



KUSHTET E PËRGJITHSHME TË AFARIZMIT

NLB Banka

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

1. DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

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

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

2. TË DREJTAT

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

3. MBROJTJA E TË DHËNAVE PERSONALE

Klienti garanton që të gjitha informatat që i jep janë të sakta, të përditësuara dhe të plota dhe se ka të drejtë të na i jap ato (duke përfshirë edhe pëlqimin e palëve të treta, të tilla si personi i autorizuar nga klienti, për ndonjë informacion rreth tyre).

Banka përpunon të dhëna personale në përputhje me Ligjin në fuqi për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe aktet tjera nënligjore. Të dhënat personale përfshijnë, por nuk kufizohen në: emër, mbiemër, numër personal, adresë, të dhëna kontakti, informacion mbi llogaritë bankare, të ardhura, dokumente identifikuese dhe çdo informacion tjetër të nevojshëm për ofrimin e shërbimeve bankare.

Informacioni i klientit përfshin të gjithë informacionin e dhënë Bankës, dhe të gjithë informacionin që Banka mban për klientin dhe çdo mbajtës të llogarisë së përbashkët me klientin, transaksionet dhe aktivitetin me Bankën. Ai përfshin edhe informatat e marra nga palët e treta.

Të dhënat personale përpunohen për qëllime si:

- Identifikimi dhe verifikimi i klientit;
- Hapja dhe menaxhimi i llogarive dhe produkteve bankare;
- Përbushja e kërkesave ligjore dhe rregullative;
- Mbrojtja e interesave legjitime të bankës;
- Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve;
- Komunikimi me klientin për çështje që lidhen me shërbime bankare.

Duke krijuar një marrëdhënie me Bankën, konsiderohet se klienti pajtohet dhe i jep Bankës pëlqimin me vullnetin e tyre të lirë dhe pranon përpunimin dhe transferimin e të dhënave të tyre personale brenda dhe jashtë territorit të Republikës së Kosovës, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Gjithashtu, duke krijuar një marrëdhënie me Bankën, klienti konsiderohet të jetë i informuar se sipas të drejtave të subjektit të të dhënave, tërheqja e pëlqimit mund të bëhet në çdo kohë. Tërheqja e pëlqimit nuk do të ndikojë në ligjshmërinë e përpunimit të bazuar në pëlqimin para tërheqjes së tij.

Banka mund të ndajë të dhënat personale të klientëve me:

- Palë të treta të autorizuar që ofrojnë shërbime për Bankën (partnerë të Bankës);
- Autoritete shtetërore dhe rregullative, kur një gjë e tillë kërkohet me ligj. Banka dhe palët e treta, si Banka Qendrore e Republikës së Kosovës, policia, agjencitë zyrtare në Kosovë dhe autoritetet përkatëse kombëtare ose ndërkombëtare në çdo vend jashtë vendit mund të përdorin të dhënat e klientit për të ruajtur stabilitetin e tregjeve financiare dhe sektorit bankar, për të parandaluar ose zbuluar krimin, e tillë si mashtrimi ose pastrimi i parave, dhe për të respektuar detyrimet ligjore.
- NLB Grupi dhe anëtarët e NLB Grupit, duke siguruar që çdo përpunim të bëhet në përputhje me standardet e sigurisë dhe privatësisë të kërkuar nga Ligji në fuqi për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

Banka mund të ndajë/transferojë të gjitha ose një pjesë të të dhënave personale të klientëve të saj, brenda dhe jashtë territorit të Republikës së Kosovës, me anëtarë të tjerë të NLB Grupit, për të menaxhuar llogaritë e klientëve, për të ofruar shërbime dhe për të ndihmuar Bankën dhe anëtarët e tjerë të NLB Grupit për të vlerësuar rreziqet financiare, borxhet e kthimit, zhvillimin dhe përmirësimin e shërbimeve dhe respektimin e detyrimeve ligjore të Bankës dhe anëtarëve të NLB Grupit, gjithashtu me institucionet bashkëpunuese si VISA, MasterCard, etj., si dhe me kontraktimin e palëve të treta për kryerjen e shërbimeve të caktuara, bankat korrespondente, auditorët, siguruesit e kredive dhe kompanitë e arkëtimit të borxheve. Banka transferon të dhënat jashtë territorit të Republikës së Kosovës, vetëm kur ekziston një bazë ligjore për një gjë të tillë dhe gjithmonë duke garantuar nivelin e duhur të mbrojtjes së të dhënave personale.

Është përgjegjësi e klientit që të mbajë të dhënat e veta të përditësuara në çdo kohë kur ato ndryshojnë, dhe/ose kërkohet nga Banka të përditësohen, duke përfshirë, por duke mos u kufizuar në informatat për emrin, mbiemrin, profesionin, statusin e punësimit, dokumentet e identitetit, adresën dhe detajet e kontaktit, etj. Nëse klienti është në dijeni se informacioni i mbajtur për ta është i pasaktë, klienti duhet ta njoftojë Bankën menjëherë për çdo ndryshim në lidhje me detajet e tyre, me shkrim ose në ndonjë nga degët e Bankës.

Për qëllime sigurie, objektet e Bankës janë të pajisura me sistem të mbikëqyrjes me kamera. Ky përpunim bëhet në përputhje me Ligjin në fuqi për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe të dhënat ruhen për një periudhë të kufizuar kohore.

Klienti konsiderohet gjithashtu se është i informuar për të drejtat e tij të mëposhtme:

- Të informohet mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale të tij/saj;
- Të ketë qasje në të dhënat e tij personale që i mban Banka;
- Të kërkojë korrigjimin apo përditësimin e të dhënave personale që i ka në Bankë;
- Të kërkojë fshirjen ose kufizimin e përpunimit të të dhënave personale, në raste të përcaktuara me ligj;
- Të kundërshtojë përpunimin e të dhënave personale të tij/saj;
- Të parashtrojë ankesë pranë Agjencisë për Informim dhe Privatësi, nëse konsideron se të dhënat e tij/saj janë përpunuar në kundërshtim me ligjin.

Klienti në çdo kohë mund të kontaktojë Bankën përmes kanaleve të komunikimit të publikuara, për çdo pyetje rreth përpunimit të të dhënave personale apo për të ushtruar ndonjëherë nga të drejtat e lartcekura.

Banka do të mbajë konfidencial informacionin e klientit, përveç rasteve kur përcaktohet ndryshe në këto Terme dhe Kushte të Përgjithshme ose në masën që Bankës i kërkohet të bëjë shpalosje për autoritetet sipas ligjeve vendore dhe ndërkombëtare, përfshirë të gjitha detyrimet e tjera ligjore.

Të dhënat personale ruhen për kohën e nevojshme për realizimin e qëllimeve të përpunimit dhe në përputhje me afatet e përcaktuara nga ligjet në fuqi dhe aktet e brendshme të Bankës.

Për më shumë informacion mbi qëllimet, bazat ligjore dhe të drejtat tuaja, referojuni Informacionit të Përgjithshëm për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, i publikuar në www.nlb-kos.com.

4. TË DREJTAT, OBLIGIMET DHE PËRGJEGJËSITË E BANKËS

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

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

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

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

- Dyshon me arsye se Klienti ka dhënë informata të rrejshme;
- Dyshon me arsye se llogaria e Klientit po përdoret për qëllime të jashtëligjshme;
- Sjellja e pandershme ose mashtrime ndaj zyrtarëve të Bankës;
- Nëse Klienti për 12 (dymbëdhjetë) muaj nga transaksioni i fundit nuk ka kryer asnjë transaksion dhe gjendja e tij në llogari rrjedhëse është zero;
- Banka beson që është e nevojshme të mbrojmë veten ose Grupin NLB nga humbjet materiale ose kostot që nuk janë për shkak të fajit të Bankës, të mbrojtjes së stabilitetit të tregjeve financiare të Kosovës, tregjeve ndërkombëtare financiare ose sistemeve bankare;

- Nëse kërkohet me ligj nga gjykata ose nga institucionet tjera shtetërore.
- Banka mund, në mënyrë të njëanshme, pa afat anulimi, të ndërpresë Kontratën dhe të mbyllë llogarinë, në qoftë se Klienti nuk i respekton dispozitat ligjore në fuqi dhe ato nënligjore, nëse punon dhe vepron në kundërshtim me kushtet e përgjithshme të afarizmit të Bankës, kontratën, ose rregulloret e brendshme të Bankës të cilat rregullojnë operimin me llogaritë rrjedhëse.
- Në rastet kur Banka nuk mundet të plotësojë masat e kujdesit të duhur ndaj klientit, pronarit përfitues dhe investimeve të tjera të ndërlidhura, në përputhje me Ligjin për Parandalimin e Shpëlarjes së Parave dhe Financimit të Terrorizmit transaksioni nuk do të kryhet. Çdo marrëdhënie biznesi duhet të ndërpritet ose të mos fillohet si dhe çdo llogari duhet të mbyllet dhe çfarëdo pronë të kthehet tek burimi i saj.
- Banka obligohet t'u përgjigjet në ankesë të klientit në formën e njëjtë në të cilën është paraqitur ankesa, apo në formën të cilën e kërkon klienti.
- Banka obligohet ta njoftojë klientin për ekzistimin e Kushteve të Përgjithshme.
- Në rast të kërkesës, Banka obligohet ta pajisë klientin me një kopje fizike të Kushteve të Përgjithshme
 - Banka mbanë të drejtën e kufizimit të qasjes në llogarinë e klientit nëse klienti nuk bashkëpunon në kuadër të implementimit të masave të Ligjit për Parandalimin e Shpëlarjes së Parave dhe Financimit të Terrorizmit.

5. TË DREJTAT, OBLIGIMET DHE PËRGJEGJËSITË E KLIENTIT

- Klientit i ndalohet t'i keqpërdorë produktet dhe shërbimet e Bankës. Klienti obligohet t'i përdorë produktet dhe shërbimet e Bankës vetëm për qëllimin e cekur në Kontratën apo Marrëveshjen përkatëse.
- Klienti obligohet ta njoftojë Bankën në çdo moment për çfarëdo ndryshimi në emër apo adresë të biznesit, si dhe për çfarëdo plotësimi, ndryshimi apo përfundimi të autorizimeve të përfaqësuesve të tyre, ndërrimin e adresës së vendbanimit, numrit të telefonit, e-mail adresën dhe shënime tjera.
- Klienti duhet të bashkëpunojë me Bankën për verifikimin e informacioneve të dhëna.
- Nëse klienti nuk vepron sipas alineve në kontratë, atëherë për keqpërdorimet eventuale të llogarisë rrjedhëse dhe shërbimet e tjera të bëra nëpërmjet kësaj llogarie rrjedhëse i bartë klienti, ndërsa Banka nuk mbanë kurrfarë përgjegjësie.
- Klienti duhet të ndërmarrë kujdes të arsyeshëm për të mbajtur sekret PIN-in e kartelës dhe pajisjeve të tjera elektronike.
- Klienti nuk duhet që në mënyrë direkte apo indirekte t'ia zbulojë ndonjë personi PIN-in e kartelës apo të ndonjë pajisje tjetër elektronike për të kryer transfere të fondeve.
- Klienti nuk e zgjedh më vetë PIN-in. PIN-i gjenerohet automatikisht nga Banka dhe dërgohet në formë SMS nën standardet e sigurisë së Bankës.
- Në rast të shkeljes së detyrave nga paragrafët e mësipërm, Banka lirohet nga çdo përgjegjësi.
- Klienti ka të drejtë ankese/ankimi në rast të mos përmbushjes, përmbushjes së pjesshme apo ndonjë gabimi të zyrtarëve të Bankës lidhur me shërbimet apo produktet e blera.
- Klienti ka të drejtë ankese/ankimi edhe në rastet kur nuk është i kënaqur me ndonjë produkt apo shërbim të Bankës.
- Klienti ka të drejtë të parashtrojë ankesën në mënyrë elektronike, me shkrim apo me prezencë fizike në ekspoziturën/filialin ku e ka të hapur llogarinë bankare.

- Kur ankesa është bërë me shkrim Klienti ka të drejtë në përgjigje në të njëjtën formë në afat prej pesëmbëdhjetë (15) ditëve.
- Në çdo rast, klienti ka të drejtë të marrë përgjigje në ankesë në formën e dëshiruar në afat prej pesëmbëdhjetë (15) ditëve.
- Në rast se klienti nuk është i kënaqur me rezultatin e ankesës së tij, ka të drejtë ta referojë ankesën tek menaxhmenti i lartë i Bankës.
- Në çdo rast kur klienti nuk është i kënaqur me rezultatin e ankesës, ka të drejtë ta referojë ankesën në Bankën Qendrore të Kosovës.
- Të paralajmërojë Bankën në rast të deponimeve në shuma të mëdha përkatësisht tejkalim i limiteve,
- Të paralajmërojë bankën në rast të tërheqjeve në shuma të mëdha përkatësisht tejkalim i limiteve;

6. DETYRAT E KLIENTËVE PËR TË NJOFTUAR PËR GABIMET

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

7. NOCIONET BANKARE DHE SQARIMET E TYRE

Llogaria rrjedhëse - Është llogari e transaksioneve që Banka hapë për poseduesin e llogarisë, me qëllime të kryerjes së pagesave në valutë vendore dhe në valuta të huaja, si dhe për qëllime të tjera lidhur me kryerjen e shërbimeve bankare. **Poseduesi i llogarisë personale** - Është çdo person (person juridik, person fizik), rezident-jorezident, i cili shfrytëzon apo ka shfrytëzuar shërbimet e Bankës, ose person i cili i është drejtuar Bankës për shfrytëzim të shërbimeve bankare dhe që Banka e ka identifikuar si të tillë.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Llogaria jo aktive – dormant account - janë llogari të cilat nuk përdoren nga klienti për deponime, tërheqje dhe transfere brenda një viti kalendarik. Transaksionet që kanë të bëjnë për mirëmbajtjen e llogarisë, me pagesën e interesave të realizuara nga sistemi, në intervale të caktuara kohore nuk konsiderohen transaksione të realizuara nga klienti. Banka mund të veprojë në përputhje me kontratën për hapjen e llogarisë, e që parashikon mbylljen e llogarisë jo aktive, apo mund të bëjë bllokimin e llogarisë kur ka gjendje pozitive në llogari.

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

Llogaria e Dorëzanisë / Escrow account - Është llogari e mirëbesimit që mund të hapet me kërkesën e dy apo më shumë palëve të përfshira në një transaksion bankar, e bazuar në një marrëveshje paraprake me shkrim ndërmjet tyre. Llogaritë dorëzan/escrow janë nën besimin/trustin e Bankës deri në përmbushjen

e kushteve të cekura në Marrëveshjen dorëzan/escrow, të lidhur mes Bankës dhe palëve të përfshira në transaksion, apo deri në përfundim të obligimeve sipas marrëveshjes apo skadimit të saj.

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

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

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

Dita punuese - Nëse llogaria e pranuesit të pagesës është me seli në territorin e Republikës së Kosovës, si ditë pune llogaritet çdo ditë pune, pos ditëve të fundjavës, festave shtetërore dhe ditëve të lira të punës sipas legjislaturës në fuqi **ATM (Automatic teller machine)** është një pajisje elektronike që lejon klientët e bankave të bëjnë tërheqjen e të hollave dhe kontrollimin e llogarive bankare në çdo kohë pa ndihmën e ndonjë njeriu në Bankë.

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

8. AFARIZMI ME LLOGARI, LLOJET E TYRE DHE ADMINISTRIMI

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

9. LLOJET E LLOGARIVE

Llogaria rrjedhëse:

Llogaria rrjedhëse është llogari për transaksione që nuk krijon interes të cilën klienti mund ta përdorë për çdo transaksion personal, duke përfshirë tërheqje të parave të gatshme, urdhërpagesa, dhe të gjitha produktet dhe shërbimet e Bankës që klienti zgjedh për të marrë do të jenë të lidhura me këtë llogari. Nëse Banka i lejon klientit dhe nënshkruhet kontrata për mbitërheqje në llogari, klienti mund të tërheqë edhe shuma që tejkalojnë gjendjen nga llogaria rrjedhëse (mbitërheqje). Të paktën një llogari rrjedhëse mbetet

aktive gjatë marrëdhënies afariste dhe nuk mund të mbyllet deri sa të jenë përfunduar të gjitha detyrimet dhe obligimet e Bankës dhe klientit. Mbyllja e të gjitha llogarive rrjedhëse nënkupton përfundimin e marrëdhënieve afariste me Bankën.

Llogaritë në valuta tjera dhe jo Euro:

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

Llogaria e kursimit:

Llogaritë e kursimit janë llogari depozitash me interes që mund të përdoren vetëm për të marrë depozita dhe për tërheqje të fondeve në dispozicion. Llogaritë e kursimit nuk mund të mbi tërhiqen. Klienti ka të drejtë të depozitojë fonde në llogarinë e kursimit, e cila do të jetë një llogari e veçantë nga llogaria rrjedhëse, në çdo kohë dhe në çdo shumë (p.sh. depozitat në para të gatshme ose transfere nga llogaria e klientit apo depozita përmes urdhrit të përhershëm). Numri apo depozitat dhe tërheqjet në një llogari të kursimit në parim nuk janë të kufizuara me përjashtim të kushteve të veçanta që mund të zbatohen për llogari kursimi të planifikuara, siç përcaktohet në kushtet plotësuese. Klienti do të ketë të drejtë për interes nga llogaria e

depozitës së kursimit. Banka llogarit interes mbi % e PFV (Përqindjes së tatimit vjetor) nga dita kur është nënshkruar marrëveshja e kushteve plotësuese pasi fondet janë depozituar në llogarinë e kursimit dhe paguan interesin në fund të vitit në bazë të normës së interesit të përcaktuar nga Banka. Banka rezervon të drejtën të ndryshojë normën e interesit, tarifat ose kushtet e tjera dhe kushtet e marrëveshjes në çdo kohë, duke i dhënë klientit njoftimin me shkrim (përmes SMS, postës ose emailit) mediave të tjera të shtypura, faqe interneti, të paktën (1) një muaj para se ndryshimi të hyjë në fuqi. Interesi do të llogaritet në fondet e depozituara në baza ditore me ditët aktuale që kalojnë në periudhën njëvjeçare dhe shumëzuar me përqindjen e normës së interesit. Tatimi i zbritshëm në të ardhura është 10%, ku Banka rezervon të drejtën për të mbajtur në burim tatimet mbi çdo shumë të paguar apo të kredituar të interesit në normën e imponuar nga autoritetet qeveritare dhe të tjera administrative, në përputhje me ligjet dhe rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës, i cili interes ekzistues mund të ndryshojë sipas ndryshimit të ligjeve dhe rregulloreve në fuqi. Nëse klienti e mbyll llogarinë e kursimit para përfundimit të vitit kalendarik, atëherë klienti nuk do të ketë të drejtë për ta marrë interesin për atë vit.

Llogaritë e depozitës së afatizuar:

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

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

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

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

automatikiht dhe llogaria e depozitës së afatizuar do të mbyllet. Interesi nuk do të llogaritet pas maturimit të llogarisë.

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

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

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

Llogaria për fëmijë:

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

Dokumentet e kërkuara për hapjen e llogarive individuale:

9.1.1 Personat fizik.

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

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

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

9.1.2 Personat juridik dhe ndërmarrësit.

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

- a. Emrin e klientit dhe formën ligjore, duke përfshirë dëshminë e themelimit apo ndonjë dëshmi të ngjashme të themelimit ose ekzistencës (të tilla si një certifikatë e inkuorporimit ose një certifikatë të themelimit të trustit);
- b. Emrat dhe adresat e anëtarëve të organit kontrollues të klientëve, si për drejtorët e kompanive, administratorët e trusteve, shoqëritë me përgjegjësi të kufizuar, ortakëritë e përgjithshme dhe drejtuesit e lartë të tillë si drejtor i përgjithshëm ekzekutiv, pronarët përfitues (personat fizik) ose

personat të cilët drejtpërdrejtë ose në mënyrë indirekte kontrollojnë 25% apo më shumë të subjektit juridik;

- c. Dokumentet që përcaktojnë statusin e klientit të tilla si memorandum dhe statute ose certifikata e themelimit të trustit);
- d. Dokumentet që autorizojnë personat që veprojnë në emër të klientit (të tilla si vendimi i Bordit të Drejtorëve ose deklarata e administratorit në hapjen e një llogarie dhe dhënien e autoritet atyre që mund të operojnë në llogari),
- e. Identiteti i personit fizik që pretendon të veprojë në emër të klientit.

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

“Informata e Biznesit”.

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

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

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

Afarizmi me Llogari rrjedhëse

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

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

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

Nëse në llogari nuk ka mjete të mjaftueshme monetare për të kryer tërë pagesën, atëherë Banka do t’ia kufizojë mbajtësit të llogarisë disponimin me mjete në llogarinë e tij në lartësi të vendimit ende të pa realizuar mbi përmbarimin apo barazimin e

dhunshëm. Deri në pagesën përfundimtare të vendimit dhe në përputhje me dispozitat, Banka do të bëjë pagesat nga derdhjet e reja që bëhen në llogarinë.

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

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

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

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

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

Afarizmi me Depozita dhe Kursime

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

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

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

Në rast që kontrata për depozitin e afatizuar e ka opsionin për ri-afatizim, atëherë NLB Banka së paku 35 ditë përpara skadimit të afatit /maturimit depozitës së afatizuar sipas kësaj kontrate, do ta njoftojë me shkrim Klientin apo me ndonjë formë tjetër të përshtatshme siç janë, SMS, E-mail etj, në lidhje me ndryshimet eventuale të normës së interesit për mjetet e afatizuara, tarifave apo të ndryshimeve tjera. Nëse klienti nuk paraqitet në Bankë pas njoftimit nga Banka, atëherë Kontrata e TDA-së do të shkëputet dhe mjetet e afatizuara bashkë me interesin barten në llogarinë rrjedhëse te klientit.

Depozitat e afatizuara mund të ndërpriten edhe para afatit të skadimit përmes kërkesë me shkrim nga klienti për ndërprerje të kontratës për depozitën e afatizuar, sipas mënyrës së paraparë me kontratë. Në rast se klienti dëshiron t'i tërheq mjetet e afatizuara para skadimit të afatit të maturimit, atëherë Klienti duhet ta njoftojë Bankën me shkrim për shkëputjen e kësaj Kontrate së paku 35 ditë më herët dhe në ditën e 35-të pas pranimit të njoftimit me shkrim, klienti mund t'i tërheq mjetet e afatizuara. Njoftimi duhet të dorëzohet personalisht (ose përmes të të autorizuarit të tij në llogari në nivelin '0') në degën ku klienti e ka lidhur kontratën.

Njoftimi duhet të përfshijë emrin e plotë të klientit, numrin e llogarisë, informacionin e kontaktit dhe shumën e dëshiruar të tërheqjes nga mjetet e afatizuara.

Periudha e njoftimit prej 35 ditësh fillon nga data e dorëzimit të njoftimit me shkrim në degën e NLB Banka, ndërkaq gjatë kësaj periudhe, institucioni financiar do të përpunojë kërkesën për tërheqje dhe do të ndërmarr masat e nevojshme për të përmbushur tërheqjen e mjeteve të afatizuara sipas kërkesës së klientit.

Depozitat e afatizuara për persona fizikë

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

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

- llojin e depozitës dhe periudhën për të cilën Banka e pranon depozitën;
- shumën më të vogël të mjeteve që Banka i pranon për depozitë;
- llojet e caktuara të normave nominale të interesit;
- lartësinë/diferencën në bruto normat nominale të interesit;
- metodën e përlllogaritjes së interesit; - mënyrën e disponimit me depozitë;

- llojet dhe lartësinë e kompensimeve;
- tatimin në burim që duhet paguar në dobi të administratës tatimore.

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

përshkruhet.

Depozitat e afatizuara për persona juridikë

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

Për personat juridik mund të aplikohet afatizimi i mjeteve me normë të interesit të negociueshme për të gjitha maturitetet. Me rastin e depozitimit, Banka e informon personin juridik për kushtet njëjtë sikurse për personat fizik (paragrafi 6.1.).

Shërbimet e pagesave

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

Sigurimi i depozitave

Në përputhje me ligjet në fuqi në Republikën e Kosovës, ekziston skema e Sigurimit të Depozitave që menaxhohet nga

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

Autorizimi në llogari i personave të tjerë

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

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

I autorizuari mund të marrë kartelën e vet, apo kartelën e mbajtësit të llogarisë me të cilën mund të afarojë në bankomat dhe në vendet e shitjes të pajisura me POS terminale, të japë urdhëresa të përhershme dhe urdhëresa për kryerje të transaksioneve të caktuara në ngarkim të mbajtësit të llogarisë personale dhe të afarojë me kesh nëpër degë të Bankës. Sa i përket kartelave të të autorizuarit, vlejné përcaktimet e kushteve të përgjithshme siç vlejné për mbajtësit e llogarisë personale.

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

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

10. KUSHTE DHE RREGULLA STANDARDE NË LIDHJE ME KRYERJEN E TRANSAKSIONEVE TË PAGESAVE

10.1. Urdhërpagesat

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

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

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

10.2. Urdhërpagesa Vendore (Kombëtare)

Banka do të kryejë urdhërpagesat:

- në ditën kur pranon urdhërpagesën në rast të pagesës vendore në EUR, deri me kohën e prerjes të caktuar me këto kushte;
- deri në fund të ditës së ardhshme të punës pas pranimit, në rastet kur bëhet fjalë për pagesë me fletëpagesë të posaçme (pagesat ndaj buxhetit).

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

10.3. Ndërkombëtare

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

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

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

Të dhënat themelore janë:

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

- emri, mbiemri (përkatësisht emërtimi i personit juridik) dhe adresa e përfituesit, - qëllimi i pagesës,
- shuma dhe valuta e pagesës,
- të dhënat për raportim statistikor - ITRS.

Banka realizon urdhërpagesën në valutën të cilës i referohet urdhëresa.

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

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

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

10.4. Refuzimi i urdhërpagesës

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

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

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

10.5. Anulimi i urdhërpagesës

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

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

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

Transferet hyrëse ndërkombëtare realizohen/kreditohe brenda ditës së punës deri në kohën e prerjes së pagesave (cut off time) 14:30. Urdhërpagesat e pranuar pas orës 14:30 trajtohen si të pranuar në fillimin e ditës së ardhshme të punës. Në rast se në urdhërin e pranuar mungojnë detajet e domosdoshme për përpunimin e pagesës, Banka kërkon detaje shtesë nga Banka urdhëruese me qëllim të kreditimit të saktë. Në qoftë se brenda 3 ditëve të punës nuk sigurohen detajet e sakta për kreditim, Banka ka të drejtë të kthejë transferin tek Banka urdhëruese.

Banka ka të drejtë të kontaktojë me përfituesin/pranuesin e transferet ndërkombëtare në rast se në urdhërin e pranuar nuk është i sqaruar qëllimi i pagesës për arsye të plotësimit të raportit statistikor –

ITRS. Në rast të kërkesës për kthim të mjeteve nga bankat e jashtme në bazë të kërkesës së Urdhëruesit, apo në rast të gabimit të bankës Urdhëruese, banka ka të drejtë që pas hulumtimit me përfituesin, të bëjë kthimin e mjeteve.

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

10.6. Urdhëresa e përhershme (Standing Order) dhe Debitimi Direkt (Direct Debit)

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

- Të bëjë pagesa të shumave të njëjta mujore në llogari të tij të kursimit apo te familjareve te tij;
- Të bëjë pagesa të shumave të njëjta mujore në llogari të ndonjë pale;
- Për urdhëresa të përhershme çdo ditë të muajit (përkatësisht realizohen edhe ditëve jo të punës) – vlen vetëm për pagesa në llogaritë personale në NLB Banka, ndërsa për pagesa në llogari të bankave tjera realizohen brenda ditës punuese ndërsa për ditët jo punuese realizohen ditën e parë të punës ne vijim.

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

10.7. Direct Debit

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

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

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

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

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

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

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

10.8. Investimi në letrat me vlerë

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

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

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

Investimin në Letra me Vlerë të Qeverisë së Kosovës bëhet konform Rregullores për Tregun Primar dhe Sekondar të

Letrave me Vlerë të Qeverisë së Republikës së Kosovës dhe Rregulloreve të brendshme të Bankës

10.9. Shitblerja e valutave dhe Këmbimi valutë

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

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

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

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

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

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

11. AFARIZMI ME KREDI, LLOJET E TYRE DHE INSTRUMENTET E SIGURIMIT TË KREDIVE

11.1. Plasmanet

Banka plasën mjet duke miratuar kredi, duke lëshuar garancione, forma tjera të dorëzimit, duke hapur letër kredi, duke plasuar në letra me vlerë etj.

Plasmanët që i miraton Banka për klientët mund të jenë afatshkurtra (deri 12 muaj) dhe afatgjatë (mbi 12 muaj), me destinim apo pa destinim. Banka mund t'i miratojë plasman klientit në përputhje me normat, politikën e vet afariste dhe Kushtet e përgjithshme. Në bazë të vendimit të organit kompetent të Bankës për miratimin dhe kushtet e plasmaneve, me klientin lidhet kontrata në formë të shkruar, me të cilën definohen kushtet e shfrytëzimit të plasmanit të miratuar.

11.2. Kreditë për persona fizikë

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

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

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

11.3. Llojet e produkteve kreditore

- Banka ofron produktet kreditore për persona fizik dhe juridik;
- Tarifat për produktet kreditore, përcaktohen në çmimoren e Bankës e cila është e vendosur në zyrat e njësive organizative të Bankës si dhe në faqen zyrtare të saj në internet në www.nlb-kos.com
- Banka detyrohet që ti ofrojë informacione klientit për produktet kreditore të saj si dhe kushtet për kredi, duke i dhënë në formë të shtypur dokumentacionin e kërkuar për produktin kreditor që përcaktohet klienti. Klienti për të marrë kredi, më parë duhet të plotësojë disa kritere, një nga të cilat e para është hapja e llogarisë rrjedhëse.

Klienti mund të aplikoj për produktet kreditore të Bankës, në njësitë e Bankës, përmes web faqes së Bankës si dhe me Ebanking ose M-banking.

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

- Pas kompletimit të dokumentacionit nga ana e klientit, Banka shqyrton kërkesën kreditore dhe në rastin e aprovimit të kredisë, i ofron klientit kontratën për kredi bankare, në të cilën janë të shpalosura kushtet dhe tarifatat në lidhje me atë produkt kreditor, planin e amortizimit, në të cilën ceket vlera e lejuar e produktit kreditor, kësti mujor, data e kështit mujor, norma nominale vjetore e interesit dhe norma efektive (NEI), provizioni për kredi, normën e interesit ndëshkues afati i produktit kreditor si dhe çdo kosto shtesë që është e detyrueshme për marrjen e kredisë. Plani i amortizimit është pjesë e integruar e kontratës për kredi.
- Çdo shpenzim tjetër jashtë Bankës, në lidhje me kontratën e kredisë, si tarifatat e intabulimit të hipotekës në institucionet përkatëse kadastrë dhe te noterit, të regjistrimit të pengut në zyrën e regjistrimit të pengut etj, i përkasin klientit.
- Lejimi i mjeteve të kredisë në llogarinë e klientit bëhet pas dorëzimit të dokumentacionit të nevojshëm për produktin kreditor nga ana e klientit, shqyrtimit dhe aprovimit të kredisë nga ana e Bankës, nënshkrimit të dokumentacionit përcjellës pas aprovimit, siç janë: kontrata për kredi, marrëveshjet garantuese, marrëveshja e pengut, intabulimi i hipotekës, etj. si dhe zbatimin e të gjitha kushteve të parapara sipas procedurave për produktin kreditor përkatës.

11.4. Garancionet bankare

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

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

Lëshimi i garancionit dhe i ndryshimit të tij

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

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

Banka lëshon garancionet në bazë të teksteve standarde të formuluar sipas Rregullave Uniforme për Garancione (URDG) botimi 2010 Publikimi ICC Nr. 758, Megjithatë, garancionet mund të lëshohen edhe në bazë të ndonjë teksti të prezantuar, ndryshe nga teksti standard i Bankës, me modifikimet nga ana e Bankës (nëse konsiderohet e nevojshme)

Garancionet, qoftë vendore apo ndërkombëtare, mund të lëshohen vetëm në formën e caktuar me shkrim përndryshe nuk kanë efekt ligjor. Mund të lëshohen si letër e nënshkruar dhe e vulosur apo përmes SWIFT, mesazhi MT760.

Garancionet ndërkombëtare

Garancionet për Përfitues të jashtëm mund të lëshohen:

- direkt nga Banka, si garantuese, duke përfshirë ndonjë Bankë tjetër si bankë njoftuese të garancionit, apo i dorëzohen

Përfituesit në formë letre, përmes korrierit apo ndonjë poste të zgjedhur;

- nga ndonjë bankë e jashtme korrespondente (si Garantuese) në bazë të kundër-garancionit apo garancionit të Bankës. Banka nuk merr asnjë përgjegjësi në rast të refuzimit të lëshimit të Garancionit dhe/apo ndryshimit të tij nga Banka konfirmuese, apo refuzimit të njoftimit nga Banka njoftuese. Po ashtu, Banka nuk merr përsipër asnjë përgjegjësi për ndonjë vonesë të shkaktuar lidhur me lëshimin/konfirmimin dhe njoftimin e garancionit dhe/apo ndryshimit të tij nga Bankat e jashtme.

Pagesa e komisioneve dhe shpenzimeve tjera të ndërlidhura

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

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

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

Përfundimi i obligimeve sipas garancionit

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

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

11.5. Letër kreditë

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

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

11.5.1. Lëshimi i letër kredisë

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

klientit. Llogaria e klientit debitohet konform kushteve të Kontratës mes Bankës dhe Klientit. □ **Llojet e letër kredive**

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

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

11.5.2. Pagesa e komisioneve dhe shpenzimeve tjera të ndërlidhura

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

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

11.5.3. Përfundimi i obligimeve sipas letër kredisë

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

11.6. Njoftimi i garancioneve dhe ndryshimeve të tyre

Banka mund të bëjë njoftimin e garancioneve të lëshuara nga ndonjë bankë tjetër ose ndryshimeve të tyre direkt tek përfituesi ose tek një bankë tjetër varësisht nga udhëzimet e përcaktuara në SWIFT mesazhin/garancionin e pranuar.

Banka njofton një garancion ose ndryshim të tij pa marrë ndonjë angazhim të çfarëdolloji ndaj Përfituesit. Nëse Bankës i kërkohet të njoftoj një garancion ose ndryshim të tij, por Banka nuk është e përgatitur ose në gjendje që të veprojë sipas kësaj kërkeje, ajo duhet të informojë pa vonesë lidhur me këtë fakt palën nga e cila e ka marrë garancionin, ndryshimin apo njoftimin.

Të drejtat dhe detyrimet e palëve, në lidhje me njoftimin e garancioneve dhe ndryshimeve të tyre, rregullohen në përputhje me dispozitat e Rregullave Uniforme për Garancionet me Kërkesë – URDG 758.

11.7. Njoftimi i letër kredive dhe ndryshimeve të tyre

Banka mund të bëjë njoftimin e një letër kredie dhe ndryshimeve të saj, duke reflektuar saktësisht termat dhe kushtet e kredisë ose ndryshimit të marrë, por pa asnjë angazhim për të kryer pagesën ose negociuar. Megjithatë nëse Bankës i kërkohet të njoftojë një letër kredi ose ndryshim, por ajo zgjedhë të mos e bëjë këtë, ajo duhet të informojë pa vonesë bankën nga e cila ka marrë letër kredinë, ndryshimin apo njoftimin.

Gjithashtu, Banka nuk është e detyruar të transferojë një letër kredi, përveçse në masën dhe në mënyrën e rënë dakord shprehimisht nga ajo bankë.

Të drejtat dhe detyrimet e bankave, në lidhje me njoftimin e letër kredive, ndryshimeve të tyre ose transferimin e letër kredive, rregullohen në përputhje me dispozitat e Rregullave Uniforme për Kreditë Dokumentare – UCP 600.

11.8. E përgjithshme, për garancione dhe letër kredi (si për lejim ashtu edhe për njoftim ose transferim):

“Lëshimi i një garancioni, letre kredie, si dhe çdo ndryshim i tyre, apo njoftimi i ndonjë garancioni, letre kredie dhe/ose ndryshimi përkatës, përfshirë konfirmimin dhe/ose transferimin e tyre, është në diskrecionin e plotë të Bankës dhe mund të kryhet vetëm në përputhje me procedurat e brendshme, politikat e saj të riskut dhe rregulloret përkatëse. Banka nuk është e detyruar të ndërmarrë ndonjë nga këto veprime, pavarësisht kërkesës së ndonjë pale apo autorizimit nga një bankë tjetër, përveç nëse vendos ndryshe në mënyrë të shprehur.”

11.9. Obligimi i klientit në lidhje me instrumentet e sigurimit

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

Instrumentet e sigurimit që i pranon Banka:

- Hipotekë – objekt i hipotekës mund të jetë prona e paluajtshme e personave juridikë dhe/apo fizikë, e cila sipas ligjit mund të jetë në qarkullim, dhe e cila sipas vlerësimit të Bankës është e pranueshme për sigurimin e borxhit.
- Pengu - në gjërat e luajtshme të personave juridikë dhe/apo fizikë të cilat sipas ligjit mund të jenë në qarkullim dhe sipas vlerësimit të Bankës, janë të pranueshme për sigurimin e borxhit,
- garancion bankar – nënkupton garancionin e Bankës së klasës së parë, vendore ose të huaj, garancion ky të cilin klienti e merr në përputhje me kërkesat dhe sipas instruksioneve të Bankës,
- Depozita garantuese – Objekt i depozitës së afatizuar mund të jenë mjetet në Euro dhe valuta tjera (USD, GBP dhe CHF), të Klientit dhe/apo të personit të tretë që mbahen në llogari të posaçme të hapur për këtë destinim.
- Bashkëkredimarrësi – anëtar i ngushtë i familjes, i cili mund të jetë person fizik apo juridik, apo që ka ndikim qenësor në familje
- Garantues – person fizik apo juridik jashtë njësisë familjare

Nëse siguri që e ofron klienti është i pamjaftueshëm apo nëse bëhet joadekuate për siguri të borxhit të Bankës gjatë kohës së zgjatjes së obligimit kontraktues, atëherë Klienti me kërkesën e Bankës është i detyruar ta plotësojë atë apo ta zëvendësojë. Çdo kërkesë të tillë Banka e bën në formë të shkruar, duke cekur arsyet e zhvlerësimit të atij instrumenti. Banka mund bëjë vizitë kohë pas kohe te klienti apo personi i tretë (penglënësi apo hipotekë lënësi), për të verifikuar gjendjen e instrumentit të ofruar si siguri për produktin kreditor.

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

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

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

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

11.9.1. Vërtetimi mbi detyrimet ndaj bankës

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

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

12. AFARIZMI BANKAR ELEKTRONIK

12.1. Kushtet e përgjithshme për përdorim të Kartelave – MASTER dhe VISA

DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Këto afate dhe kushte të përgjithshme përbëjnë të drejtat dhe obligimet e NLB Banka sh.a. (në tekstin në vijim: Banka) dhe klientit (në tekstin në vijim :Poseduesi i Kartelës).

12.2. POSEDUESI I KARTELËS

12.2.1 POSEDUESI I KARTELËS duhet ta ruaj faturën e ofruar nga ATM për të verifikuar transaksionin në rast të ndonjë mosmarrëveshje; përmes Pikave të shitjes (POS), terminaleve të instaluar në zyrat e bankës ose zyrave të këmbimit, që kanë shenjën e kartelës MASTERCARD ose VISA.

POSEDUESI I KARTELËS prezanton një kartelë identifikuese ose pasaportë dhe autorizon tërheqjen. Fatura e terminaleve të pikave të shitjes duhet të mbahet nga POSEDUESI I KARTELËS për referim të mëtutjeshëm dhe verifikim.

12.2.2 Poseduesi i Kredit Kartelës, çdo fillim muaji do të pranojë Pasqyrën e qarkullimit (Statement) të Kartelës me anë të E-mail (postës elektronike) apo edhe të informohet me SMS për shumën e pagesës totale dhe pagesës minimale.

13. KARTELA

13.1 Afatet dhe kushtet e përgjithshme aplikohen në mes të palëve që nga dita e aplikimit për pajisje me kartelë.

13.2 Kartela i mundëson POSEDUESIT TË KARTELËS të ketë qasje në llogarinë për të cilën lëshohet kartela, duke përdorur numrin personal të identifikimit (PIN Kodi).

13.2 Kartela është pronë e BANKËS dhe do të mbetet e tillë gjatë gjithë kohës.

13.4 Kartela përdoret për transaksione në Kosovë dhe jashtë saj, në pajtim me ligjet e aplikueshme në Kosovë dhe rregullat e MASTERCARD ose VISA.

13.5 Nëse kartela përdoret në vendet që shfrytëzojnë tjetër monedhë nga Euro, do të aplikohet kursi i këmbimit të BANKËS dhe tarifa në fuqi.

13.6 Kartela do të anulohet duke u bazuar në kërkesën e POSEDUESIT TË KARTELËS për anulim të kartelës.

13.7 Transaksionet me kartelë mund të dështojnë ose refuzohen për arsye të ndryshme si:

PIN i gabuar

Tejkalim i limitit kreditor/ditor të lejuar

Dyshimi për keqpërdorim

Skadimi i afatit të kartelës etj.

Përveç këtyre, transaksioni mund të pengohet edhe nga problemet e natyrës teknike si: problemi me rrjet, energji elektrike, problemet tjera në komunikimin përmes internetit etj.

14. Kartela Digital First

14 KARTELA DIGITAL FIRST

14.1. Banka, përveç kartelës fizike, mund të lëshojë edhe kartelë digjitale ("Digital First"), e cila aktivizohet menjëherë pas aprovimit të kërkesës së klientit. Kartela digjitale mund të përdoret për blerje online, në terminale pa kontakt (NFC) dhe për shërbime të tjera të parapara nga Banka.

14.2. Kartela fizike lidhet me të njëjtin PAN, por aktivizohet vetëm pas dorëzimit fizik tek klienti. Pas aktivizimit të kartelës fizike, Banka mund të bllokojë automatikisht kartelën digjitale, në përputhje me procedurat e brendshme të sigurisë.

14.3. Statuset operacionale të kartelës përfshijnë:

14.4. "Në rrugë drejt filialit" – kartela fizike është dërguar në filial,

14.5. "Pranuar në filial" – kartela fizike ka mbërritur në degë,

- 14.6. “DF – Bllokuar DigitalCard Auto”** – kartela digjitale bllokohet automatikisht pas aktivizimit të kartelës fizike,
- 14.7. “Aktive”** – kartela është e gatshme për përdorim.
- 14.8.** Në rast të mos-tërheqjes së kartelës fizike brenda 90 ditëve, Banka e bllokon kartelën fizike, ndërsa kartela digjitale mund të mbetet aktive, sipas politikave të Bankës.

15 Limitet Ditore dhe Masat Parandaluese

LIMITET DITORE DHE MASAT PARANDALUESE TË SIGURISË

- 15.1** Banka aplikon limitet standarde të paracaktuara për kartelat debitore dhe kreditore:
- 15.2 Limiti ditor i vlerës së transaksioneve:** 1,000 EUR
- 15.3 Numri maksimal i transaksioneve ditore:** 10 transaksione
- 15.4** Klienti mund të ndryshojë limitet ditore nëpërmjet e-Klik ose m-Klik, sipas procedurave të Bankës.
- 15.5** Për arsye sigurie, Banka rezervon të drejtën të zbatojë këto masa parandaluese:
- 15.6** Refuzimin e tërheqjeve në ATM brenda 3 orëve pas aktivizimit të kartelës;
- 15.7** Refuzimin e transaksioneve të wallet-it jashtë vendit pa kryer fillimisht një transaksion me kartelë fizike;
- 15.8** Refuzimin e transaksioneve të para me vlerë të lartë në shtete të caktuara me rrezik të lartë;
- 15.9** Bllokimin e shteteve me rrezikshmëri të lartë në sistemin e parandalimit të mashtrimeve;
- 15.10** Monitorimin dhe kufizimin e numrit të transaksioneve në tregtarë të caktuar.
- 15.11** Banka aplikon skenarë të avancuar monitorimi Real Time dhe Non-Real Time për detektimin dhe parandalimin e mashtrimeve. Banka mund të vendosë kartela ose tregtarë në lista të bardha (white list) ose të zeza (blacklist), në përputhje me politikat e saj të sigurisë.

16 Mbyllja e Kartelave dhe Statuset

MBYLLJA DHE MENAXHIMI I STATUSEVE TË KARTELAVE

- 16.1** Mbyllja e kartelave kryhet vetëm sipas procedurës së autorizuar të Bankës, përmes:
- 16.2** funksionit “Fikja e kartelës” (Disable), ose
- 16.3** ndryshimit të statusit në “Mbyllur”.
- 16.4** Klienti njoftohet se në rast se kartela re-aktivizohet gabimisht nga dega, sistemi i Bankës mund ta rikthejë kartelën automatikisht në statusin “Mbyllur” gjatë përpunimeve mujore, kur kartela është e skaduar ose joaktive.
- 16.5** Banka mban evidencë të të gjitha statuseve të kartelave, përfshirë: aktive, bllokuar, mbyllur, në personalizim, në dërgesë, të pranuar në filial dhe statuse të tjera teknike të parapara në sistemet e Bankës.

17 Parandalimi i Mashtrimeve me Kartela

MBROJTJA NGA MASHTRIMET DHE PËRGJEGJËSITË E PALËVE

- 17.1** Banka përdor sisteme monitorimi dhe analizash të avancuara për të identifikuar dhe parandaluar mashtrimet me kartela, duke përfshirë:
- 17.2** detektimin e sulmeve ndaj BIN,
- 17.3** sinjalizimet për tejkalimin e vlerës mesatare të përdorimit të kartelës,
- 17.4** monitorimet për transaksionet pa kontakt (contactless),
- 17.5** bllokimin automatik të transaksioneve me risk të lartë.
- 17.6** Klienti është i obliguar të njoftojë Bankën menjëherë për çdo dyshim për keqpërdorim të kartelës.
- 17.7** Banka nuk mban përgjegjësi për transaksionet online të kryera në faqe që nuk ofrojnë 3D Secure, nëse klienti ka përdorur kartelën në mënyrë të paautorizuar ose ka zbuluar të dhënat e saj.

18 Përditësim – Procesi i Personalizimit dhe Dorëzimit të Kartelave

PERSONALIZIMI, PRODHIMI DHE DORËZIMI I KARTELËS

- 18.1 Kartelat prodhohen në qendrën e personalizimit të Bankës dhe dërgohen në degë deri në 4 herë brenda javës.
- 18.2 Në degë, kartelat duhet të dorëzohen te klientët menjëherë pas pranimit dhe nuk duhet të mbahen pezull derisa të dërgohet ose të merret paketa e CASH-it.
- 18.3 Banka nuk mban përgjegjësi për vonesat e shkaktuara nga mosekzekutimi i procedurave të brendshme të dorëzimit nga ana e degëve.
- 18.4 Banka njofton me SMS klientët deri në 3 here maksimum për kartelën e arritur në degë.

19.0 SI TË PËRDORNI KARTELËN TUAJ, TRANSAKSIONET E DISPONUESHME DHE KUFIZIMET NË TRANSFERE ELEKTRONIKE TË MJETEVE:

19.1 Blerjet: Mund të përdorni Kartelën tuaj për të bërë Blerje me PIN kudo që pranohen Kartelat MasterCard ose Visa. Përdorimi i Kartelës tuaj në këtë mënyrë do të rezultojë në një debitim direkt nga limiti i lejuar kreditor i kartelës tuaj. Shuma totale e transaksionit është gjithashtu e kufizuar nga gjendja e disponueshme në limitin e lejuar kreditor. Për arsye sigurie, numri i transaksioneve gjatë një periudhe 24-orëshe gjithashtu mund të jetë e kufizuar. Çdo përdorim i tillë i kartelës suaj për një blerje përbën një transfer elektronik të mjeteve.

Blerjet e bëra në терминалет e Pikës së Shitjes (POS): Banka nuk do t'ju vendosë tarifë për blerjet me kartelë të bëra në terminalin POS të një tregtari që është në pronësi të Bankës ose të ndonjë Banke tjetër që operon në tregun e Kosovës. Sidoqoftë, disa institucione financiare jashtë Kosovës mund të vendosin një tarifë për transaksionet e bëra në терминалет POS që ato zotërojnë. Nëse po, tarifa e institucionit tjetër financiar jashtë Kosovës do të përfshihet në shumën e transaksionit që tregohet në faturën tuaj dhe pasqyrën e llogarisë.

19.2 Avanset e parave të gatshme nga institucionet financiare: Ju mund të përdorni kartelën tuaj për të marrë një paradhënie të parave nga Banka ose nga ndonjë institucion tjetër financiar që pranon kartelat MasterCard ose Visa. Shuma totale e transaksionit mund të jetë e kufizuar brenda një periudhe 24-orëshe. Çdo përdorim i tillë i kartelës suaj për një paradhënie të parave nga Banka ose nga ndonjë institucion tjetër financiar përbën një transferim elektronik të mjeteve.

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

19.3. Përdorimi në ATM: Ju mund të përdorni kartelën tuaj në rrjetin ATM të Bankës, ose në ndonjë prej rrjeteve të tjera ATM pjesëmarrëse, për ndonjë nga transaksionet e mëposhtme. Ju mund të tërhiqni para nga kartela e juaj kreditore deri në limitin e lejuar kreditor të paracaktuar nga Banka. Çdo përdorim i tillë i kartelës suaj për të bërë një tërheqje të parave përbën një transfer elektronik të mjeteve.

20. Lëshimi dhe Menaxhimi i Kartelës "Digital First"

20.1 Klienti do të pajiset me një kartelë digjitale dhe një kartelë fizike gjatë procesit të porositjes. Kartela fizike do të ketë të njëjtin PIN si kartela digjitale.

20.2 Në rast të bllokimit të kartelës fizike, të gjitha PAN-të aktive digjitale do të transferohen në kartelën fizike.

20.3 PIN-i për kartelën digjitale do të dërgohet në kohë reale përmes SMS duke kërkuar numrin e telefonit që klienti ka në adresar dhe konfirmimin e dërgimit të suksesshëm.

20.4 Kartela fizike që nuk tërhiqet nga ana e klientit brenda 90 ditëve do të bllokohen automatikisht, ndërsa kartela digjitale do të mbetet aktive. Në rast të aplikimit për kartelë të re, kartela digjitale aktuale do të bllokohet dhe do të bëhet një porosi e re për kartelë fizike dhe digjitale.

20.5 Ridhënja automatike, përdoruesi vetëm me kartela digjitale do të kenë ridhënje automatike në skadimin e kartelës fizike e cila do të porositet në mënyrë automatike pas plotësimit të kushteve (cms llogaria aktive, obligime, transaksion brenda 6 mujorit të fundit me kartele fizike) dhe do të kushtoj sipas çmimoreve në fuqi.

21 TARIFA,

Ju autorizoni Bankën të ngarkojë llogarinë tuaj rrjedhëse, për të gjitha transaksionet dhe tarifat që vijnë nga përdorimi i kartelës tuaj. Transferet elektronike të mjeteve gjithashtu mund të jenë subjekt i tarifave të vendosura nga marrëveshjet që rregullojnë llogarinë tuaj.

- 21.1 Ju nuk do të paguani për transaksion në terminal POS në pronësi të Bankës ose terminal POS të Bankave tjera që operojnë në tregun e Kosovës.
- 21.2 Ju do të paguani për transaksion në një ATM në pronësi të Bankës sipas çmimoreve aktuale në fuqi. Ju do të paguani një tarifë për transaksion në një ATM të ndonjë Banke tjetër në Kosovë për të përpunuar transaksionin tuaj.
- 21.3 Ju do të paguani një tarifë për transaksion në një ATM dhe terminalet POS jashtë Kosovës për të përpunuar transaksionin tuaj. Nëse ngarkohet një tarifë e tillë, pronari duhet ta shpalojë atë në kohën e transaksionit, dhe ai do të përfshihet në shumën e transaksionit në faturën tuaj dhe pasqyrën e llogarisë.
- 21.4 Tarifa për transaksione në valutë të huaj: Nëse bëni një transaksion në valutë të huaj, MasterCard ose Visa do ta shndërrojë transaksionin në një shumë në Euro. Aktualisht, norma e konvertimit të monedhës së përdorur është ose një normë e përcaktuar nga tregu me shumicë ose një normë detyruese nga qeveria një ditë para datës së transaksionit të përpunuar nga MasterCard ose Visa, plus një shumë që shpalojë në çmimoren në fuqi të Bankës. Norma e konvertimit të valutës në fuqi në datën e përpunimit mund të ndryshojë nga kursi në fuqi në datën e transaksionit ose datën e postimit.

22 BLOKIMI, AKTIVIZIMI, DEAKTIVIZIMI dhe RI-LËSHIMI

- 22.1 Kartela mund të bllokohet në njërin nga këto mënyra:
Në mënyrë automatike nga ATM në rast se keni shtypur tre herë PIN kodin e gabuar;
Pas pranimit të njoftimit nga ana e POSEDUESIT TË KARTELËS apo ndonjë person tjetër i autorizuar nga ai, se kartela është humbur, vjedhur, konfiskuar apo keqpërdorur;
- 22.2 Nga ana e BANKËS nëse:
POSEDUESI I KARTELËS nuk vepron në pajtim me Afatet dhe Kushtet e Përgjithshme;
BANKA pranon një urdhër kufizimi për llogarinë e POSEDUESIT TË KARTELËS.
- 22.3 Kartela e bllokuar mund të aktivizohet duke u bazuar në aplikacionin me shkrim të parashtruar nga POSEDUESI I KARTELËS për aktivizimin e kartelës në rast se:
Kartela raportohet se është humbur, vjedhur, konfiskuar apo keqpërdorur;
Në ATM shtypen tre PIN kode gabim në vazhdimësi;
Kartela bllokohet përkohësisht si masë ndëshkuese për mosrespektimin e Afateve dhe Kushteve të përgjithshme nga ana e POSEDUESIT TË KARTELËS.
- 22.4 Kartela mund të deaktivizohet për këto arsye:
Skadimi i afatit të vlefshmërisë së kartelës;
Lëshimi i një karte të re e cila zëvendëson kartelën e tanishme aktive;
Kthimi i kartelës së re me të dhëna të shtypura gabimisht ose të dhëna të gabuara.
- 22.5 Kartela me status të mbyllur nuk mund të riaktivizohet ajo duhet të asgjësohet.
- 22.6 Pas skadimit të afatit të vlefshmërisë së kartelës, Banka do të bënë ri-lëshimin e kartelës së re me numër të ri dhe afat të ri të skadencës, dhe për këtë do t'ju njoftoj me anë të SMS njoftimit. Ky veprim kryhet duke u përmbushur rrethanat e Afateve dhe Kushteve të Përgjithshme.

23. PËRGJEGJËSITË

- 23.1 Pasi të pranoj kartelën dhe bën përzgjedhjen e PIN kodit në POS terminal, POSEDUESI I KARTELËS është përgjegjës për të gjitha ato që vijnë si rezultat i përdorimit të kartelës.
- 23.2 BANKA nuk është përgjegjëse për transaksionet e kryera përmes kartelës e cila është humbur, konfiskuar apo keqpërdorur para se të njoftohet nga ana e POSEDUESIT TË KARTELËS ose ndonjë personi tjetër i autorizuar .
- 23.3 BANKA nuk është përgjegjëse nëse njoftimi i bërë nga personi i tretë që raporton për vjedhje, konfiskim apo keqpërdorim të kartelës, është i pavërtetë ose mashtrues, dhe nëse BANKA merr masat e nevojshme për të bllokuar kartelën në bazë të një njoftimi të tillë.
- 23.4 POSEDUESI I KARTELËS mban përgjegjësinë për transaksionet e kryera ONLINE në uebfaqe që nuk janë të siguruara me shërbimin 3D Secure për pagesa të sigurta online.
- 23.5 BANKA merr përsipër përgjegjësi për transaksionet online vetëm në rast se kartela është përdorë në uebfaqet e regjistruar në shërbimin 3D Secure.

23.6 Klienti nuk e zgjedh më vetë PIN-in. PIN-i gjenerohet automatikisht nga Banka dhe dërgohet në formë SMS nën standardet e sigurisë së Bankës.

24. NDËRPRERJA E VLEFSHMËRISË SË KARTELËS

24.1 Vlefshmëria e kartelës ndërprehet në këto raste:

Nëse skadon afati i kartelës dhe nëse POSEDUESI I KARTELËS njofton Bankën për mos vazhdimin e saj një muaj para se t'i skadojë afati i kartelës;

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;

Në mënyrë të njëanshme nga POSEDUESI i KARTELËS me paralajmërim njëditor dhe kthim të Kartelës;

24.2 Pasi të ndërpritet vlefshmëria e kartelës, POSEDUESI i KARTELËS është i obliguar t'ia kthej BANKËS kartelën brenda 10 (dhjetë) ditëve të punës.

25. KUSHTET TJERA

25.1 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 specifike në Afatet dhe Kushtet e Përgjithshme, duhet të aplikohen Kushtet e Përgjithshme të Biznesit të Bankës (Politikat dhe Procedurat).

26.0 Kushtet e përgjithshme për përdorim të shërbimeve E-Klik dhe/ose M-Klik

Përkufizimet dhe Interpretimet:

- **Shërbime elektronike bankare:** janë shërbimet bankare të realizuara përmes kanaleve elektronike duke shfrytëzuar qasjen në shërbime nga platformat web (E-Klik) dhe telefonit mobil (M-Klik) etj.

- **E-Klik:** është shërbim menaxhues financiar që i mundëson klientit qasje në llogarinë e tij/saj apo në llogarite ku ai/ajo është i autorizuar në Bankë për t'u informuar me bilancin e llogarisë/ve, realizim të pagesave dhe transaksioneve të tjera bankare të cilat janë të përshkruara në këtë kontratë si dhe sqarimet në manualin e përdoruesit..

- **M-Klik:** është shërbim menaxhues financiar që i mundëson klientit qasjen në llogarinë e tij/saj apo në llogarinë ku ai/ajo është i/e autorizuar në BANKA për t'u informuar me bilancin e llogarisë/ve, realizim të pagesave dhe transaksioneve të tjera bankare të cilat janë të përshkruara në këtë kontratë si dhe sqarimet në manualin e përdoruesit të publikuar në aplikacionet përkatëse.

- **Token (M-Token apo token fizik):** është aplikacion softuerik respektivisht pajisje i cili shërben për ngritjen e sigurisë gjatë ndërveprimit me E-Klik përmes përdorimit të kodeve të gjeneruara me rastin e kërkesës së klientit për të ekzekutuar transaksione.

- **Përdoruesi:** nënkupton klientin dhe/apo poseduesin, përkatësisht personin në emër të të cilit ekzistojnë llogaritë në bankë apo llogarite ku është i autorizuar dhe i është lejuar nga banka përdorimi i platformave E/M-Klik.

- **Emri i përdoruesit, Numri personal i identifikimit (PIN) dhe fjalëkalimi:** janë informata që i jepen përdoruesit për të u kyçur dhe kryer shërbimet elektronike përmes BANKA E-Klik apo M-Klik.

- **Formulari për shfrytëzimin e shërbimeve elektronike E/M -Klik:** i referohet kërkesës së nënshkruar nga ana e Klientit për të aplikuar për shërbime E/M-Klik, i cili konsiderohet pjesë përbërëse e kësaj kontrate.

- **Provizion bankar:** nënkupton tarifat dhe komisionet me të cilat ngarkohet Përdoruesi/Klienti nga Banka për përdorimin e shërbimit E/MKlik, bazuar në çmimoret në fuqi.

Dispozita të Përgjithshme

- Klienti obligohet ta nënshkruaj Formularin për shfrytëzimin e shërbimeve elektronike **E-Klik** apo **M - klik**, i cili do të konsiderohet pjesë përbërëse e kësaj kontrate.
- Me rastin e nënshkrimit të kësaj kontrate, Përdoruesi pajtohet lidhur me kushtet e përdorimit të aplikacionit E/M-klik dhe i njëjti do tu përmbahet dispozitave të kësaj kontrate lidhur me përdorimin e aplikacioneve E/M-klik.
- Përdoruesit të cilët janë të pajisur me shërbimin E-Klik në ndonjërin degë të bankës mund të shkarkojnë aplikacionin M-Klik dhe ta aktivizojnë atë duke përdorë kredencialet e E -Klik apo të dhënat personale së bashku me të dhënat e kartelës pa pasur nevojë të paraqiten në bankë.
- Banka mbanë të drejtën për ndryshime në funksionalitetin e platformave E/M -Klik në çdo kohë. Lista me shërbimet që ofrohen do të jetë vazhdimisht e rifreskuar dhe në dispozicion të klientit.
- Përdoruesi pranon, pajtohet dhe ndërmerr masa që gjatë përdorimit të shërbimeve sipas kësaj kontrate, të veprojë në mënyrë rigoroz sipas parimeve dhe rregullave të shpallura ose të rekomanduara nga Banka dhe sipas 'udhëzimeve të sigurisë' së bankës.
- Pas fshirjes së aplikacionit M-klik nga celulari, Përdoruesi duhet të bëjë kërkesën për ri-instalim. Ri-instalimi mund të bëhet nga vetë Përdoruesi duke shkarkuar edhe njëherë aplikacionin dhe duke përdorur kredencialet e E-klik apo të dhënat personale së bashku me të dhënat e kartelës për riaktivizim të shërbimit pa pasur nevojë të paraqitet në Bankë.

26 Të drejtat e Përdoruesit gjatë shfrytëzimit të shërbimit elektronik E-klik

26.1 Përdoruesi, gjatë përdorimit të shërbimit E-klik mund të bëjë:

- 26.1.1 Kontrollimin e gjendjes së tij/saj të llogarisë;
- 26.1.2 Shikimin e transaksioneve të kryera në llogari të tij/saj;
- 26.1.3 Ekzekutimin e transaksioneve të pagesave - (pagesave institucionale ndërmjet klientëve të BANKA, pagesave vendore në banka të tjera komerciale vetëm në valutën euro, si dhe pagesave ndërkombëtare);
- 26.1.4 Informacion për debit/kredit kartelat, pasqyrat, transaksionet;
- 26.1.5 Ndryshimi i fjalëkalimit;
- 26.1.6 Shërbimet tjera që mund të shtohen në ndërkohë gjatë zhvillimit të shërbimeve E-klik.
- 26.1.7 Vlefshmëria e Nënshkrimit Elektronik dhe Detyrimet e Klientit**
- 26.1.8** Klienti deklaron dhe pajtohet që çdo dokument, marrëveshje, kontratë, kërkesë, autorizim apo produkt shërbim bankar i ofruar nga Banka, të cilin Klienti e nënshkruan përmes nënshkrimit elektronik (përfshirë por pa u kufizuar në OTP, certifikata digjitale ose metodat tjera të pranueshme nga Banka), është plotësisht i vlefshëm, i detyrueshëm dhe juridikisht i barasvlershëm me nënshkrimin fizik.
- 26.1.9** Klienti pranon se nënshkrimi elektronik përfaqëson vullnetin e tij të plotë kontraktor dhe prodhon efekte të plota juridike, në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe rregullat e Bankës.
- 26.1.10** Klienti obligohet t'i respektojë të gjitha kushtet, afatet, detyrimet dhe përgjegjësitë që dalin nga marrëveshjet dhe produktet e nënshkruara elektronikisht dhe pranon se është përgjegjës tërësisht për çdo obligim financiar, operacional apo juridik që lind nga to.
- 26.1.11** Klienti konfirmon që çdo përdorim i kredencialeve, mjeteve të identifikimit dhe metodave të nënshkrimit elektronik konsiderohet si përdorim i bërë personalisht prej tij dhe se mban përgjegjësi të plotë për çdo veprim të kryer përmes tyre.
- 26.1.12** Banka nuk mban përgjegjësi për asnjë dëm të shkaktuar si rezultat i keqpërdorimit të mjeteve të identifikimit ose nënshkrimit elektronik nga persona të tretë, kur Klienti nuk ka respektuar detyrimet për ruajtjen, fshehtësinë dhe mbrojtjen e tyre.

27 Të drejtat e përdoruesit gjatë shfrytëzimit të shërbimit elektronik M-klik

M-Klik i mundëson përdoruesit të gjitha shërbimet e specifikuar në pikën 4 të kësaj Kontrate, përjashtim të kryerjes së pagesave ndërkombëtare, të cilat mund të realizohen vetëm nëse përdoruesi është i pajisur edhe me shërbimin E-Klik.

28 Detyrimet e Përdoruesit

- 28.1 Përdoruesi pajtohet se e drejta e përfitimit nga shërbimet e specifikuar në këtë kontratë vlejnë vetëm për të dhe i njëjti nuk do të lejojë palët e treta për të përfituar ose përdorur shërbimet e ofruara nga banka përmes internetit.
- 28.2 Përdoruesi detyrohet që gjatë përdorimit të shërbimeve sipas kësaj kontrate të veprojë sipas parimeve dhe rregullave të përcaktuara nga Banka, si dhe sipas Udhëzimeve të Sigurisë së Bankës.
- 28.3 Përdoruesi deklaron dhe garanton se të gjitha informatat e dhëna me shkrim, gojarisht ose përmes internetit lidhur me të dhe me transaksionet apo shërbimet sipas kësaj kontrate, janë të plota, të sakta dhe të përditësuara, dhe i njëjti do të mbahet përgjegjës për të gjitha llojet e dëmeve që mund të shfaqen nga fakti se informacionet e përmendura nuk janë të sakta, të plota apo të përditësuara.
- Përdoruesi është përgjegjës edhe në rastet kur nuk i përditëson të dhënat duke u paraqitur në Degën e Bankës, të cilat lidhen me funksionalitetin e E-banking dhe M-banking (numri i telefonit, email-i, etj).
- 28.4 Përdoruesi është i detyruar t'i mbajë të fshehta "fjalëkalimin dhe PIN" dhe "të dhënat për identifikimin e emrit të përdoruesit" që i janë dhënë atij për të përdorur shërbimet e ofruara përmes internetit, dhe e drejta për të përdorur "fjalëkalim dhe PIN" dhe "të dhënat e identifikimit të emrit të përdoruesit" janë pronë e vetme e përdoruesit.
- 28.5 Përdoruesi pajtohet dhe merr përsipër të paguajë me kohë gjitha taksat, shpenzimet dhe ngarkesat e përcaktuara të cilat i ka banka për shërbimet e ofruara dhe që i ofrohen përdoruesit në fjalë.
- 28.6 Gjatë transaksioneve ndërkombëtare, Përdoruesi është përgjegjës vetë për verifikimin e pajtueshmërisë me ligjet vendore në vendin e pranimit dhe do ta kompensojë bankën për çdo kosto, pretendim ose shpenzim që i ka lindur si pasojë e përdorimit të bankave të huaja dhe çdo shkelje të ligjeve jashtë vendit. Çdo shpenzim i shkaktuar nga rrethana të tilla do të mbulohet nga klienti.
- 28.7 Nëse ka ndonjë arsye për të dyshuar se një person i paautorizuar i ka mësuar emrin e identifikimit të përdoruesit apo fjalëkalimin ose PIN të Përdoruesit, i njëjti është i detyruar ta informojë Bankën pa vonesë, gjatë ose pas orarit të punës dhe ta konfirmojë këtë me shkrim menjëherë, në të cilin rast Banka do të ngrijë menjëherë shërbimin. Përdoruesi duhet të sigurohet se ka pranuar konfirmimin për bllokim të qasjes nëpërmes telefonit **0800 50444** (pa pagesë), **038 744 100** (me pagesë) apo nëpërmjet e-mail-it sherbimiperkliente@nlb-kos.com. Të gjitha shpenzimet përkatëse që lidhen me ngjarjen e tillë do të barten Përdoruesi.
- 28.8 Përdoruesi është përgjegjës për të gjitha dëmet që mund t'i shkaktohen si pasojë e mos respektimit të dispozitave të këtij neni.

29 Të Drejtat dhe Obligimet e Bankës

- 29.1 Banka në asnjë rast nuk do të mbahet përgjegjëse për mosekzekutimin e urdhrave të Klientit në qoftë se nuk janë përmbushur kushtet e nevojshme, apo nëse nuk ka fonde të mjaftueshme në llogarinë e Klientit për të kryer transaksionet.
- 29.2 Banka rezervon të drejtën të zgjerojë ose të zvogëlojë madhësinë apo fushëveprimin, të ndalojë apo pezullojë tërësisht ose pjesërisht shërbimet e ofruara përmes internetit, dhe për të njëjtat ka të drejtë të kërkojë konfirmim me shkrim.
- 29.3 Banka mund të shtojë ose rrisë, tiparet e E-Klik dhe/ose M-Klik në çdo kohë duke përdorur këto karakteristika të zgjeruara ose të shtuara, ndërsa Klienti pranon që të paguajë për to, në përputhje me tarifatat në fuqi.
- 29.4 Banka obligohet që të gjitha informatat lidhur me produktet dhe shërbimet e ofruara përmes internetit të jap të plota, të sakta dhe të përditësuara.

30 Ngrirja e qasjes në shërbimet elektronike të BANKA

- 30.1 Qasja në llogari përmes shërbimeve elektronike bankare do të ngrihet automatikisht në qoftë se janë bërë tri përpjekje të njëpasnjëshme për të marrë qasje me fjalëkalim të gabuar. Banka do të ketë të drejtë ta ngrijë qasjen e klientit/përdoruesit në të gjitha shërbimet pa ndonjë deklaratë apo arsye, si dhe pa paralajmërim.
- 30.2 Banka detyrohet ta njoftoj Klientin për ndërprerjen e shërbimeve sipas paragrafit të mësipërm, përveç në rastet kur një gjë e tillë nuk i lejohet me ligj.
- 30.3 Kohë pas kohe Banka mund të ndryshoj mënyrën se si shfrytëzon informatat e Klientit. Në rastet në të cilat ndryshimi është i papritur atëherë Banka do të njoftojë Klientin dhe nëse klienti nuk kundërshton brenda 60 ditësh, atëherë do të konsiderohet që ndryshimi është pranuar.

31 Provizionet dhe Çmimet

- 31.1 Klienti pranon të paguaj për shërbimin E-Klik dhe/ose M-Klik në pajtim me tarifën e Bankës në fuqi. Klienti e autorizon bankën që automatikisht të ngarkojë llogarinë tij për të gjitha këto shpenzime të bëra në lidhje me E-Klik dhe/ose M-Klik.
- 31.2 Klienti përdorues i E-Klik, në rast të humbjes të Token-it fizik është i obliguar të paguajë përsëri tarifën fillestare për pajisje me Token.

32 Kohëzgjatja dhe përfundimi i kontratës

- 32.1 Periudha e vlefshmërisë së kësaj kontrate nuk është e kufizuar në kohë.
- 32.2 Banka do ta ndërprej këtë kontratë dhe shërbimet elektronike bankare në çdo kohë dhe menjëherë, bazuar në, por duke mos u kufizuar në rastet e mëposhtme:
- 32.2.1 Kur Klienti nuk vepron në përputhje me kushtet dhe afatet e kësaj kontrate, si dhe udhëzimeve të tjera të bankës;
 - 32.2.2 Pasi është mbyllur apo deaktivizuar llogaria rrjedhëse;
 - 32.2.3 në rast se Klienti vdes;
 - 32.2.4 me kërkesë nga ana e Klientit.
- 32.3 Klienti mund ta ndërpres këtë kontratë në çdo moment duke ardhur në bankë dhe duke plotësuar një formular për të kërkuar ndërprerjen e shërbimeve sipas kësaj kontrate.
- 32.4 Qasja në shërbime do të ndërprej menjëherë pas marrjes së formularit të kërkesës për ndërprerjen e shërbimeve. Përdoruesi mbetet përgjegjës për të gjitha ngarkesat dhe tarifat e mbetura që janë të grumbulluara deri në datën e ndërprerjes.

33 Ankesa

- 33.1 Në përputhje me ligjet dhe rregulloret e aplikueshme në Kosovë, si dhe sipas procedurave të Bankës Klienti ka të drejtë dhe është në dijeni se nëse nuk është i kënaqur me shërbimet e ofruara nga Banka mund të parashtrojë ankesë tek Shërbimi për Klientë, i cili funksionon në kuadër të Bankës. Ankesat mund të bëhen përmes telefonit në numrin 038 744 100 (me pagesë) dhe 0800 50444 (i cili është pa pagesë), përmes postës elektronike sherbimiperkliente@nlb-kos.com në të gjitha degët e bankës, përmes adresës postare Rr. Ukshin Hoti, nr.124, Prishtinë, Republika e Kosovës, ose te drejtohet personalisht në Banka.
- 33.2 Klienti ka të drejtë të ankohet në BQK, nëse nuk është i kënaqur me trajtimin e ankesës nga Banka.

34 Ligji i Zbatueshëm dhe Zgjidhja e Mosmarrëveshjes

- 34.1 Kjo kontratë zbatohet dhe interpretohet bazuar në ligjet e aplikueshme të Republikës së Kosovës.
- 34.2 Çdo mosmarrëveshje në mes të palëve në lidhje me këtë kontratë, e cila nuk mund të zgjidhet përmes negociatave në mes të palëve duhet të zgjidhet në gjykatat kompetente të Kosovës.

35 Dispozitat përfundimtare

- 35.1 Klienti e kupton, deklaron dhe pranon që në të gjitha llojet e kontesteve që rrjedhin nga tarifat dhe çmimet e shërbimeve, si dhe shërbimet e tjera bankare të ofruara apo të kryera nëpërmjet internetit, si dhe dispozitat e tjera të kësaj kontrate, regjistrat dhe dokumentet, të dhënat kompjuterike, posta elektronike, mesazhet telefonike dhe njoftimet e tjera të dërguara nga banka për Klientin do të konsiderohen si dëshmi të vlefshme, detyruese, definitive dhe të plota.
- 35.2 Njoftimet e dërguara nga banka ndaj Klientit nëpërmjet mediumeve elektronike (e-mail, sms, dhe internet) konsiderohen dhe trajtohen si njoftime të marra nga klienti. Klienti heq dorë nga të gjitha kundërshtimet dhe ankesat në bazë të asaj se njoftimet e tilla me anë të mediumeve elektronike (e-mail, SMS dhe internet) nuk i janë dorëzuar atij.
- 35.3 Të dhënat e dërguara përmes shërbimeve elektronike bankare nuk do të konsiderohen se përbëjnë ofertë, përveç nëse kjo është e shprehur në mënyrë eksplicite.
- 35.4 Nëse Klienti përdor produktet dhe shërbimet e ofruara nga banka nëpërmjet internetit jashtë kufijve të Republikës së Kosovës, vlejnë ligjet dhe rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës për të gjitha kontestet ndërmjet bankës dhe Klientit.
- 35.5 Banka në çdo kohë është e autorizuar për të ndryshuar apo ndërruar afatet dhe kushtet e kësaj kontrate me iniciativën e saj nëse ato nuk janë thelbësore dhe në qoftë se ato nuk kërkojnë nënshkrimin e Klientit. Banka do të komunikojë ato ndryshime për Klientin me e-mail ose me mënyra tjera të informimit ashtu si e sheh të përshtatshme. Klienti do të konsiderohet të ketë pranuar ato ndryshime përveç nëse paraqet ankesën për ndryshimet e tilla brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditësh pas datës së postimit të njoftimit.

36. Kushtet e përgjithshme për përdorim të shërbimit SMS

36.1 Përkufizimet dhe Interpretimet

- Llogari do të thotë llogaria rrjedhëse e klientit në valutën EURO. Ky shërbim ofrohet vetëm për llogaritë rrjedhëse prandaj edhe fjala llogari në këtë dokument i referohet llogarisë rrjedhëse.
- Provizion bankar nënkupton pagesat e shërbimeve ose pagesat e transaksioneve të përcaktuara nga Banka për përdorimin e shërbimit SMS banking për kryerjen e transaksioneve bankare;
- Shpenzimet për SMS do të thotë shpenzimet e përfshira për të dërguar SMS në MSISDN;
- Klienti nënkupton personin në emër të të cilit ekzistojnë llogaritë në bankë dhe i është lejuar nga banka përdorimi i SMS Banking;
- SMS Banking nënkupton shërbimet përmes të cilit klienti mund të kryejë transaksione mbushje (mbushje të telefonit mobil, TV-së, Interneti) përmes SMS-it, të kërkojë gjendjen e llogarisë dhe llogarive të përzgjedhura, me SMS të njoftohet për lëvizjet në llogaritë e tij, (deponim, tërheqje dhe rezervim), në raste të humbjes, vjedhjes apo keqpërdorimit me SMS të bllokojë kartelën/kartelat e tij, E-mail; njoftime për transaksione ndërkombëtare hyrëse apo dalëse.
- Banka i referohet
- MSISDN marrë nga anglishtja do të thotë Mobile Subscriber Integrated Services Digital Network, i cili është numri i telefonit mobil shkurtimisht;
- SMS nënkupton sistemin e mesazheve të shkurtra që është transmetimi i tekstit të shkurtë drejtuar ose nga telefonat mobil në përputhje me mbizotëruesin e standardeve të përcaktuara;
- Afatet dhe Kushtet është vetë dokumenti i shkruar në lidhje me SMS Banking duke përfshirë çfarëdo shtese në të ardhmen, kushtet e shërbimeve, politikat dhe procedura dhe të gjitha dokumentet e tjera të cilat janë pjesë përbërëse e Afateve dhe Kushteve.

36.2 Detyrimet e Klientit

- Përdorimi i SMS banking nga klienti menaxhohet nga këto Afate dhe Kushte, të cilat duhet të lexohen së bashku me afatet dhe kushtet e tjera, rregullat dhe rregulloret e tjera të administrimit të llogarisë dhe/ose produkteve të bankës.
- Klienti pajtohet ta përdorë SMS Banking siç parashikohet nga këto Afate dhe Kushte. Klienti më tutje obligohet të veprojë në pajtueshmëri me të gjitha ligjet e aplikueshme, dekretet, kodet, rregullat, njoftimet dhe udhëzimet e autoriteteve përkatëse ose çfarëdo njoftimi apo udhëzimi të dhënë nga banka në lidhje me SMS Banking.
- Klienti pajtohet që nënshkrimi i kontratës do të përbëjë marrëveshjen e Klientit dhe pranimin e këtyre Afateve dhe Kushteve si dhe pranimin e riskut në kryerjen e çdo transaksioni përmes telefonit mobil.
- Klienti nuk do ta përdorë SMS Banking për ndonjë aktivitet të paligjshëm sipas të gjitha ligjeve në fuqi për SMS Banking.
- Llogaria e SMS Banking nuk është e transferueshme dhe do të përdoret ekskluzivisht nga Klienti.
- Klienti do të jetë përgjegjës për të gjitha mbushjet e realizuara nga numrat e autorizuar (numrat të cilët i ka të regjistruar në kontratë). Banka nuk do të pranojë asnjë kërkesë për kthim të mjeteve në rast se klienti gabimisht e ka bërë mbushjen e ndonjë numri.
- Klienti në këtë mënyrë pajtohet që transaksionet e kryera përmes SMS Banking nga klienti apo ndonjë person që pretendon të jetë klienti me ose pa pëlqimin e klientit ose ndonjë shënim mbi transaksionin lidhur me funksionimin e SMS Banking do të jetë dëshmi detyruese dhe përfundimtare e transaksionit dhe klienti nëpërmjet kësaj pranon se ai do të jetë plotësisht përgjegjës për të gjitha transaksionet e tilla të realizuara.
- Klienti merr përsipër të respektojë të gjitha masat e sigurisë të përcaktuara nga Banka në lidhje me SMS Banking ose në përgjithësi në lidhje me përdorimin e Shërbimeve bankare SMS. Është përgjegjësi e klientit për të siguruar që asnjë informacion konfidencial të mos i shpaloset dhe/ose të ketë qasje të paautorizuar nga palët e treta. Nëse Klienti dyshon se ndonjë palë e tretë ka marr informacione konfidenciale, është përgjegjësi e klientit të njoftojë menjëherë bankën. Banka nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë humbje apo dëm (përfshirë, pa kufizim ndonjë humbje të fondeve) të shkaktuara nga klienti ose ndonjë palë tjetër në rast se të gjitha informacionet e klientit ose fondet janë qasur, përdorur ose trajtuar ndryshe nga palët e treta sipas shërbimeve bankare SMS.
- Klienti pajtohet të sigurojë bankën se nuk do të paraqesë ndonjë ankesë, peticion, detyrim, kosto dhe shpenzim (përfshirë por jo kufizuar ndonjë nga taksat ligjore) që dalin drejtpërdrejt ose tërthorazi, ose që mund të lindin nga ndonjë shkelje e klientit apo shkeljen e këtyre Afateve dhe Kushteve apo çfarëdo të drejte të palëve të treta ose për shkak të vonesës dhe/ose dështimit të tillë të shërbimeve të SMS Banking.

36.3 Të drejtat e Përdoruesit gjatë shfrytëzimit të shërbimit SMS Banking

- Me aktivizimin e shërbimeve të SMS Banking, klientit i mundësohet qasja në shërbimet bankare SMS si në vijim apo në shërbimet e zgjedhura:

SMS Mbushje, Shërbimi SMS Mbushje i mundëson klientit të mbushë telefonin mobil pas dërgimit të SMS-it në numrin 50444 dhe vlen me operatorët Vala dhe IPKO. Me operatorin IPKO do të mund të bëhet mbushja edhe e telefonave fiks, Internet, TV, DuoFix dhe DuoTv.

SMS Bilanci për vetëm një llogari të përzgjedhur, Shërbimi SMS Bilanci mundëson pranimin e gjendjes së llogarisë dhe 5 transaksionet e fundit përmes

SMS-it. Për të pranuar gjendjen e llogarisë me SMS duhet dërguar SMS në numrin 50444 me tekstin Bilanc apo Bilanci. Pas dërgimit të SMS në numrin 50444 me tekstin Bilanc, do të pranoni një SMS me të dhënat e fundit të llogarisë rrjedhëse dhe 5 transaksionet e fundit që janë realizuar. Klienti paraprakisht duhet të aplikoj për këtë shërbim.

SMS Internet dhe TV, Shërbimi SMS Internet dhe TV i mundëson klientit të mbushë Internetin dhe TV-në, vetëm për operatorin IPKO.

SMS Bilancet të maksimum 5 llogarive bankare të përzgjedhura, Shërbimi SMS Bilancet mundëson pranimin e gjendjes së maksimum 5 llogarive përmes SMS-it. Për të pranuar gjendjen e llogarive me SMS duhet dërguar SMS në numrin 50444 me tekstin Bilancet. Pas dërgimit të SMS në numrin 50444 me tekstin Bilancet, do të pranoni një SMS me të dhënat e fundit të 5 llogarive të ndryshme. Klienti paraprakisht duhet të aplikoj për këtë shërbim.

SMS Njoftime, Shërbimi SMS Njoftimi mundëson dërgimin e SMS mesazhit tek klienti në rast kur në llogarinë e tij është kryer ndonjë transaksion hyrës apo dalës apo kur kryhen transaksione me kartelat që janë të lidhura me llogarinë rrjedhëse në posedim të klientit dhe për të cilat është aprovuar SMS Njoftimi, njëkohësisht me anë të këtij mesazhi dërgohet dhe gjendja e re e llogarisë. Për të pranuar këtë lloj të mesazheve, është e nevojshme që klienti paraprakisht të aplikoj për këtë shërbim ku dhe përcakton parametrat, dhe që nga ky moment do të fillon të pranojë mesazhet duke mos pasur nevojë për ndonjë veprim të mëtutjeshëm (si p.sh. dërgim të mesazhit në numrin 50444). Parametrat që i përcakton klienti kanë të bëjnë me zgjedhjen e opcionit për dërgim të SMS njoftimit për transaksione duke filluar nga këto vlera:

- Nga € 10.00 e sipër
- Nga € 20.00 e sipër
- Nga € 50.00 e sipër
- Nga €100.00 e sipër
- Nga €500.00 e sipër
- Nga €1000.00 e sipër

- EMAIL Njoftime, Shërbimi EMAIL Njoftime mundëson dërgimin e EMAIL mesazhit tek klienti në rast kur në llogarinë e tij është kryer ndonjë transaksion ndërkombëtarë dalës, me atë rast, klienti pranon EMAIL Njoftimin me dokumentin e SWIFT Konfirmimit për transaksionin e kryer.
- Banka ofron pasqyrë mbi llogarinë lidhur me transaksionet e kryera përmes SMS Banking. Banka mundëson pranimin e detajeve të transaksionit me Email, nëse një gjë e tillë kërkohet nga klienti në kontratën SMS Banking, gjithashtu për klientët të cilët nuk posedojnë një Email adresë, me kërkesë të klientit Banka ofron në mënyrë të shkruar apo shtypur detajet e transaksionit të kryer me SMS Banking.
- Në rast se llogaria është mbitërhequr (ka hyrë në minus) si rezultat i ekzekutimit të transaksioneve nga klienti përmes shërbimeve bankare SMS Bilanci dhe SMS Bilance, klientit do ti debitet llogaria për shumën e transaksioneve të kryera.
- Klienti ka të drejtën që të tërhiqet nga kontrata për këtë shërbim pa dhënë ndonjë arsye për këtë qëllim, brenda një periudhe kalendarike katërmëdhjetë (14) ditore. Ky afat fillon të rrjedhë nga data e nënshkrimit të kontratës nga palët. Para ushtrimit të kësaj të drejte, Klienti duhet ta njoftojë Bankën, brenda afatit të paraparë në këtë paragraf.
- Çfarëdo ndryshimi i kësaj kontrate, bëhet me pëlqimin e të dy palëve, me shkrim-aneks të kontratës. Në rast të ndryshimit të një elementi të kontratës, Banka informon me shkrim, apo formë tjetër së paku (1) muaj para se ndryshimi të jetë efektiv.

36.4 Të Drejtat dhe Obligimet e Bankës

- Banka, punon vazhdimisht për mirëmbajtjen optimale të infrastrukturës për përdorim të sigurtë dhe suksesshëm të shërbimit. Në rastin e paraqitjes së problemeve teknike, banka do ndërmarrë masat e nevojshme për tejkalim sa më të shpejtë të atyre pengesave. Kurse për problemet tjera do reagojë sipas procedurave të brendshme për të siguruar përdorimin e shërbimit sipas kushteve të kësaj marrëveshjeje.
- Banka nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë humbje ose dëmtim të shkaktuar nga Klienti ose ndonjë person tjetër si pasojë e përdorimit të gabuar të shërbimeve bankare SMS.
- Mëtutje, banka nuk garanton se qasja për të gjitha apo disa pjesë të shërbimeve bankare SMS që përfshihen aty do të ofrohen pandërprerë apo që nuk do të ketë vonesa të informacioneve të

transmetueshme apo që nuk do të ndodhë asnjë dëm në sistemin e telefonit të klientit. Pasi në këto shërbime përfshihen edhe palët e treta, në këtë rast, operatorët vendor të telefonisë mobile.

- Në rast se klienti humb telefonin mobil, atëherë për çfarëdo shpenzimi të shkaktuar në llogarinë e klientit, Banka nuk merr përgjegjësi.
- Edhe pse Banka do të bëjë përpjekje për t' i siguruar të gjitha informatat e shkëmbyera me klientin edhe operatorin mobil, Banka nuk mban përgjegjësi lidhur me sigurinë apo konfidencialitetin e çdo informacioni që transmetohet nëpërmjet Operatorit të shërbimeve telekomunikuese ose ndonjë rrjeti tjetër të shërbimit të nevojshëm për SMS Banking.
- Të gjitha palët kanë rënë dakord që banka nuk do të jetë përgjegjëse ndaj Klientit ose ndonjë personi tjetër për çfarëdo humbje, dëmtim apo shpenzim të shkaktuar nga klienti apo ndonjë person që pretendon të jetë klienti, si pasojë e përdorimit të gabuar të SMS shërbimeve bankare. 5.7.Banka obligohet që të gjitha informatat lidhur me produktet dhe shërbimet e ofruara përmes internetit t'i jap të plota, të sakta dhe të përditësuara. 5.8.Banka mbanë të drejtën të ndryshojë kushtet e Marrëveshjes, rregullat, tarifat dhe detyrimet lidhur me përdorimin e shërbimit, në çdo kohë, pa ndryshuar këtë Marrëveshje, në pajtim me politikën e saj të biznesit.

36.5 Provizionet dhe çmimet

Klienti pajtohet që të bëjë pagesën e shfrytëzimit të shërbimeve sipas tarifës në fuqi për shërbimet e listuara në vijim:

- Hapja e shfrytëzuesit (user-it) për SMS shërbimet dhe E-MAIL njoftimet
- SMS mbushja e celularit, DUO ,TV, Internet
- SMS shërbimi i shikimit të bilancit të një llogarie bankare
- SMS shërbimi i shikimit të balanceve të maksimum 5 llogarive bankare
- Shërbimi i SMS njoftimit për vlerat e përzgjedhura
- SMS Blloko, shërbimi për bllokimin e kartelave të poseduara
- EMAIL njoftimet për transaksionet ndërkombëtare, hyrëse apo dalëse
- SMS njoftues për mbushjen e celularit, DUO, TV dhe Internet
- Banka ka të ketë të drejtë të ndryshojë tarifat në lidhje me shërbimet bankare SMS të ofruara për klientët. Banka informon me anë të publikimit në uebfaqen e saj zyrtare, së paku (1) muaj para se ndryshimi të jetë efektiv.

37 Kushtet e përgjithshme për përdorim të shërbimit Kuleta Digjitale – NLB Pay Kosova

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

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

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

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

Kartelmbajtësi merr përsipër:

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

- të jetë vazhdimisht i informuar për listën e vendeve dhe / ose rajoneve që janë subjekt i ndalimit ose kufizimit të operacioneve të kartelave dhe të mos aktivizoni ose të përdorni kuletën digjitale NLB Pay Kosova në këto vende dhe / ose rajone.

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

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

38 Kushtet e përgjithshme për përdorim të ATM

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

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

39 Kushtet e përgjithshme për përdorim të POS

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

40 Kushtet e përgjithshme për Afarizmin me Qendrën Kontaktuese

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

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

41 Bllokimi i PIN-it per Qendrën Kontaktuese

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

DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

42 NGJARJET E FORCËS MADHORE (VIS MAJURE)

42.1 Palët pajtohen për qëllimin të kësaj Marrëveshjeje, t'i parashikojnë edhe ngjarjet mundshme të Forcës Madhore, që nënkupton çdo rrethanë që nuk është nën kontrollin e arsyeshëm të Palëve kontraktuese, edhe përkundër kujdesit të duhur dhe masave alternative të ndërmarra për të shmangur efektin e një ngjarje të tillë, nuk do të mund t'i parandalonin pasojat që do të ndikonin materialisht dhe negativisht në aftësinë e palëve për të përmbushur detyrimet e tyre sipas kësaj Marrëveshjeje.

42.2 Nëse ndodhë ndonjë ngjarje nga Fuqia Madhore, Banka do ta ndalojë procesin e aprovimit, lejimit dhe disbursimit të kësteve, transheve apo produkteve kreditore sipas kësaj Marrëveshjeje.

42.3 Në rast të ndonjë ngjarje nga Fuqia Madhore, Bashkëhuamarrësit duhet të vazhdojnë me pagesën e obligimeve kreditore aktive sipas kësaj Marrëveshjeje, ndërkaq për të zbutur pasojat negative nga ngjarja e Forcës Madhore, Banka nuk ka asnjë detyrim përderisa nuk e pranon ndonjë vendim apo udhëzim nga Autoriteti Rregullator.

42.4 Në varësi të dispozitave të pikës 9.1, Ngjarjet e Forcës Madhore do të përfshijnë, por nuk kufizohen në:

ndotje kimike, radioaktive ose rrezatim jonizues, tërmetet, rrufetë, ciklonet, uraganet, përmytjet, thatësitat ose kushte të tjera ekstreme të motit ose mjedisit, kushte e shëndetit publik të papritura nga pandemitë, endemitë, epidemitë e shpallura nga viruset dhe sëmundjet e ndryshme. shpërthim i revoltave qytetare me çrregullime publike, trazira nga demonstratat e dhunshme, kryengritje apo rebelim i madhe civil, sabotimi dhe prishje të rendit kushtetues. akte lufte (të shpallura ose të pashpallura), pushtim, akte të terroristëve, bllokadë, embargo. greva të motivuara politikisht, mbyllje të vendeve të punës, ndalesa për dalje në punë apo veprimtari të tjera sindikaliste si përgjigje ndaj kushteve të punës.

42.5 Efektet e një ngjarje të forcës madhore

42.6 Secila Palë do të përjashtohet nga përmbushja e kësaj kontrate për sa i përket ndonjë detyrimi të mëtejshëm për shkak të një Ngjarje të Forcës Madhore natyrore apo politike, përveç obligimeve aktive të Bashkëhuamarrësve deri në një vendim, udhëzim apo njoftim nga Autoriteti Rregullator.

42.7 Njoftimi për një ngjarje të forcës madhore

42.8 Nëse një Palë dëshiron të kërkojë mbrojtje në lidhje me një Ngjarje të Forcës Madhore, ajo do t'i nënshtrohet kësaj klauzole, sa më shpejt që të jetë e mundur pas ndodhjes ose datës së fillimit të një Ngjarje të Forcës Madhore.

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

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

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