



# **KUSHTET E PËRGJITHSHME TË AFARIZMIT TË BANKËS**

Publike

## PËRMBAJTJA

1.0 Qëllimi.....	1
2.0 FUSHËVEPRIMI.....	1
3.0 PËRDORIMI I LLOGARIVE.....	1
3.1 Kushtet për hapjen e llogarisë .....	1
3.2 Llojet e llogarive .....	2
3.2.1 Llogaria rrjedhëse .....	2
3.2.2 Llogaria me shërbime bazike .....	3
3.2.3 Llogaria e kursimit.1.....	4
3.2.4 Llogaria e kursimit për fëmijë.....	4
3.2.5 Llogaria rrjedhëse për Student.....	5
3.2.6 Llogaria Flexi Depozit.....	5
3.2.7 Llogaria e depozitës me afat.....	6
3.2.8 Interesi në mjetet e depozituara,norma efektive e interesit dhe tatimi në burim.....	6
4.0 PERSONAT E AUTORIZUAR .....	6
5.0 SHËRBIMET DHE PRODUKTET BANKARE ELEKTRONIKE.....	7
5.1 E-banking .....	7
5.1.1 Përdoruesit e E-Banking.....	8
5.1.2 Obligimet e klientit/përdoruesit.....	8
5.1.3 Urdhërat dhe udhëzimet për E-Banking .....	9
5.1.4 Bllokimi dhe ndërprerja e qasjes në E-Banking.....	10
5.1.5 Siguria në internet .....	10
5.1.6 Dispozita të ndryshme për E-Banking.....	11
5.2 SMS Mbushja .....	11
5.3 SMS Info .....	12
5.4 SMS Njoftimi .....	12
5.5 Pasqyra e llogarisë .....	12
5.6 Ofertat special .....	12
5.7 Shërbimi i investimit në instrumentet financiare brenda dhe jashtë vendit për klient.....	12
6.0 DEBIT DHE KREDIT KARTELAT, SI DHE TERMINALET POS DHE ATM.....	12
6.1 Kartela .....	12
6.2 Përdorimi i kartelave.....	13
6.3 Obligimet e Kartelëmbajtësit.....	13
6.4 Të drejtat dhe detyrimet e Bankës në lidhje me kartelat .....	14
6.5 Kundërshtimet e pagesave me Kartelë .....	14
6.6 Debit Kartelat .....	15
6.6.1 Afatet dhe Kushtet e Përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e Debit Kartelës.....	15
6.6.1.1 Kartelat Shtesë Mastercard Debit /Visa Debit.....	17
6.6.1.2 Bllokimi, Aktivizimi, Deaktivizimi .....	17
6.6.1.3 Përgjegjësitë .....	17
6.6.1.4 Ndërprerja e Vlefshmërisë së Kartelës Mastercard Debit /Visa Debit .....	18
6.6.1.5 Kushtet Tjera .....	18
6.7 Kredit Kartelat .....	18
6.7.1 Borxhi i kredit kartelës.....	19
6.7.1.1 Norma e interesit dhe kamatë vonesa .....	19
6.8 Obligimet e klientit ndaj kredit kartelës .....	20
6.9 Njoftimi për humbje, vjedhje apo shfrytëzim të paautorizuar.....	21



## PËRMBAJTJA

6.10 Vonesa në njoftim .....	22
6.11 ATM .....	22
6.12 POS терминаlet .....	22
7.0 TRANSAKSIONET NË LLOGARI .....	23
7.1 Paraja e gatshme .....	23
7.2 Këmbimi i valutave .....	23
7.3 Urdhërpagesat .....	23
7.3.1 Transferet brenda bankës .....	24
7.3.2 Transferet vendore .....	24
7.3.3 Transferet ndërkombëtare .....	24
7.3.4 Refuzimi i transfereve .....	24
7.3.5 Urdhërpagesa automatike (Standing Order) .....	24
7.3.6 Pagesat e faturave (Tax) .....	24
7.3.7 Kos Giro .....	24
7.3.8 Debitimi Direkt .....	25
7.3.9 Anulimi i urdhërpagesave .....	25
7.3.10 Procesimi i pagave dhe pagesave masive .....	25
8.0 PRODUKTET KREDITORE .....	25
8.1 Instrumentet e sigurimit të produkteve kreditore .....	27
9.0 URDHËRAT NGA AUTORITETET LOKALE .....	27
10.0 TARIFAT DHE PROVIZIONET .....	27
11.0 PRIVATËSIA DHE TË DHËNAT PERSONALE .....	27
12.0 PRONARI KRYESOR PËRFITUES .....	30
12.0 MBYLLJA E LLOGARISË .....	30
12.1 Mbyllja e llogarisë së Klientit - ndërprerja e shërbimit/-eve .....	30
12.2 Mbyllja e llogarisë dhe ndërprerja e shërbimeve me kërkesë të Klientit .....	30
12.3 Mbyllja e llogarisë për personat e vdekur .....	30
14.0 PËRGJEGJËSITË DHE TË DREJTAT .....	31
14.1 Përgjegjësitë dhe të drejtat e Bankës .....	31
14.2 Përgjegjësitë dhe detyrat e klientit .....	31
15. FSDK .....	31
16.0 KLIENTËT ME SHTETËSI AMERIKANE – FATCA .....	32
17.0 ANKESA DHE KOMUNIKIMI .....	32
18.0 KOMUNIKIMI I NDRYSHIMEVE .....	33



## 1.0 QËLLIMI

Qëllimi i këtyre kushteve të përgjithshme është rregullimi i raportit kontraktual në mes të Bankës dhe Klientit, lidhur me të gjitha shërbimet dhe produktet e bankës. Këto kushte janë detyruese për klientët dhe të njëjtat duhet të lexohen me kujdes para se klientët të nënshkruajnë çfarëdo kontrate me Bankën.

Këto kushte lidhen në mes të Banka Ekonomike Sh.A, me adresë në Rr. Nëna Terezë PN, 10000 Prishtinë, me numër unik identifikues 810485864 dhe me numër fiskal 600106779 (në tekstin e mëposhtëm referohet si "Banka"), dhe personave fizik dhe juridik që dëshirojnë të krijojnë marrëdhënie afariste me bankën (në tekstin e mëposhtëm referohet si "Klienti" apo "Klientët").

Me shpалosjen e këtyre kushteve dhe hapjes së llogarisë, klienti pranon që ka hyrë në raport kontraktual me bankën dhe i njëjti i pranon të gjitha drejtat dhe detyrimet që dalin nga këto kushte dhe çfarëdo kushti tjetër të veçantë për produkte dhe shërbime të veçanta.

Banka mban të drejtën e ndryshimit të këtyre Kushteve, dhe kushteve të tjera plotësuese në përputhje me politikat e brendshme të bankës si dhe ligjet dhe aktet nënligjiore në fuqi. Për këto ndryshime banka do të i njoftoj klientët sipas kushteve të cekura në këtë dokument.

## 2.0. FUSHËVEPRIMI

Kushtet e Përgjithshme të Afarizmit të Bankës është dokument i cili përcakton kushtet për shërbimet dhe produktet e Bankës, përgjegjësitë e Bankës dhe të Klientit, të drejtën e ankesës dhe shumë kushte të tjera të specifikuar në vijim të këtij dokumenti. Një marrëveshje për shërbime dhe produkte të Bankës nuk mund të aprovohet nëse është në kundërshtim me "Kushtet e Përgjithshme të Afarizmit të Bankës".

## 3.0 PËRDORIMI I LLOGARIVE

Klienti është i obliguar që të përdor llogaritë dhe shërbimet bankare për qëllime personale apo biznesore vetëm për veprimtari që janë të ligjshme në Republikën e Kosovës. Klienti mund të hapë llogari në përputhje me normat ligjore, politikën afariste të bankës dhe me Kushtet e Përgjithshme të Afarizmit të Bankës.

Identiteti i personit që hap llogari, konstatohet nga dokumentet valide personale të lëshuara nga organet kompetente të shtetit përkatëse, në pajtim me kontratën.

### 3.1 Kushtet për hapjen e llogarisë

- Llogaritë bankare për individë dhe për biznese hapen duke plotësuar dhe nënshkruar një formular aplikimi për hapjen e llogarisë dhe duke paraqitur të gjithë informacionin dhe dokumentet e kërkuara nga Banka në kontratën e lartpërmendur;
- Nëse ka ndonjë kusht që nuk plotësohet nga aplikuesi ose ka ndonjë pengesë ligjore, llogaria bankare nuk do të miratohet për t'u hapur, prandaj i nënshtrohet miratimit të Bankës;
- Kriteret e përshtatshmërisë zbatohen për disa llogari të klientit. Klienti informohet për kriteret e përshtatshmërisë kur klienti pyet ose aplikon për një llogari të veçantë;
- Kriteret e përshtatshmërisë mund të përfshijnë gjithashtu paraqitjen e disa dokumenteve dhe informacionit të nevojshëm dhe paraqitjen e një formulari aplikimi;
- Klienti nuk është në gjendje të aplikojë për një llogari të veçantë kur kriteret e kërkuara nuk plotësohen;
- Pasi klienti të ketë hapur një llogari, nëse kriteret e përshtatshmërisë ndryshojnë dhe klienti nuk i plotëson më kriteret, Banka lëshon një njoftim për ndryshimet në përputhje me këto afate dhe kushte dhe rishikon pranueshmërinë e klientit për të vazhduar mbajtjen e llogarisë;



- Nëse klienti ka një llogari, Banka e shqyrton atë në mënyrë periodike dhe, nëse Banka vëren se aktivitetet e llogarisë nuk janë në përputhje me afatet dhe kushtet ose se asnjë transaksion nuk është kryer në llogari për një periudhë të caktuar kohore, Banka mund të ndryshojë statusin e llogarisë së klientit, ose ta pezullojë atë deri në njoftimin e mëtejshëm në rast të ndonjë aktiviteti të dyshimtë.

## 3.2 Llojet e llogarive

### 3.2.1 Llogaria rrjedhëse

Llogaria rrjedhëse është llogari të cilën klienti mund ta përdor për çdo transaksion personal dhe apo biznesor duke përfshirë tërheqjen e parave të gatshme, urdhërpagesat e ndryshme dhe të gjitha produktet dhe shërbimet e Bankës që klienti zgjedh për t'i shfrytëzuar, do të jenë të lidhura me këtë llogari.

Llogaria rrjedhëse e klientit mbetet aktive gjatë marrëdhënies afariste dhe nuk mund të mbyllet deri sa të jenë të përfunduara të gjitha detyrimet dhe obligimet e bankës dhe klientit. Në momentin e hapjes së llogarisë rrjedhëse plotësohet dhe nënshkruhet dokumentacioni përkatës nga të dy palët me të gjitha informatat e nevojshme që merren nga klienti. Për këtë lloj të llogarisë klienti paguan tarifën mujore për menaxhim të llogarisë në bazë të çmimorës së bankës. Në kuadër të llogarisë rrjedhëse klientët mund të shfrytëzojnë edhe disa lloje të pakove, të cilat janë grupim i disa produkteve dhe shërbimeve bankare që kanë tarifë mujore fikse, e shpalosur kjo në çmimorën zyrtare të bankës. Këto pako janë dizajnuar për të përmbushur të gjitha kërkesat dhe nevojat bankare të klientëve duke shfrytëzuar disa produkte në pako me çmim më të favorshëm sesa shfrytëzimi i produkteve veçmas.

Banka do të llogarisë dhe do të ndalojë shumën e caktuar për mirëmbajtjen e llogarisë dhe shërbimeve tjera që ofrohen, sipas tarifave të Bankës dhe normave të ndalesës. Klienti është i obliguar që të deponojë fonde të mjaftueshme për pagesën e mirëmbajtjes mujore dhe tarifave të shërbimeve tjera. Banka rezervon të drejtën që të debitojë të gjitha llogaritë e Klientit për pagesën e Tarifave të Bankës ose obligimeve të papaguara, sipas tarifave/çmimorëve në fuqi në momentin e realizimit të shërbimit, të publikuar në faqen zyrtare në [www.bekonomike.com](http://www.bekonomike.com), të disponueshme edhe në degët e Bankës.

Klienti është i obliguar të njoftojë Bankën për çdo gabim në pasqyrën e llogarisë apo për ndonjë transaksion të paautorizuar në lidhje me kartelën apo kodin e sigurisë së qasjes. Njoftimi bëhet me shkrim brenda tridhjetë (30) ditëve nga data e nxjerrjes së pasqyrës së llogarisë. Klienti duhet t'i rishikojë pasqyrat e gjendjes së llogarisë dhe në rast se në llogarinë e Klientit është transferuar apo deponuar ndonjë shumë pa arsye atëherë Klienti obligohet që ta njoftojë Bankën dhe ta kthejë shumën e transferuar gabimisht. Në qoftë se transaksioni është bërë gabimisht në llogarinë e Klientit, atëherë Banka rezervon të drejtën ta tërheqë ose ta kthejë mbrapa në pajtueshmëri me ligjet në fuqi. Nëse Klienti i ka shpenzuar fondet, atëherë ai është i obliguar që këto fonde t'ia kthejë Bankës, për çka Klienti do të njoftohet paraprakisht.

Klienti është i obliguar ta njoftojë Bankën menjëherë në rast të ndërrimit të informacioneve të cilat ia ka dhënë Bankës.

Banka do të ruajë konfidencialitetin e informacionit rreth Klientit, llogarisë dhe transaksioneve. Informacioni në lidhje me Klientin, llogarinë dhe transaksionet ofrohet vetëm në pajtim me procedurat për kryerjen e shërbimeve bankare dhe në rastet kur kërkohet sipas legjislacionit të aplikueshëm në Republikën e Kosovës. Banka rezervon të drejtën që në çdo kohë të ndryshojë tarifat, provizionet ose kushtet e tjera të produkteve dhe shërbimeve dhe për këto ndryshime do ta njoftojë Klientin nëpërmjet kanaleve të distribuimit të Bankës (SMS, telefonit, postës elektronike, web faqes, broshurave, etj.) pa pasur nevojë për amendamentim të dokumentacionit të nënshkruar. Klienti konfirmon se fondet që do të përdoren për transaksione në këtë llogari nuk rrjedhin dhe nuk janë të ndërlidhura me ndonjë aktivitet kriminal.

Klienti deklaron se Banka është e autorizuar të aktivizojë ose blloktojë kartelën e tij sipas rekomandimit të Klientit përmes telefonit. Çdo rrezik që rezulton nga personat tjerë që mund të telefonojnë dhe paraqesin kërkesë të ndryshme nga kërkesa e Klientit, e cila mund të jetë jo e plotë apo e pa vërtetë do të merret përsipër nga Klienti.



### 3.2.2 Llogaria me shërbime bazike

Llogaria e pagesave me shërbime bazike është një lloj i kufizuar i llogarisë rrjedhëse dhe ofrohet ekskluzivisht në valutën Euro. Llogaria me shërbime bazike ofrohet vetëm për klientë individual të cilët nuk kanë ndonjë llogari tjetër të pagesave me shërbime bazike në asnjë Bankë tjetër në Republikën e Kosovës.

Klienti ka të drejtë të realizojë deponime dhe tërheqje nga llogaria e pagesave përmes transaksioneve në kuadër të fondeve që i ka në llogari të pagesave. Klienti gjithashtu ka të drejtë të realizojë debitime direkte, transaksione të pagesave përmes kartelës, përfshirë pagesat online në internet, transferet e kreditit brenda Bankës, përfshirë urdhëresat automatike, aty ku është e mundur në bankomatë (ATM), në sportelet e Bankës, apo në platformat elektronike.

Banka rezervon të drejtën që të aplikojë tarifë për ofrimin e llogarisë së pagesave me shërbime bazike, dhe për këtë qëllim, të debitojë llogarinë e Klientit për pagesën e Tarifave të Bankës ose obligimeve të papaguara, sipas tarifave/çmimoreve në fuqi në momentin e realizimit të shërbimit, të publikuar në faqen zyrtare në [www.bekonomike.com](http://www.bekonomike.com), të cilat janë të disponueshme edhe në degët e Bankës. Banka do t'i mundësojë Klientit, pa pagesë dhe me kërkesë të tij, brenda çdo muaji kalendarik, pasqyrën e llogarisë së pagesave me shërbime bazike, e cila përmban listën e çdo kreditimi dhe debitimi të regjistruar në llogari që nga dhënia e pasqyrës së fundit, si dhe bilancin përfundimtar.

Klienti është i obliguar të njoftojë Bankën për çdo gabim në pasqyrën e llogarisë apo për ndonjë transaksion të paautorizuar në lidhje me kartelën apo kodin e sigurisë së qasjes. Njoftimi bëhet me shkrim brenda tridhjetë (30) ditëve nga data e nxjerrjes së pasqyrës së llogarisë. Klienti duhet t'i rishikojë pasqyrat e gjendjes së llogarisë dhe në rast se në llogarinë e Klientit është transferuar apo deponuar ndonjë shumë pa arsye atëherë Klienti obligohet që ta njoftojë Bankën dhe ta kthejë shumën e transferuar gabimisht.

Në qoftë se transaksioni është bërë gabimisht në llogarinë e Klientit, atëherë Banka rezervon të drejtën ta tërheqë ose ta kthejë mbraja në pajtueshmëri me ligjet në fuqi. Nëse Klienti i ka shpenzuar fondet, atëherë ai është i obliguar që këto fonde t'ia kthejë Bankës, për çka Klienti do të njoftohet paraprakisht.

Klienti është i obliguar ta njoftojë Bankën menjëherë në rast të ndërrimit të informacioneve të cilat ia ka dhënë Bankës.

Banka do të ruajë konfidencialitetin e informacionit rreth Klientit, llogarisë dhe transaksioneve. Informacioni në lidhje me Klientin, llogarinë dhe transaksionet ofrohet vetëm në pajtim me procedurat për kryerjen e shërbimeve bankare dhe në rastet kur kërkohet sipas legjislacionit të aplikueshëm në Republikën e Kosovës.

Banka rezervon të drejtën që në çdo kohë të ndryshojë tarifën e shërbimeve për këtë produkt dhe për këto ndryshime do ta njoftojë Klientin nëpërmjet kanaleve të distribuimit të Bankës (SMS, telefonit, postës elektronike, web faqes, broshurave, etj.). Klienti konfirmon se fondet që do të përdoren për transaksione në këtë llogari nuk rrjedhin dhe nuk janë të ndërlidhura me ndonjë aktivitet kriminal. Klienti deklaron se Banka është e autorizuar të aktivizojë ose bllokojë kartelën e tij sipas rekomandimit të Klientit përmes telefonit. Çdo rrezik që rezulton nga personat tjerë që mund të telefonojnë dhe paraqesin kërkesë të ndryshme nga kërkesa e Klientit, e cila mund të jetë jo e plotë apo e pa vërtetë do të merret përsipër nga Klienti.

Klienti, gjatë aplikimit konfirmon se nuk ka llogari të pagesës me shërbime bazike në asnjë nga bankat tjera në Republikën e Kosovës. Klienti do të nënshkruajë një konfirmim të veçantë për këtë qëllim. Në rast se Banka kupton se një konfirmim i tillë ka qenë i pavërtetë, apo pushon të jetë i vërtetë, Banka do të ushtrojë të drejtat e veta dhe Banka ka të drejtë të kërkojë nga Klienti që të paguajë retroaktivisht shërbimet e pranuar sipas tarifave/çmimoreve standarde të Bankës dhe Klienti duhet të veprojë në përputhje me këtë kërkesë, pa mundësi kontestimi.

Banka ka të drejtë që të shkëpusë Kontratën për llogari me shërbime bazike në mënyrë të njëanshme nëse plotësohet së paku një nga rastet vijuese, kur Klienti (i) me dashje përdor llogarinë e pagesave me shërbime bazike për qëllime të paligjshme; (ii) nuk ka pasur asnjë transaksion në llogarinë e pagesave me shërbime bazike për më shumë se njëzet e katër (24) muaj rresht; (iii) ka siguruar informacion të pasaktë për hapjen e llogarisë së pagesave me shërbime bazike; (iv) ka hapur llogari të dytë të pagesave me shërbime bazike, duke pasur një llogari të tillë ekzistuese.

Nëse Banka shkëput marrëveshjen do të njoftojë Klientin me shkrim dhe pa pagesë, së paku një (1) muaj përpara datës efektive të shkëputjes, lidhur me arsyet e ndërprerjes, përveç në rast se shpalojta e këtyre arsyejeve do të ishte në kundërshtim me objektivat e sigurisë së përgjithshme.



### 3.2.3 Llogaria e kursimit

Llogaria e kursimit është llogari e depozitave me interes. Llogaria e kursimit mund të përdoret për tërheqje të fondeve në dispozicion. Numri apo depozitat dhe tërheqjet nga llogaria e kursimit nuk janë të kufizuara, dhe të gjitha llojet e transaksioneve realizohen përmes llogarisë rrjedhëse. Klienti ka të drejtë të depozitojë fonde në llogarinë e depozitave të kursimeve, e cila do të jetë një llogari e veçantë nga llogaria rrjedhëse, në çdo kohë dhe në çfarëdo sasive (p.sh. depozita në para të gatshme, ose transfere nga llogaria e klientit, ose depozita përmes një urdhri periodik). Numri i depozitave dhe tërheqjet nga një llogari kursimi nuk është i limituar;

Klienti gëzon të drejtën për interes nga llogaria e kursimit. Sidoqoftë, për secilën llogari kursimi do të ketë një marrëveshje të veçantë të nënshkruar/kushte shtesë, e cila specifikon se si Banka llogarit interesin në % të normës së interesit vjetor nga dita kur nënshkruhet marrëveshja e kushteve shtesë, pasi fondet të jenë depozituar në Llogarinë e Depozitave të Kursimit dhe paguan interesin në fund të muajit sipas normës së interesit të përcaktuar nga Banka;

Banka rezervon të drejtën të ndryshojë normën e interesit, tarifave ose kushtet e tjera të Marrëveshjes në çdo kohë, duke i dhënë njoftim me shkrim klientit (përmes SMS, postës, apo emailit), ose uebsajt, të paktën (1) një muaj para se ndryshimi të hyjë në fuqi; Interesi llogaritet në fondet e depozituara në baza ditore me ditët aktuale të kaluara brenda periudhës vjetore 365/366 ditë dhe shumëzuar me përqindjen e normës së interesit.

Norma efektive e interesit (NEI) llogaritet sipas dispozitave nga Rregulloret e BQK-së mbi Normat efektive të interesit dhe kërkesat për shpalosje dhe nën supozimet që i parasheh rregullorja, dhe publikohet në Çmimorën e Bankës;

Banka do të zbrësë taksat sipas ligjeve dhe rregulloreve në fuqi mbi tatimin e zbritshëm mbi të ardhurat e Republikës së Kosovës. Zbritja do të bëhet për çdo shumë interesi të paguar ose të kredituar me një normë të vendosur nga autoritetet qeveritare dhe të tjera administrative, përveç nëse klienti siguron dëshmi për bankën se klienti është i përjashtuar nga pagesa e këtyre taksave sipas legjislativionit në fuqi.

### 3.2.4 Llogaria e kursimit për fëmijë

Llogaria e kursimit për fëmijë është llogari e depozitave me interes, e hapur nga njëri apo të dy prindërit ose kujdestari ligjor i fëmijës. Llogaria hapet në emër të fëmijës mirëpo llogaria operohet nga prindi (prindërit) ose përfaqësuesi ligjor ndërsa fëmija është i mitur dhe madje edhe pas arritjes së moshës madhore nëse fëmija humbet aftësinë për të vepruar, për të cilën prindi (prindërit) ose kujdestari ligjor e njofton bankën paraprakisht.

Në momentin e hapjes së llogarisë së kursimit nënshkruhet marrëveshja e kursimit në mes të Bankës dhe prindit/kujdestarit ligjor. Llogaria e kursimit për fëmijë përfshin klientët deri në moshën 18 vjeç. Në momentin që Klienti, përkatësisht, fëmiju, arrijn moshën 18 vjeçare, në ç'rast Klienti do të ketë të drejtë të revokojë çfarëdo dhe të gjitha autorizimet e prindit ose kujdestarit në këtë llogari të cilat do të vazhdojnë të jenë aktive deri në këtë revokim nga Klienti.

Numri apo depozitat dhe tërheqjet nga llogaria e kursimit nuk janë të kufizuara, dhe të gjitha llojet e transaksioneve realizohen përmes llogarisë rrjedhëse.

Banka rezervon të drejtën e ndryshimit të normës së interesit, tarifave dhe kushteve të marrëveshjes në çdo kohë, duke i njoftuar klientët paraprakisht në përputhje me afatet e përcaktuara në këtë dokument. Kjo llogari nuk mund të hapet pa hapur paraprakisht llogarinë rrjedhëse për fëmijë.



### 3.2.5 Llogaria rrjedhëse për Student

Llogaria rrjedhëse për student ju ofrohet të gjithë studentëve dhe nxënësve të moshës 16 deri në 25 vjet të cilët posedojnë kartë identifikimi të Universitetit/Kolegjit, Indeks, vërtetim që është nxënës nëse klienti është mbi 16 vjeç.+

Në rast se është përzgjedhur hapja e llogjit të llogarisë “Nxënës 16-18 Vjeç”, atëherë, përveç nënshkrimit të nxënësit, është i nevojshëm edhe nënshkrimi i prindit ose kujdestarit ligjor. Me nënshkrimin e Kontratës, prindi ose kujdestari konfirmon dhe pranon se ka kuptuar të gjitha afatet dhe kushtet e kësaj Kontrate dhe se do të ketë autorizime të plota dhe të barazvlefshme me ato të Klientit. Kjo llogari “Nxënës 16-18 Vjeç” do të konvertohet automatikisht në llogari “Student 18-25 Vjeç” në momentin që Klienti, përkatësisht, student, arrin moshën 18 vjeçare, në ç’rast Klienti do të ketë të drejtë të revokojë çfarëdo dhe të gjitha autorizimet e prindit ose kujdestarit në këtë llogari studentore, të cilat do të vazhdojnë të jenë aktive deri në këtë revokim nga Klienti. Pas përfundimit të studimeve, llogaria studentore do të konvertohet automatikisht në llogari rrjedhëse standarde, përveç nëse Klienti refuzon konvertimin e llogarisë studentore në llogari rrjedhëse standarde, në ç’rast Klienti duhet të paraqitet në Bankë dhe të plotësojë kërkesën për mbyllje të llogarisë studentore.

Me konvertimin e llogarisë studentore në llogari rrjedhëse standarde, Banka do të llogarisë dhe do të ndalojë shumën e caktuar për mirëmbajtjen e llogarisë dhe shërbimeve tjera që ofrohen, sipas tarifave të Bankës dhe normave të ndalesës. Klienti është i obliguar që të deponojë fonde të mjaftueshme për pagesën e mirëmbajtjes mujore dhe tarifave të shërbimeve tjera. Banka rezervon të drejtën që të debitojë të gjitha llogaritë e Klientit për pagesën e Tarifave të Bankës ose obligimeve të papaguara, sipas tarifave/çmimoreve në fuqi në momentin e realizimit të shërbimit, të publikuar në faqen zyrtare në [www.bekonomike.com](http://www.bekonomike.com), të disponueshme edhe në degët e Bankës.

Klienti ka të drejtë të realizojë pagesa përmes transaksioneve në kuadër të fondeve që i ka në llogari, ose, nëse llogaria studentore konvertohet në llogari rrjedhëse standarde, Klienti ka të drejtë të realizojë pagesa edhe në kuadër të mbitërheqjes së autorizuar, nëse një limit i tillë është aprovuar nga Banka për këtë llogari.

Banka rezervon të drejtën e ndryshimit të tarifave dhe kushteve të marrëveshjes në çdo kohë, duke i njoftuar klientët paraprakisht në përputhje me afatet e përcaktuara në këtë dokument.

### 3.2.6 Llogaria Flexi Depozit

Llogaria Flexi Depozit është e destinuar për depozitimin e mjeteve, me përfitim të interesit bankar-fleksibil. Depozituesit i mundësohet përmes llogarisë rrjedhëse të deponoj mjetet në këtë llogari, në çdo kohë dhe në çfarëdo shume, ndërsa që të përfitojë interes kufiri i vlerës është i përcaktuar në marrëveshjen që lidhet mes klientit dhe bankës, për të cilat informohet klienti kur aplikon. Nga llogaria flexi klienti mund të realizojë tërheqje por do të mund të aplikohet tarifë shtesë siç përcaktohet në çmimoren e bankës.

Klienti mund të realizojë deponim, tërheqje apo transfer të mjeteve në dhe nga Depozita Flexi vetëm në sportelet e Bankës, pra nuk ofrohet si shërbim përmes bankomatëve (“ATM”).

Klienti mund të deponojë mjetet në shumë të pakufizuar, në çdo kohë, ndërsa përfitimi i interesit mund të realizohet vetëm për bilanc të llogarisë i cili është i barabartë me apo mbi 500.00 Euro (me fjalë: pesëqind Euro). Për shmangie të çfarëdo dyshimi, në rast se bilanci i llogarisë bie nën vlerën prej 500.00 Euro (me fjalë: pesëqind Euro), atëherë Klienti nuk do të përfitojë interes.

Interesi i përlllogaritur paguhet në baza mujore dhe llogaritet në baza ditore duke iu referuar vitit me 365/366 ditë dhe numrit aktual të ditëve që shumëzohet me normën e interesit vjetor të përcaktuar nga Banka. Banka rezervon të drejtën që në çdo kohë të ndryshojë tarifën, interesin, provizionet ose kushtet e tjera të produkteve dhe shërbimeve.

Për këto ndryshime do ta njoftojë Klientin nëpërmjet kanaleve të distribuimit të Bankës (SMS, telefonit, postës elektronike, web faqes, broshurave, etj).

Interesi i përlllogaritur t’i paguhet/bartet në llogarinë e depozitës flexi.





Banka do të zbrësë të gjitha taksat dhe tatimet në të ardhurat e fituara nga interesi i depozitës së afatizuar, në bazë të ligjeve tatimore të aplikueshme në Republikën e Kosovës, si dhe aktet e tjera administrative që janë në fuqi, ashtu siç janë dhe siç mund të ndryshojnë në të ardhmen. Norma aktuale e aplikuar nga Administrata Tatimore e Kosovës, për të ardhurat nga interesi është dhjetë përqind (10%) nga interesi bruto i fituar. Në rast se Klienti është i liruar nga tatimi sipas ligjeve të aplikueshme, të njëjtit nuk do t'i aplikohet tatimi.

### 3.2.7 Llogaria e depozitës me afat

Llogaria e depozitës me afat është e destinuar për depozitim dhe mjeteve me afat të caktuar kohor, sipas marrëveshjes të nënshkruar në mes bankës dhe klientit.

Norma e interesit do të mbetet e njëjtë gjatë kohëzgjatjes së marrëveshjes. Banka llogarit dhe paguan interesin nga dita e mjeteve të afatizuara deri në ditën e maturimit, në bazë të normave të interesit të caktuara me Çmimoren e Bankës.

Përderisa Depozituesi nuk paraqet kërkesën me shkrim apo nuk e njofton Bankën për mos vazhdimin e kontratës, së paku 1 (një) ditë para afatit të maturimit, atëherë Banka konsideron se ekziston pëlqimi i Depozituesit për vazhdimin e Marrëveshjes në mënyrë automatike, me normën e interesit bankar të caktuar me Çmimoren e Bankës që vlen në ditën e vazhimit të Marrëveshjes për afatizimin e depozitave. Interesi i fituar deri në ditën e maturimit do të bartet në llogarinë rrjedhëse të Depozituesit.

Depozituesi nuk mund t'i tërheqë depozitat e afatizuara para datës së maturimit të parashikuar me marrëveshje. Në raste të veçanta banka mund të lejojë që marrëveshja të ndërpritet, mirëpo depozituesi duhet të paraqes kërkesën me shkrim së paku 1 (një) ditë më herët dhe në këtë rast të tërheqjes së depozitave para datës së maturimit, klientit i llogaritet interesi sipas kushteve të përcaktuara në marrëveshje.

### 3.2.8 Interesi në mjetet e depozituara, norma efektive e interesit dhe tatimi në burim

Interesi në mjetet e depozituara do të llogaritet në baza ditore duke i'u referuar vitit me 365/366 ditë dhe numrit aktual të ditëve që shumëzohet me normën e interesit vjetor të periudhës përkatëse. Klienti mund të ngarkohet me tarifa për çdo debitim në përputhje me marrëveshjen për flexi depozit. Banka merr përsipër të përmbushë urdhërpagesa nga llogaria, në shuma jo më të mëdha se gjendja e llogarisë rrjedhëse. Klienti është i obliguar që të deponojë fonde të mjaftueshme për pagesën e mirëmbajtjes mujore dhe tarifave të shërbimeve tjera. Banka gëzon të drejtën që të debitoj të gjitha llogaritë e Klientit për pagesën e Tarifave të Bankës ose obligimeve të papaguara. Banka aplikon interes në llogari sipas kushteve të punës të interesit në fuqi të publikuar prej saj në çmimore në faqen zyrtare [www.bekonomike.com](http://www.bekonomike.com), si dhe në degët e saj.

Norma efektive e interesit në llogari, llogaritet sipas rregullorës së BQK-ës "Rregullore për normën efektive të interesit dhe kërkesat për shpalesje" dhe shpaleset në kontratën ndërmjet bankës dhe klientit.

Tatimi në burim llogaritet sipas normës së përcaktuar nga autoriteti fiskal dhe të gjitha shpenzimet barten nga klienti.

## 4.0 PERSONAT E AUTORIZUAR

Klienti mund të lidhë kontrata dhe të kryejë punë të tjera juridike edhe me përfaqësues, përmes autorizimit.

Kontrata të cilën e lidh përfaqësuesi në emër të Klientit dhe në kuadrin e autorizimeve të veta, e obligon drejtëpërdrejtë Klientin.

Përfaqësuesi i autorizuar nuk mund të bëjë bartjen e autorizimeve të veta tek personi i tretë.

Përfaqësuesi mund të ndërmerr vetëm ato punë juridike për ndërmarrjen e të cilave i është dhënë autorizimi.

Është përgjegjësi e klientit që të njoftoj Bankën në mënyrë të qartë për autorizimet dhe çdo person që autorizohet nga ana e tij. Banka



nuk është përgjegjëse për gabimet ose dështimet që dalin për shkak se autorizimet apo udhëzimet e nënshkruesit nuk janë të qarta. Klienti dhe personi i autorizuar janë të obliguar që së bashku të jenë prezent në Bankë me rastin e autorizimit, ose Bankës duhet t'i prezantojnë aktin noterial të autorizimit.

Është përgjegjësi e Klientit që të njoftoj Bankën për revokimin e autorizimit. Banka do të vazhdojë të realizojë transaksione nga përfaqësuesi derisa nuk merr njoftim nga Klienti se autorizimi i përfaqësuesit është revokuar.

I autorizuari obligohet që ta njoftojë Bankën për çfarëdo rrethane që do të ndikonte në shuarjen/revokimin/pavlefshmërinë e autorizimit dhe do të jetë përgjegjës për çfarëdo dëmi të shkaktuar si pasojë e realizimit të transaksioneve pas paraqitjes së këtyre rrethanave.

## 5.0 SHËRBIMET DHE PRODUKTET BANKARE ELEKTRONIKE

Banka ofron shërbime dhe produkte elektronike si alternativë e kryerjes së shërbimeve bankare.

Në momentin e aplikimit apo përdorimit të këtyre shërbimeve specifike klienti mund të ketë edhe kushte tjera në formularin e aplikimit të shërbimeve dhe produkteve për të cilat klienti do të informohet dhe pastaj do të nënshkruhet kontrata për shfrytëzimin e produktit.

Shërbime elektronike bankare – janë shërbimet bankare të realizuara online si: mobile banking, e-banking etj. që kryhen nëpërmjet mjeteve elektronike të komunikimit. Këto shërbime bankare mund të qasen nga klientët e bankës nëpërmjet përdorimit të mjeteve të ndryshme të telekomunikacionit, si p.sh., telefoni, terminalet ose kompjuterët personal etj.

### 5.1 E-banking

E-banking është një shërbim, që lejon mbajtësin të realizojë transaksione të ndryshme bankare, përfshirë urdhërpagesat, duke përdorur internetin. Përmes kësaj platforme klientit i mundësohet qasja në llogarinë e tij dhe kryerjen e shërbimeve bankare përmes internetit, 24 orë në ditë, 7 ditë në javë.

Shërbimet të cilat Klienti mund t'i kryejë përmes përdorimit të e-banking:

- Qasje në llogari, duke përfshirë shikimin e gjendjes së llogarisë dhe transaksioneve;
- Realizimi i transfereve ndërkombëtare;
- Shtypja e historiatit të llogarisë dhe e të gjitha transaksioneve të kryera;
- Menaxhimi i mbitërheqjes aktive;
- Shikimi i gjendjes së kredive aktive;
- Menaxhimi i kredit kartelave;
- Shikimi i të gjitha transaksioneve që janë në pritje për t'u realizuar;
- Realizimi i transfereve brenda Bankës si dhe në bankat tjera vendore;
- Realizimi i transfereve ndërkombëtare;
- Realizimi i të gjitha pagesave Kos Cyro (rryma, uji, telefoni, etj.);
- Realizimi i të gjitha pagesave të agjensioneve buxhetore (taksat, pensionet, tatimi në pronë, pagesat e donagës etj.);
- Realizimi i pagave të të punësuarve, për biznese;
- Realizimi i pagesave automatike brenda Bankës, si dhe në bankat tjera vendore.

Banka e rezervon të drejtën që, në çdo kohë, të heq, të shtojë, apo të modifikojë shërbimet që mund të kryhen përmes e-banking, duke mos pasur nevojë për pëlqim paraprak nga Klienti.

Gjithashtu klientët e biznesit mund të ngarkojnë të dhënat e pagesave masive të pagave të punonjësve, të cilat pas verifikimit dhe aprovimit realizohen drejt llogarive të duhura bankare, e cila ndihmon klientët e biznesit të përpunojnë pagesat masive me lehtësi dhe në mënyrë efikase.



E drejta për të përfituar nga shërbimet e përcaktuara sipas këtij kapitulli të këtyre afateve dhe Kushteve të afarizimit zbatohet vetëm për klientin/përdoruesin dhe klienti/përdoruesi nuk do të lejojë palët e treta të përfitojnë ose të përdorin shërbimet e ofruara nga Banka përmes internetit;

Klienti/përdoruesi do të veprojë në mënyrë rigoroze sipas parimeve dhe rregullave të njoftuara ose rekomanduara nga Banka për klientin/përdoruesin, dhe sipas "manualit të sigurisë" të Bankës, si dhe sipas "hapave të sigurisë" të Bankës. Banka mund të ndryshojë në çdo kohë dhe sipas gjykimit të saj këto rregulla dhe parime, pa njoftim për klientin/përdoruesin, për shkak të interesit të përbashkët, siç është përmirësimi i sigurisë.

Shërbimet dhe produktet e ofruara nga banka përmes E-Banking, si dhe të gjitha llojet e efekteve audio-vizuale të përdorura për prezantimin e shërbimeve dhe produkteve të tilla mbrohen nga të drejtat e pronësisë intelektuale të Bankës dhe klienti/përdoruesi në asnjë rast nuk do të përdorë ato pa pëlqimin paraprak të Bankës. Përveç kësaj, të drejtat e autorit mbi softuerin e ofruar nga banka për klientin/përdoruesin janë në pronësi të Bankës dhe klienti/përdoruesi në asnjë mënyrë dhe pa asnjë arsye nuk do të kopjojë, riprodhojë ose shpërndajë softuerin;

Informacioni dhe shpjegimet që Banka jep në lidhje me produktet dhe shërbimet e ofruara përmes E-Banking mund të mos jenë të plota, të përshtatshme, adekuate ose të mjaftueshme, dhe klienti/përdoruesi nuk mund të kërkojë përgjegjësi nga Banka për informacionet dhe shpjegimet që nuk janë të plota, të përshtatshme, janë të vjetruara, të papërshtatshme ose të pamjaftueshme.

## 5.1.1 Përdoruesit e E-Banking

Përdoruesi i E-Banking është person që ka informacionin dhe kredencialet e nevojshme për të hyrë në E-Banking dhe ka autorizimin për të parë informacionin në një llogari ose për t'i dhënë udhëzime Bankës për transaksionet e llogarisë. "PIN-i dhe fjalëkalimi" dhe "të dhënat dhe informacionet e emrit të përdoruesit identifikues" të përdoruesit që është i autorizuar të ketë qasje ose të lëshojë udhëzime në emër të një llogarie të klientit do t'i dorëzohen klientit, ose nëse klienti është entitet juridik tek nënshkruesit e autorizuar ose personat e caktuar nga klienti sipas niveleve të përcaktuara të autorizimit në E-Banking. Banka nuk është përgjegjëse në asnjë rast për marrjen ose përdorimin e "PIN-it dhe fjalëkalimit" dhe/ose "të dhënave dhe informacionit të emrit të përdoruesit identifikues" nga persona që nuk janë përdorues të autorizuar të klientit;

Banka nuk mban përgjegjësi dhe trashëgimtarët ose personat/klientët/përdoruesit e autorizuar nuk do të kenë të drejtë në asnjë pretendim kundër bankës për ndonjë transaksion ose marrëveshje të kryer në E-Banking duke përdorur "PIN-in dhe fjalëkalimin" dhe "të dhënat dhe informacionin për identifikimin e emrit të përdoruesit" pas vdekjes së klientit/përdoruesit.

## 5.1.2 Obligimet e klientit/përdoruesit

Klienti / përdoruesi është i obliguar të ndryshojë fjalëkalimin fillestar që i jepet nga Banka menjëherë pas marrjes së tij.

Klienti/përdoruesi mund të urdhërojë kryerjen e transaksioneve në lidhje me transaksionet në para të gatshme, bankimin dhe shërbimet e tjera të ofruara përmes E-banking, duke përdorur një "PIN dhe fjalëkalim" dhe "të dhënat dhe informacionin e emrit të përdoruesit (ID e përdoruesit)" të vërtetuar përmes hapave të sigurisë së sistemit, pa nënshkrimin e klientit/përdoruesit;

Klienti/përdoruesi duhet ta mbajë konfidencial "PIN-in dhe fjalëkalimin" dhe "të dhënat mbi emrin e identifikimit të përdoruesit" e E-Banking, dhe e drejta për të përdorur "PIN-in dhe fjalëkalimin" dhe "të dhënat e identifikimit të emrit të përdoruesit" janë pronë e vetme e klientit/përdoruesit;

Klienti/përdoruesi duhet të ketë kujdesin e duhur dhe të jetë vigjilent për të mos zbuluar "PIN-in dhe fjalëkalimin" dhe "informacionin dhe të dhënat e emrit të identifikimit të përdoruesit" dhe nuk duhet t'i zbulojë ose t'i tregojë "PIN-in dhe fjalëkalimin" ose "të dhënat e emrit të identifikimit të përdoruesit" ndonjë personi të tretë, dhe nuk do të lejojë asnjë palë të tretë të përdorë "PIN-in dhe fjalëkalimin" ose "informacionin e emrit të identifikimit të përdoruesit". Klienti do të mbahet personalisht përgjegjës për çdo pasojë nga përdorimi i "PIN-it dhe fjalëkalimit" dhe "informacionit dhe të dhënave të identifikimit të përdoruesit" nga palët e treta, dhe klienti/përdoruesi heq dorë nga të drejtat e tyre për kundërshtim dhe apelim, bazuar në faktin se transaksionet nuk u ekzekutuan prej tyre. Banka nuk ka asnjë detyrim të identifikojë persona të paautorizuar që përdorin në mënyrë korruptive "PIN-in dhe fjalëkalimin" dhe "të dhënat e emrit të identifikimit të përdoruesit" të klientit/përdoruesit;

Klienti/përdoruesi do të jetë përgjegjës për sigurinë e kompjuterit ose celularit që përdoret për të hyrë në E-Banking;

Linja telefonike dhe linja pa tel e përdorur nga klienti/përdoruesi për të hyrë dhe përdorur E-Banking do të jetë me shpenzimet e vetme të klientit/përdoruesit.



paguajë Bankës në kohë të gjitha tarifavat, shpenzimet dhe ngarkesat e përcaktuara që Banka aplikon për shërbimet e-Banking të ofruara dhe të dorëzuara për klientin/përdoruesin në fjalë;

Banka mund të bllokojë të dhënat e identifikimit të përdoruesit ose PIN-in dhe fjalëkalimin e klientit nëse dyshon për ndonjë aktivitet të pazakontë në emër të klientit/përdoruesit, dhe çdo rivendosje e informacionit të tillë të qasjes në E-banking do t'i nënshtrohet tarifave të publikuara në Çmimoren e Bankës.

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

Klienti/përdoruesi e pranon shërbimin dhe përgjegjësitë të cilat i takojnë, me rastin e nënshkrimit të aplikacionit për E-Banking. Banka rezervon të drejtën e ndryshimit të llojit dhe vëllimit të shërbimeve pa paralajmërim shtesë ndaj Klientit/përdoruesit. Klienti/përdoruesi dakordohet që të pranojë informacione plotësuese informative ose të karakterit tjetër nga Banka pa pagesë. Klienti/përdoruesi duhet të sigurojë informacione të vërteta, të sakta, të vlefshme dhe të plota për vetë, sipas kërkesës për plotësimin e aplikacionit për E-Banking. Klienti/përdoruesi gjithashtu është përgjegjës për marrjen apo dhënien e të gjitha informacioneve lidhur me mundësinë e kyçjes dhe çasjes në E-Banking, telefoninë mobile dhe paisjet kompjuterike (duke përfshirë edhe modem) ose pajisje të tjera, të nevojshme për lidhje me E-Banking të Bankës. Nëse Klienti/përdoruesi jep informacion që nuk është i vërtetë, të pasaktë ose jo të plotë, ose Banka ka bazë të arsyeshme për të dyshuar se informacionet nuk janë të vërteta, Banka ka të drejtë të pezullojë ose mbyllë llogarinë e Klientit/përdoruesit, pa njoftim paraprak si dhe të refuzojë çdo dhe të gjitha përdorimet e E-Banking të Bankës nga ana e Klientit/përdoruesit. Banka rezervon të drejtën që menjëherë të suspendojë, ndërpresë çdo qasje dhe të hetojë çdo llogari për të cilat ajo beson, ose dyshon se është e lidhur me çfarëdo veprimtarie mashtruese, abuzuese ose të paligjshme. Banka Ekonomike nuk do të zbulojë të dhënat tuaja konfidenciale përveç nëse ato kërkohen të zbulohen brenda ligjit. Banka përdor mekanizma të posaçëm për mirëmbajtjen e E-Bankingut, por Banka nuk është përgjegjëse për çfarëdo defekti ose dështimi lidhur me E-Banking (të tilla si humbja e fitimeve ose dëmet e tjera) që mund të rezultojë nga ndonjë defekt apo dështim i tillë. E-Banking i Bankës ofrohet "siç është" dhe Klienti/përdoruesi e shfrytëzon atë në rrezik të vetin. Banka nuk mund të garantojë që E-Banking do të plotësojë kërkesat e Klientit/përdoruesit, se do të punojë pandërprerë, në çdo kohë, të sigurt apo pa gabime, apo që cilësia e çdo prodhimi, shërbimi, informacioni, apo materiali tjetër të marrë nëpërmjet E-Banking të Bankës do të përmbushë pritjet e Klientit/përdoruesit. Çdo material i shkarkuar ose ndryshe i marrë përmes përdorimit të E-Banking të Bankës është bërë në rrezikun e Klientit/përdoruesit dhe Klienti/përdoruesi do të jetë vet përgjegjës për çdo dëmtim eventual në sistemin e vet kompjuterik ose humbjen e të dhënave që rezulton nga shkarkimi i materialeve nga E-Banking i Bankës. Banka nuk mban përgjegjësi për sekretin e informacionit pas pranimit të informacionit në zarfin e mbyllur (fjalëkalimin) si dhe tiketën në telefonin mobil të deklaruar dhe nuk do të jetë përgjegjëse nëse informacioni keqpërdoret ose humbet. Banka nuk është e obliguar që të verifikojë pronësinë e telefonit mobil të cekur në aplikacion për E-Banking. Nëse Klienti/përdoruesi e ndryshon numrin e telefonit mobil ose ndryshon cilindo shënim nga aplikacioni i paraqitur për E-Banking, duhet të informojë menjëherë me shkrim Degën/Nëndegën e Bankës ku e ka dorëzuar aplikacionin për E-Banking, ndërsa Banka obligohet që të veprojë sipas ndryshimeve të parashtruara në afat prej njëzet e katër (24) orë nga dita e pranimit të kërkesës për ndryshim. Nëse ndodhë që fjalëkalimi nga zarfi i dorëzuar ose telefoni mobil të humbet ose të vjedhet, Klienti/përdoruesi është i obliguar që menjëherë ta lajmëron Bankën në telefonin 038/500500 (call center), ose që personalisht të informojë cilëndo Degë/Nëndegë të Bankës, në mënyrë që të ndërpriten qasjet e paautorizuara në E-Banking të Bankës. Banka obligohet që në momentin e pranimit të informacionit nga Klienti/përdoruesi mbi humbjen ose vjedhjen e fjalëkalimit ose telefonit mobil, të deaktivizojë qasjen në shërbimet e E-Banking. Klienti/përdoruesi është përgjegjës për çdo dëmtim të tij tek i cili vjen si pasojë e humbjes, keqpërdorimit, shfrytëzimit të paautorizuar ose ndryshimit të numrit të telefonit mobil i cili pranon shërbime të E-Banking, si edhe nëse nuk i përmbahet Kushteve të Përgjithshme të Afarizmit. Banka nuk do të jetë përgjegjëse për vonesa ose mosrealizim të shërbimit, nëse kjo është pasojë e fuqisë madhore, ose e kushteve të jashtëzakonshme. Këto janë rastet të cilat mund të ndodhin pas vendosjes së shërbimeve, dhe nuk janë nën kontroll të asnjërës palë e të cilat nuk mundën objektivist të parashihen, ndërsa e pamundësojnë ofrimin e shërbimeve.

### **5.1.3 Urdhërat dhe udhëzimet për E-Banking**

Klienti/përdoruesi i E-Banking është personalisht përgjegjës për të përmbushur kushtet e specifikuar për shërbimet E-Banking, dhe për të siguruar që gjendja e llogarisë është e mjaftueshme dhe e përshtatshme për të kryer transaksione monetare/para të gatshme. Në asnjë rast Banka nuk do të mbahet përgjegjëse për moszbatimin e udhëzimeve dhe urdhrave të klientit/përdoruesit nëse kushtet e nevojshme nuk përmbushen ose nëse fondet nuk janë të mjaftueshme në llogarinë e klientit për transaksione në para të gatshme, ose nëse limiti i kredisë është jo adekuat;

Banka është plotësisht e lirë të ekzekutojë udhëzimet që klienti/përdoruesi i jep Bankës përmes E-Banking. Udhëzimet e klientit/përdoruesit të dhëna jashtë orarit të punës dhe/ose jashtë orarit të shërbimit do të pranohen nga Banka, por mund të zbatohen në ditën tjetër të punës;



Nëse emri i përdoruesit, PIN-i dhe fjalëkalimi i klientit/përdoruesit vidhen në një mjedis elektronik ose me mjete elektronike nga palë të treta me ose pa qenë në dijeni të klientit/përdoruesit, klienti/përdoruesi është përgjegjës dhe Banka nuk do të jetë përgjegjëse për transaksione të tilla;

Udhëzimet dhe urdhrat e klientit/përdoruesit të ofruara jashtë orarit normal të punës dhe/ose jashtë orarit të shërbimit të degëve të Bankës, të pranuar nga Banka, do të ekzekutohen vetëm ditën tjetër të punës të institucioneve dhe sistemeve të përfshira p.sh. sistemet e pagesave, sistemet e kleringut. Banka mundet, nëse dhe kur e konsideron të nevojshme dhe pa paralajmërim klientin/përdoruesin, të zgjerojë ose zvogëlojë madhësinë ose fushëveprimin, ose të parandalojë apo pezullojë E-Banking tërësisht ose pjesërisht dhe ka të drejtë të kërkojë konfirmim me shkrim nga klienti. Klienti/përdoruesi nuk do të paraqesë asnjë pretendim në Bankë për ndonjë humbje ose dëm që mund t'i shkaktohet klientit/përdoruesit për shkak të pezullimit të shërbimeve. Nëse dhe kur Banka ka arsye të besojë se klienti/përdoruesi po përfiton nga E-Banking duke i keqpërdorur ato ose për qëllime që nuk synohen, Banka mund të pezullojë ose përkohësisht ose përgjithmonë të ndërpresë qasjen në E-Banking pa informuar klientin/përdoruesin.

Banka në asnjë rast nuk do të mbajë përgjegjësi për ndonjë dështim që mund të ndodhë gjatë përdorimit të E-Banking, por pa u kufizuar në pezullimin, ndërprerjen ose ndalimin e E-banking për arsye teknike ose për shkak të ndonjë gabimi, ndonjë defekti në operacion e-Banking si rezultat i viruseve kompjuterike në kompjuterin ose telefonin e klientit/përdoruesit, për shkak të dëmtimit, keqfunksionimeve të çfarëdo lloji, humbjes, vonesave ose ngjarjeve të hershme që mund të shkaktohen nga hardueri, softueri dhe serveri në internet, ose palët e treta të kenë qasje në të dhënat dhe informacionin e saj, instalimet e telekomunikacionit, etj.

Klienti/përdoruesi nuk do të shkelë ligjet dhe rregulloret në fuqi gjatë kohës së përdorimit të E-Banking. Klienti/përdoruesi në çdo rast nuk do të përdorë E-Banking në atë mënyrë që shkel rendin publik, që cenon moralin e mirë, ose pengon ose shqetëson persona të tjerë, ose shkel të drejtat e pronës dhe të drejtën e autorit të personave të tjerë, ose për arsye imorale (contra bonos mores) ose qëllime të paligjshme ose me qëllim të rishitjes së shërbimit të tjerët. Klienti/përdoruesi nuk mund të veprojë ose të silllet në mënyrë që të parandalojë ose pengojë përdorimin e E-Banking nga palët e treta. Të gjitha idetë, opinionet, deklaratat dhe komentet e shprehura gjatë përdorimit të transaksioneve monetare, shërbimeve të tjera bankare që Banka ofron nëpërmjet internetit i përkasin klientit/përdoruesit dhe Banka në asnjë rast nuk do të mbajë përgjegjësi për to.

Nëse Klienti/përdoruesi nuk dëshiron të shfrytëzojë E-Banking, duhet të lajmërojë Bankën Ekonomike në formë të shkruar më së largu deri më datë 25 të muajit vijues. Shërbimi konsiderohet si i ç'lajmëruar/deaktivizuar në ditën e parë të muajit të ardhshëm.

## 5.1.4 Bllokimi dhe ndërprerja e qasjes në E-Banking

Nëse ka ndonjë arsye për të dyshuar se një person i paautorizuar ka mësuar emrin e identifikimit të përdoruesit të E-Banking ose PIN-in dhe fjalëkalimin e klientit/përdoruesit, klienti/përdoruesi është i obliguar ta informojë Bankën për këtë fakt pa vonesë. Banka i bllokoi menjëherë mjetet e identifikimit të qasjes në E-banking. Të gjitha shpenzimet përkatëse që lidhen me një ngjarje të tillë do të barten nga klienti/përdoruesi;

Qasja në llogari përmes E-Banking do të bllokohet automatikisht nëse bëhen përpjekje të shumta të njëpasnjëshme për t'u qasur me fjalëkalim të gabuar. Banka ka të drejtë të bllokojë qasjen e klientit/përdoruesit për të gjitha shërbimet pa asnjë deklaratë ose arsye, si dhe pa paralajmërim.

Banka do të ndërpresë përdorimin e E-Banking për klientin/përdoruesin në çdo kohë dhe menjëherë në rastet e mëposhtme, por pa u kufizuar në këto raste:

- Kur klienti/përdoruesi nuk respekton këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme, si dhe udhëzime të tjera të Bankës;
- Pas ndërprerjes/mbylljes së llogarisë rrjedhëse;
- Kur klienti/përdoruesi vdes;
- Nëse klienti (i cili është person juridik) fillon procedurat e falimentimit, ose nuk e përdorë e-banking për një vjet
- Me kërkesë të klientit/përdoruesit.

Klienti mund të ndërpresë qasjen në E-Banking në çdo moment, duke paraqitur një formular për të kërkuar ndërprerjen e shërbimeve në Bankë;

Qasja në E-Banking do të pezullohet menjëherë pas marrjes së formularit të kërkesës për ndërprerjen e shërbimeve. Klienti/përdoruesi mbetet përgjegjës për të gjitha ngarkesat dhe tarifatat e papaguara që janë grumbulluar deri në datën e ndërprerjes.

## 5.1.5 Siguria në internet

Klienti/përdoruesi duhet të jetë i vetëdijshëm për rreziqet e mëposhtme që ekzistojnë në veçanti:

Qasja e paautorizuar mund të sigurohet kur nuk ka njohuri të duhur për sistemin dhe procedurat e sigurisë (për shembull, mbrojtja joadekuate e të dhënave në hard disk, transferimet e skedarëve, emetimet e monitorimit), dhe është përgjegjës e klientit/përdoruesit të kuptojë se cilat procedura të sigurisë janë të nevojshme dhe veprojnë në përputhje me rrethanat.



Duke profilizuar karakteristikat e komunikimit në internet, ofruesi i internetit për klientin/përdoruesin mund të zbulojë me kë dhe kur klienti/përdoruesi ka komunikuar përmes internetit;

Ekziston një rrezik i fshehtë që një palë e tretë të ketë qasje të pavërejtur në klientin/përdoruesin ose shërbimin duke hyrë në kompjuter kur përdoret interneti (p.sh.përmes aplikacionit ActiveX);

Kur përdoret interneti, ekziston një rrezik i përhershëm që viruset kompjuterike të shpërndahen sapo kompjuteri të vijë në kontakt me botën e jashtme, ose përmes rrjeteve kompjuterike, ose disqeve. Skanuesit e viruseve mund të ndihmojnë klientin/përdoruesin të ruajë sistemin e tij dhe ato rekomandohen fuqimisht;

Klienti/përdoruesi është i obliguar të zvogëlojë minimalisht rrezikun e sigurisë që vjen nga përdorimi i internetit duke marrë masat e duhura për sigurinë (fjalëkalimet e duhura, përdorimi i menaxherëve të fjalëkalimeve, programet antivirus dhe mbrojtja përmes firewalls).

## 5.1.6 Dispozita të ndryshme për E-Banking

Të gjitha llojet e mosmarrëveshjeve që rrjedhin nga tarifat dhe çmimet, llogaritja e shërbimeve, transaksionet me para të gatshme dhe shërbimet e tjera bankare të ofruara ose të kryera përmes E-Banking, librat e bankave, incizimet dhe dokumentet dhe mikrofilmat, mikrofishet dhe inçizime kompjuterike, dhe posta elektronike dhe mesazhet telefonike dhe njoftimet e tjera të dërguara nga Banka për klientin/përdoruesin do të konsiderohen si dëshmi prima facie të vlefshme, detyruese, përfundimtare dhe të plota;

Njoftimet e dërguara nga Banka për klientin/përdoruesin përmes mediave elektronike (email, SMS dhe internet) konsiderohen dhe trajtohen si njoftime të marra nga klienti/përdoruesi.

Klienti/përdoruesi konsiderohet se ka hequr dorë nga të gjitha të drejtat e tyre për të kundërshtuar dhe apeluar në bazë se njoftimet e tilla përmes mediave elektronike (email, SMS dhe internet) nuk iu janë dorëzuar atyre;

Të dhënat e siguruar përmes E-Banking nuk do të konsiderohen si ofertë, përveç nëse kjo shprehet shprehimisht;

Nëse klienti/përdoruesi përdor produktet dhe shërbimet e ofruara nga banka përmes E-Banking jashtë kufijve të Republikës së Kosovës, ligjet dhe rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës do të zbatohen për të gjitha mosmarrëveshjet midis bankës dhe klientit/përdoruesit;

## 5.2 SMS Mbushja

Është shërbim elektronik ku klienti duke e shfrytëzuar SMS-in nga operatorët e licencuar në Republikën e Kosovës ka qasje në llogarinë e tij në Bankën Ekonomike, ku përmes SMS-it mund të mbush telefonin mobil, të ju dërgoj mbushje të tjerëve si dhe të paguan të gjitha shërbimet tjera (internet, kabllovik dhe shërbime tjera të operatorit). Mesazhet duhet të përmbajnë të dhënat e kërkuara nga shitësi. Klienti është përgjegjës për sigurinë dhe qasjen në telefona të autorizuar dhe për saktësinë e të dhënave të transmetuara. Në veçanti klienti është i obliguar për tarifën e shërbimit dhe tarifat nëse shtypet gabimisht numri, që ka si rezultat që kreditin ta marrë një përfitues tjetër. Nëse telefoni humbet, vidhet ose dyshohet që ka përdorim të paautorizuar, klienti duhet ta njoftojë Qendrën e Thirrjeve menjëherë.

Banka do të autorizohet plotësisht dhe në mënyrë të njëanshme për të debituar/transferuar shumën që klienti dërgon me SMS. Kjo shumë do të debitohet nga llogaria e klientit e listuar në kushtet shtesë dhe do të transferohet në llogarinë e arkëtimit të ofruesit të shërbimeve mobile pa ndonjë miratim tjetër, në përputhje me dispozitat e marrëveshjes së shërbimit të nënshkruar nga ofruesi i shërbimit celular dhe Banka. Banka nuk do të marrë dhe as nuk do të mbajë asnjë përgjegjësi për çdo kryerje të një shërbimi të tillë debiti midis klientit dhe ofruesit të shërbimit celular. Në rast se llogaria e klientit debitohet me porosi të klientit por ofruesi i telefonisë mobile nuk e krediton llogarinë/humrin e telefonit të klientit, Banka do t'ia rimbursojë klientit shumën e saktë

Përdorimi i këtij shërbimi të SMS Mbushjes është i kufizuar vetëm për numrat e telefonit të parapaguar të klientit të përcaktuar në kushtet shtesë. Banka ka autoritetin të anulojë të drejtën e klientit për të përdorur shërbimin e SMS Mbushje në çdo kohë dhe pa paralajmërim. Klienti bie dakord dhe pranon listën e transaksioneve nga Banka si përfundimtare dhe detyruese për të gjitha qëllimet dhe Banka në asnjë rast nuk do të mbajë përgjegjësi për ndonjë konflikt të mundshëm që mund të paraqitet midis klientit dhe ofruesit të shërbimit të telefonisë mobile në lidhje me shërbimin e SMS Mbushja. Banka gjithashtu nuk do të jetë përgjegjëse ose llogaridhënëse për çdo humbje apo dëmtim që vjen nga mosfunksionimi ose dështimi i SMS Mbushjes.



### 5.3 SMS Info

SMS Info i mundëson Klientit që të jetë i informuar për bilancin e llogarisë përmes telefonit mobil, duke telefonuar në numrin e përcaktuar nga Banka për këtë shërbim.

### 5.4 SMS Njoftimi

SMS Njoftimi i mundëson klientit që të jetë i informuar mbi ndryshimet e bilancit në llogarinë e tij përmes telefonit mobil, ku për çdo transaksion në llogarinë e tij do të njoftohet me anë të SMS-it. Klienti për këtë shërbim mund të caktoj limit të shumës së transaksionit që dëshiron të njoftohet.

### 5.5 Pasqyra e llogarisë

Banka ju siguron klientëve të saj që të gjitha debitimet dhe kreditimet në llogarinë e tij/saj do të regjistrohen në pasqyrën e llogarisë me të gjitha detajet e transaksioneve dhe të do jenë në dispozicion të klientëve në çdo kohë.

### 5.6 Ofertat special

Ofertat speciale ose zbritjet mund të vendosen për një periudhë të kufizuar kohore. Për ofertat speciale, Banka do të zgjedhë formën e komunikimit nëpërmjet kanaleve të komunikimit të Bankës.

Banka, për arsye të kërkesës së tregut/infrastrukturës ligjore ose procedurave të brendshme, mund ta zvogëlojë ose ta shkurtojë periudhën e vlefshmërisë, ose ta kufizojë ofertën. Klienti mund të marrë informata për shërbimet dhe produktet bankare në të gjitha degët e bankës, duke kontaktuar Qendrën e Thirrjeve në numrat e tel. +383 (0)38 500 500 dhe +383 (0)49 733 322, ose në faqen e internetit të Bankës Ekonomike [www.bekonomike.com](http://www.bekonomike.com).

### 5.7 Shërbimi i investimit në instrumentet financiare brenda dhe jashtë vendit për klient

Banka Ekonomike u mundëson klientëve të saj tregtimin e instrumenteve financiare në mbi 15 bursa të huaja, duke përfshirë bursat më të mëdha në botë si Bursa e Nju Jorkut, NASDAQ, Bursa e Londrës, Bursa e Frankfurtit, Bursa e Tokios dhe të tjera.

Në të gjitha këto bursa, klientët do të jenë në gjendje të investojnë në aksione, obligacione dhe fonde të tregtuara në bursë (ETF).

Të gjitha urdhërat për investime në instrumente financiare përmes Bankës Ekonomike klientet do të mund t'i dërgojnë përmes e-mailit, telefonit. Para çdo investimi klienti do të pranohet nga banka listën e tarifave që do ngarkohen kundrejt këtij shërbimi për klient, si dhe një broshurë me disa informata të përgjithshme lidhur me instrumentet financiare.

Klientët përmes Bankës Ekonomike mund të investojnë gjithashtu në Letrat me vlerë (Bono Thesari dhe Obligacione) të cilat emetohen nga Qeveria e Republikës së Kosovës.

## 6.0 DEBIT DHE KREDIT KARTELAT, SI DHE TERMINALET POS DHE ATM

Banka Ekonomike mund të ofroj për klientët e saj kartela Master Card Debit, Visa Debit, Master Card Kredit, Visa Classic dhe Visa Gold dhe Visa Platinum.

### 6.1 Kartela

Çdo kartelë e lëshuar nga Banka (qoftë kartelë debi, kredi, identifikimi ose kartelë tjetër pronësore) është pronë e Bankës dhe mund të përdoret në përputhje me afatet dhe kushtet e përcaktuara nga Banka vetëm nga personi të cilit i është lëshuar kartela (i cili kurrë nuk mund të jetë person tjetër përveç personit që është nënshkruesi i autorizuar).

Kartela e lëshuar në emër të Mbajtësit të Kartelës nuk mund të bartet tek palët e treta;

Të gjitha transaksionet e Kartelës do të konsiderohen si detyrime dhe do të zbriten nga fondet në llogarinë (të) e tyre ose do të regjistrohen si borxhe të klientit ndaj Bankës në rast se nuk kontestohen/kundërshtohen nga klienti.



## 6.2 Përdorimi i kartelave

Mbajtësi i Kartelës mund të përdorë kartelat për tërheqje në bankomate, si dhe për pagesën e mallrave dhe shërbimeve përmes të gjitha terminaleve të POS-ave të Bankës, si dhe të gjitha POS- at dhe bankomatët e tjerë që mbajnë llogon VISA/MASTERCARD. Te gjitha kartelat e brenduara mund të përdoren gjithashtu për pagesa për mallra dhe shërbime përmes internetit. Kartelat e lëshuara janë në përputhje me afatet dhe kushtet për përdorimin e kartelave VISA/ MASTERCARD;

Pas marrjes së kartelës, Mbajtësi i Kartelës do të aktivizojë kartelën e tyre duke dërguar sms ne numrin 5007për të pranuar PIN-in e tyre apo përmes ATM-it.

Transaksionet e kryera me kartelë konsiderohen si dokumente kontabël në përputhje me ligjet në fuqi në Kosovë.

Një kartelë mund të bllokohet si rezultat i :

- kërkesës së klientit;
- kartelës së raportuar përmes Qendrës së Thirrjeve ose Degës e humbur, e vjedhur, e konfiskuar ose e keqpërdorur;
- shtypjes së PIN-it të pasaktë tri herë në një bankomat ose POS;
- si masë ndëshkuese për shkak të mosrespektimit të Mbajtësit të Kartelës me afatet dhe kushtet e përgjithshme.

Një kartelë mund të aktivizohet nga Banka me kërkesë të Klientit;

Kartelat që janë bllokuar nga banka për shkak se janë raportuar nga klienti përmes Qendrës së Thirrjeve, Degës si të humbura, të vjedhura, të konfiskuara ose të keqpërdorura, nuk mund të aktivizohen, dhe do të anulohen dhe porositen menjëherë;

Pagesat e mallrave/shërbimeve mund të bëhen nëpërmjet terminaleve POS, të instaluar në lokacione të tregtarëve ose në platforma në internet. Shuma maksimale e transaksionit varet nga limiti i kartelës ose Kushtet shtesë;

Limiti i tërheqjeve ditore të tërheqjes së parave të gatshme dhe për pagesat publikohet në Çmimoren e Bankës;

Terminalet POS duhet të mbahen nga Mbajtësit e Kartelave për referencë ose verifikim të mëtejshëm;

Nëse kartela përdoret në vende që përdorin një valutë të ndryshme nga Euro, do të zbatohen kurset e këmbimit të VISA/MASTERCARD dhe/ose Bankës

Vlefshmëria e kartelave ( Debitore dhe Kreditore) është 5 vite ( 60 Muaj) dhe skadon në ditën e fundit të muajit.Kartelat debitore ripërtrihen automatikisht nga banka në rast skadimit vetëm nëse janë përdorë së paku 90 ditët e fundit para datës së skadimit.

Banka i konsideron se të gjitha transaksionet janë korrekte nëse nuk pranon vërejtje mbrenda 30 ditëve nga përfundimi i transaksioneve.

## 6.3 Obligimet e Kartelëmbajtësit

Mbajtësi i Kartelës Debitore duhet të pranojë kartelën e lëshuar nga Banka brenda 180 (njëqind e tetëdhjetë )ditëve.Nëse Kartelëmbajtësi nuk e pranon kartelën debitore brenda 180 (njëqind e tetëdhjetë) ditëve, Banka mund ta anulojë kartelën. Përderisa nëse Kartelëmbajtësi nuk e pranon kartelën kreditore brenda 120 (njëqind e njëzet ) ditëve, Banka mund ta anulojë kartelën.

Mbajtësi i Kartelës është i detyruar t'i paguajë Bankës tarifën e kartelës (për lëshimin e kartelës, transaksionet, mirëmbajtjen dhe tarifën e tjera) në përputhje me Çmimoren e Bankës;

Mbajtësi i Kartelës duhet të:

Mbajë kartelën dhe numrin e sigurisë të sigurt dhe mos të ia tregojë /komunikojë askujt. Të përdorë kartelën personalisht duke mos ia ofruar atë ndonjë personi dhe ta ruaj nga dëmtimet.

Mos e mbajë asnjëherë PIN-in së bashku me kartelën ose të mos e mbajë PIN-in në një vend të dukshëm. Çdo veprim i dëmshëm që mund të paraqitet si rezultat i mospërputhjes së Klientit me paragrafin e mëparshëm është përgjegjësia e vetme e Klientit ose e Mbajtësit të Kartelës;

Mbajtësi i Kartelës ose klienti duhet të njoftojë Bankën menjëherë nëse kartela humbet, shkatërrohet, shtrembërohet, vidhet, falsifikohet/kopjohet ose keqpërdoret dhe klienti do të mbajë përgjegjësi për çdo humbje që vjen si rezultat i vjedhjes ose humbjes, përveç nëse klienti mund të demonstrtojë/provojë neglizhencë të madhe nga Banka. Nëse Mbajtësi i Kartelës pasi e raporton kartelën si të humbur/vjedhur, kërkon një kartelë të re dhe ndërkohë gjen kartelën e vjetër, kartela e vjetër nuk do të riaktivizohet;

Mbajtësi i Kartelës mund të ndërpresë përdorimin e kartelës me një njoftim me shkrim 15 (pesëmbëdhjetë) ditë përpara (pasi të jenë paguar të gjitha borxhet e mbetura). Kartela lëshohet në emër të Mbajtësit të Kartelës, i cili është i detyruar të njoftojë Bankën menjëherë për çdo ndryshim të adresës ose për personin juridik, personat e autorizuar të klientit, ose të dhëna të tjera personale të rëndësishme për Bankën;

Kur klienti është person juridik, Banka mund të konsiderojë që të gjithë personat që janë nënshkrues të autorizuar në llogarinë e klientit gjithashtu kanë autorizim për të përdorur kartelën. Klienti cakton persona të autorizuar në aplikacionin për kartelë biznesi, të cilët do të jenë përgjegjës dhe të autorizuar për tërheqjet/shërbimet e përcaktuara në nivelet e autorizimit të specifikuar në aplikacion, dhe të cilët do ta përdorin këtë kartelë në emër personal dhe për llogari të klientit. Klienti është i detyruar të njoftojë





Bankën me shkrim për çdo ndryshim/revokim të autorizimit për personat e autorizuar. Në rast të ndonjë dëmtimi të shkaktuar nga mos njoftimi ose njoftimi i vonuar i Bankës, klienti deklaron/pranon të jetë përgjegjës për të. Banka nuk do të mbajë kurrë përgjegjësi për përdorimin e kartelës nga ndonjë person që nuk është nënshkruar i autorizuar i klientit. Në asnjë rast Banka nuk mban përgjegjësi dhe trashëgimtarët ose personat e autorizuar nuk kanë të drejtën e ndonjë ankese kundër Bankës për ndonjë transaksion ose shërbim/pagesë të miratuar sipas këtyre termeve dhe kushteve të përgjithshme duke përdorur kartelën në rast se transaksione të tilla ekzekutohen pas vdekjes së pronarëve ose ndonjë personi të autorizuar të klientit për të cilin Banka nuk është informuar; Mbajtësi i Kartelës ose klienti është i obliguar të kontaktojë Bankën menjëherë nëse Mbajtësi i Kartelës ose klienti vihet në dijeni se ka ndonjë mospërputhje në lidhje me shumën ose numrin e transaksioneve të kryera në mënyrë që të fillojë procedurën e hetimit për kthimin e fondeve. Të gjitha kostot/shpenzimet e bëra për procedurën e hetimit për kthimin e fondeve barten nga klienti; Klienti mund të anulojë kartelat shtesë të lëshuara. Në rast se klienti është person juridik, vetëm personat me autorizim të mjaftueshëm kanë të drejtë të anulojnë kartelat shtesë të lëshuara në emër të atij klienti; Banka e ngarkon llogarinë e klientit siç është dhënë më sipër me të gjitha tarifat dhe komisionet përkatëse sipas Çmimoreve të Bankës. Kjo përfshin tërheqjet e Bankës në lidhje me kërkesën/kthimin e iniciuar nga Mbajtësi i Kartelës për shumat e kontestuar në gjendjen e llogarisë bankare të llogarisë të cilat nuk janë marrë nga klienti; Mbajtësi i Kartelës dhe/ose klienti është përgjegjës për përdorimin e duhur të kartelës dhe për të gjitha kostot e shkaktuara nga përdorimi i kartelave shtesë të lëshuara me kërkesë të klientit. Të gjitha mosmarrëveshjet që mund të paraqiten midis klientit dhe personave të autorizuar të klientit gjatë përdorimit të kartelave do të zgjidhen mes veti dhe banka nuk do të jetë përgjegjëse për mosmarrëveshje të tilla.

## 6.4 Të drejtat dhe detyrimet e Bankës në lidhje me kartelat

Banka mund të kërkojë kthimin e kartelës në çdo kohë dhe në mënyrë të arsyeshme në rast të shkeljes së dispozitave të këtyre termeve dhe kushteve të përgjithshme ose kushteve shtesë.

Banka mund të përdorë agjentë për shpërndarjen ose ruajtjen e kartelave;

Banka mund ta kërkojë kthimin ose mund të blloktojë kartelën në çdo kohë për arsye të mirë, duke përfshirë, por jo kufizuar në shkelje të këtyre termeve dhe kushteve të përgjithshme.

Kartela është valide 60 muaj dhe mund të ripërtërihet automatikisht nëse marrëdhënia nuk ndërpritet nga njëra palë sipas dispozitave të këtyre termeve dhe kushteve të përgjithshme;

Banka mundet pa asnjë detyrim, të refuzojë ose miratojë çdo transaksion, të anulojë ose pezullojë të drejtën e përdorimit të kartelës ose të refuzojë zëvendësimin e kartelës. Mund të jetë e mundur që një njoftim të mos dërgohet para se të ndodhë më sipër. Në veçanti, Banka mund ta bëjë këtë nëse është e qartë se ka pasur transaksione mashtruese ose të dyshimta;

Në rast të keqpërdorimit ose mbitërheqjes së paautorizuar të parave të gatshme me kartelë si rezultat i humbjes, shkatërrimit, shtrembërimit, vjedhjes, falsifikimit/kopjimit ose keqpërdorimit, Banka ka të drejtë të mbulojë shumat e tepërta dhe tarifat që mund të aplikohen si rezultat i transaksioneve duke e tërhequr atë shumë nga çdo llogari që Mbajtësi i Kartelës ka në Bankë;

Banka, sipas gjyqimit të saj, do të ripërtërijë ose të mos ripërtërijë kartelën e Mbajtësit të Kartelës, pas ose para datës së skadimit të kartelës, në varësi të vlerësimit të bërë nga Banka për Mbajtësin e Kartelës;

Banka e përpunon shumën e secilit transaksion të bërë me kartelë sipas radhës në të cilën i pranon ato;

Nëse Banka nuk merr ndonjë kundërshtim brenda 30 ditëve pasi është bërë një transaksion me debit kartelë, ose 30 ditë pasi është bërë një transaksion me kredit kartelë, ajo do t'i konsiderojë të gjitha transaksionet e regjistruara si të sakta;

Banka mund të ndryshojë rregullat dhe tarifat në çdo kohë në lidhje me përdorimin e një karteje dhe do të njoftojë klientin me shkrim ose në çdo mënyrë tjetër komunikimi siç përcaktohet nga Banka, të paktën 30 ditë përpara.

## 6.5 Kundërshtimet e pagesave me Kartelë

Mbajtësi i kartelës mund të paraqesë një kundërshtim brenda 75-90-120 ditëve nga koha kur është bërë transaksioni me Kartelë. Afati për kundërshtim varet nga natyra e kontestimit të transaksionit.

Një mbajtës i kartelës mund të paraqesë një kundërshtim për pagesën e Kartelës në rastet e mëposhtme:

- Transaksionet e kryera pa dijeninë dhe pëlqimin e Mbajtësit të Kartelës,
- Dështimi për të marrë produktin/shërbimin e transaksionit,
- Ka më shumë se një transaksion (të dyfishtë) të pasqyruar për të njëjtat mallra/shërbime,
- Shuma e transaksionit është e ndryshme (nuk vlen për transaksionet në valuta të huaja),
- Produkti/shërbimi i blerë është i ndryshëm nga veçoritë e specifikuar nga shitësi,



- Produkti/shërbimi i blerë është paguar me mjete të tjera (kartelë tjetër, me para në dorë, etj.), dhe e njëjta shumë pasqyrohet në pasqyrë siç është paguar me Kartelë, megjithëse transaksioni është anuluar/kthyer, rimbursimi nuk pasqyrohet në deklaratë,
- Kur bëhen tërheqjet/paradhënie parash nga ATM, ATM-ja nuk shpërndan shumën e kërkuar ose nuk shpërndan shumën e plotë siç kërkohet.
- Depozitim jo i plotë ose aspak i shumës së transaksionit në një llogari për depozitat e bëra në ATM.

Procesi i kundërshtimit së transaksionit me Kartelën:

Klienti duhet të kontaktojë Bankën dhe të japë informacion në lidhje me transaksionin (kundërshtimi);

Banka do të analizojë kundërshtimin nëse është apo jo e vlefshme, dhe mund të kërkojë informacion (ose dokumente) të mëtejshme nga mbajtësi i kartelës;

Nëse konstatohet se një kundërshtim është i vlefshëm, Banka, do të fillojë procesin e kontestimit të transaksioneve sipas rregullave të Visa/MasterCard;

Banka dhe të gjitha institucionet e tjera financiare që lëshojnë kartelat Visa/MasterCard ose pranojnë pagesa me karta Visa/MasterCard duhet të jenë në përputhje me rregullat e sistemeve ndërkombëtare të pagesave me karta në lidhje me procesin e kundërshtimit (kthimit të tarifës).

Transaksionet e kontestuara zgjidhen brenda periudhave të përcaktuara sipas rregullave ndërkombëtare të pagesës me kartë. Transaksionet e kontestuara mund të zgjidhen ndërmjet 30 dhe 180 ditësh.

Periudha e zgjidhjes së kundërshtimit varet nga lloji i kartelës së përdorur për transaksionin (Visa ose MasterCard), dhe lloji i transaksionit (shitje POS, tërheqje parash në ATM ose depozitim në ATM) dhe lloji i kundërshtimit.

## 6.6 Debit Kartelat

Debit Kartela, MasterCard Debit dhe Visa Debit janë kartela që i lejojnë klientët të kenë qasje në llogarinë e tyre rrjedhëse, për të kryer blerje me fondet e disponueshme në llogari rrjedhëse në pika të ndryshme të shitjes, për të bërë blerje online përmes internetit dhe/ose për të tërhequr/deponuar para të gatshme.

Me debit kartele klienti mund të tërheq në çdo bankomat (ATM) të Bankës Ekonomike, si dhe në çdo bankomat (ATM) tjetër ku shfaqet logo MasterCard dhe Visa, në Republikën e Kosovës dhe në mbarë botën varësisht nga lloji i kartelës përkatëse. Ndërsa, kartelat lokale debitore (kartela për kategoritë e pensionerve) kanë të lejuar funksionin e tërheqjes, ndërmjet të pinit dhe kërkesën për bilanc vetëm në ATM-at e Bankës Ekonomike dhe nuk mund të përdoren në ATM-a dhe POS terminale të bankave tjera si dhe për blerje në internet. Nëse debit kartela përdoren jashtë Kosovës do të zbatohen rregulloret dhe kushtet e institucioneve ndërkombëtare Mastercard dhe Visa. Gjithashtu, do të zbatohen normat e këmbimit të valutës së atyre institucioneve. Me përdorimin e debit kartelës në terminale të POS dhe bankomat jashtë Republikës së Kosovës aplikohet tarifa sipas cmimores. Kartelat MasterCard Debit, dhe Visa Electron, gjithashtu janë të përshtatshme për blerje në çdo pikëshitje (POS terminal) në Kosovë dhe kudo në botë, ku shfaqet logo e këtyre kartelave. Akti i shtypjes së një PIN kodi apo dhenies së CVV duke përdorur bankomatin ose pajisjen e shitësit POS terminallin apo edhe internet e ka efektin e nënshkrimit ligjërish obligues dhe autorizon Bankën ta bëjë pagesën nga llogaria e tij. Shitësi gjithashtu mund të kërkojë të verifikojë identitetin e klientit. Debit kartelat poashtu kanë të integruar funksionin e blerjes pa kontakt deri në limitin e përcaktuar nga sistemi i pagesave (MasterCard dhe VISA) i caktuar në nivel të shteteve. Çdo transaksion që bën klienti me kartelë pasqyrohet në gjendjen e llogarisë së tij, duke e mundur kështu verifikimin e çdo transaksioni.

Banka mund t'ia ndërpresë përdorimin e kartelës klientit në çdo kohë nëse shkelen kushtet e përgjithshme të afarizimit, kontrata e debit karteles, në rastet kur keqpërdoret kartela, nuk paguhen tarifatat etj. Transaksionet e realizuara me kartelë bëjnë debitimin e llogarisë menjëherë në kohë reale, derisa paraqitja e transaksioneve në historiat e llogarisë bëhet në ditët vijuese të punës për llojet e transaksioneve që realizohen në terminale të Bankës. Disa lloje të transaksioneve që realizohen në terminale jashtë bankës si dhe jashtë vendit pasqyrimi i transaksionit në llogari të klientit mund të bëhet me vonesë, varësisht nga prezantimi i transaksionit nga banka pranuese përkatëse.

### 6.6.1 Afatet dhe Kushtet e Përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e Debit Kartelës

Banka ua lëshon kartelën Mastercard Debit / Visa Debit, individëve pasi të plotësojnë aplikacionin për lëshimin e kartelës Mastercard Debit / Visa Debit. Kartela Mastercard Debit / Visa Debit i mundëson Klientit të ketë qasje në llogarinë për të cilën lëshohet kartela Mastercard Debit / Visa Debit, duke përdorur numrin/kodin Personal të Identifikimit "PIN" ose nënshkrimin e autorizuar. Kartela



Mastercard Debit / Visa Debit është pronë e Bankës dhe do të mbetet e tillë gjatë gjithë kohës. Kartela Mastercard Debit / Visa Debit përdoret për realizimin e transaksioneve në Kosovë dhe jashtë saj, në pajtim me legjislacionin e Kosovës dhe rregullat e Mastercard Debit / Visa Debit. Me rastin e paraqitjes së aplikacionit për hapjen e llogarisë, kartela Mastercard Debit apo Visa Debit do të lëshohet automatikisht. Kartelat të cilat skadojnë riaplikohen automatikisht nëse është përdorë 90 ditë para skadimit. Klienti është i obliguar t'i paguaj të gjitha tarifat në afatet kohore të specifikuar në pajtim me përshkrimet në listën e tarifave të Bankës. Klienti duhet t`a kryej obligimin në një afat prej 30 (tridhjetë) ditëve. Qasja në fondet të cilat gjenden në llogari mund të bëhet përmes të gjitha bankomatëve - ATM dhe pikave të shitjes - POS për pagesë të mallrave dhe shërbimeve tek tregtarët e ndryshëm, tërheqjen e parave në të gjitha zyrat bankare që ofrojnë këtë shërbim dhe mund të realizohen blerje online në tregtarët që ofrojnë shërbime të porosisë dhe blerjes në Internet e që kanë shenjën pranuese Mastercard / Visa. Duke përdorur kartelën Mastercard Debit apo Visa Debit, mund të tërhiqen shuma të parave të gatshme apo të paguhen mallra/shërbime nga fondet që janë në llogari dhe brenda limitit të caktuar në pajtim me Afatet dhe Kushtet e Përgjithshme. Klienti është përgjegjës për të siguruar se gjithmonë ka fonde të mjaftueshme në llogari dhe llogaria mund të rimbushet në këtë mënyrë: Duke deponuar para në sportelet dhe ATM terminalet e Bankës, apo duke bërë transfere të brendshme në bankë ose transfere nga bankat tjera lokale dhe ndërkombëtare. Në rast se kartela Mastercard Debit / Visa Debit është humbur, vjedhur apo dëmtuar, Klienti do të ketë mundësi të tërheq para në sportele të Bankës Ekonomike pa kartelë në kuadër të bilancit të llogarisë. Një transaksion me kartelën Mastercard Debit / Visa Debit mund të bëhet nëse ka bilanc të mjaftueshëm në llogarinë e Klientit, nëse është nënshkruar apo nëse PIN kodi është shtypur në mënyrë korrekte. Nëse Banka nuk pranon ndonjë vërejtje brenda tridhjetë (30) ditëve pasi që është kryer transaksioni, ajo konsideron të gjitha transaksionet e evidentuara si korrekte. Nëse kartela Mastercard Debit / Visa Debit përdoret në vendet që shfrytëzojnë tjetër monedhë nga valuta Euro, do të aplikohet kursi i këmbimit të Mastercard / Visa. Fondet e transferuara në llogari janë në dispozicion të Klientit në të njëjtën ditë pune, nëse ajo shumë e parave është deponuar përmes zyrave të bankës. Kartela Mastercard Debit / Visa Debit do të anulohet duke u bazuar në kërkesën me shkrim që Klienti bën për anulimin e kartelës Mastercard Debit / Visa Debit. Nëse dyshohet për përdorim të pa autorizuar të kartelës Mastercard Debit / Visa Debit, Klienti mund të kërkojë nga Banka të bllokojë kartelën. Klienti është i obliguar ta informojë Bankën pa u vonuar për çdo ndryshim në të dhënat e ofruara në kontratën dhe/apo aplikacionin për lëshimin e kartelës Mastercard Debit / Visa Debit. Klienti duhet të marrë kartelën e lëshuar, brenda 6 (gjashtë) muajve pasi të ketë paraqitur Aplikacionin për kartelën Mastercard Debit / Visa Debit. Nëse klienti nuk e merr kartelën Mastercard Debit / Visa Debit brenda kësaj periudhe, vlefshmëria e kartelës do të ndërpritet automatikisht. Nga Klienti do të kërkohej (i) të nënshkruaj në shiritin për nënshkrim në pjesën e prapme të kartelës Mastercard Debit / Visa Debit kur ta marrë atë në Bankë; (ii) të përdorë kartelën Mastercard Debit / Visa Debit personalisht duke mos ia ofruar atë ndonjë personi dhe ta ruaj nga dëmtimet; (iii) PIN kodin duhet ta mbajë sekret, duke marrë të gjitha masat parandaluese që të mos bëhet i njohur për personat tjerë. Vlefshmëria e kartelës Mastercard Debit / Visa Debit është 5 (pesë) vite dhe skadon në fund të muajit të vitit përkatës të shënuar në kartelë.

Nëse Klienti harron PIN kodin, ai/ajo mund të kërkojë PIN kodin e ri duke paguar tarifën sipas Afateve dhe Kushteve të Përgjithshme si dhe Tarifave të Bankës. Kjo tarifë, që vjen si rezultat i kërkimit të PIN kodit të ri të kartelës MasterCard Debit/Visa Debit zbritet nga llogaria. Në rast se fondet nuk janë të mjaftueshme ndalesat mund të zbriten nga llogaritë tjera. Nëse llogaritë të tjera nuk janë të mjaftueshme atëherë poseduesi i kartelës MasterCard Debit / Visa Debit duhet t`a kryej obligimin në një afat prej tridhjetë (30) ditëve. Përmes kartelës Mastercard Debit / Visa Debit në mënyrë elektronike mund të kryhen këto shërbime: (i) tërheqja e parave të gatshme përmes bankomatit - ATM, e cila realizohet gjithmonë në valutën kombëtare të vendit ku realizohet transaksioni dhe në ndonjë valutë tjetër të ofruar nga Banka përkatëse. Nëse kartela Mastercard Debit / Visa Debit përdoret në vendet që shfrytëzojnë tjetër monedhë nga valuta Euro, do të aplikohet kursi i këmbimit të Mastercard / Visa i datës së procesimit të transaksionit. Shuma maksimumit të limitit në dispozicion për tërheqje varet nga limitimi i kartelës dhe bankomatit të Bankës pranuese. Klienti autorizon tërheqjen në bankomat duke shtypur PIN kodin personal. Klienti duhet të ruaj faturën e ofruar nga bankomati për të verifikuar transaksionin në rast të ndonjë mosmarrëveshje; (ii) tërheqja e parave të gatshme mund të bëhet përmes POS terminaleve të instaluar në zyrat e bankës ose zyrave të këmbimit, që kanë shenjën pranuese Mastercard Debit / Visa Debit. Shuma maksimale për tërheqjen është kufizuar për limitin e kartelës. Klienti prezanton një kartelë identifikuese ose pasaportë dhe autorizon tërheqjen duke shtypur PIN kodin personal. Fatura e POS terminaleve duhet të mbahet nga Klienti për referim të mëtutjeshëm dhe verifikim; (iii) pagesa e mallrave (shërbimeve) përmes terminaleve të pikave të shitjes - POS, të instaluar në dyqane të tregtarëve të ndryshëm, që kanë logon pranuese Mastercard Debit / Visa Debit. Shuma maksimale e transaksionit varet nga limiti i kartelës dhe limiti i POS terminalit të menaxhuar nga Banka pranuese. Fatura e POS terminaleve duhet të mbahet nga Klienti për referim të mëtutjeshëm dhe për verifikim në rast të ndonjë ankese. Pagesat mund të realizohen në pikat e shitjes - POS pa kontakt, ato realizohen nëpërmjet teknologjisë së antenës me valë - teknologjia NFC. Për realizimin e transaksionit nevojitet që edhe terminali ku bëhet pagesa të jetë poashtu i aktivizuar me këtë teknologji. Transaksionet e tilla deri në një limit të përcaktuar nga Mastercard / Visa lejohen të autorizohen pa PIN sipas Kushteve dhe Afateve të Përgjithshme si dhe Tarifave të Bankës. Pagesa e mallrave (shërbimeve) mund të realizohet edhe në blerje Online në tregtarët që ofrojnë shërbime të porosisë dhe blerjes në Internet e që kanë shenjën pranuese Mastercard / Visa.



Kartelat MasterCard Debit kanë të implementuar 3-D Secure 2.1 që është një protokol mesazhesh që lehtëson autentifikimin shtesë të Klientit gjatë blerjeve në internet në mënyrë të sigurtë. Blerjet në këtë platformë do të mund të kryhen vetëm në rast se edhe tregtari është licensuar në këtë platformë 3-D Secure 2.1. Verifikimi shtesë do të bëhet përmes SMS kodit të dërguar në telefon mobil të Klientit, dhe vetëm pas verifikimit me këtë kod mund të përfundohet blerja Online.

Klienti me realizimin e transaksioneve elektronike jep pajtimin e përvokueshëm dhe autorizon BANKËN që të ngarkojë llogarinë e tij pa e njoftuar paraprakisht me të gjitha tarifat dhe provizionet relevante sipas Afateve dhe Kushteve të Përgjithshme si dhe Tarifave të BANKËS të cilat lidhen me kërkesat apo transaksionet e POSEDUESIT TË KARTELËS.

### 6.6.1.1 Kartelat Shtesë Mastercard Debit / Visa Debit

Me kërkesë të poseduesit të llogarisë, Banka do t'ia lëshoj Kartelën shtesë Mastercard Debit / Visa Debit personit të autorizuar sipas politikave dhe procedurave të Bankës. Lëshimi dhe përdorimi i kartelës shtesë Mastercard Debit / Visa Debit është përgjegjësi e plotë e poseduesit të llogarisë. Në rast se lëshohet kartelë shtesë për personin e tretë për të njëjtën llogari, atëherë kjo marrëveshje dhe Afatet dhe kushtet e përgjithshme si pjesë integrale të kësaj marrëveshje nënshkruhen dhe nga personi i tretë si posedues i kartelës shtesë. Kartela Mastercard Debit / Visa Debit mund të lëshohet në bazë të aplikacionit të kompletuar nga ana e poseduesit të llogarisë. Një kartelë shtesë Mastercard Debit / Visa Debit mund t'i lëshohet vetëm individëve që janë të moshës mbi 18 vjet. Të gjitha tarifat, ndalesat dhe shpenzimet tjera që vijnë si rezultat i përdorimit të kartelës Mastercard Debit / Visa Debit zbriten nga llogaria. Në rast se fondet nuk janë të mjaftueshme ndalesat mund të zbriten nga llogaritë tjera. Nëse llogaritë të tjera nuk janë të mjaftueshme atëherë poseduesi i kartelës Mastercard Debit / Visa Debit duhet t'ia kryej obligimin në një afat prej 30 (tridhjetë) ditëve. Të gjitha dispozitat tjera të Afateve dhe Kushteve të Përgjithshme aplikohen në lidhje me kartelën Mastercard Debit / Visa Debit.

### 6.6.1.2 Bllokimi, Aktivizimi, Deaktivizimi

Nëse kartela Mastercard Debit / Visa Debit është humbur, vjedhur, konfiskuar, dëmtuar ose keqpërdorur në ndonjë mënyrë tjetër, Klienti duhet ta informoj Bankën në numrin e telefonit +383 38 500 500 dhe/apo +383 49/733322 apo përmes numrit të tel. pa pagesë 080050505, në mënyrë që të bllokohet kartela. Klienti ose ndonjë person tjetër i autorizuar nga ai, duhet poashtu të parashtror një kërkesë me shkrim për bllokimin e kartelës Mastercard Debit / Visa Debit brenda 48 orëve pasi të ketë njoftuar bankën në telefonin e Qendrës së thirrjeve / kujdesi ndaj klientëve. Nëse nuk vepohet në këtë mënyrë, atëherë Banka nuk është përgjegjëse për transaksionet që do të bëhen përmes kartelës. Kartela Mastercard Debit / Visa Debit mund të bllokohet në njërin nga këto mënyra: (i) në mënyrë automatike nga ATM në rast se keni shtypur tri herë PIN kodin e gabuar; (ii) pas pranimit të njoftimit nga ana e Klientit, të komunikuar me shkrim, faks apo email se kartela Mastercard Debit / Visa Debit është humbur, vjedhur, konfiskuar apo keqpërdorur. Kërkesë me shkrim për të bllokuar kartelën Mastercard Debit / Visa Debit të parashtruar nga poseduesi i kartelës apo ndonjë personi tjetër, i autorizuar nga ai; (iii) nga ana e Bankës nëse, Klienti nuk vepron në pajtim me Afatet dhe Kushtet e Përgjithshme; ose nëse Banka pranon një urdher kufizimi për llogarinë e Klientit. Banka ka të drejtë të bllokojë dhe / ose të kërkojë që kartela Mastercard Debit / Visa Debit t'i kthehet Bankës në çdo kohë. Për çdo përdorim të kartelës para se ajo t'i kthehet bankës, vlejné kushtet e tanishme. Kërkesa e parakohshme për ta kthyer kartelën në Mastercard Debit / Visa Debit, si dhe ndërprerja e vlefshmërisë së saj nuk do të ndikojë që Banka të kërkojë kthimin e pjesërishëm apo komplet të ndalesave si rezultat i transaksioneve të kryera përmes kartelës Mastercard Debit / Visa Debit. Kartela e bllokuar Mastercard Debit / Visa Debit mund të aktivizohet duke u bazuar në aplikacionin me shkrim të parashtruar nga Klienti për aktivizimin e sërishëm të kartelës në rast se: kartela raportohet se është konfiskuar kur në ATM shtypen tre PIN kode gabim në vazhdimësi. Kartela në këto raste mund të bllokohet përkohësisht si në masë ndëshkuese për mos respektimin e Afateve dhe Kushteve të përgjithshme nga ana e Klientit. Kartela Mastercard Debit / Visa Debit mund të deaktivizohet për këto arsye: ndërprerja e vlefshmërisë së kartelës MasterCard Debit/Visa Debit, Klienti nuk e ka marrë kartelën brenda 6 muajve pasi ajo është prodhuar, lëshimi i një karte të re Mastercard Debit/Visa Debit e cila zëvendëson kartelën e tanishme aktive Mastercard Debit / Visa Debit, kthimi i kartelës së re Mastercard Debit/Visa Debit me të dhëna të shtypura gabimisht ose të dhëna të gabuara. Pranimi i ndonjë njoftimi nga Mastercard / Visa që kartela mund të jetë kompromentuar dhe kërkohet zëvendësimi me kartelë të re. Kartela Mastercard Debit / Visa Debit e deaktivizuar nuk mund të riaktivizohet ajo duhet të asgjësohet.

### 6.6.1.3 Përgjegjësitë

Pasi të pranohet kartelën Mastercard Debit / Visa Debit dhe gjeneron PIN kodin, Klienti është përgjegjës për të gjitha ato veprime që vijnë si rezultat i përdorimit të kartelës Mastercard Debit / Visa Debit. Klienti është përgjegjës për çdo dëmtim apo humbje të kartelës, që është shkaktuar brenda 24 (njëzet e katër) orëve pasi ta ketë paraqitur njoftimin – periudha gjatë të cilës Banka është përgjegjëse ta bllokoi kartelën Mastercard Debit / Visa Debit. Banka nuk është përgjegjëse për transaksionet e kryera përmes kartelës Mastercard Debit / Visa Debit e cila është humbur konfiskuar apo keqpërdorur para se të njoftohet me shkrim nga ana e Klientit ose ndonjë personi tjetër të autorizuar, si dhe 24 orë pasi të ketë pranuar njoftimin me shkrim. Banka nuk është përgjegjëse nëse njoftimi me shkrim



apo përmes telefonit, i bërë nga personi i tretë që raporton për vjedhje, konfiskim apo keqpërdorim të kartelës MasterCard Debit/Visa Debit, është i pavërtetë ose mashtrues, dhe nëse Banka merr masat e nevojshme për të bllokuar kartelën Mastercard Debit / Visa Debit në bazë të një njoftimi të tillë. Banka nuk është përgjegjëse nëse tregtari apo ndonjë organizatë e tregtarëve refuzon të pranojë kartelën Mastercard Debit / Visa Debit për të paguar mallra apo shërbime. Banka nuk është përgjegjëse për transaksionet e kryera përmes kartelës Mastercard Debit / Visa Debit. Kjo përfshin të gjitha ankesat për mallrat dhe shërbimet e paguara, si dhe mosmarrëveshjet e ngjashme që janë të zgjidhura drejtpërdrejt me palën e tretë. Banka nuk është përgjegjëse në rast se Klienti nuk ka mundësi të kryej transaksion përmes kartelës Mastercard Debit / Visa Debit, apo nëse Mastercard / Visa nuk pranon të autorizon transaksionin.

### **6.6.1.4 Ndërprerja e Vlefshmërisë së Kartelës Mastercard Debit / Visa Debit**

Vlefshmëria e kartelës Mastercard Debit / Visa Debit ndërprehet në këto raste: (i) Nëse skadon afati i kartelës Mastercard Debit / Visa Debit dhe nëse Klienti dorëzon kërkesën me shkrim për mos vazhdimin e saj një muaj para se t'i skadojë afati kartelës Mastercard Debit / Visa Debit; (ii) në mënyrë të njëanshme nga ana e Bankës nëse bëhet shkelja e Afateve dhe Kushteve të Përgjithshme dhe ndërprerja e vlefshmërisë hyn në fuqi menjëherë; (iii) në mënyrë të njëanshme nga Klienti me paralajmërim njëditor dhe kthim të Kartelës Mastercard Debit / Visa Debit; (iv) në mënyrë automatike nga Banka nëse Klienti nuk e ka marrë kartelën Mastercard Debit / Visa Debit brenda 6 (gjashtë) muajve pasi është paraqitur aplikacioni. Pasi të ndërpritet vlefshmëria e kartelës Mastercard Debit / Visa Debit, Klienti është i obliguar t'ia kthej Bankës kartelën Mastercard Debit / Visa Debit brenda 30 (tridhjetë) ditëve të punës.

### **6.6.1.5 Kushtet Tjera**

Akti i shtypjes së PIN kodit në bankomat (ATM) apo Pika të Shitjes (POS) ka efektin dhe rëndësinë e nënshkrimit. Për ndonjë rast i cili nuk është përfshirë në mënyrë të njëanshme në Afatet dhe Kushtet e Përgjithshme, duhet të aplikohen kushtet e Përgjithshme të afarizmit të bankës. Banka ka të drejtë t'i ndryshojë në mënyrë të njëanshme këto Afate dhe Kushtet të Përgjithshme për debit kartela dhe/apo këto Kushte të Përgjithshme të Afarizmit të Bankës.

## **6.7 Kredit Kartelat**

Kredit Kartelat janë kartela që i japin mundësinë klientit të përdorë një linjë krediti. Nëpërmjet saj klienti mund të bëjë blerje të vetme dhe blerje me këste dhe/ose të tërheqë para të gatshme në një limit të paracaktuar nga banka. Banka ndal nje tarife sipas çmimorese për tërheqje të parave të gatshme.

Limiti i Kartelës së Kreditit mund të ndryshohet (ngrihet ose ulet) me paraqitjen e kërkesës nga klienti dhe të miratuar nga Banka, ose banka mund ta ndryshojë bazuar në dispozitat specifike të marrëveshjes për kartela të kreditit me klientin dhe/ose politikat dhe procedurat e brendshme të bankës.

Banka do ta njoftojë klientin për çdo ndryshim në limitet e kredit kartelës.

Banka mund që të ulë ose anulojë çdo Limit të Kredit Kartelës të papërdorur me njoftim paraprak 30-ditë. Banka gjithashtu mund të anulojë çdo Limit të papërdorur të Kredit Kartelës ose të bllokoj përdorimin e Kredit Kartelës pa ndonjë njoftim paraprak në qoftë se aftësia kreditore e Klientit përkeqësohet.

Qëllimi i limitit të kredit kartelës është blerja, pagesat dhe tërheqjet në para të gatshme.

Kartela Mastercard, Visa Classic, Visa Gold, Visa Platinum gjithashtu janë të dedikuara për blerje në çdo pikë shitje (POS terminal) në Kosovë dhe kudo nëpër botë, ku shfaqet logo Mastercard apo Visa.

Klienti mund të tërheq në çdo bankomat (ATM) të Bankës Ekonomike, ose në çdo bankomat (ATM) tjetër ku shfaqet logo Mastercard/ dhe Visa, në Kosovë si dhe në mbarë botën.

Me kredit kartelë sikurse edhe me debit kartelë klienti gjithashtu mund të bëjë blerje mallrash apo shërbimesh përmes internetit.

Gjithashtu klienti si mbajtës i Kartelës së kreditit mund të përdorë limitin e specifikuar nga Banka për blerje me këstenë dyqanet tregtare me të cilat marrëveshjet tregtare të Bankës të ofrojnë shërbime të tilla;

Të gjitha mallrat dhe shërbimet e blera nga Mbajtësi i Kartelës së kreditit nga tregtarët që kanë marrëveshje tregtare me Bankën do të debitohen në llogarinë e kredit kartelës së Mbajtësit të Kartelës së kreditit. Çmimet e mallrave dhe shërbimeve të blera nga mbajtësit e kredit kartelave duke përdorur kredit kartelat e tyre do të jenë në përputhje me marrëveshjet e tregtarëve midis Bankës dhe tregtarëve, të cilat do t'i nënshtrohen kësteve të ndryshme dhe alternativave të ndryshme të pagesës;



## 6.7.2. Norma e interesit dhe kamatë vonesa

Klienti pranon në baza mujore gjendjen e kredit kartelës ku paraqiten shuma e borxhit total i muajit paraprak si dhe shuma minimale e borxhit mujor. Klienti mund të paguajë plotësisht ose pjesërisht borxhin e kredit kartelës për shumën totale apo përqindjen ose shumën minimale të specifikuar në gjendjen e fundit të Kredit Kartelës brenda datës së mbylljes së gjendjes së Kredit Kartelës çdo muaj dhe interesi llogaritet vetëm deri në datën e përmbylljes së borxhit;

Nëse klienti dëshiron të paguajë ndonjë shumë më shumë se shuma minimale ose shumën totale të borxhit para datës së pagesës, klienti mund ta bëjë këtë në çdo kohë. Në raste të tilla, klienti paguan shumën e plotë së bashku me interesin e llogaritur deri në ditën e pagesës.

Klienti mund të definojë pagesë minimale apo maksimale të pagesës së borxhit të kredit kartelës.

### 6.7.1.1 Norma e interesit dhe kamatë vonesa

Norma vjetore e interesit e një marrëveshjeje për kredit kartelë publikohet në Çmimoren e Bankës.

Interesi llogaritet në baza ditore i llogaritur në 365/366 ditë në vit.

Në rast se klienti e shfrytëzon limitin e kredit kartelës vetëm për blerje e pagesa (përfshirë dhe pagesat e kësteve) dhe nuk bënë tërheqje të avancit në para të gatshme:

- a) Nëse shuma e borxhit përfundimtar të gjendjes së kredit kartelës kthehet në tërësi brenda afatit për pagesën e fundit, nuk do të aplikohet interes për klientin;
- b) Nëse klienti e paguan Shumën Minimale ose paguan pjesërisht borxhin (më pak se borxhi sipas gjendjes së kredit kartelës, por së paku Shumën Minimale), norma e lartpërmendur e interesit do të vlejë vetëm për pjesën e papaguar të gjendjes së fundit të borxhit të kredit kartelës.
- c) Nëse klienti e shfrytëzon limitin e kredit kartelës për blerje e pagesa (përfshirë dhe pagesat e kësteve) dhe gjithashtu bënë tërheqje të avancit në para të gatshme, do të vlejë norma e interesit si në vijim:
- d) Për atë pjesë të limitit të shfrytëzuar për blerje e pagesa, Banka nuk aplikon interes deri në gjendjen e fundit të kredit kartelës;
- e) Për atë pjesë të limitit të shfrytëzuar për tërheqje avans në para të gatshme, Banka aplikon një tarifë për tërheqje të parave të gatshme atëherë kur tërheqja ka hyrë në efekt dhe siç është e dhënë në Çmimoren e Bankës dhe fillon të aplikojë interes në atë pjesë të limitit e cila është tërhequr në para të gatshme që llogariten në baza ditore deri atëherë kur avansi në para të gatshme është paguar (kthyer) plotësisht

Norma efektive e interesit (NEI) në kartelat e kreditit (e llogaritur sipas dispozitave nga Rregulloret e BQK-së mbi Normat efektive të interesit dhe kërkesat për shpalesje dhe nën supozimet që i parasheh rregullorja), publikohet në Çmimoren e Bankës.

Nëse klienti nuk paguan shumën minimale të plotë të borxhit të kredit kartelës të treguar në gjendjen e kredit kartelës të dorëzuar atyre në datën e pagesës së fundit, Banka do të ngarkojë interesin e vonuar kontraktual mbi pjesën e papaguar të shumës minimale dhe interesin kontraktual mbi pjesën e bilancit të mbetur të llogarisë që e tejkalon shumën minimale

Banka e zbaton interesin e vonuar kontraktual sipas rregullores së BQK-së. Llogaritja e interesit të vonuar do të jetë norma vjetore, e cila përbëhet nga norma referuese me një normë shtesë të caktuar prej 8%. Norma referuese publikohet nga BQK-ja çdo gjashtë muaj në uebsajtin e tyre (<https://bqk-kos.org/>). Nëse BQK-ja nuk e publikon normën referuese, do të përdoret norma e fundit e publikuar. Metoda e llogaritjes së interesit të vonuar është vendosur në Rregulloren e BQK-së për Kamatëvonesën e Instrumenteve Kreditore. Interesi i vonuar kontraktual i llogaritur për çdo periudhë kontabël (zakonisht mujore) i shtohet interesit të vonuar të llogaritur më parë, ashtu që interesi i vonuar i llogaritur është shuma totale e të gjitha shumave të llogaritura të interesit të vonuar kontraktual për të gjitha pagesat e vonuara të borxhit të kredit kartelës deri në datën e llogaritjes ose pagesës.

Nëse klienti nuk i kryen obligimet e kërkuara në mënyrë të plotë ose nuk ka fonde të mjaftueshme në datën e caktuar për arkëtim të borxhit, pas kësaj date, banka mund të përdorë të gjitha mjetet në llogaritë e tij për të shlyer borxhin në kredit kartelën e tij.



## 6.8 Obligimet e klientit ndaj kredit kartelës

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

Klienti merr përsipër të paguajë tarifën vjetore të mirëmbajtjes (e cila llogaritet çdo ditë) për kartelat e kreditit të publikuara në Çmimoren e Bankës, në vitin e parë nga dita e parë e aktivizimit të kartelës, ose deri në ditën kur është ndërprerë marrëveshja e kredit kartelës nga klienti ose Banka. Periudha gjatë së cilës ndryshohet kredit kartela plastike ose instrumenti i pagesës elektronike (duke përfshirë por pa u kufizuar në: humbjen e saj, vjedhjen ose dëmtimin e saj, ose ndryshimin e saj nga , nuk pezullohet tarifa vjetore të mirëmbajtjes, pasi vazhdojnë të gjitha të drejtat dhe detyrimet. Prandaj, tarifa vjetore e mirëmbajtjes zbatohet për të gjitha rastet kur kredit kartela lëshohet /aktivizohet për herë të parë

Mbajtësi i kredit kartelës duhet ta nënshkruajë menjëherë pas pranimi shiritin e nënshkrimit në kredit kartelë, ta mbajë kredit kartelën dhe numrin e sigurisë të sigurt dhe asnjëherë të mos e zbulojë PIN-in ose informacionin e sigurisë të tjerët dhe të mos e mbajë PIN-in bashkë me kredit kartelë ose në një vend të dukshëm;

Mbajtësi i kredit kartelës duhet ta njoftojë Bankën menjëherë nëse kredit kartela është vjedhur ose ka humbur ose është keqpërdorur. Mbajtësi i Kartelës së kreditit dhe/ose klienti mund të jenë përgjegjës për çdo humbje që ndodh si rezultat i vjedhjes ose humbjes, keqpërdorimit;

Të gjitha informacionet e dhëna nga Mbajtësi i Kartelës së kreditit për Bankën konsiderohen të sakta dhe mbajtësi i kartelës së kreditit ose klienti do të jetë i detyruar të informojë Bankën për çdo informacion përkatës, ndryshime në lidhje me situatën e tyre, sëmundje në familje ose biznes, fatkeqësi financiare ose çdo gjë tjetër që mund të ndikojë në aftësinë e klientit për të paguar;

Mbajtësi i Kartelës së kreditit ose klienti do të jetë përgjegjës për të paguar të gjitha llojet e interesave të kredisë në para të gatshme, tarifat, komisionet dhe ngarkesat që rrjedhin nga përdorimi i fjalëkalimit të tyre në përputhje me dispozitat e këtyre Afateve dhe Kushteve të Përgjithshme dhe/ose Marrëveshjes për Kartelë të Kreditit. Për më tepër, Banka nuk do të ketë asnjë obligim ose përgjegjësi për dëmet aktuale ose të ardhshme që paraqiten nga keqpërdorimi i PIN-it apo të kredit kartelës ( te dhenat tjera sensitive te karteles) , kur dhe nëse jepet qasje edhe në llogaritë dhe pasuritë e mbajtësit të kredit kartelës ose klientit në Bankë nëpërmjet përdorimit të PIN-it të kredit kartelës;

Për t'i mbrojtur interesat e tyre, Mbajtësi i kredit Kartelës dhe/ose klienti duhet të kontaktojë me Bankën menjëherë pasi të vihet në dijeni për ndonjë mospërputhje lidhur me shumën ose numrin e transaksioneve të kryera për ta filluar procedurën e kthimit. Çdo kosto e shkaktuar nga një procedurë e pajustificuar e kthimit të parave prapa do të përballohet nga Mbajtësi i Kredit Kartelës ose Klienti.

Klienti nuk do të ngrejë asnjë mosmarrëveshje të paargumentuar dhe/ose të paarsyeshme (siç vlerësohet nga Banka) në lidhje me një transaksion përmes kartelës. Nëse lind ndonjë mosmarrëveshje e tillë, Banka mund t'i ngarkojë klientit tarifën e specifikuar në Çmimoren e Bankës.

Banka mbledhë pa njoftim paraprak të gjitha tarifat përkatëse, komisionet, pagesat minimale, shumat e papaguara, këstet e ardhshme të një kredit kartele, sipas këtyre Kushteve të Përgjithshme, afateve të marrëveshjes për kartela të kreditit dhe sipas tarifave të Bankës. Kjo gjithashtu i referohet ngarkesave të Bankës, që paraqiten në lidhje me çdo kërkesë nga mbajtësi i kredit kartelës për shumat e përfshira në gjendjen e kredit kartelës që nuk njihen nga mbajtësi i kartelës së kreditit;

Titulli i kredit kartelave plastike i përket Bankës, dhe Mbajtësi i Kartelës së kreditit ose klienti është personalisht përgjegjës për të gjitha llojet e humbjeve dhe dëmeve që mund të shkaktohen nga Banka ose palët e treta për shkak të ndryshimeve në kartelën e kreditit; Banka do ta mbajë të informuar Mbajtësin e Kartelës së kreditit përmes gjendjeve të kredit kartelës përmes komunikimeve elektronike (p.sh. me email) dhe/ose mjeteve të tjera të komunikimit për të gjitha dhe çdo ndryshim në lidhje me përdorimin e kredit kartelës. Banka gjithashtu mund të informojë Mbajtësin e Kartelës së kreditit ose klientin për çdo ndryshim të afateve në lidhje me përdorimin e kartelave të kreditit. Ndryshime të tilla do të hyjnë në fuqi që nga data e pagesës së fundit të periudhës së njoftimit nga Banka. Nëse Mbajtësi i Kartelës së kreditit vazhdon të përdorë kredit kartelën pas datës së pagesës së fundit të periudhës së njoftimit si më sipër, Mbajtësi i Kartelës së kreditit konsiderohet se ka pranuar të gjitha ndryshimet e bëra në këtë marrëveshje dhe të njoftuar në gjendjet e kredit kartelave;

Duke kërkuar një kredit kartelë nga Banka, dhe nëse lëshimi i kredit kartelës miratohet nga Banka, Mbajtësi i Kartelës së kreditit do të konsiderohet se ka kërkuar një kredit kartelë nga Banka dhe se ata mund të mos e marrin dorëzimin e kredit kartelës, por në atë rast Mbajtësi i Kartelës së kreditit do të jetë përgjegjës për dëmshpërblimin e Bankës dhe për të paguar kostot e para të tarifës vjetor të bëra nga Banka;

Nëse dhe kur transaksionet nuk mund të kompletohen, anulohen ose bëhet një pagesë e pjesshme për shkak të të gjitha ose të ndonjë dështimi teknik ose problemi që nuk i atribuohet asnjë faj Bankës, Mbajtësi i Kartelës së kreditit është i detyruar të informojë Bankën menjëherë, dhe Banka në asnjë rast nuk do të mbajë përgjegjësi për rezultatet e dështimit të mbajtësit të kartelës së kreditit në informimin e Bankës si më sipër;



Nëse dhe kur mbajtësi i kartelës së kreditit e mbyll kartelën e vet të kreditit ose kredit kartela e tyre mbyllet dhe mbajtësi i kartelës së kreditit kërkon ripërtëritjen e kredit kartelës për shkak të ndryshimeve në emrin ose mbiemrin e tyre dhe/ose për shkak të shkatërrimit të kredit kartelës për t'u bërë e papërdorshme, atëherë dhe në këtë rast, mbajtësi i kartelës së kreditit është i obliguar të kthejë dhe të ridorëzojë në Bankë kartelën e kreditit të tyre. Mbajtësi i kartelës së kreditit do të jetë plotësisht përgjegjës për të gjitha dëmet që vijnë nga dështimi i tyre për të kthyer kredit kartelën.

Klienti ose Mbajtësi i Kartelës së kreditit paguan paraprakisht të gjitha interesat, fondet, komisionet dhe taksat që do të vendosen për shumat e kredisë së disbursuar nga një kërkesë për pagesë me këste të bëra para datës së shlyerjes së kredit kartelës ose për shumat e kredisë së disbursuar për Shumën Minimale të paraqitur në gjendjen e kredit kartelës dërguar atyre pas datës së shlyerjes së kredit kartelës ose për pagesa që tejkalojnë këtë limit minimal të pagesës, por më pak se shumata totale e borxheve të papaguara. Shuma e pagesës minimale nuk mund të jetë më pak se 10% e borxheve të papaguara të periudhës të paraqitura në gjendjen e kredit kartelës. Banka mund të vendosë dhe caktojë lirshëm shumën minimale që nuk është më e vogël se ky prag;

Mbajtësi i Kartelës së kreditit duhet të paguajë tarifat e specifikuar të Bankës, por pa u kufizuar në ndonjë tarifë që lidhet me:

1. çdo interes të mospagesës në gjendjen e kredit kartelës,
2. shumën e çdo transaksioni që tejkalon çdo limit ose kusht,
3. çdo shumë të papaguar nga gjendjet e mëparshme të kredit kartelës;

Banka gjithashtu mund të kërkojë pagesa shtesë në përputhje me Çmimoren e publikuar të Bankës;

Mbajtësi i Kartelës së kreditit mund të përdorë limitin e specifikuar nga Banka për blerje me këste në dyqanet tregtare me të cilat marrëveshjet tregtare të Bankës të ofrojnë shërbime të tilla;

Klienti/Mbajtësi i Kartelës së kreditit (ose garantuesi i tyre nëse specifikohet në marrëveshjen e kredit kartelës) është i detyruar të paguajë shumën e pagesës minimale të paraqitur në gjendjen e kredit kartelës në ose para datës së pagesës së fundit të deklaruar në gjendjen e kredit kartelës.

Nëse shumata e pagesës minimale e paraqitur në gjendjen e kredit kartelës nuk paguhet para ose në datën e pagesës së fundit, Mbajtësi i Kartelës së kreditit do të konsiderohet se është vonuar për borxhet e pashlyera të periudhës së caktuar pa ndonjë njoftim të veçantë ose shtesë, dhe borxhe të tilla do t'i nënshtrohen interesit standard dhe interesit të mospagesës

Banka, sipas gjykimit të saj, do të mbulojë ato borxhe me fondet që gjenden në cilindo nga llogaritë e Mbajtësit të Kartelës së kreditit në Bankë

Në rast se klienti nuk paguan borxhet e kredit kartelës të kredituara/pagueshme me këste, Banka kërkon pagesën e të gjitha borxheve të mbetura, dhe bllokun të gjitha llogaritë e klientit në Bankë, do të mbulojë/kompensojë ato borxhe me fonde të cilat gjenden në ndonjë nga llogaritë e klientit në Bankë. Në rast se nuk ka fonde në llogarinë e klientit, Banka i dërgon njoftim klientit dhe/ose Mbajtësit të Kartelës së kreditit për shlyerjen e borxheve në përputhje me procedurat e Bankës dhe aplikon një tarifë sipas Çmimores së Bankës. Nëse klienti nuk arrin të shlyejë borxhin, Banka do të fillojë procedurat e nevojshme administrative dhe ligjore për mbledhjen e borxheve të papaguara duke ekzekutuar kolateralin e luajtshëm dhe të paluajtshëm të lënë peng/hipotekë, arkëtimet dhe duke kërkuar bllokimin e të gjitha llogarive të klientit në të gjitha bankat e tjera.

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

## **6.9 Njoftimi për humbje, vjedhje apo shfrytëzim të paautorizuar**

Nëse klienti vëren se kartela e tij është humbur, vjedhur apo shfrytëzuar pa autorizim ai duhet që sa më shpejtë të lajmërojë degën më të afërt të Bankës Ekonomike apo të njoftojë Qendrën e Thirrjeve në numrin e telefonit +383 (0)38 500 500 ose në telefon mobil +383 (0)49 733 322 në mënyrë që kartela e klientit të de-aktivizohet për të mos u shfrytëzuar apo keqpërdorur nga pala e tretë.

Nëse klienti e gjen kartelën e humbur e cila tashmë është de-aktivizuar, për të aktivizuar të njëjtën kartelë, nëse tashmë nuk është anuluar tërësisht nga Banka, klienti duhet përsëri të lajmërojë degën më të afërt të Bankës apo të kërkojë riaktivizim përmes Qendrës së Thirrjeve. Nëse kartela Mastercard Debit / Visa Debit është humbur, vjedhur, konfiskuar, dëmtuar ose keqpërdorur në ndonjë mënyrë tjetër, POSEDUESI I KARTELËS duhet ta informoj BANKËN në numrin e telefonit 00383 38 500 500 dhe/apo +383 49/733322 apo përmes numrit të tel. pa pagesë 080050505, në mënyrë që të bllokohet kartela.





POSEDUESI I KARTELËS ose ndonjë person tjetër i autorizuar nga ai, duhet poashtu ta parashtroj një kërkesë me shkrim për bllokimin e kartelës Mastercard Debit / Visa Debit brenda 48 orëve pasi të ketë njoftuar bankën në telefonin e Qendrës së thirrjeve / kujdesi ndaj klientëve.

Nëse nuk veprohet në këtë mënyrë, atëherë BANKA nuk është përgjegjëse për transaksionet që do të bëhen përmes kartelës.

Nëse POSEDUESI I KARTELËS harron PIN kodin, ai/ajo mund të kërkojë PIN kodin e ri duke paguar tarifën sipas Afateve dhe Kushteve të Përgjithshme si dhe Tarifave të BANKËS. Kjo tarifë, që vjen si rezultat i kërimit të PIN kodit të ri të kartelës MasterCard Debit/Visa Debit zbritet nga llogaria. Në rast se fondet nuk janë të mjaftueshme ndalesat mund të zbriten nga llogaritë tjera. Nëse llogaritë të tjera nuk janë të mjaftueshme atëherë poseduesi i kartelës MasterCard Debit / Visa Debit duhet të kryej obligimin në një afat prej 30 (tridhjetë) ditëve

Shfrytëzuesi i kartelave obligohet që:

- Të përdorë kartelën në përputhje me kushtet dhe afatet e përcaktuara në këtë kontratë;
- Të mbajë privat PIN-in ose fjalëkalimin dhe të dhënat e shtypura në kartelë përshirë edhe kodin CVV dhe t'i marrë të gjitha masat për të mos lejuar qasjen e një personi tjetër;
- Të njoftojë menjëherë Bankën në rast se ndodh të paktën një nga ngjarjet në vijim: kartela shkatërrohet, keqpërdoret, humbet, vidhet, falsifikohet, apo kopjohet, vëren ndonjë abuzim, mashtrim në lidhje me PIN-in/fjalëkalimin që bën të mundur qasjen e personave të tretë në kartelë; transaksioni me kartelë është kryer pa marrë miratimin nga shfrytëzuesi; vëren një gabim apo mospërputhje në ekstraktin e lëshuar nga Banka.
- Të mos e shkruajë PIN-in/fjalëkalimin ose CVV e tij në një vend të dukshëm dhe që i jep mundësi një personi të tretë ta lexojë atë;
- Shfrytëzuesi obligohet dhe është përgjegjës që t'ia paguajë Bankës të gjitha tarifatat që Banka i ngarkon lidhur me shfrytëzimin e kartelës;
- T'i ndërmarrë të gjitha masat e nevojshme të sigurisë, në mënyrë që kompjuteri, telefoni i mençur, dhe të gjitha pajisjet tjera që mund të përdoren për të bërë pagesa me kartelë përmes internetit të jenë të sigurta nga çdo infektim, ndërhyrje kibernetike apo qasje e paautorizuar nga personat e tretë apo palët keqdashëse. Banka nuk merr ndonjë përgjegjësi në rast të komprometimit të kartelës së shfrytëzuesit me fajin e tij.
- Të jetë i vetëdijshëm dhe i vëmendshëm në futjen e të dhënave të kartelës bankare në faqet e internetit duke u siguruar që ato faqe janë legjitime, të besueshme dhe se i përmbajnë të gjitha aspektet e sigurisë.
- Të mbajë privat PIN-in, kodet, fjalëkalimet dhe t'i ndërmarrë të gjitha masat tjera të sigurisë gjatë shfrytëzimit të kartelës, në asnjë rast mos të lejojë fotokopjimin e kartelës edhe kur kjo kërkohet nga organe serioze.
- Përveç obligimeve të specifikuara në këto kushte, Klienti është përgjegjës të respektojë secilën nga kushtet dhe afatet e specifikuara në këto kushte në kontratat e kartelave dhe në të gjitha dokumentet tjera të Bankës, të cilat e rregullojnë çështjen e shfrytëzimit të kartelave, si dhe ligjet dhe aktet nënligjore të aplikueshme.

## 6.10 Vonesa në njoftim

Në rastet e vonesës së njoftimit të klientit për kartelën e humbur, të keqpërdorur apo për vjedhjen e kartelës, apo për dikë tjetër që e di PIN-in e kartelës, Banka nuk do të mban përgjegjësi për dëmin që mund të rezultojë nga transaksionet e pa-autorizuara dhe klienti është përgjegjës për dëmin që ka ndodhur deri në momentin e njoftimit të Bankës, përveç për atë pjesë të dëmit të pësuar në cilëndo ditë që tejkalon limitin e transaksionit ditor të kartelës, mjetit tjetër apo llogarisë.

## 6.11 ATM

Banka Ekonomike ju ofron të gjithë klientëve të saj një rrjet të gjerë të bankomatëve në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës, duke ju mundësuar qasje në çdo kohë në llogarinë e tyre, përshirë këtu pasqyrimin e llogarisë, deponimin dhe tërheqjen e mjeteve sipas limiteve të përcaktuara nga banka.

## 6.12 POS terminalat

POS terminali apo pika e shitjes "point of sale" mundësohet nga Banka ndaj Tregtarit për realizim të pagesave përmes kartelave bankare. Për qëllime të këtij shfrytëzimi, Tregtari do t'i paguajë Bankës (i) mirëmbajtjen për secilin POS Terminal që ka nën shfrytëzim dhe (ii) provizion për secilin transaksion në bazë të çmimorës së bankës. Për shmangie të çfarëdo dyshimi, Tregtari duhet të hap llogari bankare si parakusht për shfrytëzimin e POS Terminalëve të Bankës



## 7.0 TRANSAKSIONET NË LLOGARI

### 7.1 Paraja e gatshme

Për mbrojtjen e klientit dhe për të parandaluar mashtrimin, banka cakton një limit ditor ose limit të numrit të transaksioneve për shumën e parave që mund të tërhiqet nga bankomati brenda ditës. Poashtu klienti mund të bëjë tërheqje të parave të gatshme në degë me ose pa paralajmërim sipas limiteve të përcaktuara në çmimoren në fuqi.

Klienti duke i ofruar bankës paratë e tij, ai deklaron dhe konfirmon se prejardhja e tyre është e ligjshme.

Banka mund të konfiskojë të hollat, në qoftëse dyshon në origjinalitetin e tyre. Kjo vlen edhe nëse klienti ka qenë në dijeni ose jo. Banka nuk është përgjegjëse për gabime, duke përfshirë për çdo dëm të reputacionit apo çdo humbje që mund të pëson klienti.

Në qoftëse transaksioni është bërë në llogarinë e klientit gabimisht, atëherë banka rezervon të drejtën ta tërheqë ose ta kthen mbrapa në pajtueshmëri me ligjet në fuqi. Nëse klienti i ka shpenzuar fondet, atëherë ai është i obliguar që këto fonde t'ia kthejë bankës, për çka klienti do të njoftohet paraprakisht.

### 7.2 Këmbimi i valutave

Banka Ekonomike i'u mundëson klientëve të saj shërbimin për këmbimet valutore në mënyrë që klientët të kenë mundësi të përbushin nevojat e tyre. Gjatë kryerjes së transaksionit të pagesës, i cili kërkon konvertim të valutave, përdoret kursi (i blerjes/ i shitjes) që është i vlefshëm në kohën reale të kryerjes së transaksionit të pagesës. 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. Për transaksionet në shuma më të mëdha klientëve mund të ju ofrohet kurs special i këmbimit. Ndryshimet e kursit të këmbimit hyjnë në fuqi menjëherë dhe pa njoftim paraprak të poseduesit të llogarisë. Kurset e këmbimit që ne i përdorim janë norma të ndryshueshme të këmbimit të cilat ndryshojnë vazhdimisht gjatë gjithë ditës dhe ndikohen nga lëvizjet në tregjet valutore. Gjatë përdorimit të kartelave ndërkombëtare Mastercard dhe Visa jashtë vendit dhe në valutë të huaj jo Euro, përlllogaritja e shumës së transaksionit nga valuta e huaj në Euro bëhet sipas kursit të këmbimit të përcaktuar nga Institucionet ndërkombëtare Mastercard dhe Visa.

Shuma e transaksionit të autorizuar në valutë jo Euro, mund të ndryshojë nga shuma e transaksionit financiar që procesohet nëpërmjet sistemit të pagesave për shkak të ndryshimit të mundshëm të kursit të këmbimit nga data e autorizimit të transaksionit dhe datës së pranimit të transaksionit financiar, të aplikuar nga Mastercard, Visa ose cilado kompani tjetër e licencuar për procesim të transaksioneve me kartela.

### 7.3 Urdhërpagesat

Banka e ekzekuton një urdhërpagesë të iniciuar nga paguesi brenda afatit kohor të përcaktuar sipas rregulloreve në fuqi, por megjithatë, në asnjë rast banka nuk do të ekzekutojë urdhërpagesën nëse nuk ka fonde të mjaftueshme në llogarinë prej nga do të barten fondet.

Klienti duhet që t'i ofroj bankës të gjitha detajet e nevojshme për të realizuar një transfer.

Banka Ekonomike është përgjegjëse vetëm për ekzekutimin e transfereve që realizohen nga banka ndërsa nuk mban përgjegjësi për çfarë do vonese apo gabimi që mund të ndodh nga bankat apo institucionet e tjera relevante.

Për të gjitha llojet e transfereve aplikohen tarifa të cilat janë të publikuara në çmimoren e bankës.

Për transferet ndërkombëtare në rast se klientit ju është kthyer prapa transferi për çfarë do arsye atëherë shuma e kthyer mund të jetë më e vogël se shuma e dërguar, jo vetëm për shkak të tarifave (që do të vazhdojë të ngarkohet), por edhe për shkak të dallimeve të kursit të këmbimit.

Limiti i pagesave: shuma që mund të transferohet përmes një transaksioni përmes ebanking është e limituar deri në një vlerë të caktuar të përcaktuar sipas kontratës të ebanking.



### 7.3.1 Transferet brenda bankës

Një transfer konsiderohet brenda Bankës në qoftë se dërguesi dhe përfituesi i mjeteve janë klientë të Bankës Ekonomike.

### 7.3.2 Transferet vendore

Banka Ekonomike ju mundëson klientëve të saj që të kryejnë transfere tek përfituesi i cili ka një llogari të hapur në ndonjërin nga bankat që operojnë në Republikën e Kosovës.

Të gjitha transferet vendore realizohen vetëm në valutën Euro.

Koha e prerjes e procesimit të transfereve vendore është komform sesioneve të përcaktuara nga Banka Qendrore e Kosovës.

Transferet e pranuar pas skadimit të sesioneve, trajtohen si të pranuar dhe procesohen ditën e ardhshme të punës.

### 7.3.3 Transferet ndërkombëtare

Banka Ekonomike, mund të realizoj transfere ndërkombëtare të parave përmes bankave të saja korrespondente.

Të gjitha transferet ndërkombëtare mund të realizohen në valutat Euro, USD, CHF dhe GBP.

Për realizimin e transfereve banka kërkon informacion nga klientët se ku do të transferohen mjetet, ky informacion i kërkuar duhet të jetë i saktë dhe klienti me nënshkrimin e formës së transferit konfirmon vërtetësinë dhe saktësinë e këtyre të dhënave.

### 7.3.4 Refuzimi i transfereve

Banka ka të drejtë të refuzoj transferet të cilat janë të plotësuara në mënyrë jo të rregullt, për kryerjen e të cilave nuk ka mbulesë të mjaftueshme, apo në raste se transferi hyn në kategori të transaksioneve të ndaluara nga banka. Banka nuk ka obligim për dëmin eventual që do t'i krijohet klientit për moskryerjen e transfereve për arsye të cekura më lartë.

Me rastin e refuzimit banka e informon klientin për arsyet e refuzimit. Nënshkrimi i formës së transferit nga klienti në asnjë mënyrë nuk nënkupton që transferi me doemos do të realizohet pasi që transferi do të kontrollohet nga banka para dërgimit.

### 7.3.5 Urdhërpagesa automatike (Standing Order)

Urdhër Pagesa Automatike (Standing Order) i mundëson klientit të bëjë pagesa të ndryshme fikse për një periudhë të caktuar kohore, duke transferuar mjetet automatikisht prej llogarisë rrjedhëse në llogarinë e kursimit si dhe për pagesa tjera fikse brenda bankës.

Urdhëresa është valide dhe zbatohet në tërësi sipas kushteve të paraqitura në të dhe për ndërprerjen e kësaj urdhërese para afatit, klienti është i obliguar që të njoftoj bankën me shkrim duke e plotësuar formën për ndërprerjen e urdhër pagesës automatike. Poash-tu klienti mund ta bej ndërprerjen e urdhër pagesës automatike përmes ebanking në rastet kur është aktivizuar përmes ebanking.

Në rast se llogaria bllokohet me urdhër nga autoritetet publike nuk mund të realizohet asnjë nga transaksionet në atë llogari.

### 7.3.6 Pagesat e faturave (Tax)

Pagesat e faturave, janë të gjitha ato fatura të lëshuara nga agjensionet e ndryshme buxhetore (Ministritë, Komunitat, Administrata Tatimore e Kosovës, Trusti Pensional i Kosovës etj.), të cilat domosdoshmërisht përmbajnë një reference unike të quajtur UNIREF, leximi i këtyre faturave bëhet përmes lexuesve të posaçëm të bar kodeve.

### 7.3.7 Kos Giro

Kos Giro shfrytëzohet për pagesat e faturave të shërbimeve publike dhe pagesat e rregullta periodike.

Kos Giro përdoret për kryerjen e pagesave utilitare si: KESCO, PTK, KUR, Shërbimi doganor si dhe Kompanitë e Sigurimeve.

Fatura është standarde dhe leximi bëhet përmes lexuesve të posaçëm të bar kodeve.



### 7.3.8 Debitimi Direkt

Debitimi Direkt është një produkt i lansuar në sistemin bankar me qëllim të lehtësimit dhe shpejtimit të pagesave të rregullta si rryma, uji, telefoni etj. Debitimi Direkt është produkt i cili ia mundëson klientit që pagesat e rregullta mujore t'i realizojë në mënyre automatike.

Deri më tani, në skemën e Debitimit Direkt janë përfshirë: KESCO, PTK, Ujësjiellësi, Termokos etj.

### 7.3.9 Anulimi i urdhërpaguesave

Nëse klienti dëshiron që një transfer, debitim direkt ose urdhërpagesa automatike të anulohet, pasi që mjetet kanë dalë nga banka, atëherë banka do të përpiqet për të kthyer mjetet, por nuk mund të garantojnë kthimin e mjeteve.

### 7.3.10 Procesimi i pagave dhe pagesave masive

Banka ofron procesimin e pagave dhe pagesave masive brenda në Bankë në mënyrë që të lehtësojë klientëve procesimin e pagesave masive të pagave të punonjësve në mënyrë të shpejtë dhe efikase duke aplikuar një tarifë e cila është e publikuar në çmimore të Bankës.

## 8.0 PRODUKTET KREDITORE

Banka ofron produkte të ndryshme kreditore për klientët e saj bazuar në nevojat e tyre. Këto produkte ndahen në produkte për biznese dhe individ. Destinimi i këtyre produkteve përcaktohet varësisht prej produktit të përcaktuar nga klientët dhe i njëjti specifikohet në marrëveshjet e veçanta për secilin produkt.

Llojet e produkteve kreditore që ofron banka për biznese janë:

Kreditë ju ofrohen klientëve për nevoja biznesit ku klientit i lejohet shuma e caktuar e mjeteve dhe i cili detyrohet që obligimin ta kthejë me këste sipas kushteve të përcaktuara në marrëveshje dhe planin e pagesave.

**Kreditë me këste** mund të ofrohen me strukturë afat-shkurtë apo afatgjatë. Kryesisht, këstet janë të barabarta gjatë gjithë afatit të kredisë. Bizneset të cilat janë të afektuara nga rrjedha e parase si pasojë e sezonalitetit mund të aplikohen edhe këste jo të rregullta apo edhe grejs periudhë (grejs standart – pagesa vetëm të interesit të rregullt pa paguar principal dhe grejs të plotë – nuk paguhet as interes as principal).

Për aktivitete bujqësore ose për financimet e projekteve kur pagesat kryesisht rrjedhin pas përfundimit të projekteve preferohet të aplikohen këste jo të rregullta apo edhe grejs periudha.

**Kreditë e mbuluara me depozita:** Kreditë ju ofrohen klientëve për nevoja biznesit ku klientit i lejohet shuma e caktuar e mjeteve dhe i cili detyrohet që obligimin ta kthejë me këste sipas kushteve të përcaktuara në marrëveshje dhe planin e pagesave. Specifik e këtij produkti kreditor është që kredia është e mbuluar me depozitë.

**Mbitërheqja për biznese** është një produkt fleksibil afatshkurtër kreditor që i lejon klientit të krijojë bilanc negativ në llogarinë e tij deri në limitin e përcaktuar dhe është e lidhur me qarkullimin aktual ose potencial përmes llogarisë rrjedhëse të klientit. Klienti paguan interes vetëm për shumën e shfrytëzuar të bilancit negativ.

**Linjë kreditore** është një produkt kreditor i cili lejohet për financimin e nevojave të kapitalit punues për një periudhë të caktuar kohore. Ky lloj produkti i lejon klientit të krijojë bilanc negativ në llogarinë e tij deri në limitin e përcaktuar për të financuar kryesisht blerje në periudha të ndryshme sezonale.

**Huazimi** është një produkt afat shkurtër kreditor që u dedikohet klientëve me veprimtari sezonale për qëllim të financimit të projekteve të veçanta të cilat priten të gjenerojnë fluks më të madh të të hyrave në një periudhë të caktuar. Plani i pagesës tek huazimet mund të lidhet si marrëveshje e pagesës vetëm të interesit deri në fund të maturitetit kur paguhet edhe principalit ose pagesa me një këst të principalit dhe interesit në afatin e maturimit.

**Garancionet bankare** janë instrument sigurie të lëshuara nga banka. Ku banka merr obligim për pagesën e shumës së garantuar të parave.



**Letër kreditë** janë dokumente sipas të cilave ne pajtohemi të paguajmë fonde te një bankë kur ajo bankë konfirmon se të gjitha dokumentet e kërkuara në letër kredi janë paraqitur te ajo gjatë periudhës së deklaruar të vlefshmërisë së letër kredisë dhe janë në përputhje me kushtet e letër kredisë. Detyrimi ynë është vetëm për të verifikuar pajtueshmërinë e dokumenteve me kushtet e letër kredisë. Ne nuk marrim asnjë përgjegjësi dhe nuk jemi përgjegjës në lidhje me cilësinë, disponueshmërinë, dorëzimin e mallrave ose shërbimeve.

**Kreditë për individë** ju ofrohen klientëve të cilët nuk janë të angazhuar në aktivitetet e biznesit dhe qëllimi i kredisë është për nevoja personale.

Llojet e produkteve kreditore që ofron banka për individ janë:

**Kreditë konsumuese** Janë kredi për individ që ju ofrohen klientëve për nevoja personale, renovim apo ndërtim dhe klientit i lejohet shuma e caktuar e mjeteve dhe i cili detyrohet që obligimin ta kthejë me këste sipas kushteve të përcaktuara në marrëveshje dhe planin e pagesave.

**Kreditë Hipotekare Residenciale** janë kredi të cilat ju ofrohen klientëve për financim të blerjes së paluajtshmërive që përdoren si siguri për këtë lloj të kredisë.

**Kredit Hipotekare** janë kredi të cilat ju ofrohen klientëve për financimin të blerjes së paluajtshmërive dhe për të cilat kërkohet kolateral/hipotekë shtesë.

**Mbitërheqja për individë** është një produkt fleksibil afatshkurtër që i lejon klientit të krijoj bilanc negativ në llogarinë e tij deri në limitin e përcaktuar. Klienti mund të përdorë mbitërheqjen gjatë tërë kohës deri në skadim të afatit të maturimit.

Banka detyrohet që ti ofrojë informacione klientit për produktet kreditore që ofron Banka si dhe kushtet për kredi, duke i dhënë në formë të shtypur dokumentacionin e kërkuar për produktin kreditor që përcaktohet klienti. Klienti për të marrë kredi, më parë duhet të plotësojë disa kritere, një nga të cilat është hapja e llogarisë rrjedhëse.

Pas kompletimit të dokumentacionit nga ana e klientit, Banka shqyrton kërkesën kreditore dhe në rastin e aprovimit të kredisë, Banka i ofron klientit kontratën për kredi bankare, në të cilën janë përcaktuar kushtet dhe tarifat në lidhje me atë produkt kreditor, kësti mujor, data e këstit mujor, norma vjetore e interesit, norma efektive e interesit, afati i produktit kreditor si dhe kamatë vonesa.

Plani i amortizimit është pjesë e integruar e kontratës për kredi.

Çdo shpenzim tjetër jashtë Bankës, në lidhje me kontratën e kredisë, si tarifat e mbulimit të hipotekës në institucionet përkatëse, marrëveshjes së pengut, i përkasin klientit. Banka ka të drejtë të bllokoi llogaritë bankare në rast të vonesave në ekspozimet e ndryshme kreditore sipas procedurave të brendshme të Bankës.

**Lizingu financiar:** nënkupton një marrëdhënie financiare në mes të lizingdhënësit dhe lizingmarrësit në të cilën palët hyjnë në një marrëveshje me shkrim. Kjo marrëveshje jep të drejtën e posedimit dhe përdorimit të Asetit (objekt lizingu) për periudhën e caktuar të kohës në këmbim të pagesës nga lizingmarrësi në bazë të kësteve të përcaktuara. E drejta e asetit të lizingut kalon menjëherë nga lizingdhënësi te lizingmarrësi në fund të kohëzgjatjes së lizingut. Për këtë produkt vet aseti i cili financohet është prone juridike e bankës dhe nuk ka nevojë për kolateral apo hipotekë shtesë.

Llojet e produkteve kreditore që ofron banka me Lizing janë:

**Lizing Financiar për patundshmëri** mund të përdoret për qëllime të banimit (shtëpi apo banesa) dhe për qëllime të afarizmit (lokale apo prona për shfrytëzim afarist/zyre). Ky produkt mund të përdoret nga subjektet juridike dhe personat fizik, duke përfshirë klientët individual jo rezident.

**Lizing Financiar për Vetura** – Banka financon vetura për nevoja të afarizmit për subjektet juridike dhe për nevoja personale. Financimi i veturave me këtë produkt mund të bëhet për vetura të reja, të përdorura dhe pajisje motorike.



**Lizing Financiar për Pajisje** janë financimet e pajisjeve për nevoja të afarizmit të subjektit juridik.

**Financim i stokut** është produkt i cili i ofrohet autosalloneve për financim të stokut (vetura).

**Shitje teknike dhe kthim në Lizing** produkt i cili i ofrohet subjektit juridik, biznes i cili ka blerë osë importuar aset in që do kthehet në lizing.

## 8.1 Instrumentet e sigurimit të produkteve kreditore

Klienti është i obliguar që me kërkesën e Bankës të ofrojë instrumente adekuate të sigurimit për borxhin ndaj Bankës. Lidhur me këtë, banka mund të kërkojë prona të paluajtshme si hipotekë, sende të luajtshme si peng (këtu përfshihen edhe llogaritë bankare), apo bashkë-huamarrës dhe garantues.

Për të gjitha instrumentet e sigurisë të specifikuar më lartë, paraprakisht nënshkruhet marrëveshje e veçantë në mes të Bankës dhe klientëve, në të cilat parashihen të gjitha të drejtat dhe obligimet për raportin kontraktual konkret.

Në rast se Klienti nuk i paguan obligimet që dalin nga marrëveshjet e produkteve kreditore, Banka do të inicioj të gjitha procedurat e nevojshme gjyqësore/përmbartimore dhe të tjera, për të realizuar të drejtat e veta për kthim të borxhit, përfshirë por duke mos u kufizuar në: iniciimin e procedurës për sekuestrim të pengut dhe hipotekës, bllokimin dhe sekuestrimin e mjeteve financiare nga llogaritë e Klientit/Kredimarrësit, Bashkë-Huamarrësit dhe Garantuesit dhe çfarëdo mase tjetër ligjore.

## 9.0 URDHËRAT NGA AUTORITETET LOKALE

Banka është e obliguar të i nënshtrohet kërkesave/urdhrave nga ana e autoriteteve kompetente, si Gjykatat, Përmbartuesit Privatë, ATK dhe/apo institucioneve të ngjashme, në përputhje me ligjet në fuqi në Republikën e Kosovës. Përmes këtyre kërkesave/urdhërave Bankës mund të i kërkojë zbulimi i të dhënave financiare, bllokimi i llogarive, dhe/apo transferimi i fondeve nga llogaritë e klientëve. Banka nuk do të jetë përgjegjëse për veprimet e ndërmarra duke zbatuar kërkesat/urdhërat e tilla, edhe nëse urdhërat e lëshuara kanë gabime në lidhje me ligjin në fuqi ose faktet nuk janë verifikuar me saktësi, apo ndonjë detyrim tjetër në lidhje me to. Klienti pajtohet se banka nuk është përgjegjëse dhe se nuk do të kërkojë asgjë nga Banka, pra klienti do ta trajtojë çdo çështje me autoritetet përkatëse.

## 10.0 TARIFAT DHE PROVIZIONET

Klientët pajtohen t'i paguajnë të gjitha tarifat për shërbimet bankare sipas çmimoreve në fuqi, të cilat mund të ndryshojnë me njoftim paraprak tek klientët.

Pas aplikimit për produktin apo shërbimin e bankës, klienti është i informuar për të gjitha tarifat/ provizionet që do të aplikohen për shërbime dhe pajtohet që të njëjtat të realizohen nga llogaria përkatëse e klientit pa ndonjë njoftim shtesë, përveç nëse parashihet ndryshe.

Me kërkesë të klientit për modifikim të të dhënave në transfer ndërkombëtar aplikohet tarife sipas çmimoreve së bankës të publikuar si dhe shpenzimet e bankave korespodente.

Mund të ketë tarifa të palëve të treta ose të zbatohen në llogarinë e klientit me urdhër të Autoriteteve Publike kompetente, si mbajtja në burim e tatimeve, urdhërat nga Autoritetet e taksave ose Urdhërat gjyqësore. Banka nuk do të jetë përgjegjëse nëse detyrimi apo shumatat që dalin nga urdhëresat apo ndalesat e ndryshme janë të gabuara. Klienti duhet ta shqyrtojë këtë çështje me autoritetet përkatëse. Me kërkesën e klientit, kur lejohet me ligj, Banka do të informojë për urdhërin përkatës.

Tarifat standarde mund të merren në të gjitha degët e Bankës Ekonomike, në faqen tonë të internetit, apo në Qendrën e Thirrjeve-Call Center apo duke dërguar email në [info@bekonomike.com](mailto:info@bekonomike.com)

## 11.0 PRIVATËSIA DHE TË DHËNAT PERSONALE

Mbrojtja e të dhënave personale dhe privatësia e individit është njëra nga përgjegjësitë tona thelbësore. Ne jemi të përkushtuar në transparencë lidhur me përpunimin e të dhënave tuaja personale.

Ne i marrim të dhënat e juaja personale drejtëpërdrejtë nga ju apo nga personat që ju keni autorizuar të ju përfaqësojnë në momentin



e ofrimit të shërbimeve tona financiare dhe gjithmonë kujdesemi se kemi një bazë ligjore për përpunimin e të dhënave tuaja personale. Përpunimi i të dhënave tuaja personale bëhet duke respektuar parimet, përgjegjësitë dhe të drejtat të cilat dalin nga dispozitat e Ligji nr.06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

Ne gjithmonë përpunojmë të dhënat e juaja personale nëse zbatohet njëri nga kriteret e mëposhtme:

- Nëse ju keni dhënë pëlqimin tuaj me shkrim për përpunimin e të dhënave personale për një ose më shumë qëllime specifike;
- Përpunimi i të dhënave personale është i domosdoshëm për përmbushjen e një kontrate, në të cilën ju jeni palë kontraktuese ose për të ndërmarrë veprimet lidhur me kërkesën tuaj para lidhjes së kontratës;
- Nëse përpunimi i të dhënave personale është i domosdoshëm për respektimin e obligimit ligjor, të cilit i nënshtrohet Banka;
- Nëse përpunimi i të dhënave personale është i domosdoshëm për mbrojtjen e interesave jetike të subjektit të të dhënave ose personave të tjerë fizikë;
- Nëse përpunimi i të dhënave personale është i domosdoshëm për kryerjen e një detyre me interes publik ose për ushtrimin e autoritetit zyrtar që i është dhënë Bankës;
- Nëse përpunimi i të dhënave personale është i domosdoshëm për qëllime të interesave legjitime të ushtruara nga Banka ose pala e tretë, përveç kur këto interesa tejkalohen nga interesat apo të drejtat dhe liritë themelore të subjektit të të dhënave që kërkon mbrojtjen e të dhënave personale, veçanërisht nëse subjekti i të dhënave është fëmijë.

Është obligim i klientit të sigurojë se të gjitha të dhënat që i ofron bankës janë të sakta, të fundit dhe të plota. Klienti duhet t'i mbajë të dhënat e tij/saj të përditësuara dhe është i obliguar që në rast të ndryshimit të të dhënave të tij/saj t'a njoftoj bankën duke vizituar ndonjërin nga degët tona.

Me nënshkrimin e këtij dokumenti ju pajtoheni që banka mund t'i përdor dhe t'i përpunojë të dhënat e juaja personale për qëllim të ofrimit të shërbimeve, zhvillimit, përmirësimit të tyre si dhe të jemi në përputhshmëri me rregullatorët dhe legjislacionin që aplikohen në Republikën e Kosovës. Informatat që i mbanë banka për ju do të ruhen edhe pasi që klienti e ka ndërprerë marrëdhënien kontraktuale me Bankën Ekonomike, për aq kohë sa kërkohet për të përmbushur detyrimet ligjore sipas legjislacionit përkatës në fuqi për të ruajtur të dhënat e juaja personale.

Banka Ekonomike ju siguron që të gjitha të dhënat të cilat i shkëmbeni me bankën do të trajtohen me standarde të larta të sigurisë dhe konfidencialitetit dhe ato nuk do të shpalosen me palët që nuk janë të ndërlidhura me proceset dhe operimin e bankës përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në këto kushte dhe me akteret shtetëror në qoftë se jemi të detyruar që të bëjmë shpalosjen e të dhënave të juaja me urdhër të organeve kompetente dhe sipas legjislacionit të aplikueshëm në Republikën e Kosovës. Banka përpunon të dhënat e juaja personale duke zbatuar masat adekuate teknike dhe organizative psh të gjithë punonjësit e Bankës të cilët ju i ofroni të dhënat e juaja personale kanë mbajtur trajnimin lidhur me funksionin e mbrojtjes së të dhënave personale dhe kanë nënshkruar marrëveshje të konfidencialitetit për mos zbulimin e informatave të marra edhe pas përfundimit të marrëdhënies së punës.

Banka Ekonomike do të zbulojë të dhënat e juaja një pale të tretë vetëm nëse ekziston një bazë e ligjshme për zbuluar ato dhe në varësi të shërbimeve që Banka i ofron. Banka mund të shpalosë dhe/apo transferojë të dhënat e juaja personale në përputhje me Ligjin nr.06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale duke përfshirë por duke mos u kufizuar:

**Autoriteteve:** Autoriteteve relevante rregullative dhe mbikëqyrëse publike kombëtare dhe ndërkombëtare si psh Banka Qëndrore e Kosovës, Administrata Tatimore e Kosovës, Njësia e Inteligjencës Financiare, IRS-së, agjencitë zyrtare përkatëse, autoriteteve financiare ose gjyqësore sipas kërkesave zyrtare dhe në masën e lejuar me ligj.

**Palët e treta:** Subjekte juridike për të cilat Banka ka nevojë për të kryer shërbime për bankën si Visa dhe Mastercard, procesues të kartelave të kreditit, banka korrespondente të vendit dhe të huaja, përfituesit tuaj, SWIFT, sistemet vendore të kliringut, regjistri i pengut pranë MTI dhe regjistri i hipotekës nga zyrat kadastrale, institucione të tjera kreditore ose financiare.



**Të tjera:** Kontraktues të bankës që ofrojnë shërbime të teknologjisë së informacionit dhe zhvillimin e softuerëve, kontraktues që ofrojnë shërbime të cilat e ndihmojnë bankën për të përmbushur interesat legjitime si psh kërkesat për të kthyer borxhin, kompanitë për vlerësimin e pronave, këshilltarët tanë të jashtëm ligjor, auditorët, noterë, përmbarues, kontraktues të tjerë të cilët veprojnë për dhe sipas udhëzimeve të bankës, me të cilët banka krijon një marrëveshje të veçantë lidhur me përpunimin e të dhënave personale. Banka Ekonomike mund të transferojë të dhënat e juaja personale edhe në shtete të treta apo organizata ndërkombëtare në vendet të cilat ofrojnë nivel të duhur të mbrojtjes së të dhënave personale sipas listës së publikuar nga Agjencia për Informim dhe Privatësi. Banka Ekonomike ju siguron se transferimi i të dhënave personale do të bëhet në pajtueshmëri me dispozita e Ligjit nr.06/L-82 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

Asnjë person tjetër përveç zyrtarit bankar apo personit të emëruar nga ana e klientit që mban llogarinë, apo vet pronari i llogarisë nuk mund të ketë qasje nëpërmjet një kanali elektronik në informacionet lidhur me transferin e mjeteve, transaksionet apo llogarinë bankare.

Banka Ekonomike mund t'i ruaj inqizimet e bisedave telefonike dhe e-mailat që ju i dërgoni për shkaqe të kontrollimit të cilësisë, ofrimit të shërbimeve dhe sigurisë. Poashtu banka bën vëzhgime përmes sistemit me kamerë të objekteve të saj të brendshme dhe jashtme si dhe të bankomateve për arsye të sigurisë dhe të mosmarrëveshjeve të ndryshme që mund të shfaqen. Këto të dhëna janë konfidenciale dhe do të përdoren vetëm për nevoja të bankës, përveç në qoftë se jemi të detyruar që të bëjmë shpalosjen e këtyre të dhënave me urdhër të organeve kompetente në përputhje me legjislacionin e aplikueshëm në Republikën e Kosovës.

Banka mund t'i përdor të dhënat personale të klientit për qëllim të marketingut të drejtpërdrejt ku do të njoftohen për ofertat më të reja përmes shërbimeve postare, thirrjeve telefonike, postës elektronike, sms ose mënyrave tjera të komunikimit në qoftë se ju vetëm e keni dhënë pëlqimin me shkrim për këtë shërbim. Ne rast se ju nuk dëshironi që të pranoni më reklamime nga banka, atëherë ju duhet që t'a vizitoni ndonjëherë nga degët e bankës apo ta vizitoni faqen tonë në internet përkatësisht <http://www.bekonomike.com/sq/%C3%87regjistrohu-nga-mesazhet-promocionale> nga ku mund të ç'regjistroheni nga ky shërbim.

Ju si klient keni këto të drejta të garantuara edhe me Ligjin nr.06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale:

- **E drejta juaj për qasje në të dhënat personale:** keni të drejtën të kërkonti një kopje për të dhënat që banka mban për ju
- **E drejta juaj për korrigjim të të dhënave personale:** keni të drejtën të kërkonti nga ne të korrigjojmë dhe përditësojmë informacionin i cili është i pasaktë apo i paplotë
- **E drejta juaj për të fshirë të dhënat personale ('E drejta për t'u harruar'):** keni të drejtën të kërkonti që ne të i fshijmë të dhënat e juaja personale, kjo e drejtë aplikohet në rrethana të caktuara.
- **E drejta juaj për kufizim të përpunimit të të dhënave personale:** Ju keni të drejtë të na kërkonti të kufizojmë përpunimin e informacionit tuaj personal, sipas rrethanave të caktuara.
- **E drejta juaj për të kundërshtuar përpunimin e të dhënave personale:** Ju keni të drejtë të kundërshtoni përpunimin e të dhënave personale në lidhje me ju, sipas rrethanave të caktuara.
- **E drejta juaj për transferimin e të dhënave personale:** Kjo e drejtë vlen vetëm për të dhënat personale që ju na keni dhënë dhe ne i përpunojmë ato vetëm me pëlqimin tuaj. Ju keni të drejtën që të kërkonti që ne të transferojmë të dhënat personale që na keni dhënë tek një palë e tretë.
- **E drejta juaj për të paraqitur ankesë tek Agjencia për Informim dhe Privatësi:** Ju në çdo kohë keni të drejtën për të paraqitur ankesën tuaj tek Agjencioni për Informim dhe Privatësi në qoftë se mendoni se Banka nuk është duke respektuar të drejtat e juaja që i keni të garantuara me me Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

Ju mund të kontaktoni Zyrtarin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale lidhur me ushtrimin e të drejtave tuaja apo çështjeve të tjera relevante lidhur me privatësinë dhe përpunimin e të dhënave personale duke dërguar kërkesën me shkrim në postën elektronike [dataprotection@bekonomike.com](mailto:dataprotection@bekonomike.com) apo përmes postës në adresën Banka Ekonomike SH.A. Sheshi Nëna Terezë p.n., 10000, Prishtinë,





Kosovë. Nga Banka nuk do të ju kërkohet asnjë tarifë shtesë lidhur me kërkesën tuaj për ushtrimin e të drejtave tuaja sa i përket përpunimit të të dhënave personale.

## 12.0 PRONARI KRYESOR PËRFITUES

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

## 13.0 MBYLLJA E LLOGARISË

### 13.1 Mbyllja e llogarisë së Klientit - ndërprerja e shërbimit/-eve

Banka mund të mbyll menjëherë llogaritë dhe pastaj të njoftojë klientin për mbyllje të llogarisë:

- Klienti ka shkelur "Kushtet e përgjithshme të afarizmit të Bankës";
- Banka dyshon me arsye se klienti ka dhënë informata të falsifikuara;
- Banka dyshon me arsye se llogaria e klientit po përdoret për qëllime ilegale ose për të lehtësuar krimin;
- Klienti sillet në mënyrë kërcënuese ose të dhunshme ndaj personelit të Bankës;
- Banka beson që është e nevojshme të mbroj veten ose grupin e vet nga humbjet materiale ose kostot që nuk janë për shkak të fajit të saj ose të mbroj stabilitetin e tregjeve financiare të Kosovës ose tregjeve ndërkombëtare financiare ose sistemeve bankare;
- Nëse kërkohet nga Departamenti i Pajtueshmërisë për PPP/FT
- Nëse kërkohet me ligj ose nga gjykata; (nëse me ligj kërkohet përditësimi i llogarisë atëherë klienti informohet 30 ditë paraprakisht që nëse nuk i përditëson të dhënat, llogaria e tij mbyllet)
- Nëse klienti nuk e përdorë llogarinë ose shërbimin përkatës për një periudhë të caktuar kohore prej 12 muajve, Banka mban të drejtën e mbylljes së llogarisë apo shërbimit përkatës.

Banka obligohet që në afatin prej 30 ditëve të informojë Klientin për mbylljen e llogarisë së tij, apo përfundimin e ndonjë shërbimi.

Pavarësisht atyre që u thanë më lartë, Banka mundet në çdo kohë, pa dhënë ndonjë sqarim, të mbyllë llogarinë e Klientit dhe të përfundojë raportin kontraktual me të, duke respektuar afatin 30 ditor të njoftimit të specifikuar më lartë.

### 13.2 Mbyllja e llogarisë dhe ndërprerja e shërbimeve me kërkesë të Klientit

Klienti mundet në çdo kohë, pa dhënë ndonjë sqarim, të mbyllë llogarinë e tij dhe të përfundojë raportin kontraktual me Bankën, me kusht që paraprakisht i ka mbyllur të gjitha detyrimet që ka ndaj Bankës.

Është përgjegjësi e klientit për të njoftuar palët e treta duke përfshirë edhe çdo person që paguan në atë llogari për mbylljen e llogarisë.

Në rastet kur llogaria është e bllokuar nga Institucionet sipas ligjit, llogaria nuk mund të mbyllet edhe nëse paraqitet kërkesa për mbyllje nga klienti.

### 13.3 Mbyllja e llogarisë për personat e vdekur

Lidhur me llogaritë e personave të vdekur që kanë mjete, ato trashëgohen nga pasardhësit e tyre, mbi bazën e aktit të trashëgimisë (testamentit, aktit noterial apo vendimit gjyqësor të trashëgimisë).

Në rastet e llogarive të zbrazëta, ato mbyllet në momentin e marrjes së njoftimit për vdekjen e personit në bazë të certifikatës së vdekjes, por nëse nuk ka ndonjë njoftim, atëherë duhet zbatuar e njëjta procedurë si për llogaritë pasive.



## 14.0 PËRGJEGJËSITË DHE TË DREJTAT

### 14.1 Përgjegjësitë dhe të drejtat e Bankës

Banka është përgjegjëse që:

- Të regjistrojë në mënyrë korrekte dhe të evidentojë në llogaritë bankare të mbajtësit çdo transaksion të kryer nga Klienti;
- Të sigurojë shmangien/eliminimin e pengesave teknike apo mangësive të tjera, për kryerjen e transaksioneve dhe shfrytëzimin e shërbimeve;
- Të ruajë regjistrimet për një periudhë kohe të përcaktuar me ligjet në fuqi në mënyrë që të mundësohet identifikimi i transaksioneve të realizuara dhe korrigjimi i gabimeve në rastet e përcaktuara në kontratë;
- Të ofrojë Klientit mundësinë e njoftimit në lidhje me humbjen, vjedhjen, keqpërdorimin apo shkatërrimin e kartelave, gjatë 24/7 orëve përmes mjeteve të komunikimit në dispozicion;

Banka ka të drejtë që të ndërhyjë në llogarinë e klientit, pa pëlqimin e tij, në këto raste:

- Për të bllokuar një llogari dhe/apo ekzekutuar një pagesë mbi bazë të vendimit fuqiplotë e ekzekutues të gjykatës apo të ndonjë organi tjetër kompetent, ose në rastet tjera që parashikohen me ligj.
- Banka mund të ndërhyjë në llogarinë e klientit edhe në rast të korrigjimit të transaksioneve të gabuara (debi/kredi) që mund të ndodhin gjatë operimeve ditore.
- Banka poashtu mund të ndërhyjë në llogarinë e klientit edhe në raste të ndryshme në përputhje me ligjet dhe rregulloret në fuqi.

Banka nuk është përgjegjëse ndaj klientit të tij nëse dështimi për të kryer një transfer të fondeve është shkaktuar apo ka rezultuar nga forca madhore apo rrethanat tjera që nuk mund të kontrollohen nga banka si p.sh. sulmet kibernetike përtej nivelit të sigurisë të ofruar nga banka, rastet e luftës, konfliktit, protestat, ndërhyrjet nga autoritetet qeveritare etj. me kusht që nuk ka munguar gjithë kujdesi dhe vëgjukenca e arsyeshme e bankës.

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

### 14.2 Përgjegjësitë dhe detyrat e klientit

Klienti është i obliguar që çdo produkt dhe shërbim të lejuar nga Banka ta shfrytëzojë vetëm për qëllimin për të cilin i është lejuar shërbimi apo produkti. Në cilindo rast, çdo produkt dhe shërbim i lejuar nga Banka duhet të jetë në përputhje të plotë me të gjitha ligjet dhe aktet nënligjore të aplikueshme në Republikën e Kosovës, si dhe rregullat e brendshme të Bankës.

Klienti është i obliguar ta njoftojë Bankën për çdo gabim në pasqyrën e llogarisë së tij, apo për ndonjë transaksion të paautorizuar në lidhje me produktet dhe shërbimet që Klienti i ka në shfrytëzim.

- Për qëllimet e këtij neni, gabimi në pasqyrën e llogarisë përfshin:
- transferin e pasaktë në llogarinë e Klientit apo nga llogaria e tij; apo
- shtimin apo heqjen në pasqyrën periodike të një transferi të fondeve që ndikon në llogarinë e Klientit.

Klienti nuk është përgjegjës për dëmet që rezultojnë nga një transaksion i paautorizuar që ndodhë pasi të ketë njoftuar Bankën se kartela është humbur, keqpërdorur a vjedhur, apo se kodi i sigurisë së qasjes ose pajisjeve tjera elektronike që mundësojnë miratimin elektronik është shkelur.

## 15. FSDK

Klienti i ka të siguruara llogaritë e veta të depozitave në të gjitha bankat që janë anëtare të FSDK-së deri në shumën maksimale të përcaktuar nga Fondi i Sigurimit të depozitave të Kosovës dhe kjo shumë do të rritet çdo herë sipas përcaktimit të FSDK-së. Për shembull: Një depozitues i siguruar që ka llogari në dy banka anëtare (p.sh. banka A dhe banka B) ka të siguruara depozitat e veta në ato dy banka, respektivisht në bankën A: deri në €5,000 (euro); dhe në bankën B: deri në €5,000 (euro). Produktet e zakonshme të depozitave në banka të cilat janë të siguruara nga FSDK-ja janë depozitat rrjedhëse (llogaritë rrjedhëse), depozitat e kursimeve dhe depozitat e afatizuara. Për informatat e tjera rreth FSDK-së mund të informoheni në [www.fsdk.org](http://www.fsdk.org) apo në numrin kontaktues + 383 38 610 355.



## 16.0 KLIENTËT ME SHITETËSI AMERIKANE – FATCA

Me qëllim të parandalimit të evizionit fiskal të taksapaguesëve me shtetësi amerikane, respektivisht zbatimit të marrëveshjeve të ratifikuara ndërmjet Qeverisë së Republikës së Kosovës dhe Qeverisë së Shteteve të Bashkuara të Amerikës për të Përmirësuar Pajtueshmërinë e Rregullorëve Tatimore në Nivel Ndërkombëtar dhe Zbatimin e Rregullorëve FACTA (Akti për Pajtueshmëri Tatimore për Llogaritë e Huaja Foreign Account Tax Compliance Act - FACTA), kërkon nga institucionet e huaja financiare të raportojë të gjithë mbajtësit llogarive të Shteteve të Bashkuara që janë specifikuar persona apo subjekte juridike të Shteteve të Bashkuara. Referuar kësaj, për të kuptuar më shumë rreth këtij procesi, klikoni në linkun përkatës [www.irs.gov](http://www.irs.gov).

## 17.0 ANKESA DHE KOMUNIKIMI

Për çdo produkt dhe shërbim të ofruar klienti ka të drejtë të paraqes reklamacion përkatësisht Ankesë në njësinë për trajtimin e ankesave duke shfrytëzuar kanalet e përcaktuara për paraqitje të ankesës.

Nga klienti kërkohet të të jap informata të detajuara në lidhje me ankesën.

Trajtimi i Ankesës bëhet komform Politikës së brendshme për trajtimin e ankesës, e cila është e bazuar në rregulloren për procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave të Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës

Ankesa do të shqyrtohet në afatin prej pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga data e pranimit të saj, ndërsa për raste më të ndërlikuara ky afat mund të shtyhet deri në tridhjetë (30) ditë nga data e pranimit. Në rast të shtyrjes së afatit për shqyrtim nga ana e Bankës, Klienti do të njoftohet për këtë shtyerje. Në rast se Banka ka nevojë për dokumentacion apo informata shtesë, Klienti do të udhëzohet për kohën dhe dorëzimin e dokumentacionit apo informatave të kërkuara. Përgjigja në ankesë është pa pagesë dhe do të jepet me shkrim, në formë elektronike ose përmes telefonit, varësisht nga zgjedhja e Klientit. Përgjigja do të përgatitet në njërin prej gjuhëve zyrtare në Kosovë, varësisht nga gjuha në të cilën është lidhur kontrata përkatëse. Nëse klienti nuk është i kënaqur me përgjigje në ankesë, për zgjidhjen e ankesës do të udhëzohet t'i drejtohet Bankës Qendrore të Kosovës (BQK), Gjykatave apo institucioneve tjera relevante për zgjidhjen e ankesës. Gjatë shqyrtimit të ankesës, Banka do të veprojë konform dispozitave të Rregullores së BQK-së për procesin e brendshëm për trajtimin e ankesave.

### Informacione dhe këshilla për paraqitje të ankesës

Njësia e ankesave ka për detyrë të trajtojë të gjitha ankesat e klientëve të saj, përfshirë klientët e mëparshëm dhe ata të cilët pretendojnë të bëhen klient në të ardhmen.

Banka Ekonomike ka krijuar kanalet për paraqitjen e ankesave si në vijim:

- përmes Postës së Kosovës në adresën "Sheshi Nënë Tereza p.n." Prishtinë
- përmes postës elektronike në adresën [kujdesindajklientit@bekonomike.com](mailto:kujdesindajklientit@bekonomike.com)
- përmes numrit pa pagesë 0800 50505
- personalisht duke u paraqitur në zyrën më të afërt të Bankës Ekonomike Sh.a.
- përmes telefonit në nr. e telefonit +383 (0)38 500 500 dhe +383 (0)49 733 322
- përmes rrjeteve sociale

Në rast se klienti nuk është i kënaqur me zgjidhjen e propozuar, ka të drejtë të paraqes ankesë në Divizionin e Ankesave të shfrytëzuesve të shërbimeve financiare pranë Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, duke shfrytëzuar një nga kanalet e përcaktuara nga ky divizion apo duke shfrytëzuar gjykatën përkatëse.

### Komunikimi nga Banka

Banka realizon komunikimin me klientin përmes njëres nga/apo kombinimit të këtyre mënyrave në vijim:

- a) Letrës postare;
- b) Telefonatave;
- c) SMS-ve;
- d) Postës elektronike (e-mail);
- e) Dorëzimit personal.



Banka ka lirinë e plotë për të vendosur se cilën nga mënyrat e lartpërmendura të komunikimit do të përdor për komunikime dhe njoftime me klientin, e lirë nga çfarëdo kundërshtimi, në çfarëdo forme, lidhur me këtë zgjedhje. Secila nga mënyrat e komunikimit të specifikuar në pikat a) deri në e) në rastet kur dorëzohet ndonjë shkresë, konsiderohen dhe janë të barazvlefshme me komunikime dhe njoftime me shkrim, prandaj të njëjtat do të konsiderohen si prova me shkrim, në rast nevoje.

Klienti do të njoftojë menjëherë Bankën për çfarëdo ndryshimi të adresës postare, numrit të telefonit, apo postës elektronike (e-mail), të deklaruar në ndonjë aplikacion dhe/apo kontratë. Në të kundërt, Banka nuk mbahet përgjegjëse për çfarëdo komunikimi apo njoftimi që Banka kryen në këto adresa/numra të telefonit apo mjete të tjera të komunikimit dhe lirohet nga çfarëdo ankese apo pretendimi, për çfarëdo dëmi apo humbje për shkak të vazhdimit të dërgimit të komunikimeve dhe njoftimeve në këto adresa/numra të telefonit apo mjete të tjera të komunikimit, si pasojë e mos-informimit nga klienti për këto ndryshime. Çdo komunikim dhe/apo njoftim që duhet të bëhet nga klienti për Bankën, duhet të bëhet përmes mënyrave të parapara në pikat a) deri në e), apo fizikisht në degën përkatëse.

## **18.0 KOMUNIKIMI I NDRYSHIMEVE**

Banka mund të bëjë ndryshime në këto kushte, duke përfshirë normat e interesit ose tarifrat dhe taksat, si dhe ndryshime në shërbimet bankare, gjë për të cilën ne do ju informojmë me shkrim brenda afateve ligjore dhe ligjeve në fuqi. Ju do të informoheni përmes kanaleve të komunikimit që janë komunikimi përmes postës ose në formë elektronike, ose duke publikuar njoftimin në faqen tonë zyrtare të internetit, ose në degët/nëndegët e bankës, ose me metoda tjera varësisht prej informatës që do të përmbaj njoftimi.

## **HYRJA NË FUQI E KUSHTEVE TË PËRGJITHSHME TË AFATIZIMIT TË BANKËS**

Këto kushte janë në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. Nëse nuk e keni marrë kopjen në gjuhën tuaj të preferuar, atëherë ju lutemi kërkon një kopje në degë, ose shkarkojeni nga faqja jonë e internetit [www.bekonomike.com](http://www.bekonomike.com). Këto Kushte të Përgjithshme të Afarizmit të Bankës zbatohen për të gjithë klientët e Bankës Ekonomike (klientët privatë - personat fizikë dhe klientët biznese/entitete - persona juridikë). Këto Kushte të Përgjithshme të Afarizmit të Bankës janë në fuqi nga data 08.08.2024





Mendon për ty!

