



KUSHTET E PËRGJITHSHME PËR SHËRBIME BANKARE INDIVIDUALE

KUSHTET E PËRGJITHSHME PËR SHËRBIME BANKARE INDIVIDUALE - KPSHBI 001

KUSHTE TË PËRGJITHSHME

- 1.1. Klienti pajtohet që me pranimin e kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale, të gjitha shërbimet e tij të përfituara në Bankë për efekt të kësaj Kontrate, do të trajtohen sipas kushteve të saj dhe se ai (klienti) nuk do të ketë të drejtën e kundërshtimit në lidhje me to.
- 1.2. Banka nuk do të ndryshojë përmbajtjen e marrëveshjes/kontratës së një produkti apo shërbimi të nënshkruar nga klienti, përveç pjesëve të cilat lejohet të ndryshohen me legjislacionin në fuqi dhe me marrëveshjen ndërmjet palëve, por vetëm me njoftimin paraprak në formë të shkruar, individualisht të secilit klient që është subjekt i një ndryshimi të tillë. Njoftimi duhet të dorëzohet së paku një (1) muaj para se një ndryshim i tillë të bëhet efektiv dhe duhet të përmbajë informacion të saktë dhe të plotë, si dhe duhet paraqitur në një formë të kuptueshme për klientin.
- 1.3. Banka ka të drejtë të ndryshojë përmbajtjen e marrëveshjes/kontratës në të ardhmen dhe për çdo ndryshim të kushteve klienti do të informohet paraprakisht (1) muaj përmes publikimit të çmimorës së saj duke e njoftuar klientin nëpërmes kutisë postare në platformën tonë elektronike e-Banking ose SMS ose emailit (postës elektronike), postës ose formave tjera më të përshtatshme për njoftim, duke postuar një njoftim në ndonjërin nga gazetaret e Kosovës dhe/ose media të tjera dhe/ose në faqen tonë të internetit www.bkt-ks.com dhe/ose në degët tona bankare dhe/ose duke ju njoftuar juve personalisht ashtu si është praktikë që mund të jetë me email, ose me metoda të tjera të përshtatshme varësisht prej informatës që do të përmbajë njoftimi. Nëse Klienti nuk kundërshton me shkrim brenda 30 ditëve ndryshimet atëherë ato do të konsiderohen të pranuar prej tij.
- 1.4. Klienti pranon dhe nuk ka kontestim që në numrin e tij/saj personal të celularit, postën elektronike (e-mail), adresën postare të deklaruara prej tyre pranë Bankës me Kontratën për Shërbime Bankare Individuale ose më pas si njoftim ndryshimesh, të marrë njoftime të ndryshme nga Banka sipas rastit, për çështje që kanë lidhje me marrëdhëniet e tyre si klient me Bankën.
- 1.5. Klienti pranon dhe merr përsipër të dorëzojë në Bankë të gjitha dokumentat që mund të kërkohen nga Banka në lidhje me shërbimin/et e kërkuar/a prej tij/saj. Banka ka të drejtë të konsiderojë të zgjidhur (ndërprerë) marrëdhënien kontraktore me klientin ekzistues në rast se nuk plotësohen kërkesat e ligjit në fuqi për parandalimin e pastrimit të parave dhe luftimin e financimit të terrorizmit .
- 1.6. Banka është përgjegjëse të ruajë konfidencialitetin e të gjitha të dhënave personale dhe ato në lidhje me llogaritë ose me kontratat e Klientit në Bankë, me përjashtim të rasteve të kërkimit të informacionit dhe kontrollit nga autoritetet që u është njohur kjo kompetencë me ligj, duke përfshirë, kurdo që është e aplikueshme, edhe shpalosjet ligjore që ndërlidhen me zbatimin e Aktit për Pajtueshmëri Tatimore për Llogaritë e Huaja (ang. Foreign Account Tax Compliance Act "FATCA").
- 1.7. Në përputhje me legjislacionin primar dhe sekondar i cili rregullon afarizmin bankar, Klienti deklaron se është informuar prej BKT-së, ka kuptuar dhe ka pranuar përqindjen aktuale të interesave të aplikueshme nga Banka, metodat e llogaritjes së këtyre interesave, kushtet kur përqindjet e interesave ndryshojnë, si dhe sigurimin e llogarive monetare, sipas parashikimeve të Ligjit për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit nr. 03-L-216 mbi themelimin e sistemit për sigurimin e depozitave për Institucionet Financiare në Kosovë".
- 1.8. Klienti, për qëllime kontakti përgjatë marrëdhënies së tij me Bankën, do të deklarojë numrin e mobilit, postën elektronike (e-mail) dhe adresën postare që ka në përdorim. Në çdo rast ndryshimi të numrave dhe/ose adresave të kontaktit, Klienti është përgjegjës të informojë Bankën me shkrim ose me çdo mjet i cili konsiderohet i sigurt nga ana e Bankës.
- 1.9. Relacioni i klientit me bankën përfundon kur Klienti i ka paguar të gjitha detyrimet e tij ndaj Bankës dhe ka mbyllur të gjitha shërbimet e tij në Bankë, të përdorura nëpërmjet pranimit të kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale.
- 1.10. Klienti pranon se në rast konfliktesh të mundshme lidhur me kushtet e përgjithshme ose shërbimet që ajo përfshin, dokumentat dhe të dhënat e Bankës do të jenë provë e vlefshme për zgjidhjen e konflikteve.
- 1.11. Banka ka të drejtë të ndalojë tatimet mbi çdo shumë të interesit që do të paguhet apo kreditohet në bazë të përqindjes së vendosur nga Qeveria apo Institucionet tjera administrative në pajtim me Ligjet dhe Rregulloret në fuqi në Republikën e Kosovës.

- 1.12. Kur klienti ka në Bankë një ose më shumë llogari me bilanca debitore/kreditore, ai nëpërmjet pranimet të kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale autorizon në mënyrë të përvokueshme Bankën të debitojë sipas gjykimit të saj, pa lajmërim paraprak, një nga llogaritë me shumën e detyrimit të pashlyer ose/dhe të vonuar.

2. SIGURIMI I LLOGARIVE DHE DEPOZITAVE

- 2.1. Banka Kombëtare Tregtare është anëtare e Fondit për Sigurimin e Depozitave të Kosovës (FSDK), andaj depozitat/llogaritë e vendosura në Bankë janë të siguruara dhe kompensohen nga ky Fond, në rast se Banka vihet në likuidim.
- 2.2. Ky kompensim arrin shumën prej 5,000 EUR për klient/depozitues. Kjo do të thotë që të gjitha depozitat/llogaritë e klientit bashkohen që të llogaritet kufiri i kompensimit. Nëse p.sh. një depozitues ka një depozitë me afat prej 20,000 EUR dhe një llogari rrjedhëse 6,500 EUR klientit do t'i kompensohen 5,000 EUR. Mënyra e kompensimit dhe kalkulimit të shumës së kompensimit do të bëhet në harmoni të plotë me dispozitat e Ligjit në fuqi mbi Themelimin e Sistemit për Sigurimin e Depozitave të Institucioneve Financiare në Kosovë.
- 2.3. Në rastet e depozitave të përbashkëta, shuma e depozitës ndahet dhe sigurohet në pjesë të barabarta. Limiti prej 5,000 EUR zbatohet për secilin depozitues për shumën e llogaritur të depozitave të tij.
- 2.4. Të gjitha depozitat që janë në valutë të huaj USD, CHF, GBP, ALL konvertohen në EUR me kursin zyrtar të këmbimit valutor të Bankës Qendrore Evropiane, në ditën e kalimit të bankës në likuidim.
- 2.5. Në përgjithësi të gjithë depozituesit individë dhe persona juridikë janë të mbrojtur nga Fondi i Sigurimit të Depozitave të Kosovës. Të gjitha përjashtimet nga kjo mbrojtje janë të përcaktuara në ligjin "Për sigurimin e depozitave", dhe mund të gjenden në faqen zyrtare të FSDK-së: www.fsdk.org.
- 2.6. Fondi i Sigurimit të Depozitave të Kosovës, Adresa: Rr. Pashko Vasa p.n, kati i I-rë, Lagjja " Qyteza Pejton", 10000, Prishtinë Kosovë, e-mail-i: info@fsdk.org, Tel:+383 (0) 38 610 355; +383 38 610 356; Fax +383 38 610 357 222 505, faqja zyrtare www.fsdk.org, është përgjegjëse për realizimin e procesit të kompensimit brenda 30 ditëve në rastin e revokimit të licencës dhe mbylljes së bankës nga ana e Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës (BQK). Nëse nuk kompensohen brenda këtij afati, duhet të kontaktoni me Fondin e Sigurimit të Depozitave të Kosovës.

3. LLOGARI RRJEDHËSE DHE E KURSIMEVE

3.1. Kushtet e Hapjes dhe Përdorimit të Llogarisë

- 3.1.1. Në përputhje me kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale, Banka hap llogari rrjedhëse dhe llogari kursimi duke i ofruar Klientit mundësinë të kryejë në çdo moment veprime bankare si; depozitime, tërheqje apo/edhe shërbime të tjera të lidhura me llogarinë bankare.
- 3.1.2. Llogaritë e kursimit janë llogari të cilat ofrojnë interes dhe mund të përdoren nga klienti për deponime, tërheqje, pranim të transfereve hyrëse, por assesi për realizim të pagesave apo transfereve dalëse jashtë llogarive të klientit. Për hapjen e llogarisë së kursimeve klienti duhet të hapë paraprakisht llogari rrjedhëse (përveç llogarisë së kursimeve për fëmijë) dhe ka të drejtë të depozitojë fonde në llogari të kursimeve e cila është e veçantë nga llogaria rrjedhëse. Depozitimi në llogarinë e kursimit mund të jetë në forma të ndryshme, depozitim i parave të gatshme, transfer nga llogaria e klientit, transfere nga pale të treta apo depozitim me urdhër periodik.
- 3.1.3. Klienti pajtohet se banka rezervon të drejtën e ndryshimit të normës së interesit dhe kushteve tjera dhe për çdo ndryshim të kushteve klienti do të informohet paraprakisht (1) muaj përmes publikimit të çmimorës së saj duke e njoftuara klientin nëpërmes kutisë postare në platformën tone elektronike e-Banking ose SMS ose emailit (postës elektronike) ose postës ose formave tjera më të përshtatshme për njoftim, duke postuar një njoftim në ndonjërin nga gazetat e Kosovës dhe/ose media të tjera dhe/ose në faqen tonë të internetit www.bkt-ks.com dhe/ose në degët tona bankare dhe/ose duke njoftuar klientët personalisht ashtu siç është praktikë që mund të jetë me email, ose me metoda të tjera të përshtatshme varësisht prej informatës që do të përmbajë njoftimi. Norma Vjetore e Interesit dhe norma efektive e Interesit për llogarinë e kursimeve është e shpalosur në cmimorën zyrtare të bankës e cila i bashkangjitet kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale.
- 3.1.4. Në qoftë se Klienti ka detyrime ndaj Bankës, si rrjedhojë e marrëdhënive të kreditimit/dorëzarisë, Banka ruan të drejtën të ngrijë pagimin e tepriçës dhe interesit të llogarisë kur është i aplikueshëm. Në këtë rast Bankës i lind e drejta e kërkimit të lëshimit të urdhrin të ekzekutimit nga Gjykata apo Përmbartuesi Privat, sipas procedurës së paraparë me ligj për efekt të detyrimit të klientit debitor. Njëkohësisht Banka, në respektim të ligjeve në fuqi, ka të drejtën e vendosjes së bllokimeve/sekuestrimeve konservative apo ekzekutive, mbi këtë llogari, bazuar në urdhrin e autoriteteve që iu është njohur kjo kompetencë me Ligj.
- 3.1.5. Banka ka të drejtë të bëjë kufizimin e qasjes në llogarinë bankare të klientit pa njoftim paraprak, duke ia kufizuar çasjen pjesërisht ose plotësisht në llogari në rastet në vijim:
 - a) klienti shkel ndonjerin nga kushtet e kësaj kontrate;

- b) nëse bllokimi i llogarisë kërkohet me ligj ose nga gjykata, permbaruesi privat, ATK-ja ose ndonjë institucion tjetër i autorizuar me ligj
 - c) nëse llogaria juaj përkatësisht shërbimet e ofruara nuk janë përdorur për një kohë të caktuar që banka e vlerëson të arsyeshme, llogaria juaj do të kalojë në gjendjen jo aktive dhe në këtë rast llogaria juaj mund të përdoret vetëm për qëllime kreditimi ndërsa për qëllime debitimi llogaria do të mund të përdoret pasi ju paraprkishtë të jeni paraqitur në degën e Bankës.
- 3.1.6. Banka ka të drejtë të mos ofrojë shërbimet dhe produktet e saj, ose të ndërpres relacionet me klientin ekzistues në rastet si më poshtë. Në rast të ndërprerjes së relacionit, klienti njoftohet nga banka paraprkishtë me shkrim së paku 15 ditë.
- a) nëse dyshon me arsye se klienti ka dhënë informata të falsifikuara;
 - b) dyshohet me arsye se llogaria e klientit po përdoret për qëllim ilegal ose për të lehtësuar krimin;
 - c) klienti sillet në mënyrë kërcënuese ose të dhunshme ndaj personelit të bankës;
 - d) besohet që është e nevojshme të mbrohet banka ose grupi nga humbjet materiale ose kostot që nuk janë nga gabimi i bankës
 - e) nëse ndikohet negativisht reputacioni i bankës
 - f) në të gjitha rastet kur banka vlerëson se veprimet e klientit bien ndesh me politikat dhe procedurat e brendshme të bankës dhe në rastet kur nga perspektiva e biznesit vlerësohet e arsyeshme mosofrimi i shërbimeve bankare dhe mbyllja e llogarisë së klientit për shkakë të mospagesës së tarifave të llogarisë ose bilanci është reduktuar në atë masë sa që nuk mjafton për as për tarifa të mirmbajtjes.
- 3.1.7. Nëse emri i klientit është i listuar nga Zyra për Kontroll të Aseteve të Huaja pranë Departamentit të Thesarit të SHBA-ve dhe/apo emri në ndërkohë vihet në një listë të tillë (apo në çfarëdo liste tjetër të natyrës së ngjashme) derisa klienti është klient i Bankës, Banka rezervon të drejtën të ndërpresë marrëdhënien në mënyrë të menjëhershme, pa paralajmërim. Kjo nënkupton që të gjitha llogaritë e klientit do të mbylljen menjëherë dhe/ose çdo detyrim tjetër të cilin klienti mund ta ketë ndaj bankës duhet ta shlyeni në mënyrë të menjëhershme.
- 3.1.8. Mbyllja e llogarisë mund të bëhet edhe nga ana e klientit përmes një kërkesë me shkrim drejtuar bankës ku përmenden arsyet e mbylljes, në përjashtim të rasteve specifike kur kjo kërkesë nuk mund të realizohet për arsye të kufizimeve të vendosura nga ana e një autoriteti ligjzbatues ose rrethanave tjera që pamundësojnë mbylljen e llogarisë
- 3.1.9. Me mbylljen e llogarisë, pavarësisht arsyes për mbylljen e asaj llogarie, ose ndërprerje të shërbimit, klienti do të paguajë çdo borxh që mund t'i ketë bankës dhe të njoftojë palët e treta me të cilët ka marrëveshje në lidhje me llogarinë(të). Banka nuk merr asnjë përgjegjësi për humbjet e mundshme që mund të shkaktohen nga mbyllja e llogarisë dhe është përgjegjësi e klientit të gjejë zgjidhje.
- 3.1.10. Banka në respektim të detyrimit ligjor, bën sigurimin e llogarive dhe depozitave të Klientit pranë Fondit të Sigurimit të Depozitave të Kosovës në formën dhe masën e përcaktuar nga Ligji në fuqi, referuar seksionit III të kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale.
- 3.1.11. Klienti mund të marrë informacion mbi veprimet e kryera në llogarinë e tij/saj nëpërmjet nxjerrjes së gjendjes së llogarisë, e cila mund të merret me kërkesë të tij/saj në degë ose nëpërmjet kanaleve të tjera të shpërndarjes të Bankës, si Dega Internet, ATM, e-mail, etj. Klienti pranon që në rast pretendimi lidhur me nxjerrjen e gjendjes së llogarisë (statement) të marrë me një nga kanalet e mësipërm, do të merren për bazë të dhënat dhe veprimet e llogarisë në sistemin e Bankës.
- 3.1.12. Banka merr përsipër të përmbushë urdhër pagesa nga llogaria, me shuma jo më të mëdha se gjendja e llogarisë rrjedhëse.
- 3.1.13. Nëse në llogari nuk kryhet asnjë veprim nga vetë klienti ose nga palë të treta për një periudhë 1 (një) vjeçare, llogaria do të kalojë në gjendje pasive (dormant). Banka rezervon të drejtën e mbylljes së llogarisë pasive me balancë 0 (zero).
- 3.1.14. Klienti pajtohet që duke filluar nga data e nënshkrimit/njoftimit të kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale, të gjitha llogaritë e tij/saj në Bankë do t'i nënshtrohen atyre kushteve sa janë në fuqi.

3.2. Kalkulimi i interesit dhe komisionit

- 3.2.1. Interesi kur është i aplikueshëm, llogaritet mbi gjendjen ditore. Mënyra e llogaritjes së interesit është: “Gjendja ditore x norma vjetore/365 (ose 366 për vitet e brishtë)”. Interesi i përlogaritur gjatë vitit i shtohet gjendjes së llogarisë me 31 Dhjetor të çdo viti ose në datën e mbylljes së llogarisë nëse llogaria mbyllet.
- 3.2.2. Llogaria e Kursimeve për fëmijë ofron Interes deri në datën kur klient mbush 18 vjet, pas kësaj moshe banka nuk aplikon interes për llogarinë e kursimeve për fëmijë dhe klienti është i obliguar të bëjë mbylljen e llogarisë. Klienti me zgjidhjen e tij mund të hapë llogari tjetër të kursimit dhe të bart të gjitha fondet në llogarinë e re. Banka nuk mban përgjegjësi për mos aplikimin e interesit për llogarinë e fëmijëve pas moshës 18 vjet.
- 3.2.3. Banka aplikon interes në llogari sipas kushteve të punës të interesit në fuqi të publikuar prej saj në faqen zyrtare www.bkt-ks.com, si dhe në degët e saj.
- 3.2.4. Në zbatim të kushteve të legjislationit tatimor të Republikës së Kosovës, Banka është e detyruar të mbajë tatimin në burim mbi të ardhurat nga interesi i llogarisë që përfiton Klienti. Për çdo pagesë interesi që i bëhet Klientit, Banka do të mbajë përqindjen e tatimit në burim të miratuar me ligjet e aplikueshme në momentin e kryerjes së pagesës.
- 3.2.5. Banka aplikon komisione në llogari sipas Kushteve të Punës në fuqi të publikuar prej saj në faqen zyrtare www.bkt-ks.com si dhe në degët e saj, për ndryshimin e të cilave klienti do të vihet në dijeni siç parashihet në kushtet e përgjithshme për shërbime bankare individuale.

4. MBITËRHEQJE /OVERDRAFT

4.1. Hapja e Limitit të Overdraftit:

- a) Banka pranon t'i hapë një limit Overdrafti/Paradhënie Bankare Klientit, sipas praktikave aktuale të Bankës, i cili do të përdoret për nevoja personale të Klientit.
- b) Limiti i Overdraftit do t'i jepet Klientit i cili ka një llogari page në Bankë. Shuma e limitit të Overdraftit llogaritet si shumëfish i pagës mujore të Klientit. Ky limit do t'i akordohet Klientit në llogarinë e pagës dhe përdorimi i tij do të krijojë një tepricë debitore në këtë llogari.
- c) Klienti ka të drejtë të kërkojë ndryshimin e limitit të Overdraftit duke paraqitur një kërkesë me shkrim pranë Bankës
- d) Në rastin e ndryshimit të limitit të Overdraftit nuk është e nevojshme nënshkrimi i një kontrate shtesë.
- e) Vendimi për aprovimin apo jo të kërkesës së Klientit për ndryshimin e termave të Overdraftit mbetet e drejta e Bankës.

4.2. Afati i Overdraftit

4.2.1. Limiti i Overdraftit është i vlefshëm përderisa plotësohen kushtet e mëposhtme:

- a) Subjekti punëdhënës vazhdon marrëdhënien e kalimit të pagave me BKT-në dhe paga e Klientit paguhet nëpërmjet saj, dhe;
- b) Klienti vazhdon marrëdhënien e punësimit me të njëjtin Subjekt punëdhënës, në të cilin ai ishte i punësuar në momentin e aplikimit për Overdraft.
- c) Nëse një nga kushtet e mësipërme nuk plotësohet ose ndryshohet, atëherë të gjitha detyrimet e Klientit (teprica debitore dhe interesi i akumuluar) duhet të paguhet pa ndonjë njoftim të vecantë të Bankës

4.3. Interesi i Overdraftit dhe ripagimi i tij

4.3.1. Klienti do t'i paguajë Bankës: a) pjesën e papaguar të principalit që përbëhet nga limiti i Overdraftit; b) interesin që vjen nga përdorimi i limitit të Overdraftit, duke filluar nga dita e tërheqjes së parë deri në momentin e ripagimit kur shuma Overdrafti është likuiduar totalisht dhe depozituar në Bankë. Interesi do të llogaritet mbi principalin e shfrytëzuar të overdraftit, për sa ditë kjo llogari ka qenë me bilanc negativ dhe do të paguhet në fund të çdo muaji. Formula e llogaritjes së interesit është si më poshtë:

$$\text{Interesi} = (\text{Teprica Debitore}) \times (\text{Norma Vjetore e Interesit}) / 100 \times (\text{Nr. Ditë Përdorimi}) / 360$$

4.3.2. Norma e interesit është e shpalosur në çmimorën e bankës.

4.3.3. Klienti është në dijeni dhe pranon faktin se në rast të përdorimit të limitit të Overdraftit, çdo kreditim i llogarisë së tij të pagës do të shkojë për likuidimin e detyrimeve, sipas rradhës së mëposhtme:

- a) komisione, shpenzime dhe interesi mbi to;
- b) zhdëmtimi si rrjedhojë i tatimeve të vendosura dhe interesi mbi to;
- c) interesi sipas renditjes: kamatvonesat, interesi kontraktor;
- d) shuma e principalit.

4.3.4. Klienti është në dijeni dhe pranon faktin që Banka ka të drejtë të debitojë llogarinë e pagës së Klientit për shumën e interesit të maturuar çdo muaj, edhe në rastet kur balanca e llogarisë është e pamjaftueshme.

4.3.5. Norma efektive e interesit (NEI) shpreh totalin e kostos për overdraftin dhe llogaritet me supozimin që:

- a) kontrata e overdraftit është e vlefshme për periudhën e rënë dakord dhe palët plotësojnë detyrimet e tyre sipas kushteve dhe datës së rënë dakord në këtë kontratë dhe përqindja e interesit dhe shpenzimet e tjera që përfshihen në llogaritjen e NEI mbeten të pandryshuara gjatë gjithë periudhës që limiti i Overdraftit është i hapur.
- b) NEI për overdraftin është i barabartë me normën nominale të interesit, informata më të detajuar janë të përfshira në marrëveshjen e Overdraftit.

4.4. Të drejtat dhe detyrimet e Klientit

4.3.6. Klienti ka të drejtë të debitojë llogarinë e pagës deri në limitin e Overdraftit të aprovuar nga Banka dhe për të cilat ai do të paguajë interes sipas kushteve të përcaktuara në kushtet e përgjithshme për shërbime bankare individuale dhe kontratës së Overdraftit.

4.3.7. Të njoftojë me shkrim Bankën për çdo ndryshim eventual në statusin personal, profesional dhe financiar brenda 10 ditë pune.

4.4. Të drejtat dhe detyrimet e Bankës

4.4.1. Banka do t'i ofrojë Klientit limitin e Overdraftit sipas kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale.

4.4.2. Banka ka të drejtë të debitojë llogarinë e pagës së Klientit për pagesën e kamatvonesave, interesit mujor dhe principalit.

4.4.3. Banka ka të drejtë që në rastet kur Klienti nuk përmbush detyrimin për pagesën në kohë të Overdraftit, interesave dhe kamatvonesës, të debitojë me iniciativën e vetë llogaritë rrjedhëse apo çdo depozitë që Klienti ka në Bankë në vlerën e detyrimit të papaguar dhe nëse në momentin e vonësës në përmbushjen e detyrimit klienti ka bilanc negativ në llogari, Banka ka të drejtë që të bllokojë llogarinë në lartësinë e detyrimit të klientit ndaj Bankës.

4.5. Mbyllja e Overdraftit

- 4.5.1. Kontrata e Overdraftit përfundon me zgjidhjen e kontratës nga palët pasi të jenë përmbushur të gjitha detyrimet kontraktuese nga ana e klientit.
- 4.5.2. Limiti i Overdraftit mbyllet brenda 1 (një) muaji nga data në të cilën Banka njoftohet për:
- 4.5.3. ndërprerjen e kontratës së kalimit të pagave nëpërmjet Bankës nga Subjekti punëdhënës;
- 4.5.4. ndërprerjen e marrëdhënieve të punës së Klientit me Subjektin punëdhënës;
- 4.5.5. ose në rast se nuk ka njoftim paraprak për një nga rastet e mësipërme (a) dhe (b), 3 (tre) muaj nga dita e kreditimit të fundit të pages ne llogarinë e Klientit. Ne kete rast Klienti bie dakord që të paguajë të gjitha detyrimet brenda afateve të përcaktuar më sipër.
- 4.5.6. Banka ka të drejtë që në çdo kohë që e konsideron këtë hua me risk, pa dhënë ndonjë arsye të bëjë mbylljen e llogarisë së Overdraftit dhe të kërkojë Klientit pagesën e të gjithë gjendjes debitore që rezultojnë në llogarinë e tij në atë moment, brenda dy javëve.
- 4.5.7. Klienti mund të kërkojë në çdo kohë mbylljen e Overdraftit duke aplikuar me shkrim në Bankë, pasi të ketë likuaduar të gjitha detyrimet që rrjedhin nga përdorimi i Overdraftit.
- 4.5.8. Kjo Kontratë Overdrafti dhe çdo shesë apo ndryshim e lidhur me të, i japin të drejtë Bankës që të realizoj dhe ekzekutoj të gjitha autorizimet që burojnë nga kjo kontratë nga kjo kontratë.

5. KARTË KREDITI

5.1. Kushtet Fillestare

- 5.1.1. Karta e kreditit MasterCard/Visa e lëshuar nga Banka do t'i nën-shtrohet Kushteve të Punës së Bankës.
- 5.1.2. Bazuar në Ligjet e aplikueshme në Kosovë, Rregulloret e Bankës Qendrore të Kosovës dhe në përputhje me rregullat e aplikueshme për Master Card/Visa, duke nënshkruar kushtet e përgjithshme për shërbime bankare individuale, kartëmbajtësi deklaron se i ka lexuar dhe ka kuptuar kushtet e Bankës për kartat dhe merr persipër se do të pajtohet me to.
- 5.1.3. Banka ka të drejtën të ndryshojë kushtet e kartave në të ardhmen duke informuar paraprakisht Kartëmbajtësin për këto ndryshime nëpërmjet njoftimit me SMS, postës elektronike si dhe në faqën e saj zyrtare të internetit www.bkt-ks.com dhe publikimeve në të gjitha degët e Bankës. Nëse kartëmbajtësi nuk i kundërshton kushtet me shkrim brenda 30 ditëve atëherë ndryshimet do të konsiderohen të pranuar prej tij.
- 5.1.4. Karta i përket dhe mbetet pronë e Bankës Kombëtare Tregtare, kartëmbajtësit i ndalohej ta transferojë atë tek të tjerët, apo t'ua japë atyre në përdorim, si dhe detyrohet t'i kthejë kartën Bankës nëse një gjë e tillë kërkohet.
- 5.1.5. Pas përfundimit të afatit të kartës, mbajtësi ia kthen kartelën lëshuesit brenda afatit të përcaktuar prej 30 ditësh.
- 5.1.6. Për pagesat/tërheqjet që nuk bëhen në EUR por në valuta tjera në ATM/POS/Online zbatohet kursi valuator i asaj dite (ditës së kryerjes së transaksionit).
- 5.1.7. Aplikimi i komisioneve dhe shpenzimeve të ndërlidhura me realizimin e transaksioneve dhe jo vetëm janë të shpalosura në çmimoren zyrtare të bankës.

5.2. Lëshimi i Kartës

- 5.2.1. Nëse aplikimi për kartë aprovohej nga Banka, kjo e fundit i hap një linjë krediti dhe njofton Kartëmbajtësin për shumën në çastin e dorëzimit të kartës.
- 5.2.2. Kartëmbajtësi duhet të marrë personalisht kartën dhe PIN-in përkatës. Nëse karta nuk merret nga klienti brenda një periudhe të caktuar, Banka ka të drejtën e shkatërrimit të saj.
- 5.2.3. Me marrjen e kartës, kartëmbajtësi duhet të nënshkruaj menjëherë në panelin (shiritin) e nënshkrimit të kartës (mbrapa kartës) për të siguruar bazën krahasuese të nënshkrimit në rast kundërshtimesh.
- 5.2.4. Klienti do të pajiset me PIN i cili përmban 4 shifra përmes SMS-it, nëse nuk e pranon numrin 4 shifror (PIN) brenda 24 orëve, apo nëse e harron ose humb PIN-in, duhet të na vizitojë në degën më të afërt ose të kontaktojë në +383 (0) 38 666-666 ose +383 (0) 38 222-988. Ndonjëherë ne mund vetëm të lëshojmë një PIN zëvendësim, por në raste të tjera mund të na duhet të lëshojmë kartelë të re. Mund të kërkohet pagesë për ndërrim të kartelës ose PIN-it dhe ju duhet të ndiqni procedurat për marrjen e kartelës ose PIN-it të ndërruar.
- 5.2.5. Klienti mund të ndryshojë PIN-in e tij nëpërmjet terminalit ATM, me një PIN të ri për të cilin vetëm ai ka dijeni.

5.3. Përdorimi i Kartës

- 5.3.1. Kartëmbajtësi mund ta përdorë kartën për blerje tek të gjithë tregtarët dhe online kudo që pranojnë kartat me logon që mban karta, si dhe për të tërhequr Cash (para në dorë) nga ATM-të e institucioneve të licensuara për këtë qëllim apo nga e-banking, si brenda territorit të Republikës së Kosovës ashtu edhe jashtë saj.
- 5.3.2. Të gjitha transaksionet e kryera nëpërmjet kartës në терминалет POS/EFTPOS (Electronic Fund Transfer Point of Sale) dhe ATM, në të cilat karta është prezente fizikisht, si dhe nëpërmjet internetit, telefonit ose mjeteve të tjera elektronike të komunikimit në të cilat karta nuk është prezente fizikisht, konsiderohen përdorim i kartës.
- 5.3.3. Gjatë përdorimit të kartës për të kryer pagesën e blerjeve (të mallrave apo shërbimeve të përfituara) nëpërmjet POS, në rast se kërkohet nga tregtari, kartëmbajtësi është i detyruar ta dëshmojë identitetin e tij.
- 5.3.4. Urdhri i dhënë nga Kartëmbajtësi për autorizimin e një transaksioni mund të kthehet vetëm para autorizimit të transaksionit.

- 5.3.5. Është i ndaluar përdorimi i kartës për qëllime abuzive, ilegale, duke përfshirë edhe blerjen e mallrave dhe shërbimeve që janë të ndaluara sipas ligjeve në fuqi të vendit ku kryhet transaksioni, ligjit ku është i vendosur tregtari, ligjeve ku Kartëmbajtësi është normalisht rezident apo ligjet që rregullojnë kushtet e përgjithshme për afarizmin bankar. Kjo mund të shpjerë në ndjekjen penale të Kartëmbajtësit, i cili mban gjithashtu përgjegjësi të plotë për dëmet e shkaktuara. Kartëmbajtësi mban gjithashtu përgjegjësi të plotë për dëmet e shkaktuara atij apo palëve të treta nga kryerja e blerjeve/pagesa e shërbimeve të parapara si mësipër, duke e shkarkuar Bankën nga çdo përgjegjësi apo detyrim në rast të një përdorimi të tillë.
- 5.3.6. Nëse dyshohet për përdorim të paautorizuar, Kartëmbajtësi mund të kërkojë nga Banka bllokimin e kartës, nëpërmjet shërbimit Call Center të BKT-së: në +383 (0) 38 666-666 ose +383 (0) 38 222-988
- 5.3.7. Çdo transaksion do të konsiderohet i përmbushur me: hedhjen e nënshkrimit të Kartëmbajtësit tek fatura që lëshohet nga pajisjet POS/EFTPOS, me futjen e PIN-it në ATM ose POS/EFTPOS, me dhënien e urdhërit nëpërmjet internetit, telefonit ose mjeteve të tjera elektronike të komunikimit.
- 5.3.8. Kartëmbajtësi është i detyruar të ruajë fshehtësinë e PIN-it të kartës së tij nga persona të tjerë, duke e përjashtuar Bankën nga përgjegjësia për çfarëdo lloj dëmi të shkaktuar nga zbulimi dhe përdorimi i PIN-it nga të tretët.
- 5.3.9. Kur karta përdoret në Internet, shërbimi 3D Secure ofron mbrojtje ndaj përdorimit të paautorizuar të kartës në të gjitha faqet online pjesëmarrëse në këtë shërbim. Kartëmbajtësit i kërkohet të ndër marrë hapa shtesë duke u regjistruar atëherë kur i kërkohet në shërbimin Verified by Visa/MasterCard Secure Code, duke krijuar një fjalëkalim personal i cili do të përdoret sa herë do të kryejë blerje me kartë në faqet pjesëmarrëse. Ky fjalëkalim është i ndryshëm nga PIN-i i kartës, verifikohet nga Banka para përfundimit të transaksionit dhe nuk ndahet me tregtarin. Kartëmbajtësit duhet ta mbajnë sekret fjalëkalimin e transaksionit dhe nuk duhet ta vërë atë në dijeni të tregtarit. Çdo veprim i ndryshëm, e shkarkon Bankën nga përgjegjësia dhe Kartëmbajtësi nuk mund t'i kontestojë Bankës asnjë dëm të ardhur për shkak të veprimeve apo mosveprimeve të tij.
- 5.3.10. Banka mund të përcaktojë limite kufizuese për blerjen e të mirave dhe shërbimeve në POS, në Internet si edhe për tërheqjet Cash.

5.4. Për transaksione me anë të Pagesës me Këste:

- 5.4.1. Programi i Pagesës me Këste të Kartës së Kreditit, të cilit më poshtë do t'i referohemi si Pagesa me Këste, i mundëson Kartëmbajtësit të kryejë blerje me këste mujore duke përdorur limitin e disponueshëm të kartës së tij, për të mira dhe shërbime që tregtohen nga pika shitjeje që përcaktohen nga Banka, për numër këstesh dhe kushte të përcaktuara nga Banka.
- 5.4.2. Pagesa me Këste në kushte normale përfshin mundësinë e blerjes me këste me interes 1.15% interes mujor për këst i cili bëhet i ditur në Kushtet e Kartës dhe quhet Interesi Mujor i Pagesës me Këste. Në raste të tjera, Kartëmbajtësi përfiton nga ofertat speciale me normë interesi 0% për Pagesën me Këste, për periudha të përcaktuara në tregtarë të identifikuar, siç publikohet dhe komunikohet nga BKT kohë pas kohe tek klientët.
- 5.4.3. Kartëmbajtësit mund të bëjnë blerje me Pagesën me Këste për të mira dhe shërbime çmimi i të cilave është minimalisht 15 EUR
- 5.4.4. Kësti mujor (i cili përmban principal dhe interes) do t'i faturohet Kartëmbajtësit në Pasqyrën Mujore të radhës ku bën pjesë shpenzimi dhe çdo muaj pasues deri në shlyerjen e plotë të çmimit të blerjes dhe interesit. Kësti mujor është pjesë e detyrimit të muajit si çdo shpenzim tjetër.
- 5.4.5. Banka ruan të drejtën për të përjashtuar çdo kartëmbajtës nga pjesëmarrja e mëtejshme në Programin e Pagesës me Këste, në rast se gjykon se Kartëmbajtësi ka shkelur një apo disa nga kushtet e kartës. Pezullimi dhe përjashtimi nga pagesa me këste nuk çon në mbylljen e transaksioneve të përfunduara dhe të pranuar nga BKT-ja para këtij vendimi.
- 5.4.6. Numri i kësteve, vlera e çdo kësti dhe kohëzgjatja e Pagesës me Këste, nuk mund të ndryshohen pa miratimin e Bankës.
- 5.4.7. Në rastin e marrjes së njoftimit për një shlyerje të parakohshme, Banka do t'i ngarkojë llogarisë së Kartëmbajtësit shumën e kësteve të ngelur duke zbritur pjesën që përfaqëson interesat nga Data e Shlyerjes së Parakohshme deri në përfundimin e periudhës së parashikuar për Pagesën me Këste.

5.5. Për Programin Prima Extra

- 5.5.1. Programi Prima Extra i jep mundësi Kartëmbajtësit të fitojë bonuse (në formën e vlerave monetare ose pikëve) për blerjet e kryera tek tregtarët e paracaktuar nga Banka.
- 5.5.2. Shuma e bonusit ose pikët e fituara, variojnë sipas marrëveshjes së Bankës me tregtarin (zakonisht përcaktohet si një përqindje mbi shumën e blerjes) apo sipas ofertës së Bankës të shpallur në komunikimet me Kartëmbajtësit. Shumat e mbledhura dhe të shpenzuara të bonusit/pikëve do të shfaqen në Pasqyrën Mujore të Kartëmbajtësit
- 5.5.3. Bonusi i fituar nga karta shtesë do t'i takojë dhe të jetë i vlefshëm për përdorim për kartën shtesë.
- 5.5.4. Banka ruan të drejtën të refuzojë çdo përdorim të bonusit ose të anulojë çdo sasi bonusi/pikësh nëse Kartëmbajtësi shkel kushtet e përgjithshme për shërbime bankare individuale, nëse karta e tij anulohet/mbyllet ose llogaria e lidhur me kartën nuk është aktive.
- 5.5.5. Banka ka të drejtë në çdo kohë dhe pa njoftim paraprak apo detyrim të çfarëdo lloji të përfundojë programin, të anulojë ose të ndryshojë përfitimet e bonuseve, të ndryshojë, shtojë ose heqë ndonjë prej këtyre kushteve dhe rregullave, të heqë apo të ndryshojë tregtarët partnerë të Programit, të modifikojë ose kufizojnë vlerën e bonuseve dhe/ose mënyrën e përdorimit të tyre, edhe pse asnjë prej këtyre akteve nuk e zvogëlon vlerën e bonusit/pikëve tashmë të grumbulluara. Të gjitha çështjet dhe mosmarrëveshjet do të jenë subjekt i vendimit përfundimtar të Bankës.

5.6. Procedura në Rast Humbje/Vjedhje/Abuzimi të Kartave

- 5.6.1. Në rast humbje/vjedhje, abuzimi të kartës, ose në rast konfiskimi të kartës nga ATM, Kartëmbajtësi është i detyruar të njoftojë menjëherë në numrin e emergjencës 24-orësh Call Center të BKT-së: në +383 (0) 38 666-666 ose +383 (0) 38 222 – 988. Numrat gjenden edhe në pjesën e pasme të kartës.

- 5.6.2. Banka do të ndërmarrë veprimet e nevojshme për të bllokuar/pezulluar ose anuluar kartën si në rastet kur vihet në dijeni drejtpërdrejt nga Kartëmbajtësi ashtu edhe pa kërkesën e këtij të fundit, në rast se Bankës i lindin dyshime për ligjshmërinë dhe korrektësinë e përdorimit të kartës, në këto raste Banka nuk është domosdoshmërisht e detyruar të njoftojë klientin apo të ndikohet nga situata apo vullneti i tij.
- 5.6.3. Karta e anuluar, do të zëvendësohet me një kartë të re me aprovimin e Bankës. Shpenzimet për zëvendësimin e kartës do të mbahen nga llogaria e Klientit apo nga Banka varësisht nga rasti
- 5.6.4. Klienti obligohet të njoftojë menjëherë bankën në rastet si në vijim: vëren ndonjë abuzim, mashtrim në lidhje me PIN-in/fjalëkalimin e tij, transaksioni me kartë është kryer pa marrë miratimin nga mbajtësi, vëren një gabim apo mospërputhje në llogarin e tij pranë lëshuesit.

5.7. Vlefshmëria dhe Rinovimi i Kartës

- 5.7.1. Karta është e vlefshme brenda afatit kohor të vendosur mbi kartë (afati i skadimit) në limitet dhe për ato operacione që lejohen nga Banka.
- 5.7.2. Karta rinovohet nga Banka një muaj para afatit të skadimit. Nëse Kartëmbajtësi nuk dëshiron që karta e tij të rinovohet duhet të informojë Bankën të paktën dy muaj përpara datës së skadimit të kartës, në të kundërt rinovimi do të konsiderohet i pranuar. Banka ka të drejtë të anulojë rinovimin e kartës kur e sheh të arsyeshme, pa qenë domosdoshmërisht e detyruar për të dhënë shpjegime.
- 5.7.3. Kartëmbajtësi dhe/ose Garantuesi janë përgjegjës për të gjitha shpenzimet që rezultojnë nga rinovimi i kartës.

5.8. Shlyerja e Detyrimeve

- 5.8.1. Kartëmbajtësi bie dakord paraprakisht që të gjitha shumat e transaksioneve të kryera me anë të kartës dhe të gjitha tarifat përkatëse të lindura nga përdorimi i kartës do të konsiderohen detyrim i Kartëmbajtësit dhe do të debitohen nga llogaria e tij lidhur me kartën.
- 5.8.2. Blerjet dhe tërheqjet Cash në monedha të huaja do të faturohen në EUR të konvertuara sipas kursit të Bankës në ditën e kryerjes së transaksionit.
- 5.8.3. Kartëmbajtësi informohet për transaksionet e kryera nga përdorimi i kartës dhe tarifat e vendosura për këto transaksione nëpërmjet Pasqyrës Mujore e cila dërgohet nëpërmjet postës elektronike apo me kërkesë të klientit mund të mirret e printuar pranë degëve të Bankës, si dhe nëpërmes llogarisë së Degës Internet.
- 5.8.4. Shuma dhe lloji i tarifave do të specifikohen në përputhje me kushtet e punës së Bankës, në kohën e kryerjes së transaksionit.
- 5.8.5. Data e Fundit e Pagesës është data e fundit në të cilën është e detyrueshme të shlyhet minimumi i detyrimit mujor. Minimumi i Detyrueshëm është shuma minimale e detyrimit total që rezulton Pasqyrën Mujore dhe është e detyrueshme të paguhet deri në datën e fundit të pagesës. Nëse nuk paguhet në kohë mbi minimumin e detyrueshëm aplikohen komisione dhe interesa penalizuese.

5.9. Kundërshtimi i Transaksioneve

- 5.9.1. Kartëmbajtësi ka të drejtën të kontestojë/ankohet me shkrim për çdo transaksion jo më vonë se 30 ditë nga data e kryerjes së transaksionit. Banka do ta trajtojë rastin në përputhje me rregullat e MasterCard/Visa.
- 5.9.2. Shuma e transaksionit të kundërshtuar nuk do të zbritet nga detyrimet e Kartëmbajtësit deri në marrjen e një vendimi. Kartëmbajtësi është në çdo rast i detyruar të shlyejë detyrimin dhe nëse ankesa rezulton në favor të Kartëmbajtësit, ai do të rimbursohet duke i kredituar të njëjtën shumë si në datën e kryerjes së transaksionit.

5.10. Përgjegjësitë e Bankës dhe të Kartëmbajtësit

- 5.10.1. Kartëmbajtësi mban përgjegjësi të plotë për transaksionet e kryera nga përdorimi i kartave të humbura/vjedhura ose shpërdoruara, deri në momentin e njoftimit në numrin e emergjencës 24-orësh të caktuar nga Banka. Pas njoftimit, Klienti nuk bart më detyrim financiar për humbjet e konstatuara përveç rasteve kur ai vepron me qëllime abuzive.
- 5.10.2. Kartëmbajtësi i kartës kryesore ka përgjegjësi të plotë kundrejt Bankës për totalin e detyrimit që rrjedh nga përdorimi i kartës kryesore dhe/ose të kartave shtesë.
- 5.10.3. Kartëmbajtësi është përgjegjës për vërtetësinë e të dhënave të llogarisë gjatë plotësimit të aplikimit në emër të tij dhe të personit të autorizuar prej tij, si dhe për përditësimin e këtyre të dhënave në rast se ato ndryshojnë
- 5.10.4. Kartëmbajtësi mban përgjegjësi për çdo lloj falsifikimi të firmës së tij ose/dhe të dokumentave të transaksioneve.
- 5.10.5. Kartëmbajtësi njeh të gjitha detyrimet pavarësisht nga origjinaliteti i dokumentave të transaksionit dhe të Nënshkrimeve të tij.
- 5.10.6. Në rast të përdorimit të kartës nga persona të tretë, Kartëmbajtësi/Garantuesi janë të detyruar të pranojnë të gjitha detyrimet që rrjedhin nga ky përdorim (shumat e transaksioneve të kryera, interesat, komisionet, kamatvonesat, etj).
- 5.10.7. Nëse Kartëmbajtësi humb jetën, garantuesi ose pasardhësit e tij pranojnë përgjegjësinë dhe pagesën e të gjitha detyrimeve të kartës.
- 5.10.8. Kartëmbajtësi nuk mbart detyrim financiar në rastet kur karta është përdorur pa praninë fizike dhe/ose identifikimin elektronik të vetë instrumentit, përveç rasteve kur ai vepron në kushte mashtrimi/neglizhence. Përdorimi i një kodi konfidencial apo i një mjeti tjetër të ngjashëm identifikues, nuk janë të mjaftueshëm për t'ia njohur detyrimin mbajtësit.

5.11. Limiti i Kartës së Kreditit

- 5.11.1. Banka vendos një limit të caktuar krediti dhe në momentin e dorëzimit të kartës informon Klientin për limitin total të miratuar në formularin e aplikimit në seksionin "Për t'u plotësuar nga Banka". Ky limit mund të ndryshohet me kërkesë të Kartëmbajtësit dhe aprovimin e Bankës, ose nga ana e Bankës duke e informuar Kartëmbajtësin për këtë ndryshim me njoftim individual me SMS dhe përmes postës elektronike.
- 5.11.2. Banka lejon tejkalinin e limitit të kartës deri në 10% mbi limitin total të aprovuar. Në rastet kur do të kemi tejkalin të limitit total të aprovuar Banka aplikon kamatvonesë në formën e komisionit të tejkalimit të limitit të përcaktuar në Kushtet e Kartave, Komisioni i faturohet Kartëmbajtësit në Pasqyrën Mujore.

5.11.3. Banka ka të drejtën të përcaktojë limitin e tërheqjes në Cash me kartën e kreditit dhe ta ndryshojë këtë limit në çdo kohë duke njoftuar kartëmbajtësin nëpërmjet njoftimit me SMS, postës elektronike si dhe në faqen e saj zyrtare të internetit www.bkt-ks.com dhe publikimeve në të gjitha degët e Bankës.

5.11.4. Në momentin fillestar të dorëzimit të kartës së kreditit tek kartëmbajtësi, 50% i limitit total të kartës do të jetë i disponueshëm për përdorim online në internet. Kartëmbajtësi ruan gjatë gjithë kohës të drejtën për të ndryshuar këtë përqindje, duke e ulur apo rritur sipas nevojave të tij nga 0% deri në 100% duke parashtruar kërkesë në degët e BKT-së apo nga llogari e e-banking.

5.12. Llogaria e Kartës së Kreditit

5.12.1. Banka automatikisht do të hapë një llogari të ndarë për kreditin e përcaktuar, nëpërmjet së cilës do të regjistrojë debi-kreditimet përkatëse për çdo veprim që lidhet me përdorimin e kartës dhe ngarkimin e tarifave mbi të, si dhe një llogari ku klienti bën pagesat e kartës dhe sipas llojit të llogarisë dhe kategorisë së klientit do të aplikohen shpenzimet për mirëmbajtje të kësaj llogarie,

5.12.2. Bazuar në përdorimin e kartës, një herë në muaj Banka do të llogarisë detyrimet e Kartëmbajtësit, i cili do të jetë përgjegjës për likuidimin e këtij detyrimi sipas Pasqyrës Mujore.

5.12.3. Në rastet kur gjatë muajit nuk ka patur veprime në llogarinë e kartës ose/dhe kur balanca e llogarisë së kartës është pozitive, Pasqyra Mujore nuk do të përgatitet.

5.12.4. Kartëmbajtësi ka të drejtën të zgjedhë ciklin e nxjerrjes së Pasqyrës Mujore cikli I (data 25 – pasqyrimi I gjendjes -05 data e fundit e pagesës) dhe cikli II (data 10 – pasqyrimi I gjendjes - 20 data e fundit e pagesës) sipas kushteve që Banka ofron dhe është përgjegjës për të mësuar detyrimin e tij përpara datës së fundit të pagesës. Transaksionet që nuk janë regjistruar në Pasqyrën Mujore të dërguar, do të regjistrohen në atë pasardhëse. Megjithatë, në qoftë se ka transaksion që nuk është regjistruar brenda 30-ditëve pasi është kryer, Kartëmbajtësi është i detyruar ta informojë menjëherë Bankën.

5.12.5. Bazuar në kushtet e përgjithshme për shërbime bankare individuale, Pasqyra Mujore përbën një provë të plotë dëshmuese ligjore të transaksioneve dhe detyrimeve të Kartëmbajtësit ndaj Bankës si rezultat i përdorimit të kartës së kreditit (kryesore ose shtesë). Pasqyrat Mujore që i përkasin kartave shtesë, do t'i dërgohen Kartëmbajtësit kryesor në Pasqyrën Mujore të kartës kryesore.

5.13. Detyrimi dhe Interesi i Kartës së Kreditit

5.13.1. Kartëmbajtësi, pavarësisht nga e drejta e tij për paraqitjen e kundërshtimeve/pretendimeve, është i detyruar të shlyejë detyrimin e faturuar në Pasqyrën Mujore (të paktën shumën minimale të tij) brenda afatit të përcaktuar nga Banka.

5.13.2. Shuma minimale e detyrimit që Kartëmbajtësi duhet të paguajë përcaktohet si përqindje ndaj totalit të detyrimit dhe norma e saj përcaktohet në Kushtet e Kartave. Në rastet kur Kartëmbajtësi dështon të paguajë minimumin e detyrueshëm, atëherë minimumi i detyrueshëm në Pasqyrën e re Mujore është minimumi i detyrueshëm i bartur plus minimumin e detyrueshëm aktual.

5.13.3. Norma e interesit përcaktohet nga Banka është subjekt ndryshimesh prej saj duke informuar paraprakisht Kartëmbajtësin për këto ndryshime nëpërmjet njoftimit me SMS, ose postës elektronike si dhe në faqen e saj zyrtare të internetit www.bkt-ks.com dhe afishimeve në të gjitha degët e Bankës. Nëse Kartëmbajtësi nuk kundërshton me shkrim brenda 30 ditëve ndryshimet, atëherë ato do të konsiderohen të pranura prej tij.

5.13.4. Nëse Kartëmbajtësi dështon në pagimin e shumës minimale të detyrimit brenda datës së caktuar të pagesës, ai konsiderohet në vonesë.

5.13.5. Banka ka të drejtën e nisjes së procedurave ligjore për ekzekutimin e detyrueshëm të kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale të cilat shoqërohet me pagimin e shumës së principalit, të interesit të akumuluar dhe kamatvonesen në shumën e borxhit kryesor/kryegjësë së vonuar, që Kartëmbajtësi i detyrohet Bankës.

5.13.6. Llogaritja e normës së kamatvonesës do të jetë norma vjetore (Nv), e cila përbëhet nga norma referente e rritur për 8 pikë përqindje normë fikse. Normën referente do ta publikojë BQK çdo gjashtë muaj. Me datë 1 shkurt publikohet norma që merr për bazë mesataren për periudhën korrik-dhjetor dhe vlen për periudhën e ardhshme nga data 10 shkurt deri më 9 gusht; kurse më datë 1 gusht të vitit kalendarik publikohet norma që merr për bazë mesataren për periudhën janar-qershor dhe vlen për periudhën e ardhshme nga data 10 gusht deri më 9 shkurt. Në rast se BQK nuk ka publikuar normën e re referente, duhet të përdoret norma referente e BQK-së e publikuar së fundi.

5.13.7. Kamatëvonesa do të përlllogaritet për shumën e kryegjësë në vonesë përgjatë numrit të ditëve kalendarike në vonesë varësisht nga numri i ditëve kalendarike të vitit (365 ose 366), duke aplikuar formulën matematikore si më poshtë:

$$KV=B*Nv*D$$

ku:

KV – kamatëvonesa për periudhën kontabël;

B –Borxhi kryesor (kryegjësja) në vonesë;

NV – Norma vjetore e kamatëvonesës;

D – Numri i ditëve kalendarike të kamatëvonesës gjatë periudhës kontabël;

Nd – Numri i ditëve kalendarike të vitit (365 ditë – viti i zakonshëm, 366 ditë – viti i brishtë).

Kamatëvonesa e llogaritur për secilën periudhë kontabël (zakonisht mujore) i shtohet kamatëvonesës së përlllogaritur, kështu që, kamatëvonesa e përlllogaritur është shuma totale e të gjitha kamatëvonesave të llogaritura për të gjitha pagesat në vonesë të kryegjësë deri me ditën e llogaritjes.

- Ekzekutimin e pasurive të Kartëmbajtësit, të disponuar në momentin e deklarimit të pamundësisë së shlyerjes së kredisë duke përfshirë të gjitha detyrimet e tjera, ndryshimet e çdo forme, përmirësimet, zëvendësimet edhe kontratat e tjera në funksion të kësaj kontrate.

- Përballimin nga Kartëmbajtësi të të gjitha kostove dhe shpenzimeve administrative, gjyqësore, noterizimeve, komisioneve, tarifave për negocimin, përfundimin e mbarevajtjes dhe ekzekutimin e të drejtave të Bankës, përfshirë kolateralin sipas kontratës.

5.14. Tarifa Vjetore dhe Shpenzime të Tjera të Përdorimit të Kartës së Kreditit

- 5.14.1.** Kartëmbajtësi paguan komisionin vjetor, interesat dhe komisionet për transaksionet e kryera, shpenzimet e tërheqjes në cash dhe shpenzime të tjera lidhur me përdorimin e kartës. Ai informohet në detaje rreth këtyre shpenzimeve nëpërmjet Pasqyrës Mujore.
- 5.14.2.** Komisioni vjetor paraqitet në Pasqyrën e parë Mujore të Kartëmbajtësit dhe në Pasqyrën Mujore respektive të çdo viti pasardhës.

5.15. Pezullimi i Përdorimit/Mbyllja e Kartës së Kreditit

- 5.15.1.** Banka ka të drejtën të pezullojë përdorimin e kartës së kreditit, të kërkojë totalin e detyrimit, duke përfshirë edhe këstet e pashlyera nëse ka dyshime se nuk do të shlyhen nga Kartëmbajtësi (kryesor dhe/ose shtesë). Banka ka të drejtë të kërkojë kolateralin e bllokuar (110 % te limitit) ose çdo pasuri (të luajtshme ose të paluajtshme) të Kartëmbajtësit apo Garantuesit për të pjesërisht ose tërësisht detyrimin e kartës.
- 5.15.2.** Mbyllja e kartës nga Kartëmbajtësi është e vlefshme vetëm në qoftë se ai njofton Bankën më parë për këtë, shlyen çdo detyrim të lidhur me kartën dhe në të njëjtën kohë e kthen kartën në Bankë për anulim. Një anëtar i personelit do ta shkatërrojë atë duke e prerë përmes shiritin magnetik, numrin e sigurisë dhe numrin e kartelës kështu që ata të mos jenë të lexueshëm. Kjo do të bëhet para jush kështu që ju mund të jeni i sigurt se kartela nuk mund të përdoret më, në këtë rast të gjitha veprimet përmbyllëse do të pasqyrohen në Pasqyrën Mujore pasardhëse.

5.16. Kushte të Përgjithshme për Kartat e Kreditit

- 5.16.1.** Kartëmbajtësi autorizon në mënyrë të pakthyeshme Bankën që në ditën e fundit të pagesës së detyrimit të debitojë pa lajmërim paraprak llogarinë e Kartëmbajtësit të lidhur me kartën, me shumën e totalit të detyrimit ose të pagesës minimale.
- 5.16.2.** Kur Kartëmbajtësi ka në Bankë një ose më shumë llogari me balanca debitore/kreditore, ai me nënshkrimin e kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale autorizon në mënyrë të pakthyeshme Bankën të debitojë sipas gjykimit të saj, pa lajmërim paraprak, një nga llogaritë me shumën e detyrimit të tij të pashlyer ose/dhe të vonuar. Ndërsa në rastet kur krediti është i siguruar me cash kolateral, Bankës i lind e drejta e prekjës së shumës së lënë si garanci në të gjitha rastet e mospagimit të detyrimeve pjesore apo totale nga ana e Kartëmbajtësit pa patur nevojë për një miratim paraprak të tij apo garantuesit. Klienti vihet në dijeni për këto pagesa në Pasqyrën e ardhshme Mujore.
- 5.16.3.** Banka nuk ndërhyt në marrëdhëniet e Kartëmbajtësit me çdo palë të tretë dhe ky i fundit nuk ka të drejtë të ngrejë në Bankë asnjë lloj pretendimi që mund të ketë ndaj të tretëve në lidhje me transaksionet për të cilat ka përdorur kartën.
- 5.16.4.** Banka nuk është përgjegjëse për refuzimet e kartës apo transaksioneve nga ana e tregtarëve apo insitucioneve financiare.
- 5.16.5.** Klienti bie dakord dhe pranon që nëse Banka e sheh të arsyeshme sigurimin e kreditit, asaj i lind e drejta t'i kërkojë Kartëmbajtësit dhe këtij të fundit i lind detyrimi që të vendosë hipotekë apo barrë siguroese.
- 5.16.6.** Kartëmbajtësi dhe garantuesi pranojnë pa kundërshtime të gjitha detyrimet dhe kostot që rrjedhin nga këto detyrime që nga momenti i nënshkrimit të kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale. Të gjitha detyrimet e përmendura më sipër pranohen nga Kartëmbajtësi dhe dorëzanësi së bashku ose veç e veç.
- 5.16.7.** Banka nuk është përgjegjëse nëse ka pamundësi për të përmbushur detyrimet që i lindin nga kushtet e kartave për shkak të dështimit direkt ose indirekt të makinerive apo sistemit të komunikimit, grevave, shkaqeve madhore, apo gjithçkaje jashtë kontrollit të Bankës.

5.17. Mënyra e Përlllogaritjes së Interesave dhe Komisioneve

- 5.17.1.** Kartëmbajtësi ngarkohet me interesa dhe komisione sipas pagesave që kryen, llojit dhe sasisë së detyrimit që mbulon me to (pagesat). Të gjitha normat e interesit dhe komisionet që mund të aplikohen janë të përcaktuara në Kushtet e Kartës në krye të kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale.
- 5.17.2.** Në qoftë se Kartëmbajtësi shlyen të gjithë detyrimin e kartës para Datës së Fundit të Pagesës, atij nuk i përlllogaritet asnjë interes apo komision, këtu përjashtohen rastet e tërheqjeve me kesh me kartë krediti sepse përlllogariten interesa ditore
- 5.17.3.** Interesi për Pagesë të Vonuar llogaritet në rastet kur Minimumi i Detyrueshëm nuk paguhet i plotë para Datës së Fundit të Pagesës ose nuk paguhet fare. Ai përlllogaritet mbi shumën e papaguar të Minimumit të Detyrueshëm, për aq ditë sa rezultojnë e pambuluar me normën e përcaktuar në Kushtet e Kartave.
- 5.17.4.** Interesi i Kartës është interesi normal i kredisë që aplikohet për detyrimin e kartës dhe llogaritet në çdo rast kur detyrimi nuk paguhet i plotë para datës së fundit të pagesës. Përlllogaritet për pjesën e mbetur të detyrimit për aq ditë sa rezultojnë i pambuluar me normën e përcaktuar në Kushtet e Kartave.
- 5.17.5.** Çdo pagesë e detyrimit të kartës mbulon hap pas hapi llojet e detyrimit sipas këtij prioriteti:
- a) Komisionet dhe interesat e periudhës paraardhëse
 - b) Tërheqjet Cash të periudhave paraardhëse
 - c) Blerjet e periudhës paraardhëse
 - d) Tërheqjet Cash të periudhës aktuale
 - e) Blerjet e periudhës aktuale
 - f) Komisionet dhe interesat e periudhës aktuale

5.18. Për Normën Nominale të Interesit:

- 5.18.1.** Norma nominale e interesit shpreh normën vjetore mbi bazën e së cilës llogaritet interesi i kredisë së alokuar nëpërmjet kartës së kreditit dhe është interesi i kredisë në Kushtet e Kartës.

5.19. Për Normën Efektive të Interesit:

5.19.1. Norma Efektive e Interesit (NEI) shpreh totalin vjetor të kostos së kredisë që alokohet nëpërmjet kartës së kreditit për klientin e shprehur si përqindje vjetore e vlerës së kredisë së dhënë dhe e llogaritur në bazë të formulës së mëposhtme:

$$\sum_{i=1}^m C_i(1+X)^{-t_i} = \sum_{i=1}^m D_i(1+X)^{-t_i}$$

Ku:

- X është NEI e cila mund të llogaritet (nga algebra ose nga ndonjë program kompjuterik) kur termat e tjerë në ekuacion janë të njohur.
- m është numri total i kësteve të kredisë, nëse shfrytëzimi i kredisë bëhet me këste, të paguara nga banka.
- k është numri në vazhdimësi për këstet e kredisë, nëse shfrytëzimi i kredisë bëhet me këste, të paguara nga banka, rrjedhimisht $1 \leq k \leq m$,
- C_k është shuma e tërheqjes, vlera faktike e kredisë së vënë në dispozicion për klientin në periudhën k,
- k t është intervali i shprehur në vite dhe fraksione të një viti, ndërmjet datës së tërheqjes së parë (këstit të parë të kredisë) të vënë në dispozicion për klientin (nëse shfrytëzimi i kredisë bëhet me këste) dhe datës së secilës tërheqje pasuese (çdo kësti pasues) të kredisë së vënë në dispozicion të klientit, prandaj $t_1 = 0$,
- m' është numri total i kësteve të paguara nga klienti për shlyerjen e kredisë dhe/ose pagesave të shpenzimeve/tarifave;
- l është numri në vazhdimësi i kësteve të paguara nga klienti për shlyerjen e kredisë apo pagesave të shpenzimeve/tarifave,
- D_l është shuma e këstit të shlyerjes apo pagesës së shpenzimeve/tarifave, nga klienti në periudhën l.
- l S është intervali, i shprehur në vite apo fraksione të një viti, ndërmjet datës së vlerës së këstit të parë të kredisë së vënë në dispozicion të klientit (nëse shfrytëzimi i kredisë bëhet me këste) ose datës së shfrytëzimit të kredisë, në rast se shfrytëzimi i kredisë bëhet i plotë dhe datës së secilit këst për shlyerjen e kredisë dhe/ose pagimi i shpenzimeve / tarifave vijuese që paguan klienti.

5.20. Për transaksione me karta krediti për tërheqje Cash:

5.20.1. Komisioni i tërheqjes Cash brenda dhe jashtë vendit aplikohet si përqindje mbi shumën totale (sipas normës së shpallur në Kushtet e Kartës) të tërhequr cash në ATM-të brenda vendit, jashtë vendit apo për paradhënie nga e-banking për transaksion.

5.20.2. Interesi i tërheqjes Cash aplikohet për çdo tërheqje Cash nëpërmjet kartës apo paradhënie nga e-banking dhe llogaritet për shumën totale të Cash-it të tërhequr nga dita e tërheqjes së Cash-it (duke përfshirë ditën e kryerjes së transaksionit) deri në ditën e kryerjes së pagesës që mbulon tërheqjen, me normën e interesit të tërheqjes Cash të përcaktuar në Kushtet e Kartës, numri i ditëve (nëse tërheqja kryhet gjatë vikendit) llogaritet nga ditë pune paraprake.

5.21. Siguria

5.21.1. Klienti duhet të:

- a) Mbajë PIN-in dhe të gjitha detajet dhe pajisjet e sigurisë të fshehta dhe të ketë kujdes të arsyeshëm për to, kartelën dhe pajisjen e sigurisë në mënyrë që të parandalohet përdorimi i paautorizuar i tyre;
- b) Klienti nuk duhet të ruajë PIN-in ose fjalëkalimin ose të dhënat e sigurisë në kompjuterin e tij/saj ose telefonin celular
- c) Asnjëherë nuk duhet të regjistrohet ose përdoret PIN-i ose fjalëkalimi në një mënyrë që mund të ketë si rezultat që ato të bëhen të njohura për një person tjetër
- d) Klienti duhet të informojë menjëherë bankën nëse mendon se dikush mund të dijë ndonjë nga të dhënat e tij/saj të sigurisë, ose nëse humb kartelën, ose i është vjedhur, falsifikuar ose nëse është komprometuar siguria edhe në qoftë se nuk është faji i tij/saj;

5.22. Kushtet për mbylljen e Kartës së Kreditit

5.22.1. Banka mund ta mbyll kartën e klientit ose të ndërpresë ndonjë ose më shumë shërbime menjëherë nëse aplikohet ndonjë nga kushtet e mëposhtme. Banka do të bëjë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për të informuar klientët menjëherë nëse vlen ndonjë nga rastet e mëposhtme:

- a) Klienti i shkel këto kushte;
- b) Banka dyshon me arsye se i janë dhënë informata të falsifikuara;
- c) Banka dyshon me arsye se kartela po përdoret për qëllim ilegal ose për të lehtësuar krimin;
- d) Klienti nuk paguan në kohë komisionet ose interesin.
- e) Faktet juridike, vërtetimet, deklaratat, pohimet, miratimet dhe çdo dokument tjetër i dorëzuar nuk është i vërtetë ose nuk është bërë në mënyrën dhe në kohën e parashikuar në kushtet e përgjithshme për shërbime bankare individuale.
- f) Karta e Kreditit e akorduar përdoret për qëllim tjetër nga ajo që është përcaktuar në objektin e financimit.
- g) Kartëmbajtësi është subjekt i procedurave të falimentimit.
- h) Shkelen dispozitat e kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale
- i) Veprimet dhe sjelljet e kartëmbajtësit janë haptas në kundërshtim me ligjin dhe këtë kontratë.
- j) Gjendja financiare e kartëmbajtësit është keqësuar saqë mund ta bëjë të pamundur shlyerjen e detyrimit ndaj Bankës.
- k) Kartëmbajtësi detyrohet në bazë të një urdhri apo autoriteti qeveritar të zëvendësosë plotësisht ose pjesërisht stafin administrues të tij ose të kufizojë/pezullojë plotësisht ose pjesërisht aktivitetin e tij.
- l) Struktura aktuale e kapitalit ka pësuar ndonjë ndryshim esencial negativ.

- m) Në secilin nga rastet e mësipërme Banka rezervon si mundësi të fundit të drejtën e ekzekutimit të detyrueshëm të kontratës, e cila shoqërohet me:
- n) Pagimin e detyrimit dhe të interesit të akumuluar që Kartëmbajrësi i detyrohet Bankës.
- o) Përbalimin nga kartëmbajtësi të të gjitha kostove dhe shpenzimeve administrative, gjyqësore, noterizimeve, komisioneve, tarifave përmbartimore, përfundimin e mbarëvajtjes dhe ekzekutimin e të drejtave të Bankës.

6. KARTË DEBITI

6.1. Kushtet Fillestare për Kartën e Debitit

- 6.1.1. Bazuar në Ligjin për Sistemin e Pagesave Nr. 04/L-155, Rregulloren e Bankës Qendrore të Kosovës “Për Instrumentet e Pagesave Elektronike” duke nënshkruar këtë kontratë, Kartëmbajtësi deklaron se ka pranuar në formë të shkruar, lexuar dhe kuptuar kushtet dhe termet e Bankës për kartat dhe pajtohet me to
- 6.1.2. Kartat e debitit Master/Visa të lëshuara nga Banka do t’i nënshtrohen Kushteve të Përgjithshme në fuqi të publikuar prej saj në faqen zyrtare www.bkt-ks.com si dhe në degët e saj, për ndryshimin e të cilave klienti do të vihet në dijeni siç parashihet në kushtet e përgjithshme në shërbime bankare individuale.
- 6.1.3. Karta i përket dhe mbetet pronë e Bankës Kombëtare Tregtare Kosovë Sh.A. Kartëmbajtësit i ndalohet ta transferojë atë tek të tjerët, apo t’ua japë atyre në përdorim, si dhe detyrohet t’i kthejë kartën Bankës me kërkesën e parë të saj. Pas përfundimit të afatit mbajtësi ia kthen kartelën lëshuesit brenda afatit të përcaktuar prej 30 ditësh.

6.2. Lëshimi i Kartës

- 6.2.1. Bazuar në Kërkesën e Klientit mbajtës i një llogarie bankare, të aprovuar nga Banka, kjo e fundit i lëshon atij kartë debiti, si dhe personave të autorizuar me shkrim prej tij, konform rregullave ligjore dhe atyre bankare.
- 6.2.2. Kartëmbajtësi duhet ta marrë personalisht në dorëzim kartën dhe PIN-in përkatës. Nëse karta nuk merret nga Klienti brenda një periudhe 1 muje nga data e njoftimit, Banka ka të drejtën e anulimit të saj.
- 6.2.3. Me marrjen në dorëzim të kartës, Kartëmbajtësi duhet të firmosë menjëherë në panelin e nënshkrimit të kartës për të siguruar bazën krahasuese të firmës në rast kërkim-verifikimi ose/dhe kundërshtimi.
- 6.2.4. Ju do të pajiseni me PIN i cili përmban 4 shifra përmes SMS-it, nëse nuk e pranoni numrin 4 shifror (PIN) brenda 24 orëve, apo nëse e harroni ose humbisni PIN-in tuaj, ju lusim të na vizitoni në degën më të afërt ose na kontaktoni në +383 (0) 38 666-666. Ndonjëherë ne mund vetëm të lëshojmë një PIN zëvendësim, por në raste të tjera mund të na duhet të lëshojmë kartelë të re. Mund të kërkohet pagesë për ndërrim të kartelës ose PIN-it dhe ju duhet t’i ndiqni procedurat për marrjen e kartelës ose PIN-it të ndërruar.
- 6.2.5. Klienti mund të ndryshojë PIN-in e tij nëpërmjet terminalit ATM, në një PIN të ri për të cilin vetëm ai ka dijeni.

6.3. Përdorimi i Kartës

- 6.3.1. Kartëmbajtësi mund ta përdorë kartën për të kryer blerje ose për të tërhequr Cash (para në dorë), tek tregtarët, ATM-të, depozitim, degët e bankave apo institucionet e liçensuara për këtë qëllim, që pranojnë kartat me logon që mban karta, si brenda territorit të Republikës së Kosovës ashtu edhe jashtë saj.
- 6.3.2. Të gjitha transaksionet e kryera nëpërmjet kartës në терминалет POS/EFTPOS (Point of Sale/Electronic Fund Transfer Point of Sale) dhe ATM-të në të cilat karta është prezente fizikisht, si dhe nëpërmjet internetit, telefonit ose mjeteve të tjera elektronike të komunikimit, në të cilat karta nuk është prezente fizikisht, konsiderohen përdorim i kartës.
- 6.3.3. Gjatë përdorimit të kartës për të kryer pagesën e blerjeve (të mallrave apo shërbimeve të përfituara) nëpërmjet POS, në rast se kërkohet nga tregtari, Kartëmbajtësi është i detyruar të vërtetojë identitetin e tij.
- 6.3.4. Është i ndaluar përdorimi i kartës për qëllime abuzive, ilegale, duke përfshirë edhe blerjen e mallrave dhe shërbimeve që janë të ndaluara sipas ligjeve në fuqi të vendit ku kryhet transaksioni, ligjit ku është i vendosur tregtari, ligjeve ku kartëmbajtësi është rezident apo ligjit që rregullon kushtet e përgjithshme për afarizmin bankar. Kartëmbajtësi mban gjithashtu përgjegjësi të plotë për dëmet e shkaktuara atij apo palëve të treta nga kryerja e blerjeve/pagesa e shërbimeve të parapara si mësipër, duke e shkarkuar Bankën nga çdo përgjegjësi apo detyrim në rast të një përdorimi të tillë.
- 6.3.5. Nëse dyshohet për përdorim të paautorizuar, Kartëmbajtësi mund të kërkojë nga Banka bllokimin e kartës, nëpërmjet shërbimit 24orësh “Call Center” të BKT-së: +383 (0) 38 666 666. Çdo transaksion do të konsiderohet i përmbushur: me nënshkrimin e Kartëmbajtësit tek fatura që lëshohet nga pajisjet POS/EFTPOS, me konfirmimin e tij nëpërmjet ATM-së, telefonit ose mjeteve tjera elektronike të komunikimit. Faturat e marra në çdo rast duhet të ruhen të paktën derisa pagesa të ekzekutohet. Autorizimi i dhënë nga klienti për kryerjen e një transaksioni, me nënshkrimin apo konfirmimin e tij, nuk mund të anulohet.
- 6.3.6. Kartëmbajtësi është i detyruar ta mbajë të fshehtë PIN-in e kartës së tij nga persona të tjerë, duke e përjashtuar Bankën nga përgjegjësia për çfarëdolloj dëmi të shkaktuar nga zbulimi dhe përdorimi i PIN-it nga palët e treta.
- 6.3.7. Kur karta përdoret në Internet, shërbimi 3D Secure ofron mbrojtje ndaj përdorimit të paautorizuar të kartës në të gjitha faqet online pjesëmarrëse në këtë shërbim. Kartëmbajtësit i kërkohet të ndërmarrë hapa shtesë duke u regjistruar atëherë kur i kërkohet në shërbimin “Verified by Visa/MasterCard SecureCode”, duke krijuar një fjalëkalim personal i cili do të përdoret sa herë do të kryejë blerje me kartë në faqet pjesëmarrëse. Ky fjalëkalim është i ndryshëm nga PIN-i i kartës, verifikohet nga Banka para përfundimit të transaksionit dhe nuk

ndahet me tregtarin. Kartëmbajtësi duhet ta mbajë sekret fjalëkalimin e tij. Çdo veprim i ndryshëm, e shkarkon Bankën nga përgjegjësia dhe Kartëmbajtësi nuk mund t'i kontestojë Bankës asnjë dëm të ardhur për shkak të veprimeve apo mosveprimeve të tij.

- 6.3.8. Banka, duke iu referuar Kushteve të Punës, përcakton limite kufizuese për blerjet në POS, në Internet si edhe për tërheqjet Cash.
- 6.3.9. Banka do t'ia dorezojë mbajtësit apo personit të autorizuar sipas ligjeve në fuqi në zarf të mbyllur Pin-nin, ose përmes formave tjera të cilat mundesojnë alternativa për dhënie të Pin-it në formë elektronike. Klienti mund të ndryshojë PIN-nin e tij nëpërmjet terminalit ATM, në një Pin të rij për të cilin vetëm ai ka dijeni.
- 6.3.10. Për pagesat/tërheqjet që nuk bëhen në EUR por në valuta tjera në ATM/POS/Online zbatohet kursi valuator i asaj dite (ditës së kryerjes së transaksionit).
- 6.3.11. Aplikimi i komisioneve dhe shpenzimeve të ndërlidhura me realizimin e transaksioneve dhe jo vetëm janë të shpalosura në çmimorën zyrtare të bankës.

6.4. Procedura në Rast Humbje/Vjedhje/Abuzimi të Kartës

- 6.4.1. Në rast humbje/vjedhje/abuzimi të kartës, ose në rast konfiskimi të kartës nga ATM, Kartëmbajtësi është i detyruar të njoftojë menjëherë në numrin e shërbimit 24 orësh "Call Center" të BKT-së: +383 (0) 38 666 666. Ky numër gjendet edhe në pjesën e mbrapme të kartës.
- 6.4.2. Banka do të ndër marrë veprimet e nevojshme për të bllokuar (pezulluar ose anuluar) kartën, si në rastet kur vihet në dijeni drejtpërdrejt nga Kartëmbajtësi, ashtu edhe pa kërkesën e këtij të fundit në rast se Bankës i lindin dyshime për ligshmërinë dhe korrektësinë e përdorimit të kartës. Në këto raste Banka nuk është domosdoshmërisht e detyruar të njoftojë Kartëmbajtësin apo të ndikohet nga situata apo vullneti i tij.
- 6.4.3. Klienti mund të aplikojë për riprintimin e një karte të re, e cila mund të merret vetëm pas aprovimit të Bankës. Shpenzimet për riprintimin e kartës do të mbahen nga llogaria e Kartëmbajtësit.
- 6.4.4. Kartëmbajtësi mban përgjegjësi të plotë për transaksionet e kryera nga përdorimi i kartave të humbura/vjedhura ose shpërdoruara, deri në momentin e njoftimit në numrin e emergjencës 24 orësh të caktuar nga Banka. Pas njoftimit, Klienti nuk bart më detyrim financiar për humbjet e konstatuara përveç rasteve kur ai vepron me qëllime abuzive.

6.5. Vlefshmëria dhe Rinovimi i Kartës

- 6.5.1. Karta është e vlefshme brenda afatit kohor të vendosur mbi kartë (afati i skadimit), në limitet dhe për ato operacione që do të përcaktohen dhe lejohen nga Banka.
- 6.5.2. Karta do të rinovohet nga Banka një muaj para afatit të skadimit. Nëse Kartëmbajtësi nuk dëshiron që karta e tij të rinovohet, duhet ta informojë Bankën të paktën 2 muaj përpara datës së skadimit të kartës, në të kundërt rinovimi do të konsiderohet i pranuar.
- 6.5.3. Rinovimi i kartës nuk do të kryhet në këto raste: nëse karta e debitit nuk është aktive, nëse karta e debitit është aktive dhe nuk është përdorur asnjëherë, nëse llogaria kryesore e kartës së debitit është në gjendje pasive (dormant), nëse Banka e sheh të arsyeshme, pa qenë domosdoshmërisht e detyruar për të dhënë shpjegime.
- 6.5.4. Kartëmbajtësi është përgjegjës për të gjitha shpenzimet që rezultojnë nga rinovimi i kartës sipas kushteve të punës në fuqi.

6.6. Likuidimi i Transaksioneve

- 6.6.1. Kartëmbajtësi bie dakord paraprakisht që të gjitha transaksionet e kryera me anë të kartës dhe të gjitha tarifave përkatëse të lindura nga përdorimi i kartës, do të debitohen nga llogaria/llogaritë e tij të lidhur me kartën.
- 6.6.2. Kartëmbajtësi pranon dhe bie dakord që shuma e transaksioneve të kryera duke përdorur kartën në pikat e shitjes ose ATM, do të jetë detyrimi i tij. Banka është e autorizuar të transferojë shumën e detyrimit nga llogaria e Klientit në Bankën pranuese të kartës.
- 6.6.3. Blerjet në monedha të huaja do të faturohen në monedhën EURO, të konvertuara sipas kursit të Bankës në ditën e kryerjes së transaksionit. Tërheqjet Cash në monedha të ndryshme nga monedha e llogarisë nga e cila po kryhet transaksioni do të faturohen në monedhën e llogarisë të konvertuara sipas kursit të Bankës në ditën e kryerjes së transaksionit.
- 6.6.4. Mbajtësi i llogarisë informohet për transaksionet e kryera nga përdorimi i kartës dhe tarifave të vendosura për këto transaksione në nxjerrjen e llogarisë.
- 6.6.5. Shuma dhe lloji i tarifave do të specifikohen në përputhje me kushtet e punës së Bankës, në kohën e kryerjes së transaksionit.

6.7. Kundërshtimi i Transaksioneve

- 6.7.1. Kartëmbajtësi ka të drejtën të kontestojë/ankohet me shkrim për çdo transaksion jo më vonë se 30 ditë nga data e kryerjes së transaksionit. Banka do ta trajtojë rastin në përputhje me rregullat e MasterCard/Visa. Shuma e transaksionit të kundërshtuar nuk do të zbritet nga detyrimet e Kartëmbajtësit deri në marrjen e një vendimi. Kartëmbajtësi është në çdo rast i detyruar të shlyejë detyrimin dhe nëse ankesa rezulton në favor të Kartëmbajtësit, ai do të rimbursohet duke i kredituar të njëjtën shumë si në datën e kryerjes së transaksionit.

6.8. Përgjegjësitë e Bankës dhe të Kartëmbajtësit

- 6.8.1. Kartëmbajtësi mban përgjegjësi të plotë për transaksionet e kryera nga përdorimi i kartave të humbura/vjedhura ose shpërdoruara, deri në momentin e njoftimit në numrin e shërbimit 24 orësh të caktuar nga Banka. Pas njoftimit, Kartëmbajtësi nuk bart më detyrim financiar për humbjet e konstatuara, përveç rasteve kur Kartëmbajtësi vepron me qëllime abuzive.

- 6.8.2. Kartëmbajtësi është përgjegjës për vërtetësinë e të dhënave të llogarisë gjatë plotësimit të aplikimit në emër të tij dhe të personit të autorizuar prej tij, si dhe për përditësimin e këtyre të dhënave në rast se ato ndryshojnë.
- 6.8.3. Kartëmbajtësi i kartës kryesore ka përgjegjësi të plotë kundrejt Bankës për totalin e detyrimit që rrjedh nga përdorimi i kartës kryesore ose të kartave shtesë lëshuar në emër të personave të autorizuar prej tij.
- 6.8.4. Kartëmbajtësi mban përgjegjësi për çdo lloj falsifikimi të nënshkrimit të tij ose/dhe të dokumentave të transaksioneve. Kartëmbajtësi njuh të gjitha detyrimet, pavarësisht nga origjinaliteti i dokumentave të transaksionit dhe të nënshkrimeve të tij.
- 6.8.5. Mbajtësi nuk mbart detyrim financiar në rastet kur karta është përdorur pa praninë fizike dhe/ose identifikimin elektronik të vetë instrumentit, përveq rasteve kur ai vepron në kushte mashtrimi/neglizhencë. Përdorimi i një kodi konfidencial apo i një mjetei tjetër të ngjashëm identifikues, nuk janë të mjaftueshem për t'ia njohur detyrimin mbajtësit.
- 6.8.6. Klienti obligohet të njoftojë menjëherë bankën në rastet si në vijim: vëren ndonjë abuzim, mashtrim në lidhje me PIN-in/fjalëkalimin e tij, transaksioni me IP është kryer pa marrë miratimin nga mbajtësi, vëren një gabim apo mospërputhje në llogarinë e tij pranë lëshuesit,
- 6.8.7. Kartëmbajtësi është përgjegjës për vërtetësinë e të dhënave të llogarisë gjatë plotësimit të aplikimit në emër të tij dhe të personit të autorizuar prej tij, si dhe për përditësimin e këtyre të dhënave në rast se ato ndryshojnë.
- 6.8.8. Në rast të përdorimit të kartës nga persona të tretë, Kartëmbajtësi është i detyruar të pranojë të gjitha detyrimet që rrjedhin nga ky përdorim (si pagesat e transaksioneve të kryera, interesat, komisionet, kamatvonesat, etj).

6.9. Kushtet për mbylljen e Kartës së Debitit

- 6.9.1. Banka mund ta mbyll kartën e klientit ose të ndërpresë ndonjë ose më shumë shërbime menjëherë nëse aplikohet ndonjë nga kushtet e mëposhtme. Banka do të bëjë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për të informuar klientin menjëherë nëse vlen ndonjë nga rastet e mëposhtme:
- 6.9.2. Janë shkelur këto kushte;
- 6.9.3. Kartëmbajtësi nuk paguan në kohë komisionet ose interesin.
- 6.9.4. Faktet juridike, vërtetimet, deklaratat, pohimet, miratimet dhe çdo dokument tjetër i dorëzuar nga kartëmbajtësi nuk është i vërtetë ose nuk është bërë në mënyrën dhe në kohën e parashikuar në kushtet e përgjithshme për shërbime bankare individuale.
- 6.9.5. Karta e Kreditit e akorduar përdoret për një qëllim tjetër nga ajo që është përcaktuar në objektin e financimit.
- 6.9.6. Kartëmbajtësi është subjekt i procedurave të falimentimit.
- 6.9.7. Shkelen dispozitat e kushteve të përgjithshme për shërbime bankare individuale.
- 6.9.8. Veprimet dhe sjelljet e kredimarrësit janë haptas në kundërshtim me kushtet e përgjithshme për shërbime bankare individuale.
- 6.9.9. Gjendja financiare e Kartëmbajtësit është keqësuar saqë mund ta bëjë të pamundur shlyerjen e detyrimit ndaj Bankës.
- 6.9.10. Kartëmbajtësi detyrohet në bazë të një urdhëri apo autoriteti qeveritar të zëvendësojë plotësisht ose pjesërisht stafin administrues të tij ose të kufizojë/pezullojë plotësisht ose pjesërisht aktivitetin e tij.
- 6.9.11. Struktura aktuale e kapitalit ka pësuar ndonjë ndryshim esencial negativ.
- 6.9.12. Në secilin nga rastet e mësipërme Banka rezervon si mundësi të fundit të drejtën e ekzekutimit të detyrueshëm të relacionit me klientin, e cila shoqërohet me:
 - a) Pagesën e detyrimit dhe të interesit të akumuluar që Kredimarrësi i detyrohet Bankës.
 - b) Përballimin nga Kredimarrësi i të gjitha kostove dhe shpenzimeve administrative, gjyqësore, noterizimeve, komisioneve, tarifave përmbartimore, përfundimin e mbarëvajtjes dhe ekzekutimin e të drejtave të Bankës.
 - c) Banka dyshon me arsye se kartela po përdoret për qëllim ilegal ose për të lehtësuar krimin;

6.10. Siguria

- 6.10.1. Klienti duhet të:
 - a) Mbajë PIN-in dhe të gjitha detajet dhe pajisjet e sigurisë të fshehta dhe të ketë kujdes të arsyeshëm për to, kartelën dhe pajisjen e sigurisë në mënyrë që të parandalojë përdorimin e paautorizuar të tyre;
 - b) Klienti duhet të mos e ruajë PIN-in ose fjalëkalimin ose të dhënat e sigurisë në kompjuter ose telefon celular;
 - c) Klienti nuk duhet asnjëherë të regjistrojë ose përdor PIN-in ose fjalëkalimin në një mënyrë që të bëhet i njohur për një person tjetër;
 - d) Klienti duhet të informojë menjëherë bankën nëse mendon se dikush mund të dijë ndonjë nga të dhënat e sigurisë, ose nëse humb kartelën, ose është vjedhur ose nëse është komprometuar siguria edhe në qoftë se nuk është faji i tij/saj.

7. SHËRBIMET BANKARE ELEKTRONIKE

7.1. Të përgjithshme

- 7.1.1. Shërbimet bankare elektronike i referohen të gjitha shërbimeve bankare pa prezencë të Klientit në një degë të Bankës.
- 7.1.2. Shërbimi bankar elektronik i ofruar nga Banka përfshin transaksione që mund të kryhen nga Klienti duke u lidhur online/offline me sistemin bankar ose duke autorizuar Bankën, nëpërmjet telefonit, internetit, apo mjeteve të tjera elektronike.

- 7.1.3.** Klienti garanton se gjithë informacioni i dhënë Bankës nëpërmjet shërbimeve bankare elektronike në lidhje me transaksionet dhe shërbimet e përfshira në këtë pjesë janë të vërteta, të plota dhe të përditësuara, dhe mban përgjegjësi për të gjitha llojet e dëmeve që mund të rezultojnë nga një informacion që nuk është i vërtetë, i plotë dhe i përditësuar.
- 7.1.4.** Klienti pranon dhe angazhohet paraprakisht që gjatë përdorimit të shërbimeve bankare elektronike të pajtohet me rregullat e përcaktuara nga Banka e Qëndrore e Republikës së Kosovës sipas Rregullores për Instrumentat e Pagesave Elektronike dhe nga “Udhëzues mbi sigurisë” të parashikuara në pikën 18 dhe “Manuali i përdorimit” të publikuara në ne faqen zyrtare të bankës. Banka mund të ndryshojë “Udhëzuesin mbi sigurinë” dhe “Manualin e përdorimit” në çdo kohë, në varësi të zhvillimeve teknologjike duke i bërë publike të gjitha ndryshimet në ne faqen zyrtare të bankës.
- 7.1.5.** Klienti pranon se ai është i informuar siç duhet rreth të gjitha rreziqeve me të cilat mund të ndeshet gjatë përfitimit të shërbimeve bankare elektronike. Banka garanton se do të bëjë çdo përpjekje për të parandaluar palët e treta që mund të kenë si qëllim përvetësimin e fjalëkalimit/eve dhe të dhënave personale të Klientit duke përdorur një teknologji të lartë si dhe duke monitoruar ndërhyrjet në rrjet. Klienti duhet të zgjedhë një platformë sa më të sigurt në mjetin elektronik të cilin do ta përdorë për t’u lidhur me sistemin e Bankës, sipas udhëzimeve të marra nga Banka. Klienti është përgjegjës për ruajtjen konfidenciale të fjalëkalimeve dhe të dhënave personale.
- 7.1.6.** Klienti duhet të zgjedhë një platformë sa më të sigurtë në mjetin elektronik të cilin do ta përdorë për t’u lidhur me sistemin e Bankës, sipas udhëzimeve të marra nga Banka. Klienti është përgjegjës për ruajtjen konfidenciale të fjalëkalimeve dhe të dhënave personale.
- 7.1.7.** Klienti garanton se do të kryejë transaksione në përputhje me produktet dhe shërbimet bankare elektronike të Bankës, duke përdorur elementet e sigurisë që vërtetojnë autenticitetin e Klientit, të njohura këto në mënyrë të sigurt nga sistemi i Bankës dhe me anë të secilës Banka vërteton dhe pranon urdhrin e Klientit pa qenë i nevojshëm nënshkrimi i tij. Klienti është në dijeni, pranon dhe njeh elementet e sigurisë si nënshkrimin e tij.
- 7.1.8.** Banka në rastet kur e shikon të arsyeshme dhe pa një njoftim paraprak të Klientit, mundet të zgjerojë apo të zvogëlojë kufijtë apo nivelin e shërbimeve bankare elektronike, ose të ndalojë dhe ndërpresë të tilla shërbime dhe/ose produkte plotësisht ose pjesërisht. Klienti deklaron se nuk do i drejtohet Bankës për humbje apo dëmtime që mund të pësojë nga ndërprerja e shërbimit.
- 7.1.9.** Klienti deklaron dhe pranon se Banka nuk do të jetë përgjegjëse për ndonjë dëm direkt, indirekt, të posaçëm, ekonomik apo dëme të tjera të rrjedhura nga keqpërdorimi, mosmirëmbajtja apo mosfunksionimi i ndonjë pajisjeje, kompiuteri, software-i, aparati telefonik, smartphone, tablet e të tjerë portabël të ngjashëm, që përdoren nga Klienti, apo të keqpërdorimit nga ana e tij të Kodit të Përdoruesit, Fjalëkalimit, Browser Interneti apo për çdo shkak tjetër për të cilat Banka nuk është përgjegjëse sipas legjislacionit në fuqi.
- 7.1.10.** Klienti deklaron dhe pranon se Banka nuk do të mbajë në asnjë rast përgjegjësi për dështime që mund të ndodhin gjatë përdorimit të shërbimeve bankare elektronike, ose në çdo rast të mundshëm nga ndërprerja apo ndalesa të shërbimeve për arsye teknike, ose për gabime, dëmtime, humbje, vonesa ose ndërprerje të shaktuara nga hardware, software dhe/ose elemente ose njësi të tjera të sistemit elektronik bankar, ose për akses të informacionit nga persona të tretë
- 7.1.11.** Klienti pajtohet me kushtet dhe detyrimet e shërbimeve bankare elektronike dhe merr përsipër t’i paguajë Bankës të gjitha tarifatat dhe pagesat e përcaktuara dhe aplikuar nga Banka për shërbimet bankare elektronike të ofruara, në përputhje me çmimin e publikuar në faqen zyrtare të bankës.
- 7.1.12.** Klienti mund të regjistrohet në shërbimin e e-bankingut nga faqja zyrtare e Bankës www.bkt-ks.com, apo në aplikacionin BKT mobile të cilin mund ta shkarkoni në telefonin tuaj mobil në operatrn iOS apo Android. Me nënshkrimin e kësaj kontrate Klienti pranon kushtet dhe detyrimet e bankingut online. Për tu kyçur herën e parë në e-banking duhet të keni numrin e klientit dhe një kartelë aktive të BKT-së. Në rast se nuk keni kartelë aktive posa të hapni llogarinë tuaj, do të ju dërgohet me SMS një kod unik i vlefshëm vetëm për regjistrim në e-banking mbrenda 24 orëve.
- 7.1.13.** Klienti është në dijeni dhe pranon se për çdo produkt apo shërbim bankar që ai do të marrë në të ardhmen nëpërmjet shërbimeve bankare elektronike të Bankës, do i nënshtrohet termave dhe kushteve të kësaj kontrate dhe të tjerave që ai do të pranojë në mënyrë elektronike gjatë marrjes së produktit/ shërbimit. Gjithashtu Klienti do të pranojë çdo detyrim apo përgjegjësi që rrjedh nga përdorimi i produktit/ shërbimit të marrë nëpërmjet shërbimit bankar elektronik.
- 7.1.14.** Klienti merr përsipër të njoftojë menjëherë Bankën në rast se ndodh të paktën një nga ngjarjet e mëposhtme:
- Instrumenti që i mundëson klientit të kryejë pagesa elektronike shkatërrohet, keqpërdoret, humbet, grabitet, falsifikohet/kopjohet;
 - vëren ndonjë abuzim, mashtrim në lidhje me PIN-in/fjalëkalimin e tij, që bën të mundur aksesin e personave të tretë në llogarinë e tij;
 - transaksioni me Instrumentin që i mundëson klientit të kryejë pagesa elektronike, është kryer pa marrë miratimin nga klienti;
 - vëren një gabim apo mospërputhje në llogarinë e tij pranë Bankës;
- 7.1.15.** Klienti bie dakord që:
- të mos e shkruajë PIN-in/fjalëkalimin e tij në një vend të dukshëm dhe që i jep mundësi një personi të tretë ta lexojë atë;
 - të mos anulohet një urdher që ka iniciuar me anë të Instrumentit që i mundëson klientit të kryejë pagesa elektronike, përveç rasteve kur në urdher nuk është përcaktuar shuma
 - të japë të dhëna të plota dhe të sakta për qëllime identifikimi
- 7.1.16.** Njoftimi për rastet e parashikuara në pikën 13, bëhet me mjete të ndryshme të komunikimit të vëna në dispozicion të klientëve.
- 7.1.17.** Përdoruesi i aplikacionit bankar bie dakord të marrë njoftime nga ky aplikacion pranë aparatit tek i cili ka kryer logimin e tij të fundit.
- 7.1.18.** Komunikimi nëpërmjet kanaleve elektronike bankare me BKT është i vlefshëm dhe i pranuar me shkrim nga klienti.

7.2. Udhëzimet për Sigurinë

- 7.2.1. Klienti duhet të sigurohet që të ndryshojë fjalëkalimin rregullisht.
- 7.2.2. Klienti duhet të mos i japë emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin personave të tjerë.
- 7.2.3. Fjalëkalimet dhe kodet e sigurise duhet të mbahen sekret. Këto nuk duhet të shkruhen diku apo tu jepen njerëzve të tjerë për tu përdorur, e as të jepen nëpërmjet telefonit ose nëpërmjet email-it. Sigurohuni që askush nuk mund t'iu shohë ndersa jeni duke shkruar fjalëkalimin apo PIN-et tuaja. Fjalëkalimet duhet të jenë të zgjedhura në mënyrë që të mos jenë të lehta për tu gjetur apo marrë me mend, si dhe duke shmangur informacione standarde personale si psh: ditëlindjen tuaj, emrin tuaj apo të afërmeve tuaj etj.
- 7.2.4. Klienti duhet të kujdeset që të mos lejohen njerëz të tjerë që të përdorin kartat e tij/saj. Ato duhet të mbahen në një vend të sigurtë dhe të kontrollohen periodikisht nëse janë në rregull.
- 7.2.5. Klienti duhet që asnjëherë mos të japë të dhëna konfidenciale ose personale me postë elektronike ose me ndonjë mjet tjetër, edhe nëse kërkesa ngjan sikur është bërë nga një burim i ligjshëm i besueshëm. BKT nuk kërkon kurrë të dhëna personale pa qënë të pranishëm ose pa pajtim paraprak nga klienti.
- 7.2.6. Klienti nuk duhet të japë informacione të tjera konfidenciale pa konfirmuar se faqja zyrtare është e sigurtë. Duhet të kontrollohet nëse adresa fillon me <https://> ndjekur nga emri përkatës i faqes së kërkuar dhe se faqja tregon një dry në shiritin e saj diku poshtë apo më sipër.
- 7.2.7. Klienti nuk duhet të lejojë asnjë person tjetër të përdorë pajisjen e tij/saj ndërkohë që klienti është loguar në Internet/Mobile Banking.
- 7.2.8. Klienti duhet të instalojë software kundër viruseve dhe ta mbajë të përditësuar gjatë gjithë kohës. Nëse nuk është i përditësuar është e njësoj sikur të mos ekzistojë fare.
- 7.2.9. Klienti duhet të përdor një firewall për të filtruar trafikun e internetit për hyrjet dhe daljet në kompjuter.
- 7.2.10. Klienti duhet të qëndrojë vigjilent për përditësime të sigurisë të ofruar nga prodhuesit e besueshëm të software-ve dhe të zbatojë ato në përputhje me udhëzimet e ofruara.
- 7.2.11. Klienti duhet të mos hyjë në linqe apo çdo lloj faqe që kërkohen nga ai/ajo që të japë informacione sensitive personale apo konfidenciale ose lejon që të kryhen transaksione bankare. Gjithmonë duhet të shkruhet adresa e plotë të faqes që klienti dëshiron për të hyrë në shfletuesin përkatës (browser).
- 7.2.12. Klienti nuk duhet të hapë mesazhet e postës elektronike pa kontrolluar identitetin e dërguesit dhe subjektit. Nëse ka ndonjë dyshim në lidhje me origjinën e mesazhit, ai duhet të fshihet menjëherë dhe duhet të mos hapet asnjë skedar apo dokument të bashkëngjitur që mesazhi i postës elektronike mund të përmbajë.
- 7.2.13. Banka lutë klientët të mos bëjnë asnjë transaksion bankar në kompjuterat e hapura për publikun (psh internet kafe). Lloje të ndryshme të programeve mundësojnë hakerat për të hyrë në të dhëna të llogarisë dhe të dhëna personale përmes kompjuterëve të cilat janë të hapura për publikun.
- 7.2.14. Duhet të tregohet vëmendje që të mos përdoren faqet e internetit të cilat janë të hapura përmes postës elektronike ose platformave të tjera. Nuk duhet të hyhet në Internet Banking nëpërmjet ndonjë faqeje tjetër.
- 7.2.15. Pasi klienti të hyjë në Internet / Mobile Banking, do të informohet për datën dhe kohën e fundit të hyrjes në faqen kryesore. Nga ky informacion mund të kontrollohet nëse llogaria është përdorur nga ndonjë person tjetër, pas përdorimit të fundit nga klienti.
- 7.2.16. Duhet të mbahet nën vëzhgim llogarinë. Duhet të kontrollohet llogaria të paktën çdo dy deri në katër javë. Nëse klienti është mësuar me mënyrën tradicionale dhe pasqyrën e llogarisë e merr në letër, rekomandohet të lexohet brenda dy javëve pas mbërritjes.
- 7.2.17. Klienti duhet të mbajë pajisjet që përdor për të hyrë në online banking të siguruara mirë. Duhet siguri që çdo pajisje (tabletë, smartphone, PC, laptop, etj) që përdoren për të hyrë në online banking janë të përditësuar nga ana e sigurisë. Kjo përfshin software të tilla si anti-malware\anti-virus\firewall etj. Duhet duhet përdorur software piratë. Pajisjet me një fjalëkalim duhet të mbyllën, dhe duhet siguruar që klienti ka dalur nga faqja nëse ka përfunduar veprimet bankare online.
- 7.2.18. Duhet raportuar çdo incident apo ndonjë dyshim , pranë bankës. Klienti duhet të njoftojë menjëherë BKT-ne në qoftë se mendon se ka diçka të gabuar apo të dyshimtë, dhe duhet të ndiqen udhëzimet e dhëna.
- 7.2.19. Në rast se klienti përdor Aplikacionin BKT Mobile:
 - a) Duhet aktivizuar kodi i bllokimit të pajisjes tuaj. (PIN LOCK apo te ngjashëm)
 - b) duhet të mos ruhen të dhënat e tilla si PIN, OTP,CIF, PAN, Credit/Debit Card, Fjalëkalime etj, në pajisjen smart phone. Gjithmonë duhet mbajtur me kujdes smart phone kështu që askush nuk mund të shohë të dhënat ndërsa hyhet në BKT Mobile.
 - c) Duhet përdorur vetëm versionin e përditësuar të sistemit të pajisjes IOS/Android.
 - d) Nëse është e mundur nga prodhuesi i smart phone që përdor klienti, duhet përdorur software të përditësuar të anti viruseve dhe një firewall personal.
- 7.2.20. Pasi klienti të përfundojë veprimet bankare, duhet klikuar në butonin dalje të sigurt dhe duhet mbyllur shfletuesit të bankingut online (E-Banking/BKT Mobile).
- 7.2.21. Për një përdorim të sigurt të aplikacioneve, rekomandohet të mos përdoren aparate rooted/jailbroken, që kanë thyer garancinë e prodhuesit.

8. Parashtrimi i Ankesave

- 8.1.1. BKT Kosova inkurajon klientët që të parashtojnë ankesat e tyre përmes kanaleve:
 - a) Thirrje tek Qendra Kontaktuese (038 666-666),
 - b) Postës elektronike në adresën: ks-customerservice@bkt.com.al dhe platformës së dërgimit të mesazheve tek webfaqja e bankës,

- c) Personalisht në Zyren Qëndrore apo degët e BKT Kosovës,
 - d) Adresës postare: Zyra Administrative, Qyteza Pejton, Rr. Ukshin Hoti Nr. 29, 10,000 Prishtinë, Kosovë
 - e) Kanalet tjera të pa-specifikuara më lartë.
- 8.1.2.** Çdo ankesë do të trajtohet nga banka me shumë kujdes, sepse banka beson se së bashku me klientin mund të gjejë zgjidhje për problemet që mund të hasen gjatë përdorimit të produkteve dhe shërbimeve bankare.
- 8.1.3.** Pas dërgimit të ankesës nga klienti, klienti do të pranojë konfirmimin zyrtar të pranimit të ankesës, nga posta elektronike zyrtare (e-maili: ks-customerservice@bkt.com.al) ose ndonjë mjeti tjetër të komunikimit të zgjedhur nga klienti.
- 8.1.4.** Çdo ankesë do të vlerësohet nga personat përgjegjës dhe vendimi mbi ankesën do të komunikohet në afatin maksimal brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga pranimi i saj. Për ankesat më komplekse afati mund të zgjatet dhe për çdo shtyerje kohore, klienti do të informohet në lidhje me shtyrjen, shkakun e saj dhe datën e pritshme kur hetimi dhe vlerësimi do të përfundojë.
- 8.1.5.** Nëse klienti nuk pajtohet me përgjigjen e ankesës, mund të drejtohet tek Banka Qendrore e Kosovës, një autoritet tjetër publik ose mekanizëm alternativ për zgjidhjen e kontesteve, apo të ngritet një padi në gjykatë.