartelës së kreditit;

- 43.11 Titulli i kredit kartelave plastike i përket Bankës, dhe Mbajtësi i Kartelës së kreditit ose klienti është personalisht përgjegjës për të gjitha llojet e humbjeve dhe dëmeve që mund të shkaktohen nga Banka ose palët e treta për shkak të ndryshimeve në kartelën e kreditit;
- 43.12 Banka do ta mbajë të informuar Mbajtësin e Kartelës së kreditit përmes gjendjeve të kredit kartelës përmes komunikimeve elektronike (p.sh. me email), korrierit dhe/ose mjeteve të tjera të komunikimit për të gjitha dhe çdo ndryshim në lidhje me përdorimin e kredit kartelës. Banka gjithashtu mund të informojë Mbajtësin e Kartelës së kreditit ose klientin për çdo ndryshim të termeve në lidhje me përdorimin e kartelave të kreditit. Ndryshime të tilla do të hyjnë në fuqi që nga data e pagesës së fundit të periudhës së njoftimit nga Banka. Nëse Mbajtësi i Kartelës së kreditit vazhdon të përdorë kredit kartelën pas datës së pagesës së fundit të periudhës së njoftimit si më sipër, Mbajtësi i Kartelës së kreditit konsiderohet se ka pranuar të gjitha ndryshimet e bëra në këtë marrëveshje dhe të njoftuar në gjendjet e kredit kartelave;
- 43.13 Duke kërkuar një kredit kartelë nga Banka, dhe nëse lëshimi i kredit kartelës miratohet nga Banka, Mbajtësi i Kartelës së kreditit do të konsiderohet se ka kërkuar një kredit kartelë nga Banka dhe se ata mund të mos e marrin dorëzimin e kredit kartelës, por në atë rast Mbajtësi i Kartelës së kreditit do të jetë përgjegjës për dëmshpërblimin e Bankës dhe për të paguar kostot e para të tarifës vjetor të bëra nga Banka;
- 43.14 Nëse dhe kur transaksionet nuk mund të kompletohen, anulohen ose bëhet një pagesë e pjesshme për shkak të të gjitha ose të ndonjë dështimi teknik ose problemi që nuk i atribuohet asnjë faj Bankës, Mbajtësi i Kartelës së kreditit është i detyruar të informojë Bankën menjëherë, dhe Banka në asnjë rast nuk do të mbajë përgjegjësi për rezultatet e dështimit të mbajtësit të kartelës së kreditit në informimin e Bankës si më sipër;
- 43.15 Nëse dhe kur mbajtësi i kartelës së kreditit e mbyll kartelën e vet të kreditit ose kredit kartela e tyre mbyllet dhe mbajtësi i kartelës së kreditit kërkon ripërtëritjen e kredit kartelës për shkak të ndryshimeve në emrin ose mbiemrin e tyre dhe/ose për shkak të shkatërrimit të kredit kartelës për t'u bërë e papërdorshme, atëherë dhe në këtë rast, mbajtësi i kartelës së kreditit është i obliguar të kthejë dhe të ridorëzojë në Bankë kartelën e kreditit të tyre dhe nëse ka, kartelat shtesë. Mbajtësi i kartelës së kreditit do të jetë plotësisht përgjegjës për të gjitha dëmet që vijnë nga dështimi i tyre për të kthyer kredit kartelën/kartelën shtesë në Bankë.

44 Pagesat dhe këstet e kredit kartelës

- 44.1 Klienti ose Mbajtësi i Kartelës së kreditit, duke paguar Shumën Minimale të borxheve të paraqitura në gjendjen e kredit kartelës të dërguar atyre ose duke shlyer një shumë më të madhe se ky limit i pagesës minimale, por më pak se shuma totale e borxheve të papaguara, mund të përdorë një kreditim mbi normën e interesit të paraqitur nga Banka në gjendjen e kredit kartelës për shlyerjen e borxheve të tyre të papaguara ndaj Bankës si rezultat i transaksioneve të kredit kartelës;
- 44.2 Mundësia e transaksioneve të blerjeve të kërkuara për t'u paguar me këste para datës së shlyerjes së kredit kartelës, do të jetë në diskrecionin e vetëm dhe iniciativën e Bankës për të përcaktuar limitet e poshtëm dhe të sipërm të shumave të transaksioneve, afatit dhe normën e interesit të kredit kartelës. Nëse Mbajtësi i Kartelës së kreditit heq dorë nga kërkesa e vet për pagesa me këste për një blerje të caktuar dhe/ose dëshiron të ndryshojë datat e pagesës me këste duke i dhënë një udhëzim Bankës para datës së shlyerjes së kredit kartelës, Mbajtësi i Kartelës së kreditit i paguan paraprakisht borxhet me këste dhe interesat e përlllogarit, komisionet, fondet dhe taksat për borxhet e tilla;

- 44.3 Klienti ose Mbajtësi i Kartelës së kreditit paguan paraprakisht të gjitha interesat, fondet, komisionet dhe taksat që do të vendosen për shumat e kredisë së disbursuar nga një kërkesë për pagesë me këste të bëra para datës së shlyerjes së kredit kartelës ose për shumat e kredisë së disbursuar për Shumën Minimale të paraqitur në gjendjen e kredit kartelës dërguar atyre pas datës së shlyerjes së kredit kartelës ose për pagesa që tejkalojnë këtë limit minimal të pagesës, por më pak se shuma totale e borxheve të papaguara. Shuma e pagesës minimale nuk mund të jetë më pak se 15% e borxheve të papaguara të periudhës të paraqitura në gjendjen e kredit kartelës. Banka mund të vendosë dhe caktojë lirshëm shumën minimale që nuk është më e vogël se ky prag;
- 44.4 Mbajtësi i Kartelës së kreditit duhet të paguajë tarifat e specifikuar të Bankës, por pa u kufizuar në ndonjë tarifë që lidhet me:
- 44.4.1 çdo interes të mospagesës në gjendjen e kredit kartelës,
 - 44.4.2 shumën e çdo transaksioni që tejkalon çdo limit ose kusht,
 - 44.4.3 çdo shumë të papaguar nga gjendjet e mëparshme të kredit kartelës;
- 44.5 Banka gjithashtu mund të kërkojë pagesa shtesë në përputhje me Çmimoren e publikuar të Bankës;
- 44.6 Mbajtësi i Kartelës së kreditit mund të përdorë limitin e specifikuar nga Banka për blerje me këste në dyqanet tregtare me të cilat marrëveshjet tregtare të Bankës të ofrojnë shërbime të tilla;
- 44.7 Të gjitha mallrat dhe shërbimet e blera nga Mbajtësi i Kartelës së kreditit nga tregtarët që kanë marrëveshje tregtare me Bankën do të debitohen në llogarinë e kredit kartelës së Mbajtësit të Kartelës së kreditit. Çmimet e mallrave dhe shërbimeve të blera nga mbajtësit e kredit kartelave duke përdorur kredit kartelat e tyre do të jenë në përputhje me marrëveshjet e tregtarëve midis Bankës dhe tregtarëve, të cilat do t'i nënshtrohen kësteve të ndryshme dhe alternativave të ndryshme të pagesës;
- 44.8 Mbajtësi i Kartelës së kreditit gjithashtu mund të zgjedhë të bëjë blerje ndërkombëtare të mallrave dhe shërbimeve nga tregtarë jashtë Republikës së Kosovës, megjithatë kostoja e kësteve bartet nga klienti ose Mbajtësi i Kartelës së kreditit sipas Çmimores së Bankës. Kjo mund të mundësohet vetëm nga klienti ose Mbajtësi i Kartelës së kreditit duke zgjedhur më parë një abonim përmes njëres prej degëve të Bankës ose drejtpërdrejt përmes E-banking.
- 44.9 Kur Mbajtësi i Kartelës së kreditit blen mallra ose shërbime nga tregtarë duke përdorur kredit kartelë tyre, një dëftesë e shitjes do të lëshohet për shumën totale (duke treguar numrin dhe shumat e kësteve). Borxhi i Mbajtësit të Kartelës së kreditit ndaj Bankës krijohet në kohën e miratimit të pagesës;
- 44.10 Klienti/Mbajtësi i Kartelës së kreditit (ose garantuesi i tyre nëse specifikohet në marrëveshjen e kredit kartelës) është i detyruar të paguajë shumën e pagesës minimale të paraqitur në gjendjen e kredit kartelës në ose para datës së pagesës së fundit të deklaruar në gjendjen e kredit kartelës. Nëse shuma e pagesës minimale e paraqitur në gjendjen e kredit kartelës nuk paguhet para ose në datën e pagesës së fundit, Mbajtësi i Kartelës së kreditit do të konsiderohet se është vonuar për borxhet e pashlyera të periudhës së caktuar pa ndonjë njoftim të veçantë ose shtesë, dhe borxhe të tilla do t'i nënshtrohen interesit standard dhe interesit të mospagesës të specifikuar në seksionet 37 dhe 38. Banka, sipas gjykimit të saj, do të mbulojë ato borxhe me fondet që gjenden në cilindo nga llogaritë e Mbajtësit të Kartelës së kreditit në Bankë.

45 Mospagesa e kredit kartelës

- 45.1 Në rast se klienti nuk paguan borxhet e kredit kartelës të kredituara/pagueshme me këste, Banka kërkon pagesën e të gjitha borxheve të mbetura, ngrin të gjitha llogaritë e klientit në Bankë, do të mbulojë/kompensojë ato borxhe me fonde të cilat gjenden në ndonjë nga llogaritë e klientit në Bankë. Në rast se nuk ka fonde në llogarinë e klientit, Banka i dërgon njoftim klientit dhe/ose Mbajtësit të Kartelës së kreditit për shlyerjen e borxheve në përputhje me procedurat e Bankës dhe

aplikon një tarifë sipas Çmimoreve të Bankës. Nëse klienti nuk arrin të shlyejë borxhin, Banka do të fillojë procedurat e nevojshme administrative dhe ligjore për mbledhjen e borxheve të papaguara duke ekzekutuar kolateralin e luajtshëm dhe të paluajtshëm të lënë peng/hipotekë, arkëtimet dhe duke kërkuar bllokimin e të gjitha llogarive të klientit në të gjitha bankat e tjera.

- 45.2 Nëse klienti nuk paguan shumën minimale të paraqitur në gjendjen e kredit kartelës brenda 3 (tre) muajve pas datës së pagesës së fundit, Banka ka të drejtë të anulojë të gjitha kredit kartelat të Mbajtësve të Kartelave të kreditit. Në një rast të tillë, asnjë kartelë e re e kreditit nuk lëshohet dhe nuk i jepet klientit derisa borxhet që dalin nga përdorimi i kartelave të kreditit të paguhen plotësisht.

VII. E-BANKING / BANKIMI MOBIL

46 Shërbimet e E-banking/bankimit mobil

- 46.1 Shërbimi i E-Banking / bankimit mobil i mundëson klientit/përdoruesit të:
- 46.1.1 Kontrollon gjendjen e llogarisë në llogaritë për të cilat përdoruesi është i autorizuar;
 - 46.1.2 Shohë transaksionet e bëra në llogaritë në të cilat përdoruesi është i autorizuar;
 - 46.1.3 Ekzekutojë transfere të parave - ekzekutojë pagesa institucionale midis degëve të Bankës dhe ekzekutimit kombëtar të pagesave për bankat e tjera kombëtare vetëm në valutën EUR;
 - 46.1.4 Shohë informatat për kredit kartelat, gjendjet e llogarive bankare, transaksionet;
 - 46.1.5 Rregullojë cilësimet e sigurisë (rregullimi i mesazheve dhe ilustrimeve konfidenciale, dhe ndryshimi i PIN-it dhe fjalëkalimit) të cilat janë subjekt i ndryshimeve herë pas here duke shtuar më shumë shërbime ose duke hequr/përmirësuar ato ekzistuese; dhe
 - 46.1.6 Aktivitete të tjera që Banka mund të zhvillojë.
- 46.2 Të gjitha dispozitat zbatohen njësoj si për aplikimet për E-Banking ashtu edhe për Mobile Banking. Këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme dhe Çmimet përkatëse të Bankës zbatohen për përdorimin e E-Banking.

47 Termet dhe kushtet e përdorimit të E-Banking

- 47.1 E drejta për të përfituar nga shërbimet e përcaktuara sipas këtij kapitulli të këtyre Termave dhe Kushteve të Përgjithshme zbatohet vetëm për klientin/përdoruesin dhe klienti/përdoruesi nuk do të lejojë palët e treta të përfitojnë ose të përdorin shërbimet e ofruara nga Banka përmes internetit;
- 47.2 Klienti/përdoruesi do të veprojë në mënyrë rigoroze sipas parimeve dhe rregullave të njoftuara ose rekomanduara nga Banka për klientin/përdoruesin, dhe sipas "manualit të sigurisë" të Bankës, si dhe sipas "hapave të sigurisë" të Bankës. Banka mund të ndryshojë në çdo kohë dhe sipas gjyqimit të saj këto rregulla dhe parime, pa njoftim për klientin/përdoruesin, për shkak të interesit të përbashkët, siç është përmirësimi i sigurisë.
- 47.3 Shërbimet dhe produktet e ofruara nga banka përmes E-Banking, si dhe të gjitha llojet e efekteve audio-vizuale të përdorura për prezantimin e shërbimeve dhe produkteve të tilla mbrohen nga të drejtat e pronësisë intelektuale të Bankës dhe klienti/përdoruesi në asnjë rast nuk do të përdorë ato pa pëlqimin paraprak të Bankës. Përveç kësaj, të drejtat e autorit mbi softuerin e ofruar nga banka për klientin/përdoruesin janë në pronësi të Bankës dhe klienti/përdoruesi në asnjë mënyrë dhe pa asnjë arsye nuk do të kopjojë, riprodhojë ose shpërndajë softuerin;
- 47.4 Informacioni dhe shpjegimet që Banka jep në lidhje me produktet dhe shërbimet e ofruara përmes E-Banking mund të mos jenë të plota, të përshtatshme, adekuate ose të mjaftueshme, dhe klienti/përdoruesi nuk mund të kërkojë përgjegjësi nga Banka për informacionet dhe shpjegimet që nuk janë të plota, të përshtatshme, janë të vjetruara, të papërshtatshme ose të pamjaftueshme.

48 Përdoruesit e E-Banking

- 48.1 Përdoruesi i E-Banking është person që ka informacionin dhe kredencialet e nevojshme për të hyrë në E-Banking dhe ka autorizimin për të parë informacionin në një llogari ose për t'i dhënë udhëzime Bankës për transaksionet e llogarisë. "PIN-i dhe fjalëkalimi" dhe "të dhënat dhe informacionet e emrit të përdoruesit identifikues" të përdoruesit që është i autorizuar të ketë qasje ose të lëshojë udhëzime në emër të një llogarie të klientit do t'i dorëzohen klientit, ose nëse klienti është entitet juridik tek nënshkruesit e autorizuar ose personat e caktuar nga klienti sipas niveleve të përcaktuara të autorizimit në E-Banking. Banka nuk është përgjegjëse në asnjë rast për marrjen ose përdorimin e "PIN-it dhe fjalëkalimit" dhe/ose "të dhënave dhe informacionit të emrit të përdoruesit identifikues" nga persona që nuk janë përdorues të autorizuar të klientit;
- 48.2 Banka nuk mban përgjegjësi dhe trashëgimtarët ose personat/klientët/përdoruesit e autorizuar nuk do të kenë të drejtë në asnjë pretendim kundër bankës për ndonjë transaksion ose marrëveshje të kryer në E-Banking duke përdorur "PIN-in dhe fjalëkalimin" dhe "të dhënat dhe informacionin për identifikimin e emrit të përdoruesit" pas vdekjes së klientit/përdoruesit.

49 Obligimet e Klientit/përdoruesit

- 49.1 Klienti / përdoruesi është i obliguar të ndryshojë fjalëkalimin fillestar që i jepet nga Banka menjëherë pas marrjes së tij.
- 49.2 Klienti/përdoruesi mund të urdhërojë kryerjen e transaksioneve në lidhje me transaksionet në para të gatshme, bankimin dhe shërbimet e tjera të ofruara përmes E-banking, duke përdorur një "PIN dhe fjalëkalim" dhe "të dhënat dhe informacionin e emrit të përdoruesit (ID e përdoruesit)" të vërtetuar përmes hapave të sigurisë së sistemit, pa nënshkrimin e klientit/përdoruesit;
- 49.3 Klienti/përdoruesi duhet ta mbajë konfidencial "PIN-in dhe fjalëkalimin" dhe "të dhënat mbi emrin e identifikimit të përdoruesit" e E-Banking, dhe e drejta për të përdorur "PIN-in dhe fjalëkalimin" dhe "të dhënat e identifikimit të emrit të përdoruesit" janë pronë e vetme e klientit/përdoruesit;
- 49.4 Klienti/përdoruesi duhet të ketë kujdesin e duhur dhe të jetë vigjilent për të mos zbuluar "PIN-in dhe fjalëkalimin" dhe "informacionin dhe të dhënat e emrit të identifikimit të përdoruesit" dhe nuk duhet t'i zbulojë ose t'i tregojë "PIN-in dhe fjalëkalimin" ose "të dhënat e emrit të identifikimit të përdoruesit" ndonjë personi të tretë, dhe nuk do të lejohet asnjë palë të tretë të përdorë "PIN-in dhe fjalëkalimin" ose "informacionin e emrit të identifikimit të përdoruesit". Klienti do të mbahet personalisht përgjegjës për çdo pasojë nga përdorimi i "PIN-it dhe fjalëkalimit" dhe "informacionit dhe të dhënave të identifikimit të përdoruesit" nga palët e treta, dhe klienti/përdoruesi heq dorë nga të drejtat e tyre për kundërshtim dhe apelim, bazuar në faktin se transaksionet nuk u ekzekutuan prej tyre. Banka nuk ka asnjë detyrim të identifikojë persona të paautorizuar që përdorin në mënyrë korruptive "PIN-in dhe fjalëkalimin" dhe "të dhënat e emrit të identifikimit të përdoruesit" të klientit/përdoruesit;
- 49.5 Klienti/përdoruesi do të jetë përgjegjës për sigurinë e kompjuterit ose celularit që përdoret për të hyrë në E-Banking;
- 49.6 Linja telefonike dhe linja pa tel e përdorur nga klienti/përdoruesi për të hyrë dhe përdorur E-Banking do të jetë me shpenzimet e vetme të klientit/përdoruesit. Klienti/përdoruesi bie dakord dhe merr përsipër t'i paguajë Bankës në kohë të gjitha tarifat, shpenzimet dhe ngarkesat e përcaktuara që Banka aplikon për shërbimet e-Banking të ofruara dhe të dorëzuara për klientin/përdoruesin në fjalë;
- 49.7 Banka mund të bllokojë të dhënat e identifikimit të përdoruesit ose PIN-in dhe fjalëkalimin e klientit nëse dyshon për ndonjë aktivitet të pazakontë në emër të klientit/përdoruesit, dhe çdo rivendosje e informacionit të tillë të qasjes në E-banking do t'i nënshtrohet tarifave të publikuara në Çmimoren e Bankës.

- 49.8 Çdo kërkesë për modifikimin e informacionit të qasjes në E-banking do t'i nënshtrohet tarifave të publikuara në Çmimoren e Bankës.

50 Urdhrat dhe udhëzimet për E-Banking

- 50.1 Klienti/përdoruesi i E-Banking është personalisht përgjegjës për të përmbushur kushtet e specifikuar për shërbimet E-Banking, dhe për të siguruar që gjendja e llogarisë është e mjaftueshme dhe e përshtatshme për të kryer transaksione monetare/para të gatshme. Në asnjë rast Banka nuk do të mbahet përgjegjëse për moszbatimin e udhëzimeve dhe urdhrave të klientit/përdoruesit nëse kushtet e nevojshme nuk përmbushen ose nëse fondet nuk janë të mjaftueshme në llogarinë e klientit për transaksione në para të gatshme, ose nëse limiti i kredisë është jo adekuat;
- 50.2 Banka është plotësisht e lirë të ekzekutojë udhëzimet që klienti/përdoruesi i jep Bankës përmes E-Banking. Udhëzimet e klientit/përdoruesit të dhëna jashtë orarit të punës dhe/ose jashtë orarit të shërbimit do të pranohen nga Banka, por mund të zbatohen në ditën tjetër të punës;
- 50.3 Nëse emri i përdoruesit, PIN-i dhe fjalëkalimi i klientit/përdoruesit vidhen në një mjedis elektronik ose me mjete elektronike nga palë të treta me ose pa qenë në dijeni të klientit/përdoruesit, klienti/përdoruesi është përgjegjës dhe Banka nuk do të jetë përgjegjëse për transaksione të tilla;
- 50.4 Udhëzimet dhe urdhrat e klientit/përdoruesit të ofruara jashtë orarit normal të punës dhe/ose jashtë orarit të shërbimit të degëve të Bankës, të pranuar nga Banka, do të ekzekutohen vetëm ditën tjetër të punës të institucioneve dhe sistemeve të përfshira p.sh. sistemet e pagesave, sistemet e kleringut. Banka mundet, nëse dhe kur e konsideron të nevojshme dhe pa paralajmërim klientin/përdoruesin, të zgjerojë ose zvogëlojë madhësinë ose fushëveprimin, ose të parandalojë ose pezullojë E-Banking tërësisht ose pjesërisht dhe ka të drejtë të kërkojë konfirmim me shkrim nga klienti. Klienti/përdoruesi nuk do të paraqesë asnjë pretendim në Bankë për ndonjë humbje ose dëm që mund t'i shkaktohet klientit/përdoruesit për shkak të pezullimit të shërbimeve. Nëse dhe kur Banka ka arsye të besojë se klienti/përdoruesi po përfiton nga E-Banking duke i keqpërdorur ato ose për qëllime që nuk synohen, Banka mund të pezullojë ose përkohësisht ose përgjithmonë të ndërpresë qasjen në E-Banking pa informuar klientin/përdoruesin.
- 50.5 Banka në asnjë rast nuk do të mbajë përgjegjësi për ndonjë dështim që mund të ndodhë gjatë përdorimit të E-Banking, por pa u kufizuar në pezullimin, ndërprerjen ose ndalimin e E-banking për arsye teknike ose për shkak të ndonjë gabimi, ndonjë defekti në operacion e-Banking si rezultat i viruseve kompjuterike në kompjuterin ose telefonin e klientit/përdoruesit, për shkak të dëmtimit, keqfunksionimeve të çfarëdo lloji, humbjes, vonesave ose ngjarjeve të hershme që mund të shkaktohen nga hardueri, softueri dhe serveri në internet, ose palët e treta të kenë qasje në të dhënat dhe informacionin e saj, instalimet e telekomunikacionit, etj.;
- 50.6 Klienti/përdoruesi nuk do të shkelë ligjet dhe rregulloret në fuqi gjatë kohës së përdorimit të E-Banking. Klienti/përdoruesi në çdo rast nuk do të përdorë E-Banking në atë mënyrë që shkel rendin publik, që cenon moralin e mirë, ose pengon ose shqetëson persona të tjerë, ose shkel të drejtat e pronës dhe të drejtën e autorit të personave të tjerë, ose për arsye imorale (contra bonos mores) ose qëllime të paligjshme ose me qëllim të rishitjes së shërbimit të tjerët. Klienti/përdoruesi nuk mund të veprojë ose të sillet në mënyrë që të parandalojë ose pengojë përdorimin e E-Banking nga palët e treta. Të gjitha idetë, opinionet, deklaratat dhe komentet e shprehura gjatë përdorimit të transaksioneve monetare, shërbimeve të tjera bankare që Banka ofron nëpërmjet internetit i përkasin klientit/përdoruesit dhe Banka në asnjë rast nuk do të mbajë përgjegjësi për to;

51 Bllokimi dhe ndërprerja e qasjes në E-Banking

- 51.1 Nëse ka ndonjë arsye për të dyshuar se një person i paautorizuar ka mësuar emrin e identifikimit të përdoruesit të E-Banking ose PIN-in dhe fjalëkalimin e klientit/përdoruesit, klienti/përdoruesi



është i obliguar ta informojë Bankën për këtë fakt pa vonesë. Banka i bllokoi menjëherë mjetet e identifikimit të qasjes në E-banking. Të gjitha shpenzimet përkatëse që lidhen me një ngjarje të tillë do të barten nga klienti/përdoruesi;

- 51.2 Qasja në llogari përmes E-Banking do të bllokohet automatikisht nëse bëhen përpjekje të shumta të njëpasnjëshme për t'u qasur me fjalëkalim të gabuar. Banka ka të drejtë të bllokojë qasjen e klientit/përdoruesit për të gjitha shërbimet pa asnjë deklaratë ose arsye, si dhe pa paralajmërim.
- 51.3 Banka do të ndërpresë përdorimin e E-Banking për klientin/përdoruesin në çdo kohë dhe menjëherë në rastet e mëposhtme, por pa u kufizuar në këto raste:
- 51.3.1 Kur klienti/përdoruesi nuk respekton këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme, si dhe udhëzime të tjera të Bankës;
 - 51.3.2 Pas ndërprerjes/mbylljes së llogarisë rrjedhëse;
 - 51.3.3 Kur klienti/përdoruesi vdes;
 - 51.3.4 Nëse klienti (i cili është person juridik) fillon procedurat e falimentimit, ose nuk e përdorë e-banking për një vjet;
 - 51.3.5 Me kërkesë të klientit/përdoruesit.
- 51.4 Klienti mund të ndërpresë qasjen në E-Banking në çdo moment, duke paraqitur një formular për të kërkuar ndërprerjen e shërbimeve në Bankë;
- 51.5 Qasja në E-Banking do të pezullohet menjëherë pas marrjes së formularit të kërkesës për ndërprerjen e shërbimeve. Klienti/përdoruesi mbetet përgjegjës për të gjitha ngarkesat dhe tarifat e papaguara që janë grumbulluar deri në datën e ndërprerjes.

52 Siguria në internet

- 52.1 Klienti/përdoruesi duhet të jetë i vetëdijshëm për rreziqet e mëposhtme që ekzistojnë në veçanti:
- 52.1.1 Qasja e paautorizuar mund të sigurohet kur nuk ka njohuri të duhur për sistemin dhe procedurat e sigurisë (për shembull, mbrojtja joadekuate e të dhënave në hard disk, transferimet e skedarëve, emetimet e monitorimit), dhe është përgjegjësi e klientit/përdoruesit të kuptojë se cilat procedura të sigurisë janë të nevojshme dhe veprojnë në përputhje me rrethanat.
 - 52.1.2 Duke profilizuar karakteristikat e komunikimit në internet, ofruesi i internetit për klientin/përdoruesin mund të zbulojë me kë dhe kur klienti/përdoruesi ka komunikuar përmes internetit;
 - 52.1.3 Ekziston një rrezik i fshehtë që një palë e tretë të ketë qasje të pavërejtur në klientin/përdoruesin ose shërbimin duke hyrë në kompjuter kur përdoret interneti (p.sh. përmes aplikacionit ActiveX);
 - 52.1.4 Kur përdoret interneti, ekziston një rrezik i përhershëm që viruset kompjuterike të shpërndahen sapo kompjuteri të vijë në kontakt me botën e jashtme, ose përmes rrjeteve kompjuterike, ose disqeve. Skanuesit e viruseve mund të ndihmojnë klientin/përdoruesin të ruajë sistemin e tij dhe ato rekomandohen fuqimisht;
- 52.2 Klienti/përdoruesi është i obliguar të zvogëlojë minimalisht rrezikun e sigurisë që vjen nga përdorimi i internetit duke marrë masat e duhura për sigurinë (fjalëkalimet e duhura, përdorimi i menaxherëve të fjalëkalimeve, programet antivirus dhe mbrojtja përmes firewalls).

53 Dispozita të ndryshme për E-Banking

- 53.1 Të gjitha llojet e mosmarrëveshjeve që rrjedhin nga tarifat dhe çmimet, llogaritja e shërbimeve, transaksionet me para të gatshme dhe shërbimet e tjera bankare të ofruara ose të kryera përmes E-Banking, librat e bankave, incizimet dhe dokumentet dhe mikrofilmat, mikrofishe dhe incizime

kompjuterike, dhe posta elektronike dhe mesazhet telefonike dhe njoftimet e tjera të dërguara nga Banka për klientin/përdoruesin do të konsiderohen si dëshmi prima facie të vlefshme, detyruese, përfundimtare dhe të plota;

- 53.2 Njoftimet e dërguara nga Banka për klientin/përdoruesin përmes mediave elektronike (email, SMS dhe internet) konsiderohen dhe trajtohen si njoftime të marra nga klienti/përdoruesi. Klienti/përdoruesi konsiderohet se ka hequr dorë nga të gjitha të drejtat e tyre për të kundërshtuar dhe apeluar në bazë se njoftimet e tilla përmes mediave elektronike (email, SMS dhe internet) nuk iu janë dorëzuar atyre;
- 53.3 Të dhënat e siguruar përmes E-Banking nuk do të konsiderohen si ofertë, përveç nëse kjo shprehet shprehimisht;
- 53.4 Nëse klienti/përdoruesi përdor produktet dhe shërbimet e ofruara nga banka përmes E-Banking jashtë kufijve të Republikës së Kosovës, ligjet dhe rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës do të zbatohen për të gjitha mosmarrëveshjet midis bankës dhe klientit/përdoruesit;

VIII. SHËRBIMET BANKARE PËRMES SMS

54 TEB SMS Mbushje për TV dixhitale dhe internet

- 54.1 Me kërkesë të klientit, Banka do të autorizohet plotësisht dhe në mënyrë të njëanshme për të debituar shumën sipas Çmimoreve të Bankës, për një shërbim mujor të ofruar nga Banka. TEB SMS Mbushje për TV dixhitale dhe internet përmes aplikimit për shërbimin "SMS Mbushje për TV dixhitale dhe internet" përveç kësaj do të përfshijë një shërbim mujor:
 - 54.1.1 të paguani për shërbimet e internetit;
 - 54.1.2 të paguani për shërbimet e TV dixhital, ose paketat e kombinuara;
 - 54.1.3 të paguani për paketën Duo me TV dhe internet;
 - 54.1.4 të paguani për paketën Duo me TV dhe Telefon fiks.
- 54.2 Shumat e specifikuar në Çmimoren e Bankës për shërbimin e specifikuar në këtë seksion do të transferohen nga llogaria e klientit në llogarinë Bankare të ofruesit të shërbimit pa ndonjë miratim tjetër në përputhje me këtë autorizim të dhënë nga klienti. Banka është gjithashtu e autorizuar, sipas gjykimit të klientit, përmes SMS për një nga shërbimet e listuara më sipër, të tërheqë nga llogaria e klientit, shumën e deklaruar në Çmimoren e Bankës nga ofruesi i shërbimit, pa ndonjë miratim tjetër nga klienti. Pas pagesës për shërbimet e përmendura në këtë seksion, klienti është i vetëdijshëm se nëse klienti ndryshon paketën e tij nga Internet në Duo, shërbimi i mëparshëm do të zëvendësohet dhe klienti do të humbasë pagesën për ditët e mbetura. Klienti është i vetëdijshëm se për arsye sigurie klienti mund të paguajë për shërbimet e lartpërmendura për persona të tretë deri në vetëm tre herë në ditë.

55 TEB SMS Mbushje

- 55.1 Banka do të autorizohet plotësisht dhe në mënyrë të njëanshme për të debituar/transferuar shumën që klienti dërgon me SMS. Kjo shumë do të debitohet nga llogaria e klientit e listuar në kushtet shtesë dhe do të transferohet në llogarinë e arkëtimit të ofruesit të shërbimeve mobile pa ndonjë miratim tjetër, në përputhje me dispozitat e marrëveshjes së shërbimit të nënshkruar nga ofruesi i shërbimit celular dhe Banka. Banka nuk do të marrë dhe as nuk do të mbajë asnjë përgjegjësi për çdo kryerje të një shërbimi të tillë debiti midis klientit dhe ofruesit të shërbimit celular. Në rast se llogaria e klientit debitohet me porosi të klientit por ofruesi i telefonisë mobile nuk e krediton llogarinë/numrin e telefonit të klientit, Banka do t'i rimbursojë klientit shumën e saktë.
- 55.2 Përdorimi i këtij shërbimi të TEB SMS Mbushjes është i kufizuar vetëm për numrat e telefonit të parapaguar të klientit të përcaktuar në kushtet shtesë. Banka ka autoritetin të anulojë të drejtën e

klientit për të përdorur shërbimin e TEB SMS Mbushje në çdo kohë dhe pa paralajmërim. Klienti bie dakord dhe pranon listën e transaksioneve nga Banka si përfundimtare dhe detyruese për të gjitha qëllimet dhe Banka në asnjë rast nuk do të mbajë përgjegjësi për ndonjë konflikt të mundshëm që mund të paraqitet midis klientit dhe ofruesit të shërbimit të telefonisë mobile në lidhje me shërbimin e TEB SMS Mbushjen. Banka gjithashtu nuk do të jetë përgjegjëse ose llogaridhënëse për çdo humbje apo dëmtim që vjen nga mosfunksionimi ose dështimi i TEB SMS Mbushjes.

56 TEB SMS BANKIMI

Banka do të autorizohet plotësisht dhe në mënyrë të njëanshme për të debituar shumën sipas Çmimoreve të Bankës, nëse klienti kërkon shërbimin TEB SMS Bankimi (gjendja e llogarisë, gjendja e llogarisë bankare). Shuma do të debitet nga llogaria e klientit dhe pa ndonjë miratim tjetër. Numrat e telefonit të specifikuar në kushtet shtesë për shërbimin TEB SMS Mbushje për TV dixhitale dhe internet, Formulari i Aplikimit për përdorimin e shërbimit të TEB SMS Mbushje dhe kushtet shtesë për përdorimin e shërbimit të TEB SMS Bankimi do të përdoren për shërbimin TEB SMS. Informacioni i dhënë nga klienti do të jetë i vërtetë dhe i saktë. Klienti e njofton Bankën menjëherë (qendrën e thirrjeve të TEB-it në numrin 038 230 000 100) nëse telefoni mobil i klientit humbet/vidhet ose shitet, në mënyrë që banka të çaktivizojë/anulojë shërbimet e lartpërmendura. Banka nuk do të jetë përgjegjëse nëse telefoni vidhet/ose humbet dhe klienti nuk e ka njoftuar Bankën për këtë, ndërsa telefoni keqpërdoret nga një person i tretë. Për më tepër, klienti do të njoftojë Bankën me shkrim nëse ndryshojnë dhe/ose heqin ndonjë numër. Klienti do të dëmshpërblejë Bankën në çdo kohë për pretendimet, kërkesat, veprimet, procedurat, dëmet, humbjet, kostot dhe shpenzimet që mund të paraqiten ose të krijohen për Bankën dhe që rezultojnë drejtpërdrejt ose tërthorazi nga shërbimet në këtë seksion ose lidhen me shërbime të tilla. Banka ka të drejtë të zbres tarifat dhe ngarkesat që lidhen me shërbimin TEB SMS Mbushje për TV digjitale dhe internet, TEB SMS Mbushje dhe TEB SMS bankimi sipas Çmimoreve të Bankës. Ky autorizim mund të anulohet dhe ndërpritet nga Banka në mënyrë të njëanshme, dhe mund të anulohet dhe ndërpritet nga klienti duke paraqitur një kërkesë për anulim në një nga degët e TEB.

IX. DISPOZITA TË TJERA

57 Mbrojtja e të dhënave (Përdorimi i informacionit personal)

- 57.1 Banka do të mbledhë informatat në lidhje me përfaqësuesit e klientit, huamarrësit e tyre, garantuesit dhe individë të tjerë të mundshëm përmes aplikacionit të llogarisë ose çdo forme tjetër shërbimi, informacion verbal, agjencisë së monitorimit të kredisë dhe gjithashtu përmes transaksioneve në menaxhimin e llogarisë. Informacioni gjithashtu mund të mbledhet nga agjencitë e palëve të treta për parandalimin e mashtrimit dhe të dhënat publike. Banka do të jetë kontrolluesi i këtij informacioni. Megjithatë, informacioni mund të ndahet me anëtarët e tjerë të Grupit BNPP, që do të thotë vartësit, kompanitë amë dhe vartësit e tyre dhe mund t'u jepet rregullatorëve, si dhe institucioneve bashkëpunëtoreshë të tilla si VISA ose MasterCard, etj.;
- 57.2 Banka nuk do t'ua zbulojë të dhënat personale të Klientit palëve të treta, përveç rasteve kur një zbulim i tillë lejohet ose kërkohet nga ligji në fuqi, është i nevojshëm për përmbushjen e një kontrate, përputhshmërinë me një detyrim ligjor, interesat legjitime të Bankës ose për një bazë tjetër ligjore sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave. Çdo zbulim i tillë do të kufizohet në masën e nevojshme dhe do të kryhet në përputhje me Njoftimin e Privatësisë të Bankës dhe ligjet në fuqi për mbrojtjen e të dhënave;;
- 57.3 Të gjitha informatat e dhëna Bankës nga klienti do të konsiderohen si të sakta, të përditësuara dhe të plota dhe se klienti ka të drejtë t'i japë Bankës (përfshirë pëlqimin e palëve të treta, siç janë punonjësit ose familja e klientit për çdo informacion rreth tyre). Klienti duhet të sigurojë që çdo e

dhënë personale që lidhet me palët e treta, e dhënë Bankës, është marrë dhe zbuluar në mënyrë të ligjshme;

- 57.4 Të gjitha thirrjet e bëra nga qendra e thirrjeve të Bankës, departamenti i kujdesit ndaj klientit, departamenti i parandalimit të mashtrimeve, departamenti i thesarit, njeh ekipin tuaj të klientit, ose ekipet e shitjes dhe marketingut, janë regjistruar për qëllime të sigurisë së klientit dhe sigurimit të cilësisë;
- 57.5 Është përgjegjësi e klientit që të mbajë informacionin e vet të përditësuar në çdo kohë kur ato ndryshojnë dhe/ose kërkohet nga Banka të përditësohen, duke përfshirë informatat për emrin, profesionin, statusin e punësimit, dokumentet e identitetit dhe numrin e identitetit, adresën dhe detajet e kontaktit, dhe informacionin në lidhje me të ardhurat dhe detyrimet, nëse ndikon në kërkesat e klientit për produkte të veçanta pa kufizime të tilla si kartelat e kreditit ose kreditë. Nëse klienti është në dijeni se informacioni i mbajtur për ta është i pasaktë, klienti duhet ta njoftojë Bankën menjëherë për çdo ndryshim në lidhje me detajet e tyre me shkrim ose në Bankë ose në ndonjë nga degët e Bankës;
- 57.6 Informacioni i klientit përfshin të gjithë informacionin e dhënë Bankës, dhe të gjithë informacionin që Banka mban për klientin dhe çdo mbajtës të llogarisë së përbashkët me klientin, transaksionet dhe aktivitetin me Bankën. Ai përfshin edhe informatat e marra nga palët e treta. Banka rezervon të drejtën të kombinojë informacionin në lidhje me çdo biznes në të cilin klienti është i përfshirë në sistemin e saj të informacionit;
- 57.7 Banka mund të zbulojë ose transferojë të dhënat personale të Klientit te anëtarët e Grupit BNP Paribas, ofruesit e shërbimeve që veprojnë në emër të Bankës, operatorët e skemave të pagesave, bankat korrespondente, auditorët, siguruesit, agjencitë e mbledhjes së borxheve, rregullatorët dhe palët e treta të tjera, kur një zbulim i tillë është i nevojshëm për përmbushjen e një kontrate, përmbushjen e një detyrimi ligjor, ndjekjen e interesave legjitime të Bankës ose një baze tjetër ligjore sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave. Kur të dhënat personale transferohen jashtë Republikës së Kosovës ose Zonës Ekonomike Evropiane, Banka duhet të sigurojë që transferime të tilla të kryhen në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave dhe t'i nënshtrohen mbrojtjeve të duhura;
- 57.8 Banka dhe palët e treta si Banka Qendrore e Republikës së Kosovës, policia, agjencitë zyrtare në Kosovë dhe autoritetet përkatëse kombëtare ose ndërkombëtare në çdo vend jashtë vendit mund të përdorin të dhënat e klientit për të ruajtur stabilitetin e tregjeve financiare dhe sektorit bankar, për të parandaluar ose zbuluar krimin, e tillë si mashtrimi ose pastrimi i parave, dhe për të respektuar detyrimet ligjore;
- 57.9 Duke krijuar një marrëdhënie me Bankën, konsiderohet se klienti pajtohet dhe i jep Bankës pëlqimin për vullnetin e tyre të lirë dhe pranon përpunimin dhe transferimin e të dhënave të tyre personale brenda dhe jashtë territorit të Republikës së Kosovës te palët e treta, në Zonën Ekonomike Evropiane (ZEE) dhe jashtë Zonës Ekonomike Evropiane (ZEE), në përputhje me legjislacionin në fuqi;
- 57.10 Gjithashtu, duke krijuar një marrëdhënie me Bankën, klienti konsiderohet të jetë i informuar se sipas të drejtave të subjektit të të dhënave tërheqja e pëlqimit mund të bëhet në çdo kohë. Tërheqja e pëlqimit nuk do të ndikojë në ligjshmërinë e përpunimit të bazuar në pëlqimin para tërheqjes së tij;
- 57.11 Klienti konsiderohet gjithashtu se është i informuar për të drejtat e tij për të kontaktuar kontrolluesin e të dhënave (Bankën) ose një person të autorizuar të Bankës në lidhje me çdo shqetësim të përdorimit, zbulimit dhe ruajtjes së informacionit të tij personal dhe që klienti mund të kërkojë qasje, një transkript, të shtojë informacion shtesë ose të ndryshojë, fshijë, bllokojë, të dhënat e tyre personale në përputhje me dispozitat ligjore përkatëse;

57.12 Banka do të mbajë konfidenciale informacionin e klientit, përveç rasteve kur përcaktohet ndryshe në këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme ose në masën që Bankës i kërkohet të bëjë shpalosje për autoritetet sipas ligjeve vendore dhe ndërkombëtare, përfshirë të gjitha detyrimet e tjera ligjore që dalin nga kërkesat e Aktit për pajtueshmëri tatimore për llogaritë e huaja "FATCA", Zyra e Kontrollit të Pasurive të Huaja "OFAC" dhe ligjet ndërkombëtare të sanksioneve (rregullat e sanksioneve të BE-së dhe SHBA-ve).

58 Regjistri i kredive, rregullatorët dhe parandalimi i mashtrimit

Banka mund t'i ndajë informatat me Regjistrin e Kredive të Kosovës, auditorët e saj, këshilltarët ligjorë, aksionarët dhe autoritetet zyrtare siç është Banka Qendrore e Republikës së Kosovës, të cilët mund t'i përdorin ato për qëllime rregullative, përfshirë rolin e tyre të vlerësimit dhe mbikëqyrjes së rrezikut të sistemit bankar në Republikën e Kosovës. Banka gjithashtu do t'ua zbulojë informatat autoriteteve të tilla si Njësia e Informacionit Financiar, policia dhe ATK-ja nëse kërkohet, sipas kërkesave ligjore për parandalimin e pastrimit të parave dhe mashtrimit ose nëse kërkohet me ligjin në fuqi, autoritetet përkatëse ose gjykatat.

59 Urdhrat nga autoritetet

Banka mund të marrë urdhra nga autoritetet, si gjykatat, Administrata Tatimore, apo institucionet e ngjashme, në pajtim me ligjin në fuqi në Republikën e Kosovës, me të cilat mund të kërkohet të shpalosë të dhëna financiare dhe/ose të ekzekutojë të drejtën e pengut ose të ngrijë llogaritë bankare. Bazuar në urdhrin e lëshuar nga institucioni përkatës, Banka ka të drejtë të mbledhë fondet nga të gjitha llogaritë e mbajtura nga Klienti dhe të ekzekutojë transferimin në përputhje me udhëzimet e specifikuar në urdhër.. Banka nuk është përgjegjëse për veprimet e ndërmarra në lidhje me urdhra të tillë, edhe nëse urdhrat e lëshuar kanë gabime në lidhje me ligjin në fuqi ose faktet nuk janë verifikuar me saktësi ose ndonjë detyrim tjetër nën të. Klienti pajtohet që Banka nuk është përgjegjëse dhe nuk do të kërkojë asgjë nga Banka, prandaj klienti do të trajtojë ndonjë nga çështjet me autoritetet përkatëse.

60 Përgjegjësia e Bankës

- 60.1 Banka, stafi dhe degët do të ushtrojnë kujdes dhe shkathtësi të arsyeshme në kryerjen e shërbimeve;
- 60.2 Banka nuk është përgjegjëse për humbjet, kufizimet e shërbimit, ndërprerjet ose vonesat e shkaktuara përtej kontrollit të saj, d.m.th. Forca Madhore, duke përfshirë, por pa u kufizuar në dështimet e energjisë elektrike, ujit ose shërbimeve të tjera publike, dështimit të internetit, luftën, konfliktin, protestat dhe mosmarrëveshjet në punë, përmbytjet, zjarret, stuhitë, ndërhyrjet nga autoritetet qeveritare, viruset e mëdha ose më të vogla, hakimet (piraterinë kompjuterike) të cilat nuk mund të zbulohen nga softuerët standardë të sigurisë, postbllloqe, orteke, kohë pritjeje doganore, grabitje të armatosura ose sulme të ngjashme ose dështime atipike të furnizimit ose dështimet e makinave ose softuerëve;
- 60.3 Banka informon klientin se llogaritësit dhe mjetet e tjera të ngjashme në uebsajtin e Bankës janë thjesht për qëllime referimi dhe nuk do të thotë se Banka ka rënë dakord ose pajtohet me ndonjë produkt bankar ose lloj kredie, interesi ose afat përmes llogaritjeve të klientëve të bëra në uebsajtin e Bankës duke përdorur çdo mjet në uebsajtin e Bankës, prandaj Banka nuk do të jetë përgjegjëse nëse klienti i keqkupton këto mjete në uebsajtin e Bankës.

61 Detyrimet e klientit

- 61.1 Klienti është përgjegjës për shkeljen e këtyre Termave dhe Kushteve të Përgjithshme, përfshirë koston për zbulimin e klientit, njoftimin dhe zbatimin e pajtueshmërisë së këtyre termave dhe kërkesën për çdo shumë të pagueshme;

- 61.2 Garancitë e klientit për të përdorur llogaritë e tyre për transaksionet e autorizuar me ligj dhe në përputhje me ligjet dhe rregulloret në fuqi do të konsiderohen të kryera nga/dhe për/në emër të klientit;
- 61.3 Klienti konfirmon se fondet që do të përdoren për transaksionet në llogarinë e klientit nuk janë kryer nga ose në lidhje me ndonjë aktivitet kriminal dhe klienti është pronari përfitues përfundimtar, nëse jo klienti e informon bankën menjëherë;
- 61.4 Klienti bie dakord të kompensojë Bankën për çdo humbje, kosto, pretendime dhe shpenzime që rrjedhin nga shkelja e këtyre Termeve dhe Kushteve të Përgjithshme dhe çdo kushti tjetër shtesë;
- 61.5 Klienti merr të gjitha masat për të zvogëluar ose minimizuar çdo humbje që ndodh dhe do të njoftojë Bankën për gabimet pa vonesë;
- 61.6 Paratë që klienti depoziton në llogarinë e tyre duhet të jenë me prejardhje ligjore. Banka mund të refuzojë të pranojë pagesë në një llogari të klientit ose në llogarinë e një llogarimbajtësi tjetër nëse Banka ka dyshime të arsyeshme se paratë janë të falsifikuara, origjina e tyre është e paligjshme, është produkt i veprimtarisë kriminale ose do të lehtësonte një aktivitet kriminal, për të cilën Banka mund të ketë nevojë t'i informojë autoritetet. Në rast të gabimit në gjykim, banka ose zyrtarët e saj nuk mund të mbajnë përgjegjësi për ndonjë veprim të ndërmarrë në këtë drejtim dhe klienti bie dakord ta mbajë bankën dhe zyrtarët e vet të pafajshëm dhe nuk do të iniciojë asnjë pretendim për çështje të tilla;
- 61.7 Klienti e njofton me kohë Bankën me shkrim për çdo ndryshim të bërë në informacionin e ofruar nga klienti për Bankën duke përfshirë por pa u kufizuar në emrin, mbiemrin, telefonin, adresën, statusin martesor, autoritetin/nënshkruesin, heqjen e kompetencave dhe informacionin e dhënë në formularin e aplikimit për hapjen e llogarisë dhe formularët e tjerë të aplikimit që lidhen me produktet e Bankës dhe ia dorëzoni Bankës çdo dokument në lidhje me këto ndryshime, të cilat mund të kërkojnë nga Banka dhe janë lëshuar në mënyrë të rregullt dhe të duhur.

62 Siguria financiare

62.1 Përfaqësimet

- 62.1.1 As klienti as ndonjë nga filialet e tij, drejtorët ose zyrtarët e tij, as ndonjë bashkëpunëtor, agent ose punonjës i tij, nuk janë angazhuar në asnjë veprimtari ose sjellje e cila do t'i shkelte Sanksionet ose ndonjë ligj, rregullore ose rregull në fuqi kundër pastrimit të parave, kundër financimit të terrorizmit, kundër ryshfetit dhe kundër korrupsionit.
- Klienti përfaqëson dhe garanton brenda kapacitetit të vet që as ajo, as ndonjë nga palët e saj (përfshirë por pa u kufizuar në Kontraktorët ose Nënkontraktuesit e saj), filialet ose punonjësit nuk do të ndërmarrin asnjë veprim që mund të shkaktojë që TEB S.H.A. të jetë në shkelje të sanksioneve, ose çfarëdo ligjeve, rregulloreve ose rregullave në fuqi kundër pastrimit të parave dhe kundër financimit të terrorizmit, kundër ryshfetit dhe kundër korrupsionit.
- 62.1.2 As klienti, as ndonjë nga filialet e saj, drejtorët ose zyrtarët, dhe as ndonjë filial, agent ose punonjës i saj nuk është individ ose entitet, ose është në pronësi ose i kontrolluar nga Personat që janë në shënjestër të ndonjë Sanksioni ose janë të vendosur, organizuar ose banorë në një vend ose territor që është objekt i Sanksioneve.

62.2 Marrëveshjet

- 62.2.1 Klienti do të veprojë në përputhje me Sanksionet, çdo legjislacion në fuqi kundër pastrimit të parave, kundër financimit të terrorizmit, ryshfetit dhe kundër korrupsionit (ligjet në fuqi në Kosovë dhe ligjet përkatëse të huaja të zbatueshme. P.sh. Ligji Francez "Sapin II", Akti i praktikave të huaja të korruptuara i SHBA-ve dhe Akti i Ryshfetit në MB).

- 62.2.2 Klienti merr përsipër, brenda kapacitetit të vet, të mos ofrojë shërbime, produkte ose të mos veprojë ndryshe në mënyrë që do të rezultonte, drejtpërdrejt ose tërthorazi, në shkeljen e sanksioneve. Ajo nuk do të përpunojë, mbështesë ose marrë pjesë në ndonjë transaksion që, drejtpërdrejt ose tërthorazi (i) përfshin një vend të sanksionuar, (ii) përfshin një person të sanksionuar ose (iii) që përndryshe është i ndaluar me Sanksione;
- 62.3 Të drejtat e pezullimit dhe ndërprerjes për sanksionet, kundër pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit, kundër ryshfjetit dhe kundër korrupsionit
- 62.3.1 Pa paragjykuar këtë seksion, klienti duhet ta njoftojë menjëherë me shkrim TEB SH.A për çdo shkelje nga ana e tij ose palët e tjera të tij të sanksioneve, ligjeve, rregulloreve ose rregullave të zbatueshme kundër pastrimit të parave, kundër financimit të terrorizmit, kundër ryshfjetit dhe kundër korrupsionit;
- 62.3.2 TEB SH.A ka të drejtë të pezullojë çdo pagesë për klient për kohë të pacaktuar ndërsa ajo shqyrton shkeljen, edhe nëse ato pagesa nuk kanë lidhje me shkeljen e dyshuar. Në përfundim të hetimeve të saj TEB SH.A. ose do ta bëjë pagesën e vonuar si pasojë e pezullimit ose ta ndërpresë këtë Marrëveshje në përputhje me këtë seksion;
- 62.3.3 Klienti me këtë pajtohet dhe merr përsipër të veprojë në emër të tyre dhe në llogarinë e tyre dhe të mos veprojë për dhe në emër të palëve të treta në çdo llogari të hapur në Bankë. Në rast se ai vepron për dhe në emër të palëve të treta, klienti me këtë pajtohet ta njoftojë me shkrim Bankën për cilën llogari dhe për kë ka vepruar, sipas Ligjit për PPP/LFT Nr. 05/L-096 dhe Rregullores së BQK-së për PPP/LFT. Për më tepër, klienti pajtohet që menjëherë ta njoftojë Bankën me shkrim për të dhënat e identifikimit të personave të vërtetë ose nënshkruesin e vërtetë të personave juridik ose nënshkruesit për dhe në emër të të cilëve vepron klienti;
- 62.3.4 Kur Banka nuk është në gjendje të kompletojë masat e kujdesit të duhur të klientit (sipas Ligjit PPP/LFT Nr. 05/L-096) të klientit, çdo marrëdhënie afariste e pronarit përfitues do të ndërpritet ose nuk do të fillojë dhe çdo llogari do të mbyllet me çdo pronë të kthyer tek burimi i vet;
- 62.3.5 Kur banka përpunon dhe analizon një transaksion që i është besuar për të, merren parasysh sanksionet financiare kombëtare dhe ndërkombëtare, në veçanti, por pa u kufizuar në, rregulloret evropiane dhe masat kufizuese amerikane të miratuara nga Zyra e Kontrollit të Pasurive të Huaja (OFAC) në këtë kontekst, banka rezervon të drejtat e saj për të mos përpunuar një urdher dhe për të bllokuar/ngrirë llogaritë/transaksionet që janë në kundërshtim me masat kufizuese të miratuara nga një vend i huaj ose mund të dëmtojnë reputacionin e saj.

63 Akti për pajtueshmëri tatimore për llogaritë e huaja (FATCA)

Shpjegim se çfarë është FATCA - raportimi: Akti për pajtueshmëri tatimore për llogaritë e huaja (FATCA) kërkon që një institucion të huaj financiar pjesëmarrës të raportojë të gjithë mbajtësit e llogarive të Shteteve të Bashkuara që janë specifikuar persona të Shteteve të Bashkuara ose entitete të huaja nën pronësinë amerikane. Qëllimi i FATCA-s është të parandalojë evazionin fiskal nga taksapaguesit e SHBA-ve nëpërmjet pronësisë direkte dhe indirekte të llogarive financiare *offshore* (pra jo të SHBA-ve). Disa pages përfshihen nga raportimi i FATCA-s, detajet e të cilave mund të gjenden në formularët përkatës. Më shumë informacion mund të shihni në uebfaqen vijuese: www.irs.gov. Të gjitha përkufizimet e përdorura në pjesën që lidhet me FATCA-n do të kenë kuptimin siç përcaktohet në www.irs.gov ose ndonjë marrëveshje të nënshkruar ndërqeveritare. Paratë e transferuara dhe të ardhurat e fituara në një llogari amerikane mund t'i nënshtrohen kërkesave të raportimit të FATCA-s. Më tej, udhëzimet për transferimin e parave në një llogari brenda SHBA-ve është një nga treguesit e statusit të SHBA-ve.

Klienti (përmes përfaqësuesve të autorizuar që veprojnë në emër të entitetit ose organizatës) informohet se Banka, duke qenë pjesë e Grupit BNPP është në përputhje me "Deklaratën e Aktit për Pajtueshmëri Tatimore për Llogaritë e Huaja" (FATCA), dhe si e tillë Banka duhet si proces standard, të mbledhë dhe raportojë informatat mbi llogaritë e raportueshme në përputhje me indikacionet përkatëse që lidhen me FATCA-n, e cila përcakton se entiteti ose organizata të caktuara janë persona juridik të Shteteve të Bashkuara ose entitete të huaja në pronësi të SHBA-ve, dhe bazuar në marrëveshjen midis autoriteteve të entiteteve përkatëse, edhe nëse nuk ka një marrëveshje ndërqeveritare të nënshkruar midis Republikës së Kosovës dhe SHBA-ve dhe/ose Grupit BNPP dhe SHBA-ve, për llogaritë e raportueshme dhe që bankës mund t'i duhet që në disa raste edhe të mbajë shuma të caktuara parash nga llogaria e klientit, siç mund të kërkohej sipas rastit.

Klienti (nëpërmjet përfaqësuesve të autorizuar që veprojnë në emër të entitetit ose organizatës) kupton dhe pajtohet që ai/ajo do të shpallë të gjithë informacionin e ndërlidhur/të kërkuar nga FATCA mbi entitetin ose organizatën ose aksionarët/pronarët/bashkëpronarët e tij që si i tillë, mund të tregohet nga Vendi i Organizimit të SHBA, vendi i inkuorporimit i SHBA (që zotëron 10% ose më shumë të pronësisë) dhe të plotësojë çdo formular të kërkuar në Bankë, në pronësi të SHBH-së (Shërbimi i Brendshëm i të Hyrave) ose, lëshuar nga Administrata Tatimore e Republikës së Kosovës, SHBA ose ndonjë autoritet tjetër përkatës, në mënyrë që Banka dhe klienti të jenë në gjendje të respektojnë detyrimet e tyre ndaj FATCA-s. Për çdo llogari të përbashkët të entiteteve dhe/ose plotësim të formularëve të kërkuar, kjo mund të përfundojë si llogari raportuese sipas kërkesave të FATCA-s.

Banka rezervon të drejtën për të mbyllur llogaritë për klientët e pabindur të cilët dështojnë ose refuzojnë të respektojnë kërkesat e FATCA-s dhe dështojnë ose refuzojnë të paraqesin informacionin përkatës dhe/ose plotësojnë formularët e kërkuar në Bankë, qofshin ato të lëshuara nga Banka, Republika e Kosovës, SHBA ose ndonjë autoritet tjetër përkatës, në mënyrë që Banka dhe klienti të jenë në gjendje të respektojnë detyrimet e FATCA-s, dhe para se të mbyllin llogarinë në disa raste edhe të mbajnë shuma të caktuara parash nga llogaria e klientit, siç mund të kërkohej në përputhje me rrethanat. Sigurimi i informacionit të ndërlidhur me FATCA-n është i detyrueshëm dhe mos plotësimi i plotë dhe i saktë i formularëve përkatës mund të nënkuptojë se TEB SH.A. mund të mos jetë në gjendje të përpunojë kërkesën tuaj dhe banka nuk do të pranojë të hapë llogari të reja për klientët potencialë nëse ata janë klientë të pabindur ndaj FATCA-s.

Klientët (përmes përfaqësuesve të autorizuar) aksionarët/bashkëpronarët që mbajnë më shumë se 10% të pronësisë që veprojnë në emër të entitetit ose organizatës) kuptojnë se ata duhet të informojnë Bankën menjëherë për cilindo nga aksionarët/pronarët e bizneseve/bashkëpronarët duke u bërë qytetar amerikan, duke pasur SHBA-në si vend të themelimit të kompanisë ose ndonjë prej nëngrupeve të tyre ose duke ndërmarrë ndonjë hap drejt ndryshimit të statusit të tij në lidhje me të qenit shtetas amerikan duke u bërë banor i përkohshëm ose i përhershëm i SHBA-ve në çfarëdo mënyre, nëse klienti/cilido nga aksionarët/pronarët e bizneseve/bashkëpronarët merr një numër identifikimi tatimor, numër të sigurimeve shoqërore (të pronarëve të aksionarëve/bashkëpronarëve të entitetit ose organizatës) ose numër ID të punonjësit, nëse klienti/ndonjë nga aksionarët/pronarët e bizneseve/bashkëpronarët kanë adresën e banimit në SHBA ose një adresë korrespondente në SHBA, nëse klienti/ndonjë nga aksionarët/pronarët e bizneseve/bashkëpronarët ka ndonjë Hold Mail (mban postën) ose në Care Mail (në kujdesin) në SHBA, nëse klienti/ndonjë nga aksionarët/pronarët e bizneseve/bashkëpronarët kanë një numër aktual të telefonit të SHBA-ve, vendin e lindjes në SHBA ose udhëzime të përhershme për të transferuar fonde në një llogari të mbajtur në SHBA ose në drejtim të marrë rregullisht nga adresa e SHBA-ve, ose në rast se klienti/ndonjë nga aksionarët/pronarët e bizneseve/bashkëpronarët kanë autorizimin/prokurën ose autoritetin nënshkruar të dhënë një personi i cili është shtetas amerikan ose person amerikan/person juridik amerikan me një adresë qëndrimi në SHBA ose ndonjë situatë ose gjendje tjetër që kërkohej të ndryshohet sipas skemës aktuale të raportimit në FATCA, në këto

raste dhe raste të tjera të specifikuar në FATCA të gjitha detajet duhet t'i dorëzohen bankës. Klienti vëren se banka nuk kërkon dhe as nuk verifikon që informacioni i dhënë nga klienti, të tilla si numri i identifikimit tatimor, numri i identifikimit të punonjësit ose numri i sigurimeve shoqërore, janë të sakta dhe nuk do të mbahet përgjegjës dhe/ose llogaridhënës kur jepet informacion nga klienti (përmes përfaqësuesve të autorizuar, aksionarëve/bashkëpronarëve të entitetit ose organizatës) nëse vërtetohet se është e pasaktë dhe banka nuk kishte dhe nuk ka arsye të dijë që një informacion i tillë ishte i pasaktë dhe as banka nuk do të mbahet përgjegjëse në çfarëdo mënyre për transmetimin e një informacioni të tillë.

Klienti (përmes përfaqësuesve të autorizuar që veprojnë në emër të entitetit ose organizatës) do të marrë përgjegjësinë për të informuar përfaqësuesit e Bankës nëse mund të marrin ndonjë nga sa vijon: Dividentët, interesat ose "fitimet, profitet dhe të ardhurat fikse ose të përcaktueshme vjetore ose periodike" të tjera me burim SHBA-të (të njohura edhe si të ardhura "FPVP"); dhe çdo e ardhur bruto nga shitja e pasurive që mund të prodhojnë dividentë ose interes me burim SHBA-të.

Një entitet i huaj që nuk është IHF (së cilës FATCA i referohet si EHIF), dhe që nuk përjashtohet ndryshe nga detyrimet për të raportuar në FATCA do të jetë në gjendje të shmangë taksën e mbajtur në burim prej 30% të SHBA-ve për pagesat e mbajtura në burim vetëm nëse siguron emri, adresa dhe numri identifikues i tatimpaguesit të secilit prej pronarëve të tij substancial të Shteteve të Bashkuara, Banka nuk e di ose nuk ka arsye të dijë që informacioni është i pasaktë; dhe Banka e raporton atë informacion në ShBH.

Klienti, kurdo që të krijojë marrëdhënie me bankën, do t'i nënshtrohet kërkesave të raportimit të FATCA-s duke i siguruar Bankës dokumentacionin e duhur dhe do të zbatohet për të ardhurat bruto nga disponimi i pronës që prodhon interes burimor amerikan ose dividentë ose ndonjë fond tjetër investimi, përfshirë fondet e kapitalit privat, bazuar në kriteret e FATCA-s përveç nëse siguri i dokumentit/certifikimit do të përjashtohet nga detyrimi sipas Treguesve të SHBA-ve ose nuk ka pronar substancial të SHBA-ve.

Klienti do të marrë përgjegjësinë për të informuar përfaqësuesin e Bankës nëse vepron si ndërmjetës dhe nëse është një kalim përmes entitetit sipas parimeve tatimore të SHBA-ve, i cili zakonisht do të kërkojë një vërtetim nga mbajtësi i llogarisë.

Klienti deklaron dhe pajtohet që nëse Banka merr udhëzime nga ndonjë autoritet ose identifikon dhe përcakton që një shumë që duhet të ishte mbajtur për qëllimet e FATCA-s nga një pagesë e mëparshme e bërë në llogarinë e klientit (entiteti ose organizata) nuk ka është mbajtur (ose shuma e mbajtur ishte shumë e ulët), klienti (përmes përfaqësuesve të autorizuar që veprojnë në emër të entitetit ose organizatës) autorizon Bankën ose ndonjë autoritet përkatës të ndërmarrë veprime të tilla që mund të jenë të përshtatshme për të korrigjuar mungesën, duke përfshirë rritjen e mbajtjes në burim nga pagesat e ardhshme të bëra për klientin (entitetin ose organizatën), aranzhimin e pagesës mbuluese nga entiteti ose organizata ose, nëse është e nevojshme, përmbushjen e detyrimit jashtë pronës që mban për entitetin ose organizatën. Klienti (entiteti ose organizata) marr përsipër ta këshillojë Bankën menjëherë për çdo ndryshim në rrethanat që shkaktojnë që informatat e përfshira këtu të jenë të pasakta dhe se do t'i japë Bankës një vetë-deklarim të përshtatshëm të paktën brenda 30 ditësh nga ndryshimi i tillë i rrethanave.

Për më tepër, Banka është e autorizuar, si kontrolluese e të dhënave, që mund të përpunojë informacionin e klientit që ka në cilëndo nga databazat e Bankës, formularët dhe dokumentet në mënyrë që të respektojë detyrimin e saj në lidhje me luftën kundër evazionit fiskal dhe FATCA-s. Informacioni i kërkuar është i detyrueshëm dhe mos plotësimi i formularit aktual mund të nënkuptojë që Banka mund të mos jetë në gjendje të përpunojë aplikimet e klientit në disa raste. Sipas FATCA-s mund t'i kërkohet të zbulojë informacion tek autoritetet qeveritare për të respektuar detyrimet rregullative dhe lokale në lidhje me luftën kundër evazionit fiskal. Vihet re se sipas marrëveshjeve ndërkombëtare të shkëmbimit të informacionit tatimor dhe detyrimeve vendore,

Banka mund të jetë e detyruar ta ndajë këtë informacion me administratën tatimore të Kosovës, e cila mund t'ua transmetojë të njëjtat autoriteteve të tjera tatimore, siç është ShBH-ja (Shërbimi i Brendshëm i të Hyrave) ose ndonjë autoritet përkatës në SHBA. Në përputhje me marrëveshjen ndërqeveritare përkatëse midis Republikës së Kosovës dhe SHBA-ve dhe udhëzimeve të Grupit BNP Paribas për entitetet e tij (përfshirë Bankën), klienti (nëpërmjet përfaqësuesve të autorizuar që veprojnë në emër të entitetit ose organizatës) ka të drejtë të qasjes, korrigjimit dhe kundërshtimit që mund të ushtrohet duke i shkruar Bankës.

Megjithëse rregulloret tatimore kërkojnë që Banka të mbledhë informacione të caktuara për secilin status tatimor të klientit (entitet ose organizatë), klientët (përmes përfaqësuesve të autorizuar që veprojnë në emër të entitetit ose organizatës) do të kenë mundësinë të vetë-certifikohen nëse ekziston ndonjë situatë përjashtimi për ta bërë këtë, e cila pritët të dokumentohet. Duke krijuar një marrëdhënie me Bankën, klienti konsiderohet se ka dhënë informacion të vërtetë, të saktë dhe të plotë në lidhje me FACTA-n, dhe do të paraqesë një formular të ri brenda 30 ditëve nëse ka ndonjë vërtetim në formularët përkatës që mund të ndodhë në informacionin e sipërpërmendur ose ndonjë informacion tjetër del i pasaktë.

Klienti (përmes përfaqësuesve të autorizuar që veprojnë në emër të entitetit ose organizatës) deklaron se e kupton dhe pajtohet që banka dhe punonjësit e saj nuk japin këshilla tatimore ose juridike, ndërsa çdo informacion që mund të sigurohet nga banka dhe/ose punonjësit/përfaqësuesit e saj nuk mund të përbëjnë ose të përdoren si këshillë ose të mbështeten për qëllime të raportimit ose shmangies tatimore nga klienti, prandaj klienti duhet t'i referohet një këshille të kualifikuar ligjore, tatimore dhe të kontabilitetit.

64 PPP (Pronari përfitues përfundimtar) - ZLM (Zyrtarë të Lartë Menaxhues)

- 64.1 Ligji për Parandalimin e Pastrimit të Parave dhe Luftimin e Financimit të Terrorizmit kërkon që bankat të kryejnë një sërë detyrash për identifikimin e klientit. Një kërkesë e tillë konsiston në identifikimin e Pronarit Përfitues Përfundimtar (PPP) dhe Zyrtarët e Lartë Menaxhues (ZLM) të klientëve të tyre. Çdo pronar ose përfaqësues i autorizuar i një personi juridik që hap një llogari në Bankë duhet të plotësojë dhe nënshkruajë një formular që përcakton PPP-n e klientit, duke e bërë kështu identifikimin e pronarëve përfundimtarë më të lehtë, megjithatë, edhe nëse pronari ose përfaqësuesi i autorizuar nuk janë pronarët përfitues të një biznesi të tillë, pronari megjithatë duhet të identifikohet dhe të futet në formular;
- 64.2 Çdo person që zotëron drejtpërdrejt ose tërthorazi 25% ose ekuivalentin e tij, do të deklarohet si Pronar Përfitues Përfundimtar i personit juridik.
- 64.3 Për Klientët që janë persona juridikë, personat që kanë një ndikim të spikatur në vendimet e tyre (p.sh., Drejtori Ekzekutiv, Drejtori Financiar, Drejtori Operacional, Bordi i Drejtorëve, etj.) duhet të deklarohen si Zyrtarë të Lartë Menaxhues dhe duhet të identifikohen nga Banka.

65 Ankesat ose komentet

Në përputhje me ligjet dhe rregulloret në fuqi në Kosovë, klienti ka të drejtë dhe është i vetëdijshëm se nëse nuk është i kënaqur me shërbimet e ofruara nga Banka, të paraqesë një ankesë në Departamentin e Kujdesit ndaj Klientit, i cili vepron brenda Bankës. Ankesat mund të bëhen përmes telefonit në numrin +383 (0) 038 230 000, me email kujdesiklienteve@teb-kos.com ose customer.care@teb-kos.com, përmes kutive të ankesave të disponueshme në të gjitha degët e TEB SH.A., përmes adresës postare në Magjistratja Prishtinë – Ferizaj nr. 56, Preoc, Graçanicë 10500, Republika e Kosovës pa nr. ose personalisht në ndonjë nga degët e Bankës.

66 Propozimet bankare për klientin

Për përfitimin e klientit, banka mund të propozojë një kreditim të ri ose një ndryshim në kreditimet e papaguara të klientit bazuar në vlerësimin (aftësinë kreditore) të Bankës. Me këtë, klienti pranon të marrë propozime të tilla, megjithatë, shtrirja e një propozimi nga Banka dhe marrja e propozimit nga klienti nuk përbën një marrëveshje në vetvete. Në të gjitha rrethanat, një kreditim i ri nuk lëshohet pa një marrëveshje dypalëshe të nënshkruar, ndërkohë që limiti i kreditimit të papaguar i ndryshuar me Kushtet Shtesë. Kjo nuk vlen për rritjen e limiteve të kredit kartelës, të cilat rregullohen nga seksioni VI.

67 Transferimi i të drejtave, ligji në fuqi dhe pranimi i termeve

- 67.1 Banka mund t'i transferojë plotësisht ose pjesërisht të drejtat ose detyrimet e saj sipas kësaj marrëveshjeje, çdo pale të tretë, në këtë rast ajo do të informojë klientin. Transferimi i një shërbimi ose një pjese të tij (përfshirë mbledhjen e borxheve ose dorëzimin e kartelës) tek një ofrues i shërbimit të palëve të treta nuk kërkon njoftim për klientin;
- 67.2 Këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme nuk largojnë ose heqin dorë nga ndonjë e drejtë e Bankës në përputhje me ligjet dhe rregulloret në fuqi;
- 67.3 Këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme administrohen nga ligjet dhe rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës dhe do t'i nënshtrohen juridiksionit të një gjykate kompetente brenda Republikës së Kosovës;
- 67.4 Termet dhe Kushtet e Përgjithshme për llogaritë bankare janë detyruese për të dyja palët. Duke nënshkruar Formularin e aplikimit për hapjen e një llogarie, klienti pranon Termet dhe Kushtet e Përgjithshme dhe deklaron se klienti është i informuar dhe pajtohet me vendimin e Bankës mbi interesin, tarifat dhe komisionet dhe kushtet e tjera të përgjithshme të bankës.

68 Zgjidhja e kontesteve

- 68.1 Të gjitha njoftimet dhe komunikimet për Bankën nga klienti në rast mosmarrëveshjeje, të dërgohen me postë në adresën e Bankës;
- 68.2 Të gjitha njoftimet dhe komunikimet për klientin nga Banka në rast mosmarrëveshjeje, dërgohen me postë në adresën e klientit ose në email adresën e regjistruar të klientit;
- 68.3 Këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme administrohen dhe kuptohen në përputhje me ligjet/rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës dhe të gjitha mosmarrëveshjet midis palëve të cilat nuk mund të zgjidhen me marrëveshje reciproke zgjidhen në gjykatat përkatëse të Kosovës, përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe në kushte shtesë.
- 68.4 Pavlefshmëria, paligjshmëria ose fakti që një ose më shumë terme të kësaj marrëveshjeje janë të parevokueshme nuk ndikon në vlefshmërinë e pjesëve të tjera të marrëveshjes.

69 Ndryshime në terme dhe kushte të tilla

- 69.1 Banka mund të bëjë ndryshime në këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme (përfshirë Çmimoret që lidhen me tarifat e referuara në këto Terme dhe Kushte, etj.) dhe ndryshime në shërbimet e saj herë pas here, në çdo kohë, për të cilat do ta informojë klientin në përputhje me rrethanat. Ndryshimet zakonisht shkaktohen nga ndryshimet që ndikojnë në aftësinë e Bankave për të ofruar shërbime nën të njëjtat kushte ose kostot e ofrimit të shërbimit të klientit ose si rezultat i ndryshimeve në kërkesat ligjore ose për ndonjë nga politikat dhe procedurat e brendshme të biznesit;

- 69.2 Klientët njoftohen përmes një ose më shumë prej mënyrave të mëposhtme: Komunikim i drejtpërdrejtë me shkrim (me postë ose në formë elektronike) - njoftimi i gjendjeve të llogarisë bankare - njoftim në degët e bankës dhe, nëse është e nevojshme, me njoftim përmes mediave.
- 69.3 Nëse një pjesë e këtyre Termeve dhe Kushteve të Përgjithshme dhe e Kushteve Shtesë janë të pazbatueshme për shkak të një kërkesë me ligj ose ndryshe, kjo nuk do të ndikojë në pjesën tjetër të Termeve dhe Kushteve që mbesin në fuqi.
- 69.4 Termet dhe Kushtet e Përgjithshme dhe Kushtet Shtesë, të ndryshuara herë pas here, janë të zbatueshme gjatë marrëdhënies afariste dhe, kur është e përshtatshme, një pjesë e tyre mund të zgjerohet edhe pasi marrëdhënia afariste të ketë pushuar ose ndërprerë.
- 69.5 Banka mund të ndryshojë këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme dhe Kushtet Shtesë në çdo kohë, sipas gjykimit të saj, në mënyrë që të marrë parasysh ndryshimet në rregulloret legislative dhe rregullative në fuqi, ose ndryshimet në politikat e saj të biznesit. Çdo ndryshim i tillë i vihet në vëmendje klientit të paktën 30 ditë para datës së hyrjes në fuqi; megjithatë, një periudhë më e shkurtër njoftimi mund të imponohet me ligj ose kërkesa rregullative, autoritete të tjera si gjykatat, bankat korrespondente ose partnerët, BQK-ja ose rrethana të tjera jashtë kontrollit të Bankës. Nëse klienti jep një njoftim ose kundërshtim për ndryshimet në përputhje me këtë paragraf, marrëdhënia afariste ndërpritet.

X. NDËRPRERJA TË MARRËDHËNIES AFARISTE

70 Ndërprerja e marrëdhënies bankare

- 70.1 Ndërprerja e marrëdhënieve bankare midis Bankës dhe Klientit, si dhe mbyllja e llogarive mund të bëhet nga Banka në çdo kohë pa pasur nevojë të japë ndonjë shpjegim ose justifikim me një njoftim 30 ditor;
- 70.2 Sidoqoftë, një marrëdhënie e tillë mund të ndërpritet nga klienti i Bankës në çdo kohë me kusht që klienti të paguajë plotësisht çdo detyrim ndaj Bankës, përveç nëse parashikohet ndryshe në marrëveshjet për produktet kreditore (për periudhat e specifikuar në të);
- 70.3 Banka mund të ndërpresë marrëdhënien me klientin në rast se klienti nuk është paraqitur/nuk ka shkuar në degën më të afërt për kryerjen/përfundimin e procesit të Njih Klientin Tuaj, në baza periodike / me kërkesë të bankës.
- 70.4 Nëse emri i klientit në listën e Zyrës së Kontrollit të Pasurive të Huaja të Departamentit të Thesarit të Shteteve të Bashkuara dhe/ose emri i klientit i shtohet ndonjë liste tjetër të një natyre të ngjashme të lëshuar nga organe të ngjashme në çdo kohë kur ai/ajo është klient i Bankës, Banka rezervon të drejtën të ndërpresë menjëherë marrëveshjen me klientin, pa njoftim paraprak. Kjo mund të nënkuptojë që të gjitha llogaritë e klientit do të mbyllen menjëherë dhe/ose çdo detyrim tjetër që klienti mund të ketë ndaj Bankës duhet të shlyhet menjëherë.