



*ProCredit Bank*

# **KUSHTET DHE RREGULLAT E PËRGJITHSHME**

Personat fizik

Këto kushte janë në dispozicion në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. Nëse nuk e keni marrë një kopje në gjuhën tuaj të preferuar atëherë, ju lutem kërkoni një kopje në degë ose mund ta shkarkoni nga ueb faqja jonë **[www.procreditbank-kos.com](http://www.procreditbank-kos.com)**.

Këto Kushte dhe Rregulla të Përgjithshme zbatohen për klientët privatë – personat fizik dhe personat që përdorin shërbime bankare për arsyet e veta personale. Për biznese apo organizata ju lutem referojuni kushteve dhe rregullave të përgjithshme - Bizneset.

**Data efektive: 06.07.2020**



## Përmbajtja

### PJESA A – RREGULLAT E PËRGJITHSHME

1.	Hyrje	7
2.	Përdorimi i llogarive dhe shërbimeve	8
3.	Tarifat, ngarkesat dhe normat e interesit	8
4.	Komunikimi i ndryshimeve	9
5.	Periodha e njoftimit për ndryshime ndaj Kushteve dhe Rregullave, ngarkesave dhe normave të interesit	10
6.	Të dhënat tuaja	10
7.	Agjencitë për referim të llogarive/kredive	12
8.	Udhëzimet	13
9.	Komunikimet	14
10.	Autorizimet	14
11.	Pasqyrat e llogarive	15
12.	Dita e punës/shërbimeve bankare	15
13.	Vdekja/të mbijetuarit	15
14.	Urdhërat nga autoritetet publike	15
15.	Borxhet dhe mbajtja si garanci pagese/Kompensimi	16
16.	Kolaterali	16
17.	Mbyllja e llogarisë suaj/ndërprerja e shërbimit/eve	16
18.	Përgjegjësia	17
19.	Çështjet jashtë kontrollit tonë	18
20.	Ligji dhe gjykatat	18
21.	Ankesat	19
22.	Siguria	20
23.	Gjuhët	21
24.	Ofertat speciale	22

---

## **PJESA B – LLOGARITË DHE SHËRBIMET**

1.	Llogarite Rrjedhëse	24
2.	Llogaritë e kursimit Flex dhe llogaritë e kursimit Flex për fëmijë	24
3.	Llogaria e kursimit “Flex kursimi per fëmijë”	24
4.	Llogaria e depozitës me afat	25
5.	Tërheqjet	25
6.	Transferet	26
7.	Anulimi i transfereve	27
8.	Pagesat në llogarinë tuaj	27
9.	Udhëzimet e debitimit direkt	28

## **PJESA C – SHËRBIMET BANKARE**

### **ELEKTRONIKE, KARTELAT**

1.	Shërbimet bankare elektronike/digjitale	30
2.	Kartelat	31
3.	Të drejtat e kredisë me kredit kartelë (me debitim të shtyer)	35
4.	SMS Top Up	36



## PJESA D – RREGULLAT E PËRGJITHSHME TË KREDIVE

1.	Kontrata	38
2.	Disbursimi i kredisë	39
3.	Rastet e shkeljes	39
4.	Pasojat e rasteve të shkeljes	40
5.	Kërkesa për kredi – rëndësia e shpalosjes së plotë dhe të hapur dhe garancitë tuaja	41
6.	Gjatë kohëzgjatjes së kredisë – të na informoni vazhdimisht	42
7.	Kredia për qëllim specifik	42
8.	Shpenzimet	42
9.	Marrja dhe regjistrimi i kolateralit	43
10.	Mbajtja e kolateralit	44
11.	Pengu negativ – lënia e sërishme peng e ndaluar me marrëveshje	44
12.	Ekzekutimi i kolateralit	45
13.	Interesi dhe pagesat	45
14.	Afati dhe ndërprerja	46
15.	Bashkë-huamarrësi	46
16.	Dorëzani	47
17.	Komunikimet dhe njoftimet për çështjet e kredisë	48
18.	Kushtet speciale për kredi specifike	48
18.1	Kredia sipas Euriborit	48
18.2	Kredia sipas Kostos së Financimit	48
18.3	Mbitërheqja (Fondet Fleks )	49

# **PJESA A – RREGULLAT E PËRGJITHSHME**



## PJESA A – RREGULLAT E PËRGJITHSHME

### 1. Hyrje

1.1 Duhet t'i lexoni këto Kushte dhe Rregulla të Përgjithshme ("Kushte/t") me kujdes. Kontrata juaj me ProCredit Bankë SH.A., përfshin të mëposhtmet duke përfshirë edhe amendamentet që mund të bëhen kohë pas kohe:

- (a) Kushtet dhe rregullat e përgjithshme;
- (b) Dokumentin e tarifave dhe ngarkesave;
- (c) Dokumentet e aplikimit që i nënshkruani ju; dhe
- (d) Kushtet e vecanta ose plotësuese për ndonjë llogari apo shërbim specifik që u jepet juve kur regjistrohemi për atë llogari ose shërbim. Ato mund të përmbajnë ngarkesa, kushte për saldo minimale ose maksimale, normat e interesit, periudhat e njoftimit ose kërkesa tjera specifike.

1.2 Ju udhëzoheni që këto kushte t'i lexoni si dhe të gjitha dokumentet tjera në lidhje me kontratën tuaj dhe të vendosni nëse dëshironi të vazhdoni marrdhënien kontraktuale sipas këtyre kushteve ose ta anuloni llogarinë ose shërbimin tuaj. Në rast të anulimit të llogarisë ose shërbimit ju do të bartni shpenzimet përkatëse për këtë afat kohor sipas çmimoreve në fuqi. Disa shërbime të veçanta të llogarive nuk mund të anulohen/nderprehen, ose mund të anulohen por ju obligoheni të paguani një komision për të mbuluar shpenzimet eventuale që bankës mund t'i jeni shkaktuar nga ofrimi i shërbimit të kërkuar. Këto shërbime përfshijnë por nuk kufizohen në, për shembull bonot, depozitat e afatizuara, transferet, etj.

1.3 Ju keni hyre në marrëdhënie kontraktuale me ProCredit Bank SH.A., bankë e licencuar në Kosovë me numrin unik identifikues 810487191, numër të regjistrimit të biznesit 70050026 dhe numrin fiskal 600018429. Ajo është pjesë e grupit të bankave ProCredit (ProCredit Group). Për informata lidhur me grupin e bankave ProCredit vizitoni faqen [www.procredit-holding.com](http://www.procredit-holding.com). Ju pajtoheni se ne mund ta transferojmë këtë kontratë të çdo kompani në kuadër të grupit të ProCredit Bankës, ose çdo pasardhës të biznesit të ProCredit Bank SH.A. në Kosovë. Ne angazhojmë nënkontraktues me reputacion të mirë për të kryer shërbime për ne - kjo nuk do të ndikojë në të drejtat tuaja sipas këtyre kushteve. ProCredit Bank SH.A. është e licencuar dhe e mbikqyruar në Kosovë nga Banka Qendrore e Kosovës (BQK) Rr. Garibaldi / Luan Haradinaj, Prishtinë. Për më shumë informacion në lidhje me BQK-në vizitoni faqen [www.bqk-kos.org](http://www.bqk-kos.org).

1.4 Në këto Kushte termet "ne", "neve", "tona", "ProCrediti", "Banka" nënkupton ProCredit Bankën SH.A. në Kosovë dhe "ju" dhe "tuaj" do të thotë klienti që ka llogari tek ne. Në rastin e llogarive të përbashkëta do të thotë cilido nga ju.

1.5. Ku është e zbatueshme, pjesët e këtyre Kushteve vazhdojnë të mbesin në fuqi edhe pasi ju të pushoni të keni shërbim ose llogari me ne ose në qoftë se llogaria juaj është jo-aktive. Për shembull detyrimi jonë i konfidencialitetit vazhdon dhe detyrimet tuaja në lidhje me borxhet vazhdojnë.

1.6 Këto kushte mbizotërojnë mbi ligjet e zbatueshme deri në atë masë dhe kur ligjet e lejojnë. Nëse një pjesë e një kushti, të gjitha ose një ose më shumë se këto kushte janë të pazbatueshme për shkak të ligjit ose për ndonjë arsye tjetër, kjo nuk ndikon në pjesën tjetër të kushteve të cilat vazhdojnë të mbesin në fuqi dhe të zbatueshme.

---

## 2. Përdorimi i llogarive

2.1 Llogaritë dhe shërbimet mund të përdoren vetëm për veprimtari që janë të ligjshme në Kosovë. Kur ju përdorni llogarinë apo shërbimin edhe për aktivitete tjera ose për të depozituar fonde nga aktiviteti në një vend tjetër, atëherë aktiviteti poashtu duhet të jetë i ligjshëm në atë vend. Ju duhet të veproni me ndershmëri dhe ndërgjegje gjatë gjithë kohës në lidhje me llogarinë tuaj dhe marrëdhëniet tuaja me ne.

2.2 Ju mund ta përdorni llogarinë tuaj dhe shërbimet tona vetëm për qëllime tuaja personale dhe jo për arsye biznesi apo për një organizatë apo për / në emër të njerëzve të tjerë apo bizneseve tjera. Ju nuk duhet të lejoni të tjerët të përdorin llogarinë apo shërbimin, përveç kur këta persona janë të njoftur për ne si të autorizuar ose ku ju keni një llogari të përbashkët. Ju nuk mund ta transferoni llogarinë tuaj, ose ndonjë nga shërbimet tona tek dikush tjetër pa pëlqimin tonë paraprak me shkrim.

2.3 Llogaritë dhe shërbimet e ofruara nga Ne do të jenë me afat të pacaktuar përveç nëse parashihet ndryshe.

2.4 Në rast të skadimit të vlefshmërisë të ndonjë shërbimi ose kontrate të ofruar nga Ne atëherë, e njëjta mund të përtërihet në mënyrë automatike për të siguruar vazhdimësinë e rregullt të shërbimit ose me kërkesën tuaj paraprake.

## 3. Tarifat, ngarkesat dhe normat e interesit

3.1 Ngarkesat që ne i zbatojmë në llogarinë tuaj do të ju bëhen të ditura para se ju të pajtoheni me hapjen ose të përdorni një llogari ose do të ju bëhen të ditura/vihen në dispozicion për ju para se të përdorni një shërbim të caktuar, p.sh siç është një transfer i jashtëm. Tarifat standarde janë gjithashtu në dispozicion ne faqen tonë te internetit [www.procreditbank-kos.com](http://www.procreditbank-kos.com), në degë, duke kontaktuar Qendrën tonë të Kontaktit, ose duke dërguar email në [kos.info@procredit-group.com](mailto:kos.info@procredit-group.com) në çdo kohë. Tarifat ose ngarkesat mund të debitohen menjëherë ose më vonë nga llogarite tuaja bankare të cilat shfaqen në pasqyrën tuaj bankare.']

3.2 Ka tre lloje kryesore të tarifave/ngarkesave:

(i) Tarifat fikse për një kontratë të shërbimeve specifike p.sh. tarifat administrative për një kredi ose pagesat për transferet e jashtme. Këto tarifa do të ju bëhen të ditura, para se ju të pajtoheni me ose të regjistrohni për shërbimin.

(ii) Tarifat për shërbimet të njëhershme ose pagesa në lidhje me ndryshimet që ju i bëni rreth shërbimeve do të ju bëhen të ditura para se ju e bëni kërkesën ose ndërmerrni veprimin.

(iii) Pagesat periodike/ngarkesat zbatohen gjatë periudhës së një kontrate në vazhdim p.sh. tarifat ose pagesat e komisionit mujor për shërbimet bankare (shih çmimoren në fuqi). Komisioni mujor për shërbime bankare zbatohet në llogari derisa llogaria të mbetet e hapur në bankë dhe deri në mbylljen e saj dhe ju jeni të obliguar të paguani tarifën e papaguar dhe të përlllogaritur të komisionit mujor deri në kohën e mbylljes së llogarisë. Në rast se ju nuk përmbushni pagesën e komisionit mujor të llogarisë në një rënë nga llogaritë atëherë banka do të debitojë pagesën për shumën të cilën i detyroheni asaj nga cilado llogari e juaja e hapur në bankë, edhe nëse llogaritë janë të hapura në valutë të ndryshme. Këto



tarifa mund të ndryshojnë për të reflektuar ndryshimet e kushteve të tregut, pagesat ndaj palëve të treta ose shpenzimet tona. Për detaje se si ne ju njoftojmë për ndryshime të këtyre shih klauzolën 4 më poshtë. Nëse jeni të pakënaqur me ndryshimet atëherë ju mund të aplikoni për mbyllje të llogarisë tuaj (shih më poshtë Mbyllja e llogarisë).

3.3 Ne do të ju ngarkojmë me pagesë përkatëse dhe njoftojmë paraprakisht për shpenzimet e kryerjes së ndonjë urdhri të veçantë për shërbimet jo-të zakonshme p.sh. posta, teleks/SWIFT apo ngarkesat e dërgesave, verifikim të transaksioneve me kartela varësisht nga ngarkesa e cila përcaktohet nga pala e tretë.

3.4 Kur ju ndërmerrni një transaksion në valutë të huaj si p.sh. duke përdorur kartelën e debitit ose kreditit, vlera e transaksionit do të konvertohet në Euro me kursin e këmbimit të sistemeve të pagesave respektive (MasterCard ose VISA) ditën kur transaksione përcjellët nga këto sistemet tek ne dhe gjithashtu ne do të zbatojmë një tarifë sipas dokumentit për tarifë dhe ngarkesa.

3.5 Mund të ketë tarifa të palëve të treta ose të zbatohen debite të llogarive tuaja me urdhër të autoriteteve publike kompetente. Shembuj janë mbajtja në burim e tatimeve, urdhërat nga autoritetet e taksave (duke përfshirë urdhrat e zbritjes së tatimeve) ose urdhra gjyqësore që kërkojnë debitim. Banka nuk merr përgjegjësi për vërtetimin e saktësisë së kërkesës apo përgjegjësisë suaj lidhur me kërkesën e pranuar nga autoritetet e lartpërmendura. Ne nuk mund të vlerësojmë vlefshmërinë ose meritat e një urdhri të gjykatës apo autoritetet tjera siç është e përcaktuar me ligj dhe nuk do të jemi përgjegjës nëse detyrimi apo shumat dalin të jenë të gabuara. Ju duhet ta shqyrtoni këtë çështje me autoritetet përkatëse. Më kërkesën tuaj kur lejohet me ligj, ne do t'ju njoftojmë për urdhrin përkatës.

3.6 Përveç nëse shprehet ndryshe, interesi do të ju paguhet në llogari rrjedhëse.

3.7 Ju mund të merrni informata për normat tona të interesit për kursime duke kontaktuar Qendrën e Kontaktit ose duke ardhur në degë apo me email [info@procreditbank-kos.com](mailto:info@procreditbank-kos.com), ose duke vizituar faqen zyrtare [www.procreditbank-kos.com](http://www.procreditbank-kos.com), në seksionin përkatës.

## 4. Komunikimi i ndryshimeve

4.1 Nëse ne i ndryshojmë këto kushte, normat e interesit për llogaritë ose tarifën, ne do të ju njoftojmë me shkrim brenda afateve ligjore dhe sipas legjislacionit në fuqi. Ne do të ju informojmë me shkrim individualisht. Format e njoftimit mund të përfshijnë por nuk kufizohen në njoftimin nëpërmes postës ose formave tjera më të përshtatshme për njoftim, duke postuar një njoftim në ndonjërin nga gazetatat e Kosovës dhe/ose media të tjera dhe/ose në faqen tonë të internetit dhe/ose në degët tona bankare dhe/ose duke ju njoftuar juve personalisht ashtu si është praktike që mund të jetë me email, kutinë postare, në platformën tonë elektronike E-Banking ose SMS, ose metoda të tjera të përshtatshme varësisht prej informatës që do të përmbajë njoftimi.

4.2 Ndryshimet në këto kushte do të bëhen në formë të shkruar. Vetëm për shkak se kemi miratuar një praktikë biznesi apo u kemi dhënë juve dhe/ose të tjerëve një lëshim apo lejim nga mirësjellja ose për tjetër arsye në një ose më shumë raste në të kaluarën, nuk do të thotë se i kemi ndryshuar kushtet tona për të ardhmen. Ne mund të zgjedhim që të zbatojmë kushtet tona më të lehta ose jo varësisht nga rasti

---

dhe situata, vendim i cili mbetet në diskrecion të Bankës. sish nga rasti dhe situata, vendim i cili mbetet në diskrecion të Bankës.

## **5. Periudha e njoftimit për ndryshime ndaj Kushteve dhe Rregullave, ngarkesave dhe normave të interesit**

5.1 Periudha e njoftimit për ndryshimet ndaj kushteve dhe rregullave do të jetë së paku nje muaj paraprakisht (përveç rasteve sipas klauzolës 5.4 më poshtë).

5.2 Periudha e njoftimit për ndryshimet në normat e interesit për kursime (përveç normave të depozitave të afatizuara ose llogarive të ngjashme, ku norma e interesit është fikse) do të jetë së paku nje muaj, sepse ne i ndryshojmë normat e interesit për kursime për të pasqyruar ndryshimet në koston tonë të huamarrjes dhe normat e Bankës Qendrore të Kosovës (përveç rasteve sipas klauzolës 5.4).

5.3 Për ndryshime në tarifatat dhe periudha e njoftimit do të jetë e mjaftueshme për të lejuar që të merrni ndonjë veprim përkatës që dëshironi, por jo më pak se nje muaj (përveç rasteve sipas klauzolës 5.4).

5.4 Periudhat e plota të njoftimit të përmendura në klauzolën 5 mund të mos zbatohen nëse ndryshimi është imponuar te ne si rezultat i rrethanave jashtë kontrollit tonë, duke përfshirë edhe kërkesat e Bankës Qendrore të Kosovës, autoriteteve publike, gjykatave ose furnizuesve të tillë si bankat tona korrespondente, Visa, Mastercard, ose nëse ekzistojnë rrethana shumë të pazakonta të dëmshme për tregun që kërkojnë të ndërmarrim veprime më herët.

5.5 Nëse ju mund të demonstroi se ndryshimi është materialisht i dëmshëm për ju dhe nuk jeni të kënaqur me ndryshimin, ju mund të ushtroni të drejtat tuaja për të ndërprerë një shërbim ose për të mbyllur llogarinë tuaj sipas klauzolës 17, përveç në rrethana të caktuara të tilla si, kur fondet janë rezervuar për një palë të tretë p.sh. me bono me çmim fikse ose nëse ofrimi i shërbimit nuk mund të ndalet praktikisht p.sh. një transferim i parave. Me disa produkte të tilla si llogaria e depozitës së afatizuar fikse do të paguani ndëshkim për ndërprerjen e hershme sipas Çmimorës së Bankës në fuqi.

## **6. Të dhënat tuaja**

6.1 Ju na garantoni që të gjitha informatat që ju na i jepni janë të sakta, të fundit dhe të plota dhe se ju keni të drejtë të na i jepni ato (duke përfshirë edhe pëlqimin e palëve të treta të tilla si personi i autorizuar nga ju, për ndonjë informacion rreth tyre).

6.2 Të dhënat tuaja përmbajnë të gjitha informatat që na keni dhënë, të gjitha informatat që ne i kemi për ju dhe çdo mbajtës të përbashkët të llogarisë, transaksionet në llogarinë tuaj dhe aktivitetin tuaj me ne. Këto të dhëna përfshijnë informata nga palët e treta. Ne mund të kombinojmë në sistemin tonë informacion në lidhje me bizneset në të cilat ju jeni të përfshirë dhe informacion mbi juve individualisht. Ne mund të përdorim informatat në lidhje me përdorimin tuaj të kartelës së debitit ose kreditit, që



iu është lëshuar juve në emer të ndonjë biznesi ose jeni staf i atij biznesi ose person i/e autorizuar..

6.3 Ju duhet të mbani të dhënat tuaja të përditësuara, në çdo kohë kur ato ndryshojnë dhe/apo edhe kërkohet nga Banka, duke përfshirë të dhënat për emrin tuaj, profesionin, statusin e punës, dokumentet identifikuese dhe numrin e identitetit, adresën dhe detajet e kontaktit dhe të dhënat në lidhje me të ardhurat dhe detyrimet tuaja, nëse kjo ndikon në kërkesat tuaja për produkte specifike të tilla si kartelë krediti ose kredi. Për çdo ndryshim ju duhet të njoftoni bankën duke vizituar ndonjëren nga degët tona apo në formë tjetër (platforma elektronike) për atë që është e mundur dhe e lejuar me ligj. Banka mund të parashehë në të ardhmen mënyra tjera dhe më të përshtatshme për përditësimin e të dhënave tuaja personale. Mos përditësimi i të dhënave mund të rezultojë me bllokim të llogarive bankare nga ana e Bankës.

6.4 Ju pajtoheni që Ne mund të përdorim dhe të ndajmë informatat në lidhje me ju me anëtarët e tjerë të grupit ProCredit për të administruar llogarinë tuaj, për të ofruar shërbimet dhe për të na ndihmuar neve dhe anëtarëve tjerë të Grupit të vlerësojmë rreziqet financiare, të kthejmë borxhet, të zhvillojmë dhe përmirësojmë shërbimet dhe të veprojmë në përputhje me detyrimet ligjore për ne dhe anëtarët e Grupit ProCredit. Informacioni për përdorimin e kartelave të kreditit apo llogarive nga personeli në rast të një biznesi mund t'u jepet personave të autorizuar në atë biznes. Informacioni në lidhje me juve mund të ruhet për një periudhë të arsyeshme (prej 5 - deri në 10 vjet), edhe pasi një transaksion ose kredia ka mbaruar, ose llogaria juaj është mbyllur.

6.5 Informatat konfidenciale lidhur me juve ne do t'i mbajmë konfidenciale, përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në këto kushte, ose në masën sa ne jemi të detyruar të bëjmë shpalosje në gjykata dhe sipas ligjeve vendore dhe atyre ndërkombëtare, duke përfshirë edhe të gjitha obligimet tjera ligjore që rrjedhin nga kërkesat e Aktit për Pajtueshmëri Tatimore për Llogaritë e Huaja (ang. Foreign Account Tax Compliance Act "FATCA").

6.6 Me nënshkrimin e marrëveshjeve përkatëse me ne dhe me pranimin e këtij dokumenti, ju pajtoheni shprehimisht se ne mund të përpunojmë të dhënat tuaja personale, si dhe pajtoheni se ne mund të transferojmë të gjitha ose pjesë të dhënave tuaja jashtë Kosovës ose të japim ose të ndajmë informacionin me palët e treta kontraktuese që kryejnë shërbime të caktuara, të tilla si Visa ose Mastercard apo ofruesit tonë të shërbimeve të teknologjisë informative, palët e tjera kontraktuese, bankat korrespondente dhe auditorët tanë. Nëse jeni duke përdorur fonde ose financa për një transaksion të veçantë, për shembull me një ofrues të mallrave apo pajisjeve ose pasurive të patundshme apo pronës, ne gjithashtu mund të japim detajet tuaja të kontaktit dhe informacione rreth jush të kësaj palë e treta kontraktuese. Ne gjithashtu mund të ofrojmë informacion për palët e treta që na ndihmojnë me verifikimin e kreditorëve, regjistrimin e kolateralit, pagesën ose ekzekutimin e kredisë. Kur e bëjmë këtë transferim, ose shpalosje, ne kërkojmë nga kontraktorët e sektorit privat që i përdorim që të sigurojnë nivelin adekuat të mbrojtjes së të dhënave tuaja në përputhje me procedurat tona të brendshme por edhe ligjet në fuqi. Me nënshkrimin e marrëveshjeve përkatëse me ne dhe me pranimin e këtij dokumenti, ju shprehimisht bini dakord pa asnjë rezervë për transferimin e të gjitha ose një pjesë të të dhënave tuaja jashtë Kosovës ose të japim ose të ndajmë të dhënat tuaja me kontraktorët dhe palët e treta për kryerjen e shërbimeve të caktuara, siç shpjegohet më lart.

6.7 Ne dhe palët e treta të tilla si Banka Qendrore e Kosovës, policia dhe agjencitë zyrtare në Kosovë dhe autoritetet relevante kombëtare apo ndërkombëtare në çdo vend tjetër jashtë Kosovës mund të përdorin të dhënat tuaja për të ruajtur stabilitetin e tregjeve financiare dhe sektorit bankar, për të

---

parandaluar ose zbuluar krimin, të tillë si mashtrimi ose shpëlarja e parave, dhe për të kontrolluar kërkesat për kredi ose për të kthyer borxhet dhe për të vepruar në përputhje me detyrimet ligjore.

6.8 Ne, herë pas here, mund edhe të ndryshojmë mënyrën e përdorimit të të dhënave tuaja personale nëse ne mendojmë se përdorimi nuk është i qartë ne do të ju njoftojmë për ndryshimin e përdorimit. Nëse ju nuk kundërshtoni brenda 1 (një) muaji konsiderojmë që keni dhënë pëlqim për ndryshimin.

6.9 Ne mund të regjistrojmë bisedat telefonike ose të monitorojmë emailat që ju i dërgoni për sigurinë dhe me qëllim të kontrollit të cilësisë/ trajtimit dhe gjithashtu mund të përdorim edhe qarqe të mbyllura televizive/kamera brenda/jashtë degëve dhe në bankomate apo kuti depozitash për arsye të sigurisë ose për të parandaluar ose zgjidhur mosmarrëveshjet.

6.10 Nëse dëshironi një kopje të informacionit që ne e mbajmë për juve, duhet të kontaktoni Qendrën tonë të Kontaktit. Mund të kërkohet pagesë për këtë sipas dokumentit të tarifave dhe ngarkesave. Nëse besoni se informacioni që mbahet për juve është i pasaktë ju mund të na kontaktoni për të kërkuar që ta ndryshojmë atë.

#### 6.11 KUSHTET DHE RREGULLAT E PËRGJITHSHME TË KOMUNIKIMIT ME SMS/E-MAIL

- Ju e keni dhënë numrin tuaj kontaktues/e-mail kur jeni regjistruar si klient i ProCredit Bank;
- Ne nuk ju kontaktojmë me e-mail për aktivitetet tuaja bankare;
- Ne nuk i shpalosim informatat tuaja jashtë ProCredit Bank dhe apo grupit ProCredit për qëllime marketingu;
- Ju lutemi, mos iu përgjigjuni SMS/e-mailëve që ju kërkojnë të dhëna personale
- Ne nuk ju kontaktojmë me SMS/e-mail për fjalëkalimin tuaj të ndonjërit prej shërbimeve bankare
- Nëse hasni në e-mail apo transaksione të dyshimta, kontaktoni ProCredit Bank
- Ne ju kontaktojmë me SMS/e-mail në lidhje me oferta të reja për njoftime dhe në data festive.

Informatat tuaja personale përdorën vetëm brenda grupit ProCredit, duke përfshirë përdorimin e tyre për nevojat e marketingut të drejtpërdrejt përmes postës, e-mail dhe SMS për ofertat e reja të cilat mund të kenë dobi financiare për ju. Megjithatë, nëse ju nuk dëshironi të pranoni reklama të tilla ose keni preferenca mbi metodën e pranimit të reklamës me të cilën dëshironi të mbaheni të informuar, atëherë ju duhet ta vizitoni degën e ProCredit Bankës në të cilën do të regjistroni preferencën tuaj në bazën tonë të të dhënave ose të vizitoni faqen tonë të internetit, përkatësisht seksionin Komunikimi me SMS/e-mail në këtë link: <http://www.procreditbank-kos.com/en-us/-Deactivation-of-communication-with-SMS-and-e-mail> për të deklaruar mohimin tuaj rreth pranimit të SMS apo e-mail-ave.

## 7. Agjencitë për referim të llogarive/kredive

7.1 Ne mund të bëjmë kërkime periodike te agjencitë për referim të llogarive/kredive dhe do t'u japim informacion agjencive të cilat mund të përfshijnë informacion në lidhje me gjendjen e llogarisë suaj, limitin e kredisë, borxhet dhe çdo pagesë të borxheve apo kredive. Me nënshkrimin e marrëveshjeve përkatëse me ne dhe me pranimin e këtijë dokumenti, Ju shprehimisht bini dakord pa asnjë rezervë dhe na autorizoni neve për transferimin e të dhënave tuaja. Veprimet e mbajtësit të përbashkët të llogarisë suaj do të ndikojnë edhe në informacionin e mbajtur për ju. Ky informacion nga ana tjetër mund të

vihet në dispozicion nga ana e tyre për organizatat e tjera për të marrë vendime në lidhje me produktet financiare për ju dhe familjen tuaj, biznesin tuaj ose për të evidentuar debitorët.

7.2 Informacioni i regjistruar për ju mund të përfshijë informacion në lidhje me biznesin tuaj dhe juve si individ.

7.3 Ju duhet të kontaktoni shërbimin e Regjistrimit Kreditor të Kosovës (aktualisht në Bankën Qendrore të Kosovës) për të konstatuar informacionin e mbajtur nga shërbimi i referimit të kredive për ju dhe për të kërkuar ndonjë korrigjim që ju dëshironi ta bëni.

## 8. Udhëzimet

8.1 Ju na autorizoni neve të pranojmë dhe veprojmë sipas udhëzimeve tuaja edhe në rast se duke vepruar kështu krijohet një borxh ose ju çon juve në mbitërheqje. Ne mund të mbështetemi në informacionin në udhëzimet tuaja si informacion i saktë. Përveç nëse një marrëveshje për një shërbim të veçantë e thotë ndryshe, udhëzimet tuaja mund të jenë me shkrim (në këtë rast ju duhet të nënshkruani), përmes bankomatit, me telefon, përmes pajisjeve elektronike p.sh. online ose nga ndonjë mjet tjetër që ne e kemi prezantuar dhe ju themi se është në dispozicion. Ne mundemi (por nuk jemi të detyruar) të kërkojmë nga ju për të konfirmuar me shkrim udhëzimet që ju i keni dhënë me një tjetër metodë. Ju duhet të ndiqni procedurat e sigurisë që ne i kemi ngritur në lidhje me konfirmimin e udhëzimeve.

8.2 Ne mund të refuzojmë të ndjekim udhëzimet tuaja, nëse:

- (a) Ne besojmë që ligji ose ndonjë urdhër i një autoriteti publik na kërkon të refuzojmë ose përndryshe mund ta shkelim ligjin, rregulloret ose ndonjë detyrë ose praktikë të shërbimeve të mira bankare ose kemi arsye të mirë për të refuzuar;
- (b) Ne besojmë se ju nuk jeni duke vepruar me ndershmëri dhe në mirëbesim ose ju ndoshta jeni duke vepruar në mënyrë mashtruese ose duke na mashtruar neve ose të tjerët ose edhe nëse jeni të sinqertë, nëse duke ndjekur udhëzimet tuaja mund të mundësohet që të tjerët të sillen në këtë mënyrë apo mund të lehtësohet mashtrimi ose krimi;
- (c) ne nuk jemi të sigurtë për autorizimin ose identitetin tuaj;
- (d) udhëzimet tuaja nuk janë të qarta, jo të plota ose nuk janë në formën e kërkuar;
- (e) duke ndjekur udhëzimet tuaja do të shkaktohet që të tejkalojmë ndonjë kufi apo kufizim që zbatohet në llogarinë tuaj (të tilla si një kufi të tërheqjes nga bankomatet);
- (f) është e nevojshme për të ruajtur stabilitetin e përgjithshëm financiar në Kosovë apo tregun global financiar ose të bankës sonë;
- (g) ka rrethana ekstreme që ndikojnë te ne ose në Kosovë ose në tregjet globale financiare;
- (h) ju na kërkon që të transferojmë fondet dhe ju nuk keni para të mjaftueshme në llogarinë tuaj dhe nuk keni te lejuar mbitërheqjen.

Ne zakonisht do të ju informojmë nëse ndodh kjo.

8.3 Koha e vlefshme për marrjen e udhëzimeve është koha e marrjes së tyre nga ne, dhe jo koha që ju i dërgoni udhëzimet.

---

8.4 Pasi të kemi filluar procesimin e urdhërave tuaja mund të mos jetë gjithmonë e mundshme për t'i ndryshuar ato, sidomos kur i është dhënë një urdhër një pale të tretë jashtë bankës sonë. Me këtë rast Banka mund të ju ngarkoj me pagesë për ndryshimin ose ndalimin e urdhërit në përputhje me ngarkesat ose kostot e caktuara nga pala e tretë.

## 9. Komunikimet

Ne mund të kontaktojmë me ju me postë, telefon dhe platforma tjera te komunikimit (që përfshin email, televizion digjital, faqe të internetit, telefon celular dhe mesazhe ne platformën tone elektronike E-banking), duke përdorur informacionin më të fundit për kontakt me juve. Përveç nëse kushtet e një shërbimi të veçantë e parashohin ndryshe ju mund të na kontaktoni në adresën më të fundit dhe me anë të telefonit ose Qendrës së Kontaktit me të dhënat që ju janë dhënë ose nga kompjuteri sipas udhëzimit të përdoruesit. Komunikimet e përgjithshme mund të paraqiten në faqen tonë të internetit <http://www.procreditbank-kos.com> dhe/ose në ndonjërin nga gazetatat e Kosovës dhe/ose degët tona.

## 10. Autorizimet

10.1 Ju keni të drejtë që në llogarinë tuaj bankare të autorizoni një person tjetër sipas dëshirës tuaj që do të ketë mundësi të disponoj me llogarinë dhe të kryej veprime sipas të nivelit të autorizimit të caktuar nga ju.

10.2 Autorizimet mund të bëhen në Bankë ku Ju duhet të jeni prezent personalisht së bashku me personin që dëshironi të autorizoni ose mund të autorizoni personin sipas dëshirës tuaj me autorizim noterial. Banka mund të parasheh në të ardhmen mënyra tjera dhe më të përshtatshme për autorizime.

10.3 Ju jeni përgjegjës që të na njoftoni në mënyrë të qartë për personat të cilët dëshironi t'i autorizoni, autorizimet të cilat dëshironi t'ju jepni dhe ndryshimet eventuale ose revokimet e autorizimeve. Ne nuk jemi përgjegjës për gabimet eventuale që ndodhin si rrjedhojë autorizimeve apo udhëzimeve të paqarta apo të papërditësuara.

10.4 Ju do të jeni përgjegjës për të gjitha veprimet tuaja në llogari bankare, për veprimet e personit të autorizuar nga ju, për të cilat veprime ne do t'ju konsiderojmë përgjegjës solidar dhe njejtë sikur ato veprime të ishin kryer nga ju. Ne nuk jemi përgjegjës për asnjë gabim dhe/apo dëm të mundshëm në llogarinë tuaj i cili mund të rrjedhë si pasojë e autorizimeve të dhëna nga ju.

10.5 Rregullat në lidhje me autorizimet e të dhëna nga ju mund të ndryshojnë në të ardhmen nëpërmes këtyre Kushteve, për të cilat ndryshime ju do të njoftoheni me kohë dhe do të keni afat prej së paku 1 (një) muaj që të përgjigjeni nëse pajtoheni apo jo me ndryshimet e fushëveprimit të autorizimeve.

## 11. Pasqyrat e llogarive

11.1 Banka ofron pasqyren e llogarive tuaja përmes disa formave duke përfshirë platformat elektronike ku tregohen qartë transaksionet paraprake në llogarinë tuaj, në forme fizike në cilëndo nga degët tona, si dhe në pajisjet ATM-ve të bankës (për numrin e caktuar të transaksioneve dhe bilancin e gjendjes).

## 12. Dita e punës/shërbimeve bankare

Përveç nëse deklarojmë ndryshe, kur diçka është rënë dakord që të bëhet nga ne, kjo zakonisht do të ndodhë brenda një dite kur banka është e hapur për biznes ("Dita e shërbimeve bankare") dhe gjatë orarit të punës së bankës pra, nga hapja e degës deri në kohën e mbylljes ("Orari bankar"). Udhëzimet e marra gjatë orarit të bankës normalisht do të procedohen atë ditë me kusht që ajo ditë është ditë pune. Koha e mbylljes për transfere caktohet nga Banka Qendore e Kosovës/ SWIFT apo ndonjë institucion ndërmjetësues për transfere për udhëzimet e dhëna në degë dhe përmes platformës elektronike E-banking , nëse nuk njoftohet ndryshe p.sh. me njoftim në degë. Nëse nuk është kështu ju normalisht do të informoheni. Udhëzimet e marra pas kohës së mbylljes normalisht do të procesohen në ditën e ardhshme bankare. Për pagesat e tatimit që duhet të përcillen te autoriteti tatimor përkatës koha e prerjes mund të jetë më herët.

## 13. Vdekja/të mbijetuarit

Nëse një mbajtës anëtar i përbashkët i llogarisë ose personi i autorizuar vdes, ne mund të vazhdojmë të pranojmë udhëzime nga personat e autorizuar në llogari ose trashëgimtarët legjitim. Përndryshe ne do të marrim vetëm udhëzimet nga personi me autorizimin që kërkohet nga ligji për të marrë përsipër llogarinë apo pasurinë e të ndjerit.

## 14. Urdhërat nga autoritetet publike

Si një entitet ligjor i themeluar në Kosovë, jemi ligjërisht të obliguar që të zbatojmë urdhërat nga palë të treta siç janë gjykata, përmbaruesi, autoriteti tatimor ose autoritete të ngjashme. Ne nuk mund të vlerësojmë arsyet ose vlefshmërinë e vendimeve të palëve të treta dhe nuk mbajmë përgjegjësi në qoftë se rezulton se është gabim apo është ndryshuar më vonë.

---

## 15. Borxhet dhe mbajtja si garanci pagese/Kompensimi

Ju jeni përgjegjës për pagimin e një borxhi në llogarinë tuaj. Në rast se krijohet një borxh ndaj nesh, ne kemi të drejtë në çdo kohë të ngarkojmë obligimin mbi çdo shumë në ndonjë nga llogaritë tuaja (duke përfshirë, por pa u kufizuar në llogaritë e përbashkëta nëse ka, llogaritë e depozitave të afatizuara, llogaritë e kursimit, llogaritë në valutë të huaj) dhe kemi të drejtën e kompensimit që do të thotë se ne mund të bllokojmë ose të mbajmë këto shuma dhe t'i përdorim ato për ta paguar borxhin tuaj. Nejthashtu mund në përpjekje për të mbuluar borxhin të krijojmë një peng (që ju pranoni që ne mund ta regjistrojmë në qoftë se ne zgjedhim pa ju njoftuar juve), kundër çdo shume në llogarinë tuaj për të mbuluar borxhin e tillë. Ne gjithashtu mund të konsolidojmë llogaritë ose të bëjmë transfere nga një llogari në një tjetër për të paguar borxhet ose tarifatat borxh nga ju ose përmes veprimit të përparsisë kundër çdo shkeljeje.

## 16. Kolaterali

Ne mund të përdorim të holla te gatshme dhe dokumente tjera bankare, pasuri të patundshme dhe pasuri tjera si kolateral. Nëse ka të holla të pamjaftueshme për t'i përdorur si kolateral për një borxh ekzistues ose të pritur atëherë ne mund të kërkojmë nga ju që të siguronit kolateralin tjetër dhe të nënshkruani dokumente shtesë për këtë. Kur keni disa artikuj të kolateralit ne mund të zgjedhim se cilin/ët që ta realizojmë për të shlyer borxhet tuaja.

## 17. Mbyllja e llogarisë suaj/ndërprerja e shërbimit/eve

17.1 Ne mund ta mbyllim llogarinë tuaj ose të ndërpresim një ose më shumë shërbime menjëherë nëse aplikohet ndonjë nga kushtet e mëposhtme. Ne do të bëjmë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për të ju informuar menjëherë nëse një apo më shumë nga pikat e mëposhtme paraqiten:

- (a) ju i shkelni këto kushte;
- (b) ne dyshojmë me arsye se keni dhënë informata të pasakta apo të falsifikuara;
- (c) ne dyshojmë me arsye se llogaria juaj po përdoret për qëllime ilegale;
- (d) silleni në mënyrë kërcënuese, fyese apo të dhunshme ndaj personelit tonë dhe/apo bankes;
- (e) ne besojmë që është e nevojshme të mbrojmë veten ose Grupin tonë nga humbjet materiale ose kostot që nuk janë për shkak të fajit tonë ose të mbrojmë stabilitetin e tregjeve financiare të Kosovës ose tregjeve ndërkombëtare financiare ose sistemeve bankare;
- (f) nëse kërkohet me ligj ose nga gjykata;
- (g) nëse nuk e përdorni llogarinë(të) tuaj(a) ose shërbimin përkatës për një periudhë të caktuar kohore që banka e vlerëson të arsyeshme, llogaria e juaj do të bëhet joaktive (transaksionet që kryhen në mënyrë automatike nga ana e bankës nuk e mbajnë një llogari aktive). Nëse llogaria bëhet joaktive, kjo llogari do të mund të përdoret vetëm për qëllime kreditimi përfshirë edhe ato që vijnë nga palët tjera, përderisa për qëllime debitimi, për arsye sigurie, ju duhet të paraqiteni fillimisht në bankë.



17.2 Në çdo rast ne mund ta mbyllim llogarinë tuaj, ose të përfundojmë një apo më shumë shërbime tuaja, pasi ju kemi dhënë të paktën një muaj njoftim (me përjashtim të bonove me normë fikse ose të ngjashme ku kjo do të ishte e padrejtë - atëherë ne do të përpiqemi të ju japim njoftim më herët). Në praktikë, ne ka gjasa ta mbyllim llogarinë vetëm me një muaj paralajmërim nëse nuk është përdorur për një periudhë të caktuar kohore (shih 17.1.g më sipër) dhe/ose nuk plotësoni më asnjë kualifikim për të qenë klient ose nuk i plotësoni kriteret për llogari të veçantë apo është vendim biznesor i Bankës të mbyll llogarinë tuaj. Në këtë rrethanë ne përpiqemi të ju kontaktojmë më parë. Në rastin e disa shërbimeve ose produkteve financiare, periudha e njoftimit që ju japim mund të jetë më e shkurtër për ndërprerjen e shërbimit.

17.3 Nëse emri juaj figuron në listën e Zyrës për Kontroll të Aseteve të Huaja pranë Departamentit të Thesarit të SHBA-ve dhe/apo emri juaj vihet në një listë të tillë (apo në çfarëdo liste tjetër të natyrës së ngjashme) në çfarëdo kohe derisa ju jeni klient i Bankës. Banka rezervon të drejtën të ndërpresë marrëveshjen me ju në mënyrë të menjëhershme, pa paralajmërim. Kjo nënkupton që të gjitha llogaritë tuaja do të mbyllën menjëherë dhe/ose çdo detyrim tjetër të cilin ju mund ta keni ndaj bankës duhet të shlyhet në mënyrë të menjëhershme.

17.4 Ju mund ta mbyllni llogarinë tuaj, ose ta përfundoni një shërbim në çdo kohë për çdo arsye duke na njoftuar me shkrim për detajet (përveç nëse ka kushte specifike të llogarisë që e pengojnë, nuk e lejojnë këtë) dhe me kusht që të gjitha detyrimet eventuale ndaj nesh të i përmbyllni. Për disa kredi ose shërbime mund të ketë pagesë ose kosto për mbylljen apo nevojë për të dhënë paralajmërim për periudhë më të gjatë. Mbyllja mund të marrë kohë duke pritur zgjidhjen e ndonjë çështje të pazgjidhur.

17.5 Me mbylljen e llogarisë, pavarësisht arsyes për mbylljen e asaj llogarie, ose ndërprerje të shërbimit ju do të paguani çdo borxh që mund t'i keni bankës, t'i ktheni pajisjet tuaj të sigurisë-tokenat dhe kartelat te ne dhe njoftoni palët e treta me të cilët keni 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 Juaja të gjeni zgjidhje për metodat tjera të ridrejtim të shërbimeve (si p.sh. debitimet direkte, etj.) te palët tjera që janë të lidhura me llogarinë(të) tuaj(a).

## 18. Përgjegjësia

18.1 Ju na zhdëmtoni për të gjitha mashtrimet e kryera nga ju ose që ju i lejoni të ndodhin dhe për çdo shkelje të këtyre kushteve. Kjo përfshin jo vetëm koston e tarifave standarde dhe humbjeve që ne pësojmë, por edhe koston për të ju gjetur, për të ju lajmëruar për shkeljen, për të komunikuar me ju dhe për të kryer pagimin e shumës së duhur për ne. Nëse interesi për çdo shumë që na keni borxh, duke përfshirë çdo kosto të sipërpërmendur, nuk është i fiksuar me anë të kushteve të veçanta me ju atëherë ne mund të kërkojmë interesin sipas legjislacionit ne fuqi nga data kur shuma është bërë obligim deri në datën e pagesës.

18.2 Ju jeni përgjegjës për pagesën e çdo borxhi që krijohet në llogarinë tuaj. Nëse keni llogari të përbashkët ju jeni përgjegjës si individualisht ashtu edhe bashkërisht. Kjo do të thotë se në qoftë se njëri prej jush nuk është në gjendje të paguajë shumën e borxhit, mbajtësi tjetër i llogarisë është i detyruar të paguajë shumën e detyrimit të plotë, pavarësisht nëse marrëdhënia juaj ka ndryshuar ose përfunduar.

---

18.3 Ne jemi përgjegjës vetëm:

- (a) për sjellje të keqe me dashje ose neglizhencë të madhe të personelit tonë;
- (b) për shumën e humbjes ose dëmit të kalkuluar sipas legjislacionit në fuqi;

18.4 Ne nuk jemi të detyruar për fitimin e humbur, humbjen që mund të pasojë ose humbjen e të dhënave nga klienti (përveç kostos së futjes së të dhënave të pasakta).

18.5 Ku keni kontribuar për gabim ose humbje, atëherë do të zbatohen parimet e përgjegjësisë të përbashkët dhe përgjegjësia jonë zvogëlohet në përputhje me rrethanat.

18.6 Kur ne udhëzojmë palët e treta p.sh. bankat e huaja, atëherë detyrimi ynë i vetëm është të japim udhëzime të duhura palës përkatëse të tretë. Ne do të ju japim juve detajet e palës së tretë në bazë të kërkesës në mënyrë që ju të mund t'i ndiqni ato sipas nevojës.

18.7 Ju nuk mund të kompensoni kërkesat kundër ProCredit Bankës, përveç nëse ka vendim përfundimtar të plotfuqishëm të gjykatës dhe të pa ankimueshëm kundër nesh, që e lejon këtë.

18.8 Ne mund të bëjmë korrigjime në llogari ose në pasqyrën e llogarise, duke përfshirë edhe ri-transferimin e ndonjë shume të dërguar për ju gabimisht nga një palë e tretë. Ne nuk do të jemi përgjegjës në qoftë se ne e korrigjojmë një debi apo kredi, thjesht sepse një hyrje e mëparshme ishte e ndryshme, edhe nëse ju jeni mbështetur në këtë informacion të mëparshëm.

18.9 Ne nuk jemi përgjegjës për udhëzime të pasakta, të vona ose të paplota të cilat mund të rezultojnë në gabime apo vonesa. Është përgjegjësia juaj për të kontrolluar saktësinë e formularëve dhe numrave të tillë si numrat ose detajet në formularët e tatimeve. Ne nuk marrim përsipër për të kontaktuar me juve për ndonjë gabim të tillë dhe fakti që ne e bëjmë këtë me dëshirën tonë nuk vendos precedent. Nga ne nuk duhet të pritët që të dimë diçka vetëm sepse ju mendoni se është e qartë ose njohuri publike.

18.10 Nëse ne nuk e zbatojmë cilindo kusht, ose ne vonohemi në zbatimin e kushtit, kjo nuk do të na pengojë për zbatimin e kushtit në një datë të mëvonshme.

18.11 Palët e treta d.m.th personat tjerë dhe jo ju, nuk do të kenë të drejtë të zbatojnë ose përfitojnë nga ndonjë afat ose kusht në këto kushte ose në kredinë tonë ose marrëveshjet e tjera, përveç me pëlqimin specifik nga ProCredit Banka, për shembull, nëse transferojmë një të drejtë të pala e tretë.

## 19. Çështjet jashtë kontrollit tonë

Përderisa ne bëjmë përpjekje të arsyeshme për të ofruar shërbime bankare (duke përfshirë shërbimet e ofruara përmes platformave elektronike) dhe, ndërsa ne përpiqemi që të përdorim masa të arsyeshme parandaluese për të parandaluar kohën e mospunës ose dështimet, ne nuk do të jemi përgjegjës për ndonjë dështim për të ofruar shërbime bankare ose zvogëlim të tyre, ku dështimi është shkaktuar nga ndonjë shkak që është jashtë kontrollit tonë të arsyeshëm, duke përfshirë por jo kufizuar në trazira, luftë, trazira civile, fatkeqësi natyrore, sulme terroriste, krime të dhunshme apo sulme në banka, greva ose mosmarrëveshjet e punës, viruset kompjuterike, ndërprerjet e energjisë ose rrymës

ose dështimi i pajisjeve ose krizat e mëdha në Kosovë apo tregjet globale financiare.

Në veçanti, ne gjithashtu rezervojmë të drejtën të pezullojmë përkohësisht shërbimet bankare nga platformat elektronike, për arsye të mirëmbajtjes, përmirësimit apo sigurisë.

## 20. Ligji dhe gjykatat

20.1 Këto kushte qeverisen sipas ligjeve të Kosovës.

20.2 Gjykata kompetente në Prishtinë do të ketë kompetencë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve që mund të rrjedhin nga apo në lidhje me këto Kushte.

20.3 Pavarësisht Nenit 20.2 të Kushteve, ProCredit mund të zgjedhë, dhe me rastin e nënshkrimit të këtyre Kushteve ju pajtoheni t'i jepni ProCredit të drejtën për të zgjedhë që çfarëdo mosmarrëveshje që rrjedhë nga apo në lidhje me këto Kushte të zgjidhen me arbitrazh pranë Qendrës për Zgjedhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve të Kosovës.

20.4 Në rast se ProCredit ushtron të drejtën e vetë sipas Nenit 20.3 të Kushteve, duhet të jenë tre arbitra përveç nëse njoftimi përcakton që një arbitër i vetëm mjafton. Gjuha që do të përdoret në procedurën e arbitrazhit do të jetë gjuha shqipe.

20.5 Nëse dëshironi të filloni procedurën për zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje ju duhet të paraqitni një kërkesë me shkrim tek departamenti ligjor i ProCredit ku do të përbledhni bazën faktike dhe ligjore të kërkesës tuaj. ProCredit, duke vepruar nëpërmjet departamentit të vet ligjor, brenda 15 ditëve pas pranimit të kërkesës do të ju ofroj një përgjigje ku – nëse arritja e mosmarrëveshjes nuk është e mundur – do të njoftoheni nëse ProCredit dëshiron që mosmarrëveshjen ta zgjidhë sipas Nenit 20.2 apo Nenit 20.3 të Kushteve. Nëse ne nuk përgjigjemi brenda afatit të sipërpërmendur, atëherë ju mund të zgjidhni mënyrën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes, me arbitrazh ose gjykatë, në përputhje me paragrafët 20.2-20.4 më sipër.

20.6 Para çdo zgjidhje të arbitrazhit ose gjykatave mund të kërkojmë edhe që palët t'i nënshtrohen ndërmjetësimit duke i dorëzuar një njoftim me shkrim palës tjetër për këtë qëllim. Nëse ndërmjetësimi i tillë nuk përfundohet me sukses brenda 30 ditëve (ose periudhë më të gjatë të rënë dakord nga të dyja palët) pas njoftimit me shkrim të tillë, atëherë palët mund të vazhdojnë në gjykatë ose në qoftë se ProCrediti zgjedh ashtu si është specifikuar si më lart, atëherë në arbitrazh.

---

## 21. Ankesat

Ju mund të ankoheni te ne duke na shkruar, duke plotësuar një formular në një nga degët tona ose duke kontaktuar Qendrën e Kontaktit. Është e këshillueshme që ju të paraqitni ankesën tuaj sa më parë nga momenti kur transaksioni apo shërbimi është kryer, për të cilin ju ankoheni. Ankesat mund t'i paraqitni:

- Përmes postes ne adresën: ProCredit Bank, Rruga Xhorxh Bush nr.26, Prishtine Kosove - Njësia për Menaxhimin e ankesave
- Postes elektronike: [kos.customerservice@procredit-group.com](mailto:kos.customerservice@procredit-group.com)
- Telefon: +38349 555555; +38338 555555
- Personalisht: ne cilëndo zyre të Bankës

Procesi i menaxhimit të ankesave do të jetë i gatshëm për ju në formë broshure, e cila do të përfshijë të gjitha informatat e nevojshme:

- a) Mënyrën e adresimit të ankesave
- b) Kohën që i nevojitet bankës për t'iu përgjigjur ankesës
- c) Gjuhën të cilën mund t'a përdorni
- d) Mbi mekanizma të tjerë ku mund t'a adresoni ankesën tuaj, në rast se përgjigja fillestare e pranuar nga banka nuk përmbushë pritshmëritë tuaja.
- e) Nëse ankesa pranohet në një ditë që nuk është ditë pune, dita e parë për analizimin e ankesës konsiderohet dita vijuese e punës.

## 22. Siguria

22.1 Ju duhet:

- (a) të mbani PIN-in tuaj dhe të gjitha detajet dhe pajisjet e sigurisë të fshehta dhe keni kujdes të arsyeshëm për to, duke përfshirë kartelën tuaj, kuletën digjitale (Digital Wallet) dhe pajisjen tuaj të sigurisë në mënyrë që të parandaloni përdorimin e paautorizuar të tyre;
- (b) të mos e ruani PIN-in, fjalëkalimin ose të dhënat e sigurisë në kompjuterin tuaj ose telefonin celular;
- (c) që asnjëherë të mos e regjistroni ose përdorni PIN-in ose fjalëkalimin në një mënyrë që të bëhet i njohur për një person tjetër;
- (d) që gjatë ndërrimit të PIN-it të kartelës tuaj, të krijoni një PIN të sigurt, i cili është i vështirë të qëllohet apo të zgjidhni një fjalëkalim që është i ndryshëm nga fjalëkalimet tuaja për shërbime jobankare sepse ato mund më lehtë të zbulohen nga palët e treta;
- (e) të shmangni zgjedhjen e një fjalëkalimi apo PIN-i i cili mund të gjendet lehtë ose të qëllohet p.sh. ditëlindja, apo emrat e ekipeve sportive, miqve apo të afërmeve apo veturave;
- (f) të na tregoni menjëherë nëse mendoni se dikush mund të dijë ndonjë nga të dhënat tuaja të sigurisë, ose nëse ju humbni kartelën tuaj, ose është vjedhur ose nëse i është komprometuar siguria e llogarisë me apo pa fajin e juaj;
- (g) të siguroheni që kartelat bankare të nënshkruhen menjëherë pas marrjes;
- (h) mos lejoni që kartela juaj të fotokopjohet apo fotografohet, te jeni të kujdeshem pasi që të dy anët e kartelës përmbajnë të dhëna të ndjeshme siq janë: Numri i kartelës(para), kodi treshifror –CVV2(m-brapa), etj
- (i) të keni kujdes kur përdorni bankomatet ose pajisjet e kartelave në dyqane dhe të siguroheni që nuk



ka asgjë të pazakontë, në veçanti të mos ketë pajisje të bashkangjitur dhe që juve të mos ju anashkalojnë ose hutojnë;

(j) kur ju jeni duke përdorur e-banking ose duke bërë blerje në internet, sigurohuni që ekrani i pajisjes suaj është i sigurtë dhe shihet/është në dispozicion vetëm për ju ndërmjet momentit të kyçjes deri në momentin e shkyçjes në mënyrë që të mos ketë përdorim/qasje të paautorizuar;

(k) përpiquni të shmangni përdorimin e kompjuterëve publikë për blerje ose e-banking. Është e preferueshme që të kyçeni nga shtëpia juaj ose kompjuteri juaj;

(l) mos e lejoni shitësin ta marrë kartelën tuaj bankare ku nuk e shihni;

(m) hyni në e-banking vetëm duke shtypur adresën origjinale të internetit të ProCredit Kosovë në ueb browser. Mos përdorni linqet e dhëna në email dhe sigurohuni se ka program anti-virus të azhurnuar dhe të mirënjohur;

(n) kur bëni blerje në internet zgjidhni shitësit e njohur dhe kërkonit karakteristikat e sigurisë të tilla si nëse faqja e internetit ka protokoll të sigurt (<https://>), certifikatat e sigurisë në internet;

(o) kur bëni blerje në internet mos klikoni në linqet e dhëna në reklama ose emaila për blerje në internet. Përkundrazi, shtypeni adresën në ueb shfletuesin tuaj;

(p) ndiqni udhëzimet tjera të sigurisë që ju jepen, duke përfshirë ato që dalin nga Standardet Ndërkombëtare të Sigurisë së të Dhënave PCI;

(q) ndryshoni/përditësoni fjalëkalimin pasiqë të keni anuluar autorizimin e ndonjë personi të tretë në llogari.

(r) kufizoni publikimin e të dhënave tuaja personale p.sh. numri i pasaportës, data e plotë e lindjes, numri i kartelës në ndonjë ueb faqe apo ndonjë lokacion tjetër në mënyrë që të zvogëloni rrezikun e vjedhjes së identitetit.

22.2 Ju lutem vini re se pas regjistrimit të parë ne nuk do të ju pyesim, as të pyesim dikë në vendin tuaj, për të shpalosur detajet tuaja të sigurisë apo informacione të tjera personale të detajuara në mënyrë të plotë me telefon ose me email. Nëse ju merrni një kërkesë të tillë ajo mund të jetë mashtruese.

22.3 Nëse nuk jeni të sigurt se një telefonatë është nga ne ju duhet të merrni emrin dhe/ose numrin lokal të thirrësit dhe kontaktoni Qendrën e Kontaktit për të verifikuar se ne me të vërtetë ju kemi thirrur ne.

22.4 Thirrjet telefonike ne Qendrën e Kontaktit mund të regjistrohen për siguri dhe qëllim të trajtimit/kontrollit të cilësisë.

## 23. Gjuhët

Ne punojmë në Kosovë në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze dhe do të përpiqemi të përshtatemi për gjuhën tuaj të zgjedhur, edhe pse kjo mund të mos jetë e mundur gjatë gjithë kohës dhe në të gjitha degët. Ju mund të kontaktoni Qendrën tonë të Kontaktit në ndonjërin nga këto gjuhë.

23.1 Në rast të mospërputhjeve në përmbajtje të tekstit në këtë Marrëveshje, do të mbizotërojë versioni në gjuhën shqipe.

---

## 24. Ofertat speciale

Disa shërbime të caktuara ose kushte apo privilegje mund të kenë kritere të kualifikimit ose të së drejtës të vendosura nga ne p.sh, për shërbime bankare, limitet financiare, qarkullimi minimal, kredi minimale, apo vëllime të transaksioneve, vlerësime të kreditit ose referenca ose kushte besnikërie. Ato gjithashtu mund të kufizohen për nga pozita gjeografike apo kërkojnë kushte të caktuara. Këto kritere kualifikuese janë përgjithësisht objektive për nga natyra, por ne kemi të lejuar një element të lirisë së vendosjes në përcaktimin e drejtës për një shërbim ose nën-shërbim. Ne mund të vendosim të mbajmë të fshehta kriteret për të shmangur keqpërdorimin apo mashtrimin.

Ofertat speciale ose zbritjet mund të vendosen për një periudhë të kufizuar kohore. Në përgjithësi, ne do t'ju njoftojmë nëse zbatohet ky rast. Herë pas here për arsye të kërkesës ne mund të zvogëlojmë ose të shkurtojmë periudhën e shpallur ose të kufizojmë një ofertë.

# **PJESA B– LLOGARITË DHE SHËRBIMET**

---

## **PJESA B – LLOGARITË DHE SHËRBIMET**

### **1. Llogarite Rrjedhëse**

Llogaria Rrjedhëse është llogari themelore që mundëson qasje në shërbime bankare. Kjo llogari shfrytëzohet për të operuar dhe realizuar transaksione bankare siç janë: pranimi i pagës, pranimi dhe dërgimi i transfertave, shfrytëzimi i kredisë apo fondeve Flex, shfrytëzimi i fondeve të transferuara nga llogaria e kursimeve, shfrytëzimi i shërbimeve tjera elektronike dhe kartelave të bankës ProCredit, etj.

Tarifat e aplikuara për këto llogari dhe shërbimet përcjellëse janë të përcaktuara në dokumentin e tarifave dhe ngarkesave.

### **2. Llogaritë e kursimit Flex dhe llogarite e kursimit Flex për femije**

1. Llogarite e kursimit janë llogari të cilat ju mundësojnë të kurseni mjete dhe të cilat mund të ofrojnë interes. Në mënyrë që të keni llogari të kursimeve nevojitet të keni një llogari rrjedhëse me ProCredit Bankën e cila do të shërbejë për kreditim të interesit dhe të shfrytëzoni fondet nga llogaria e kursimit. Llogaria e kursimit nuk mund të përdoret për transaksione rutinore përveç përmes llogarisë rrjedhëse.

2. Kushtet specifike që lidhen me llogaritë e kursimeve dhe të afatizimeve do të rregullohen dhe do të jenë të shkruara në formularin e aplikimit dhe dokumentacionin shoqëruar dhe formojnë pjesë të kontratës suaj, të cilat do të përfshihen por nuk do të kufizohen vetëm në, llogaritjet e interesit p.sh. ditore, mujore ose vjetore, të drejtën për të nderprerë marrveshjen para maturimit, etj.

3. Interesi në llogarite e kursimit llogaritet në baza ditore dhe kreditohet në baza mujore në llogarinë tuaj rrjedhëse mbi një bazë të interesit të thjeshtë duke përdorë formulën: numri aktual i ditëve /365 ose 366 ditë, varësisht nga viti. Ky interes do të llogaritet duke filluar nga dita e ardhshme. Nëse ju tërheqni fonde nuk do të ju kreditohet interes për atë ditë për vlerën e fondeve të tërhequra.

4. Në sipas legjislacionit në fuqi aty ku kërkohet do të ndalim tatim mbi interesin e fituar.

5. Nëse, në çfarëdo momenti, lejoni që llogaria juaj të bie nën nivelin minimal të shumës së kërkuar (nëse kërkohet një gjë e tillë) që të mbahet në llogari gjatë gjithë kohës, atëherë banka rezervon të drejtën e ndalimit të llogaritjes së interesit në llogarinë tuaj. Tërheqja, banka rezervon të drejtën t'a mbyllë llogarinë tuaj në çdo kohë pasi që bilanci në llogarinë tuaj të ketë rënë nën nivelin e kërkuar të shumës.

### **3. Llogaria e kursimit “Flex kursimi për femije”**

Kjo është llogari e kursimeve për fëmijën. Për veprimet në këtë llogari është përgjegjës prindi/kujdestari dhe se në do të kërkojmë miratimin e prindërit ose kujdestarit derisa fëmija të arrij moshën 18 vjeçare. Kur fëmija të arrij moshën 18 vjeçare, ai ka të drejtë të plotë në mjetet/fondet e grumbulluara në llogari. Pasi fëmija t'i mbush 18 vjet, ai duhet të paraqitet në bankë për të lidhur relacion me bankën,





tani më si person madhor, me qëllim të veprimit si i pavarur me mjetet e tij dhe njëkohësisht ta mbyll llogarinë "Fleks kursimi për fëmijë". Interesi llogaritet ne baza ditore dhe paguhet çdo muaj ne ditën e ardhshme të shërbimeve bankare pas përfundimit të muajit kalendarik ne llogarinë rrjedhëse të prindit/kujdestarit.

## 4. Llogaria e depozites me afat

1. Kjo llogari e depozitës së afatizuar për kursim është e tillë ku paraja (shuma minimale është e përcaktuar nga banka) mbahet në depozitë për një periudhë të caktuar në formularin/marreveshjen që ju e nënshkruani/bini dakord kur regjistroheni. Gjatë kësaj kohe ju nuk do të keni qasje në shumën e depozituar ("Kryegjësja").

2. Varësisht se si është shenuar në formularin e aplikimit/marreveshjen ose në Kushtet e veçanta, interesi grumbullohet dhe do të kreditohet ne llogarinë tuaj rrjedhëse sipas marrëveshjes.

3. Me maturim të marrëveshjes nëse është e kontraktuar ashtu depozita do të vazhdojë për një afat tjetër me kohëzgjatje të njëjtë automatikisht mbi rregullat dhe kushtet e njëjta, përveç se normën e interesit do ta zgjedhim ne në përputhje me normat mbizotëruese në atë kohë.

4. Në disa raste, nëse e ndërpritni marrëveshjen e llogarive të afatizuara para afatit, ju mund ta humbni interesin ne teresi apo pjesërisht. Në rastet e anulimit të kontratës para afatit të kontraktuar banka ka të drejtë të kërkojë nga klienti të paguaj interesin e kredituar deri në atë ditë, në të kundertën mund të preket edhe kryegjësja e deponuar.

5. Nëse përkunder marrëveshjes ligjore për të mbajtur para në ProCredit bank për periudhën e caktuar, ju dëshironi të merrni kryegjësja e afatizimit atëherë ju duhet të na njoftoni me shkrim. Nëse ne përdorim gjykimin tonë për të ju lejuar të merrni të gjitha ose një pjesë të depozitës (që për aq sa ligji lejon) atëherë: -

5.1 Ju nuk do të keni të drejtë për të njëjtën shumë të interesit e cila do t'ju takonte nëse ju do të kishit mbajtur kryegjësja të paprekur gjatë gjithë afatit (madje as në mënyrë proporcionale). Kjo është për shkak se shkalla fillestare e interesit është llogaritur nga ne në bazën se ne do të kemi qasje në të holla për një periudhë më të gjatë dhe ne mund të kemi bërë angazhime për palët e treta mbi këtë bazë.

5.2 Ka një dënim shtesë për shkeljen e kontratës ne baze të dokumenteve ne fuqi të tarifave dhe ngarkesave, që do të mbahet nga interesi tashmë i grumbulluar/paguar dhe në qoftë se interesi nuk është i mjaftueshëm, ose është paguar atëherë dënimi do të zbritet nga llogaritë e juaja bankare. Kjo vjen për shkak të humbjes sonë me palët e treta dhe kjo reflekton shkelje të kontratës nga ana juaj. Ju konfirmojmë se e kuptoni se nëse për këtë arsye ju tërheqni paratë më herët, atëherë në disa rrethana p.sh. herët në fillim të afatit, ju mund të përfundoni me më pak para sesa keni depozituar.

## 5. Tërheqjet

Për mbrojtjen tuaj dhe për të parandaluar mashtrimin, ne mund të caktojmë një limit ditor ose të transaksioneve për shumën e parave që ju mund të tërhiqni nga bankomati ose ne dege ose numrin e herëve që ju mund të përdorni bankomatet në një ditë, shumën e parave që ju mund ta merrni nga shitoret me pakicë duke përdorur kartelën tuaj dhe kufizimet më të larta në të holla.. Për të njëjtat arsye ne herë pas here mund të imponojmë kufizime në tërheqje në degë. Ne mund t'i ndryshojmë këto limite

---

me efekt të menjëhershëm. Ne do të ju tregojmë nëse ju i tejkaloni këto limite. Detajet e tarifave për përdorimin e bankomateve janë në dokumentet tona të informacionit për tarifën. Në raste të caktuara, ne kemi të drejtë t'ju kërkojmë detaje rreth arsyes së tërheqjes së fondeve nga llogaria dhe qëllimin e përdorimit të tyre.

5.1 Nëse ju bëni mbitërheqje pa rënë dakord për mbitërheqje me ne apo tejkaloni nivelin tuaj të mbitërheqjes në marrëveshje, ne mund t'ju kërkojmë të bëni pagesë të menjëhershme në llogarinë tuaj dhe mund të ju ngarkojmë me tarifë derisa mbitërheqja të paguhet ose të arrihet limiti.

5.2 Mbitërheqja pa marrëveshje mund të ndodhë në qoftë se ju bëni urdhra për tërheqje apo pagesë tjetër dhe kjo rezulton që llogaria juaj të mbitërhiqet ose që limiti juaj i rregulluar i mbitërheqjes të tejkalohej. anë në diskrecion të Bankës situatat kur lejohet që të krijohet mbitërheqja pa marrëveshje. Fakti që ndodh mbitërheqja pa marrëveshje nuk cakton asnjë precedent dhe nuk do të thotë që shuma e limitit tuaj të mbitërheqjes me marrëveshje ka ndryshuar. Nëse ndodh mbitërheqja pa marrëveshje, zakonisht ngarkohet një tarifë për këtë ndodhi si dhe interesi dhe tarifën në muaj apo pjesë të muajit.

5.3 Kur përcaktohet nëse ka ndodhur mbitërheqja pa marrëveshje ne shikojmë gjendjen e aprovuar (plus ndonjë marrëveshje për mbitërheqje). Ne mund të mos marrim parasysh kreditë që nuk janë barazuar kur e llogarisim interesin apo ngarkesat.

5.4 Ne mund të ndërpresim mbitërheqjen pa marrëveshje në çdo kohë që do të thotë se ju ose nuk mund të bëni tërheqje dhe/ose nga ju mund të kërkohej ta shlyeni atë.

## 6. Transferet

6.1 Ju duhet të na jepni të gjitha detajet e nevojshme për të përfunduar një transfer përmes degës apo platformave elektronike/digjitale dhe kur ne kërkojmë nga ju duhet të përdorni format tona të transferit. Transferet ndërmjet llogarive bankare brenda ProCredit bankës në Kosovë, zakonisht do të realizohen gjatë orarit të punës. Transferet në bankat e tjera do të realizohen shpejt nga ne, por për shkak se ato kërkojnë veprimet e bankave të tjera fondet do të marrin më shumë kohë për të arritur, veçanërisht me transferet ndërkombëtare. Duhet të theksohet në çdo rast se ne nuk mund t'i kontrollojmë veprimet e bankës pranuese ose bankave ndërmjetësuese (korrespondente apo bankat e palës tjetër), kështu që ne nuk jemi përgjegjës për vonesat e tyre. Ju duhet gjithmonë të konsultoni dokumentin e tarifave për një transfer ndërkombëtar përpara se të vendosni që ta autorizoni atë. Ne kërkojmë pagesë për shpenzimet tona të transferimit të parave dhe për bankat që ne i përdorim si ndërmjetëse dhe ka shpenzime nga banka që e kryen pranimin e parave. Ka edhe implikime të kursit të këmbimit valutor. Nëse transferi kthehet tek ju, atëherë shuma e kthyer mund të jetë më pak se shuma e dërguar, jo vetëm për shkak të tarifave (që do të vazhdojë të ngarkohet), por edhe për shkak të dallimeve të kursit të këmbimit. Në raste të caktuara, Ne kemi të drejtë t'ju kërkojmë dëshmi relevante lidhur me transferet kombëtare dhe ndërkombëtare.



## 7. Anulimi i transfereve

7.1 Ju për shkaqe të arsyeshme mund të kërkonte anulimin e një transferi, debitimi direkt, ose urdhër të vazhdueshëm nëse transferi nuk ka dalë nga banka. Në qoftë se transferi tashmë ka dalë nga banka, atëherë ne mund të përpiqemi për të kthyer fondet, por nuk mund të garantojmë se do ta arrijmë këtë. Në çdo rrethanë të tillë ju akoma mund të ngarkoheni me shpenzimet e transferit. Ju nuk duhet të keqpërdorni mundësinë për të anuluar transferet.

7.2 Nëse ju dëshironi, të anuloni një urdhër të vazhdueshëm atëherë mund ta realizoni këte personalisht përmes degës ose platformës elektronike E-banking nëse kjo është e aplikueshme.

7.3 Nëse ju dëshironi të anuloni një debitim direkt atëherë ju duhet të drejtoni këte kërkesë tek furnizuesit/kompanite me të cilën keni marrëveshje. Ne nuk jemi përgjegjës në rast të ndonjë mosmarrëveshjeje mes jush dhe furnizuesit/kompanite në lidhje me një debitim direkt. Ju duhet të adresoni çdo kërkesë për kthim të fondeve të furnizuesit/kompanite përkatëse.

## 8. Pagesat në llogarinë tuaj

### Deponimet ose transferet

8.1.1 Ne mund të refuzojmë që të pranojmë pagesë në një llogari në qoftë se ne e vlerësojmë të arsyeshme, përfshirë sepse na kërkohet nga rregullat e autoriteteve publike, si ato të Bankës Qendrore të Kosovës, nga dyshimi se paratë janë të falsifikuara ose origjina është e paligjshme ose se do të lehtësonte krimin. Ne gjithashtu përkitazi me rregullat relevante nga autoritetet publike, mund të konfiskojmë (pa kompensim) të holla në qoftë se ne besojmë se paraja është e falsifikuar ose të bëjmë raporte që ju punoni me para të falsifikuara. Kjo vlen nëse keni pasur faj ose jo, dhe pa marrë parasysh a e keni ditur që paratë ishin të falsifikuara. Ne nuk jemi përgjegjës për gabime të gjyqimit në këtë drejtim, duke përfshirë për çdo dëm të mundshëm të reputacionit apo çdo humbje eventuale që mund të pësoni.

8.1.2 Duke deponuar para në llogari, ju na deklaroni neve se përdorimi nga ana juaj i parave është i ligjshëm dhe se paratë nuk janë të falsifikuara. Për deponimet në shumë të përgjithshme prej 10.000 Euro e më shumë, ju duhet të plotësoni formularin përkatës të Bankës Qendrore mbi burimin e të ardhurave për tu deponuar.

8.1.3 Paratë e deponuara do të kreditohen në llogarinë tuaj dhe do të jenë në dispozicion për tërheqje ose transaksione. Ne do të kreditojmë transferet në momentin e pranimit. Koha e arritjes së tyre varet nga bankat e palës së tretë.

8.1.4 Në qoftë se pagesa është bërë në llogarinë tuaj gabimisht, atëherë ne rezervojmë të drejtën ta tërheqim ose ta kthejmë atë në pajtueshmëri me ligjet në fuqi. Nëse i keni shpenzuar fondet në ndërkohë atëherë ju jeni ende të obliguar për diferencën dhe për të na kthyer paratë neve /paguesit. Ne do të ju njoftojmë sa më shpejt që është e mundur.

---

## 9. Udhëzimet e debitimit direkt

Është përgjegjësi e juaj e plotë për të na dhënë udhëzime të detajuara, të qarta dhe të azhuruara në kohën e duhur. Ne do të ndjekim udhëzimet tuaja për sa është e mundur, por ne do të vendosim vetë në rast të çfarëdo kontesti ndërmjet një biznesi dhe një klienti dhe në asnjë mënyrë nuk do të jemi përgjegjës për kontestet e tilla ose përdorimin e diskrecionit tonë.

**PJESA C – SHËRBIMET  
BANKARE ELEKTRONIKE,  
KARTELAT**



---

## **PJESA C– SHËRBIMET BANKARE ELEKTRONIKE, KARTELAT**

Këto rregulla zbatohen si shtesë ndaj kushteve të përgjithshme të mësipërme, kur aplikoni ose kur përdorni këto shërbime specifike. Mund të ketë edhe kushte tjera në marrëveshjet përkatëse për të cilat ju do të informoheni në kohën e aplikimit.

Për transaksione bankare ne do të ju ofrojmë shërbimet dhe platformën elektronike, të cilat ofrojnë:

### **1. Shërbimet bankare elektronike/digjitale**

1. Shërbimet bankare mund të realizohen përmes platformes elektronike/digjitale bankare. Ju na autorizoni të pranojmë dhe të veprojmë sipas udhëzimeve të dhëna pasi të jetë ndjekur procedura e miratuar dhe e vërtetuar e sigurisë.

2. Përdorimi i procedurës së vërtetimit të sigurisë përfshin një udhëzim nga ju në të cilin ne mund të mbështetemi në të njëjtën mënyrë si prania ballë për ballë ose nënshkrimi.

3. Ju jeni përgjegjës për të gjitha udhëzimet/veprimet që i inicioni/realizoni, ndërmjet procedurës së sigurisë dhe kohës kur ju jeni shkyçur nga shërbimi.

4. Raportet e transaksioneve të iniciuara/realizuara që jepen përmes shërbimit e-banking mund të jenë konfirmim i pranimit të urdhrave për transfer ose i realizimit të transferit.

5. Pasqyrat e llogarive dhe raportet përmes e-banking mund të jenë të përkohshme dhe mund të korrigjohen nga ne më vonë për shkak të ndonjë gabimi eventual.

6. Kodi i sigurisë ( pranuar me token, sms TAN, token softuerik apo procedura të sigurisë të pajisjes mobile të përcaktuara nga ju me anë të skanimit të gjurmës së gishtërinjve apo shënimit të kodit PIN apo mënyra tjera përmes së cilave mund të ofrojmë këtë shërbim në të ardhshmen) mund të kenë një periudhë të caktuar të vlefshmërisë, të cilat do të ju behen me dije në momentin e dorezimit. Me qëllim të pajisjes të klientëve me mjete të sigurisë të avansuara krahas zhvillimit teknologjik, ne sigurohem që ju pajisni me ato të teknologjisë të fundit që banka vë në përdorim. Mund të kërkohet një pagesë për kodin e sigurisë e cila do të bëhet e ditur për ju, kur të merrni shërbimin dhe do të jepet e detajuar në dokumentin e tarifave dhe ngarkesave.

7. Ju duhet të:-

(a) të siguroheni që kompjuteri juaj si dhe pajisjet tjera elektronike që ju i përdorni janë në pajtim me të gjitha standardet dhe kërkesat për të cilat ne ju njoftojmë herë pas here;

(b) të mos përpiqeni për të ndryshuar ndonjë softuer të dhënë nga ne;

(c) të siguroheni që ju keni programet dhe kontrollet tuaja për anti-virus;

(d) të ndiqni ndonjë udhëzim ose procedura që ne japim që të kontrolloni plotësinë dhe saktësinë e të gjitha të dhënave para se t'i dërgoni ato dhe jeni përgjegjës për ndonjë gabim ose informacion jo të plotë të dërguar nga ju;

(e) na njoftoni pa vonesë nëse ju humbni pajisjen/kodin e sigurisë, ose në qoftë se ai nuk punon më si duhet.

8. Të dhënat që kemi për ndonjë nga udhëzimet që ju na jepni nga kompjuteri ose pajisjet tjera elektronike do të jenë prova përfundimtare e udhëzimeve dhe e kohës që ato janë dhënë nëse nuk ka ndonjë gabim të dukshëm;
9. Nëse ju jepni fjalëkalim dhe/ose kod të sigurisë të gabuar më shumë se pesë herë ju mund të shkyçeni nga shërbimi dhe do të kërkohet që të ndiqni procedurat e sigurisë për të marrë fjalëkalim të ri.

## 2. Kartelat

### Dispozitat e përgjithshme për kartelat

1. Këto klauzola vlejné për kartelat tona që përdoren për të tërhequr dhe deponuar para në bankë dhe bankomate, që gjithashtu mund të përdoren për pagesa tek shitësit e autorizuar të cilët i kanë pajisjet e nevojshme për të realizuar ato brenda dhe jashtë vendit, blerjet online si dhe transaksione tjera të realizueshme me kartelë. Kartelat bankare ju dorezohen juve apo personave të autorizuar nga ju, nepermjet zyreve të bankes, agjencioneve tjera të autorizuar të bankes, apo paleve tjera të treta sikurse është posta apo kompanite tjera të kontraktuara nga banka që ofrojnë shërbime logjistike.
2. Do të ketë tarifa për përdorimin e kartelës tuaj të cilat do të paraqiten në dokumentin tonë mbi tarifën dhe ngarkesat. Ato përfshijnë tarifën e lëshimit, tarifën e mirëmbajtjes/vjetore, shpenzimet për ndërrimin e PIN-it dhe kartelave (përveç kur është për fajin tonë), blerjet në internet dhe nganjëherë një tarifë për - përdorimin e kartelës në bankomate ose te shitësit. Gati gjithmonë do të jetë më lirë të përdorni kartelën tuaj në një bankomat të ProCreditit sesa në bankomatet e bankave të palëve të treta.
3. Kursi i këmbimit për tërheqjen e parave jashtë vendit me kartelën tuaj, ku kjo është e mundur mund të jetë vendosur nga ProCredit Banka (shih faqen tonë të internetit) ose ndonjëherë nga banka e palës së tretë ose Visa/MasterCard. Në mënyrë të ngjashme mund të ngarkohen tarifa dhe dallimet e kursit të këmbimit të valutës, në qoftë se ju përdorni kartelën tuaj te shitësit jashtë vendit (duke përfshirë edhe blerjet përmes internetit).
4. Kur përdorni një kartelë me simbolin Visa ose Mastercard jashtë rrejtës të bankomateve dhe apo POS terminaleve në Kosovë apo jashtë Kosovës, do të zbatohen rregullat dhe kushtet e këtyre institucioneve dhe institucionit i cili e ofron shërbimin përkatës.
5. Akti i shtypjes së një kodi PIN duke përdorur bankomatin ose pajisjen e shitësit e ka efektin e nënshkrimit ligjërisht obligues dhe na autorizon ta bëjmë pagesën nga llogaria juaj. Shitësi mund t'ju kërkojë ta verifikoni identitetin tuaj. Ndonjëherë mund të ju kërkohet të nënshkruani kuponin e blerjes ose pagesës.
6. Banka do ju ofroj mundësinë e realizimit të transaksioneve në internet me '3D Secure' për rastet kur bizneset/faqet e internetit e perkrahin këtë opsion. Si informatë shtesë e sigurisë për këto transaksione mund të kërkohet autentikimi përmes sms, token apo metode tjeter të sigurisë. Është e rëndësishme që numri juaj i telefonit në banke të jete korrekt në mënyrë që kur është e aplikueshme të pranoni përmes SMS-it kodin e sigurisë për të përdorur si informata shtesë gjatë realizimit të transaksioneve.

---

7. Banka do ju ofroj mundesine e realizimit te pagesave me kartela permes Kuletës Digjitale ne aplikacionin mobil bankar. Per te perdorur kete funksionalitet ju duhet te beni digjitalizimin e kartelave te cilat ju i posedoni duke krijuar te ashtuquajtur instrument shtesë elektronik (Token) për pagesa. Pasi te keni realizuar kete proces me sukses, Tokeni i aplikacionit mobil bankar per pagesa mobile mund të përdoret për të paguar produktet dhe shërbimet ne pajisjet tek shitesit e autorizuar. Këto pagesa mund ti realizoni permes telefonit apo paisjeve mobile tuaja pa kontakt duke shfrytezuar teknologjine e njohur si NFC (Near Field Communication). Pagesat do të autorizohen sipas procedurave te sigurise të pajisjes mobile te percaktuara nga ju gjate procesit te digjitalizimit te kartelave dhe ate me anë të skanimit të gjurmës së gishtërinjve apo shënimit të fjalëkalimit.

Banka nuk do të jetë përgjegjëse për mos-funksionimin e saktë të pajisjes mobile tuaj, aplikacionit mobil bankar dhe çdo shërbim që mund të ju ofrohet nga palët e treta (operatorët mobil, zhvilluesit e programeve kompjuterike, etj.)

Ju duhet te kujdeseni qe te respektoni procedurat e sigurise së paisjes mobile, përfshi procedurat e pagesave. Ju jeni përgjegjës për instalimet e software të ndryshëm e të cilat mund të kene efekte te sigurise ne aplikacionet bankare përfshi dhe Kuletën Digjitale. Gjate gjithë kohes duhet te siguroheni qe të keni ne kontroll telefonin/paisjen mobile tuaj.

8. Ju duhet të merrni kopjen e kuponit e pageses te realizuar ne POS, ta kontrolloni atë në krahasim me pasqyrat e llogarive tuaja dhe duhet ta mbani për ndonjë pyetje eventuale që mund të na parashtroni.

9. Disa shitës nuk kanë lidhje direkte telefonike apo GPRS me bankën dhe për këtë arsye ata mund ta pranojnë kartelën tuaj në mënyrë të shkëputur nga linja, për shembull duke përdorur letër karboni. Rreziku i mashtrimit ose i moskryerjes së transaksionit bie mbi ju. Prandaj përdorni këtë metodë të transaksionit vetëm me shitësit të cilëve u besoni dhe te të cilët mund të ktheheni dhe të ankoheni lehtë.

10. Kartela do të ketë një periudhë të vlefshmërisë të shenuar në të. Ju nuk mund ta përdorni kartelën tuaj para ose pas periudhës së saj të vlefshmërisë, ose pasi ne ju themi se e kemi tërhequr kartelën ose kur ju e keni raportuar të humbur apo të vjedhur, ose kur llogaria juaj është mbyllur. Banka mund të rilëshojë kartelën me kërkesën tuaj ose në mënyrë automatike në rast të skadimit të vlefshmërisë së saj. Mbetet përgjegjësi e juaj qe ne secilin rast te bëni me kohe aplikacionin per kartelë te re. Pranimi i kartelave nga ana e juaj duhet te behet sa me pare por jo me larg se 60 dite nga dita e njoftimit qe kartela juaja eshte e gateshme. Pas ketij afati banka rezervon te drejten qe te shakterroje te njejten.

11. Kartela mbetet pronë e jona. Ajo duhet të përdoret vetëm nga mbajtësi i emëruar dhe nuk mund të transferohet te një person tjetër. Ne mund t'ju kërkojmë ta ktheni kartelën te ne ose ne mund ta mbajmë atë, ose të kërkojmë nga të tjerët ta bëjnë këtë në çdo kohë.

12. Banka mund të caktojë dhe të ndryshojë limitin e kartelës suaj pavarësisht mënyrës së përdorimit të saj duke ju njoftuar paraprakisht. Për kartelat e debitit Banka aplikon limit ditor, në kombinim me limit javor për tërheqje apo deponime dhe pagesa në POS terminal.

13. Të gjitha limitet janë të shpalosura ne ueb faqen e bankës dhe nëse ju dëshironi ta ndryshoni limitin tuaj te kartelës së debitit mund të bëni kërkesë përmes aplikacionit mobil bankar, platformave digjitale te tjera nese ju mundesohen ato nga banka apo Qendrës së Kontaktit (brenda orarit te punës te





publikuar ne ueb faqen tone) apo edhe ne dege dhe pastaj Banka do te vendose nëse do ta pranoje limitin e kërkuar nga ana juaj.

14. Nëse bëni kërkesë për ndryshim te limitit te kartelës suaj përmes Qendrës se Kontaktit, atëherë për verifikimin e identitetit tuaj , Banka do te kërkojë kodin identifikues tuajin te cilin ju e keni pranuar kur e keni hapur llogarinë bankare ne Banke apo nje sere pyetjesh ne lidhje me informatat tuaja ne banke.

15. Banka mund të përcaktojë limite, duke përfshirë edhe numrin e përdorimit të përsëritur të kartelës suaj në bankomate, për të parandaluar mashtrimin e mundshëm. Në rast të pagesave me kartelat e debitit MasterCard, numri /shuma e pagesave që mund të bëhet pa kontakt dhe pa PIN është e limituar me qëllim të minimizimit të rrezikut potencial në rast të keqpërdorimit të kartelës.

16. Ne nuk jemi duke ju garantuar, per shkak te situatave jashte kontrollit tone, që ju mund të merrni para ose të kryeni transaksione me kartelën tuaj dhe ne nuk do të jemi përgjegjës në qoftë se ne nuk e aprovojmë transaksionin ose ju nuk mund ta përdorni kartelën për një transaksion ose transfer (përfshirë me opsion të shitësit) dhe nuk jemi as përgjegjës për ndonjë humbje ose dëmtim që pësoni (material apo të reputacionit) si pasojë e kësaj, duke përfshirë si rezultat të mënyrës se si ju është thënë kjo. Ne gjithashtu nuk jemi përgjegjës nëse kartela juaj është bllokuar sepse besohet se është humbur apo vjedhur, ose keqpërdoret dhe më vonë konstatohet se nuk ka ndodhur ashtu.

17. Banka mundëson pagesa ne internet me kartelën e debitit (por nuk ju garanton qe pagesa do te realizohet sepse realizimi i pagesës me sukses mund të varet edhe nga palët e treta me te cilat banka nuk ka marrëveshje te drejtpërdrejtë ) dhe aplikon limite te veçanta mujore te cilat janë te shpalosura ne ueb faqen e bankës për këto lloje te pagesave.

18. Nëse Banka e konsideron të përshtatshme ne mund ta pezullojmë, ose ta kufizojmë përdorimin e kartelës suaj në çdo kohë. Ne do të ju tregojmë para se të marrim këtë veprim ose kur kjo nuk është e mundur do të përpiqemi t'ju tregojmë pas veprimit. Ne mund ta pezullojmë një kartelë në qoftë se PIN i gabuar është shtypur tri herë radhazi.

**19. Nëse ju besoni se kartela juaj është keqpërdorur, humbur, vjedhur, falsifikuar, kopjuar ose të dhënat e sigurisë së PIN-it ose kartelës janë keqpërdorur ose komprometuar ju duhet ta bllokoni kartelen tuaj permes platformave te mundshme elektronike ose të lajmroni menjëherë në qendrën e kontaktit në dispozicionin tuaj 24/7 ose një prej degëve tona. Ju gjithashtu duhet të njoftoni Bankën menjëherë nëse vëreni ndonjë abuzim ose mashtrim në lidhje me PIN-in/fjalëkalimin që bën të mundur çasjen e personave të paautorizuar ose nëse vëreni që është kryer ndonjë transaksion pa miratimin tuaj ose nëse vëreni ndonjë gabim ose mospërputhje në transaksionet tuaja.**

**Për cfaredo ankese qe mund te keni ne lidhje me ndonje transaksion me kartele duhet te informohet Banka ne afat sa me te shkurte kohor dhe jo me larg se 60 dite nga data e transaksionit me qellim te trajtimi me kohe dhe mos humbje te drejtes te ankeses me skemat e pagesave MasterCard dhe Visa.**

20. Ne rast dyshimi per keqpërdorim juve mund t'ju kërkohet të jepni detajet e sigurisë. Ju mundeni, nëse dëshironi, të bëni një raport për policinë por kurrë mos ia jepni atyre numrin tuaj PIN ose të dhënat e fjalëkalimit apo ndonjë gjë që mund të lejojë dikë ta përdorë kartelën dhe sigurohuni që ju kontaktoni Qendrën e kontaktit ose degën tonë para se të kontaktoni me policinë.

---

21. Nëse e keni raportuar kartelën tuaj si të humbur, të komprometuar ose ajo është klonuar apo të dhënat iu janë vjedhur, atëherë ju jeni përgjegjës për të gjitha transaksionet ose humbjet financiare eventuale të konstatuara që ndodhin me të para se të bëni raport, por ju nuk do të jeni përgjegjës për transaksionet që ndodhin me të pasi ju t'i keni raportuar Bankës (përveç rastit kur ato janë autorizuar nga ju/një tjetër mbajtës i lejuar i kartelës ose është vepruar në kushte mashtrimi). **Nëse ju NUK lajmëroni rastin te ne me kohë, atëherë ju duhet të paguani për TË GJITHA transaksionet e kryera me kartelë apo detajet e saj edhe nëse humbja, vjedhja, klonimi, komprometimi apo dështimi për të raportuar nuk ka qenë faji juaj, ose nuk keni qenë ne dizeni për problemin.**

22. **Ju duhet të paguani të gjitha shumat e ngarkuara në llogarinë tuaj nëpërmjet kartelës ose duke përdorur të dhënat e saj** (edhe kur të dhënat në kuponin e pagesës në POS janë të gabuara ose nuk është nënshkruar kuponi i pagesës), përveç nëse mund të dëshmoni se ka qenë lëshimi ynë, ose transaksioni është bërë pasi të keni bërë raportimin si më lartë.

23. **Nëse keni humbur PIN-in ne ju ofrojmë mundësinë për caktim të PIN të ri. Mund të kërkohet pagesë për caktim të PIN-it (shih ne dokumentin mbi ngarkesa dhe tarifat).**

24. Në mënyrë që të përcjellni më mirë përdorimin e kartelës suaj ju mund të regjistroheni në shërbimin me SMS njoftim. Kjo do t'ju njoftojë përmes mesazhit të telefonit celular për transaksionet që ndodhin mbi limite të caktuara të zgjedhura nga ju. Gjithashtu përmes këtij shërbimi ju do te njoftoheni për gjendjen në llogarinë tuaj. Ne nuk jemi përgjegjës për çfarëdo shkelje të privatësisë apo edhe ndonjë probleme eventual si rrjedhojë e humbjes, vjedhjes apo keqpërdorimit të telefonit.

25. Një shitës ose furnizues i shërbimeve mund të kërkojë nga ju apo ne autorizim (PIN ose nënshkrim ose konfirmimin prej nesh) para se të pranojë pagesën me kartelën tuaj. Ne mund të vendosim që të mos e autorizojmë transaksionin tuaj, nëse kemi arsye të bazuar, duke përfshirë edhe nëse është raportuar humbja apo vjedhja apo veprimet e pazakonshme të transaksioneve që dyshohen për mashtrim ose vjedhje ose nëse ju keni shkelur këto rregulla dhe kushte, ose në qoftë se ju nuk keni fonde të mjaftueshme në llogarinë tuaj.

26. Debitimi i llogarisë për transaksionet e realizuara me karte zakonisht do të kryhet menjëherë ose në ditën vijuese të punës. Por ne disa raste debitimi i llogarisë mund të vonohet sepse varet edhe nga palët e treta me të cilat banka nuk ka marrëveshje të drejtpërdrejtë. Nëse ju kthehen paratë nga një shitës (duke përfshirë edhe shitësin përmes internetit) atëherë mund të mbahet tarifa për procesimin e blerjes fillestare, po ashtu kthimi i parave dhe diferencat e kursit të këmbimit kur pranohen paratë mund ndikojnë që te pranoni një shumë më të vogël se sa shuma e transaksionit të realizuar nga ju fillimisht. Mund të ketë vonesa në kthimin e parave në kartelën tuaj në qoftë se përfshihet një palë e tretë. Kursi i këmbimit që ne përdorim paraqitet në faqen tonë të internetit ose është në dispozicion përmes Qendrës së kontaktit, por bankat e palës së tretë / Visa / MasterCard mund të përdorin norma të ndryshme të këmbimit.

27. Pasi të keni kryer një transaksion duke përdorur kartelën/apo pagese me telefonin tuaj mobil ju zakonisht nuk mund ta ndaloni transaksionin.

28. Në qoftë se e përdorni kartelën tuaj të kreditit (me debitim të shtyer) në mënyrë të tillë që shuma e kërkuar do të shkaktojë që fondet të jenë të pamjaftueshme në llogarinë tuaj, ose përtej një pragu të rënë dakord të mbitërheqjes, ne do ta trajtojmë këtë si një kërkesë formale për një mbitërheqje pa.

marrëveshje. Atëherë zbatohen rregullat në kushtet tona për mbitërheqjet pa marrëveshje.

29. Ju duhet të drejtoni ankesat, duke përfshirë në lidhje me mos marrjen e mallit apo shërbimit ose cilësinë e dobët apo mosfunksionimin e asaj që e keni blerë, të shitësi, që e ka dhënë faturën. Ne nuk jemi përgjegjës për:

- Probleme me mallrat ose shërbimet e blera me kartelë. Ne këto raste kontaktojeni shitësin.
- Vërtetësinë e të hollave që ju ka dhënë shitësi që e ka përdorur mundësinë e Kthimit të Parave (produkti bankar i terheqjes së para ve në pikat e shitjes).
- Probleme me mbushjet e telefonit tuaj celular. Kontakto kompaninë përkatëse të telefonisë.

30. Personat e autorizuar të pajisur me kartelë dhe PIN duhet të veprojnë në pajtueshmeri me këto Kushte dhe ju jeni plotësisht përgjegjës për veprimet e tyre dhe për çdo transaksion të kryer duke përdorur kartelën shtesë që e pranojnë përmes autorizimit në llogarinë tuaj.

31. Në rast të nderprejes së përdorimit të kartelës, ju mbeteni përgjegjës për të gjitha transaksionet e kryera me kartelet që ndodhin para se të na informoni për një gjë të tillë. Ju jeni përgjegjës për veprimet e mbajtësve tuaj të autorizuar të kartelës shtesë derisa të na njoftoni se dëshironi ta ndërprisni atë.

32. Ne mund të ju pajisim një kod për tërheqje apo një kod për deponim, për t'iu mundësuar që të tërheqni/depononi para në bankomat dhe/ose nga llogaria juaj bankare. Në rast të humbjes/vjedhjes së kodit ju duhet të lajmëroni menjëherë Bankën për ta bllokuar kodin duke vizituar degën më të afërt të Bankës dhe ne të njejten kohë nese ende keni nevojë të kerkoni të pajiseni me kod të ri.

33. Ne mund të ndërpresim menjëherë përdorimin e kartelës tuaj, kodin e tërheqjes apo kodin e deponimit ose përdorimin e kartelës nga një mbajtës tjetër nëse shkelen këto kushte dhe në mënyrë të veçantë në qoftë se ju keqpërdorni kartelën/kodet. Gjithashtu në qoftë se ju nuk e përdorni kartelën për një periudhë të arsyeshme kohore ne mund të ndërpresin përdorimin e kartelës tuaj.

### 3 . Të drejtat e kredisë me kredit kartelë (me debitim të shtyer)

3.1 Me një kartelë krediti, ne ju lejojmë që të shtyni pagesën për shpenzimet e bëra me kartelë.

3.2 Para se të ju lejojmë që të paguani në këtë mënyrë ne do të kërkojmë nga ju që të siguronim mbulim deri në të paktën limitin tuaj të shpenzimeve duke ose (i) bllokuar para ekuivalente me kufirin përkatës të shpenzimeve në llogarinë tuaj (që do të thotë se ju nuk mund ta shfrytëzoni ose ta shpenzoni atë përveç/derisa të përfundojë marrëveshja e kartelës së kreditit) ose (ii) duke dhënë një kredi ose me një marrëveshje me punëdhënësin/biznesin. Në rastin e dytë ne mund të kërkojmë nga biznesi të nënshkruajë marrëveshje shtesë të kredisë ose të ofrojë kolateral. Huamarrja e biznesit ndonjëherë mund të bie nën një Marrëveshje Kornizë dhe Kushtet e përgjithshme për Bizneset mund të zbatohen.

3.3 Shpenzimet tuaja dhe historiku i kthimit të pagesave për përdorimin e kredisë raportohet në Regjistrin e Kredive të Kosovës dhe mund të ndikojë në mundësinë tuaj për huamarrje në të ardhmen.

3.4 Ju mund të merrni pasqyrën e llogarise të të gjitha transaksioneve me kartelë e cila është në dispozicion në platformën E-banking ose në një degë të ProCredit Bankës në Kosovë.

---

3.5 Nëse ju nuk bëni pagesat e kërkuara në mënyrë të plotë ose nuk keni fonde të mjaftueshme, atëherë kartela juaj mund të bllokohet dhe/ose ne mund të mbajme shumat e shfrytëzuara nga llogaria juaj te ne. Për më tepër, ju mund të ngarkoheni me kamatvonesë (e cila përcaktohet në dokumentin e tarifave dhe ngarkesave) për ditët e vonuara deri në shlyerje të borxhit në pajtueshmëri me legjislacionin në fuqi.

## 4 . SMS Top Up

1. Ky shërbim ofrohet në bashkëpunim me kompanitë e telefonisë mobile dhe internetit dhe ju mundëson të mbushni me kredi disa produkte të caktuara p.sh telekom, internet, shërbimet kablore të televizionit, me të cilët ProCredit ka marrëveshje dhe me të cilët ju ose përfitues tjerë keni kontratë.
2. Nga ju mund të kërkohet të përdorni një ofrues specifik kompatibil të telefonisë mobile dhe në këtë rast ju do të njoftoheni për këtë kur të regjistroheni për këtë shërbim.
3. Ju duhet të regjistroheni së pari në ProCredit numrin(at) përkatës të telefonisë mobile nga të cilët do të autorizohet të dërgohen mesazhet dhe limitet financiare të mbushjes që mund të jenë specifike për përfituesin dhe për shërbimin specifik. ProCredit ose shitësit megjithatë mund të vendosin kufizime për limitet – për shembull mund të mos jetë e mundur të kalohet në shërbim më të lartë të internetit përmes SMS Top Up dhe mund të kufizohet numri i telefonave të autorizuar që mund t'i regjistroheni. Juve do të ju tregojmë për kufizimet kur ta vizitoni degën për t'u regjistruar ose nëse dëshironi të bëni ndryshime në numrat e telefonave ose limite.
4. Ju duhet t'i tregoni ProCreditit nëse numrat e telefonit ose limitet ndryshojnë, duke vizituar degën apo nëse është aplikueshme përmes shërbimeve të platformës elektronike për të regjistruar ndryshimet.
5. Pasi që shërbimi SMS Top Up të regjistrohet dhe të regjistrohen telefonat dhe limitet, mesazhet mund të dërgohen nga numrat e autorizuar të telefonit të numri i specifikuar mobil i shitësit. Mesazhet duhet të përmbajnë të dhënat e kërkuara nga shitësi. Ju duhet të pranoni përgjigjen me konfirmim, gabim ose refuzim të shërbimit nga shitësi. Nëse keni fonde të mjaftueshme në llogarinë tuaj atëherë shuma do të zbritet, përndryshe kërkesa do të refuzohet. Kërkesa do të refuzohet edhe nëse është arritur limiti. Ju pajtoheni të paguani nga llogaria juaj të gjitha transaksionet e kërkuara me telefonat e autorizuar mobil për shitësin deri në limitet e vendosura me marrëveshje me ProCreditin.
6. Pagesat për këtë shërbim janë përcaktuar në dokumentin e tarifave dhe ngarkesave dhe mund të ndryshohen siç është përshkruar në këto kushte dhe rregulla. Ju mund të keni edhe shpenzime tjera të telekomunikimit, për shembull nëse telefoni përdoret jashtë Kosovës.
7. ProCredit nuk është përgjegjës për asnjë nga veprimet, gabimet, vonesat ose lëshimet e shitësve dhe as për kualitetin ose disponueshmërinë/punën ose kushtet e kontratës së asnjërit nga produktet apo shërbimet e shitësve ose për ndonjë kontest kontraktor me shitësin ose probleme me çmimet ose ndryshime. Ju/pala kontraktuese duhet të merreni me këto çështje me shitësin. Për më tepër, ProCredit nuk është përgjegjës për asnjë vonesë, mospunë ose gabime në sistemin e SMS ose probleme me ndërhyrje ose me sigurinë e telekomunikimeve ose të sistemeve të TI qofshin të shitësit ose të tjerëve.
8. **Ju jeni përgjegjës për sigurinë dhe qasjen në telefona të autorizuar dhe për saktësinë e të dhënave të transmetuara. Në veçanti ju mund të jeni të obliguar për tarifën e shërbimit dhe tarifën nëse shtypet gabimisht numri, që ka si rezultat që përfituesi tjetër të marrë kreditin ose nëse dikush tjetër e përdor telefonin e autorizuar. Nëse telefoni i autorizuar humbet ose vidhet ose ju dyshoni se ka përdorim të paautorizuar, ju duhet ta njoftoni Qendrën e Kontaktit pa vonesë.**

# **PJESA D – RREGULLAT E PËRGJITHSHME TË KREDIVE**

---

## **PJESA D – RREGULLAT E PËRGJITHSHME TË KREDIVE**

### **1. Kontrata**

#### **1.1 Përmbajtja e kontratës**

Kur ju aplikoni dhe ju aprovohet ekspozim kreditor në ProCredit Bank SH.A, kontrata juaj përbëhet nga dokumentet si me poshtë, duke përfshirë çdo ndryshim të bërë herë pas here: -

- (a) Formulari i aplikimit, marrëveshja e kredisë/Kushtet e veçanta, , plani i amortizimit te kredise, dhe ndonjë dokument i dorëzani;
- (b) Marrëveshjet e kolateralit - marrëveshjet e hipotekës dhe/ose marrëveshjet e pengut;
- (c) Rregullat dhe Kushtet e Përgjithshme të ProCredit Bank SH.A;

Në rast të mospërputhjes, radha e interpretimit do të jetë si më sipër, me formularin e aplikimit dhe marrëveshjen e kredisë dhe kushtet e veçanta që mbizotërojnë mbi dokumentet e tjera.

#### **1.2 Të dhënat financiare**

Shuma e kredisë, detajet e disbursimit nga ne, kohëzgjatja e kredisë dhe numri dhe shumat e pagesave, dhe norma e interesit dhe të gjitha tarifatat administrative dhe çdo qëllim i veçantë për kredinë janë të përcaktuara në marrëveshjen e kredisë.

#### **1.3 Siguria/kolaterali**

Përveç nëse përcaktohet ndryshe në marrëveshjen e kredisë:

- (a) Kredia do të sigurohet me të gjithë pronën tuaj të tanishme dhe të ardhshme, duke përfshirë të ardhurat në të ardhmen dhe të drejtën e pranimeve në bazë të kontratave, përfshirë kontratat e punësimit si dhe pronat e bashkë-huamarrësit dhe dorëzani tuaj.
- (b) Ne mund t'ju kërkojmë të nënshkruani një dokument që siguron një mbajtje si garanci pagese ose të drejtë mbi pagën tuaj ose të ardhurat në të ardhmen e cila na mundëson që të terheqim paratë drejtpërdrejt nga paga juaj në burim në qoftë se ju nuk e paguani kredinë.
- (c) Kjo siguri në (a) dhe (b) dhe çdo siguri tjetër që ne e kërkojmë, të tilla si prona juaj personale, e bashkehuamarresit apo e dorëzani tuaj, përfshirë por duke mos u kufizuar edhe llogaritë bankare ne këto kushte quhen "kolaterali" dhe kushtet tjera më të detajuara të përcaktuara më poshtë.
- (d) Ne mund të kërkojmë ne cdo kohe nga ju, bashkëshorti/ja juaj, dorëzani dhe bashkëshorti/ja i tij / saj të nënshkruani dokumente shtesë ose të merrni masa që mund të jenë të nevojshme për të perfeksionuar, regjistruar ose ekzekutuar kolateralin. Ju garantoni se do të na njoftoni nëse ndonjë nga pasuria e tillë është pronë e përbashkët dhe ne te njëjtën kohe ta na jepni informacione për emrin e pronarit të përbashkët, apo pronarët e rinj në të ardhmen, duke përfshirë detaje të çdo bashkëshorti.

1.4 Përkufizimet Referimet me "ju" në këtë pjesë të rregullave dhe kushteve përfshijnë (i) juve si individ (ii) çdo huamarrës kryesor dhe çdo bashkë-huamarrës. Referimet për "ne" do të thotë Banka ProCredit SH.A. me numrin e regjistrimit të biznesit në Kosovë 70050026 dhe, sipas rastit Grupi ProCredit siç përcaktohet në rregullat dhe Kushtet e Përgjithshme. Termi "këshilltar për klientin" do të thotë zyrtari i ndarë nga ne kohë pas kohe për të menaxhuar kredinë tuaj. Referencat për "Kredi" janë Kryegjëja, interesi dhe të gjitha ngarkesat ose shpenzimet të tilla si mund të ndryshojnë kohë pas kohe.



### 1.5 Obligimet tuaja financiare dhe të tjera

Përveç obligimeve të tjera në Rregullat dhe Kushtet e Përgjithshme dhe Marrëveshjen e kredisë ju duhet:

- (a) të paguani tarifat e administrimit dhe të bëni pagesën e kredisë në llogarinë bankare të caktuar të ProCredit në pajtim të plotë me planin e pagesave të bashkangjitur me marrëveshjen e kredisë;
- (b) të siguronit menjëherë të gjitha dokumentet e nevojshme për pagesat e kredisë dhe të veproni në përputhje me kërkesat e shpalosjes të dhëna më poshtë;
- (c) të mbani llogarinë tuaj personale me ProCredit;
- (d) të veproni në përputhje me të gjitha ligjet në fuqi, duke përfshirë por jo kufizuar në marrjen e të gjitha lejeve përkatëse (përfshirë lejet e ndërtimit), standardet e Ligjit për Ndërtimin, standardet e sigurisë, ligjet e regjistrimit të automjeteve dhe ligjet tatimore ku këto ndikojnë në përdorimin e kredisë ose të kolateralit;
- (e) të veproni me ndershmëri dhe në mirëbesim me ne gjatë kohëzgjatjes së kësaj Marrëveshjeje;
- (f) të na lejoni në çdo kohë të inspektojmë dhe monitorojmë çdo shfrytëzim të fondeve të kredisë, nëse ajo është për një qëllim të veçantë, çdo kolateral dhe të na jepni dokumentacionin përkatës në bazë të kërkesës nga ne, duke përfshirë edhe qasjen e pa kufizuar në ri-vlerësimin e kolateralit.

## 2. Disbursimi i kredisë

Kredia do të ju disbursohet, pasi të jetë dhënë dhe regjistruar pengun ose kolateralin (shih më poshtë) dhe pasi të keni dhënë të gjitha dokumentet tjera të kërkuara nga ne dhe të jenë marrë nënshkrimet e Bashk-Huamarrësit/ve dhe Dorëzantit/ëve. Kredia do të ju disbursohet në një pjesë nëse nuk ka plan disbursimi që do të pasojë. Një plan i ri i amortizimit të kredisë mund të nënshkruhet për të pasqyruar datën e disbursimit. Nëse kredia disbursohet në pjesë, atëherë kësti (pjesa) do të ju disbursohet pasi të jenë plotësuar kushtet e specifikuar për disbursimin e atij kësti. Kërkesat e përcaktuara nga banka duhet plotësuar në nivelin e kërkuar nga Banka. Banka ka diskrecion të plotë të vendos nëse janë plotësuar kushtet për disbursimin e pjesëve të pa disburuara të kredisë dhe të drejtën që të kërkojë edhe plotësimin e kushteve shtesë. Për më tepër, Banka nuk garanton lëshimin e ndonjë ose të gjitha pjesëve të kredisë. Banka rezervon të drejtën që në çdo kohë dhe nëse e vlerëson të nevojshme të refuzoj disbursimin e një apo të gjitha pjesëve të kredisë.

## 3. Rastet e shkeljes

3.1 Rast i shkeljes është: shkelja e marrëveshjes së kredisë konsiderohet si shkelje serioze dhe në të mund të marrim ndonjë apo më shumë hapa të caktuar, sic janë të përcaktuara në pikën 4 më poshtë.

3.2 Në çdo rast, të mëposhtmet përbëjnë raste të shkeljes :

- (a) ju shkelni ndonjë pjesë të kontratës tuaj me ne, në veçanti Marrëveshjen e Kredisë;
- (b) ju jeni në vonesë për të bërë ndonjë pagesë apo pjesë të ndonjë pagese;
- (c) ju bëni ose keni bërë ndonjë deklaratë apo informatë të rrejshme ose mashtruese, ose ju nuk keni dhënë informacion shpjegues të duhur për ne, siç kërkohet sipas "Shpalosjeve" më poshtë;

---

(d) keni përdorur disa ose të gjitha fondet nga Kredia për ndonjë qëllim tjetër përveç qëllimit të lejuar;  
(e) ju jeni kërcënuar nga një kreditor me falimentim ose nuk jeni në gjendje për të paguar borxhet tuaja në kohën e duhur.

#### 4. Pasojat e rasteve të shkeljes

Nëse një rast i shkeljes ndodh, ne mundemi me shpenzimet tuaja (dhe ju pajtoheni për të na ndihmuar pa vonesë nëse një rast i tillë ndodh) të ndërmarrim një ose më shumë nga veprimet ne vijim, menjëherë ose në një datë të mëvonëshme në lidhje me këto çështje:

- (I) të pezullojmë ose ndërpresim të gjitha pjesët e pa disbursuara të fondeve të mbetura të kredisë;
- (II) të tërheqim në mënyrë të pakthyeshme, ose të pezullojmë përkohësisht zbatimin e çdo interesi të privilegjuar, ose marrëveshje të tjera të privileguara;
- (III) të kërkojmë pagesën e çfarëdo shume të mbetur dhe tarifat, pagesat e tilla të përfundojnë brenda 24 orëve apo një periudhe tjetër të deklaruar nga ne;
- (IV) të paguani një tarifë për pagesë të vonuar të përcaktuar në marrëveshjen e kredisë dhe listën e tarifave dhe ngarkesave;
- (V) të bllokojmë llogaritë tuaja apo llogaritë e Bashk-Huamarrësit/ve apo llogaritë e Dorezanit/ve ose të ndalojmë transaksionet e veçanta përmes llogarive të tilla ose të ridrejtojmë transaksionet ose fondet nga një llogari në një tjetër, duke përfshirë edhe veprimet për të paguar shumat që janë borxh;
- (VI) të ngarkojmë interes shtesë ose një tarifë (për të pasqyruar shkeljen tuaj dhe për të ju inkurajuar ta përmirësoni shkeljen) apo të rrisim normën vjetore të interesit (për të pasqyruar rrezikun e kostos së lartë të ekzekutimit për ne) dhe/ose të ndryshojmë masat e shlyerjes në mënyrë që pagesa të kërkohej më herët (ne do t'ju ofrojmë atëherë një plan të ri pagesash);
- (VII) ose të tërheqim pakthyeshëm ose të pezullojmë përkohësisht zbatimin e çdo interesi të privilegjuar ose marrëveshjeve të tjera të privileguara apo të pezullojmë disbursimin e kredisë;
- (VIII) të marrim çdo veprim ligjor kundër jush (duke përfshirë edhe bashkëhuamarrësin/it dhe Dorezanin/et) dhe të ekzekutojmë pjesërisht apo ne teresi kolateralin;
- (IX) të kërkojmë që të siguroni kolateral shtesë apo të rrisim shumën e regjistruar/shumën maksimale kundër garancive të tilla;
- (X) të kërkojmë që të nënshkruani ndonjë autorizim përkatës, ose dokument tjetër për të mbrojtur pozitën tonë ose të drejtat tona;
- (XI) të korrigjojmë çdo shkelje me shpenzimet tuaja ose të marrim masa parandaluese, të cilat do të zvogëlojnë humbjen tonë ose humbjen e mundshme;
- (XII) të ju raportojmë ne BQK-ne ne regjistrin e kredive (RKK) në kategori me te ulët;
- (XIII) të pezullojmë ose ndërpresim këtë Marrëveshje.

Asnjë nga të mësipërmet nuk heq apo zvogëlon të drejtat e tjera ose shtesë që mund të kemi me ligj.

Fakti që ne nuk marrim veprim menjëherë apo vonohemi ta marrim veprimin nuk ndikon në të drejtën tonë për ta bërë këtë në një datë të mëvonshme.





## 5. Kërkesa për kredi – rëndësia e shpalosjes së plotë dhe të hapur dhe garancitë tuaja

5.1 Kur bëni kërkesë për kredi, ju duhet të shpalosni me shkrim për zyrtarin e kredisë të gjithë informacionin përkatës dhe të siguronit të gjitha dokumentet që mund të ndikojnë në vendimin tonë për të dhënë kredi ose kushtet/normat e kredisë.

5.2 Ju deklaroni / garantoni se:

a) I gjithë informacioni i dhënë në formularin e aplikimit dhe në dokumentet shoqëruese (duke përfshirë pasqyrat financiare apo bankare, deklaratat e të ardhurave, shënimet e biznesit, informacionin për kolateral, dokumentet kadastrale ose të pronës) dhe detajet e ekzistencës së bashkëshortit/es menjëherë para dhe gjatë kësaj Marrëveshjeje është i saktë dhe i vërtetë dhe pasqyron gjendjen reale;

b) Të gjitha dokumentet që na i keni ofruar janë të vërteta, të pandryshuara dhe të azhurnuara dhe pasqyrojnë situatën reale dhe asgjë nuk ka ndodhur që do të nenkuptonte se do të duhej të merren të reja ose ato që janë shpalosur duhet të azhurnohen;

c) Ju jeni dhe do të vazhdoni të mbeteni edhe ne të ardhmen në njohuri për kërkesat për mbrojtjen e ambientit si dhe se do të veproni në pajtueshmëri me të gjitha kërkesat e aplikueshme që kanë të bëjnë me mbrojtjen e ambientit, sigurisë dhe shëndetit të kerkuara në Kosovë.

d) Në veçanti, por pa kufizime që ju keni shpalosur si duhet me shkrim për zyrtarin e kredisë çështjet e mëposhtme:

1. të ardhurat tuaja/të familjes suaj dhe të gjitha shpenzimet/daljet e rëndësishme të familjes dhe biznesit tuaj;

2. detajet e plota të ndonjë kredie tjetër (qofshin ato formale apo joformale), ose borxhe tuaja/të familjes suaj dhe të biznesit/bizneseve tuaja, duke përfshirë edhe ku ju jeni Dorezan (qoftë në Kosovë apo diku tjetër);

3. çdo problem financiar që ju/familja juaj e ka tani apo në të kaluarën dhe çdo shkelje të fundit nga ju dhe ata në lidhje me ndonjë kredi;

4. çdo gjë tjetër që mund të ndikojë në aftësinë tuaj për të shlyer borxhin, duke përfshirë: -

4.1 çdo hetim penal ose civil apo ankesë, duke përfshirë edhe hetimet nga një autoritet publik, ose veprimet ligjore ekzistuese ose në pritje kundër jush ose familjes suaj apo biznesit apo çdo rrethanë që mund të çojë në një vepër penale apo kunderligjore në të ardhmen;

4.2 çdo njoftim nga një autoritet publik, duke përfshirë njoftimet e shpronësimit ose çfarëdo në planin e zhvillimit urban / apo të tjera që mund të ndikojnë në kolateral;

4.3 ndonjë sëmundje të anëtarëve të familjes tuaj që kontribuon në të ardhurat ose që mund të bëhet barrë e madhe mbi burimet e familjes suaj.

4.4 nëse ndonjë ndërtesë apo pjesë e ndërtesës (qoftë në pronësi apo jo), është e paligjshme ose nuk përmbush standardet e ndërtimit;

4.5 detajet e bizneseve (qoftë nëse janë aktive ose jo) të cilat janë drejtuar nga ose për ose në emër të juve/familjes suaj duke përfshirë bizneset e mbyllura/pasive.

---

## 6. Gjatë kohëzgjatjes së kredisë – të na informoni vazhdimisht

Ju duhet të na informoni me shkrim gjatë kohëzgjatjes së kredisë për çdo ndryshim të rëndësishëm në informacionin që e keni dhënë në aplikacionin tuaj ose informacion të ri lidhur me atë të përshkruar më sipër që nëse do ta kishim ditur mund të kishte ndikuar në vendimin nëse do të ju jepnim kredi në fillim, ose që mund të ndikojë në aftësinë tuaj për të shlyer kredinë me kohë ose në vlerën e kolateralit tuaj. Ju duhet të na tregoni nëse ju nuk do të paguani me kohë ose një rast i shkeljes do të ndodhë apo është duke ndodhur (shih klauzolën 3 dhe 4 më lart në seksionin D) dhe të na i siguronit informatat që ne me arsye i kërkojmë dhe që janë të nevojshme për të monitoruar situatën tuaj financiare, për të siguruar se ne do të marrim pagesën në mënyrë të plotë, duke përfshirë edhe detajet e plota të të gjitha llogarive bankare të mbajtura nga ju. Për kreditë e lëshuara për një qëllim specifik, ne mund të kërkojmë nga ju që të ofroni dëshmi se si është shpenzuar kredia, duke përfshirë edhe detajet e faturave nga palët e treta.

## 7. Kredia për qëllim specifik

Nëse ju keni marrë kredi për një projekt apo qëllim të veçantë dhe keni dëshirë ose nevojë për të bërë një ndryshim të projektit apo qëllimit, atëherë ju duhet të merrni pëlqimin tonë. Ju duhet të na shkruani për të kërkuar pëlqimin, duke dhënë arsyet dhe duke paraqitur dokumentacionin përkatës. Ne do ta vlerësojmë ne menyre te arsyeshme kërkesën tuaj.

## 8. Shpenzimet

8.1 Të gjitha kostot e tanishme apo të ardhshme, tarifat e krijuara në lidhje me zbatimin e kushteve të kredisë, duke përfshirë por jo kufizuar në: shpenzimet e regjistrimit, njoftimin, verifikimin, noterët, avokatët, gjykatat, kopjimin, shpenzimet kadastrale, postën/transportin, personat që realizojnë ankande, agjentët e pronës, vlerësimit dhe rivlerësimit, sigurimin dhe ndonjë shpenzim që ne pësojmë në zbatimin ose ekzekutimin e marrëveshjes së kredisë dhe çdo kolateral dhe tarifat e kreditit ose transakcioneve të vendosura aktualisht apo në të ardhmen (duke përfshirë çdo kosto pas përfundimit të kredisë, si shpenzimet e ç'regjistrimit në kadastër ose të regjistrimit të pengut), do të jenë në llogarinë tuaj dhe të paguhen nga ju dhe ne mund t'i shtojmë ato kredisë në qoftë se ne e shohim të arsyeshme ose të kërkojmë pagesën e tyre në para të gatshme ose në llogari.

8.2 Nëse ka ndonjë transakcion në valutë të huaj të përfshirë, atëherë ne mund të miratojmë normën më të përshtatshme të këmbimit valutor dhe komisionet apo tarifat e shitjes, por shpenzimet mbesin obligim i juaji.



## 9. Marrja dhe regjistrimi i kolateralit

### 9.1 Ju pranoni të:

- (a) na ofroni të gjitha dëshmit e pronësisë së pronës dhe kolateralit, duke përfshirë listat e plota me numrat e regjistrimit të detajuara nëse është relevante dhe të na njoftoni për çdo ndryshim;
- (b) na jepni detajet e kolateralit dhe të na ndihmoni me regjistrimin e kolateralit, duke përfshirë regjistrimin e marrëveshjes së pengut dhe të marrëveshjes së hipotekës në regjistrat përkatës;
- (c) paguani tarifën relevante për vlerësim, rivlerësim, regjistrim dhe (nëse është relevante) ekzekutimin e kolateralit.

9.2 Përderisa nuk është përcaktuar ndryshe në marrëveshjen e kredisë vlera e rishitjes së kolateralit që është lënë peng ose hipotekë duhet të jetë e mjaftueshme për të mbuluar kredinë, interesin, dëmet dhe tarifën të cilat janë të mbetura dhe të papaguara dhe/ose të cilat mund të kërkohej të paguhesh në të ardhmen. Nëse për ndonjë arsye vlera e kolateralit bie ose ka gjasë të bjerë nën këtë shumë ose për ndonjë arsye nuk është e mjaftueshme për të shlyer kredinë, atëherë ju dhe Dorëzanet duhet të merrni të gjitha masat për të rritur garancinë në përputhje me rrethanat pa vonesë dhe të dy duhet të nënshkruani dhe t'i regjistroni obligimet, pengjet ose hipotekat e tilla të mëtejshme, që janë të nevojshme dhe bashkëshorti/ja juaj dhe i/e Dorëzanit tuaj duhet të nënshkruajnë dokumentet e tilla ose të ofrojnë delegim zyrtar të autorizimit mbi pasuritë e përbashkëta.

9.3 Shuma maksimale e regjistruar në regjistrin e pengut ose hipotekës duhet të jetë e mjaftueshme për të mbuluar të gjitha pagesat e papaguara të kredisë, duke përfshirë kryegjën, interesin, dënimet dhe shpenzimet e ekzekutimit. Nëse për ndonjë arsye, përfshirë por jo kufizuar në rast të shkeljes, një ndryshim në normën e interesit ose në riorganizimin e kësteve të kthimit të kredisë ndodh, dhe ne besojmë se shuma maksimale nuk është e mjaftueshme, ne mund të ju njoftojmë dhe të kërkojmë nga ju me shpenzime tuaja të realizoni ndryshimet e saj dhe të ndihmoni me regjistrimin e ndryshimeve të marrëveshjes së pengut ose hipotekës ose dokumentet për regjistrim.

9.4 Për ta bërë kolateralin plotësisht të ekzekutueshëm, ose për të njoftuar palët e treta, ne mund të kërkojmë që te nënshkruhen marrëveshje shtesë të pengut dhe hipotekës dhe të regjistrohen siç është përshkruar në ato marrëveshje, para se ju të mund të merrni kredinë ose gjatë kohëzgjatjes së kredisë, për të përmbushur kërkesat e kontraktuara. Marrëveshjet e pengut ose te hipotekës ndonjëherë mund të përsërisin obligimet e cekura në Kushtet e Përgjithshme apo marrëveshjen e kredisë. Në çdo rast këto marrëveshje nuk duhet të kuptohen se zvogëlojnë detyrimet sipas Marrëveshjes së kredisë ose të këtyre kushteve.

9.5 Ju pranoni duke nënshkruar marrëveshjen e kredisë që ne të mund të regjistrojmë marrëveshjen e pengut dhe/ose marrëveshjen e hipotekës te Autoriteti në fuqi (në rastin e marrëveshjes së hipotekës, te autoriteti i kadastrës) dhe ju jeni dakord për të nënshkruar çdo dokument shtesë ose për të ndërmarë ndonjë veprim të mëtejshëm të nevojshëm për regjistrimin e pengut ose hipotekës dhe të vazhdoni afatin për çdo regjistrim të tyre.

9.6 Çdo hipotekë gjithashtu do të përfshijë frytet e pronës, të gjitha të drejtat që i ka (duke përfshirë servitutet), dhe çdo kompensim për pronën, duke përfshirë edhe kompensimin për shpronësimin ose pakësim në vlerë nga ndonjë Autoritet.

---

## 10. Mbajtja e kolateralit

10.1 Ju pranoni ta ruani kolateralin dhe të mos ndërmerrni veprime për ta zvogëluar vlerën e kolateralit dhe të mos e shitni apo tjetërsioni atë. Kolaterali që është inventar i një biznesi mund të shitet në rrjedhën e zakonshme të biznesit. Ne mund të marrim masa të arsyeshme me shpenzimet tuaja (që mund të ngarkohen nëpërmjet kredisë), për të zvogëluar në minimum ose për të parandaluar çdo zvogëlim material të vlerës komerciale të kolateralit. Si pjesë e këtij detyrimi ju jeni dakord për të legalizuar me shpenzime tuaja ndërtesat ose pjesët e ndërtesave të ndërtuara ilegalisht, sa më shpejt që lejon ligji. Gjithashtu ju dakordoheni, për regjistrimin në kadastrë të ndërtesës së legalizuar, për të na dhënë të gjitha dokumentet përkatëse, dhe për të na mundësuar të bëjmë ndryshime në hipotekë, në mënyrë që ndërtesa e legalizuar ose pjesa e saj të mund të mbulohet gjithashtu nga hipoteka duke pasur përparësi ndaj të drejtave të komunës.

10.2 Kolaterali nuk mund të transferohet te personat tjerë, të shitet ose të kufizohet me asnjë të drejtë, të zhvendoset apo të zëvendësohet ose të jepet me qira, me përjashtim nëse biem dakord me shkrim paraprakisht. Ju do të siguronit që çdo ndryshim për të cilin është arritur marrëveshje nga ne të regjistrohet më pas në regjistra deri në atë masë sa është relevante ose kërkohet nga ne, duke përfshirë edhe përmirësimet dhe/ose zëvendësimet e gjësëndeve të lëna peng ose hipotekë.

10.3 Ju pranoni, nëse ne e kërkojmë, që të merrni sigurim për kolateralin, që përmbush kërkesat tona dhe që zyrtarisht të theksoni interesin e ProCreditit në polisat e sigurimit d.m.th t'i tregoni siguresit se ne jemi huadhënës me një ngarkesë mbi pronën/pasurinë. Ju pranoni që pengu ose hipoteka do të përfshijë të ardhurat nga sigurimet, pa marrë parasysh a jemi ne të përmendur në polisë ose jo, në mënyrë që në rast të humbjes ose dëmtimit të kolateralit ju (ose ne në emrin tuaj), do të kërkonit sigurimin dhe ne kemi të drejtë mbi të ardhurat e tij. Nëpërmjet kësaj ju transferoni te ne të gjitha të drejtat e kërkesës kundër kompanisë së sigurimit.

10.4 Ne mund të kërkojmë për ta parë polisën e sigurimit dhe dëshminë e pagesës së sigurimit në çdo kohë dhe kjo mund të jetë diçka që ne kërkojmë ta kemi para se të disbursojmë kredinë si dhe gjatë gjithë kohëzgjatjes së kredisë. Ne gjithashtu mund të kërkojmë ndryshime në marrëveshjen e kredisë, tarifat e administrimit ose normat e interesit në qoftë se sigurimi është vonuar ose nuk ekziston. Nëse ju nuk merrni sigurim, pasi ne ju kemi kërkuar zyrtarisht duke ju dhënë një afat për ta bërë këtë atëherë ne mund ta bëjmë këtë dhe të përmbushim detyrimin tuaj dhe ta shtojmë koston në llogarinë tuaj dhe do të ju japim dokumentet përkatëse.

## 11. Pengu negativ – lënia e sërishme peng e ndaluar me marrëveshje

Ju pranoni që zyrtarisht ose jozyrtarisht të mos lini peng, hipotekë, dorezani apo të caktoni ndonjë kolateral (duke përfshirë por jo kufizuar në pasuritë e lëna peng dhe hipotekë), ose të drejtat mbi ose nga kolaterali për ndonjë palë të tretë derisa kredia dhe të gjitha pagesat që lidhen me të për ne të jenë përmbushur plotësisht. Ne mund të japim pëlqimin me shkrim për një ri-hipotekim tjetër në disa rrethana apo raste.



## 12. Ekzekutimi i kolateralit

12.1 Në qoftë se ne besojmë se ekziston rreziku i mjaftueshëm që ne nuk do të pranojmë pagesat sipas marrëveshjes së kredisë, ne mund të ndërmarrim hapa të nevojshëm për të marrë në posedim çdo kolateral, në përputhje me marrëveshjet e pengut ose hipotekës. Nëpërmjet kësaj ju na jepni neve dhe/ose agjentëve tanë të drejtat e hyrjes dhe qasjes për ekzekutim të tillë.

12.2 Nëpërmjet kësaj ju caktoni dhe na i kaloni neve të gjitha të drejtat tuaja ashtu që ne mund të realizojmë dhe ekzekutojm kolateralin. Ju pranoni të na ndihmoni kur ne e bëjmë ekzekutimin duke nënshkruar çdo dokument shtesë që ne apo agjentët tanë jua paraqesin dhe në këtë mënyrë na autorizoni për ta shitur kolateralin për aq sa është e lejuar me ligj. Nëpërmjet kësaj ju hiqni dorë për aq sa është e lejuar sipas ligjit nga të drejtat për njoftim paraprak për ekzekutimin nga ana jone ose për ta shitur më herët asetin e kolateralit tuaj.

## 13. Interesi dhe pagesat

13.1 Pagesa nga ju do të konsiderohet se është bërë kur fondet e depozituara në llogarinë bankare të caktuar për pagese të kestit, janë tërhequr nga ne.

13.2 Pagesat që i marrim nga ju ose në emër tuaj (duke përfshirë edhe nga ndonjë bashkehuamarres/Dorezan) do të zbatohen si më poshtë:

- (a) shpenzimet që i krijojmë duke ekzekutuar kredinë, përfshirë dhe shpenzimet për ta mbajtur kolateralin;
- (b) kamatevonesa ose;
- (c) interesi dhe
- (d) Kryegjëja e kredisë.

13.3 Interesi llogaritet në baza ditore (duke përfshirë datën e lëshimit të kredisë dhe datën e pagesës nga huamarrësi). Ai paguhet çdo muaj përveç nëse marrëveshja e kredisë thotë ndryshe.

13.4 Nëse nuk deklarohet ndryshe, interesi llogaritet në bazë të thjeshtë të interesit duke përdorë formulën: numri aktual i ditëve / 365 ose 366 ditë, varësisht nga viti.

13.5 Kalimi i disa ndryshimeve nëse rriten shpenzimet e ProCredit Bank.

---

Në qoftë se gjatë afatit të kësaj marrëveshjeje një ose më shumë nga këto ndodh: -

- a. Shpenzimet e ProCredit Bank për marrjen e fondeve nga tregjet ndërkombëtare rriten për më shumë se 200 pikë bazë për periudhën kohore 6 mujore apo periudhë me të shkurtë kohore;ose
- b. Shpenzimet tona për marrje të fondeve në Kosovë (të tilla si norma mesatare vjetore e depozitave bankare 12 muajsh në Kosovë) rriten me më shumë se 200 pikë bazë për periudhën kohore 6 mujore apo periudhë më të shkurtë kohore;ose
- c. Norma e EURIBOR-it rritet për më shumë se 200 pikë bazë për periudhën kohore 6 mujore apo periudhë më të shkurtë kohore; ose
- d. Ndryshime të normës së inflacionit në Kosovë për më shumë se 2%, norme kjo e shpallur nga institucionet e Republikës së Kosovës; ose
- e. autoritetet publike ose gjykatat në Kosovë imponojnë shpenzime qartësisht të identifikueshme materiale shtesë ose ngarkesa mbi Bankën ProCredit, ose bankat tona në mënyrë specifike ose bizneset në përgjithësi, duke rritur kështu shpenzimet e Bankës ProCredit të të bërit biznes;
- f. në krahasim me datën e marrëveshjes ose (nëse më vonë) herën e fundit që është vendosur apo ndryshuar norma e interesit sipas kësaj marrëveshjeje duke përdorur nën-klauzolën përkatëse, atëherë ne mund të vendosim koston e kësaj rritjeje (per aq sa është e lejuar me ligj) përmes një rritjeje proporcionale ose të përshtatshme në normën e interesit të ngarkuar për Huamarrësin sipas kësaj marrëveshjeje, për një periudhë të barabartë ose të përshtatshme. Ne çdo rast Ju do të njoftoheni 30 ditë kalendrike me herët për këtë ndryshim. Nëse Ju nuk pajtoheni me ndryshimin keni të drejtë që brenda periudhës 30 ditore prej kur njoftoheni për ndryshim që të paraqiteni në bankë dhe parapaguani kredinë (produktin kreditor) pa ndonjë ngarkesë të parapagimit. Nëse megjithatë ju nuk paraqiteni në bankë brenda periudhës 30 ditore, atëherë me kalimin e afatit 30 ditore banka do të aplikojë normën e rritur të interesit dhe do të ju dërgojë përmes postës apo mjeteve tjera të komunikimit planin e ri të pagesës nëse është e aplikueshme.

## 14. Afati dhe ndërprerja

14.1 Afati i paralajmërimit për ndërprerje të marrëveshjes së kredisë, respektivisht për parapagim dhe kushtet e parapagimit, do të përcaktohet me kontratë të veçantë.

## 15. Bashkë-huamarrësi

Duke nënshkruar marrëveshjen e kredisë bashkë-huamarrësi gjithashtu siguron dhe merr përsipër garancitë dhe obligimet e njëjta dhe është i lidhur me kontratën e kredisë sikur të ishit ju, huamarrësi, dhe të gjitha referencat për "ju" ose "huamarrësin" do të përfshijnë edhe "bashkë-huamarrësin", në rastet përkatëse. Bashkë-huamarrësi nuk është Dorëzan, do të thotë se bashkë-huamarrësi është i detyruar të bëjë pagesë edhe në qoftë se huamarrësi nuk ka bërë shkelje të marrëveshjes.



## 16. Dorëzani

16.1 Dorëzani merr përsipër të garantojë dhe të marrë rolin e huamarrësit në rast se huamarrësi nuk e paguan kredisë në ndonjë mënyrë ose ndodh një rast i shkeljes së marrëveshjes. Kjo garanci shtrihet jo vetëm për kryegjën dhe interesin, por edhe për të gjitha kostot e tjera, shpenzimet, gjobat dhe tarifatat që huamarrësi është i detyruar t'i paguajë. Ne mund ta ndjekim drejtpërsëdrejti Dorëzanin në qoftë se ju shkelni kushtet e kredisë pa pasur nevojë për të ekzekutuar së pari kolateralin apo për të ndërmarrë ndonjë veprim ligjor kundër jush, huamarrësit. Dorëzani e autorizon huadhënësin për të imponuar një mbajtje si garanci pagese në të, për të bllokuar shumën në fjalë për të debituar llogarinë (llogaritë) e tij në ProCredit bank dhe Grupin ProCredit dhe ndonjë llogari që ai/ajo mund ta mbajë në të ardhmen, duke përfshirë edhe në bankat e tjera për të përmbushur ndonjë detyrim të huamarrësit sipas kësaj marrëveshjeje. Dorëzani nuk do të jetë i njoftuar paraprakisht, por pasi të jetë debituar llogaria e tij.

16.2 Dorëzani garanton që:

- (i) të gjitha informacionet që na i ka dhënë, duke përfshirë por jo kufizuar në detajet e tij të adresës, janë të sakta dhe që do të na njoftojë pa vonesë nëse ndonjë informacion bëhet i pasaktë, duke përfshirë edhe nëse ndryshon adresa e tij;
- (ii) se do të na njoftojë nëse është i vetëdijshëm se ju/huamarrësi është duke humbur aftësinë për të paguar ose ka gjasa të shkelë kushtet e kredisë ose ka shkelur ndonjë nga detyrimet ose garancitë e huamarrësit ose nëse kolaterali ka gjasa të dëmtohet ose është dëmtuar në ndonjë mënyrë;
- (iii) bashkëshorti/ja e një Dorëzani individual ka nënshkruar marrëveshje të kredisë ose dokumentet e kolateralit nëse është e përshtatshme apo ka deleguar zyrtarisht të drejtën e Dorëzani për të administruar pasuritë e përbashkëta.

16.3 Ne mundemi gjithashtu ta ndjekim Dorëzanin për shkeljen e cilësdo nga garancitë në kushtet e kredisë.

16.4 Çdo tolerancë apo zgjatje e afatit ose të ngjashme që i janë dhënë huamarrësit ose bashkë-huamarrësit ose Dorëzani tjetër nuk do të ndikojë ose të zvogëlojë detyrimet e Dorëzani.

16.5 Nëse ka më shumë se një Dorëzan, atëherë dispozitat në këtë pikën 16 zbatohet për të gjithë Dorëzanët.

16.6 Nëse Dorëzani nuk paguan, atëherë ne mund të zbatojmë interesin e mospagimit kundër Dorëzani në të njëjtën normë si te ju, huamarrësi për çdo shkelje të kushteve.

16.7. Sa i përket Dorëzani, ne do të kemi të gjitha të drejtat për të kompensuar, për të mbajtur si garanci pagese të gjitha pasuritë e Dorëzani, instrumentet e negociueshme të llogarive, fletëngarkesat, aksionet dhe instrumentet tjera përderisa ato mbahen ose menaxhohen tani apo në të ardhmen nga ne/Grupi ProCredit në të njëjtën mënyrë siç e kemi ndaj huamarrësit nën kushtet e kredisë në lidhje me pasuritë e tij/saj.

16.8 Rregullat për kolateral në pikat 8 deri në 16 të këtyre kushteve të kredisë do të zbatohen për Dorëzanin në lidhje me kolateralin e Dorëzani.

16.9 Dorëzani nuk mund ta ndërpresë marrëveshjen e kredisë derisa borxhet në lidhje me marrëveshjen e kredisë janë paguar në tërësi.

---

## 17. Komunikimet dhe njoftimet për çështjet e kredisë

17.1 Ndryshimet e kredisë duhet të bëhen me shkrim të nënshkruara nga personat e autorizuar ose nga të dyja palët të cilat në rastin e bankës përfshijnë dy zyrtare të bankës, zyrtarin e kredisë, menaxherin e degës ose udhëheqësin e sektorit.

17.2 Njoftimet në lidhje me kredinë duhet të jenë me shkrim dhe dërguar me postë, me dorë ose postë rekomande ose përmes platformave elektronike.

## 18. Kushtet speciale për kredi specifike

### 18.1 Kredia sipas Euriborit

EURIBOR është norma evropiane ndërbankare e ofruar siç publikohet në ekranin Thomson Reuters deri në tri shifra pas presjes dhjetore.

Në një kredi me EURIBOR, norma e interesit në kredi mund të ndryshojë më shpesh për të pasqyruar ndryshimet në tregun evropian financiar. Nëse nuk shprehet ndryshe ajo është e vendosur/ndryshuar më 1 janar dhe 1 korrik të çdo viti ose nëse ato ditë nuk janë ditë pune, në ditën e ardhshme të punës ("Data e referencës"). Kjo është shumë agregate e:

- a) normës më të fundit 6 mujore EURIBOR në datën e referencës dhe
- b) marzhës së rënë dakord të përqindjes vjetore në marrëveshjen e kredisë.

Në çdo rast norma nominale e interesit nuk do të bjerë nën shifrën minimale të paraparë në marrëveshjen e kredisë ose në qoftë se nuk ka shifër minimale të paraparë, atëherë ajo nuk do të bjerë nën 10%. ProCredit rezervon të drejtën të mos ndryshojë normën e interesit, nëse ka pasur ndryshim jo më shumë se 2% e normës EURIBOR që nga rishikimi i fundit.

### 18.2 Kredia sipas Kostos së Financimit

Në një kredi të koston së financimit norma e interesit në kredi mund të ndryshojë bazuar në koston e financimit të bankave të Kosovës dhe/ose koston e financimit të ProCredit bankës. Detajet e klauzolës do të përcaktohen në marrëveshjen e kredisë. Një normë minimale e interesit mund të zbatohet siç është përcaktuar në marrëveshjen tuaj të kredisë, ose nëse nuk është vendosur asnjë normë, atëherë mund të zbatohet një normë nominale minimale e interesit prej 10%.





## 18.3 Mbitërheqja (Fondet Fleks )

1. Fondet Flex ju japin mundësi klientëve për të shfrytëzuar një shumë të caktuar të parave, deri në një limit paraprakisht të aprovuar nga banka, edhe atëherë kur nuk kanë para në llogarinë rrjedhëse. Kjo shumë zakonisht bazohet në pagën mujore të klientit.
2. Shuma aktuale e marrë hua ndryshon varesisht nga shfrytëzimi dhe juve do të ju kalkulohet interesi në baza ditore bazuar në shumën e huamarrjes në atë ditë. Interesi paguhet çdo muaj. Norma e interesit bazohet në një shumë të vlerësuar prorata të normës vjetore në formularin e aplikimit/ marrëveshjes e mbitërheqjes.
3. Nëse ju tejkaloni limitin e mbitërheqjes dhe kaloni ne mbitërheqje te palejuar nga ju mund të kërkohet të paguani një tarifë shtesë të administrimit të përcaktuar në dokumentin tonë të tarifave dhe ngarkesave.
4. Banka ka diskrecion të plotë, që pa njoftim paraprak, të zvogëlojë shumën e aprovuar për mbitërheqje apo edhe të ndërpres në tërësi mundësinë për mbitërheqje.
5. Ne gjithashtu mund të rrisim normën e interesit të kërkuar, nëse ndodh një rast i shkeljes për të pasqyruar rrezikun shtesë për ne që nuk do të na kthehen fondet ose ne mund të ngarkojmë interes të mospagimit në normën e përcaktuar në marrëveshje për të njëjtën arsye dhe për të ju inkurajuar që të veproni në përputhje me marrëveshjen dhe të paguani borxhin. Ju mund të ngarkoheni gjithashtu me tarifën e përcaktuar në pasqyrën tonë të tarifave dhe ngarkesave për të pasqyruar shpenzimet tona që ju njoftojmë për rastin e shkeljes së marrëveshjes.
6. Në fund të periudhës së mbitërheqjes, ose në rastin e ndërprerjes nga ana jonë ju duhet të paguani shumën e marrë hua në mënyrë të plotë së bashku me interesin. Përndryshe në qoftë se ne jemi dakord mundësia për mbitërheqje mund të vazhdohet ose ajo mund të ristrukturohet në kredi me afat dhe kushte të zakonshme të kredisë.
7. Ju mund ta ndërprisni mbitërheqjen pa njoftim paraprak për ne dhe në rast të tillë ju duhet menjëherë të shlyeni të gjitha fondet dhe të paguani të gjitha tarifën, duke përfshirë edhe një tarifë të ndërprerjes së hershme për të mbuluar shpenzimet e administrimit

