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 specifikuara në formularin e aplikacionit për Shërbime Bankare Individuale (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 te 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, bankat korrespondente ose partnerët, 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.
• ATM (Automated Teller Machine) – nënkupton makinën elektronike në të cilën pranohen kartelat e bankës për të kryer transaksione të tilla si tërheqje/depozim të parave të gatshme dhe pagesa, të cilat operohen nga Banka ose nga kompani të kontraktuara nga Banka.
• Autoriteti – 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.
• 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 dhe numrit të kartelës jo fizike në pronësi nga Banka (që në tekstin e mëtejmë në këtë Marrëveshje do të quhet "Kartelë e debitit"), e cila mund të përdoret nga mbajtësi i Kartelës së debitit për tërheqjen e parave të gatshme nga ATM-ja, si dhe për pagesën e mallrave dhe shërbimeve në të gjitha pikat e shitjes (pajisjet e POS-it) të bankës BPB SH.A., si edhe në të gjitha POS-at - Kartelë e kreditit – kartelë që në mënyrë rutinore lejon tërheqje ose transaksione mbi gjendjen në llogarinë bankare d.m.th me kredi.
• 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 përmes sistemit informativ bankar;
• 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 BPB, 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 Klienti ka tri ditë kohë nga pranimi i çfarëdo dokumenti lidhur me shërbimet bankare (si: marrëveshja për hapje të llogarisë dhe të gjitha dokumentet e tjera përcjellëse) për t'i lexuar ato dhe për ta njoftuar Bankën nëse dëshiron ta anulojë llogarinë ose shërbimin. Nëse anulohet kërkesa për hapje të llogarisë, Klienti prapë duhet t'i paguajë në bazë të çmimores tarifat e përcaktuara nëse e ka përdorur llogarinë ose shërbimin. 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.

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 te 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, prandaj i nënshtrohet aprovimit të Bankës. 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 BPB, 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 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 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 t'i marrë do të jenë të lidhura me këtë llogari. Nëse Banka i lejon klientit dhe nënshkruhen 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.
3.3 Llogaritë e përbashkëta - Llogaritë e përbashkëta mund të jenë llogari "që menaxhohen individualisht" ose "menaxhohen bashkërisht". Me llogaritë që menaxhohen individualisht secili mbajtës i llogarisë mund të autorizojë transaksion duke vepruar individualisht. Te llogaria që menaxhohet individualisht, mbajtësi i parë është e nevojshme të përmendet në të dhënat bankare; Te llogaria që menaxhohet bashkërisht kërkohet autorizim nga të gjithë mbajtësit e regjistruar të llogarisë përpara se transaksioni të autorizohet; Përderisa 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 kombëtare euro. Për këto llogari zbatohen afatet dhe kushtet si për llogaritë në euro. Kur Klienti ndërmerr 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 që përdoret nga Banka 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 pranojë depozita kohë pas kohe ose të rregullta përmes urdhrit në llogarinë e tij të kursimit. Interesi do të llogaritet mbi depozitat duke filluar nga dita e punës e bankës në vijim. Nëse klienti tërheq fonde, nuk do t'i përllogaritet interesi për atë shumë në atë ditë. 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 shuma e tatimit e paguar në emër të interesit të fituar do të paraqitet ndaras në pasqyrën e llogarisë bankare të klientit. Nëse nuk shprehet ndryshe, interesi paguhet në ditën e parë të punës së Bankës pas fundit të vitit dhe llogaritet mbi një bazë të interesit të thjeshtë mbi 360 ditë duke e shumëzuar për ditë aktuale të kursimit.
3.5.2 Llogaria e depozitave të afatizuara - Llogaritë e depozitave të afatizuara janë llogari të kursimit 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).
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 ciklit të periudhës së caktuar (d.m.th. mujore, tremujore); b. Të akumulohet për periudhën e kontratës dhe të paguhet me kapitalin në fund të afatit të depozitës; c. Nëse interesi i fituar do të paguhet në llogarinë rrjedhëse d. Nëse Klienti dëshiron ta vazhdojë automatikisht marrëveshjen. Nëse Klienti zgjedh ta vazhdojë automatikisht marrëveshjen për llogari të depozitave të afatizuar (vetëm kapitali ose kapitali dhe interesi), 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 mbizotëruese dhe e informon Klientin siç përcaktohet në këto kushte dhe afate.
3.5.2.2 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 dhe Klienti do të njoftohet nga Banka përmes SMS-it.
3.5.2.3 Pavarësisht mundësisë së depozitës së afatizuar për periudhë të caktuar, por jo më pak se 3 muaj, Banka ofron opsionet e depozitimit të afatizuar automatik, me zgjedhjen personale të klientit, (që do të thotë se depozita e afatizuar do të vazhdohet automatikisht për afatin e njëjtë siç specifikohet në Kushtet e kontratës, në përputhje me mundësitë e deklaruara më poshtë: a. Vazhdim i depozitës së afatizuar së bashku me fondet dhe interesin. b. Zgjatje e afatit të depozitës së fondit, ndërsa interesi i akumuluar do të transferohet në llogarinë rrjedhëse të klientit. c. Kreditim i fondit dhe interesit neto në llogarinë rrjedhëse në fund të maturimit.
3.5.2.4 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) ditë para datës së maturimit të specifikuar në kushtet plotësuese.
3.5.2.5 Me vendimin e bankës, bazuar mbi nevojat dhe kërkesat e tjera ligjore të bankës, banka mund t'i lejojë klientit qasje në të gjitha ose një pjesë të kapitalit të klientit dhe klienti do të ngarkohet me dënim shtesë për shkeljen e kontratës: a. Nëse depozita e afatizuar ndërpritet përpara afatit, atëherë klienti heq dorë nga e drejta e tij për interesin e përllogaritur deri në atë datë. b. Në qoftë se klienti kërkon të tërheqë vetëm një pjesë të kapitalit, pjesa tjetër e shumës mund të konsiderohet si depozitë e re dhe nuk do të ketë të njëjtat kushte dhe afate, duke përfshirë edhe normën e interesit, siç do të ofrohejë përndryshe nëse Klienti do ta kishte mbajtur depozitën e afatizuar të paprekur. **3.5.2.6** Banka rezervon të drejtën të ndryshojë normën e interesit, tarifat ose kushtet e tjera dhe kushtet e marrëveshjes në çdo kohë, duke dhënë njoftim me shkrim (përmes SMS-së, postës, emailit ose medieve të tjera të shtypura, faqes në internet) për klientin të paktën një (1) muaj përpara se ndryshimi të hyjë në fuqi.
3.5.2.7 Interesi do të llogaritet në fondet e depozituara në baza ditore me ditët aktuale të kaluara në periudhë njëvjeçare prej 365/366 ditësh dhe shumëzuar me përqindjen e normës së interesit. Tatimi i zbritshëm në të ardhura është 10 %, ku Banka rezervon të drejtën për ta mbajtur në burim tatimin nga çdo shumë e paguar ose e kredituar 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.

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 siguruara në rastin e heqjes së licencës dhe mbylljes së 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.

5. NJËSIMI I LLOGARIVE

Klienti është informuar dhe pranon se Banka ka të drejtë të padiskutueshme për t'i njësuar të gjitha llogaritë e klientit dhe të drejtën për t'i kompensuar/ngrirë ndërmjet llogarive/detyrimeve dhe për të gjitha detyrimet e Klientit ndaj Bankës.

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 sillet nga individi përkatës në Bankë.

7. SHËRBIMET E PAGESAVE

Banka iu ofron klientëve të saj shërbimet e pagesave të tilla si tërheqje në para të gatshme, depozita në para, transfere bankare, urdhra të përhershëm, debitim direkt, transaksione të pagesave dhe pagesa me kartelë. Shërbimet e pagesës mund të kërkohen dhe kryhen personalisht në njëra nga degët tona (orari i punës së të cilave mund të ndryshojë), duke përdorur makinat për vetëshërbim të tilla si bankomatë dhe POS-a, ose nëpërmjet E-Banking/Mobile Banking. Depozitat në para/paraja që klienti depoziton në llogarinë e 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 dyshim të arsyeshëm se paratë janë të falsifikuara, origjina e tyre është e paligjshme, janë produkt i një veprimtarie kriminale ose do ta 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 UDHËZIMET/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 ose është në kundërshtim me ligjin ose është kundër udhëzimit të mëparshëm ose interesit apo dëshirës së Klientit. Është përgjegjësi 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 faktin 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 të përditësuara në çdo kohë kur ato ndryshojnë dhe/apo edhe kërkohet nga Banka duke përfshirë të dhënat për biznesin e tij/saj, regjistrimin e tij, numrin e biznesit, numrin fiskal, zyrën e regjistruar, adresën dhe detajet e degëve, statutin, marrëveshjet, autorizimet ose informata të ngjashme dhe të dhënat e tilla si të ardhurat ose detyrimet e tij/saj, që ndikojnë në kërkesat e klientit për produkte specifike të tilla si Kartelë e kreditit ose e drejta për produkte specifike. 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 për përdorimin e Kartelave të kreditit ose llogarive nga personeli mund t'iu jepet personave të autorizuar në atë biznes. Informacioni në lidhje me klientin mund të ruhet për një periudhë të arsyeshme (prej 5 - deri në 10 vjet) edhe pasi një transaksion ose kredi 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 shpalosje në gjykata dhe sipas 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 jashtë Kosovës ose të japë ose ta ndajë informacionin me palët e treta kontraktuese që kryejnë shërbime të caktuara, të tilla si Visa ose Mastercard ose ofruesit tanë të TI-së (teknologjisë informative), bankat korrespondente dhe auditorët tanë. Nëse Klienti është duke përdorur fonde ose financa për një transaksion të veçantë, për shembull me një ofrues të mallrave apo pajisjeve ose pasurive të patundshme apo pronës, Banka gjithashtu mund t'i japë detaje të kontaktit të klientit dhe informacione rreth tij, kësaj pale të tretë kontraktuese. 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 shpalosje, kërkon nga kontraktorët që të sigurojnë nivelin adekuat të mbrojtjes së të dhënave të klientit. 9.3 Klienti dakordohet pa asnjë rezervë për transferimin e të gjitha ose një pjese të të dhënave të tij/saj 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. Nëse ju nuk kundërshtoni brenda 30 ditëve supozohet se keni dhënë pëlqim për ndryshimin. 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 qarqe të mbyllura televizive brenda/jashtë degëve dhe në bankomate apo kuti depozitash për arsye të sigurisë ose për t'i parandaluar ose zgjidhur mosmarrëveshjet.

10. KREDITIMI DHE DEBITIMI I LLOGARIVE

10.1 Procesimi i udhëzimeve të pranuara 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. Udhëzimet dhe kërkesat e marra pas orarit kohor të pagesave do të procedohen në ditën e ardhshme të punës.
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 (urdhër të përhershëm d.m.th. pagesë të rregullt), 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 nëse dëshiron ta anulojë debitimin direkt ose ta kundërshtojë vlerën.
10.5 Nëse Klienti e autorizon debitimin direkt në bankë për shërbime të caktuara, atëherë ai e autorizon Bankën për ta bërë pagesën në bazë të marrëveshjes për shërbime për ngarkesat ose pagesat që duhet të bëhen.
10.6 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 Për transferet ndërkombëtare, Banka përdor një ose disa banka korrespondente/banka ndërmjetësuese. Banka do të tregojë përafërsisht datën e marrjes së transferit, por nuk garanton datën e pranimit dhe nuk është përgjegjëse për vonesat ose për operacionet e bankës ndërmjetësuese.
11.2 Klienti është përgjegjës vetë për verifikimin e pajtueshmërisë me ligjet vendore në vendin e pranimit dhe do ta 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 përballohen 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, pasiqë pjesa tjetër e veprimeve pasi banka ka proceduar pagesat e tilla është jashtë kompetencave të bankës, prandaj thjesht pranimi i urdhërpagesës nuk do të thotë automatikisht se është kryer transferi.

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 tarifat standarde dhe tarifën e këmbimit që është në fuqi në atë datë të caktuar, kur ndodh kryerja e këmbimit ose transaksionit. Tërheqjet në valutë të huaj mund të kryhen nga llogaria e klientit. Shuma e transaksionit të autorizuar në internet mund të ndryshojë nga shuma 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 tarifat dhe ngarkesat, duke përfshirë kursin e këmbimit. 12.2 Kurset e këmbimit që Banka i përdorë janë norma të ndryshueshme të këmbimit të cilat ndryshojnë vazhdimisht gjatë gjithë ditës dhe ndikohen nga lëvizjet në tregjet valutore. Kurset e këmbimit përdoren në çdo urdhër të transaksionit dhe pagesat të cilat përfshijnë valuta të ndryshme dhe/ose këmbim 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 tarifat si më poshtë për shërbime bankare, duke përfshirë mirëmbajtjen e llogarisë, fondet e sigurimit dhe procedimin e transaksioneve të caktuara (të tilla si transferet ndërkombëtare, transferet vendore, tarifat për pasqyrë të llogarisë ose kopje të dokumenteve. Tarifat dhe interesi mund të ndryshojnë në përputhje me çmimoren e cila është në fuqi.
13.2 Kur në një llogari interesi është llogaritur në baza ditore, interesi do të llogaritet në bazë të shumës së gjendjes së barazuar në fund të çdo dite.
13.3 Interesat dhe tarifat 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.
13.4 Pas aplikimit për produktin e bankës klienti është i informuar për të gjitha tarifat/ngarkesat/komisionet dhe pajtohet që të njëjtat të kryhen/zbriten nga llogaria përkatëse e tij/saj pa ndonjë njoftim shtesë, përveç nëse parashihet ndryshe në kushtet plotësuese.
13.5 Ligji në Kosovë kërkon që Banka ta mbajë në burim tatimin mbi interesin. Kjo vlen pa marrë parasysh nëse Klienti është banor i përhershëm ose banor gjatë pjesës më të madhe të kohës.

14. PASQYRAT E LLOGARIVE BANKARE DHE GABIMET

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. Çdo raportim duhet të bëhet brenda 15 ditëve nga data e transaksionit ose më së voni nga data e lëshimit të pasqyrës së llogarisë. 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, atëherë ajo supozon se transaksionet e pasqyruara në pasqyrën e llogarisë janë të sakta;
14.2 Klienti pajtohet për t'i korrigjuar gabimet e bëra nga banka në llogari në kohën e duhur 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. Mund të kërkohen 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 me tërheqjen dhe përdorimin e bankomatit ose POS-it. Problemet e sigurisë, të tilla si humbja e kartelës ose probleme të tjera të sigurisë duhet të raportohen sa më herët në numrat e telefonit të dhënë për emergjenca, d.m.th. qendrën e thirrjeve të bankës që punon 24 orë, 7 ditë në javë, përmes numrit të telefonit 038 620620 (me pagesë) dhe 0800 5000, që është shkruar edhe në 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 gjykata;
(h) nëse nuk e përdorni llogarinë/shërbimin përkatës për një periudhë të caktuar kohore. Në rastin e kartelës së debitit ose kreditit, kjo periudhë e mospërdorimit që do ta shkaktojë ndërprerjen e kartelës është 12 muaj.
(i) ju nuk keni kompletuar dokumentacionin dhe informatat që ka kërkuar banka në momentin e aplikimit.
15.2 Në çdo rast Banka mund ta mbyllë llogarinë e klientit, ose të përfundojë një ose më shumë shërbime të 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 mund ta mbyllë llogarinë vetëm me 30 ditë paralajmërim nëse nuk është përdorur për një periudhë shumë të gjatë dhe/ose nuk janë paguar tarifat e llogarisë ose nëse bilanci është reduktuar në zero ose nuk plotësohet më asnjë kualifikim për të qenë klient ose nuk plotësohen kriteret për llogari të veçantë. Në rastin e disa shërbimeve ose kredive, periudha e njoftimit që i jepet klientit për ndërprerjen e shërbimit mund të jetë më e shkurtër.
15.3 Pas mbylljes së llogarisë ose ndërprerjes së shërbimit, klienti duhet ta kthejë ndonjë kartelë të vlefshme, softuer të bankës ose kompjuterin ose mjetet e përdorura, të cilat janë dhe mbeten pronë e bankës, dhe banka duhet të insistojë që këto të kthehen para se ta autorizojë mbylljen dhe para pagesës së gjendjes përfundimtare. Nëse klienti nuk i kthen ndonjë nga këto, Banka mund ta marrë shumën nga gjendja në llogari.

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 tjerë 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. BPB SH.A. do të jetë mbajtësi kryesor i këtij informacioni. Megjithatë, informacioni mund të ndahet dhe mund t'i jepet rregullatorëve si dhe institucioneve bashkëpunuese të tilla si VISA, etj. 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 Biznes SH.A. 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. 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 Informacionit Financiar, policia dhe ATK-ja, nëse kërkohet, sipas kërkesave ligjore për parandalimin e shpëlarjes së parave dhe mashtrimit ose nëse kërkohet nga ligji në fuqi, autoritetet relevante ose nga gjykatat.

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, personeli dhe degët do të ushtrojnë kujdes të arsyeshëm dhe aftësi në kryerjen e shërbimeve;
19.2 Banka nuk do të jetë përgjegjëse për humbjen, kufizimet e shërbimeve, kohën e prishjes ose vonesat e shkaktuara përtej kontrollit të saj, d.m.th forcës madhore, duke përfshirë, por pa u kufizuar në ndërprerjet e energjisë elektrike, ujit ose ndërprerje të tjera të shërbimeve komunale, ndërprerjen e Internetit, rastet e luftës, konfliktit, protestave dhe mosmarrëveshjeve në punë, përmbytjeve, zjarrit, stuhive, ndërhyrjeve nga autoritetet qeveritare, viruseve të mëdha ose të vogla ose 'hakimit' në kompjuter që nuk mund të zbulohet nga softueri standard i sigurisë, bllokimeve në rrugë, ortekëve, pritjes në doganë, plaçkitjeve të armatosura ose sulmeve të ngjashme, ose ndërprerjeve jo tipike të furnizimit ose prishjeve të makinave ose softuerit.
19.3 Banka e informon klientin se llogaritësit dhe mjetet e tjera të ngjashme në faqen e internetit të Bankës për Biznes SH.A. 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 duke përdorur mjetet në këtë faqe të internetit; për këtë arsye Banka nuk do të jetë përgjegjëse nëse Klienti i keqkupton këto mjete në faqen e internetit.
19.4 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 degë ose palë e tretë ofrues i shërbimit nuk ka nevojë të ketë njoftim për klientin;

20. PËRGJEGJËSIA E KLIENTIT

20.1 Klienti është përgjegjës për shkeljen e kushteve dhe afateve të përgjithshme për llogaritë bankare, duke përfshirë shpenzimet për zbulimin e klientit, njoftimin dhe zbatimin e pajtueshmërisë së kësaj marrëveshjeje dhe kërkesën e shumave të pagueshme;
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, në qoftë se nuk është kështu klienti duhet ta njoftojë menjëherë bankën;
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 ndodh 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 bllokojë 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 ose tarifat borxh nga Klienti ose përmes veprimit të përparësisë kundër çdo shkeljeje.

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 të transaksioneve për shumën e parave që Klienti mund të tërheqë nga bankomati ose numrin e herëve që Klienti mund ta përdorë në bankomat në një ditë, shumën e parave që Klienti mund ta tërheqë duke përdorur kartelën, kufizimet më të larta në të holla vlejnë edhe për shumat që Klienti i transferon me anë të një transaksioni kompjuterik. 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 efekt të menjëhershëm. Banka do t'i njoftojë klientët nëse tejkalohen këto limite. Detajet e tarifave për përdorimin e bankomatëve janë në dokumentin tonë të tarifave dhe ngarkesave, të publikuar në ueb faqen zyrtare të Bankës.
22.2 Mbitërheqjet - a) Klienti duhet ta mbajë llogarinë bankare me bilanc pozitiv, përveç nëse nuk dakordohet ndryshe. 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 dokument të veçantë, duke përfshirë edhe shumën maksimale të lejuar, interesin, pagesat dhe një marrëveshje të pengut ose hipotekës. Nëse Klienti bën mbitërheqje pa rënë dakord për mbitërheqje me Bankën ose e tejkalon nivelin 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. b) Mbitërheqja pa marrëveshje mund të ndodhë në qoftë se Klienti jep urdhra për tërheqje ose për pagesë tjetër dhe kjo bën që llogaria e Klientit të mbitërhiqet ose që limiti i rregulluar i mbitërheqjes të tejkalohet. Është në kompetencë të Bankës nëse dakordohet ose lejon që të krijohet mbitërheqja pa marrëveshje. Fakti që ndodh mbitërheqja pa marrëveshje nuk cakton asnjë precedent dhe nuk do të thotë që shuma e limitit të mbitërheqjes më vonë mund të ketë ndryshuar. Nëse ndodh mbitërheqja pa marrëveshje, zakonisht ngarkohet një tarifë për këtë ndodhi si dhe interesi dhe tarifat në muaj ose pjesë të muajit. Këto janë të përcaktuara në broshurën e Bankës dhe janë në dispozicion sipas kërkesës Klientit. c) Kur përcaktohet nëse ka ndodhur mbitërheqja pa marrëveshje Banka shikon gjendjen e aprovuar (plus ndonjë marrëveshje për mbitërheqje). Banka mund të mos marrë parasysh kreditë që nuk janë barazuar kur e llogaritë interesin apo ngarkesat. d) Banka mund ta ndërpresë mbitërheqjen pa marrëveshje 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.
22.3 Udhëzimet e debitimit direkt- Është përgjegjësi e plotë e klientit që ta udhëzojë Bankën me udhëzime të detajuara, të qarta dhe të azhurnuara në kohën e duhur. Banka në asnjë mënyrë nuk do të jetë përgjegjëse për kontestet ose mosmarrëveshjet në mes palëve në transaksion.

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, njoftim 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 shpallur ose ta kufizojë një ofertë.

24. KARTELAT

Dispozitat e përgjithshme për kartelat e lëshuara nga banka BPB
24.1 Këto dispozita vlejnë për Kartelat e debitit ose kreditit të Bankës për Biznes që përdoren për të tërhequr para në degët e bankës, ose që mund të përdoren te 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 Bankën për Biznesklientëve do t'ju ofrohet mundësia të aplikojnë për Kartelë të debitit, e cila iu mundëson klientëve të kenë qasje në të hollat e 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. Në Bankën Për Biznes ofrohet Kartela e debitit Visa Electron për biznese dhe individë.
24.3 Për transaksione në valuta të huaja zbatohen normat e këmbimit të valutës të atyre institucioneve ose të institucionit ndërkombëtar VISA. Tarifat për përdorimin e kartelës i gjeni në çmimoren e bankës e cila edhe është dokumenti bazë i Bankës mbi tarifat dhe ngarkesat. Çmimorja përfshin tarifën e dhënies, ridhënies, mirëmbajtjes, shpenzimet për ndërrimin/ridhënien e PIN-it, (përveç kur është për fajin tonë), ndërrimin e PIN-it në bankomate, blerjet në internet, përdorimin e kartelës në bankomate ose te shitësit.
24.4 Kartelat e debitit janë kartela të parasë së gatshme 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 te 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.
24.6 Tërheqja e parave nga llogaria e Klientit parimisht do të kryhet menjëherë. Transaksionet e tjera me kartelën 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 shuma 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. Zakonisht ka pagesë vjetore sipas llojit të kartelës e cila mund të ndryshojë çdo vit. Banka mund t'i caktojë dhe ndryshojë kufijtë e shpenzimeve, 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 numrin e përdorimit të kartelës së Klientit në bankomate, për t'i parandaluar mashtrimet e mundshme. Banka në një moment mund ta vlerësojë të përshtatshëm 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 ndërmarrë veprime të tilla ose kur kjo nuk është e mundur Banka do të përpiqet 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. Shitësit mund ta mbajnë ose ta bllokojnë kartelën e klientit, në të shumtën e rasteve për shkak se ata janë të udhëzuar nga banka për ta bërë këtë, 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 mashtrimet 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 edhe ata persona të autorizuar, bashkërisht janë përgjegjës për të gjitha shpenzimet, blerjet ose tërheqjet me kartelë. Banka përmes këtij dokumenti e njofton Klientin se 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 (qoftë kartele e debitit, kreditit, e identifikimit ose kartela të tjera të pronarit) 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 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 demonstrojë/dëshmojë neglizhencë shumë të madhe 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 Banka për Biznes SH.A.

25. PRODUKTET KREDITORE/KARTELAT E KREDITIT:

25.1 Kartelat e kreditit - Kkartelat e kreditit janë produkte kreditore që i ofrohen klientit, me të cilat Banka i lejon/jep mundësi klientit që ta shtyjë pagesën për shpenzimet e bëra me kartelë. Për t'u lejuar ky shërbim klienti do të nënshkruajë marrëveshje të veçantë të produktit dhe paraprakisht kërkohet nga klienti që a) të sigurojë mbulim deri në të paktën limitin e tij të shpenzimeve duke i bllokuar para ekuivalente me kufirin përkatës të shpenzimeve në llogarinë e klientit (që do të thotë se klienti nuk mund ta shfrytëzojë ose ta shpenzojë atë përveç/derisa të përfundojë marrëveshja e kartelës së kreditit) ose b) duke dhënë kredi ose me marrëveshje me punëdhënësin/biznesin. Shpenzimet e klientit dhe regjistri i kthimit të pagesave përbëjnë përdorimin e kredisë që mund të raportohet te agjencitë e referimit të kredisë dhe të ndikojë në aftësinë e klientit për kreditim në të ardhmen.
25.2 Banka do të dërgojë një pasqyrë mujore të të gjitha transaksioneve me kartelë, e cila është në dispozicion për ta shkarkuar online ose në një degë të Bankës. Kjo pasqyrë përbën kërkesë të duhur për pagesë për Bankën. Përveç nëse keni kartelën Visa Revolving ose Installment, shumat në këtë pasqyrë duhet të paguhen nga klienti në datën 15 të muajit në vijim (pa marrë parasysh nëse e merrni pasqyrën ose jo) ose nga klienti duke bërë marrëveshje për debitim direkt me Bankën ose ndryshe duke bërë pagesë të veçantë në bankë.
25.3 Nëse klienti nuk i bën pagesat e kërkuara në mënyrë të plotë ose nuk ka fonde të mjaftueshme, atëherë kartela mund të bllokohet dhe/ose Banka mund të zbresë shumat nga cilado llogari e klientit. Për më tepër, klienti mund të ngarkohet me një tarifë të mospërmbushjes për çdo muaj për t'i mbuluar shpenzimet e administrimit të Bankës dhe norma e interesit që duhet ta paguani mund të rritet për të pasqyruar rritje të rrezikut për Bankën. Pas datës 30 të muajit, Banka mund (por nuk është e detyruar) ta ndërpresë marrëveshjen e kartelës dhe të kërkojë që ta ktheni kartelën dhe pas kësaj date të gjitha shumat në llogaritë tuaja Banka mund t'i shfrytëzojë për ta paguar borxhin në Kartelën e kreditit. Tarifa e mospërmbushjes dhe interesi do të vazhdojë 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 kredisë në kartelë e cila në rast të shfrytëzimit nuk e aplikon ndarjen e borxhit në këste por në pagesë të vlerës minimale 10% bashkë me interesin e rregullt të përllogaritur me rastin e kthimit të borxhit për muajin e caktuar. Përllogaritja e interesit fillon nga dita e realizimit të transaksionit dhe vazhdon të llogaritet deri në pagesën/kthimin total të borxhit.
Për pagesën 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 BPB. Sidoqoftë, klienti përveç shumës minimale mund të paguajë edhe shuma më të larta se 10% e borxhit, ose edhe shumën e shfrytëzuar totale. Mirëpo për këtë kërkesë klienti duhet ta vizitojë degën më të afërt të BPB-së për ta kërkuar një gjë të tillë. Banka llogarit kamatëvonesë sipas çmimores për secilën ditë të tejkalimit të afatit të pagesës së shumës minimale.
25.4.2 Kartela e kreditit Visa Installment - Është lloj i kredisë në kartelë e cila në rast të shfrytëzimit e aplikon ndarjen e borxhit në këste për pagesa. Është si një lloj i kredisë ku në momentin e shfrytëzimit të kësaj kartele, borxhi ndahet në këste sipas skemës së përcaktuar nga banka dhe klienti obligohet që këstin bashkë me interesin e rregullt të përllogaritur 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 nënshkruajnë gjatë pranimit të kartelës.
Përllogaritja e kamatës fillon nga dita e realizimit të transaksionit që 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 BPB. Në rast se poseduesi i kartelës së kreditit Visa Installment kërkon ta bëjë maturimin e pjesërishëm (kthimin e pjesërishëm të borxhit) të obligimeve, 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 degë të bankës dhe stafi e inicon procedurën e parapagimit si tek rastet e kredisë.
Banka llogarit kamatëvonesë sipas çmimores për secilën ditë të tejkalimit të afatit të pagesës së shumës minimale.
25.4.3 Kartela e kreditit Visa Classic - Është kartelë e cila iu mundëson klientëve shfrytëzimin e limitit të lejuar 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.
25.6 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 riaplikimin automatik. Në rastet kur kartela nuk shfrytëzohet brenda 6 muajve klienti obligohet të paraqitet në bankë dhe të bëjë riaplikim manual.

27. SIGURIA GJATË PËRDORIMIT TË KARTELAVE

27.1 Me rastin e blerjeve te shitësit, Banka mund të kërkojë nga Klienti ta verifikojë identitetin e tij/saj 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 kodin e 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 pasqyrën e llogarisë të tij/saj.
27.2 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 brenda 30 ditëve pasi ka ndodhur ngjarja.
27.3 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 dhe i 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 kodit të PIN-it duke përdorur bankomatin ose pajisjen e blerjes së shitësit, veprimi i Klientit e ka efektin ligjërisht të nënshkrimit obligues dhe e autorizon Bankën ta bëjë pagesën nga llogaria e tij/saj.
27.4 PIN-i është metodë për ta verifikuar legjitimitetin e transaksionit dhe të njëjtën peshë mban edhe kodi treshifror i cili gjendet i gdhendur në pjesën e prapme të kartelave. Kodi treshifror i cili gjendet i gdhendur në pjesën e prapme të kartelave përdoret për ta vërtetuar identitetin e mbajtësit ligjor të kartelës me rastin e blerjeve online përmes internetit dhe duhet të ekspozohet vetëm tek tregtarët e sigurtë dhe që aplikojnë masa shtesë të sigurisë për mbrojtjen e të dhënave të ndjeshme të klientit. Masa shtesë të sigurisë për mbrojtjen e të dhënave të ndjeshme të klientit përfshijnë veprimet si: adresa e ueb faqes së internetit është me shkronjën "s" pra https, masë tjetër e sigurisë është certifikata valide e ueb faqes me dry të mbyllur. Shih figurën më poshtë:
27.5 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.
27.6 Kartela është pronë e Bankës Për Biznes dhe lëshohet për përdorim vetëm nga shfrytëzuesi i emëruar 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 kodin në afatin më të shkurtër të mundshëm pas marrjes së kartelës ose të veprojë sipas udhëzimeve që i merr nga personeli i Bankës.
27.7 Me këtë rast klienti e kupton që Banka për Biznes 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 në raport me statusin e kartelës 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 paarritshëm ose ka ndryshim në informatat e kontaktit ose për arsye të tjera nuk mund të kontaktohet. 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 që gjendet në pjesën e pasme të kartelës. Këto informata janë dhe duhet të jenë të njohura vetëm për klientin.
27.8 Banka është e autorizuar që shfrytëzuesit të kartelës, pra klientit t'ia aktivizojë ose bllokojë kartelën sipas rekomandimit të përcjellë edhe përmes telefonit. 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 nga kërkesa e Klientit (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 përcjellë me telefon të paraqitet në degën më të afërt të Bankës për Biznes për identifikim dhe verifikim të kërkesës fillestare.

28. ANKESAT DHE E DREJTA PËR TA KONTESTUAR TRANSAKSIONIN TEK BANKA

28.1 Nëse Klienti ka arsye dhe dëshiron ta kontestojë ndonjë transaksion, ka të drejtë ta bëjë këtë duke e vizituar njësinë ku e ka të hapur llogarinë ose ndonjë njësi tjetër të Bankës për biznes dhe aty duhet të plotësohen formularët e nevojshëm dhe deklaratat, duke e përshkruar ngjarjen por edhe duke ofruar dokumentacion shtesë dhe fakte për ta iniciuar kontestimin. Me këtë rast Klienti mund të ngarkohet me tarifa sipas çmimores në fuqi, përjashtim kanë rastet nëse vërtetohet se transaksioni i kontestuar ka qenë si rrjedhojë e gabimit të bankës.
28.2 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 një prej njësive të Bankës para se të lajmërohet policia, në mënyrë që Banka të ndërmarrë së pari veprimet e parandalimit të keqpërdorimit të kartelës.
28.3 Qendra e thirrjeve duhet të informohet me një përshkrim të llojit të kartelës dhe emrin e mbiemrin e Klientit, të dhënat e kartelës ose edhe numrin e tij/saj personal. Klientit do t'i kërkohet të japë 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.
28.4 Nëse kartela e Klientit ka humbur, është vjedhur, komprometuar ose është klonuar ose të dhënat janë vjedhur dhe Klienti nuk e ka raportuar ngjarjen në bankë duke 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 ambiente të 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/eve kur ato janë autorizuar nga Klienti ose një tjetër mbajtës i lejuar i kartelës). Bllokimi i kartelës do të bëhet në momentin që raportohet ngjarja dhe adresohet kërkesa për bllokim, por paraprakisht siç është cekur më lart mund të kërkohet të konfirmohet identiteti i Klientit.
28.5 Nëse Klienti nuk bën raportim tek Banka, atëherë Klienti duhet të paguajë për të gjitha transaksionet e kryera me kartelë ose përmes përdorimit të detajeve të tij/saj edhe nëse humbja, vjedhja, klonimi, komprometimi ose dështimi për ta raportuar nuk ka qenë faji i tij/saj, ose nuk ka qenë në dijeni për rastet më lart. Nëse Klienti humb PIN-in duhet ta kontaktojë qendrën e thirrjeve ose njërën 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 çmimores 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 ose Klienti është duke e ndërprerë shërbimin ose nuk dëshiron që të ketë më kartelë, Klienti duhet ta sjellë kartelën e lëshuar në shfrytëzim në degën më të afërt për shkatërrim. Klienti duhet të paguajë të gjitha shumat e ngarkuara në llogarinë e tij/saj nëpërmjet kartelës ose duke përdorur të dhënat e tij/saj (edhe kur të dhënat në kuponin e shitjes janë të gabuara ose nuk është nënshkruar kuponi i shitjes), përveç nëse mund të dëshmohet se ka qenë faji i bankës ose transaksioni është bërë pasi të jetë bërë raportimi i humbjes, vjedhjes, komprometimit ose klonimit.
28.6 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 degën e Bankës për Biznes dhe ta plotësojë dokumentacionin e kërkuar dhe të ofrojë 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 Internacional" 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 kalendarike 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 kalendarike. Në këtë afat duhet të merret parasysh se Banka për Biznes 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, lloget 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 (psh. fatura, etj.) dhe me këtë rast klienti duhet ta plotësojë edhe formën zyrtare të Bankës për biznes për inicim të procedurës si dhe të pajtohet me kushtet, ku ndër të tjera mund të aplikohet ndalesa 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 informacion specifik për lloj të kredisë klienti do të jetë i informuar përmes Informatave parakontraktuese të cilat i ofrohen klientit para nënshkrimit të marrëveshjes. Të dhënat financiare - shuma e kredisë, detajet e disbursimit, kohëzgjatja e kredisë, numri dhe shumat e pagesave, norma e interesit dhe të gjitha tarifat administrative dhe çdo qëllim i veçantë për kredinë janë të përcaktuara në marrëveshjen e kredisë e cila nënshkruhet nga klienti.
29.2 Kërkesa për kredi
29.2.1 Kur Klienti bën kërkesë për kredi, duhet të shpalosë me shkrim për zyrtarin e kredisë të gjithë informacionin përkatës dhe të sigurojë të gjitha dokumentet që mund të ndikojnë në vendimin e Bankës për të dhënë kredi ose kushtet/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 ekzistencës së bashkëshortit/es menjëherë para dhe gjatë kësaj Marrëveshjeje është i saktë dhe i vërtetë dhe pasqyron gjendjen reale; (b) Të gjitha dokumentet që i ofrohen Bankës janë të vërteta, të pandryshuara dhe të azhurnuara dhe pasqyrojnë situatën reale dhe asgjë nuk ka ndodhur që do të thotë se ato duhet të merren të reja ose ato që janë të shpalosur duhet të korrigjohen; c) Klienti është dhe do të jetë edhe në të ardhmen sipas njohurive të tij/saj më të mira dhe se do të kujdeset të jetë i informuar edhe më vonë, në pajtueshmëri me të gjitha kërkesat e aplikueshme në lidhje me mbrojtjen e ambientit, sigurisë dhe shëndetit të kërkuara në Kosovë. (d) Në veçanti, por pa kufizime, seKlienti ka shpalosur si duhet 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 e ka tani ose në të kaluarën dhe çdo shkelje të fundit nga ai/ajo dhe ata në lidhje me ndonjë kredi. 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 ndryshimi 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 të holla të gatshme, çeqe dhe dokumente të tjera bankare, pasuri të patundshme dhe pasuri të tjera si kolateral, nëse ka të holla të pamjaftueshme 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 realizoj për t'i shlyer borxhet tuaja ndaj bankës.
29.3.2 Mbajtja e kolateralit - Klienti pranon ta ruajë kolateralin dhe 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 tuaja (që mund të ngarkohen nëpërmjet kredisë) 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 e ndërtuara ilegalisht ose pjesët ilegale të tyre sa më shpejt që e lejon ligji dhe për regjistrimin e ndërtesës së legalizuar në kadastër dhe të ofrojë të gjitha dokumentet përkatëse dhe për t'i mundësuar Bankës të bëjë ndryshime në hipotekë në mënyrë që ndërtesa e legalizuar ose pjesa e saj të mund të mbulohet gjithashtu nga hipoteka 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 ose të zëvendësohet ose të jepet me qira, me përjashtim nëse Banka bie dakord me shkrim paraprakisht.
29.3.4 Klienti pranon, nëse Banka e kërkon, që të merret sigurim për kolateralin, që i përmbush kërkesat e Bankës dhe që zyrtarisht të theksojë interesin e Bankës për Biznes në polisat e sigurimit d.m.th t'i tregohet siguruesit se Banka është huadhënës me një ngarkesë mbi pronën/pasurinë. Klienti pranon që pengu ose hipoteka do të përfshijë të ardhurat nga sigurimi, pa marrë parasysh a është Banka e përmendur në polisë ose jo, në mënyrë që në rast të humbjes ose dëmtimit të kolateralit Klienti (ose Banka në emrin e tij/saj) të kërkojë sigurimin dhe Banka ka të drejtë mbi të ardhurat e tij/saj. Nëpërmjet kësaj Klienti transferon të gjitha të drejtat e kërkesës kundër kompanisë së sigurimit te 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 ekziston. Nëse Klienti nuk merr sigurim, pasi Banka ka kërkuar zyrtarisht duke i dhënë një afat për ta bërë këtë atëherë Banka mund ta bëjë këtë dhe ta përmbushë detyrimin e Klientit dhe ta shtojë koston e premiumit në kryegjënë e 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 menjëherë 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 Bankën për Biznes;
(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 ku këto 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 dhe çdo kolateral 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 garancitë dhe obligimet e njëjta dhe është i lidhur me kontratën e kredisë 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 edhe në qoftë se huamarrësi nuk 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 bëhet i pasaktë, duke përfshirë edhe nëse ndryshon adresa 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 Dorëzanit 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 Dorëzanit, instrumentet e negociueshme të llogarive, fletëngarkesat, aksionet dhe instrumentet e tjera përderisa ato mbahen ose menaxhohen tani ose në të ardhmen nga Banka në të njëjtën mënyrë si ndaj huamarrësit nën kushtet e kredisë dhe në lidhje me pasuritë e tij/saj.
29.7. Disbursimi i produkteve kreditore - Produkti kreditor do të disbursohet, pasi të jetë dhënë kolaterali (kur kjo është kusht) dhe pasi që të jetë ofruar komplet dokumentacioni i kërkuara nga Banka, i aprovuar dhe vetëm pasi që të jenë marrë nënshkrimet e të gjitha palëve në marrëveshje. Produkti kreditor do të disbursohet në një pjesë nëse nuk ka plan të disbursimit që do të pasojë. Një plan i ri i pagesës mund të nënshkruhet për ta pasqyruar datën e disbursimit. Nëse produkti kreditor disbursohet në pjesë, atëherë kësti (pjesa) do t'i disbursohet Klientit pasi të jenë plotësuar kushtet e specifikuara për disbursimin e atij kësti. Kërkesat e përcaktuara nga banka duhet plotësuar në nivelin e kërkuar nga Banka (me lirinë e saj të arsyeshme) para se çdo pjesë të disbursohet duke paraqitur dokumentet përkatëse ose duke demonstruar fakte, duke përfshirë çdo gjë të përcaktuar ose ndonjë gjë tjetër që Banka e kërkon në mënyrë të arsyeshme për të vërtetuar që gjendja është në nivel të kënaqshëm. Banka do të ketë diskrecion të plotë të vendosë nëse janë plotësuar kushtet për disbursimin e pjesëve të padisbursuara 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 e një ose të gjitha pjesëve të produktit kreditor.

30. SHËRBIMET BANKARE NGA DISTANCA

Rregullat për e-Banking/m-Banking dhe M-Token

30.1 Këto rregulla zbatohen si shtesë ndaj kushteve dhe rregullave të përgjithshme dhe janë të zbatueshme për këto shërbime në momentin kur aplikohet ose kur përdoren këto shërbime specifike. Shërbimet bankare nga distanca janë Instrumente të Pagesave elektronike dhe shërbime që i ofron banka dhe kryhen përmes internetit duke përdorur pajisje si kompjuteri, tableti ose telefoni të mençur, ose shërbime të ngjashme bankare. Nëse dëshiron të përdorë shërbimet bankare nga distanca ose e-Banking apo M-banking, Klienti duhet të regjistrohet/aplikojë për këtë shërbim. Me rastin e nënshkrimit të kontratës Klienti autorizon Bankën për Biznes 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 marrje 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 asnjë përgjegjësi ndaj bankës.
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 më si duhet. Klienti duhet të ketë parasysh që askujt mos t'ja tregojë ose të mos e ekspozojë numrin e tij/saj të PIN-it për qasje në aplikacion ose të dhënat e përdoruesit ose fjalëkalimit ose ndonjë gjë që mund ta lejojë dikë të përdorë aplikacionin.
30.2 M-Token - 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 apo të jetë shkyçur nga shërbimi e-Banking të bëhet shkyçja edhe nga aplikacioni.
30.3 SMS njoftimi - Në mënyrë që Klienti të ketë kontroll më të mirë në përdorimin e kartelës së tij/saj, Klienti mund të regjistrohet në shërbimin me 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 ndalohet 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), internetit si dhe shërbimeve 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 përfituesit 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. Klienti pajtohet dhe pranon listën e transaksioneve nga banka si finale dhe të detyrueshme për të gjitha qëllimet dhe gjithashtu banka e klientit në asnjë rast nuk mund të mbahet përgjegjëse për ndonjë konflikt të mundshëm që mund të lindë ndërmjet klientit dhe operatoreve 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 për shërbimin e telefonisë celulare.

31. KOMUNIKIMI/NDRYSHIMET/UDHËZIMET

31.1 Nëse Banka i ndryshon këto kushte, normat e interesit për llogaritë ose tarifat dhe taksat, Banka do të njoftojë klientët për këto ndryshime përmes e postës, telefonit dhe kompjuterit (që përfshin emailin, televizionin digjital, faqe të internetit, telefon celular dhe mesazhe elektronike) postë, sms ose media elektronike/kompjuter duke përdorur adresën e fundit (duke përfshirë adresën e emailit) të dhënë në formularin e aplikimit ose e përditësuar më vonë në bankë përmes formularit të veçantë. Komunikimet e përgjithshme mund të paraqiten në faqen tonë të internetit http:// www.bpbbank.com dhe/ose në gazetat e Kosovës dhe/ose degët tona.
31.2 Klienti e autorizon Bankën që të veprojë sipas udhëzimeve të tij/saj edhe nëse duke bërë kështu krijohet një borxh.
31.3 Banka mund të refuzojë të ndjekë udhëzimet e klientit nëse: **(a)** konsideron që në bazë të ligjit ose nga ndonjë urdhër i një 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 ose duke mashtruar 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 PIN-in, pajisjet e sigurisë, kartelën të fshehta 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 tij të sigurisë, ose nëse e humb kartelën, ose i është vjedhur ose nëse është komprometuar siguria pa fajin e tij; të sigurojë që kartelat bankare të nënshkruhen menjëherë pas marrjes; kur është duke përdorur e-Banking ose duke bërë blerje në internet të sigurohet që ekrani i kompjuterit të jetë i sigurt dhe shihet/është në dispozicion vetëm për të ndërmjet momentit të kyçjes deri në momentin e shkyçjes 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 ku nuk shihet nga klienti; të hyjë në e-Banking vetëm duke shtypur adresën origjinale të internetit të Bankës për Biznes në ueb browser; 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 dhe njohur dhe të 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; tëndryshojë fjalëkalimin nëse largohet një person i autorizuar nga llogaria;
32.2 Nëse Klienti është biznes, ai është përgjegjës për çdo mungesë të sigurisë 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 kaluara të sigurta dhe për t'i monitoruar transaksionet për ndonjë sjellje 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 thirrësit dhe ta thirrë mbrapa për të verifikuar se Banka me të vërtetë e ka kontaktuar.
32.4 Thirrjet telefonike mund të regjistrohen për siguri dhe qëllim të trajnimit/kontrollit të cilësisë.
Gjatë përdorimit të pajisjeve për kryerjen e shërbimeve nga largësia, Instrumenteve të 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 juaj me të cilën e shfrytëzoni shërbimin është në pajtim me të gjitha standardet e fundit të sigurisë, duke e vërtetuar që keni të instaluar dhe keni përditësuar aplikacionet dhe zgjidhjet e sigurisë, sikur që janë të përshkruara më poshtë:
i. programet dhe kontrollet e juaja për anti-virus; anti-malware; anti-spyware;
ii. sistemin operativ me licencë valide dhe të mbështetur me përditësimet, arnimet e fundit;
c) që i plotësoni kërkesat në konfigurim ose ndryshim për të cilat ne si bankë mund t'ju njoftojmë;
d) të mos përpiqeni për ta ndryshuar ndonjë nga aplikacionet softuerike të ofruara nga ne;
e) të njoftojë Bankën pa vonesë nëse ka humbur tokenin e sigurisë, nëse iu janë ekspozuar të dhënat e qasjes ose në qoftë se tokeni 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 njësive të Bankës për të ndërmarrë veprimet e parandalimit të keqpërdorimit të qasjeve në aplikacione.

33. ANKESAT PËR SHËRBIMET E OFRUARA ME PALË TË TRETA

Klienti duhet të drejtojë ankesat, duke përfshirë mosmarrjen e mallit ose shërbimit ose cilësinë e dobët ose mosfunksionimin e asaj që e ka blerë, te shitësi që e ka dhënë/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 këtyre kushteve, ku kërkohet ta zgjidhë çështjen duke kontaktuar direkt me ofruesin e shërbimeve, 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, për ta zgjidhur problemin, Klienti duhet t'i adresohet dhe të kontaktojë me kompaninë përkatëse të telefonisë, duke i informuar mbi problemin dhe lokacionin ku ka tentuar ta marrë shërbimin.
34. Urdhrat nga autoritetet publike - Banka mund të zbatojë urdhrat nga palë të treta siç janë gjykata, autoriteti tatimor ose autoritet rregullatore të ngjashme ku ligjërisht kërkohet që ta bëjmë këtë. Banka nuk është e autorizuar që të vlerësojë vlefshmërinë e urdhrit 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 parashtrojë ankesë tek Shërbimi për Klientë, i cili funksionon në kuadër të Bankës. Ankesat mund të bëhen përmes telefonit në numrin 038 620620 (me pagesë) dhe 0800 5000 (i cili është pa pagesë), përmes postës elektronike sherbimiperklient@bpbbank.com si dhe informata@bpbbank.com, përmes kutive të ankesave në të gjitha degët e bankës, përmes adresës postare Rr. UÇK-së, nr. 153, Prishtinë, Republika e Kosovës, ose të drejtohet personalisht në Banka për Biznes. Nëse klienti nuk është i kënaqur me trajtimin e ankesës nga Banka, klienti ka të drejtë të ankesës në BQK.
36. UBO (Pronari kryesor përfitues) - Ligji kundër pastrimit te 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 bankën BPB duhet ta plotësojë dhe firmosë këtë formular, 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.
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 që dëshirojnë të hapin llogari ose të përdorin ndonjë shërbim të bankës (BPB-së) janë të obliguar që nëse kanë shtetësi amerikane, green card ose janë taksapagues amerikan të na shpalosin informatën.
38. Shpenzimet - të gjitha kostot e tanishme ose të ardhshme, tarifat ose taksat e krijuara në lidhje me zbatimin e kushteve të kredisë, duke përfshirë por pa u kufizuar 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 në zbatimin ose ekzekutimin e Kontratës së kredisë dhe çdo kolateral dhe taksat e kreditit ose transaksioneve të vendosura aktualisht ose në të ardhmen (duke përfshirë çdo kosto pas përfundimit të kredisë, si shpenzimet e çregjistrimit në kadastra ose të regjistrit të pengut), do të jenë në llogari të klientit dhe do të paguhen nga ai/ajo dhe Banka mund t'ia shtojë ato kredisë në qoftë se Banka e sheh të arsyeshme që të kërkojë pagesën e tyre në para të gatshme ose në llogari. 39. Ligji dhe Gjykata - Këto kushte do t'i nënshtrohen ligjit dhe gjykatave të Kosovës, edhe pse Banka për Biznes 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 arsyetim, 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 çfarëdo dhe të gjitha detyrimet që i ka ndaj BANKËS, përveç nëse një gjë e tillë është paraparë ndryshe në marrëveshjet e produkteve kreditore (për periudhat e parapara aty).