

# KUSHTET E PËRGJITHSHME TË AFARIZMIT NË NLB BANKA



Me qëllim të plotësimit, përshtatjes dhe përditësimit me zhvillimet e reja, më poshtë po paraqesim strukturën e përmbajtjes së re të dokumentit të Kushteve të Përgjithshme të Afarizmit në NLB Banka sh.a.

### **1. Dispozitat e përgjithshme**

Kushtet e Përgjithshme përcaktojnë të drejtat dhe obligimet në marrëdhëniet mes Bankës dhe Klientit:

- Kushte të tjera të veçanta mund të aplikohen ndaj shërbimeve dhe produkteve specifike. Ato përcaktohen me Klientin individualisht në momentin e hapjes së llogarisë, kur jepet ndonjë urdhër-pagesë apo kryhet ndonjë shërbim apo produkt tjetër bankar.
- Në rast të mospërputhjes mes dispozitave ligjore, të Kontratës specifike dhe Kushteve të Përgjithshme, përparësi në zbatim kanë dispozitat ligjore, dispozitat e Kontratës dhe në fund dispozitat e Kushteve të Përgjithshme.
- Në rast se Kushtet e Përgjithshme ofrohen edhe në ndonjë gjuhë tjetër, dhe mes tyre ka mospërputhje, versioni në gjuhën shqipe do të mbizotërojë.
- Sipas kërkesës, Banka do të ju sigurojë një kopje fizike të Kushteve të Përgjithshme, apo në ndonjë formë tjetër përmes ndonjë mediumi tjetër të mundshëm.

2. Banka rezervon të drejtën t'i ndryshojë Kushtet e Përgjithshme dhe Dokumentet tjera relevante të produkteve dhe shërbimeve specifike sipas nevojës, dhe klientët do të njoftohen përmes publikimit të të njëjtave në Web faqen e bankës si dhe në sportelet e bankës. Do të konsiderohet se Klienti i ka pranuar dhe është pajtuar me këto ndryshime.

### **3. Të drejtat, obligimet dhe përgjegjësitë e bankës**

- Banka obligohet t'i ruajë të dhënat e llogarisë, informatat, të dhënat personale dhe çfarëdo sekreti afarist të Klientit.
- Banka nuk do t'i përmbahet këtij detyrimi vetëm në rast të ndonjë urdhëri apo vendimi të plotfuqishëm të Gjykatës, Bankës Qendrore të Kosovës (BQK) apo autoriteteve të tjera shtetërore, si dhe sipas autorizimit të shprehur të klientit.
- Banka ka të drejtë t'i ndajë informatat nga paragrafi i mësipërm me BQK-në, Fondet për Garantimin dhe Ri-garantimin e Kredive, sipas nevojës me pëlqim paraprak të Klientit dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi.
- Banka do të arsyetojë interesin legjitim në rast se të dhënat barten tek palët e treta për arsye të caktuara.
- Gjatë kryerjes së detyrave të saja, Banka mbanë përgjegjësi për çfarëdo gabimi apo sjellje jo korrekte të zyrtarëve të saj.
- Banka ka të drejtë të përllogarisë provizionin dhe kompensimet për shërbimet e kryera sipas kësaj Kontrate, në përputhje me Politikën afariste të NLB Banka.
- Në pajtim me Vendimin mbi tarifën e kompensimeve bankare, Banka mund të arkëtojë nga Klienti edhe mjetet për shërbimet e kryera dhe obligimet e tjera të arritura (të maturuara) nëpërmjet ngarkimit të drejtpërdrejt të llogarisë rrjedhëse, pa pasur nevojë për marrjen paraprake të pëlqimit të Klientit.
- Banka mbanë përgjegjësi të lartë në mbarëvajtjen e tregut financiar dhe parandalimin e shpëlarjes së parave dhe financimit të terrorizmit, prandaj, në raste të caktuara mund të kërkojë nga Klienti informata shtesë. Këto informata mund të nevojiten edhe për vlerësimin e riskut.

#### **Për këto arsye, me kërkesë të Bankës, Klienti duhet ta pajisë Bankën me këto informata:**

- arsyen përse dëshironi apo përse po blini shërbime apo produkte të caktuara bankare.
- mënyrën e fitimit të fondeve, parave, dokumenteve apo asetëve tjera të cilat i depozitoni tek Banka.

#### **Banka mbanë të drejtën e mbylljes së llogarisë së Klientit apo shkëputjes së kontratës në këto raste:**

- Dyshon me arsye se Klienti ka dhënë informata të rrejshme;
- Dyshon me arsye se llogaria e Klientit po përdoret për qëllime të jashtëligjshme;
- Sjellja e pandershme ose mashtrime ndaj zyrtarëve të Bankës;
- Nëse Klienti për 12 (dymbëdhjetë) muaj nga transaksioni i fundit nuk ka kryer asnjë transaksion dhe gjendja e tij në llogari rrjedhëse është zero;
- Banka beson që është e nevojshme të mbrojmë veten ose Grupin NLB nga humbjet materiale ose kostot që nuk janë për shkak të fajit të Bankës, të mbrojtë stabilitetin e tregjeve financiare të Kosovës, tregjeve ndërkombëtare financiare ose sistemeve bankare;
- Nëse kërkohet me ligj nga gjykata ose nga institucionet tjera shtetërore.
- Banka mund, në mënyrë të njëanshme, pa afat anulimi, të ndërpresë Kontratën dhe të mbyllë llogarinë, në qoftë se Klienti nuk i respekton dispozitat ligjore në fuqi dhe ato nënligjore, nëse punon dhe vepron në kundërshtim me kushtet e përgjithshme të afarizmit të Bankës, kontratën, ose rregulloret e brendshme të Bankës të cilat rregullojnë operimin me llogaritë rrjedhëse.
- Në rastet kur Banka nuk mundet të plotësojë masat e kujdesit të duhur ndaj klientit, pronarit përfitues dhe investimeve të tjera të ndërlidhura, në përputhje me Ligjin për Parandalimin e Shpëlarjes së Parave dhe Financimit të Terrorizmit transaksioni nuk do të kryhet. Çdo marrëdhënie biznesi duhet të ndërpritet ose të mos fillohet si dhe çdo llogari duhet të mbyllet dhe çfarëdo pronë të kthehet tek burimi i saj.
- Banka obligohet t'u përgjigjet në ankesë të klientit në formën e njëjtë në të cilën është paraqitur ankesa, apo në formën të cilën e kërkon klienti.
- Banka obligohet ta njoftojë klientin për ekzistimin e Kushteve të Përgjithshme.
- Në rast të kërkesës, Banka obligohet ta pajisë klientin me një kopje fizike të Kushteve të Përgjithshme.

### **4. Të drejtat, obligimet dhe përgjegjësitë e klientit**

- Klientit i ndalohet t'i keqpërdorë produktet dhe shërbimet e Bankës. Klienti obligohet t'i përdorë produktet dhe shërbimet e Bankës vetëm për qëllimin e cekur në Kontratën apo Marrëveshjen përkatëse.
- Klienti obligohet ta njoftojë Bankën në çdo moment për çfarëdo ndryshimi në emër apo adresë të biznesit, si dhe për çfarëdo plotësimi, ndryshimi apo përfundimi të autorizimeve të përfaqësuesve të tyre, ndërrimin e adresës së vendbanimit, numrit të telefonit, e-mail adresën dhe shënime tjera.
- Klienti duhet të bashkëpunojë me Bankën për verifikimin e informacioneve të dhëna.
- Nëse klienti nuk vepron sipas alineve në kontratë, atëherë për keqpërdorimet eventuale të llogarisë rrjedhëse dhe shërbimet e tjera të bëra nëpërmjet kësaj llogarie rrjedhëse i bartë klienti, ndërsa Banka nuk mbanë kurrfarë përgjegjësie.
- Klienti duhet të ndërmarrë kujdes të arsyeshëm për të mbajtur sekret PIN-in e kartelës dhe pajisjeve të tjera elektronike.
- Klienti nuk duhet që në mënyrë direkte apo indirekte t'ia zbulojë ndonjë personi PIN-in e kartelës apo të ndonjë pajisje tjetër elektronike për të kryer transfere të fondeve.
- Në rast të shkeljes së detyrave nga paragrafët e mësipërm, Banka lirohet nga çdo përgjegjësi.

- Klienti ka të drejtë ankese/ankimi në rast të mos përmbushjes, përmbushjes së pjesshme apo ndonjë gabimi të zyrtarëve të Bankës lidhur me shërbimet apo produktet e blera.
- Klienti ka të drejtë ankese/ankimi edhe në rastet kur nuk është i kënaqur me ndonjë produkt apo shërbim të Bankës.
- Klienti ka të drejtë të parashtrijë ankesën në mënyrë elektronike, me shkrim apo me prezencë fizike në ekspoziturën/filialin ku e ka të hapur llogarinë bankare.
- Kur ankesa është bërë me shkrim Klienti ka të drejtë në përgjigje në të njëjtën formë në afat prej pesëmbëdhjetë (15) ditëve.
- Në çdo rast, klienti ka të drejtë të marrë përgjigje në ankesë në formën e dëshiruar në afat prej pesëmbëdhjetë (15) ditëve.
- Në rast se klienti nuk është i kënaqur me rezultatin e ankesës së tij, ka të drejtë ta referojë ankesën tek menaxhmenti i lartë i Bankës.
- Në çdo rast kur klienti nuk është i kënaqur me rezultatin e ankesës, ka të drejtë ta referojë ankesën në Bankën Qendrore të Kosovës.
- Të paralajmërojë Bankën në rast të deponimeve në shuma të mëdha përkatësisht tejkalim i limiteve,
- Të paralajmërojë bankën në rast të tërheqjeve në shuma të mëdha përkatësisht tejkalim i limiteve;

#### 5. Detyra e klientëve për të njoftuar për gabimet

- Klienti duhet ta njoftojë Bankën për çdo gabim në pasqyrën e tij të llogarisë apo për ndonjë transaksion të paautorizuar në lidhje me kartelën e tij apo kodin e sigurisë së qasjes.
- Klienti obligohet që, në rast të humbjes apo shkatërrimit të kartelës bankare, për këtë menjëherë ta informojë Bankën
- Njoftimi bëhet më shkrim brenda tridhjetë (30) ditëve nga data e nxjerrjes së pasqyrës së llogarisë.
- Për gabimet e nenit 1. Në lidhje me urdhërpagesat ndërkombëtare klienti duhet të lajmërojë në +381 38 744 100 (ose ekstensionet 031,032,035) ose të shkruajë në e-mail adresën [TRANSFERET\\_E\\_JASHTME@nlb-kos.com](mailto:TRANSFERET_E_JASHTME@nlb-kos.com). Ankesat me shkrim dhe njoftimi i gabimeve mund të dërgohet edhe me postë në adresën NLB Banka, Shërbimi i Pagesave të Jashtme, Rr. Ukshin Hoti nr.124. 10000 Prishtinë.
- Njoftimi bëhet më shkrim brenda tridhjetë (30) ditëve nga data e nxjerrjes së pasqyrës së llogarisë.

#### 6. Nocionet bankare dhe sqarimi tyre

**Llogaria rrjedhëse** - Është llogari e transaksioneve që Banka hapë për poseduesin e llogarisë, me qëllime të kryerjes së pagesave në valutë vendore dhe në valuta të huaja, si dhe për qëllime të tjera lidhur me kryerjen e shërbimeve bankare.

**Poseduesi i llogarisë personale** - Është çdo person (person juridik, person fizik), rezident-jorezident, i cili shfrytëzon apo ka shfrytëzuar shërbimet e Bankës, ose person i cili është drejtuar Bankës për shfrytëzim të shërbimeve bankare dhe që Banka e ka identifikuar si të tillë.

**Përfaqësuesi** - Është përfaqësuesi apo kujdestari, i cili, në kuadër të autorizimit ligjor apo autorizimit të dhënë me vendimin e organit kompetent, përfaqëson poseduesin e llogarisë personale, i cili ka aftësi të kufizuara afariste apo nuk posedon aftësi afariste.

**I autorizuari** - Është klienti të cilin e autorizon poseduesi i llogarisë personale për disponim me mjete në llogarinë e tij personale.

Të dhënat lidhur me personin e autorizuar jepen në prani të mbajtësit të llogarisë dhe punëtorit të Bankës. Në rastet kur poseduesi i llogarisë nuk është prezent në Bankë, autorizimi për të autorizuarin është valid vetëm në rast se është i vërtetuar te noteri.

**Në rast të vdekjes** së mbajtësit të llogarisë, Autorizimi pushon të prodhojë efekte juridike. Të drejtat në mjetet në llogarinë e personit të vdekur, rregullohen me dispozitat e Ligjit mbi Trashëgimin e Kosovës (Ligji Nr. 2004 / 26).

Në rast të vdekjes së mbajtësit të llogarisë, mjetet nga llogaria mund të tërhiqen vetëm nga personat e caktuar me aktvendimin e plotfuqishëm mbi trashëgiminë.

**Jvezident** - Është klienti i cili nuk është shtetas i Republikës së Kosovës dhe nuk ka vendbanim të përhershëm në Republikën e Kosovës dhe mund të ketë leje qëndrimi të përkohshëm në Republikën e Kosovës, në kohëzgjatje deri në gjashtë muaj apo më shumë nëse është përcaktuar me ligj.

**Mbulesa / Saldo në llogari** - Do të thotë disponueshmëria me mjete monetare në të gjitha valutat në llogaritë personale dhe tejkalimi i lejuar në llogari në valutë vendore (overdrafti).

**Valutat e huaja** - Janë valutat jo zyrtare të Republikës së Kosovës gjegjësisht valuta me të cilat mund të afarohet përmes llogarive personale. Valutat me të cilat mund të afarohet në llogarinë personale në NLB Banka janë valuta: USD, CHF, GBP sipas listës së kursit zyrtar të këmbimit.

**Limiti** - Është gjendja e mjeteve me të cilat mund të disponojë klienti në llogari në valutë vendore:- Limiti në ATM dhe POS është limiti ditor i keshit, që Banka ua lejon në shfrytëzim poseduesve të kartelave të caktuara të llogarisë personale.

**Shërbimi i pagesave** - Është shërbim, i cili pos administrimit të llogarisë personale, mundëson edhe depozita dhe tërheqje të keshit nga llogaria personale, kryerje të transaksioneve të pagesave pa para të gatshme, në ngarkesë apo në dobi të llogarisë (edhe të atyre të të cilat mjetet monetare janë të siguruara me lejimin e limitit). Shërbimet e pagesave përfshijnë edhe kryerjen e transaksioneve të pagesave me debitim ngarkesë direkte, me kartela të pagesave apo instrumente tjera të pagesave.

**Transaksioni bankar** - Është veprimi i depozitimit, bartjes apo tërheqjes së mjeteve monetare. Deponimet me para të gatshme dhe pagesat me para të gatshme kryhen vetëm në sportele të Bankës nën monitorimin e kamerave vrojtuese.

**Urdhërpagesa** - Është urdhri i mbajtësit të llogarisë personale në Bankë që në ngarkim debitim të llogarisë së tij personale të bëjë bartjen e mjeteve monetare në dobi të cilësdo llogari tjetër.

**Ngarkesa direkte – Debitimi Direkt** - Është shërbim pagese, ku pranuesi i pagesës, në bazë të pëlqimit të paguesit, cakton transaksionin e pagesave për ngarkim të llogarisë personale të paguesit.

**Urdhëresa e përhershme (standing order)** - Është shërbim pagese të i cili paguesi cakton kryerjen e një transaksioni të caktuar pagese apo të më shumë transaksioneve të pagesave për afat të caktuar.

**Pagesa kombëtare** - Është pagesë apo debitim direkt, që kryhet në Bankat brenda në territorin e Republikës së Kosovës.

**Pagesa ndërkombëtare** - Është pagesë që kryhet në dobi të Bankave jashtë territorit të Republikës së Kosovës.

**Data e transaksionit** - Është data në të cilën kryhet një transaksion, urdhërpagesë apo bëhet përlllogaritja e interesit të paguar apo të arkëtueshëm.

**Data e valutës** - Është data në të cilën reflektohet efekti financiar i transaksionit.

**Llogaria jo aktive – dormant account** - janë llogari të cilat nuk përdoren nga klienti për deponime, tërheqje dhe transfere brenda një viti kalendarik. Transaksionet që kanë të bëjnë për mirëmbajtjen e llogarisë, me pagesën e interesave të

realizuara nga sistemi, në intervale të caktuara kohore nuk konsiderohen transaksione të realizuara nga klienti. Banka mund të veprojë në përputhje me kontratën për hapjen e llogarisë, e që parashikon mbylljen e llogarisë jo aktive, apo mund të bëjë bllokimin e llogarisë kur ka gjendje pozitive në llogari.

**Autorizimi me marrëveshje të shkruar për firmat shpedituese** - Ky autorizim jepet me shkrim, në formularin e Bankës për autorizim të Pagesave Doganore, i cili mund të tërhiqet në lokalet e Bankës. Formulari plotësohet nga pronari i llogarisë së firmës në dobi të firmës shpedituese, dhe vërtetohet te Noteri me qëllim të mundësisë së kryerjes së obligimeve doganore të pronarit të llogarisë së firmës nga shpedituesi.

**Llogaria e Dorëzimit / Escrow account** - Është llogari e mirëbesimit që mund të hapet me kërkesën e dy apo më shumë palëve të përfshira në një transaksion bankar, e bazuar në një marrëveshje paraprake me shkrim ndërmjet tyre. Llogaritë dorëzan/escrow janë nën besimin/trustin e Bankës deri në përmbushjen e kushteve të cekura në Marrëveshjen dorëzan/escrow, të lidhur mes Bankës dhe palëve të përfshira në transaksion, apo deri në përfundim të obligimeve sipas marrëveshjes apo skadimit të saj.

**Letra konfirmuese** - Letra konfirmuese është një dëshmi të cilën Banka i'a jep klientit sipas nevojës, të paktën një herë në vit, e që dëshmon gjendjen e llogarive bankare të klientit në një datë të caktuar. Letra konfirmuese mund t'i jepet klientit në mënyrën më të përshtatshme dhe atë: në dorë, pra në sportelet e Bankës dhe me e-mail. Klienti obligohet që në afatin sa më të shkurtër kohor, por jo më tepër se 60 ditë nga pranimi i letrës, ta konfirmojë saktësinë e të dhënave të paraqitura në letër, duke e nënshkruar letrën konfirmuese. Nëse ky konfirmim nuk ndodhë brenda këtij afati, konsiderohet se klienti pajtohet me të dhënat e letrës konfirmuese.

**Pëlqimi për kryerjen e pagesës** - Llogaritet se poseduesi ka dhënë pëlqimin:

- nëse ka paraqitur urdhëresën e plotësuar si duhet për pagesë,
- te ngarkesat direkte – nëse ka dhënë autorizim për këtë shërbim,
- nëse me rastin e afarizmit me kartelë është përdorur PIN-i,
- për të gjitha rastet tjera është valide kontrata e nënshkruar nga klienti.

**Dita punuese** - Nëse llogaria e pranuesit të pagesës është me seli në territorin e Republikës së Kosovës, si ditë pune llogaritet çdo ditë pune, pos ditëve të fundjavës, festave shtetërore dhe ditëve të lira të punës sipas legjislaturës në fuqi

**ATM (Automatic teller machine)** është një pajisje elektronike që lejon klientët e bankave të bëjnë tërheqjen e të hollave dhe kontrollimin e llogarive bankare në çdo kohë pa ndihmën e ndonjë njeriu në Bankë.

**POS (Terminal Point of Sales)** është një aparat i cili përdoret për të pranuar kartelat bankare për kryerjen e pagesave për mallra dhe shërbime në dyqane.

## **7. Afarizmi me llogari, llojet e tyre dhe administrimi**

**Kushtet për hapje të llogarisë:** Llogaritë bankare individuale do të hapen duke plotësuar dhe nënshkruar formularin e aplikimit për hapjen e llogarisë dhe duke mbledhur të gjitha informatat dhe dokumentet e kërkuara nga Banka në aplikacionin e lartpërmendur. Nëse ka kushte të cilat nuk janë përmbushur nga aplikuesi apo ka ndonjë pengesë ligjore ose arsye tjetër, llogaria bankare nuk mund të aprovohet që të hapet, prandaj i nënshtrohet procesit të aprovimit të Bankës. Kriteret e kualifikimit zbatohen për disa nga llogaritë e klientëve. Klienti do të informohet mbi kriteret e kualifikimit, kur klienti pyet ose aplikon për një llogari të caktuar. Kriteret e kualifikimit gjithashtu mund të përfshijnë dorëzimin e disa dokumenteve dhe informacioneve të nevojshme dhe dorëzimin e një formulari të aplikimit. Klienti nuk mund të aplikojë për një llogari të caktuar, nëse ai nuk i përmbush kriteret e kërkuara. Nëse kriteret e kualifikimit ndryshojnë pasi që klienti ka hapur llogarinë dhe klienti më nuk i plotëson kriteret, atëherë Banka do të ju japë njoftim të ndryshimeve sipas këtyre afateve dhe kushteve dhe të rishikojë të drejtën e klientit për të vazhduar mbajtjen e llogarisë. Nëse Klienti ka një llogari, Banka do ta shqyrtojë periodikisht dhe në qoftë se Banka vëren se aktivitetet e llogarisë nuk janë në përputhje me kushtet dhe afatet ose nuk janë kryer transaksione në llogari për një periudhë të caktuar kohore, Banka mund të ndryshojë statusin e llogarisë së klientit ose në rast të aktivitetit të dyshimtë ta pezullojmë atë deri në njoftim të mëtejshëm.

## **8. Llojet e llogarive**

### **8.1. Llogaria rrjedhëse:**

Llogaria rrjedhëse është llogari për transaksione që nuk krijon interes të cilën klienti mund ta përdorë për çdo transaksion personal, duke përfshirë tërheqje të parave të gatshme, urdhërpagesa, dhe të gjitha produktet dhe shërbimet e Bankës që klienti zgjedh për të marrë do të jenë të lidhura me këtë llogari. Nëse Banka i lejon klientit dhe nënshkruhet kontrata për mbiterheqje në llogari, klienti mund të tërheqë edhe shuma që tejkalojnë gjendjen nga llogaria rrjedhëse (mbiterheqje). Të paktën një llogari rrjedhëse mbetet aktive gjatë marrëdhënies afariste dhe nuk mund të mbyllet deri sa të jenë përfunduar të gjitha detyrimet dhe obligimet e Bankës dhe klientit. Mbyllja e të gjitha llogarive rrjedhëse nënkupton përfundimin e marrëdhënieve afariste me Bankën.

### **8.2. Llogaritë në valuta tjera dhe jo Euro:**

Llogaritë mund të hapen edhe në valuta të tjera përveç valutës kombëtare euro. Valutat e tjera janë të renditura në kushtet plotësuese. Për këto llogari zbatohen afatet dhe kushtet si për llogaritë në euro. Fondet në valuta tjera që korrespondojnë me llogaritë e klientëve të saj mund të mbahen në bankat korrespondente në vendet e tjera, prandaj Banka mund të kërkojë njoftim paraprak kur klienti tërheq fonde, mund të mos jetë në dispozicion me kërkesën e klientit në njërin nga degët e Bankës dhe Banka mund t'ju kërkojë të tërhiqni fondet e klientit në një degë tjetër, të ju ofrojë të zgjidhni për të dërguar vlerën e barabartë të fondeve në euro ose valuta të tjera në dispozicion dhe klienti i bartë të gjitha fitimet/humbjet për shkak të këmbimit valutor.

### **8.3. Llogaria e kursimit:**

Llogaritë e kursimit janë llogari depozitash me interes që mund të përdoren vetëm për të marrë depozita dhe për tërheqje të fondeve në dispozicion. Llogaritë e kursimit nuk mund të mbi tërhiqen. Klienti ka të drejtë të depozitohet fonde në llogarinë e kursimit, e cila do të jetë një llogari e veçantë nga llogaria rrjedhëse, në çdo kohë dhe në çdo shumë (p.sh. depozitat në para të gatshme ose transfe nga llogaria e klientit apo depozita përmes urdhrat të përhershëm). Numri apo depozitat dhe tërheqjet në një llogari të kursimit në parim nuk janë të kufizuara me përjashtim të kushteve të veçanta që mund të zbatohen për llogari kursimi të planifikuara, siç përcaktohet në kushtet plotësuese. Klienti do të ketë të drejtë për interes nga llogaria e depozitës së kursimit. Banka llogarit interes mbi % e PFV (Përqindjes së tatimit vjetor) nga dita kur është nënshkruar marrëveshja e kushteve plotësuese pasi fondet janë depozituar në llogarinë e kursimit dhe paguan interesin në fund të vitit në bazë të normës së interesit të përcaktuar nga Banka. Banka rezervon të drejtën të ndryshojë normën e interesit, tarifat ose kushtet e tjera dhe kushtet e marrëveshjes në çdo kohë, duke i dhënë klientit njoftimin me shkrim (përmes SMS, postës ose emailit) mediave të tjera të shtypura, faqe interneti, të paktën (1) një muaj para se ndryshimi të hyjë në fuqi. Interesi do të llogaritet në fondet e depozituara në baza ditore me ditët aktuale që kalojnë në periudhën njëvjeçare dhe shumëzuar me

përqindjen e normës së interesit. Tatimi i zbritshëm në të ardhura është 10%, ku Banka rezervon të drejtën për të mbajtur në burim tatimet mbi çdo shumë të paguar apo të kredituar të interesit në normën e imponuar nga autoritetet qeveritare dhe të tjera administrative, në përputhje me ligjet dhe rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës, i cili interes ekzistues mund të ndryshojë sipas ndryshimit të ligjeve dhe rregulloreve në fuqi. Nëse klienti e mbyll llogarinë e kursimit para përfundimit të vitit kalendarik, atëherë klienti nuk do të ketë të drejtë për ta marrë interesin për atë vit.

#### **8.4. Llogaritë e depozitës së afatizuar :**

Llogaritë e depozitave të afatizuara janë llogari të kursimit me afat të hapura për një periudhë të specifikuar në momentin e hapjes së llogarisë. Gjatë kësaj periudhe, klienti nuk mund të tërheqë fondet e depozituara (kapitalin). Kur klienti aplikon për llogari të depozitës së afatizuar dhe Banka ia lejon, klienti do të përcaktojë dhe të tregojë në kushtet plotësuese:

- Nëse interesi duhet të paguhet në fund të ciklit të periudhës së caktuar,
- Të akumulohet për periudhën e kontratës dhe të paguhet me kapitalin në fund të afatit të depozitës,
- Nëse klienti dëshiron ta vazhdojë automatikisht marrëveshjen.

Nëse klienti zgjedh ta vazhdojë automatikisht marrëveshjen për llogari depozite të afatizuar, Banka mund ta vazhdojë edhe për një afat duke përdorur të njëjtën normë të interesit dhe të njëjtat kushte ose duke ndryshuar normën e interesit dhe kushtet dhe afatet në përputhje me normat në fuqi dhe e informon klientin siç përcaktohet në këto kushte dhe afate ose në kushte plotësuese.

Nëse klienti nuk zgjedh vazhdimin automatik të depozitës së afatizuar, klienti duhet ta njoftojë bankën 10 ditë përpara maturimit të depozitës së afatizuar në qoftë se ai/ajo dëshiron ta vazhdojë afatin e depozitës së afatizuar. Përndryshe në qoftë se Banka nuk ka marrë ndonjë njoftim nga klienti brenda afateve të përcaktuara, interesi i fituar do të kreditohet në llogarinë rrjedhëse të klientit dhe depozita do të lirohet automatikisht dhe llogaria e depozitës së afatizuar do të mbyllet. Interesi nuk do të llogaritet pas maturimit të llogarisë.

Edhe nëse klienti ka zgjedhur që depozita e afatizuar të vazhdohet automatikisht dhe nëse për çdo rast klienti nuk dëshiron që fondet e tij të afatizohen automatikisht sipas këtij neni, Klienti është i detyruar ta informojë Bankën me shkrim pesë (5) ditës para datës së maturimit të specifikuar në kushtet plotësuese.

Banka rezervon të drejtën të ndryshojë normën e interesit, tarifën ose kushtet e tjera dhe kushtet e marrëveshjes në çdo kohë, duke dhënë njoftim me shkrim (përmes SMS, postës, email-it ose mediave të tjera të shtypura, faqes në internet) për klientin të paktën (1) një muaj përpara se ndryshimi të hyjë në fuqi. Interesi do të llogaritet në fondet e depozituara në baza ditore me ditët aktuale të kaluara në periudhë njëvjeçare dhe shumëzuar me përqindjen e normës së interesit.

Tatimi i zbritshëm në të ardhura është tarifa ligjore në fuqi (aktualisht 10%), ku Banka rezervon të drejtën për të mbajtur në burim tatimin nga çdo shumë e paguar apo e kredituar e interesit e interesit, siç është imponuar nga autoritetet qeveritare dhe të tjera administrative, në përputhje me ligjet ose rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës, i cili interes ekzistues gjithashtu mund të ndryshojë duke iu nënshtruar ndryshimit të ligjeve dhe rregulloreve në fuqi, përveç nëse klienti e vërteton dhe bind Bankën që Klienti lirohet nga ligji në fuqi prej pagesës së tatimit.

#### **8.5. Llogaria për fëmijë:**

Llogaria për fëmijë është llogari kursimi e hapur nga njëri apo të dy prindërit ose kujdestari ligjor i fëmijës. Të gjitha kushtet dhe afatet e zbatueshme për llogari kursimi janë gjithashtu të zbatueshme për llogari të fëmijës përveç nëse është përcaktuar ndryshe në kushte plotësuese. Llogaria menaxhohet nga ana e prindit (prindërve) ose përfaqësuesit ligjor deri sa fëmija është i mitur dhe madje edhe pasi të hyjë në moshë madhore nëse e Humb aftësinë për të vepruar, për të cilën prindi ose kujdestari ligjor duhet ta informojë Bankën paraprakisht.

#### **8.6. Dokumentet e kërkuara për hapjen e llogarive individuale:**

##### **8.6.1. Personat fizik.**

Personi fizik për t'u bërë klient i Bankës, zyrtari i Bankës duhet ta plotësojë formularin e caktuar të Bankës për hapjen e llogarisë dhe dokumente tjera dhe të sjellë dokumentacionin e kërkuar. Banka do të kërkojë nga klienti që të paraqesë për shikim dokumentet origjinale, me të cilat dëshmohen të dhënat e cekura në formularin për hapjen e llogarisë.

Në momentin e kuptimit për vdekjen e personit fizik – pronarit të llogarisë, pushon të vlejë edhe autorizimi për disponim me mjetet në llogari. Mjetet në llogarinë e personit fizik që ka vdekur, me vendim të gjykatës kompetente dhe organeve tjera (noteri) barten të trashëgimtarët. Në momentin e bartjes së mjeteve, sipas urdhërësës së trashëgimtarëve, mbyllet llogaria e personit të vdekur. Në rast të caktimit të kujdestarit për menaxhim të masës pasurore të personit të vdekur, me mjete në llogari disponon kujdestari, në përputhje me ligjin dhe vendimet e organit kompetent.

Dokumentet e cekura më lartë prezantohen - në origjinal. Origjinali prezantohet për shikim, kurse në dosje mbahet kopja.

##### **8.6.2. Personat juridik dhe ndërmarrësit.**

Personi juridik për t'u bërë klient i Bankës, plotëson formularin përkatës të Bankës për hapjen e llogarisë. Pronari apo Personi i autorizuar i personit juridik ia dorëzon Bankës dokumentacionin e kërkuar konform procedurave të Bankës. Banka do të kërkojë nga klienti që të paraqesë për shikim dokumentet origjinale, përmes të cilave dëshmohen të dhënat e cekura në formularin për hapjen e llogarisë. Personi i autorizuar i personit juridik duhet t'ia paraqesë Bankës këto dokumente:

- Emrin e klientit dhe formën ligjore, duke përfshirë dëshminë e themelimit apo ndonjë dëshmi të ngjashme të themelimit ose ekzistencës (të tilla si një certifikate e inkuorporimit ose një certifikate të themelimit të trustit);
- Emrat dhe adresat e anëtarëve të organit kontrollues të klientëve, si për drejtorët e kompanive, administratorët e trusteve, shoqëritë me përgjegjësi të kufizuar, ortakëritë e përgjithshme dhe drejtuesit e lartë të tillë si drejtor i përgjithshëm ekzekutiv, pronarët përfutues (personat fizik) ose personat të cilët drejtpërdrejtë ose në mënyrë indirekte kontrollojnë 25% apo më shumë të subjektit juridik;
- Dokumentet që përcaktojnë statusin e klientit të tilla si memorandum dhe statute ose certifikata e themelimit të trustit);
- Dokumentet që autorizojnë personat që veprojnë në emër të klientit (të tilla si vendimi i Bordit të Drejtorëve ose deklarata e administratorit në hapjen e një llogarie dhe dhënien e autoritet atyre që mund të operojnë në llogari),
- Identiteti i personit fizik që pretendon të veprojë në emër të klientit.

Kërkesën për hapje të llogarisë mund të bën pronari apo personi që është i autorizuar (Agjenti i Regjistruar) nga dokumenti "Informata e Biznesit".

Me qëllim të pagesës së kapitalit themelues, në përputhje me ligjet dhe normat e tjera, Banka mund të hapë llogari destinuese. Mjetet nga llogaria destinuese, pas themelimit të ndërmarrjes, mund të barten në llogari rrjedhëse të ndërmarrjes së posa formuar, nëse me ligj nuk është e përcaktuar ndryshe.

#### **Banka mund të ndërhyjë në llogarinë e klientit, pa pëlqimin e tij, në këto raste:**

- për të paguar mbi bazë të vendimit fuqiplotë e ekzekutues të gjykatës apo të ndonjë organi tjetër kompetent, ose në rastet e tjera që parashikohen me ligj,

- b) për të bërë bllokimin / deblokimin e llogarisë në bazë të vendimit të gjykatës, urdhërit të përmbaresit privat (aktit të organit përmbarimor) apo të ndonjë organi tjetër kompetent, në përputhje me dispozitat ligjore në fuqi,
- c) për të bërë ekzekutimin e fondeve nga llogaria e klientit brenda afatit ligjor,
- d) për korrigjimin e transaksioneve të gabuara (debi/kredi) që mund të ndodhin gjatë operimeve ditore,
- e) në bazë të kërkesës së Bankës urdhëruese për kthimin e pagesës, pa pëlqimin e tij, mirëpo me njoftim te përfituesit,
- f) në rast se klienti ftohet në Bankë për përditësimin e të dhënave të tij, por arsye të ndryshme nuk paraqitet në kohën e duhur.

### **8.7. Afarizmi me Llogari rrjedhëse**

Përmes llogarisë rrjedhëse, Banka për poseduesin e llogarisë do të kryejë ato shërbime, të cilat janë përcaktuar me kontratë dhe me këto Kushte të Përgjithshme. Banka dhe mbajtësi i llogarisë gjatë afarizmit me llogarinë do të respektojnë dispozitat e kontratës. Gjendja pozitive në llogari është depozitë a-vista në valutë vendore apo ato të huaj pranë Bankës. Disponimi me mbulesë në llogari është i lejuar vetëm në kushtet dhe mënyrën siç është përcaktuar me procedura të bankës dhe Kushtet e Përgjithshme.

Pa urdhëresë të mbajtësit të llogarisë, Banka bën pagesa vetëm në bazë të vendimit mbi përmbarimin, vendimit mbi inkasimin e detyrueshëm të borxhit dhe në bazë të kontratave të lidhura për produkte dhe shërbime.

Në këto raste Banka do të bëjë pagesën në atë mënyrë që do të përdorë mjetet monetare në valutë në të cilën është obligimi, ndërsa në qoftë se ato mjete nuk mjaftojnë, atëherë pagesat do të kryhen me mjete monetare në cilëndo valutë tjetër.

Nëse në llogari nuk ka mjete të mjaftueshme monetare për të kryer tërë pagesën, atëherë Banka do t'ia kufizojë mbajtësit të llogarisë disponimin me mjete në llogarinë e tij në lartësi të vendimit ende të pa realizuar mbi përmbarimin apo barazimin e dhunshëm. Deri në pagesën përfundimtare të vendimit dhe në përputhje me dispozitat, Banka do të bëjë pagesat nga derdhjet e reja që bëhen në llogarinë.

Pa urdhëresë të mbajtësit të llogarisë Banka do të bëjë pagesat për arkëtim edhe të borxheve të maturuara të pa përmbushura të mbajtësit të llogarisë nga kontrata mbi administrimin e llogarisë personale.

Në rast të falimentimit të mbajtësit të llogarisë, Banka i pamundëson atij disponimin me mjete në përputhje me dispozitat ligjore që e përkufizojnë këtë fushë.

Në rastet nga paragrafi i mësipërm, Banka do të kryejë pagesën në atë mënyrë që do të përdorë mbulesën në valutë në të cilën është obligimi, por nëse mjete në atë valutë nuk ka apo nuk ka në lartësi të mjaftueshme, atëherë pagesa do të bëhet me mbulesë në cilëndo valutë tjetër. Për konvertimin, që bëhet në ditën e pagesës, përdoret kursi i këmbimit valutor nga lista e kurseve zyrtare të Bankës, për konvertim ditor.

Poseduesi i llogarisë autorizon Bankën që për gabimet eventuale të debitimit apo kreditimit të llogarisë së klientit, që janë krijuar si pasojë e gabimit të Bankës (regjistrimi-kontimi i dyfishtë etj.) dhe të cilat kanë ndodhur pa pëlqimin e mbajtësit të llogarisë, t'i korrigjoj Banka me regjistrim përkatës.

Banka e informon për këtë poseduesin e llogarisë me ekstraktin e gjendjes dhe qarkullimit, që e dërgon sipas marrëveshjes me rastin e hapjes së llogarisë apo forma tjera.

### **8.8. Afarizmi me Depozita dhe Kursime**

Banka mund të pranojë depozitën dhe të bëjë hapjen e llogarisë TDA apo llogarisë së kursimit për klientin në përputhje me dispozitat ligjore, politikën afariste të Bankës, Kushtet e Përgjithshme dhe me vendimet për pranimin e depozitave.

Depozita mund të jetë në të parë (avista), e afatizuar, me destinim apo pa destinim.

Depozitat mund të pranohen në valutën EURO. Afati lidhur me depozitat fillon të rrjedhë ditën e deponimit të depozitës monetare në Bankë, kurse përfundon me skadimin e periudhës së afatizimit.

Depozitat e afatizuara mund të ndërpriten edhe para afatit të skadimit përmes kërkesë me shkrim nga klienti për ndërprerje të kontratës për depozitën e afatizuar, sipas mënyrës së paraparë me kontratë.

Në rast të shkëputjes së parakohshme të kontratës, klienti nuk ka të drejtë në interesin e kontraktuar, përveç nëse është paraparë ndryshe me kontratë.

### **8.9. Depozitat e afatizuara për persona fizikë**

Personi fizik mund t'i bëjë të gjitha llojet e depozitave në përputhje me legjislacionin në fuqi, politikat dhe procedurat e Bankës.

Me rastin e depozitimit, Banka e informon klientin për kushtet si në vijim:

- llojin e depozitës dhe periudhën për të cilën Banka e pranon depozitën;
- shumën më të vogël të mjeteve që Banka i pranon për depozitë;
- llojet e caktuara të normave nominale të interesit;
- lartësinë/diferencën në bruto normat nominale të interesit;
- metodën e përlllogaritjes së interesit;
- mënyrën e disponimit me depozitë;
- llojet dhe lartësinë e kompensimeve;
- tatimin ne burim qe duhet paguar ne dobi te administratës tatimore.

Pas skadimit të kontratës së afatizimit, klienti mund të disponojë lirshëm me mjetet e depozitës dhe me interesin neto që i përshkruhet.

### **8.10. Depozitat e afatizuara për persona juridikë**

Personat juridik mund t'i bëjnë të gjitha llojet e depozitave në përputhje me legjislacionin në fuqi, politikat dhe procedurat e Bankës.

Për personat juridik mund të aplikohet afatizimi i mjeteve me normë të interesit të negociueshme për të gjitha maturitetet.

Me rastin e depozitimit, Banka e informon personin juridik për kushtet njëjtë sikurse për personat fizik (paragrafi 6.1.).

### **8.11. Shërbimet e pagesave**

Banka u ofron klientëve të saj shërbimet e pagesave të tilla si tërheqje në para të gatshme, depozita në para, transfere bankare, urdhra të përherëshëm, debitim direkt, transaksione të pagesave dhe pagesa me kartelë. Shërbimet e pagesës mund të kërkohen dhe kryhen personalisht në një nga degët tona (orari i punës së të cilave mund të ndryshojë), duke përdorur makinat për vetëshërbim të tilla si bankomat dhe POS, ose përmes e-Banking dhe Mobile Banking. Depozitat në para/ Paraja që klienti depoziton në llogarinë tij saj duhet të jetë me origjinë të ligjshme. Banka do të refuzojë të pranojë pagesë në llogarinë e klientit ose në llogari të një mbajtësi tjetër të llogarisë nëse ka dyshime të arsyeshëm se paratë janë të falsifikuara, origjina e tyre është e paligjshme, janë produkt i një veprimtarie kriminale ose do të lehtësojnë një aktivitet kriminal. Në rast të gabimit në gjykim, Banka apo zyrtarët e saj nuk mund të mbahen përgjegjës për këtë.

### 8.12. Sigurimi i depozitave

Në përputhje me ligjet në fuqi në Republikën e Kosovës, ekziston skema e Sigurimit të Depozitave që menaxhohet nga Fondi i Sigurimit të Depozitave të Kosovës (FSDK), një subjekt i pavarur publik, i krijuar dhe i rregulluar me Ligjin mbi Sigurimin e Depozitave, detyra e të cilit është për të menaxhuar Fondin e Sigurimit të Depozitave (FSDK) me mandat kryesor për të kompensuar depozitat e siguruar në rastin e falimentimit të Bankës. Prandaj, sigurimi mbron depozitat dhe garanton kompensimin e depozituesve të siguruar deri në një kufi ligjor në rastin e heqjes së licencës dhe mbylljes së Bankës, për më shumë detaje ju lutem shikoni [www.fsdk.org](http://www.fsdk.org)

### 8.13. Autorizimi në llogari i personave të tjerë

Poseduesi i llogarisë personale, me rastin e hapjes së llogarisë personale apo edhe më vonë, mund të autorizojë me shkrim një apo më shumë persona të moshës madhore dhe të aftë në aspektin afarist për të disponuar me llogarinë e tij personale. Për të autorizuarin, sa i përket afarizmit me llogari personale, përdoren dispozitat e këtyre kushteve. Autorizimi vlen deri në anulim, mbyllje të llogarisë personale apo vdekja e mbajtësit të llogarisë personale, përkatësisht të të autorizuarit të llogarisë personale.

Nëse i autorizuari vdes, poseduesi i llogarisë personale duhet ta lajmërojë për këtë Bankën, të sjell kartelën e personit të autorizuar të cilën Banka e asgjëson. Në rast të vdekjes së mbajtësit të llogarisë personale, i autorizuari është i obliguar të pushojë afarizmin me llogarinë personale të mbajtësit dhe për vdekjen e mbajtësit ta njoftojë Bankën, e cila do të bëjë bllokimin e llogarisë personale.

I autorizuari mund të marrë kartelën e vet, apo kartelën e mbajtësit të llogarisë me të cilën mund të afarojë në bankomat dhe në vendet e shitjes të pajisura me POS terminale, të japë urdhëresa të përhershme dhe urdhëresa për kryerje të transaksioneve të caktuara në ngarkim të mbajtësit të llogarisë personale dhe të afarojë me kesh nëpër degë të Bankës.

Sa i përket kartelave të të autorizuarit, vlejné përcaktimet e kushteve të përgjithshme siç vlejné për mbajtësit e llogarisë personale.

I autorizuari nuk mund të kërkoj limit të jashtëzakonshëm, të bartë autorizimet, të ndryshojë të dhënat amë të mbajtësit të llogarisë personale, nuk mund të kërkoj mbylljen e llogarisë personale.

Pa autorizim të posaçëm të mbajtësit të llogarisë personale, i autorizuari nuk mund të lidhë kontrata depozituese në emër të mbajtësit të llogarisë personale, nuk mund të ndërpresë para kohe kontratën mbi afatizimin e mjeteve, sikundër që pa autorizim të posaçëm të mbajtësit të llogarisë nuk mund të urdhëroj as derdhjen/pagesën e mjeteve në apo nga llogaritë kursimore eventuale të mbajtësit të llogarisë personale. Autorizimi mund të bëhet edhe me autorizim nga noteri, në raste të caktuara, nëse pronari i llogarisë nuk mund të jetë prezent në Bankë.

## 9. KUSHTE DHE RREGULLA STANDARDE NË LIDHJE ME KRYERJEN E TRANSAKSIONEVE TË PAGESAVE - Urdhërpagesat

Banka e ekzekuton një urdhërpagesë të iniciuar nga paguesi brenda përfundimit të ditës së nesërme të punës përveç nëse udhëzohet ndryshe nga dërguesi, por megjithatë, në asnjë rast Banka nuk do të ekzekutojë urdhërpagesën nëse nuk ka fonde të mjaftueshme në llogarinë prej nga do të barten fondet.

Banka kryen urdhër pagesat/transferet në pajtueshmëri të plotë me rregullat e "KYC" (Know Your Customer – Njihe Klientit Tënd) dhe Parandalimit të Shpërlarjes së Parave.

Klienti pajtohet që ekzekutimi i urdhër pagesave / transfereve mund të shtyhet ose të anulohet nëse Banka ka arsye të besojë se kërkesa e pagesës / transferimit është iniciuar për të kryer një transaksion të paligjshëm (siç udhëzohet me rregullat kundër Pastrimit të Parave dhe Financimit të Terrorizmit).

### 9.1. URDHËRPAGESA VENDORE (KOMBËTARE)

Banka do të kryejë urdhërpagesat:

- në ditën kur pranon urdhërpagesën në rast të pagesës vendore në EUR, deri me kohën e prerjes të caktuar me këto kushte;

- deri në fund të ditës së ardhshme të punës pas pranimit, në rastet kur bëhet fjalë për pagesë me fletëpagesë të posaçme (pagesat ndaj buxhetit).

Koha e prerjes e procesimit të urdhërpagesave kombëtare është ora 14:30. Urdhërpagesat e pranuar pas orës 14:30 trajtohen si të pranuar në fillimin e ditës së ardhshme të punës dhe procesohen më datë të valutës së ditës së ardhshme.

### 9.2. NDËRKOMBËTARE

Banka do të kryejë transferet ndërkombëtare brenda ditës së punës deri në kohën e prerjes së procesimit të pagesave ndërkombëtare pasi është pranuar nga njësitë e Bankës në EUR dhe valuta tjera. Koha e prerjes (cut off time) të procesimit të urdhërpagesave ndërkombëtare është ora 14:30. Urdhërpagesat e pranuar pas orës 14:30 trajtohen si të pranuar në fillimin e ditës së ardhshme të punës dhe procesohen më datë të valutës së ditës së ardhshme. Banka nuk është përgjegjëse për vonesat e shkaktuara nga bankat ndërmjetësuese apo banka përfituese. Banka nuk ka obligim nga dëmi që do të krijohet për shkak të urdhërpagesave të falsifikuara apo të ndryshuara.

Me pranimin e urdhërpagesës krijohet obligimi i Bankës ndaj mbajtësit të llogarisë personale për kryerje të urdhëresës për pagesë, por jo edhe ndaj personave të tretë. Banka do të kryejë pagesën në përputhje me kushtet e përgjithshme të afarizmit profesional.

Klienti duhet të sigurojë të dhënat e sakta të përfituesit për kryerjen e pagesës ndërkombëtare. Banka nuk ka obligim nga dëmi, që do të krijohet për shkak të të dhënave të pa sakta.

#### Të dhënat themelore janë:

- IBAN i përfituesit, apo llogaria e përfituesit (vetëm nëse vendi i destinimit nuk përdor IBAN)

- BIC (SWIFT) kodi,

- emri, mbiemri (përkatësisht emërtimi i personit juridik) dhe adresa e përfituesit,

- qëllimi i pagesës,

- shuma dhe valuta e pagesës,

- të dhënat për raportim statistikor - ITRS.

Banka realizon urdhërpagesën në valutën të cilës i referohet urdhëresa.

Nëse urdhëresa i referohet asaj valute e cila në llogarinë personale nuk ka mjete të mjaftueshme apo valutë në të cilën nuk administrohet llogaria personale, atëherë Banka e bën konvertimin nga valutat e tjera në dispozicion, sipas urdhëresës për konvertim të mbajtësit të llogarisë personale, kurse nëse urdhëresë për konvertim nuk ka, atëherë në kuadër të mjeteve të disponueshme në cilëndo valutë.

Për konvertim të valutave përdoret kursi i këmbimit valutor në kohë reale sipas listës së kurseve të Bankës.



Në rast të kryerjes së parregullt të transaksionit të pagesës, poseduesi i llogarisë personale, sapo ta konstatojë këtë, duhet menjëherë të informojë Bankën.

### **9.3. Refuzimi i urdhërpagesës**

Poseduesi i llogarisë është përgjegjës për saktësinë dhe plotësimin e të dhënave në urdhërpagesë.

Banka i refuzon urdhërpagesat me datë paraprake të kryerjes (back value date), ato të plotësuara në mënyrë të parregullt apo jo të plotë, urdhërpagesat për kryerjen e të cilave nuk ka mbulesë të mjaftueshme, urdhëresat e kushtëzuara apo në raste se klienti është i përfshirë në Listat e Zeza. Banka nuk ka obligim për dëmin eventual që do t'i krijohej mbajtësit të llogarisë personale për arsye të moskryerjes së urdhërpagesave, për arsye se ato kanë qenë të parregullta apo të plotësuara gabimisht apo për arsye se poseduesi nuk ka pasur mbulesë të mjaftueshme në llogarinë e tij personale. Me rastin e refuzimit, Banka e njofton poseduesin e llogarisë gjatë pranimit apo autorizimit të urdhërpagesës.

Poseduesi i llogarisë është përgjegjës për saktësinë dhe plotësimin e të dhënave për një transfer ndërkombëtarë.

Banka i refuzon urdhërpagesat për kryerjen e të cilave nuk ka mbulesë të mjaftueshme, urdhëresat e kushtëzuara apo në raste se klienti përfitues është i përfshirë në Listat e Zeza. Banka nuk ka obligim për dëmin eventual që do t'i krijohej mbajtësit të llogarisë personale për arsye të moskryerjes së urdhërpagesave, për arsye se ato kanë qenë të parregullta. Me rastin e refuzimit Banka e njofton poseduesin e llogarisë.

### **9.4. Anulimi i urdhërpagesës**

Klienti pagues mund të tërheqë urdhërpagesën (vetëm urdhërpagesat, që janë me datë të mëvonshme të ekzekutimit – future value date) më së largu deri në fund të ditës punuese para ditës së shënuar për kryerjen e urdhërpagesës.

Klienti pagues nuk mund të anulojë urdhërpagesën pasi që ajo është pranuar nga banka, përveç rasteve kur parashihet ndryshe me marrëveshje.

Klienti mund të tërheqë/anulon urdhër transferin ndërkombëtar vetëm deri sa nuk është përcjellë jashtë bankës. Nëse transferi është përcjellë nga banka, në bazë të kërkesës së klientit Banka mund të kërkojë anulimin/kthimin e mjeteve mirëpo Banka nuk është përgjegjëse nëse mjetet kthehen me pak apo nuk kthehen fare.

**Transferet hyrëse ndërkombëtare** realizohen/kreditohehen brenda ditës së punës deri në kohën e prerjes se pagesave (cut off time) 14:30. Urdhërpagesat e pranuar pas orës 14:30 trajtohen si të pranuar në fillimin e ditës së ardhshme të punës.

Në rast se në urdhërin e pranuar mungojnë detajet e domosdoshme për përpunimin e pagesës, Banka kërkon detaje shtesë nga Banka urdhëruese me qëllim të kreditimit të saktë. Në qoftë se brenda 3 ditëve të punës nuk sigurohen detajet e sakta për kreditim, Banka ka të drejtë të kthejë transferin tek Banka urdhëruese.

Banka ka të drejtë të kontaktojë me përfituesin/pranuesin e transferet ndërkombëtare në rast se në urdhërin e pranuar nuk është i sqaruar qëllimi i pagesës për arsye të plotësimit të raportit statistikor – ITRS. Në rast të kërkesës për kthim të mjeteve nga bankat e jashtme në bazë të kërkesës së Urdhëruesit, apo në rast të gabimit të bankës Urdhëruese, banka ka të drejtë që pas hulumtimit me përfituesin, të bëjë kthimin e mjeteve.

Në rast se do të pranoni pagesa apo transfere hyrëse nga jashtë shtetit në valuta jo EUR, për të cilat nuk keni llogari të hapur në këto valuta, këto mjete do të konvertohen automatikisht në kundërvlerë në EUR me kurs preferencial krahas kursit zyrtar të sistemit dhe do të barten në llogarinë tuaj në EUR.

### **9.5. URDHËRESA E PËRHERSHME (STANDING ORDER) DHE DIRECT DEBIT**

Mbjatësit e llogarisë personale mund të autorizojnë me shkrim Bankën që në ngarkim të mbulesës së tij në llogarinë personale:

- Të bëjë pagesa të shumave të njëjta mujore në llogari të tij të kursimit apo te familjareve te tij, (në vijim: urdhërpagesë e përhershme-standing order);

- Të bëjë pagesa të shumave të njëjta mujore në llogari të ndonjë pale (në vijim: urdhërpagesë e përhershme-standing order).

Banka pranon autorizim të tillë dhe mund të bëjë pagesa:

- Për urdhëresa të përhershme çdo ditë të muajit (përkatesisht realizohen edhe ditëve jo të punës) – vlen vetëm për pagesa në llogaritë personale në NLB Banka, ndërsa për pagesa në llogari të bankave tjera realizohen brenda ditës punuese ndërsa për ditët jo punuese realizohen ditën e parë të punës ne vijim).

Pavarësisht nga paragrafi i mësipërm, Banka nuk e realizon pagesën sipas autorizimit të dhënë nga klienti, nëse në llogarinë personale nuk ka mjete te mjaftueshme për Direct Debit.

### **9.6. DIRECT DEBIT**

Në varësi nga autorizimi i mbajtësit të llogarisë personale apo nga raporti kontraktues ndërmjet Bankës dhe përfituesit të pagesës. Në rast se përfituesi i pagesës përherë apo vetëm për ngarkesë të caktuar ndryshon datën e kryerjes së ngarkesave direkte, ai për këtë paraprakisht duhet të informojë poseduesin e llogarisë personale dhe Bankën.

Banka në këtë rast do të kryejë ngarkesën direkte në datën e re, që e cakton përfituesi, pos në qoftë se poseduesi i llogarisë personale më së voni një ditë punuese para ngarkesës së paraparë lajmëron se heq dorë nga autorizimi.

Pavarësisht nga paragrafi i mësipërm, Banka ka të drejtë të mos e bëjë pagesën nga autorizimi, nëse në llogarinë personale nuk ka mbulesë.

Mbulesa në llogarinë personale për të gjitha llojet e pagesave (urdhërpagesat e përhershme në dobi të llogarive të kursimeve, për pagesën e kredive në dobi të NLB Banka etj.) duhet të sigurohet një ditë përpara apo më së voni në ditën e ngarkesës së llogarisë sipas afateve të përcaktuara .

Në rast se mbulesa në llogarinë personale për kryerje të pagesës nuk është e mjaftueshme, Banka do të refuzojë pagesën. Klienti i bartë përgjegjësitë për pasojat që rrjedhin nga mos sigurimi i mbulesës. Banka nuk e kryen ngarkimin e llogarisë personale nëse llogaria është e bllokuar.

Poseduesi i llogarisë mundet kurdo që dëshiron të anulojë autorizimin e dhënë për urdhërpagesë të përhershme dhe/apo debitim direkt, pos nëse anulimi i autorizimit është në kundërshtim me ndonjë kontratë tjetër me Bankën. Autorizimi mund të anulohet në tërësi, kurse në rastin e debitimit direkt edhe vetëm në pjesën që ka të bëjë me pagesën e caktuar të ndonjë obligimi mujor.

Kur urdhërpagesa iniciohet nga ose nëpërmjet të paguarit, paguesi nuk mund të anulojë urdhërpagesën pas transmetimit të urdhërpagesës apo dhënies së pëlqimit për ekzekutim të transaksionit të pagesës për të paguarin. Pavarësisht nga ndonjë e drejtë për kompensim që ai mund të ketë, paguesi mund të anulojë urdhërpagesën më së voni deri në përfundim të ditës së punës që i paraprin ditës kur janë pajtuar për debitim të fondeve.

### **9.7. Investimi në letrat me vlerë**

NLB Banka iu mundëson klientëve (fizik dhe juridik) investimin në Letra me Vlerë debitore të Qeverisë së Kosovës dhe të Qeverive te jashtme.



Investimin në Letra me Vlerë të Qeverisë së Kosovës mund të kryhen në dy mënyra:

- 1) Në Tregun Primar - të regjistrohen si pjesëmarrës primar dhe të dërgojnë Çmimin ofertues përmes bankës tonë - direkt marrin pjesë në Ankandin e L.V. të Qeverisë së Kosovës dhe
- 2) Në Tregun Sekondar - të blejnë LV nga portfolio e bankës sonë.

Investimin në Letra me Vlerë të Qeverisë së Kosovës bëhet konform Rregullores për Tregun Primar dhe Sekondar të Letrave me Vlerë të Qeverisë së Republikës së Kosovës dhe Rregulloreve të brendshme të Bankës

### **9.8. Shitblerja e valutave dhe Këmbimi valuator**

Gjatë kryerjes së transaksionit të pagesës, i cili kërkon konvertim të valutave, përdoret kursi nga lista ditore e këmbimit (i blerjes apo i shitjes), që është i vlefshëm në kohën reale të kryerjes së transaksionit të pagesës. Shuma gjatë konvertimit rrumbullakohet me dy decimale.

Ndryshimet e kursit të këmbimit hyjnë në fuqi menjëherë dhe pa njoftim paraprak të mbajtësit të llogarisë personale.

Për përlogaritje ndërmjet valutave të ndryshme të huaja dhe valutës vendore, Banka në kohë reale përdor:

- Kursin e blerjes nga lista e kurseve të Bankës për klientët, nëse valutën e huaj e konverton në EUR,
- Kursin e shitjes nga lista e kurseve të Bankës për klientët, nëse EUR konvertohet në valutë të huaj.

Klientëve iu ofrohet kurs special i këmbimit për transaksionet në shumën më të mëdha.

Gjatë përdorimit të kartelës VISA, MASTER dhe MAESTRO jashtë vendit dhe në valutë të huaj që nuk është EUR, përlogaritja nga valuta e huaj në EUR bëhet sipas kursit preferencial të këmbimit të sistemit të kartelave VISA, MASTER dhe MAESTRO në mënyrën e përshkruar më lartë që ka të bëjë me afarizmin me kartela të këtyre kushteve të përgjithshme

## **10. Afarizmi me Kredi, llojet e tyre dhe instrumentet e sigurimit të kredive**

### **10.1. PLASMANET**

Banka plasun mjete duke miratuar kredi, duke lëshuar garancione, forma tjera të dorëzansisë, duke hapur letër kredi, duke plasuar në letra me vlerë etj.

Plasmanët që i miraton Banka për klientët mund të jenë afatshkurtra (deri 12 muaj) dhe afatgjatë (mbi 12 muaj), me destinim apo pa destinim.

Banka mund t'i miratojë plasman klientit në përputhje me normat, politikën e vet afariste dhe Kushtet e përgjithshme. Në bazë të vendimit të organit kompetent të Bankës për miratimin dhe kushtet e plasmaneve, me klientin lidhet kontrata në formë të shkruar, me të cilën definohen kushtet e shfrytëzimit të plasmanit të miratuar.

### **10.2. Kreditë për persona fizikë**

Me këto Kushte të përgjithshme gjithashtu përcaktohen marrëdhëniet në mes të Bankës dhe kredimarrësit në lidhje me ofrimin e produkteve kreditore si dhe personat e lidhur me të si bashkëkredimarrësin, garantuesi, hipotekë lënësi, penglënësi, (në tekstin e mëtejme klienti-ët e Bankës).

Duke pranuar Kushtet e përgjithshme, konsiderohet se klienti pranon që pas marrjes së një kërkesë për dhënie të informacionit nga autoritetet shtetërore, Banka do të jetë e detyruar për t'i dhënë atyre informacionin e kërkuar dhe dokumentet, dhe kjo nuk do të paraqes shkelje të dispozitave të detyrimit për mos zbulimin e informacionit. Përveç kësaj, klienti do të jetë i detyruar të japë ndihmë dhe qasje mbi kryerjen e një auditimi, monitorimit, vlerësimit të statusit të tij financiar nga autoritetet e lartpërmendura.

Te drejtat dhe detyrimet e klientit në raport me produktet kreditore janë të përcaktuara në marrëdhëniet kontraktuale ndërmjet klientit dhe Bankës.

### **10.3. Llojet e produkteve kreditore**

- Banka ofron produktet kreditore për persona fizik dhe juridik;
  - Tarifat për produktet kreditore, përcaktohen në çmimorën e Bankës e cila është e vendosur në zyrat e njësive organizative të Bankës si dhe në faqen zyrtare të saj në internet në [www.nlb-kos.com](http://www.nlb-kos.com)
  - Banka detyrohet që t'i ofrojë informacione klientit për produktet kreditore të saj si dhe kushtet për kredi, duke i dhënë në formë të shtypur dokumentacionin e kërkuar për produktin kreditor që përcaktohet klienti. Klienti për të marrë kredi, më parë duhet të plotësojë disa kritere, një nga të cilat e para është hapja e llogarisë rrjedhëse.
- Klienti mund të aplikojë për produktet kreditore të Bankës, në njësitë e Bankës, përmes web faqes së Bankës si dhe me E-banking ose M-banking.

Banka sipas nevojës i ofron klientit në formë të shkruar informacionin e duhur kryesor, përpara lidhjes së kontratës për kredi, në mënyrë që ai të ketë njohuri të plota për produktin kreditor që aplikon, si dhe të mundësi të zgjedhë ofertën më të mirë, përmes "Oferta parakontraktore për kredi".

- Pas kompletimit të dokumentacionit nga ana e klientit, Banka shqyrton kërkesën kreditore dhe në rastin e aprovimit të kredisë, i ofron klientit kontratën për kredi bankare, në të cilën janë të shpalosura kushtet dhe tarifat në lidhje me atë produkt kreditor, planin e amortizimit, në të cilën ceket vlera e lejuar e produktit kreditor, kësti mujor, data e këstit mujor, norma nominale vjetore e interesit dhe norma efektive (NEI), provizioni për kredi, normën e interesit ndëshkues afati i produktit kreditor si dhe çdo kosto shtesë që është e detyrueshme për marrjen e kredisë. Plani i amortizimit është pjesë e integruar e kontratës për kredi.

- Çdo shpenzim tjetër jashtë Bankës, në lidhje me kontratën e kredisë, si tarifat e intabulimit të hipotekës në institucionet përkatëse kadastrë dhe te noteri, të regjistrimit të pengut në zyrën e regjistrimit të pengut etj, i përkasin klientit.

- Lejimi i mjeteve të kredisë në llogarinë e klientit bëhet pas dorëzimit të dokumentacionit të nevojshëm për produktin kreditor nga ana e klientit, shqyrtimit dhe aprovimit të kredisë nga ana e Bankës, nënshkrimi të dokumentacionit përcjellës pas aprovimit, siç janë: kontrata për kredi, marrëveshjet garantuese, marrëveshja e pengut, intabulimi i hipotekës, etj. si dhe zbatimin e të gjitha kushteve të parapara sipas procedurave për produktin kreditor përkatës.

### **10.4. Garancionet bankare**

Janë instrumente të sigurimit që kanë për qëllim uljen e riskut mes palëve kontraktuese, dhe të cilat u mundësojnë palëve zhvillimin e biznesit duke përfshirë bankën si garantuese.

Banka ofron për klientët e saj të gjitha llojet e Garancioneve, qoftë vendore apo ndërkombëtare, duke iu mundësuar aplikimin online përmes faqes së saj zyrtare në Internet si dhe në të gjitha Njësitë e Bankës.

#### **• Lëshimi i garancionit dhe i ndryshimit të tij**

Garancioni lëshohet pas prezantimit nga Klienti të dokumentacionit të nevojshëm që shërben si bazë për lëshim të garancionit, shqyrtimit dhe aprovimit kërkesës për garancion nga ana e Bankës, si dhe nënshkrimi të dokumentave të nevojshëm për lëshim të tij.

Po ashtu, ndryshimi i garancionit bëhet pas shqyrtimit dhe aprovimit të ndryshimit nga ana e Bankës, si dhe nënshkrimi të dokumenteve të nevojshëm për lëshim të ndryshimit të garancionit.

Banka lëshon garancionet në bazë të teksteve standarde të formuluar sipas Rregullave Uniforme për Garancione (URDG) botimi 2010 Publikimi ICC Nr. 758, Megjithatë, garancionet mund të lëshohen edhe në bazë të ndonjë teksti të prezantuar, ndryshe nga teksti standard i Bankës, me modifikimet nga ana e Bankës (nëse konsiderohet e nevojshme) Garancionet, qoftë vendore apo ndërkombëtare, mund të lëshohen vetëm në formën e caktuar me shkrim përndryshe nuk kanë efekt ligjor. Mund të lëshohen si letër e nënshkruar dhe e vulosur apo përmes SWIFT, mesazhi MT760.

- **Garancionet ndërkombëtare**

Garancionet për Përfitues të jashtëm mund të lëshohen:

- direkt nga Banka, si garantuese, duke përfshirë ndonjë Bankë tjetër si bankë njoftuese të garancionit, apo i dorëzohen Përfituesit në formë letre, përmes korrierit apo ndonjë poste të zgjedhur;

- nga ndonjë bankë e jashtme korrespondente (si Garantuese) në bazë të kundër-garancionit apo garancionit të Bankës.

Banka nuk merr asnjë përgjegjësi në rast të refuzimit të lëshimit të Garancionit dhe/apo ndryshimit të tij nga Banka konfirmuese, apo refuzimit të njoftimit nga Banka njoftuese. Po ashtu, Banka nuk merr përsipër asnjë përgjegjësi për ndonjë vonesë të shkaktuar lidhur me lëshimin/konfirmimin dhe njoftimin e garancionit dhe/apo ndryshimit të tij nga Bankat e jashtme.

- **Pagesa e komisioneve dhe shpenzimeve tjera të ndërlidhura**

Pavarësisht nëse sipas kushteve të garancionit përcaktohet që Përfituesi duhet t'i paguaj shpenzimet e ndonjë banke të Jashtme/tjetër të përfshirë në procesin e lëshimit dhe/apo njoftimit të Garancionit dhe/apo ndryshimit të tij, Klienti në emër të të cilit lëshohet garancioni (Aplikanti), apo pala udhëzuese në rast se është tjetër nga Aplikanti, do të jetë përgjegjës për pagesë të të gjitha shpenzimeve nëse Përfituesi i garancionit refuzon pagesën e tyre.

Inkasimi i komisionit lidhur me garancionet e lëshuara nga Banka, i cili bëhet sipas zgjedhjes së Klientit, specifikuar në kërkesën për lëshim të garancionit dhe në Kontratën e lidhur me Bankën, mund të bëhet sipas tri opsioneve:

- a) i njëhershëm/në avans; b) në baza mujore; c) në bazë kuartale.

- **Përfundimi i obligimeve sipas garancionit**

Garancioni mbetet në fuqi deri në skadim të tij, në rastet e garancioneve direkte, deri në skadim të kundër-garancionit /garancionit të lëshuar në favor të ndonjë banke korrespondente apo të pranuar nga ndonjë bankë korrespondente, deri në përbushjen e ndonjë kushti tjetër të përcaktuar me garancion/kundër garancion, ose deri në kthim të origjinalit të garancionit (dhe ndryshimeve të tij nëse ka) dhe/apo të konfirmimit të lëshuar nga Përfituesi për lirim nga obligimet sipas një garancioni të caktuar. Ndërsa, Klienti mbetet në obligim ndaj Bankës deri në shlyerjen përfundimtare të borxhit të tij sipas Garancionit, të paguar nga Banka me kërkesë të Përfituesit (protestimi i garancionit) për shkak të mos kryerjes nga Klienti, si dhe deri në pagesën e të gjitha shpenzimeve tjera të specifikuar në Kontratën mes Bankës dhe Klientit dhe të bankave të jashtme (nëse ka).

Banka ka të drejtë që në rast të kërkesës për mbyllje të parakohshme të garancionit të kërkojë çfarëdo dokumenti që e konsideron të nevojshëm për mbyllje të garancionit para skadimit të tij.

### **10.5. Letër kreditë**

Letër kredia është instrumenti më i sigurtë i pagesës i cili ofron mbrojtje maksimale për importuesin/blerësin si dhe eksportuesin/shitësin. Duke qenë një instrument shumë fleksibil i pagesës, L/C ofron mundësi të ndryshme për ulje të riskut dhe ndarje të tij mes palëve.

Banka i mbështet klientët e saj duke lëshuar Letër kredi në emër të tyre si Aplikant, duke ju mundësuar kështu të evitojnë pagesën në avans, e po ashtu duke i njoftuar Klientët lidhur me Letër kreditë e lëshuara nga Bankat tjera në favor të tyre si Përfitues.

- **Lëshimi i letër kredisë**

Lëshimi i letër kredisë bëhet pas prezantimit nga Klienti të dokumentacionit të nevojshëm që shërben si bazë për lëshim të letër kredisë, shqyrtimit dhe aprovimit të kërkesës për letër kredi nga ana e Bankës, si dhe nënshkrimit të dokumentave të nevojshëm për lëshim të saj. Po ashtu, ndryshimi i letër kredisë bëhet pas shqyrtimit dhe aprovimit të kërkesës për ndryshim nga ana e Bankës, si dhe nënshkrimit të dokumentave të nevojshëm për lëshim të ndryshimit të letër kredisë. Pagesa për vlerën e dokumenteve të prezantuara sipas letër kredisë kryhet nga Banka, në datën e caktuar për pagesë, mirëpo prej mjeteve të klientit. Llogaria e klientit debitohet konform kushteve të Kontratës mes Bankës dhe Klientit.

- **Llojet e letër kredive**

Banka me kërkesë të Klientëve lëshon lloje të ndryshme të Letër kredive si: të pa konfirmuara, konfirmuara nga ndonjë Bankë e jashtme, standby-letër kredi, etj. Lëshohen përmes SWIFTit, mesazhi MT700.

Banka nuk merr asnjë përgjegjësi në rast të refuzimit të konfirmimit të letër kredisë dhe/apo ndryshimit të saj nga Banka konfirmuese, apo refuzimit të njoftimit nga Banka njoftuese. Po ashtu, Banka nuk merr përsipër asnjë përgjegjësi për ndonjë vonesë të shkaktuar lidhur me konfirmimin dhe/apo njoftimin e letër kredisë dhe/apo ndryshimit të saj nga Bankat e jashtme.

- **Pagesa e komisioneve dhe shpenzimeve tjera të ndërlidhura**

Inkasimi i komisionit lidhur me letër kreditë e lëshuara nga Banka, i cili bëhet sipas zgjedhjes së Klientit, specifikuar në kërkesën për lëshim të letër kredisë dhe në Kontratën e lidhur me Bankën, mund të bëhet sipas tri opsioneve a) i njëhershëm/në avans; b) në baza mujore; c) në bazë kuartale (vetëm opioni I parë vlenë për rastet kur I bie të inkasohet minimum sipas tarifës së Bankës në fuqi).

Pavarësisht kushtit të cekur në Letër kredi lidhur me palën përgjegjëse për pagesë të shpenzimeve të bankës/ave të jashtme njoftuese dhe/apo bankës konfirmuese të L/Csë, Klienti në emër të të cilit lëshohet letër kredia (Aplikanti), apo pala udhëzuese nëse tjetër nga Aplikanti, do të jetë përgjegjës për pagesë të të gjitha shpenzimeve nëse Përfituesi i L/Csë refuzon pagesën e tyre.

- **Përfundimi i obligimeve sipas letër kredisë**

Letër kreditë mbesin në fuqi deri dhe duke përfshirë datën e fundit për pagesë sipas L/Csë, pavarësisht datës së skadimit të tyre. Ndërsa, Klienti mbetet në obligim ndaj Bankës deri në kryerjen e të gjitha obligimeve pagesore, përfshirë pagesën e kryer nga Banka sipas L/Csë, nëse mjetet nuk janë siguruar nga Klienti brenda afatit të paraparë në Kontratën me Bankën, dhe të gjitha shpenzimeve tjera të ndërlidhura me letër kredisë.

### **10.6. OBLIGIMI I KLIENTIT NË LIDHJE ME INSTRUMENTET E SIGURIMIT**

Klienti është i obliguar që me kërkesën e Bankës të ofrojë instrumente adekuate të sigurimit për borxhin ndaj Bankës.

#### **Instrumentet e sigurimit që i pranon Banka:**

- a) Hipotekë – objekt i hipotekës mund të jetë prona e paluajtshme e personave juridikë dhe/apo fizikë, e cila sipas ligjit mund të jetë në qarkullim, dhe e cila sipas vlerësimit të Bankës është e pranueshme për sigurimin e borxhit.

b) Pengu - në gjërat e luajtshme të personave juridikë dhe/apo fizikë të cilat sipas ligjit mund të jenë në qarkullim dhe sipas vlerësimit të Bankës, janë të pranueshme për sigurimin e borxhit,

c) garancion bankar – nënkupton garancionin e Bankës së klasës së parë, vendore ose të huaj, garancion ky të cilin klienti e merr në përputhje me kërkesat dhe sipas instruksioneve të Bankës,

d) Depozita garantuese – Objekt i depozitës së afatizuar mund të jenë mjetet në Euro dhe valuta tjera (USD, GBP dhe CHF), të Klientit dhe/apo të personit të tretë që mbahen në llogari të posaçme të hapur për këtë destinim.

e) Bashkëkredimarrësi – anëtar i ngushtë i familjes, i cili mund të jetë person fizik apo juridik, apo që ka ndikim qenësor në familje

f) Garantues – person fizik apo juridik jashtë njësisë familjare

Nëse sigurimi që e ofron klienti është i pamjaftueshëm apo nëse bëhet joadekuate për sigurim të borxhit të Bankës gjatë kohës së zgjatjes së obligimit kontraktues, atëherë Klienti me kërkesën e Bankës është i detyruar ta plotësojë atë apo ta zëvendësojë. Çdo kërkesë të tillë Banka e bën në formë të shkruar, duke cekur arsyet e zhvlerësimit të atij instrumenti.

Banka mund bëjë vizitë kohë pas kohe te klienti apo personi i tretë (penglënësi apo hipotekë lënësi), për të verifikuar gjendjen e instrumentit të ofruar si siguri për produktin kreditor.

Njëkohësisht, klienti pranon që deri në fund të afatit të shlyerjes së obligimeve kreditore, te njoftojë Bankën në lidhje me gjendjen e pengut apo hipotekës, në raste të dëmtimit. Klienti ka të drejtë të bëjë zëvendësimin e hipotekës.

Në qoftë se me klientin është kontraktuar vendosja e së drejtës së hipotekës/ pengut në gjëra të paluajtshme ose të luajtshme dhe kërkohet sigurimi i hipotekës/pengut nga ndonjë Kompani e sigurimit, atëherë klienti është i obliguar që të bëjë sigurimin për tërë periudhën e kredisë si dhe në bazë vjetore t'ia dërgojë Bankës policën e sigurimit të lëshuar nga ana e kompanisë së sigurimeve të klasës së parë të licensuara nga BQK për te operuar në Kosovë, që është e pranueshme për Bankën dhe në këtë rast Banka është përfituese.

Në rast se shlyerja e borxhit të caktuar është e siguruar me më shumë instrumente të sigurimit, të ofruara nga ana e klientit apo personave të tretë, Banka është e autorizuar që të bëjë ekzekutimin e të gjitha instrumenteve të sigurimit, përveç në rastet kur kjo renditje është e rregulluar me ligj.

Tjetërsimi i mjeteve të sigurimit (hipoteka apo pengu) të produkteve kreditore pa pëlqimin e Bankës konsiderohet si prishje e marrëveshjes dhe bazuar në legjislacionin në vend është vepër penale.

#### **10.6.1. Vërtetimi mbi detyrimet ndaj bankës**

Banka lëshon vërtetimin mbi detyrimet e klientit vetëm nëse klienti nuk ka obligime kreditore në statusin e kredimarrësit, bashkëkredimarrësit, garantuesit, hipotekëlënësit apo penglënësit ndaj Bankës.

Nëse klienti ka detyrime ndaj bankës, në statusin e kredimarrësit, bashkëkredimarrësit, garantuesit, hipotekëlënësit apo penglënësit, banka nuk lëshon dokument që e liron klientin nga detyrimet ndaj bankës.

### **11. Afarizmi bankar elektronik**

#### **11.1 Kartelat debitore dhe kreditore**

Poseduesi i llogarisë personale e pranon kartelën bankare më së largu tre javë pas hapjes të llogarisë tij, si dhe numrin e tij sekret (PIN-in), i njohur vetëm për të, të cilin do ta caktoj dhe vendos vetë klienti në POS në pikë të NLB-së, menjëherë pas pranimit të kartelës bankare nga zyrtari i Bankës.

Poseduesi i kartelës menjëherë pas marrjes së kartelës duhet të nënshkruhet në të. Kartela e panënshkruar nuk është e vlefshme. Poseduesi i kartelës, për të parandaluar keqpërdorimet, duhet të kujdeset mirë për kartelën dhe të mos e huazojë apo t'ia japë dikujt tjetër në ruajtje.

Poseduesi i kartelës gjatë përdorimit të saj duhet të kryej veprimet me kujdes e vëmendje, ashtu që:

- Të respektojë të gjitha dispozitat e këtyre kushteve të përgjithshme që kanë të bëjnë me përdorimin e kartelës;
- Në masë sa më të madhe të parandalojë humbjen, vjedhjen apo ndonjë marrje të padrejtë, si dhe keqpërdorimin e kartelës e, si pasojë e kësaj, edhe shkaktimin eventual të dëmit material;
- Kartelën nuk e huazon apo nuk e mundëson përdorimin e saj nga ana e personave të tretë, sepse kartela nuk bën të bartet dhe atë mund ta përdorë vetëm poseduesi i saj;
- Kartelën ta ketë gjithnjë pranë vetes, përkatësisht nën mbikëqyrje (p.sh. në restorant, në dhomën e hotelit, në mjetet e trafikut urban dhe gjithkund ku ka grumbull njerëzish...);
- Nuk e lë kartelën bashkë me gjërat e tjera të vlefshme që i ruan në kuletë (portofol) apo çantë në vend të dukshëm (p.sh. në ulësen e automjetit) apo pa mbikëqyrje të nevojshme (p.sh. në varëse në hapësira publike);
- Gjatë secilit përdorim të kartelës nuk e lëshon atë nga shikimi dhe tërë kohën e mbikëqyrë mbarë procedurën e pagesës me kartelë;
- Në asnjë rast PIN numrin nuk ia beson apo nuk ia tregon askujt, nuk e ruan dhe nuk e bartë të shkruar në copë letre apo ndryshe bashkë me kartelën, nuk e shkruan në kartelë apo nuk e shkruan në atë vend ku e ruan kartelën, etj.;
- Gjatë shtypjes së numrit PIN është i kujdesshëm ndaj rrethinës dhe me dorën tjetër të lirë e mbulon gjithnjë tastaturën;
- Në rast se dyshon se personi i paautorizuar është i njoftuar me numrin e tij PIN, për këtë është i detyruar të njoftojë menjëherë Bankën dhe numrin ta ndërrojë menjëherë në bankomat, i cili mundëson një shërbim të tillë.

Obligim i mbajtësit të kartelës është t'i ruajë ato elemente të kartelës (p.sh. numrin sekret personal-PIN), që mundësojnë keqpërdorimin e saj. Në rast se poseduesi e ka harruar numrin sekret personal, ai duhet të paraqitet në Bankë dhe të kërkohet resetimi i PIN-it, të cilin do t'a ndryshoj pastaj në ATM, menjëherë pas resetimit. Mos përmbushja e obligimeve për veprim të vëmendshëm me kartelë dhe me numrin sekret personal llogaritet si pakujdesi e rëndë e mbajtësit të kartelës.

Në rast të transaksionit të palejuar, që do të krijohej nga klienti, mbajtësi i kartelës, qëllimit të keq apo pakujdesisë së rëndë, tërë dëmin e mbulon poseduesi i kartelës.

Në rast të transaksionit të palejuar pagesor, që është pasojë e kartelës së vjedhur, të humbur apo të keqpërdorur, dëmin e mbulon poseduesi i kartelës deri në momentin kur e ka paraqitur vjedhjen/humbjen/keqpërdorimin e kartelës dhe ia ka dërguar Bankës të dhënat e nevojshme për ekzekutimin e bllokimit.

Banka e mbulon dëmin që është pasojë e kartelës së vjedhur, të humbur apo të keqpërdorur, e që i krijohet mbajtësit prej momentit të bllokimit të kartelës. Banka do të bëjë bllokimin e kartelës menjëherë pas pranimit të njoftimit mbi vjedhjen/humbjen/keqpërdorimin dhe pas pranimit të të gjitha të dhënave që janë të nevojshme për ekzekutimin e bllokimit të kartelës.

Banka ka të drejtë, por nuk është e obligueshme të bëjë bllokime preventive të kartelës në rastin kur zbaton masat e sigurisë-mbrojtjes së afarizmit, p.sh. në rast se ekzistojnë arsye se do të ndodhë keqpërdorimi i kartelës apo vjedhja e të dhënave nga kartela e ngjashme. Banka e njofton poseduesin e kartelës për bllokimin e kartelës.

Limiti ditor bazë i tërheqjes në ATM me kartela debitore dhe kreditore përcaktohet nga Banka, ndërkaq klienti ekskluzivisht në përgjegjësi të vetë ka mundësi që përmes shërbimit elektronik e-Klik dhe m-Klik të ndryshon sipas dëshirës këtë limit ditor pa provizion shtesë, kurse me kërkesë fizike në sportel të Bankës me provizion sipas tarifës në fuqi. Limiti ditor maksimal është € 5,000.

Në raste të caktuara, lartësia e tërheqjes së parave të gatshme nga bankomati jashtë vendit është e kufizuar, pavarësisht nga limiti ditor për tërheqje të cash-it, ngase lartësinë e tërheqjeve e caktojnë bankat pronare të bankomateve.

### **11.2 Kuleta Digjitale – NLB Pay Kosova**

NLB Pay Kosova është shërbim i cili përfshin ekzekutimin e transaksioneve me kartela duke përdorur pajisjen mobile të kartelmbajtësit.

Kartelmbajtësi shkarkon kuletën digjitale NLB Pay Kosova nga Google Play Store në pajisjen e tyre mobile dhe regjistrohet duke dhënë Numrin Personal (Numrin Unik Identifikues) dhe 4 shifrat e fundit të një prej kartelave. Numri i telefonit mobil që disponon Banka si numër telefoni i kartelmbajtësit, do t'i paraqitet në kuletën digjitale NLB Pay Kosova. Nëse numri i telefonit mobil të shfaqur nga Banka nuk është numri i telefonit të kartelmbajtësit, kartelmbajtësi nuk do të jetë në gjendje ta përfundojë procedurën pa njoftuar Bankën për numrin e saktë të telefonit.

Banka do të dërgojë kodin e aktivizimit në numrin e telefonit, të cilin kartelmbajtësi do të vendos për të aktivizuar kuletën digjitale NLB Pay Kosova. Kuleta digjitale NLB Pay Kosova mund të aktivizohet vetëm nëse kartelmbajtësi ka mundësuar në pajisjen e tij mobile një nga metodat e mbylljes së pajisjes mobile me një element sigurie që pengon personat e tretë që të përdorin pajisjen mobile. Kartelmbajtësi mund të përdorë vetëm shërbimin NLB Pay Kosova nëse elementi i sigurisë për tu qasur në pajisjen mobile është vendosur në momentin e përdorimit të shërbimit NLB Pay Kosova.

Pas aktivizimit të suksesshëm të kuletës digjitale NLB Pay Kosova, kartelmbajtësi do të paraqitet të gjitha kartelat që kanë në dispozicion, të cilat mund të përdoren për shërbimin NLB Pay Kosova. Kartelmbajtësi duhet të zgjedhë një nga kartelat si kartelë primare. Klienti duhet të aktivizojë kartelat që do të përdoren për të bërë pagesat duke përdorur shërbimin NLB Pay Kosova. Mbajtësi i kartelës përcakton elementin e sigurisë për çdo përdorim të kuletës digjitale NLB Pay Kosova në përputhje me udhëzimet për përdorimin e kuletës digjitale NLB Pay Kosova dhe funksionet e pajisjes mobile (p.sh., fjalëkalimin, gjurmët e gishtave). Për të kryer transaksionet e pagesave duke përdorur shërbimin NLB Pay Kosova në терминаlet POS me kartelën primare, kartelmbajtësi duhet vetëm të aktivizon pajisjen mobile; nëse pagesa është bërë duke përdorur një kartelë tjetër, kartelmbajtësi duhet të hyjë në kuletën digjitale NLB Pay Kosova me elementin e sigurisë dhe të zgjedhë një kartelë tjetër. Klienti bën pagesën duke e vendosur pajisjen mobile në afërsi të terminalit POS. Për ekzekutimin e transaksionit të pagesës zbatohen afatet dhe kushtet e përgjithshme të aplikueshme për kartelën e përzgjedhur për qëllime të pagesave pa kontakt.

Kartelmbajtësi merr përsipër:

- të ketë kujdes dhe të mbrohet pajisja mobile, si p.sh. duke parandaluar humbjen, vjedhjen dhe / ose keqpërdorimin dhe mos lejinin e përdorimit të pajisjes nga persona të tretë, si dhe marrjen e përgjegjësisë për çdo dëm të pësuar për shkak të faktit se pajisja mobile e kartelmbajtësit është përdorur nga persona të tretë,
- të kujdeset që aplikacioni i kuletës digjitale NLB Pay Kosova të fshihet nga pajisja mobile në të cilën është instaluar kur ajo pajisje mobile nuk përdoret më nga kartelmbajtësi dhe të ndjek udhëzimet për aktivizimin e kuletës digjitale NLB Pay Kosova në një pajisje tjetër sipas udhëzimit për përdorimin e kuletës digjitale NLB Pay Kosova,
- të informon Bankën, përmes Degës së NLB Bankës ose në një mënyrë tjetër të ofruar nga Banka, lidhur me paraqitjen e të dhënave dhe identifikimin, për çdo ndryshim të lidhur me numrin e telefonit mobil,
- qasje të sigurt në pajisjen e tyre mobile me elemente sigurie dhe të mos e lënë pajisjen mobile me kuletën digjitale NLB Pay Kosova të pambrojtur,
- të përdor portofolin mobil NLB Pay Kosova në përputhje me udhëzimet për përdorimin e portofolit mobil të NLB Pay Kosova, dispozitat e kësaj Marrëveshjeje, Afatet dhe kushtet e përgjithshme dhe legjislacionin në fuqi,
- të informoj menjëherë Bankën, pa vonesë, për çdo parregullsi në funksionimin e portofolit mobil NLB Pay Kosova,
- të mos përdorë ose instalojë në pajisjen mobile asnjë kod kompjuterik, malware ose ndonjë gjë që mund të prishë, të çaktivizojë ose dëmtojë kuletën digjitale NLB Pay Kosova ose rrjetin e komunikimit; nëse kartelmbajtësi shkakton dëme me veprimin e tij, ai do të marrë përgjegjësi të plotë ndaj Bankës, si dhe ndaj operatorit mobil,
- pa vonesë të informon Bankën për çdo përdorim të paautorizuar, dyshim për përdorim të paautorizuar ose mundësi përdorimi të paautorizuar të pajisjes mobile (p.sh. nëse një person i tretë ka zbuluar në çfarëdo mënyrë elementet e sigurisë që mund të përdoren prej tyre), vjedhje ose humbje e pajisjes mobile, dhe në këtë rast kërkesa që kuleta digjitale NLB Pay Kosova të jetë i bllokuar,
- të monitorojnë njoftimet në Google Play Store nga pajisja mobile dhe të shkarkojnë versionet e reja të kuletës digjitale NLB Pay Kosova,
- të monitoroj rregullisht njoftimet e Bankës, lidhur me përdorimin e shërbimit NLB Pay Kosova nëpërmjet faqes së internetit të Bankës,
- të jetë vazhdimisht i informuar për listën e vendeve dhe / ose rajoneve që janë subjekt i ndalimit ose kufizimit të operacioneve të kartelave dhe të mos aktivizoni ose të përdorni kuletën digjitale NLB Pay Kosova në këto vende dhe / ose rajone.

Banka ka të drejtë të parandalojë qasjen e kartelmbajtësit në kuletën digjitale NLB Pay Kosova ose shërbimin NLB Pay Kosova në lidhje me ndonjë ose të gjitha kartelat në çdo kohë, nëse:

- ekziston ndonjë dyshim për çfarëdo qasje të paautorizuar në kuletën digjitale NLB Pay Kosova,
- pajisja mobile e kartelmbajtësit është humbur ose është vjedhur,
- kartelmbajtësi nuk arrin të shkarkojë versionin e ri të kuletës digjitale NLB Pay Kosova, kur është në dispozicion,
- kartelmbajtësi i shkel këto afate dhe kushte të përgjithshme,
- Banka nuk ofron më shërbimin NLB Pay Kosova.
- Kartelmbajtësi nuk mund ta ndalë përdorimin e shërbimit të NLB Pay Kosova duke fshirë kuletën digjitale NLB Pay Kosova nga pajisja e tyre mobile. Ndërprerja zyrtare nga përdorimi i shërbimit NLB Pay Kosova mund të bëhet në degët e NLB-së ose nëpërmjet ndonjë kanali tjetër të bankës.

## **12. E-Banking**

NLB Klik është mënyrë e kryerjes së shërbimeve bankare përmes internetit, e cila mbajtësit të llogarisë personale, të autorizuarit apo përfaqësuesit ligjor të llogarisë personale (në vijim: përdoruesi) i mundëson qasje në menaxhim të llogarive personale, llogarive të biznesit, kryerjen e pagesave të ndryshme komunale, administrative, kryerjen e pagesave apo

transfereve ndërbankare, interne (brenda Bankës), si dhe shërbime tjera. Për kryerjen e transaksioneve të pagesave përdoren dispozitat e pikës 4.5. të këtyre kushteve dhe orari që vlen për kryerjen e shërbimeve të pagesave.

Përdoruesi i këtij shërbimi ka dhënë pëlqimin për: llogaritë që dëshiron t'i menaxhoj, tarifën që duhet të paguaj nga llogaria për secilën pagesë të kryer apo shërbim tjetër që tarifohet, dhe ka dhënë pëlqim që nga llogaria e tij rrjedhëse, në mënyrë automatike t'i ndalet provizioni i mirëmbajtjes mujore për shërbimin E-Klik (Internet Banking).

Fjalëkalimi personal është kombinim i renditjes së shenjave që përdoruesi e përcakton vet dhe në këtë mënyrë e siguron mbrojtjen me rastin e përdorimit të E- Klik.

Shtypja e Fjalëkalimit për një përdorim "OTP (One-Time Password)" të gjeneruar nga Aplikacioni m-Token dhe apo pajisja TOKEN, gjatë kryerjes së transaksioneve financiare dhe pagesave jashtë vendit është mase shtesë e mbrojtjes për të gjithë përdoruesit e E- Klik.

### **E drejta për përdorim të E- Klik**

Me qëllim të qasjes në shërbimin E-Klik, përdoruesi duhet që fillimisht ti plotësoj disa kushte teknike si psh.: të posedoj kompjuter dhe qasje në Internet. Me pas të ketë të instaluar njërin nga sistemet dhe programet e poshtë shënuara:

- Sistemin operativ Microsoft Windows 98/Me 2000/XP apo Vista,
- Kërkuesin e internetit, i cili mbështet shifrimin prej 128-bitëve (preferojmë përdorimin e varianteve më të reja të ndryshme të kërkuesve të internetit që i përshtaten sistemit operativ): Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome dhe Banka i mundëson mbajtësit të llogarisë personale apo të autorizuarit të tij përdorimin e shërbimit E - Klik në bazë të kërkesës së plotësuar në mënyrë të rregullt për lejm të përdorimit të E- Klik, si dhe afarizmit korrekt me llogari personale. Banka rezervon të drejtën që kërkesën për lejm të përdorimit të E- Klik ta refuzojë pa përmendur arsyetime për refuzim.

### **Obligimet e përdoruesit të E - Klik**

Përdoruesi obligohet se do të:

- ruaj fjalëkalimin, shfrytëzuesin (username), dhe Aplikacionin m-Token apo pajisjen TOKEN (OTP) nga personat e tjerë, me ç'rast bartë përgjegjësi për çfarëdo dëmi që është shkaktuar direkt apo indirekt për arsye se personat e tretë të paautorizuar kanë ardhur në posedim të dhënave të cekura më lartë, si dhe i kanë përdorur për qasje në e-Klik në mënyrën në të cilën Banka i njeh vetëm përdoruesit.

Ne raste të dyshimit për keqpërdorim të llogarisë, apo keqpërdorimi, përdoruesi duhet të veproj si më poshtë:

- menjëherë të njoftoj Bankën, dhe të paraqes sa më shumë detaje rreth keqpërdorimit, dhe rrethanave në të cilat dyshohet ose ka ndodhur keqpërdorimi.

Ndërsa për ta parandaluar keqpërdorimin e mundshëm ose qasjen e pa autorizuar nga persona të tjerë, klienti duhet ti ndërmarrë disa hapa, që janë të përshtatura më poshtë:

- përkujdeset për mbrojtje adekuate teknike dhe programore të kompjuterit nga i cili do të hyjë në E -Klik,
- Rregullisht përcjell tërë afarizmin vijues në llogarinë personale,
- Gjatë afarizmit të tij, pos kushteve të përgjithshme do të respektojë edhe udhëzimet për përdorimin e E- Klik, sigurinë e të dhënave të publikuara e-Klik si dhe legjislacionin në fuqi.

Në rast të transaksionit të palejuar, që është pasojë e elementeve identifikuese të vjedhura, të humbura apo të keqpërdorura, përdoruesi bart kompensimin e dëmit, deri në çastin kur Bankës ia ka paraqitur vjedhjen/humbjen/keqpërdorimin dhe ia ka dërguar të gjitha të dhënat e nevojshme për kryerjen e bllokimit, nëse keqpërdorimi nuk është shkaktuar për arsye të pakujdesisë së rëndë të përdoruesit.

### **Njoftimi i përdoruesve të E – Klik**

Përdoruesi i E- Klik pajtohet që Banka ta njoftojë për të gjitha ndryshimet, risitë në ofertën e Bankës dhe veçantitë gjatë afarizmit përmes E- Klik me publikimin e përmbytjes në rubrikën »Porositë e Bankës«. Njoftimet komerciale janë të shënuara në mënyrë adekuate

**Mbrojtja e të dhënave:** Banka dhe përdoruesi obligohen se do të garantojnë nivelin më të lartë të mundshëm të masave mbrojtëse, të cilat do të mundësojnë minimizim të risqeve nga qasja e paautorizuar në të dhëna, nga ndryshimi i të dhënave, si dhe nga humbja e tyre.

**Bllokimi i përdorimit të E- Klik:** Sistemi dhe procedurat që përdoren për sigurinë e përdorimit të E- Klik, bllokojnë automatikisht shfrytëzuesin nëse përdoruesi pesë herë rresht fut të dhëna të gabuara, si fjalëkalimin, shfrytëzuesin, apo numrin e gjeneruar nga m-Token Aplikacioni apo pajisja TOKEN.

Banka do të bëjë bllokimin edhe në bazë të paraqitjes nga ana e përdoruesit të humbjes, vjedhjes apo qasjes së pa autorizuar në E-Klik përmes të dhënave që përdoruesi përdorë për qasje, e që në rrethana të ndryshme mund të kenë rënë në duar të personave të pa autorizuar.

Të gjitha urdhëresat e dërguara para bllokimit të përdorimit të E-Klik do të përpunohen.

Banka i mundëson afarizmin me E-klik përdoruesit, pas ri dhënies së shënimeve të reja për qasje dhe regjistrim, dhe paisjes me m-Token Aplikacion apo TOKEN Pajisje.

**Kompensimet:** Banka ia përllogaritë përdoruesit të E- Klik kompensimet sipas tarifës në fuqi të Bankës.

Raport-ekstrakti i vendimit mbi normat e interesit në kohë reale janë në dispozicion në çdo njësi të Bankës dhe në web faqen e Bankës.

**Pezullimi i përdorimit të E- Klik-ut:** Banka mund të pezullojë përdorimin e E Klik-ut nëse nuk janë respektuar këto kushte të përgjithshme, pastaj me rastin e pezullimit të llogarisë personale, vdekjes apo humbjes së aftësisë për punë të përdoruesit, pezullimit të autorizimit në llogari, me kërkesë të përdoruesit, si dhe në rast të afarizmit jokorrekt të përdoruesit apo në bazë të vlerësimit vetanak.

Përdoruesi mund të pezullojë me shkrim përdorimin e E- Klik. Para pezullimit të përdorimit, përdoruesi duhet të shlyejë të gjitha obligimet e maturuara ndaj Bankës gjatë afarizmit me E- Klik.

Nëse përdoruesi pezullon përdorimin e E- Klik, ai duhet që me ditën e dorëzimit të pezullimit të pushojë të përdorë shërbimin NLB E-Klik, apo shënimet përcjellëse për qasje, bashkë me m-Token Aplikacionin apo TOKEN Pajisjen.

### **12.1. M-Banking**

NLB M-Klik është mënyrë e kryerjes së shërbimeve bankare përmes aplikacionit të telefonit me qasje në internet, e cila mbajtësit të llogarisë personale, të autorizuarit apo përfaqësuesit ligjor të llogarisë personale (në vijim: përdoruesi) i mundëson qasje në menaxhim të llogarive personale, llogarive të biznesit, kryerjen e pagesave kryerjen e pagesave apo transfereve ndërbankare, interne (brenda bankes)si dhe shërbime tjera. Për kryerjen e transaksioneve të pagesave përdoren dispozitat e pikës 5 të këtyre kushteve dhe orari që vlen për kryerjen e shërbimeve të pagesave.

Përdoruesi i këtij shërbimi ka dhënë pëlqimin për: llogaritë që dëshiron ti menaxhoj, tarifën që duhet të paguaj nga llogaria për secilën pagesë të kryer apo shërbim tjetër që tarifohet, dhe ka dhënë pëlqim që nga llogaria e tij rrjedhëse, në mënyrë automatike ti ndalet provizioni i mirëmbajtjes mujore për shërbimin M-Klik (Mobile Banking).

Fjalëkalimi personal është kombinim i renditjes së numrave që përdoruesi e përcakton vet dhe në këtë mënyrë e siguron mbrojtjen me rastin e përdorimit të M- Klik.

Rishtypja e Fjalëkalimit gjatë kryerjes së transaksioneve financiare dhe porositjes së pagesave është masë shtesë e mbrojtjes për të gjithë përdoruesit e M- Klik.

#### **Siguria e Përdoruesit.**

Ju dakordoheni që mos të jepni apo të vendosni në dispozicion Numrin Personal Identifikues për m-Klik ("PIN") për të pasur qasje në llogarinë e juaj nga ana e cilitdo individ të pa-autorizuar. Në rast se ju lejoni personat tjerë të përdorin PIN-in e juaj, ose ndonjë formë tjetër të qasjes në M-Klik, ju mbani përgjegjësi për këtë qasje në informata të llogarisë/ve tuaj. Në rast se ju besoni se PIN-i, apo ndonjë formë tjetër që mundëson qasjen në llogarinë tuaj, është në dijeni të ndonjë personi tjetër ose se dikush mund të tentoj të shfrytëzoj M-Klik pa pëlqimin paraprak tuaj, ju duhet domosdoshmërisht të na lajmëroni ose përmes email-it [gendra.kontaktuese@nlb-kos.com](mailto:gendra.kontaktuese@nlb-kos.com) ose në telefonin +381 (0) 38 240 230 100.

#### **12.2. SMS banking**

Banka i mundëson përdorimin e shërbimit SMS mbajtësit të llogarisë personale, notifikim gjatë qarkullimit në llogarinë e tij nëpërmjet sms Notifikim, shërbimin sms TOP UP për blerje të shërbimeve nga Operatoret Vala dhe IPKO si dhe shërbimin sms Bilanc për njoftim të gjendjes aktuale të llogarisë së tij personale. Përdoruesi i shërbimit SMS mund të marrë informatën mbi gjendjen e mjeteve monetare në EUR në llogarinë personale dhe në të gjitha llogaritë personale për të cilat është i autorizuar dhe i ka paraqitur si llogari punuese në shërbim.

Për përdorim të shërbimit SMS përdoruesi Bankës duhet t'ia dërgojë të gjitha të dhënat e nevojshme për aktivizim të shërbimit zyrtarit të bankës. Përdoruesi bart përgjegjësinë për saktësinë e të dhënave që i ka dorëzuar në bankë.

#### **Obligimet e përdoruesit**

Përdoruesi i shërbimit SMS është i obliguar që menjëherë të paraqesë të gjitha ndryshimet që kanë të bëjnë me të dhënat e tij personale, llogarinë personale, ndryshimi i numrit të telefonit mobil apo anulimi i numrit të telefonit mobil.

Përdoruesi i shërbimit SMS e autorizon Bankën për dërgimin e të dhënave lidhur me përdorimin e shërbimit. Pranuesi i të dhënave që bën distribuimin, është i obliguar t'i mbrojë ato të dhëna si sekrete.

#### **Obligimet e Bankës**

Banka obligohet që përdoruesit të shërbimit SMS në terminë të caktuar në kuadër të intervalit të përzgjedhur kohor t'i dërgojë të dhëna mbi gjendjen në llogarinë personale, përveç në rast të vështirësive të mëdha objektive.

Banka do të garantojë nivelin më të lartë të mundshëm të masave mbrojtëse, të cilat do të garantojnë minimizim të risqeve për qasje të paautorizuar në të dhëna, për ndryshim apo humbje të të dhënave.

#### **13. ATM-at**

Poseduesi i llogarisë personale dhe i autorizuari i llogarisë personale (në vijim: përdoruesi) mundet pranë çdo bankomatit të tërheqë dhe deponon para të gatshme nga llogaria personale në valutë vendore, por edhe në valutë të huaj mund të tërhiqen në çdo bankomat në rast se klienti ndodhet në ndonjë vend të huaj.

Bankomatet të cilat mund të kryhet shërbimi i tërheqjes dhe deponimit duhet të përshtatet llojit të kartelës, bankomatet posedojnë shenjë VISA Master/Maestro të vendosur në vende ku klienti mund t'i vërejë.

#### **13.1. POS Terminalet**

Poseduesit e kartelave kreditore dhe debitore Visa & Master, mund të realizojnë pagesa të ndryshme për blerje të mallit në POS terminalet tona të vendosura te Tregtarët me të cilët Banka ka Marrëveshje si dhe kanë mundësinë e shfrytëzimit të POS terminalit në pikat e NLB Bankës për tërheqje të cash-it (në rast kur klienti nuk është klient i Bankës tonë).

#### **14. Afarizmi me Qendrën Kontaktuese**

Shërbimi i Qendrës Kontaktuese është një kanal efikas i komunikimit me klientët e Bankës. Ky shërbim i mundëson klientit të marrë informatë të përgjithshme për produktet dhe shërbimet të cilat i ofron Banka. Gjithashtu në Qendrën Kontaktuese klienti mund të informohet mbi gjendjen e llogarisë personale, gjendjen e kartelave kreditore, informatë mbi transaksionet e ndryshme të kartelave, verifikimin e pagesave të realizuara me kartela në POS Terminale dhe Internet, përkrahje teknike rreth shërbimeve dhe produkteve për E-Klik, M-klik, informatë mbi këstin e kredisë dhe informatat tjera rreth lëvizjeve tjera në llogarinë personale përmes Kodit Identifikues të klientit duke bërë thirrje në Qendrën Kontaktuese. Rrugët tjera të komunikimit të klientëve me Qendrën Kontaktuese realizohen përmes Web Chat, Viber Chat, Co-browsing etj. Këto kanale lehtësojnë qasjen e klientëve me Bankën përmes të cilave klienti do të ketë mundësi të sqarohet dhe informohet për produkte dhe shërbime apo të asistohet gjatë kryerjes së transaksioneve të ndryshme. Të gjitha shërbimet e lartëcekura mund të kryhen online, në orarin 8:00-24:00 apo edhe apo edhe 24/7 përmes shërbimit të automat folësit IVR ose nga ora 08-24, 7 ditë në javë nëpërmjet operatorit të Qendrës Kontaktuese.

Kodi identifikues përzgjidhet nga Klienti dhe është i njohur vetëm për Klientin.

#### **14.1. Bllokimi i PIN-it per Qendren Kontaktuese**

Klienti është përgjegjës për çdo keqpërdorim apo humbje të Kodit identifikues. Klienti obligohet që në rast të humbjes apo keqpërdorimit të Kodit identifikues, menjëherë të njoftoj Bankën gojarisht në njësinë më të afërt të saj apo përmes telefonit në 038/240-230-100; 038 744 100 dhe e-mail në [sherbimiperkliente@nlb-kos.com](mailto:sherbimiperkliente@nlb-kos.com). Në rast të dështimit të plotësimit të detyrimit nga paragrafi i mësipërm, dëmi, respektivisht përgjegjësia përkatëse bie mbi klientin. Banka është e detyruar që pas marrjes së njoftimit nga klienti menjëherë të bllokojë Kodin identifikues të klientit.

#### **15. Dispozitat kalimtare dhe përfundimtare**

**15.1.** Kushtet e Përgjithshme hyjnë në fuqi në ditën e parë vijuese nga dita e miratimit.

**15.2.** Kushtet e Përgjithshme në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze, të nënshkruara dhe të vulosura në dy kopje nga autoriteti i cili i ka miratuar, do të ruhen si material arkivor nga ana e Shërbimeve në kuadër të Kabinetit të Bankës, me afat të përcaktuar sipas normave ligjore.

**15.3.** Teksti i Kushteve të Përgjithshme do të vendoset edhe në Web faqe të Bankës dhe në intranet të Bankës për informim të përgjithshëm dhe aplikim nga ana e të punësuarve brenda Bankës.



Rr. Ukshin Hoti nr. 124, Prishtinë

T: 038 240 230 100

E: [gendrakontaktuese@nlb-kos.com](mailto:gendrakontaktuese@nlb-kos.com)

W: [www.nlb-kos.com](http://www.nlb-kos.com)