

KUSHTET DHE AFATET E PËRGJITHSHME PËR MARRËDHËNIEN BANKARE

Këto kushte dhe afate përcaktojnë marrëdhënien afariste që lidhet nga Banka për Biznes SH.A., kompani aksionare, e regjistruar në Republikën e Kosovës, me numër të biznesit 70062470 dhe me numër fiskal 600142640 (në tekstin e mëposhtëm dhe në të gjitha kushtet plotësuese e quajtur "Banka") dhe Klienti, individ, biznes ose në rast të llogarisë së përbashkët, individët privat, të dhënat e të cilëve janë të specifikuar në formularin/ aplikacionin për Shërbime Bankare (në tekstin e mëposhtëm dhe në të gjitha kushtet plotësuese i quajtur "Klienti").

Raportet afariste ndërmjet Bankës dhe klientëve të saj lidhen me vullnet të lirë në bazë të/dhe të qeverisura nga këto kushte dhe afate, duke përfshirë produktin dhe shërbimin të cilin e përdor Klienti: (1) aplikacioni për një produkt ose shërbim, (2) çmimoret, tarifat, taksat dhe normat e interesit që zbatohen për produktet/shërbimet e Klientit, (3) kushte të tjera, limite, njoftime, marrëveshje ose informacion që i është dhënë ose do t'i jepet Klientit dhe që janë të zbatueshme për produktet ose shërbimet që do t'i përdorë Klienti. Një kopje e këtij dokumenti mund t'i jepet klientit dhe e njëjta po ashtu prezantohet në degët tona si dhe mund të shkarkohet edhe nga faqja e internetit e bankës www.bpbbank.com. Nëse Klienti ka pyetje shtesë ose ka nevoja të veçanta, të tilla si pengesa në lexim, për lehtësim më të qasshëm dhe për informata shtesë, informacioni i dhënë këtu do të jetë në dispozicion të Klientit në çdo kohë edhe përmes qendrës sonë të thirrjeve në tel. +381 (0) 38 62 06 20 ose Klienti mund ta vizitojë ndonjë nga degët e Bankës gjatë orarit të punës. Nëse një pjesë e kushteve dhe afateve është e pazbatueshme për shkak të një kërkese të kërkuar me ligj, kjo nuk do të ndikojë në pjesën tjetër të kushteve dhe afateve të cilat edhe me tutje mbeten në fuqi.

Banka mund t'i ndryshojë këto kushte dhe afate në çdo kohë me vendim të brendshëm në mënyrë që t'i marrë parasysh ndryshimet dhe të jetë në përputhje të plotë me kornizën legjislative dhe rregullatorin ose ndryshimet në politikat e saj të biznesit. Çdo ndryshim i tillë do të njoftohet për Klientët të paktën 30 ditë para datës kur ndryshimi hyn në fuqi, megjithatë, një periudhë më e shkurtër njoftimi mund të imponohet me ligj ose me kërkesat rregullative, autoritete të tjera të tilla si gjykatat, Banka Qendrore e Kosovës ose rrethana të tjera përtej kontrollit të bankës. Ndryshimet do të konsiderohen se kanë qenë të miratuara nga Klienti, nëse Banka nuk merr vërejtje ose njoftim me shkrim përpara datës kur ndryshimi hyn në fuqi.

Përkufizimet:

Afatet dhe kushtet e mëposhtme do të kenë kuptimet e përcaktuara më poshtë, përveç nëse konteksti e kërkon ndryshe.

- **Autoriteti** – Banak Qendrore e Kosovës, ministritë e qeverisë, agjencitë, policia, gjykatat ose agjencitë e tjera të pavarura në Kosovë.
- **Banka** – Banka për Biznes e cila është kompani aksionare e regjistruar në Republikën e Kosovës me numër të regjistrimit të biznesit 70062470 dhe me numër fiskal 600142640, pasardhësit e saj ose personat e caktuar nga ajo.
- **Ditë e punës** - do të thotë dita kur zyra qendrore e bankës ose degët e saj janë të hapura për punë.
- **Dega (degët)** - do të thotë zyrë (zyrat) e degës së BPB-së, të shpërndara në tërë Republikën e Kosovës.
- **Klienti** - do të thotë konsumatori ose klienti, i cili mund të jetë edhe individ edhe biznes.
- **ATM (Automated Teller Machine)** – nënkupton makinën elektronike në të cilën pranohen kartelat e bankës për të kryer transaksione të tilla si tërheqje/deponim të parave të gatshme dhe pagesa, të cilat operohen nga Banka ose nga kompani të kontraktuara nga Banka.
- **POS terminali** - nënkupton cilindo terminal të pikës së shitjes të cilësdo bankë, një pajisje elektronike për pagesë në një dyqan tregtar, ku klienti paguan për mallrat ose shërbimet nëpërmjet përdorimit të Kartelës së debitit ose Kartelës së kreditit, që direkt i transferon dhe i transmeton të gjitha informatat në lidhje me transaksionin dhe automatikisht i debiton fondet nga llogaria e mbajtësit apo limiti i aprovuar i kartelës përmes sistemit informativ bankar;
- **Kartelë** – Kartelë plastike e lëshuar nga banka e cila mund të jetë Kartelë e debitit ose kreditit.
- **Kartelë e debitit** –Kartela e debitit i referohet kartelës së shtypur plastike në pronësi të Bankës (që në tekstin e mëtejshëm në këtë Marrëveshje do të quhet "Kartelë e debitit"), e cila mund të përdoret nga mbajtësi i Kartelës së debitit për tërheqjen/deponimin e parave të gatshme nga/në ATM, pagesën e mallrave dhe shërbimeve në të gjitha pikat e shitjes (pajisjet e POS-it),si dhe pagesat ne internet.–
- **Kartelë e kreditit** – Kartela e kreditit i referohet kartelës së shtypur plastike në pronësi të Bankës (që në tekstin e mëtejshëm në këtë Marrëveshje do të quhet "Kartelë e kreditit"), e cila mund të përdoret nga

mbajtësi i Kartelës së kreditit për tërheqjen e parave të gatshme nga ATM-i, pagesën e mallrave dhe shërbimeve në të gjitha pikat e shitjes (pajisjet e POS-it), si dhe pagesat në internet. Për dallim nga kartela e debitit, kjo kartelë lejon kryerjen e transaksioneve mbi gjendjen e llogarisë bankare d.m.th me kredi dhe sipas limit të aprovuar paraprakisht nga Banka.

- **PIN Kodi** - numri personal i identifikimit për kartela.

1. LLOGARITË BANKARE

1.1 Këto kushte dhe afate të përgjithshme zbatohen për të gjitha llogaritë individuale dhe biznesore që i ka klienti si dhe shërbimet bankare të ofruara nga Banka, duke përfshirë edhe ndonjë llogari që klienti e hap në të ardhmen, si dhe shërbimet, përveç nëse klientit i janë dhënë kushte specifike në lidhje me llogarinë ose shërbimin.

1.2 Nga pranimi i çfarëdo dokumenti lidhur me shërbimet bankare (si: marrëveshja për hapje të llogarisë dhe të gjitha dokumentet e tjera përcjellëse) obligohet klienti ti lexoj ato dhe ne rast të mos pajtimit me kushtet e përcaktuara mund të kërkoj anulimin e tyre. Nëse kërkesa për hapje të llogarisë anulohet, Klienti duhet t'i paguajë tarifat e përcaktuara në bazë të çmimore. Disa shërbime të veçanta të llogarive nuk mund të anulohen ose mund të anulohen me një pagesë të llojit të dënimit, nëse banka ka bërë angazhime me palët e treta, për shembull bonot, letrat e kreditit, depozitat e afatizuara, transferet, etj.

1.3 Kushtet dhe afatet e përgjithshme të mëposhtme zbatohen për llogaritë individuale dhe të biznesit të hapura në Bankë të cilat do të konsiderohen si pjesë përbërëse e lexuar dhe e kuptuar nga Klienti në momentin e hapjes së llogarive bankare dhe shërbimeve tjera.

2. Kushtet për hapje të llogarisë

2.1 Llogaritë bankare do të hapen duke u nënshkruar marrëveshja për hapjen e llogarisë me mbledhjen e të gjitha informatave dhe dokumenteve të kërkuara nga Banka. Nëse ka kushte të cilat nuk janë përmbushur nga aplikuesi apo ka ndonjë pengesë ligjore, llogaria bankare nuk mund të aprovohet që të hapet. Të drejtën për hapje të llogarisë e ka çdo person që ka mbushur moshën 16 vjeçare, ndërsa të drejtën për produkte kreditore personi mbi moshën 18 vjeçare, gjithmonë duke plotësuar të gjitha kërkesat e tjera ligjore dhe procedurat e brendshme të bankës.

2.2 Llogaritë mund të përdoren vetëm për veprimtari që janë të ligjshme. Klienti nuk ka të drejtë që të kryejë pagesa nga llogaria e hapur në Bankë, për punë amorale dhe kundërligjore siç janë: lojërat e bixhozit dhe pagesat për shërbime e mallra, qarkullimi i të cilave me ligj është i ndaluar. Kur Klienti përdor llogarinë për aktivitete ose për të depozituar fonde nga aktiviteti në një vend tjetër, atëherë aktiviteti po ashtu duhet të jetë i ligjshëm edhe në atë vend.

2.3 Klienti duhet t'i përmbushë kriteret e bankës për tu shërbyer me produktet e Bankës. Nëse kriteret e kualifikimit ndryshojnë pasi që klienti ka hapur llogarinë dhe ai më nuk i plotëson kriteret e vendosura, atëherë Banka do ta njoftojë klientin lidhur me ndryshimet sipas këtyre afateve dhe kushteve dhe do ta rishikojë të drejtën e tij për ta vazhduar mbajtjen e llogarisë.

2.4 Nëse Klienti ka një llogari, Banka do ta shqyrtojë periodikisht atë 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 ta ndryshojë statusin e llogarisë së klientit ose në rast të aktivitetit të dyshimtë ta pezullojë ose edhe ta mbyllë atë deri në njoftim të mëtejshëm.

2.5 Klienti nuk duhet t'i lejojë të tjerët ta përdorin llogarinë e tij, përveç kur këta persona janë të njohur për Bankën si të autorizuar me nivele të cilat i vendosë klienti si pronar i asaj llogarie.

2.6 Ngarkesat që Banka i zbaton në llogarinë e Klientit, Klientit do t'i bëhen të ditura nga momenti kur e hap llogarinë ose do t'i bëhen të ditura/vihen në dispozicion kur ta përdorë një shërbim të caktuar. Tarifat standarde janë gjithashtu në dispozicion në secilën degë dhe mund të kërkohen nga secili punëtor i Bankës ose përmes faqes të internetit www.bpbbank.com. Ngarkesat ose pagesat do të debitohen nga llogaria bankare e klientit (nëse nuk ka fonde të mjaftueshme atëherë kjo shumë do të rezervohet ose do të ndalet nga ndonjë llogari tjetër bankare që klienti ka në Bankë). Të gjitha këto lëvizje do të paraqiten në pasqyrën bankare të klientit.

2.7 Banka ka të drejtë t'i përmirësojë gabimet në të dhënat personale pa aprovim paraprak të klientit nëse nga dokumentet e ofruara nga vetë klienti shihet se ka mospërputhje në shënime.

3. Llojet e llogarive

3.1 Llogaria rrjedhëse - është llogari për transaksione që nuk krijojnë interes, të cilën Klienti mund ta përdorë për çdo transaksion, duke përfshirë tërheqje të parave të gatshme, urdhërpaguesa, dhe të gjitha produktet dhe shërbimet e Bankës që klienti zgjedh për t'i marrë do të jenë të lidhura me këtë llogari. Nëse Banka i lejon klientit dhe nënshkruar Kushte Plotësuese ose marrëveshje e veçantë, Klienti mund të tërheqë edhe shuma që tejkalojnë gjendjen nga llogaria rrjedhëse. 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 e në këtë rast edhe pavlefshmërinë e çfarëdo kartele që klienti mund ta ketë në shfrytëzim.

3.2 Llogaria për fëmijë - Llogaria për fëmijë është llogari e kursimit, e hapur nga njëri ose të dy prindërit ose kujdestari ligjor i fëmijës. Të gjitha kushtet dhe afatet e zbatueshme për llogari të kursimit janë gjithashtu të zbatueshme për llogari të fëmijës, përveç nëse është përcaktuar ndryshe në kushtet plotësuese. 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. Në momentin që fëmiju kalon moshën e mitur, prindi obligohet të paraqitet në bankë në mënyrë që të definohet pronësia e llogarisë.

3.3 Llogaritë e përbashkëta - Llogaritë e përbashkëta janë llogari që "menaxhohen bashkërisht" nga mbajtësit e llogarisë. Te llogaria që menaxhohet bashkërisht kërkohet autorizim nga të gjithë mbajtësit e regjistruar të llogarisë përpara se të iniciohet çfarëdo veprimi në llogari. ; Përdërisa mbajtësit e llogarisë së përbashkët ta njoftojnë Bankën me shkrim për pjesët e tyre në llogari, Banka do të jetë e autorizuar që të konsiderojë se të gjithë mbajtësit e llogarisë së përbashkët kanë pjesë të barabartë në llogari dhe të veprojë në përputhje me rrethanat; Mbajtësit e llogarisë së përbashkët janë bashkërisht dhe individualisht përgjegjës për fondet që i kanë borxh Bankës derisa Banka të merr njoftimin se mbajtësi i llogarisë së përbashkët ka pushuar të ketë pjesë të përgjegjësisë për atë llogari dhe Banka pajtohet me heqjen e tij/saj.

3.4 Llogaritë në valuta tjera dhe jo në Euro-Llogaritë mund të hapen edhe në valuta të tjera përveç valutës euro. Për këto llogari zbatohen afatet dhe kushtet si për llogaritë në euro. Kur Klienti realizon një transaksion në valutë të huaj, si p.sh. duke përdorur Kartelën e debitit ose kreditit, Banka do ta konvertojë atë në euro me kursin e këmbimit në ditën kur ndodh transaksioni si dhe mund të zbatojë tarifë.

3.5 Llogaritë e kursimit dhe llogaritë e depozitave të afatizuara

3.5.1 Llogaria e kursimit nuk mund të përdoret për transaksione ditore përveç që klienti mund të pranohet depozita kohë pas kohe ose të rregullta përmes urdhrat në llogarinë e tij të kursimit. Interesi do të llogaritet në baza ditore mbi depozitat duke filluar nga dita e ardhshme. Nëse klienti tërheq fonde, nuk do t'i përllogaritet interesi për atë shumë. Banka do ta ndalë tatimin mbi interesin e klientit përveç nëse Klienti mund ta dokumentojë se është i përjashtuar nga tatimi sipas ligjit. Shuma e interesit të fituar dhe shumën e tatimit të paguar në emër të interesit të fituar do të paraqitet ndaras në pasqyrën e llogarisë bankare të klientit.: Interesi llogaritet mbi gjendjen ditore. Mënyra e llogaritjes së interesit është: gjendja ditore x norma vjetore/365 (ose 366 për vitin e brishtë). Interesi i përllogaritur gjatë vitit i shtohet gjendjes së llogarisë së kursimit me 31 Dhjetor të çdo viti ose në datën e mbylljes së llogarisë, nëse llogaria mbyllet.

3.5.2 Llogaria e depozitave të afatizuara - Llogaritë e depozitave të afatizuara janë llogari 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) për të cilat klienti mund të përfitojë interes i cili interes nëse aplikohet do të paguhet në llogarinë rrjedhëse të klientit.

3.5.2.1 Kur Klienti aplikon për llogari të depozitës së afatizuar dhe Banka e lejon këtë, Klienti do të përcaktojë dhe të tregojë **a.** Nëse interesi duhet të paguhet në fund të maturitetit të depozitës së afatizuar; **b.** Të akumulohet për periudhën e kontratës dhe të paguhet me kapitalin në fund të afatit të depozitës; **c.** Nëse Klienti dëshiron ta vazhdojë automatikisht marrëveshjen. Nëse Klienti zgjedh ta vazhdojë automatikisht marrëveshjen për llogari të depozitave të afatizuar (vetëm kapitali), Banka mund ta vazhdojë edhe për një afat duke përdorur normën e interesit dhe kushtet dhe afatet në përputhje me normat sipas cmimores në fuqi.

3.5.2.2 Nëse Klienti nuk zgjedh vazhdimin automatik të depozitës së afatizuar, klienti mund ta njoftojë bankën 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 së bashku me depozitën do të kreditohet në llogarinë rrjedhëse të klientit dhe llogaria e depozitës së afatizuar do të mbyllet. Interesi nuk do të llogaritet pas maturimit dhe Klienti do të njoftohet nga Banka përmes SMS-it.

3.5.2.3 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 të paraqitet në Bankë për shkëputje të marrëveshjes pas maturimit.

3.5.2.4 Nëse depozita e afatizuar ndërpritet përpara afatit, atëherë klienti heq dorë nga e drejta e tij/saj për interesin e përllogaritur deri në atë datë. Në qoftë se klienti kërkon të tërheqë vetëm një pjesë të kapitalit, depozita me afat do të mbyllet fillimisht dhe pjesa tjetër e shumës mund të konsiderohet si depozitë e re (me pëlqimin e klientit) e që nënkupton se marrëveshje e re do të aplikohet me kushte dhe afate sipas cmimores në fuqi.

3.5.2.5 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-it, postës, emailit, mediave të tjera të shtypura, faqes në internet etj.) për klientin të paktën një (1) muaj përpara se ndryshimi të hyjë në fuqi.

3.5.2.6 Interesi do të llogaritet mbi gjendjen ditore. Mënyra e llogaritjes së interesit është: gjendja ditore x norma vjetore/365 (ose 366 për vitin e brishte).. Interesi do të paguhet në llogarinë rrjedhëse të klientit, prej nga do të zbritet tatimi sipas legjislacionit në fuqi.

4. Sigurimi i depozitës - Në përputhje me ligjet në fuqi në Republikën e Kosovës, ekziston skema e Sigurimit të Depozitave që menaxhohet nga Fondi i Sigurimit të Depozitave të Kosovës (FSDK), një subjekt i pavarur publik, i krijuar dhe i rregulluar me Ligjin mbi Sigurimin e Depozitave, detyra e të cilit është menaxhimi i Fondit të Sigurimit të Depozitave (FSD) me mandat kryesor kompensimin e depozitave të siguruar në rastin e heqjes së licencës dhe mbylljes së bankës. Prandaj, sigurimi mbrohet 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.

5. Përbushja e detyrimeve nga llogarite - Klienti është informuar dhe pranon se Banka ka të drejtë të padiskutueshme për t'i arkëtuar të gjitha detyrimet e Klientit ndaj Bankës duke shfrytëzuar mjetet nga të gjitha llogarite e tij/saj.

6. Trashëgimi i fondeve nga llogaritë - Në rast se mbajtësi i llogarisë vdes dhe kur banka është e informuar për një gjë të tillë dhe është dhënë certifikata e vdekjes për ta dëshmuar këtë, të gjitha autorizimet ekzistuese në llogaritë e Klientit të ndjerë do të ndërpriten dhe llogaria nuk mund të përdoret nga askush derisa një vendim i vlefshëm dhe i vërtetuar i lëshuar nga Gjykata ose Noteri përkatës, për atë se kush duhet t'i trashëgojë fondet nga llogaria bankare e të ndjerit të sille të individit përkatës në Bankë.

7. Transaksionet përmes llogarisë - Banka iu ofron klientëve të saj shërbimet si tërheqje në para të gatshme, depozita në para të gatshme, transfere bankare, urdhërpagesë periodike, debitim direkt, dhe transaksionet me kartelë. Shërbimet mund të kërkojnë dhe kryhen personalisht në një nga degët tona (orari i punës i së cilave mund të ndryshojë), duke përdorur makinat për vetëshërbim të tilla si bankomatë dhe POS-a, ose nëpërmjet E-Banking/Mobile Banking. Mjetet që klienti depoziton në llogarinë e tij/saj duhet të jetë me origjinë të ligjshme. Banka do të refuzojë të pranojë mjete në llogarinë e klientit ose në llogari të një mbajtësi tjetër të llogarisë nëse ka dyshim të arsyeshëm se paratë janë të falsifikuara, origjina e tyre është e paligjshme, janë produkt i një veprimtarie kriminale ose do të lehtësojnë një aktivitet kriminal. Në rast të gabimit në gjykim, banka ose zyrtarët e saj nuk mund të mbahen përgjegjës për këtë.

8. Përgjegjësia e klientit për personat e autorizuar - Personi i autorizuar është personi i cili autorizohet nga Klienti/mbajtësi i llogarisë. Klienti është përgjegjës për të gjitha udhëzimet e dhëna Bankës nga ai/ajo ose ndonjë nënshkrues i autorizuar (i autorizuar nga klienti (klientët)), edhe në qoftë se nënshkruesi i autorizuar vepron në mënyrë të tillë që ta shtyjë klientin të shkelë marrëveshjen e tij me Bankën, është në kundërshtim me ligjin, është kundër udhëzimit të mëparshëm ose interesit apo dëshirës së Klientit. Është përgjegjësia e Klientit për ta kontrolluar saktësinë e të gjithë numrave, detajeve dhe informacionit në formularë dhe udhëzime, përfshirë por pa u kufizuar në transferet dhe formularët e tatimeve. Banka nuk mund të jetë përgjegjëse për verifikimin ose dyshimin dhe fakti se ajo ka mundur të bëjë diçka të ngjashme vullnetarisht në të kaluarën, nuk është dhe nuk do të përbëjë precedent. Banka mund të mbështetet në saktësinë e informacionit të dhënë nga klienti ose nënshkruesi i autorizuar dhe klienti, prandaj Klienti do ta mbajë Bankën të padëmtuar nga çdo pretendim në lidhje me këtë. Banka mund të kërkojë dokumentacion mbështetës për autorizim ose çdo ndryshim të listës së të autorizuarve.

9. Të dhënat e klientit - Klienti garanton se të gjitha informatat që i prezanton Bankës janë të sakta, të fundit dhe të plota dhe se klienti ka të drejtë t'i ofrojë ato (duke përfshirë edhe pëlqimin e palëve të treta të tilla si personeli për ndonjë informacion rreth tyre). Klienti duhet t'i mbajë të dhënat personale të përditësuara në çdo kohë kur ato ndryshojnë dhe/apo edhe kërkohet nga Banka duke përfshirë të dhënat për biznesin e tij/saj dhe të dhënat e tilla si të ardhurat ose detyrimet e tij/saj që ndikojnë në kërkesat e klientit për produkte specifike.

9.1 Banka mund të përdorë dhe të ndajë informatat në lidhje me klientin për ta administruar llogarinë e tij/saj, për t'i ofruar shërbimet dhe për ta ndihmuar Bankën t'i vlerësojë rreziqet financiare, t'i kthejë borxhet, t'i zhvillojë dhe përmirësojë shërbimet dhe të veprojë në përputhje me detyrimet ligjore.. Informacioni në lidhje me klientin mund të ruhet për një periudhë të arsyeshme bazuar në legjislacionin në fuqi edhe pasi një transaksion ka mbaruar ose llogaria është mbyllur. Informatat konfidenciale lidhur me Klientin, Banka do t'i mbajë konfidenciale, përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në këto kushte, ose në masën sa Banka është e detyruar të bëjë shpallje sipas kërkesave të ligjeve vendore dhe atyre ndërkombëtare, duke përfshirë edhe të gjitha obligimet e tjera ligjore që rrjedhin nga kërkesat e Aktit për Pajtueshmëri Tatimore për Llogaritë e Huaja (Foreign Account Tax Compliance Act "FATCA").

9.2 Banka mund ta transferojë tërë ose një pjesë të informacionit të Klientit brenda dhe jashtë Kosovës ose të japë ose ta ndajë informacionin me palët e treta kontraktuese që kryejnë shërbime të caktuara. Banka gjithashtu mund të ofrojë informacion për palët e treta që ndihmojnë në verifikimin e kreditorëve, regjistrimin e kolateralit, pagesën ose ekzekutimin e kredisë. Kur Banka bënë këtë transferim ose shpalsje, kërkon nga kontraktorët që të veprojnë ne përputhje me Ligjin për Mbrojtjen e te Dhënave Personale.

9.3 Klienti dakordohet pa asnjë rezervë për transferimin e të gjitha ose një pjesë të të dhënave të tij/saj brenda dhe jashtë Kosovës ose të ndajë të dhënat e tij/saj personale me palët e treta kur për kryerjen e këtyre shërbimeve Banka ka kontraktuar kompani të jashtme për kryerjen e shërbimeve të caktuara. Banka mund t'i regjistrojë bisedat telefonike ose t'i monitorojë emailat që klienti i dërgon për shkaqe sigurie. Banka mund të përdorë gjithashtu edhe mjete të vëzhgimit brenda/jashtë degëve dhe në bankomate apo kuti depozitash Rpër arsye të sigurisë ose për t'i parandaluar ose zgjidhur mosmarrëveshjet.

10. Kreditimi dhe debitimi i llogarive

10.1 Procesimi i udhëzimeve të pranuar gjatë orarit të punës nga dega/departamenti përkatës (orari i punës që mund të ndryshojë), ose me mjete të tjera të tilla si e-Banking/Mobile Banking, pagesat në internet, pagesat në POS, shumat e rezervuara, shumat në dispozicion dhe të ngjashme, mund të fillojnë në të njëjtën ditë në qoftë se udhëzimi është pranuar para kohës së prerjes ose në qoftë se proceset e brendshme të validimit mund të kryhen brenda ditës së njëjtë, por ekzekutimi mund të vonohet për disa ditë nëse është pranuar pas orarit të rregullt të pagesave..

10.2 Banka nuk do të jetë përgjegjëse për asnjë dështim, gjobë ose ekuivalente (përfshirë këtu gjobat tatimore), si pasojë e udhëzimeve të marra pas orarit të caktuar të pagesave.

10.3 Nëse Klienti autorizon një urdhër "automatik" bankar (urdhërpagesë periodike), atëherë Klienti pajtohet se kjo pagesë duhet t'i bëhet rregullisht nga llogaria e tij një pale të tretë ose në llogarinë e tij/saj në shumën e caktuar derisa Banka të jetë njoftuar për të mos paguar më ose për ta ndryshuar shumën e specifikuar ose për periudhën e përcaktuar kur kërkohet pagesa e rregullt.

10.4 Nëse Klienti autorizon një pagesë përmes debitimit direkt nga llogaria e tij për një palë të tretë, atëherë ai e autorizon bankën për ta bërë pagesën e tillë sipas udhëzimeve të palës së tretë për sa i përket shumës dhe kohës së pagesës. Klienti pranon se ai e ka për detyrë për ta kontrolluar faturën dhe shumën e njoftimit që ai e merr nga pala e tretë mbi shumën që duhet të tërhiqet, dhe do të ofrojë udhëzime me kohë dhe të qarta me shkrim për Bankën ose kompaninë përfituese nëse dëshiron ta anulojë debitimin direkt ose ta kundërshtojë vlerën.

10.5 Klienti pajtohet që çdo mosmarrëveshje me ndonjë shitës që është palë e tretë ose të tjerët që marrin pagesa në lidhje me shumën e pagesës, cilësinë e shërbimit, vlefshmërinë ose kushtet e ndonjë pagese ose ndonjë kontratë tjetër janë vetëm ndërmjet tij dhe palës së tretë dhe jo me Bankën.

11. Transferet ndërkombëtare dhe vendore

11.1 Transferet vendore realizohen përmes Bankës Qendrore sipas kushteve dhe afateve të përcaktuara me rregulloret dhe legjislacionin në fuqi.

11.2 Për transferet ndërkombëtare, Banka përdor një ose disa banka korrespondente/banka ndërmjetësuese. Banka nuk garanton datën e pranimit dhe nuk është përgjegjëse për vonesat ose për operacionet e bankës korrespondente, ndërmjetësuese dhe përfituese.

11.2 Klienti është përgjegjës te kompensojë bankën për çdo kosto, pretendim ose shpenzim që i ka lindur si pasojë e përdorimit të bankave të huaja dhe çdo shkelje të ligjeve jashtë vendit. Përveç kësaj, çdo detyrim, shpenzimet e shkaktuara nga rrethana të tilla do të barten nga klienti. Në këto raste banka nuk do të mbahet përgjegjëse nëse fondet e transferuara janë ngrirë tërësisht ose pjesërisht nga ndonjë bankë e tretë.

11.3 Në qoftë se banka ka marrë vetëm udhëzimet e transferimit (qoftë vendor ose ndërkombëtar) nga klienti dhe ka plotësuar formularët përkatës që janë të nënshkruar nga klienti, në asnjë mënyrë nuk do të thotë se transferi është kryer, , prandaj thjesht pranimi i urdhërpagesës nuk do të thotë automatikisht se është kryer transferi pasi që nevojiten hapa tjetër nga palët tjera te përfshira ne proces.

12. Valuta e huaj dhe arkëtimi

12.1 Transaksionet në valutë të huaj kryhen në bazë të tarifave standarde dhe tarifës së këmbimit në datën përkatëse kur klienti kryen transaksion të tillë personalisht në ndonjë nga degët e bankës, ose për transaksionet me e-Banking/Mobile Banking.. Shuma e transaksionit të autorizuar në internet mund të ndryshojë nga shumat e transaksionit që procedohet nëpërmjet sistemit të pagesave për shkak të normës së ndryshme të këmbimit të përdorur nga Visa Inc ose kompanitë e tjera të licencimit të kartelave për transaksionet me kartelë. Kur klienti urdhëron ose pranon transfer ndërkombëtar, Banka do të ofrojë ose të vendosë në dispozicion të klientit tarifën dhe ngarkesat, duke përfshirë kursin e këmbimit.

12.2 Kurset e këmbimit që Banka i përdorë janë norma të ndryshueshme të këmbimit të cilat mund te ndryshojnë gjatë ditës dhe ndikohen nga lëvizjet në tregjet valutore. Kurset e këmbimit përdoren në çdo urdhër transfer apo

tërheqje të cilat përfshijnë valuta të ndryshme ku aplikohet këmbimi valutor. Kursi i këmbimit përdoret në të ardhmen nga Banka ose nga palët korresponduese në momentin kur procedohet transaksioni, pra, kursi i përdorur i këmbimit mund të ndryshojë nga ai që i është dhënë klientit. Nëse kursi i këmbimit çon në humbje ose fitim për shkak se është i pafavorshëm ose i favorshëm klienti pranon që Banka mund ta zbresë shumën e asaj humbjeje nga llogaria e tij, ose ta kreditojë shumën e fitimit në llogarinë e tij.

13. Tarifat

13.1 Klienti pajtohet t'i paguajë të gjitha tarifatat për shërbimet bankare sipas cmimores ne fuqi, te cilat mund të ndryshojnë me njoftim paraprak te klientëve te përcaktuar sipas këtyre kushteve..

13.2 Tarifatat mund të ngarkohen paraprakisht për disa shërbime, në kohën e transaksionit/kryerjes së shërbimit, ose pas përfundimit të shërbimit të tillë, Banka mund t'i bëjë zbritjet përkatëse nga llogaria, pa pasur nevojë ta njoftojë klientin paraprakisht.

13.3 Pas aplikimit për produktin apo shërbimin e bankës, klienti është i informuar për të gjitha tarifatat/ngarkesat/komisionet qe do te aplikohen dhe pajtohet që të njëjtat të te realizohen nga llogaria përkatëse e tij/saj pa ndonjë njoftim shtesë, përveç nëse parashihet ndryshe.

14. Pasqyrat e llogarive bankare

14.1 Nëse klienti zgjedh, banka jep një pasqyrë mujore të llogarisë bankare që i dorëzohet klientit nëpërmjet metodës së dorëzimit që e zgjedh klienti. Klienti duhet ta kontrollojë pasqyrën e llogarisë bankare me kujdes dhe t'i tregojë bankës sa më shpejt që të jetë e mundur në qoftë se aty ka ndonjë transaksion që duket të jetë gabim ose jo në përputhje me udhëzimet e Klientit ose që nuk është kërkuar nga Klienti.

14.2 Çdo raportim duhet të bëhet brenda 15 ditëve nga data e transaksionit.. Nëse Banka nuk është e informuar me shkrim në njërën prej degëve të bankës ose duke thirrur qendrën e thirrjeve për ndonjë gabim në transaksion brenda 15 ditëve nga data e transaksionit, atëherë ajo supozon se transaksionet e pasqyruara në pasqyrën e llogarisë janë të sakta. Klienti pajtohet për t'i korrigjuar gabimet e bëra nga banka në llogari brenda afatit të nevojshëm për korrigjim, pasi klienti e ka njoftuar Bankën.

14.3 Pasqyrat e llogarisë bankare janë në dispozicion në internet me anë të e-Banking/Mobile Banking, mund të dorëzohen përmes postës dhe me kërkesë të pranohen personalisht në ndonjë nga degët e Bankës. Banka mund të aplikojë tarifa për pasqyrat shtesë të llogarisë bankare ose për dërgimin e pasqyrës së llogarisë në adresën e klientit;

14.4 Klienti duhet që menjëherë të raportojë ndonjë mospërputhje ose probleme të tjera te transaksioneve te realizuara me kartela ne qendrën e thirrjes te bankës ne numrat e shënuar ne pjesën e prapme të të gjitha Kartelave të debitit dhe Kartelave të kreditit të bankës..

15. Mbyllja e llogarisë suaj/ndërprerja e shërbimit/eve

15.1 Banka mund ta mbyllë llogarinë tuaj ose të ndërpresë ndonjë ose më shumë shërbime menjëherë nëse konstaton se:

- (a) ju i shkelni këto kushte;
- (b) Banka dyshon me arsye se keni dhënë informata të falsifikuara;
- (c) Banka dyshon me arsye se llogaria juaj po përdoret për qëllim dhe veprimtari ilegale ose për ta lehtësuar krimin ekonomik;
- (d) ju silleni në mënyrë kërcënuese ose të dhunshme ndaj personelit tonë;
- (f) ju nuk keni pasur të drejtë ta hapni llogarinë tuaj;
- (g) nëse kërkohet me ligj ose nga ndonjë autoritet;
- (h) nëse nuk e përdorni llogarinë/shërbimin përkatës për një periudhë të caktuar kohore.
- (i) ju nuk keni kompletuar dokumentacionin dhe nuk keni përditësuar informatat që ka kërkuar banka.

15.2 Në çdo rast Banka mund ta mbyllë llogarinë e klientit, ose shërbimet e tij/saj, pasi Klientit i është dhënë të paktën 30 ditë njoftim (me përjashtim të bonove ose obligacioneve qeveritare me normë fikse ose të ngjashme, ku kjo do të ishte e padrejtë - atëherë Banka do të përpiqet të dërgojë njoftim më herët). Në praktikë, Banka rezervon te drejtën për te mbyllur llogarite pasive/joaktive.

15.3 Pas mbylljes së llogarisë ose ndërprerjes së shërbimit, klienti duhet te kthej te gjitha asetet e bankës te cilat i ka ne dispozicion, të cilat janë dhe mbeten pronë e bankës. Nëse klienti nuk i kthen ndonjë nga këto, Banka mund ta marrë shumën kompenzuese nga llogaria.

16. Mbrojtja e të dhënave (shfrytëzimi i informatave personale)

16.1 Banka do të mbledhë informacion për Klientin dhe vendin e tij/saj të punës ose biznesin e tij/saj nëse është i vetëpunësuar, huamarrësit, garantuesit dhe të tjera përmes aplikacionit për llogari ose ndonjë forme tjetër të shërbimit, informatave verbale, agjencisë për monitorimin e kredive dhe gjithashtu nëpërmjet transaksioneve në menaxhimin e llogarisë. Informacioni mund të mblidhet edhe nga palët e treta, agjencitë e parandalimit të mashtrimit dhe të dhënat publike. Banka. do të jetë mbajtësi kryesor i këtij informacioni.

16.2 Përveç nëse është përcaktuar ndryshe në formularin e aplikimit për hapjen e një llogarie bankare, Klienti deklaron, pranon dhe pajtohet që të gjitha informatat personale që jepen verbalisht ose me shkrim në bankë do të përdoren nga Banka për ta kontaktuar Klientin me anë të emailit, postës, telefonit, celularit/SMS-së dhe mënyrave të tjera për qëllime të marketingut për të dhënë njoftim për produktet dhe shërbimet bankare, duke plotësuar kushtet ligjore të kërkuara. Paragrafi më lart nënkupton të drejtën e Bankës për t'i përdorur të dhënat personale të klientëve, por në bazë të Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

17. Regjistri kreditor, rregullatorët dhe parandalimi i mashtrimit – Banka ose palët e kontraktuara nga banka në kushte respektimi të plotë të konfidencialitetit dhe në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale mund të shpërndajë informacion te Regjistri Kreditor i Kosovës, auditorët e tij, këshilltarët ligjorë, aksionarët dhe autoritetet zyrtare të tilla si Banka Qendrore e Republikës së Kosovës, që mund t'i përdorin ato për qëllime rregullative, duke përfshirë rolin e tyre të vlerësimit të rrezikut dhe mbikëqyrjes së sistemit bankar në Republikën e Kosovës. Banka është gjithashtu në gjendje të japë informacion për autoritetet si Njësia e Inteligjencës Financiare, policia dhe ATK-ja, nëse kërkohet, sipas kërkesave ligjore për parandalimin e shpëlarjes së parave dhe mashtrimit ose nëse kërkohet nga ligji në fuqi apo autoritetet relevante.

18. Regjistri i llogarive bankare – Banka do të ofrojë informacion të saktë, me kohë dhe të kompletuar mbi llogaritë bankare në pajtim me rregulloren e BQK-së për regjistrim të llogarive bankare.

19. Përgjegjësia dhe të drejtat e bankës

19.1 Banka nuk do të jetë përgjegjëse për humbjen, kufizimet e shërbimeve ose vonesat e shkaktuara përtej kontrollit të saj, si p.sh. fatkeqësive natyrore, duke përfshirë, por pa u kufizuar në përmbajtje, zjarr, stuhi, ortekëve, ndërprerje të energjisë elektrike, ujit ose ndërprerje të tjera të shërbimeve komunale, ndërprerjen e Internetit apo rastet e luftës, konfliktit, protestat, ndërhyrjet nga autoritetet qeveritare, sulmet kibernetike që nuk mund të zbulohet nga softueri standard i sigurisë, plaçkitjeve të armatosura ose sulmeve të ngjashme.

19.2 Banka e informon klientin se kalkulatorët në faqen e internetit të Bankës janë thjesht për qëllime reference dhe nuk do të thotë se Banka është pajtuar ose pajtohet me ndonjë produkt ose kredi bankare, interes ose afat të maturimit nëpërmjet llogaritjeve të bëra në faqen e internetit të bankës; për këtë arsye Banka nuk do të jetë përgjegjëse nëse Klienti i keqkupton te dhënat e paraqitura në kalkulatorin në faqen e internetit.

19.3 Banka mund t'i transferojë të drejtat ose detyrimet e saj sipas kësaj Marrëveshjeje tërësisht ose pjesërisht te ndonjë palë e tretë në të cilin rast ajo do ta informojë klientin. Për kontraktimin e një shërbimi ose një pjese të tij (duke përfshirë mbledhjen e borxheve ose dorëzimin e kartelës) te një palë e tretë ofruet i shërbimit nuk ka nevojë të ketë njoftim për klientin;

20. Përgjegjësia e klientit

20.1 Klienti mbahet përgjegjës për shkeljen e kushteve dhe afateve të përgjithshme për llogaritë bankare;

20.2 Klienti garanton se ai do të përdorë llogarinë për transaksionet personale ose biznesin e tij personal të autorizuar me ligj dhe në përputhje me ligjet në fuqi, të cilat transaksione do të konsiderohen si personale;

20.3 Klienti konfirmon se fondet që do të përdoren për transaksionet në llogarinë e tij nuk janë fituar nga ose në lidhje me ndonjë aktivitet kriminal dhe ai/ajo është pronari i fundit përfitues;

20.4 Klienti pajtohet për ta kompensuar bankën për të gjitha humbjet, shpenzimet, pretendimet dhe kostot që rrjedhin nga shkelja e kësaj Marrëveshjeje;

20.5 Klienti do të marrë të gjitha masat për ta zvogëluar ose minimizuar çfarëdo humbje që ndodhë dhe do ta njoftojë Bankën për gabimin pa vonesë.

20.6 Paratë që i depoziton klienti në llogarinë bankare duhet të jenë me origjinë të ligjshme. Banka mund të refuzojë ta pranojë një pagesë në llogarinë e klientit ose në llogarinë e personit tjetër nëse Banka ka dyshime të arsyeshme se paratë janë të falsifikuara, origjina e tyre është e paligjshme, janë produkt i një veprimtarie kriminale ose do të lehtësojnë veprimtari kriminale, gjë për të cilën Banka duhet t'i informojë autoritetet. Në rast të gabimit në gjykim, banka ose zyrtarët e saj nuk mund të mbahen përgjegjës për asnjë veprim të ndërmarrë në këtë drejtim dhe Klienti pajtohet për ta mbajtur bankën dhe zyrtarët e saj të padëmtuar dhe nuk do të iniciojë asnjë ankesë për çështje të tilla.

21. Borxhet dhe mbajtja si garanci pagese/kompensimi – Klienti është përgjegjës për pagimin e çdo borxhi në llogarinë e tij/saj. Nëse Klienti ka borxh ndaj bankës, atëherë Banka në çdo kohë ka të drejtë ta ngarkojë këtë obligim në ndonjë nga llogaritë e klientit (duke përfshirë llogaritë e përbashkëta ose llogaritë në valuta të tjera). Banka ka të drejtën e kompensimit, që do të thotë se Banka mund t'i blloktojë ose t'i mbajë këto shuma dhe t'i përdorë ato për ta paguar borxhin e Klientit ndaj Bankës. Banka gjithashtu mund të regjistrojë peng kundër çdo shume në llogarinë e klientit për ta mbuluar borxhin e tillë. Banka gjithashtu mund t'i konsolidojë llogaritë ose të bëjë transfere nga një llogari në një tjetër për t'i paguar borxhet ose taksat nga Klienti.

22. Tërheqjet

22.1 Paraja e gatshme - Për mbrojtjen e Klientit dhe për ta parandaluar mashtrimin, Banka mund ta caktojë një limit ditor ose limit në numër të transaksioneve për shumën e parave që Klienti mund të tërheqë nga bankomati brenda ditës, . . Për të njëjtat arsye, Banka herë pas here mund të imponojë kufizime në tërheqje në degë. Banka rezervon të drejtën t'i ndryshojë këto limite me njoftim paraprak te klientëve.. Detajet mbi limitet dhe tarifatat për përdorimin e bankomatëve janë në cmimoren e tarifave dhe ngarkesave, të publikuar në ueb faqen zyrtare të Bankës apo në dege

22.2 Mbitërheqjet - a) Mbitërheqja mund të lejohet me vendim të Bankës, nëse Klienti përmbush kriteret e Bankës si dhe kërkesat eventuale për sigurim të kolateralit. Kushtet e një mbitërheqjeje të tillë të lejuar zakonisht do të përcaktohen për Klientin në një marrëveshje të veçantë, duke përfshirë edhe shumën maksimale të lejuar, interesin, pagesat dhe një marrëveshje të pengut ose hipotekës (nëse aplikohet). Nëse Klienti shfrytëzon me tepër mjete se që ka në dispozicion në llogari pa rënë dakord paraprakisht me Bankën për mbitërheqje ose e tejkalon limitin e mbitërheqjes në marrëveshje, Banka mund të kërkojë të bëhet pagesa e menjëhershme në llogarinë e Klientit dhe mund ta ngarkojë Klientin me tarifë derisa mbitërheqja të paguhet ose të arrihet limiti i aprovuar. **b)** Mbitërheqja pa marrëveshje mund të ndodhë në qoftë se Klienti jep urdhra për tërheqje ose për pagesë dhe kjo bën që bilanci në dispozicion në llogari tejkalohet. Fakti që ndodh mbitërheqja pa marrëveshje nuk cakton asnjë precedent dhe nuk do të thotë që shumën e limitit të mbitërheqjes me marrëveshje ka ndryshuar. Nëse ndodh mbitërheqja pa marrëveshje, banka mund të ngarkojë një tarifë për këtë vlerë si dhe të aplikojë interes. **c)** Banka mund të mos marrë parasysh kreditë që nuk janë barazuar, duke i dhënë prioritet barazimit të mbitërheqjes së palejuar fillimisht. **d)** Banka mund ta ndërpresë mbitërheqjen në çdo kohë, që do të thotë se Klienti ose nuk mund të bëjë tërheqje dhe/ose nga ai/ajo mund të kërkohet ta shlyejë atë.

23. Ofertat speciale- Ofertat speciale ose zbritjet mund të vendosen për një periudhë të kufizuar kohore. Për ofertat speciale Banka do të zgjedhë formën e komunikimit (ueb faqe, çmimore, Sms ose ndonjë formë tjetër). Banka për arsye të kërkesës së tregut/infrastrukturës ligjore ose procedurave të brendshme mund ta zvogëlojë ose ta shkurtojë periudhën e vlefshmërisë ose ta kufizojë një ofertë.

24. Kartelat - Dispozitat e përgjithshme për kartelat e lëshuara nga Banka

24.1 Këto dispozita vlejnë për Kartelat e debitit ose kreditit të Bankës përdoren për të tërhequr para në degët e bankës, ose që mund të përdoren të shitësit e autorizuar për të kryer shërbime me VISA (të identifikuar me simbolin VISA të vendosur në pajisje). Kur Klienti përdor një kartelë me simbolin VISA në Kosovë ose në banka të tjera dhe jashtë Kosovës, rregullat dhe kushtet e këtyre institucioneve do të zbatohen dhe tarifa shtesë mund të zbatohen për transaksionet me kartelë.

24.2 Kartelat e debitit - Me hapjen e llogarisë rrjedhëse në Bankë, klientëve do t'ju ofrohet mundësia të aplikojnë për Kartelë të debitit, e cila iu mundëson të kenë qasje në mjeteve të tyre në çdo kohë dhe vend të botës. Kartelat e debitit janë të lidhura drejtpërdrejt me llogarinë rrjedhëse dhe përdorimin e të gjitha mjeteve që janë në këtë llogari, duke përfshirë edhe mbitërheqjen e lejuar.

24.3 Për transaksione në valuta të huaja zbatohen normat e këmbimit të valutës nga banka e palës së tretë ose të institucionit ndërkombëtar VISA Inc. Tarifatat për përdorimin e kartelës i gjeni në çmimoren e bankës e cila edhe është dokumenti bazë i Bankës mbi tarifatat dhe ngarkesat.

24.4 Kartelat e debitit janë kartela që mundësojnë përdorimin e mjeteve në dispozicion në llogari andaj edhe përdorimi i tyre në bankomate ngarkohet me provizione shumë më të ulëta se sa Kartelat e kreditit. Klienti duhet të ketë kujdes kur përdor bankomatët jashtë Kosovës ose të bankave të tjera ku provizioni mund të jetë shumë më i lartë.

24.5 Në disa raste Klienti mund të vërejë dallimet e kursit të këmbimit të valutës në qoftë se përdor kartelën e tij/saj të shitësit jashtë Kosovës dhe tek tregtarët që përdorin valuta të ndryshme nga EURO (duke përfshirë edhe blerjet përmes internetit), kjo për shkak se do të përdoret kursi i këmbimit i caktuar nga banka e palës së tretë ose VISA Inc.

24.6 Tërheqja e parave nga llogaria e Klientit parimisht do të kryhet menjëherë. Transaksionet me kartela mund të paraqiten në llogarinë e klientit në të njëjtën ditë, ose në ditën vijuese kur banka është e hapur për punë, apo në disa raste tërheqja mund të vonohet dhe shumën e mjeteve mund të rezervohet deri në sqarim të validitetit të transaksionit.

24.7 Çdo kartelë ka kufijtë e shfrytëzimit dhe tërheqjeve varësisht nga lloji ose produkti i kartelave.. Banka mund t'i caktojë dhe ndryshojë kufijtë e shfrytëzimit, blerjeve ose tërheqjeve në kartelë dhe në bankomate. Klienti parimisht do të njoftohet nga banka nëse ndodh kështu.

24.8 Banka mban të drejtën gjithashtu të përcaktojë limite dhe kufizime, duke përfshirë edhe frekuencën e përdorimit të kartelës së Klientit në bankomate, për t'i parandaluar mashtrimet e mundshme. Banka mund ta vlerësojë të nevojshëm veprimin për pezullim, ta tërheqë nga qarkullimi ose ta kufizojë përdorimin e kartelës së Klientit në çdo kohë dhe pa paralajmërim. Banka në çdo moment do të mundohet ta informojë Klientin para se të ndërmerë veprime të tilla ose kur kjo nuk është e mundur Banka do të përpigjet ta informojë Klientin edhe pas veprimit.

24.9 Banka mban të drejtën ta pezullojë një kartelë në qoftë se PIN-i i gabuar është shtypur tri herë radhazi. Tregtari mund ta konfiskoj kartelën e klientit, nëse ka dyshime mbi pronësinë e kartelës sipas udhëzimeve të lëshuara nga banka, për t'u mbrojtur gjegjësisht për ta parandaluar mashtrimin e mundshëm. Nëse kjo ndodh Klienti duhet t'i kontaktojë degët e Bankës ose qendrën e thirrjeve për udhëzime të mëtejshme ose për ta bllokuar kartelën dhe për t'i parandaluar keqpërdorimet e mundshme.

24.10 Tek Kartelat e kreditit, kufiri i shpenzimeve është një limit mujor i cili është aprovuar paraprakisht nga banka dhe në qoftë se Klienti e tejkalon atë, Banka ka të drejtë ta bllokojë kartelën. Klienti mund ta emërojë edhe një mbajtës tjetër/shtesë të kartelës që është i lidhur në llogarinë e tij/saj dhe në të cilin rast si Klienti ashtu dhe personi i autorizuar, bashkërisht janë përgjegjës për të gjitha shpenzimet, blerjet ose tërheqjet me kartelë. Pasi që Klienti ta ketë kryer një transaksion përmes kartelës së tij/saj nuk mund ta ndalojë procedimin/kryerjen e transaksionit.

24.11 Çdo kartelë e lëshuar nga banka është pronë e Bankës dhe mund të përdoret në përputhje me "Kushtet dhe afatet" e vendosura nga Banka vetëm nga personi të cilit i është dhënë kartela (që kurrë nuk mund të jetë një person tjetër përveç personit i cili është nënshkruesi i autorizuar). Klienti duhet të nënshkruajë në shiritin e nënshkrimit në kartelë menjëherë pas pranimit të kartelës, duke e mbajtur kartelën dhe numrin e sigurisë të sigurt (PIN) dhe asnjëherë të mos i japë ose ekspozojë PIN-in e kartelës ose informatat e sigurisë tek të tjerët dhe kurrë të mos e mbajë PIN-in së bashku me kartelën ose në një vend të dukshëm. Klienti duhet ta njoftojë menjëherë Bankën nëse kartela është vjedhur, humbur ose keqpërdorur dhe Klienti do të mbahet përgjegjës për ndonjë humbje që lind si pasojë e vjedhjes ose humbjes, përveç nëse klienti mund të dëshmojë neglizhencë nga Banka. Nëse mbajtësi i kartelës, pas raportimit të kartelës si të humbur/vjedhur, kërkon kartelë të re dhe në ndërkohë e gjen kartelën e vjetër, kartela e vjetër nuk do të ri-aktivizohet; në rast të keqpërdorimit apo mbitërheqjes së paautorizuar të parave me kartelë, banka ka të drejtë për ta mbuluar shumën e mbitërhequr dhe aplikojë tarifat duke e tërhequr atë shumë nga llogaria që klienti e ka në Bankë.

25. Produktet kreditore/Kartelat e kreditit:

25.1 Kartelat e kreditit - janë produkte kreditore që i ofrohen klientit, me të cilat Banka i lejon/jep mundësi klientit që të realizoj transaksione me pagese të shtyrë. .

Për t'u lejuar ky shërbim klienti do të nënshkruajë marrëveshje të veçantë të produktit dhe paraprakisht kërkohet nga ai/ajo që: **a)** të sigurojë mbulim deri limitin e tij të shpenzimeve duke i bllokuar mjetet në llogarinë e tij (që do të thotë se klienti nuk mund të shfrytëzojë ose të shpenzojë ato derisa të përfundojë marrëveshja e kartelës së kreditit) ose **b)** duke i lejuar limit kreditor mbajtësit të kartelës apo biznesit përkatës..

Shpenzimet e klientit dhe regjistri i kthimit të pagesave paraqesin përdorimin e kredisë që mund të raportohet te Regjistri i Kredive të Kosovës të kredisë dhe të ndikojë në aftësinë e klientit për kreditim në të ardhmen.

25.2 Banka do ta dërgojë një pasqyrë mujore të të gjitha transaksioneve me kartelë, e cila është në dispozicion për tu shkarkuar online ose pranuar në ndonjërin prej degëve të Bankës. Kjo pasqyrë paraqet obligimet që klienti ka ndaj Bankës. Përveç nëse keni kartelën Visa Revolving ose Installment, shumat në këtë pasqyrë duhet të paguhet nga klienti deri në datën 15 të muajit në vijim (pa marrë parasysh nëse e merrni pasqyrën ose jo. Mjetet do të tërhiqen në mënyrë automatike nga llogaria rrjedhëse e klientit.

25.3 Nëse klienti nuk i bën pagesat e kërkuara në mënyrë të plotë ose nuk ka mjete të mjaftueshme në llogari për barazim të obligimeve, atëherë kartela mund të bllokohet dhe/ose Banka mund të barazoj vlerën e obligimeve nga cilado llogari tjetër e klientit. Për më tepër, klienti mund të ngarkohet me një tarifë të mos përmbushjes së obligimeve në kohë për çdo muaj për t'i mbuluar shpenzimet e administrimit të Bankës dhe norma e interesit që duhet ta paguhet mund të rritet për të pasqyruar rritje të rrezikut për Bankën. Pas datës 30 të muajit në vijim,

Banka mund ta ndërpresë marrëveshjen e kartelës dhe të kërkojë nga klienti kthimin e kartelës. Tarifa e mos përmbushjes dhe interesi do të vazhdojnë të llogariten derisa Klienti ta paguajë borxhin.

25.4 Llojet e Kartelave të kreditit:

25.4.1 Kartela e kreditit Visa Revolving - Është lloj i kartelës së kreditit e cila lëshohet në baze të limitit të aprovuar paraprakisht nga Banka. Në rast të shfrytëzimit të kësaj karteje nuk kërkohej barazimi i vlerës totale të shfrytëzuar, por aplikohet pagesa e vlerës minimale prej 10% të vlerës së shfrytëzuar bashkë me interesin e rregullt të përlllogaritur me rastin e kthimit të borxhit për muajin e caktuar. Përlllogaritja e interesit fillon nga dita e realizimit të transaksionit/ve dhe vazhdon të llogaritet deri në pagesën/kthimin total të borxhit për vlerën totale të shfrytëzuar.

Për të paraqitur vlerën e shumës minimale që klienti duhet ta paguajë për muajin e caktuar përgatitet raporti mujor i cili i dorëzohet klientit në mënyrë elektronike çdo fillim muaji.

Më datën 01 deri me datën 15 të muajit vijues duhet të paguhet shuma minimale e borxhit (vlera minimale 10% bashkë me interesin e rregullt të kalkuluar) e cila tërhiqet automatikisht nga llogaria rrjedhëse e klientit në Banke. Sidoqoftë, klienti përveç shumës minimale mund të paguajë edhe shuma më të larta se 10% e borxhit, ose edhe shumën totale të shfrytëzuar. Mirëpo për këtë kërkesë klienti duhet ta vizitojë degën më të afërt të Bankës për ta kërkuar një gjë të tillë. Banka llogarite kamatëvonesë sipas çmimores për secilën ditë të tejkalimit të afatit të pagesës së shumës minimale deri në ditën e barazimit të borxhit.

25.4.2 Kartela e kreditit Visa Installment - Është lloj i kartelës së kreditit e cila lëshohet në baze të limitit të aprovuar paraprakisht nga Banka. Në rast të shfrytëzimit të kësaj karteje aplikohet ndarja e borxhit në këste për pagesa. Është si një lloj i kredisë ku në momentin e shfrytëzimit të kësaj karteje, borxhi ndahet në këste sipas skemës së përcaktuar nga banka dhe klienti obligohet që këstin bashkë me interesin e rregullt të përlllogaritur për muajin e caktuar ta paguajë në afatin e përcaktuar nga banka. Skema e kësteve do t'i dorëzohet klientit së bashku me kontratën të cilën e nënshkruan gjatë pranimit të kartelës.

Përlllogaritja e interesit të rregullt fillon nga dita e realizimit të transaksionit dhe vazhdon të llogaritet deri në pagesën e këstit të fundit.

Për vlerën e këstit që klienti duhet ta paguajë për muajin e caktuar përgatitet raporti mujor i cili i dorëzohet klientit në mënyrë elektronike çdo fillim muaji. Më datën 01 deri me datën 15 të muajit vijues duhet të paguhet vlera e këstit bashkë me interesin e rregullt të kalkuluar, e cila tërhiqet automatikisht nga llogaria rrjedhëse e klientit në Banke. Në rast se poseduesi i kartelës së kreditit Visa Installment kërkon ta bëjë maturimin e pjesërishëm të obligimeve (kthimin e pjesërishëm të borxhit), ai nuk mund të bëjë një gjë të tillë.

Klienti nuk mund të paguajë shumë më të lartë se kësti i përcaktuar për atë muaj. Nëse klienti kërkon ta mbyllë komplet borxhin e kartelës Visa Installment, atëherë kërkesën duhet ta adresojë në njërën nga degët e bankës dhe iniciante inicij procedurën e parapagimit si tek rastet e kredisë.

Banka llogarite kamatëvonesë sipas çmimores për secilën ditë të tejkalimit të afatit të pagesës së këstit të rregullt.

25.4.3 Kartela e kreditit Visa Classic - Është kartelë e cila iu mundëson klientëve shfrytëzimin e limitit kreditor të lejuar nga Banka me 0% (zero) normë të interesit për një interval kohor prej 1 deri në maksimum 45 ditë. Megjithatë në rast se limiti i shfrytëzuar në muajin paraprak nuk i kthehet Bankës brenda këtij intervali kohor, atëherë Banka do të aplikojë kamatëvonesë deri në shlyerjen e borxhit.

25.5 Kartelat kanë një periudhë të vlefshmërisë të shënuar në pjesën e përparme të tyre. Nëse kartela shfrytëzohet 6 muajt e fundit, Banka ka të drejtë të bëjë ri-aplikimin automatik. Në rastet kur kartela nuk shfrytëzohet brenda 6 muajve klienti obligohet të paraqitet në bankë dhe të bëjë ri-aplikim manual.

26. Siguria gjatë përdorimit të kartelave

26.1 Me rastin e blerjeve tek tregtarët, Banka mund të kërkojë nga tregtari që të verifikojë identitetin e klientit duke kërkuar dokument të identifikimit dhe në ndonjë rast mund të kërkojë nga Klienti ta nënshkruajë kuponin e blerjes ose pagesës. Klienti duhet të kujdeset që para se ta shtypë PIN-inë tij/saj gjithmonë ta kontrollojë shumën e shtypur për blerje dhe ta krahasojë atë me shumën për të cilën do të paguhet shërbimi, ku duhet të merret kopja e kuponit të shitjes, të kontrollohet dhe krahasohet me transaksionin e reflektuar në pasqyrën e llogarisë të tij/saj.

26.2 Kuponi i shitjes është i nevojshëm nëse Klienti do të adresojë ndonjë pyetje tek tregtari ose banka andaj nëse Klienti ka ndonjë pyetje në lidhje me përshkrimin e bërë në llogarinë e tij/saj, duhet t'i paraqesë pyetjet tek dega më e afërt e Bankës brenda 30 ditëve pas realizimit të transaksionit..

26.3 Rreziku i mashtrimit ose i moskryerjes së transaksionit bie mbi Klientin andaj nga ai/ajo kërkohet që të jetë i kujdesshëm se ku dhe si e përdor apo ekspozon kartelat e tij/saj. Klienti gjithmonë duhet të sigurohet që e ka nën kontroll kartelën e tij/saj dhe të mos i bëjë të ditur ose të mos e ekspozojë PIN-in e tij/saj. Me rastin e shtypjes së PIN-it duke përdorur bankomatën ose pajisjen e blerjes së shitësit (POS), veprimi i Klientit e ka efektin ligjërish të nënshkrimit obligues dhe e autorizon Bankën ta bëjë pagesën nga llogaria e tij/saj.

26.4 PIN-i është metodë për ta verifikuar legjitimitetin e transaksionit dhe të njëjtën peshë mban edhe kodi treshifror (CVV2) i cili gjendet i gdhendur në pjesën e prapme të kartelave. Kodi treshifror (CVV2) përdoret për ta vërtetuar identitetin e mbajtësit ligjor të kartelës me rastin e blerjeve përmes internetit dhe duhet të ekspozohet vetëm tek tregtarët e sigurtë që aplikojnë masa shtesë të sigurisë për mbrojtjen e të dhënave të klientit. Masa shtesë të sigurisë për mbrojtjen e të dhënave të klientit përfshijnë veprimet si: faqja e internetit me protokol të sigurt (<https://>), certifikata e sigurisë në internet të jete valide, realizimin e transaksionit nën kushtin 3D secure.

26.5 Kartela ka një periudhë të vlefshmërisë të shënuar në pjesën e përparme të saj dhe Klienti nuk duhet ta përdorë pas periudhës së saj të vlefshmërisë, ose pasi Klienti ta ketë raportuar të humbur ose të vjedhur, ose kur llogaria e tij/saj është e mbyllur ose e bllokuar përkohësisht.

26.6 Kartela është pronë e Bankës dhe lëshohet për përdorim vetëm nga shfrytëzuesi i autorizuar me marrëveshje dhe nuk mund të transferohet tek ndonjë person tjetër. Banka mund të kërkojë nga Klienti ta kthejë kartelën ose mund ta sekuestrojë dhe mbajë atë, ose të kërkojë nga të tjerët ta bëjnë këtë në çdo kohë. Klienti duhet ta marrë kartelën e lëshuar në afat jo më larg se 6 muaj pas aplikimit për kartelë si dhe duhet ta caktojë PIN-in në afatin më të shkurtër të mundshëm pas marrjes së kartelës duke vepruar sipas udhëzimeve që i merr nga personeli i Bankës.

26.7 Banka është pronare e kartelës dhe klienti është vetëm shfrytëzues i saj. Andaj, Banka mund të ndërmarrë veprime si: anulimi, bllokimi i përkohshëm, etj. të paparalajmëruara nëse dyshon në keqpërdorim ose veprime të tjera të dyshimta. Në këto raste banka do të bëjë më të mirën e mundshme sipas situatës që ta informojë klientin po jo edhe domosdoshmërisht nëse klienti është i paarrtshëm ose ka ndryshim në informatat e kontaktit. Banka në disa raste mund edhe të provojë të kontaktojë me klientin për t'i identifikuar tentimet për transaksione nëse janë iniciuar nga vetë klienti ose për arsye të tjera dhe në këto raste klienti duhet të jetë bashkëpunues dhe të japë informacionet e kërkuara. Banka në asnjë rast nuk do të kërkojë informata të ndjeshme si numrin e plotë të kartelës, kodin personal ose ndryshe të njohur si PIN kodi si dhe kodin tre shifror (CVV2) që gjendet në pjesën e pasme të kartelës. Këto informata janë dhe duhet të jenë të njohura vetëm për klientin.

26.8 Banka është e autorizuar që shfrytëzuesit të kartelës, pra klientit t'ia aktivizojë ose bllokujë kartelën sipas kërkesës së tij/saj të pranuar edhe në rast se kjo është pranuar përmes qendrës së thirrjeve. Në raste të tilla banka do të ndërmarrë hapa për identifikimin e klientit. Çdo rrezik që rezulton nga personat e tjerë që mund të telefonojnë dhe paraqesin kërkesa të ndryshme përmes qendrës së thirrjeve (duke u paraqitur me informata të cilat vetëm Klienti duhet t'i ketë të njohura, si: transaksionet e fundit, ditëlindja, adresa, etj.), do të merren përsipër nga vetë klienti dhe Banka nuk është përgjegjëse për këtë. Banka, me rastin e aktivizimit ose bllokimit të kartelës mund të kërkojë nga klienti që për ta përfunduar me sukses kërkesën e iniciuar me telefon të paraqitet në degën më të afërt të Bankës për identifikim dhe verifikim të kërkesës fillestare.

27. Ankesat dhe e drejta për ta kontestuar transaksionin tek banka

27.1 Nëse Klienti ka arsye dhe dëshiron ta kontestojë ndonjë transaksion të realizuar me karte, ka të drejtë ta bëjë këtë duke e vizituar ndonjërin nga degët e Bankës duke plotësuar formularët e nevojshëm/deklaratat dhe përshkruar ngjarjen por edhe duke ofruar dokumentacion shtesë dhe fakte për ta iniciuar kontestimin. Me këtë rast Klienti mund të ngarkohet me tarifa sipas çmimorës në fuqi, ku përjashtim kanë rastet nëse vërtetohet se transaksioni i kontestuar ka qenë si rrjedhojë e gabimit të bankës.

27.2 Nëse Klienti beson se kartela e tij/saj është humbur, vjedhur ose të dhënat e sigurisë së PIN-it ose kartelës janë komprometuar, duhet ta informojë menjëherë qendrën e thirrjeve ose njërin prej degëve të Bankës para se të lajmërohet policia, në mënyrë që Banka të ndërmarrë së pari veprimet e parandalimit të keqpërdorimit të mëtutjeshëm të kartelës.

27.3 Në rast të kontaktimit të qendrës së thirrjeve, klienti duhet të ofrojë informatat rreth tij/saj si: emrin e mbiemrin, numrin personal dhe të dhënat e kartelës. Klientit do t'i kërkohej të ofrojë detajet e sigurisë që të verifikohet identiteti dhe Klienti mundet, nëse dëshiron, ose nëse e sheh të nevojshme të bëjë edhe një raport për policinë, por asnjëherë, askujt të mos i ofrojë numrin e tij/saj të PIN-it, CVV2-në ose të dhënat e fjalëkalimit ose ndonjë gjë që mund ta lejojë dikë ta përdorë kartelën e tij/saj.

27.4 Nëse kartela e Klientit ka humbur, është vjedhur, komprometuar ose është klonuar ose të dhënat janë vjedhur dhe Klienti nuk e ka raportuar rastin në Bankë për të kërkuar bllokim të kartelës, atëherë Klienti mbetet përgjegjës për të gjitha transaksionet që ndodhin me të deri në momentin kur Klienti ka bërë raportimin dhe ka marrë konfirmimin se kartela është bllokuar. Raportimi duhet të adresohet tek personat e autorizuar në njërin nga degët e Bankës ose në qendrën e thirrjes së Bankës. Klienti nuk konsiderohet përgjegjës për transaksionet që ndodhin me kartelë pasi të jetë bërë raportimi dhe është marrë konfirmimi se kartela e tij/saj është bllokuar (përveç rastit/ëve kur ato janë autorizuar nga Klienti ose një tjetër mbajtës i lejuar i kartelës). Bllokimi i kartelës do të bëhet në momentin që raportohet rasti dhe adresohet kërkesa për bllokim, por paraprakisht siç është cekur më lart mund të kërkohej të konfirmohet identiteti i Klientit.

27.5 Nëse Klienti nuk bën raportim tek Banka, atëherë ai/ajo duhet të paguajë për të gjitha transaksionet e realizuara me kartelë ose përmes përdorimit të detajeve të kartelës edhe nëse humbja, vjedhja, klonimi, komprometimi ose dështimi për ta raportuar nuk ka qenë faji i tij/saj, apo klienti nuk ka qenë në dijeni për rastet më lart. Nëse Klienti humb PIN-in duhet ta kontaktojë qendrën e thirrjeve ose njërin nga degët e Bankës. Banka mund ta ofrojë mundësinë për caktim të PIN-it të ri nga Klienti por në raste të caktuara mund ta udhëzojë Klientin që të aplikojë për kartelë të re. Banka mund të kërkojë nga Klienti pagesë sipas çmimoreve në fuqi për ndërrim të kartelës ose PIN-it dhe Klienti duhet të ndjekë procedurat e ofruara për marrjen e kartelës ose PIN-it të ndërruar. Nëse kartela është dëmtuar apo Klienti paraqet kërkesën për mbyllje të shërbimit, atëherë klienti duhet ta dorëzojë edhe kartelën në fjalë në degën më të afërt për shkatërrim. Klienti duhet të paguajë të gjitha shumatat e ngarkuara në llogarinë e tij/saj nëpërmjet kartelës ose duke përdorur të dhënat e kartelës (edhe kur të dhënat në kuponin e shitjes janë të gabuara ose nuk është nënshkruar kuponi i shitjes), përveç nëse mund të dëshmohej se ka qenë faji i Bankës ose transaksioni është bërë pasi të jetë bërë raportimi i humbjes, vjedhjes, komprometimit ose klonimit.

27.6 Banka nuk do të jetë përgjegjëse nëse kartela e klientit është bllokuar sepse besohet se është humbur ose vjedhur, ose keqpërdoret dhe më vonë konstatohet se nuk ka ndodhur ashtu. Klienti në raste të mospërputhjes së transaksioneve ose në rast se ka ndonjë kontestim të ndonjë pagese të bërë me kartelë, siç është cekur edhe më lart, duhet ta njoftojë Bankën sa më shpejtë që të jetë e mundur. Për t'i iniciuar procedurat e kontestimit, Klienti duhet të paraqitet në njërin prej degëve të Bankës dhe ta plotësojë dokumentacionin e kërkuar duke ofruar informatat e nevojshme për të proceduar me ankesën.

28.7 Afatet e ankesave për transaksione me kartela (Kontestimi)

Afati i pranuar për ngritjen e kontestimit varet nga afatet e përcaktuara ndërkombëtare pranë "VISA Inc" apo kompanive tjera të licencimit të kartelave për transaksionet me kartelë sipas natyrës së problemit ose ankesës dhe këto afate do të bëhen të ditura nga Banka gjatë analizimit të rastit ose ankesës! Në shumë raste afati i "kontestimeve të transaksioneve me banka të tjera" mund të lejohet deri në 120 ditë kalendrike nga dita e realizimit të transaksionit dhe në disa raste të tjera ky afat mund të jetë edhe më i shkurtër, deri në 60 ose 75 ditë kalendrike. Në këtë afat duhet të merret parasysh se Banka ka nevojë për një periudhë kohore (para skadimit të këtij afati të përgjithshëm) për ta analizuar kontestin dhe detajet ose ambientin në të cilin është kryer transaksioni i kontestuar, si dhe ta bëjë përgatitjen dhe përpunimin e dokumentacionit të nevojshëm (deklarata e klientit, gjurmët elektronike të transaksionit, përpunimin e rastit sipas kushteve ndërkombëtare për reklamacion, etj.). Andaj, këto afate të prezantuara në këtë dokument mund të jenë më të shkurtra sipas nevojës së Bankës për përgatitje të rastit ose rasteve të kontestimeve. Kontestimi i transaksioneve me banka të tjera (blerje tek tregtarët

ose tërheqje në ATM të bankave të tjera) kryhet përmes procedurës ndërkombëtare të njohur me emrin “Chargeback” dhe për ta iniciuar një procedurë të tillë klienti duhet t’i plotësojë kushtet të cilat do t’i bëhen të ditura sipas rastit të ngritur, të plotësojë dokumentacione shtesë, deklaratë me shkrim e dokumente shtesë (p.sh. fatura, etj.) dhe me këtë rast klienti duhet ta plotësojë edhe formën zyrtare të Bankës për inicim të procedurës si dhe të pajtohet me kushtet, ku ndër të tjera mund të aplikohet komision sipas çmimorës në fuqi.

29. RREGULLAT E PËRGJITHSHME TË PRODUKTEVE KREDITORE

29.1 Llojet e kredive dhe kushtet specifike do t’i jepen klientit varësisht nga kërkesa e tij për produkt kreditor. Për çdo informatë specifike rreth llojit të kredisë, klienti do të pranoj informatat para-kontraktuese para nënshkrimit të marrëveshjes. Të gjitha detajet e produktit kreditor si shuma, kohëzgjatja, numri dhe vlera e pagesave, norma e interesit, tarifat administrative dhe destinimi i kredisë janë të përcaktuara në marrëveshjen e cila nënshkruhet nga klienti.

29.2 Kërkesa për kredi

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

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

29.3 Kolaterali – 29.3.1 Banka mund të përdorë si kolateral: të hollat e gatshme, çeqet dhe dokumentet tjera bankare, pasuritë e patundshme dhe pasuritë e tjera. Nëse klienti nuk ka mjete të mjaftueshme për t’i përdorur si kolateral për një borxh ekzistues ose të pritur, atëherë Banka mund të kërkojë nga Klienti që të sigurojë kolateral tjetër dhe të nënshkruajë dokumente shtesë për këtë. Kur Klienti ka disa artikuj të Kolateralit, Banka mund të zgjedhë se cilin/ët nga to do t’i shfrytëzoj për t’i shlyer borxhet e klientit ndaj bankës.

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

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

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

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

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

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

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

29.6 Dorëzani - **29.6.1** garanton që: **(i)** të gjitha informacionet që i ka dhënë Bankës, duke përfshirë por pa u kufizuar në detajet e tij të adresës, janë të sakta dhe që do ta njoftojë Bankën pa vonesë nëse ndonjë informacion ka ndryshuar, duke përfshirë edhe adresën e tij;

29.6.2 se do ta njoftojë Bankën nëse është i vetëdijshëm se huamarrësi është duke humbur aftësinë për të paguar ose ka gjasa të shkelë kushtet e kredisë ose ka shkelur ndonjë nga detyrimet ose garancitë e huamarrësit ose nëse kolaterali ka gjasa të dëmtohet ose është dëmtuar në ndonjë mënyrë;

29.6.3 bashkëshorti/ja e një Dorëzani individual ka nënshkruar marrëveshje të kredisë ose dokumentet e kolateralit nëse është e përshtatshme ose ka deleguar zyrtarisht të drejtën e Dorëzani për t'i administruar pasuritë e përbashkëta.

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

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

30. SHËRBIMET BANKARE NGA DISTANCA

30.1. Shërbimet bankare nga distanca janë Instrumente të Pagesave Elektronike që kryhen përmes internetit duke përdorur pajisje si kompjuteri, tableti ose telefoni i mençur. Nëse dëshiron të përdorë shërbimet bankare nga distanca, Klienti duhet të regjistrohet/aplikojë për këto shërbime. Me rastin e nënshkrimit të kontratës Klienti autorizon Bankën të pranojë informacionet e tij/saj dhe të veprojë sipas udhëzimeve të dhëna tek kushtet dhe rregullat e përgjithshme të marrëveshjes. Klienti është përgjegjës për ndonjë gabim ose informacion jo të plotë të

dërguar nga ai/ajo tek banka ose për të dhënat e gabuara të ofruara për procesim të transaksioneve përmes shërbimeve nga largësia.

30.1.1 Raportet e konfirmimit që gjenerohen përmes shërbimit e-Banking/m-Banking janë vetëm pasqyrë e transaksioneve për inicim të urdhrave dhe vetëm për qëllime informacioni, kështu që pasqyrat financiare dhe raportet e krijuara përmes e-Banking/m-Banking mund të jenë të përkohshme dhe mund të ndryshohen nga Banka në ndërkohë për shkak të gabimeve pa paralajmërim..

30.1.2 Nëse Klienti jep fjalëkalim të gabuar më shumë se tri herë, mund të shkyçet nga shërbimi dhe do të kërkohet që të ndjekë procedurat e sigurisë për të marrë fjalëkalim të ri. Klienti duhet ta informojë Bankën pa vonesë nëse e humb ose i komprometohen të dhënat e qasjes në aplikacione, ka dyshime se i është komprometuar siguria e aplikacioneve, dikush tjetër është duke ia përdorur aplikacionet ose në qoftë se aplikacionet nuk i punojnë si duhet. Klienti duhet të ketë parasysh që askujt mos t'ia tregojë ose të mos e ekspozojë emrin e përdoruesit, fjalëkalimin dhe M-token për qasje në aplikacion.

30.2 M-Token - është aplikacion softuerik i cili shërben për ngritjen e sigurisë gjatë ndërveprimit me shërbime nga largësia (e-Banking) dhe përdorimi i kodeve të gjeneruara nga tokeni nënkupton se është përmbushur procedura e sigurisë për ta ekzekutuar transaksionin e iniciuar në llogarinë e klientit në të njëjtën mënyrë sikur që është prania ballë për ballë ose nënshkrimi i klientit. Për ta ngritur sigurinë ndaj keqpërdorimeve gjatë kohës kur nuk është duke u përdorur aplikacioni M-token apo klienti të jetë shkyçur nga shërbimi e-Banking, duhet të sigurohet se edhe shkyçja nga aplikacioni M-token është realizuar.

30.3 SMS njoftimi - Në mënyrë që Klienti të ketë kontrollë më të mirë në përdorimin e kartelës apo llogarisë së tij/saj, Klienti mund të pajiset me shërbimin SMS njoftim. Ky shërbim do ta njoftojë Klientin përmes mesazhit në numrin e telefonit celular të dhënë/ofruar nga ai/ajo për transaksionet që ndodhin mbi limite të caktuara, të zgjedhura paraprakisht nga Klienti. Gjithashtu, ky shërbim do ta bëjë njoftimin për gjendjen në llogarinë e tij/saj. Për të siguruar që numri i telefonit celular që Banka ka është i saktë, nëse ndërrohet numri i telefonit, Klienti duhet ta informojë bankën në degën më të afërt si dhe të ketë kujdes që qasja në telefonin e tij/saj është e kufizuar. Klienti duhet ta njoftojë qendrën e thirrjeve nëse telefoni i tij/saj është vjedhur apo ka humbur ashtu që të ndalohej shërbimi. Banka nuk është përgjegjëse për çfarëdo shkelje të privatësisë që rezulton në rastet kur telefoni i klientit ka humbur ose vjedhur, ose kur dikush i paautorizuar e ka marrë atë.

30.4 SMS TOP UP dhe DUO TV - Është shërbim që iu ofron klientëve mundësinë që përmes SMS-së dhe xhirollogarive bankare ta mbushin llogarinë e telefonit mobil (IPKO dhe VALA), TV-së (IPKO), internetin si dhe shërbime të kombinuara (IPKO). Banka nuk do të marrë as nuk do të bartë asnjë përgjegjësi për kryerjen e shërbimit të tillë të debitit që është ndërmjet urdhëruesit dhe operatorëve. Në rast se llogaria e klientit është debituar me porosinë e klientit, por shërbimi nuk është kryer nga ana e kompanisë, banka do t'i kthejë klientit shumën e saktë. Banka ka autoritetin për ta tërhequr të drejtën për ta përdorur SMS Top up shërbimin në çdo kohë dhe pa paralajmërim. Banka e klientit në asnjë rast nuk mund të mbahet përgjegjëse për ndonjë konflikt të mundshëm që mund të lindë ndërmjet klientit dhe operatorëve lidhur me shërbimin SMS TOP UP dhe DUO TV. Klienti pajtohet se banka nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë humbje ose dëmtim që rrjedh nga mosfunksionimi ose prishja e SMS TOP UP dhe DUO TV.

30.5 Kodi Unik Identifikues (KIK Kodi) për klientët Individual dhe Biznes

30.5.1 Kodi Unik Identifikues (KIK Kodi) për klientë Individë/Biznese apo Kodi i Sigurisë është shërbim që i ofron Klientit qasje në disa nga shërbimet e Bankës si dhe në informata pa pasur nevojë të vizitohet filialet/degët e Bankës. Nëse Klienti ka zgjedhur këtë shërbim në aplikacion të hapjes së llogarisë, do të informohet nga Banka për këtë shërbim në mënyrë që të mund të identifikohet nga Qendra e Thirrjeve. Përmes këtij shërbimi Klienti do të informohet përmes Qendrës së Thirrjeve lidhur me: **a)** Informata mbi gjendjen e llogarisë; **b)** Informata të detajuara mbi transaksionet hyrëse dhe dalëse në llogarinë e tij; **c)** Informata mbi këstin e kredisë; **d)** Informata mbi gjendjen e tij të OVD-së; **e)** Informata mbi transaksionet me kartelë **h)** Kalkulimi i detyrimit në kartelat e kreditit ; **e)** Ri-aktivizim në rast të bllokimit të M-Token-it e-banking; **f)** Ri-aktivizim në rast të bllokimit të kodeve të m-Banking; **i)** Resetim të fjalëkalimit për e-banking;

30.5.1 Banka mban të drejtën për të refuzuar kryerjen e kërkesës së Klientit për informim përmes Qendrës së Thirrjeve në rast se dyshon se personi që ka kontaktuar nuk është personi i autorizuar për të kërkuar këtë shërbim.

30.5.2 Mënyra e pajisjes së Klientit me Kod Unik Identifikues bëhet me përzgjedhjen e shërbimit për Kodin Unik Identifikues për Klientët Individual/Biznes, në aplikacionin e hapjes së llogarisë, ku Banka do t'i dërgojë Kodin Unik Identifikues Klientit me SMS në numrin e telefonit të cilin Klienti e ka dhënë në Bankë me rastin e hapjes së llogarisë, dhe të cilin pa ndonjë verifikim tjetër Banka do ta marrë si të saktë. Klienti obligohet që të njoftojë Bankën në rast të ndryshimit të numrit të vet të telefonit, të ketë kujdes që qasja në telefonin tij/saj të jetë e kufizuar. Obligohet Klienti që të njoftojë qendrën e thirrjeve të Bankës nëse telefoni tij/saj është vjedhur apo ka humbur në mënyrë që të ndalohej shërbimi. Banka nuk është përgjegjëse për çfarëdo shkelje të privatësisë apo keqpërdorim të numrit të telefonit që rezultojnë në rastet kur telefoni Klientit ka humbur ose vjedhur, apo dikush i paautorizuar e ka marrë në posedim telefonin e Klientit.

30.5.3 Kontaktimi në Qendrën e Thirrjeve.

a) Klientët Individual: Në momentin që klienti individual thirr në qendrën e thirrjeve për të marrë informatat e cekura më lartë, i njëjti do të Identifikohet përmes Kodit Unik Identifikues nga operatorët në Qendrën e Thirrjeve dhe vetëm pas këtij identifikimi Klientit mund ti ofrohen shërbimet e lartë cekura. Shërbimi Kodi Identifikues i Klientit do të jepet edhe për personat me autorizim të plotë në llogari, të cilët do identifikohen përmes Kodit të tyre Identifikues të Klientit, për të cilët duhet të nënshkruhet marrëveshjen e veçantë për KIK Code. .

b) Klientët Biznes: Klienti që është Biznes do të identifikohet përmes Kodit Unik Identifikues të tij dhe do të vërtetohet në sistem nëse personi në fjalë është i autorizuar për kompaninë për të cilën kërkon të marrë informacione. Mbetet në përgjegjësi të plotë të klientit që të njoftojë bankën për çfarëdo ndryshime në persona të autorizuar në bankë për ndërmarrje të veprimeve. Në rast se biznesi ka më shumë se një person të autorizuar me autorizime të plota në llogari, atëherë personi i dytë do të pajiset me KIK Code duke nënshkruar marrëveshjen e veçantë për KIK Code.

30.5.3 Kohëzgjatja dhe përfundimi i KIK Code

30.5.3.1 Periudha e vlefshmërisë së kësaj Marrëveshje është për aq kohë sa Klienti ka të hapur llogari në Bankë.

30.5.3.2 Banka do ta përfundojë këtë Marrëveshje në çdo kohë dhe menjëherë, në rastet e mëposhtme, por nuk është kufizuar në këto raste: **a)** Kur Klienti/përdoruesi nuk vepron në përputhje me kushtet dhe afatet e kësaj Marrëveshje, si dhe udhëzimeve të tjera të Bankës; **b)** Pasi është mbyllur llogaria rrjedhëse; **c)** Në rast se klienti/përdoruesi vdes; **d)** Me kërkesë nga ana e klientit/përdoruesit.

30.5.4 Klienti mund ta përfundojë këtë Marrëveshje dhe shërbimin në çdo moment, duke ardhur në Bankë dhe duke plotësuar një formular për të kërkuar ndërprerjen e shërbimit.

30.5.5 Qasja në shërbime do të pezullohet menjëherë pas marrjes së formularit të kërkesës për ndërprerjen e shërbimit. Klienti/përdoruesi mbetet përgjegjës për të gjitha ngarkesat dhe tarifat eventuale të mbetura që janë të grumbulluara deri në datën e ndërprerjes.

31. Komunikimi/ndryshimet/udhëzimet

31.1 Nëse Banka i ndryshon kushtet dhe afatet e përgjithshme, normat e interesit për llogaritë ose tarifat dhe komisionet, Banka do të njoftojë klientët për këto ndryshime përmes kanaleve të ndryshme të komunikimit si: faqes se internetit, shtypit ditor, postës, mesazheve elektronike në telefon apo emailit duke përdorur adresën e fundit të deklaruar në formularin e aplikimit ose e përditësuar më vonë në bankë.. Komunikimet e përgjithshme mund të paraqiten në faqen tonë të internetit [http:// www.bpbbank.com](http://www.bpbbank.com) dhe/ose në gazetata e Kosovës dhe/ose degët tona.

31.2 Banka mund të refuzojë të ndjekë udhëzimet e klientit nëse: **(a)** konsideron që në bazë të ligjit ose nga ndonjë urdhër i ndonjë autoriteti publik nga Banka kërkohet të refuzojë një udhëzim të tillë; **(b)** Banka beson se Klienti nuk është duke vepruar me ndershmëri dhe në mirëbesim ose është duke vepruar në mënyrë mashtruese me Bankën ose të tjerët. **(c)** Banka nuk është e sigurt për autorizimin ose identitetin e klientit; **(d)** udhëzimet e Klientit nuk janë të qarta, nuk janë të plota ose nuk janë në formën e kërkuar; **(f)** ka rrethana ekstreme që ndikojnë në Bankë ose në Kosovë ose në tregjet globale financiare.

32. Siguria

32.1 Klienti duhet të bëjë gjithçka që është e mundur për të siguruar që janë respektuar procedurat e sigurisë dhe të dhënat e sigurisë nuk janë zbuluar tek palët e treta. Klienti duhet të mbajë të fshehtë emrin e përdoruesit, fjalëkalimin, PIN-in dhe kartelën në mënyrë që të parandalojë përdorimin e paautorizuar të tyre; ta njoftojë Bankën menjëherë nëse mendon se dikush mund të dijë ndonjë nga të dhënat tija të sigurisë, ose nëse e humb kartelën, ose i është vjedhur ose nëse është komprometuar siguria pa fajin e tij; kur është duke përdorur e-Banking ose duke bërë blerje në internet të sigurohet që ekrani i kompjuterit është i sigurt dhe shihet/është në dispozicion vetëm për të nga momenti i kyçjes deri në momentin e shkycjes, në mënyrë që të mos ketë përdorim/qasje të paautorizuar; të përpiqet të shmangë përdorimin e kompjuterëve publikë për blerje ose e-Banking; të mos e lejojë shitësin ta marrë kartelën bankare dhe realizoj transaksionin në hapësirat ku klienti nuk është prezent; të kyçet në e-Banking vetëm duke shtypur adresën origjinale të internetit të Bankës në shfletuesin e internetit; të mos përdorë vegëzat (linçet) e dhëna në email dhe të sigurohet se ka program anti-virus të përditësuar, të mirënjohur dhe të licencuar; kur bën blerje në internet të zgjedhë shitësit e njohur dhe kërkojë karakteristikat e sigurisë të tilla si nëse faqja e internetit ka protokoll të sigurt (https://), certifikatat e sigurisë në internet; të ndiqen udhëzimet e tjera të sigurisë duke përfshirë ato që dalin nga Standardet Ndërkombëtare të Sigurisë së të Dhënave PCI; të ndryshojë fjalëkalimin nëse largohet një person i autorizuar nga llogaria;

32.2 Nëse Klienti është biznes, ai është përgjegjës për çdo tentim për keqpërdorim nga cilido nga personeli i tij/saj, kontraktuesit ose dikush që punon me të dhe ai/ajo duhet të zbatojë masat e sigurisë në biznesin e tij/saj për të mbajtur të dhënat bankare dhe detajet e transaksioneve të sigurta dhe për t'i monitoruar transaksionet për ndonjë shkelje të palejuar.

32.3 Në rast se klienti nuk është i sigurt se një telefonatë është nga Banka, duhet ta marrë emrin dhe/ose numrin lokal të personit që e ka kontaktuar dhe ta telefonoj mbrapa për të verifikuar nëse me të vërtetë është kontaktuar nga Banka.

32.4 Thirrjet telefonike mund të regjistrohen për siguri dhe qëllim të verifikimit dhe kontrollit të cilësisë.

Gjatë përdorimit të instrumenteve për realizimin e Pagesave Elektronike (IPE), Klienti duhet të sigurohet:

- a) që IPE-ja është përditësuar me përditësimet e fundit të ofruara nga ofruesi i IPE-së, në këtë rast banka,
- b) që pajisja e klientit të cilën e shfrytëzon për të realizuar shërbimin është në pajtim me të gjitha standardet e fundit të sigurisë, duke u vërtetuar që ka të instaluar dhe të përditësuar aplikacionet dhe zgjidhjet e sigurisë, sikur që janë të përshkruara më poshtë:
 - i. programet dhe kontrollet për anti-virus; anti-malware; anti-spyware;
 - ii. sistemin operativ me licencë valide dhe të mbështetur me përditësimet, arnimet e fundit;
- c) që i plotëson kërkesat në konfigurim ose ndryshim për të cilat banka mund t'i njoftojë paraprakisht;
- d) të mos përpiqet të ndryshoj ndonjë nga aplikacionet softuerike të ofruara nga Banka;
- e) të njoftojë Bankën pa vonesë nëse ka humbur pajisjen e sigurisë, nëse iu janë ekspozuar të dhënat e qasjes ose në qoftë se pajisje nuk punon më si duhet.

Nëse Klienti beson se të dhënat e sigurisë janë komprometuar, humbur, vjedhur, duhet ta informojë menjëherë qendrën e thirrjeve ose një prej degëve më të afërta të Bankës për të ndërmarrë veprimet e parandalimit të keqpërdorimit të qasjeve në aplikacione.

33. Ankesat për shërbimet e ofruara me palë të treta

Ankesat rreth mos pranimit të shërbimit dhe/apo mallit, cilësisë së dobët ose mosfunksionimit adekuat Klienti duhet ti drejtoj të shitësi që e ka lëshuar faturën. Banka nuk është përgjegjëse për probleme me mallrat ose shërbimet e blera me kartelë. Në këto raste Klienti duhet të kontaktojë direkt me shitësin.

Procedurat ndërkombëtare të VISA “chargeback” adresojnë edhe disa raste se si do të shqyrtohen ankesat për shërbimet me palë të treta ndërkombëtare (tregtarë të bankave të tjera) në rastet kur Klienti nuk ka qasje fizike ose ka dështuar të zgjidhë ankesën edhe pas adresimit të saj tek pala e tretë përmes kanaleve elektronike ose përmes kanaleve të tjera të komunikimit. Klienti si mbajtës i kartelës do t'i nënshtrohet kushteve të VISA “chargeback”, kushte të cilat edhe do t'i bëhen të ditura me rastin e trajtimit të ankesës së tij/saj nga banka.

Për problemet me mbushjet e telefonit celular, Klienti duhet të kontaktojë me kompaninë përkatëse të telefonisë, duke i informuar mbi problemin dhe lokacionin ku ka tentuar ta marrë shërbimin.

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

35. Ankesa ose komente - Në përputhje me ligjet dhe rregulloret e aplikueshme në Kosovë, Klienti ka të drejtë dhe është në dijeni se nëse nuk është i kënaqur me shërbimet e ofruara nga Banka mund të parashtrijë ankesë tek Shërbimi për Klientë, i cili funksionon në kuadër të Bankës. Ankesat mund të bëhen përmes: i) telefonit në numrin 038 620620 (me pagesë) dhe 0800 5000 (i cili është pa pagesë), ii) postës elektronike sherbimiperklient@bpbbank.com apo informata@bpbbank.com, -iii) kutive të ankesave në të gjitha degët e bankës, iv) adresës postare "Rr. UÇK-së, nr. 153, Prishtinë, Republika e Kosovës", ose v) të drejtohet personalisht në Bankës. Nëse klienti nuk është i kënaqur me trajtimin e ankesës nga Banka, klienti ka të drejtë të ankesës në BQK.

36. (Pronari kryesor përfitues) - Ligji kundër pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit i obligon bankat për të kryer një sërë detyrimesh të identifikimit të klientit. Një obligim i tillë konsiston në identifikimin e pronarit kryesor përfitues (UBO) të klientëve të tyre. Çdo pronar i biznesit që hap llogari në Bankë duhet ta plotësojë dhe firmosë formularin përkatës, duke bërë në këtë mënyrë më të lehtë identifikimin e pronarit kryesor, por edhe nëse pronarët e biznesit nuk janë pronarë përfitues të këtij biznesi, atëherë ai duhet të identifikohet dhe të plotësohet formulari në fjalë.

37. Klientët që rezultojnë me shtetësi amerikane – duke u bazuar në marrëveshjen e Aktit për Pajtueshmëri Tatimore për Llogaritë e Huaja FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), të gjithë klientët e Bankës janë të obliguar që nëse kanë shtetësi amerikane, green card ose janë taksapagues amerikan të shpalesin informatat e kërkuara.

38. Shpenzimet –

38.1 Shpenzimet lidhur me produktet kreditore: të gjitha kostot e tanishme ose të ardhshme, tarifat ose taksat e krijuara në lidhje me zbatimin e kushteve të kredisë do të paguhet nga Klienti duke iu shtuar vlerës së kredisë ose si pagesë e veçantë në para të gatshme apo përmes llogarisë.

Kostot e ndërlidhura me kredinë përfshijnë por nuk kufizohen në: shpenzimet e regjistrimit, njoftimin, verifikimin, noterët, avokatët, gjykatat, kopjimin, shpenzimet kadastrale, postën/transportin, personat që realizojnë ankande, agjentët e pronës, vlerësuesit, sigurimin dhe ndonjë shpenzim që Banka pëson gjatë zbatimit ose ekzekutimit të Kontratës së kredisë.

Për më tepër, çdo shpenzim shtese i ndërlidhur me kolateral, taksë të kreditit apo transaksione të shkaktuara pas përfundimit të kredisë (si shpenzimet e çregjistrimit në kadastra ose të regjistrimit të pengut) duhet të mbulohet nga Klienti.

38.2 Shpenzimet lidhur me shërbimet bankare: Çdo lloj kosto ose shpenzim i cili ndërlidhet me shpenzimet e shkaktuara lidhur me produktet nga shërbimet bankare, do të tarifohet sipas kushteve të kontratave të veçanta si dhe tarifave të publikuara sipas çminores në fuqi.

39. Ligji dhe Gjykata - Kushtet dhe afatet e përgjithshme të bankës do t'i nënshtrohen ligjit dhe gjykatave të Kosovës, edhe pse Banka mundet, nëse kështu zgjedh, duke i dhënë Klientit një njoftim të arbitrazhit, ta referojë një kontest të arbitrazhit në Prishtinë, duke përdorur një organ të arbitrazhit të zgjedhur nga Banka. Në këto raste do të përdoren rregullat e atij institucioni.

40. Ndërprerja e marrëdhënies bankare - Ndërprerja e marrëdhënies bankare si dhe mbyllja e llogarisë/ve mund të bëhet nga ana e Bankës në çdo kohë pa pasur nevojë që të jepet ndonjë shpjegim ose arsytim, me 30 ditë njoftim paraprak. Derisa e njëjta marrëdhënie mund të ndërpritet nga klienti i bankës në çdo kohë me kusht që ai t'i shlyen të gjitha detyrimet që ka ndaj Bankës, përveç nëse një gjë e tillë është paraparë ndryshe në marrëveshje me klientin.