

## Kushtet e përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e Visa kartave të kreditit me çip për personat fizikë të Komercijalna Banka AD Skopje<sup>1</sup>

Me Kushtet e përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e Visa kartave të kreditit me çip për personat fizikë, rregullohen rregullat themelore dhe të përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e kartave të kreditit Visa për personat fizikë të Komercijalna Banka AD Skopje. Kushtet e posaçme për lëshimin dhe përdorimin e disa llojeve të caktuara të kartave të kreditit Visa për personat fizikë rregullohen me Marrëveshje të veçantë midis Bankës dhe Shfrytëzuesit.

### 1. Definicionet

- **Banka** – Komercijalna Banka AD Skopje;
- **Kushtet e përgjithshme** - Kushtet e përgjithshme të Komercijalna Banka AD Skopje për lëshimin dhe përdorimin e Visa kartave të kreditit për personat fizikë;
- **Kartë** – Visa Kartë krediti të cilën Banka ia lëshon Shfrytëzuesit të kartës;
- **Kartë plotësuese** - kartë e cila me kërkesë dhe autorizim të Shfrytëzuesit të kartës themelore, i lëshohet shfrytëzuesit plotësues të kartës, i/e cili/a i përdor mjetet nga llogaritë e shfrytëzuesit të kartës themelore;
- **Shfrytëzues i kartës** - person fizik të cilit Banka i ka lëshuar kartë Visa dhe emri i së cilit është i shënuar në kartë;
- **Shfrytëzues i kartës themelore** - shfrytëzues i kartës, pronar i llogarive i cili ngarkohet me harxhimet që dalin nga shfrytëzimi i kartës;
- **Shfrytëzues i kartës plotësuese** - shfrytëzues i kartës të cilit i është lëshuar kartë plotësuese dhe emri i së cilit është i shënuar në kartë, e lëshuar me kërkesë dhe autorizim nga Shfrytëzuesi i kartës themelore;
- **Llogaria** – llogaria e shfrytëzuesit të kartës themelore, e hapur në Bankë, e cila ngarkohet/miratohet për shumën e transaksioneve, provizioneve, kompensimeve dhe kamatave të cilat dalin nga përdorimi i kartës themelore dhe kartave plotësuese;
- **Limiti kreditor**- shuma e përgjithshme e kredisë, të cilën Banka ia miraton Shfrytëzuesit të kartës themelore, që është në dispozicion në llogarinë e Shfrytëzuesit të kartës themelore për të gjitha harxhimet që dalin nga shfrytëzimi i kartës, dhe i cili ripërtërihet varësisht nga lloji i kartës së kreditit;
- **Pagesë**-depozitim i mjeteve në llogari me qëllim të pagesës së limitit të shfrytëzuar kreditor;
- **Gjendja e mjeteve të lira në llogari**- mjete të lira (mjetet vetanake dhe mjetet e pashfrytëzuara të limitit kreditor të miratuar) të zvogëluara për mjetet e rezervuara për transaksionet e autorizuara por akoma të paregjistruara;
- **Limiti ditor** - shuma e mjeteve, numri i transaksioneve dhe shuma maksimale e transaksionit që Shfrytëzuesi i kartës mund ti përdorë çdo ditë, në tregti ose për tërheqje të parave të gatshme;
- **Harxhimet** - të gjitha detyrimet për shumën e transaksioneve, provizioneve, anëtarësive, kompensimeve dhe kamatave që dalin nga shfrytëzimi i kartës themelore dhe kartave plotësuese;
- **Bankomat - ATM** - pajisje elektronike që mundëson tërheqjen e parave të gatshme, por edhe shërbime tjera, pa prezencën fizike të punonjësve të Bankës;
- **Pikë shitjeje** - tregtar, i cili ka lidhur Marrëveshje ku klienti paguan për mallrat ose shërbimet nëpërmjet përdorimit të kartave nga programi i Visa International;
- **POS terminal** - pajisje elektronike e instaluar nëpër pika të shitjes ose në sportelet bankare që shërben për realizimin elektronik të transaksioneve;
- **Imprinter**- pajisje manuale e instaluar nëpër pikat e shitjes që shërben për realizimin e transaksioneve;
- **PIN (Personal identification number)** - numri i fshehtë personal i identifikimit të Shfrytëzuesit të kartës themelore, apo Shfrytëzuesit të kartës plotësuese, që shërben për identifikim gjatë përdorimit të kartës nëpër bankomatet dhe терминаlet **POS**;

- **Ditë e punës**- çdo ditë kur Banka dhe institucionet financiare në Republikën e Maqedonisë punojnë dhe realizojnë veprimtari financiare;
- **Marrëveshje**- marrëveshje që lidhet mes Bankës dhe Shfrytëzuesit dhe përmes së cilës rregullohen kushtet dhe rregullat e veçanta për lëshimin dhe përdorimin e llojeve të veçanta të kartave të kreditit Visa për personat fizikë;
- Terminologjia e lartpërmendur e përdorur në njëjës, në Kushtet e përgjithshme, në Marrëveshjen dhe dokumentacionin e bashkëngjitur, mund të përdoret edhe në shumës por mund të jetë edhe e nyjzuar, duke mos e humbur kuptimin e vet.

## 2. Lëshimi i kartës së kreditit Visa dhe miratimi i limitit kreditor

- Shfrytëzuesi i kartës garanton saktësinë e informacioneve të dhëna në Kërkesë. Në bazë të kërkesës së parashtruar, Banka vendos për lëshimin e kartës dhe për miratimin e limitit kreditor të Shfrytëzuesit të kartës themelore. Shuma e limitit kreditor përcaktohet sipas rregulloreve të brendshme të Bankës. Banka nuk asnjë detyrim të arsyetojë vendimin e marrë. Me qëllim të sigurimit të pagesës së plotë dhe brenda afatit kohor të limitit të shfrytëzuar kreditor, Shfrytëzuesi ofron instrumente të sigurimit të pagesës në përputhje me rregulloret e brendshme të Bankës;
- Karta është pronë e Bankës dhe nuk mund t'u transferohet personave tjerë. Afati i vlefshmërisë së kartës është i shënuar në kartë. Shfrytëzuesi mund të përdorë kartën derisa t'i skadojë afati i vlefshmërisë;
- Pas marrjes së kartës, Shfrytëzuesi duhet të nënshkruajë kartën ku nënshkrimi duhet të jetë identik me nënshkrimin e dhënë në Kërkesë dhe në pasaportë. Në rast të mosnënshkrimit të kartës pasojat dhe rreziqet eventuale i bart Shfrytëzuesi i kartës. Karta e panënshkruar llogaritet si jovalide;
- Kartat dhe numrat personal identifikues i merr personalisht Shfrytëzuesi i kartës ose personi i autorizuar me shkrim nga Shfrytëzuesi i kartës Visa (me autorizim të vërtetuar nga organi kompetent);
- Me kërkesë dhe autorizim të Shfrytëzuesit të kartës themelore, Banka lëshon kartë plotësuese;
- Të gjitha harxhimet që dalin nga përdorimi i kartës themelore dhe kartave plotësuese ngarkohen në llogarinë e Shfrytëzuesit të kartës themelore;
- Shfrytëzuesi i kartës themelore mund të anulojë autorizimin dhe të ndërpresë të drejtën e përdorimit të kartës plotësuese, për çka është i detyruar të informojë me shkrim Bankën dhe të kthejë kartën plotësuese të prerë. Në rast se Shfrytëzuesi i kartës themelore nuk mund të kthejë kartën plotësuese, procedura për ndërprerjen e të drejtës për të përdorur kartën plotësuese realizohet në bazë të kërkesës me shkrim, prej ku bllokohet karta dhe ndërpritet mundësia për përdorimin e saj të mëtejshëm.

## 3. Përdorimi i kartës

- Karta nuk mund t'u transferohet personave tjerë dhe përdoret vetëm nga Shfrytëzuesi i kartës emri i së cilit/cilës është shtypur në kartë;
- Për pagesën e mallrave dhe shërbimeve dhe tërheqjen e parave nga sportelet, Shfrytëzuesi i kartës, në vendin e transaksionit, nënshkruan një dokument vërtetimi për transaksionin e realizuar, ku nënshkrimi duhet të jetë i njëjtë me nënshkrimin e dhënë në kartë. Një kopje të vërtetimit, Shfrytëzuesi i kartës e mban për vehte (për evidencë personale). Të gjitha parregullsitë e vërejtura në vërtetimin e transaksionit të realizuar, Shfrytëzuesi duhet t'i qartësojë gjatë blerjes respektivisht gjatë shfrytëzimit të shërbimit dhe para së të nënshkruajë vërtetimin për transaksionin e realizuar;
- Shfrytëzuesi është i obliguar të mbajë për të paktën 6 muaj të gjitha dokumentet që lidhen me pagesat e bëra me kartë. Me kërkesë të Bankës, sipas nevojës, Shfrytëzuesi është i obliguar të dorëzojë në Bankë të gjitha dokumentet e kërkuara;
- Me kërkesë të shitësit të mallit respektivisht ofruesit të shërbimit, Shfrytëzuesi është i obliguar të legjitimohet me letër njoftimi ose pasaportë;
- Për të kontrolluar identitetin e Shfrytëzuesit të kartës, gjatë tërheqjes së parave në bankomat, Shfrytëzuesi përdor një numër të veçantë personal të identifikimit (PIN), i cili është unik dhe i fshehtë. Këtë numër personal të identifikimit Banka i'a jep Shfrytëzuesit gjatë marrjes së

kartës. Kodi PIN është i njohur vetëm për Shfrytëzuesin e kartës dhe i njëjti duhet të mbahet i fshehtë dhe asnjëherë të mos i zbulohet palës së tretë. PIN-i nuk duhet të shkruhet në kartë, e as të lihet ndonjë gjurmë e tij në ndonjë letër;

- Në rast të humbjes apo harresës së PIN-it, Shfrytëzuesi i kartës duhet menjëherë të drejtohet në Bankë ku do të merr PIN-in e ri.

#### **4. Kompensimet dhe interesat**

- Të gjitha kompensimet, provizionet dhe interesat e lidhura me kartën janë të përcaktuara në Vendimin për tarifat e kompensimeve të Bankës dhe Vendimin për normat e interesit të Bankës. Të njëjtat janë të ndryshueshme në përputhje me politikën e biznesit të Bankës dhe mund të gjinden në veb faqen e Bankës dhe nëpër sportelet e Bankës;
- Shuma e kompensimeve, provizioneve dhe interesave të përlllogaritura ngarkohet në llogarinë e Shfrytëzuesit të kartës themelore.

#### **5. Njoftimet për Shfrytëzuesin e kartës**

- Për të gjitha ndryshimet në llogarinë, si dhe për çdo ndryshim tjetër në lidhje me funksionimin e kartës, Banka njofton Shfrytëzuesin e kartës nëpërmjet raportit/pasqyrës mujore, të cilën Shfrytëzuesi e merr në sportelet e Bankës dhe/ose në formë elektronike (përmes shërbimeve elektronike nëpërmjet Internetit).
- Për të gjitha informatat për përpunimin e kartës ose printimin e PIN-it, për shfrytëzuesit e rinj dhe ekzistues të kartave, Banka njofton klientin përmes SMS mesazheve, Internet Bankës, raportit/pasqyrës së llogarisë ose përmes qendrës për kontakt të Bankës.

#### **6. Humbja e kartës**

- Shfrytëzuesi i kartës i bart të gjitha përgjegjësitë dhe pasojat ligjore në rast të përdorimit të paautorizuar të kartës;
- Shfrytëzuesi i kartës është i detyruar të respektojë masat e sigurisë gjatë përdorimit të kartës (duhet të nënshkruajë kartën, ta ruajë kodin PIN në fshehtësi të plotë, dhe kurrë mos e mbajë PIN-in së bashku me kartelën ose në një vend të dukshëm, etj.);
- Shfrytëzuesi i kartës duhet menjëherë ta njoftojë Bankën nëse karta është vjedhur apo humbur në tel. 02 3133-152, dhe në të njëjtën kohë ta paraqesë edhe më shkrim në Zyrën Qëndrore të Bankës - Shërbimi për karta bankare ose në njësitë tjera organizative të Bankës - degët dhe filialet e Bankës;
- Në rast të humbjes apo vjedhjes së kartës, Shfrytëzuesi i kartës bart përgjegjësinë financiare për shpenzimet e bëra nga karta brenda 5 orëve pas paraqitjes së parë të humbjes apo vjedhjes së kartës;
- Nëse Shfrytëzuesi i kartës nuk i përmbahet detyrimit të fshehtësisë apo nuk respekton masat e sigurisë gjatë përdorimit të kartës, atëherë ai/ajo është vetë përgjegjës për çdo keqpërdorim eventual të kartës;
- Pas marrjes së kërkesës me shkrim për humbjen/vjedhjen e kartës, Banka i lëshon Shfrytëzuesit një kartë të re. Çdo harxhim lidhur me paraqitjen e kartës së humbur/vjedhur, lëshimin e kartës së re për shkak të dëmtimit të saj, apo lëshimin e PIN-it të ri pas humbjes/vjedhjes së kartës, e bart Shfrytëzuesi i kartës, në përputhje me Vendimin për Tarifat e kompensimeve të Bankës;
- Nëse Shfrytëzuesi, pas raportimit të kartës si të humbur/vjedhur, e gjen kartën e vjetër, të njëjtën nuk duhet ta përdorë por është i obliguar ta presë dhe ta dorëzojë në Bankë. Harxhimet e bëra nga përdorimi i kartës së pavlefshme të gjetur ngarkohen në llogarinë e Shfrytëzuesit të kartës.

#### **7. Reklamacionet (ankesat)**

- Banka nuk mban asnjë përgjegjësi për cilësinë dhe sasinë e produkteve dhe shërbimeve të blera me kartën;
- Ankesat në lidhje me cilësinë dhe sasinë e produkteve dhe shërbimeve të blera me kartë zgjidhen në pikën e shitjes;

- Shfrytëzuesi duhet të paguajë harxhimet e përgjithshme për çdo llogari, pavarësisht ankesave;
- Nëse Shfrytëzuesi i kartës mendon se ndonjë shumë është llogaritur apo është regjistruar gabimisht, ose që nuk i përket atij/asaj, mund të drejtohet në Bankë duke dorëzuar llogaritë dhe dokumentet tjera relevante të cilat Banka mund t'ja kërkojë;
- Ankesat parashtrihen përmes plotësimit të një formulari të Bankës i cili dorëzohet pranë sporteleve të Bankës të caktuara për pranim të ankesave ose pranë Shërbimit për karta bankare;
- Ankesat parashtrihen në afat prej 20 (njëzet) ditësh pas përfundimit të muajit kur është regjistruar transaksioni. Në të kundërtën, Banka konsideron se Shfrytëzuesi i kartës themelore pajtohet me harxhimet e përgjithshme të evidentuara në vërtetim;
- Nëse Banka konstaton se ankesa është e arsyeshme, atëherë do ta miratojë llogarinë e Shfrytëzuesit të kartës themelore, ndërsa në rast të ankesave të pajustificuara shfrytëzuesi i bart të gjitha kompensimet dhe harxhimet që dalin nga procedura e ankimimit, në përputhje me Vendimin për tarifën e kompensimeve për shërbimet në Bankë;
- Afatin për zgjidhjen e rastit të ankesës e cakton Banka në përputhje me rregullat e Visa International.

## 8. Dispozita të tjera

- Kushtet e përgjithshme janë pjesë përbërëse e Kërkesës dhe Marrëveshjes për kartën e kreditit Visa;
- Me nënshkrimin e deklaratës, e cila është pjesë përbërëse e Kërkesës, Shfrytëzuesi i kartës vërteton se është i njohur me Kushtet e përgjithshme dhe se i pranon tërësisht ato si dhe veprimet juridike që dalin prej tyre;
- Dispozitat vlejné për Shfrytëzuesin e kartës themelore, si edhe për çdo Shfrytëzues të kartës plotësuese;
- Banka nuk mban asnjë përgjegjësi nëse Shfrytëzuesi i kartës nuk mund të përdorë kartën në disa raste të cilat janë jashtë kontrollit nga ana e Bankës si p.sh.:
  - probleme teknike me pajisjet, sistemin, telekomunikacionin dhe rrymën;
  - grevë ose rrethana të tjera të jashtëzakonshme;
  - kur karta është bllokuar në ndonjë terminal të pikave të shitjes ose bankomat dhe e njëjta është dëmtuar;
  - për çfarëdo lloj arsye, terminali i pikave të shitjes, banka apo bankomati nuk e pranon kartën.
- Banka rezervon të drejtën për të ndryshuar rregullat dhe kushtet për funksionimin e kartës, të parapara në Marrëveshjen, Kushtet e përgjithshme si dhe Tarifën e kompensimeve të shërbimeve të Komercijalna Banka AD Skopje dhe Vendimin për normat e interesit të Komercijalna Banka AD Skopje në përputhje me politikën e biznesit të Bankës. Për këto ndryshime dhe plotësime Banka do të njoftojë klientët/shfrytëzuesit e saj përmes ueb faqes së saj ose përmes raportit/pasqyrës së gjendjes së llogarisë;
- Çdo përdorim i kartës që është në kundërshtim me dispozitat e lartpërmendura, sjell në mënyrë automatike marrjen e kartës themelore dhe kartave plotësuese, ndërmarrjen e masave të nevojshme në përputhje me dispozitat ligjore, ndërsa dëmi i përgjithshëm material së bashku me interesat bie mbi Shfrytëzuesin e kartës themelore.

## **Kushtet e përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e Visa kartave të kreditit me shirit magnetik për personat fizikë të Komercijalna Banka AD Skopje<sup>2</sup>**

Me Kushtet e përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e Visa kartave të kreditit për personat fizikë, rregullohen rregullat themelore dhe të përgjithshme për lëshimin dhe përdorimin e kartave të kreditit Visa për personat fizikë të Komercijalna Banka AD Skopje. Kushtet e posaçme për lëshimin dhe përdorimin e disa llojeve të caktuara të kartave të kreditit Visa për personat fizikë rregullohen me Marrëveshje të veçantë midis Bankës dhe Shfrytëzuesit.

### **1. Definicionet**

- **Banka** – *Komercijalna Banka AD Skopje*;
- **Kushtet e përgjithshme** - Kushtet e përgjithshme të *Komercijalna Banka AD Skopje* për lëshimin dhe përdorimin e Visa kartave të kreditit për personat fizikë;
- **Kartë** – Visa Kartë krediti të cilën Banka ia lëshon Shfrytëzuesit të kartës;
- **Kartë plotësuese** - kartë e cila me kërkesë dhe autorizim të Shfrytëzuesit të kartës themelore, i lëshohet shfrytëzuesit plotësues të kartës, i/e cili/a i përdor mjetet nga llogaritë e shfrytëzuesit të kartës themelore;
- **Shfrytëzues i kartës** - person fizik të cilit Banka i ka lëshuar kartë Visa dhe emri i së cilit është i shënuar në kartë;
- **Shfrytëzues i kartës themelore** - shfrytëzues i kartës, pronar i llogarive i cili ngarkohet me harxhimet që dalin nga shfrytëzimi i kartës;
- **Shfrytëzues i kartës plotësuese** - shfrytëzues i kartës të cilit i është lëshuar kartë plotësuese dhe emri i së cilit është i shënuar në kartë, e lëshuar me kërkesë dhe autorizim nga Shfrytëzuesi i kartës themelore;
- **Llogaria** – llogaria e shfrytëzuesit të kartës themelore, e hapur në Bankë, e cila ngarkohet/miratohet për shumën e transaksioneve, provizioneve, kompensimeve dhe kamatave të cilat dalin nga përdorimi i kartës themelore dhe kartave plotësuese;
- **Limiti kreditor**- shuma e përgjithshme e kredisë, të cilën Banka ia miraton Shfrytëzuesit të kartës themelore, që është në dispozicion në llogarinë e Shfrytëzuesit të kartës themelore për të gjitha harxhimet që dalin nga shfrytëzimi i kartës, dhe i cili ripërtërihet varësisht nga lloji i kartës së kreditit;
- **Pagesë**-depozitim i mjeteve në llogari me qëllim të pagesës së limitit të shfrytëzuar kreditor;
- **Gjendja e mjeteve të lira në llogari**- mjete të lira (mjetet vetanake dhe mjetet e pashfrytëzuara të limitit kreditor të miratuar) të zvogëluara për mjetet e rezervuara për transaksionet e autorizuara por akoma të paregjistruara;
- **Limiti ditor** - shuma e mjeteve, numri i transaksioneve dhe shuma maksimale e transaksionit që Shfrytëzuesi i kartës mund ti përdorë çdo ditë, në tregti ose për tërheqje të parave të gatshme;
- **Harxhimet** - të gjitha detyrimet për shumën e transaksioneve, provizioneve, anëtarësive, kompensimeve dhe kamatave që dalin nga shfrytëzimi i kartës themelore dhe kartave plotësuese;
- **Bankomat - ATM**) - pajisje elektronike që mundëson tërheqjen e parave të gatshme, por edhe shërbime tjera, pa prezencën fizike të punonjësve të Bankës;
- **Pikë shitjeje** - tregtar, i cili ka lidhur Marrëveshje ku klienti paguan për mallrat ose shërbimet nëpërmjet përdorimit të kartave nga programi i Visa International;
- **POS terminal** - pajisje elektronike e instaluar nëpër pika të shitjes ose në sportelet bankare që shërben për realizimin elektronik të transaksioneve;
- **Imprinter**- pajisje manuale e instaluar nëpër pikat e shitjes që shërben për realizimin e transaksioneve;
- **Imprinter**- pajisje manuale e instaluar nëpër pikat e shitjes që shërben për realizimin e transaksioneve;

- **PIN (Personal identification number)** - numri i fshehtë personal i identifikimit të Shfrytëzuesit të kartës themelore, apo Shfrytëzuesit të kartës plotësuese, që shërben për identifikim gjatë përdorimit të kartës nëpër bankomatet dhe терминаlet **POS**;
- **Ditë e punës**- çdo ditë kur Banka dhe institucionet financiare në Republikën e Maqedonisë punojnë dhe realizojnë veprimtari financiare;
- **Marrëveshje**- marrëveshje që lidhet mes Bankës dhe Shfrytëzuesit dhe përmes së cilës rregullohen kushtet dhe rregullat e veçanta për lëshimin dhe përdorimin e llojeve të veçanta të kartave të kreditit Visa për personat fizikë;
- Terminologjia e lartpërmendur e përdorur në njëjës, në Kushtet e përgjithshme, në Marrëveshjen dhe dokumentacionin e bashkëngjitur, mund të përdoret edhe në shumës por mund të jetë edhe e nyjzuar, duke mos e humbur kuptimin e vet.

## 2. Lëshimi i kartës së kreditit Visa dhe miratimi i limitit kreditor

- Shfrytëzuesi i kartës garanton saktësinë e informacioneve të dhëna në Kërkesë. Në bazë të kërkesës së parashtruar, Banka vendos për lëshimin e kartës dhe për miratimin e limitit kreditor të Shfrytëzuesit të kartës themelore. Shuma e limitit kreditor përcaktohet sipas rregulloreve të brendshme të Bankës. Banka nuk asnjë detyrim të arsyetojë vendimin e marrë. Me qëllim të sigurimit të pagesës së plotë dhe brenda afatit kohor të limitit të shfrytëzuar kreditor, Shfrytëzuesi ofron instrumente të sigurimit të pagesës në përputhje me rregulloret e brendshme të Bankës;
- Karta është pronë e Bankës dhe nuk mund t'u transferohet personave tjerë. Afati i vlefshmërisë së kartës është i shënuar në kartë. Shfrytëzuesi mund të përdorë kartën derisa t'i skadojë afati i vlefshmërisë;
- Pas marrjes së kartës, Shfrytëzuesi duhet të nënshkruajë kartën ku nënshkrimi duhet të jetë identik me nënshkrimin e dhënë në Kërkesë dhe në pasaportë. Në rast të mosnënshkrimit të kartës pasojat dhe rreziqet eventuale i bart Shfrytëzuesi i kartës. Karta e panënshkruar llogaritet si jovalide;
- Kartat dhe numrat personal identifikues i merr personalisht Shfrytëzuesi i kartës ose personi i autorizuar me shkrim nga Shfrytëzuesi i kartës Visa (me autorizim të vërtetuar nga organi kompetent);
- Me kërkesë dhe autorizim të Shfrytëzuesit të kartës themelore, Banka lëshon kartë plotësuese;
- Të gjitha harxhimet që dalin nga përdorimi i kartës themelore dhe kartave plotësuese ngarkohen në llogarinë e Shfrytëzuesit të kartës themelore;
- Shfrytëzuesi i kartës themelore mund të anulojë autorizimin dhe të ndërpresë të drejtën e përdorimit të kartës plotësuese, për çka është i detyruar të informojë me shkrim Bankën dhe të kthejë kartën plotësuese të prerë. Në rast se Shfrytëzuesi i kartës themelore nuk mund të kthejë kartën plotësuese, procedura për ndërprerjen e të drejtës për të përdorur kartën plotësuese realizohet në bazë të kërkesës me shkrim, prej ku bllokohet karta dhe ndërpritet mundësia për përdorimin e saj të mëtejshëm.

## 3. Përdorimi i kartës

- Karta nuk mund t'u transferohet personave tjerë dhe përdoret vetëm nga Shfrytëzuesi i kartës emri i së cilit/cilës është shtypur në kartë;
- Për pagesën e mallrave dhe shërbimeve dhe tërheqjen e parave nga sportelet, Shfrytëzuesi i kartës, në vendin e transaksionit, nënshkruan një dokument vërtetimi për transaksionin e realizuar, ku nënshkrimi duhet të jetë i njëjtë me nënshkrimin e dhënë në kartë. Një kopje të vërtetimit, Shfrytëzuesi i kartës e mban për vehte (për evidencë personale). Të gjitha parregullsitë e vërejtura në vërtetimin e transaksionit të realizuar, Shfrytëzuesi duhet t'i qartësojë gjatë blerjes respektivisht gjatë shfrytëzimit të shërbimit dhe para së të nënshkruajë vërtetimin për transaksionin e realizuar;
- Shfrytëzuesi është i obliguar të mbajë për të paktën 6 muaj të gjitha dokumentet që lidhen me pagesat e bëra me kartë. Me kërkesë të Bankës, sipas nevojës, Shfrytëzuesi është i obliguar të dorëzojë në Bankë të gjitha dokumentet e kërkuara;
- Me kërkesë të shitësit të mallit respektivisht ofruesit të shërbimit, Shfrytëzuesi është i obliguar të legjitimohet me letër njoftimi ose pasaportë;

- Për të kontrolluar identitetin e Shfrytëzuesit të kartës, gjatë tërheqjes së parave në bankomat, Shfrytëzuesi përdor një numër të veçantë personal të identifikimit (PIN), i cili është unik dhe i fshehtë. Këtë numër personal të identifikimit Banka i'a jep Shfrytëzuesit gjatë marrjes së kartës. Kodi PIN është i njohur vetëm për Shfrytëzuesin e kartës dhe i njëjti duhet të mbahet i fshehtë dhe asnjëherë të mos i zbulohet palës së tretë. PIN-i nuk duhet të shkruhet në kartë, e as të lihet ndonjë gjurmë e tij në ndonjë letër;
- Në rast të humbjes apo harresës së PIN-it, Shfrytëzuesi i kartës duhet menjëherë të drejtohet në Bankë ku do të merr PIN-in e ri.

#### **4. Kompensimet dhe interesat**

- Të gjitha kompensimet, provizionet dhe interesat e lidhura me kartën janë të përcaktuara në Vendimin për tarifat e kompensimeve të Bankës dhe Vendimin për normat e interesit të Bankës. Të njëjtat janë të ndryshueshme në përputhje me politikën e biznesit të Bankës dhe mund të gjinden në veb faqen e Bankës dhe nëpër sportelet e Bankës;
- Shuma e kompensimeve, provizioneve dhe interesave të përlogaritura ngarkohet në llogarinë e Shfrytëzuesit të kartës themelore.

#### **5. Njoftimet për Shfrytëzuesin e kartës**

- Për të gjitha ndryshimet në llogarinë, si dhe për çdo ndryshim tjetër në lidhje me funksionimin e kartës, Banka njofton Shfrytëzuesin e kartës nëpërmjet raportit/pasqyrës mujore, të cilën Shfrytëzuesi e merr në sportelet e Bankës dhe/ose në formë elektronike (përmes shërbimeve elektronike nëpërmjet Internetit).
- Për të gjitha informatat për përpunimin e kartës ose printimin e PIN-it, për shfrytëzuesit e rinj dhe ekzistues të kartave, Banka njofton klientin përmes SMS mesazheve, Internet Bankës, raportit/pasqyrës së llogarisë ose përmes qendrës për kontakt të Bankës.

#### **6. Humbja e kartës**

- Shfrytëzuesi i kartës i bart të gjitha përgjegjësitë dhe pasojat ligjore në rast të përdorimit të paautorizuar të kartës;
- Shfrytëzuesi i kartës është i detyruar të respektojë masat e sigurisë gjatë përdorimit të kartës (duhet të nënshkruajë kartën, ta ruajë kodin PIN në fshehtësi të plotë, dhe kurrë mos e mbajë PIN-in së bashku me kartelën ose në një vend të dukshëm, etj.);
- Shfrytëzuesi i kartës duhet menjëherë ta njoftojë Bankën nëse karta është vjedhur apo humbur në tel. 02 3133-152, dhe në të njëjtën kohë ta paraqesë edhe më shkrim në Zyrën Qëndrore të Bankës - Shërbimi për karta bankare ose në njësitë tjera organizative të Bankës - degët dhe filialet e Bankës;
- Në rast të humbjes apo vjedhjes së kartës, Shfrytëzuesi i kartës bart përgjegjësinë financiare për shpenzimet e bëra nga karta brenda 5 orëve pas paraqitjes së parë të humbjes apo vjedhjes së kartës;
- Nëse Shfrytëzuesi i kartës nuk i përmbahet detyrimit të fshehtësisë apo nuk respekton masat e sigurisë gjatë përdorimit të kartës, atëherë ai/ajo është vetë përgjegjës për çdo keqpërdorim eventual të kartës;
- Pas marrjes së kërkesës me shkrim për humbjen/vjedhjen e kartës, Banka i lëshon Shfrytëzuesit një kartë të re. Çdo harxhim lidhur me paraqitjen e kartës së humbur/vjedhur, lëshimin e kartës së re për shkak të dëmtimit të saj, apo lëshimin e PIN-it të ri pas humbjes/vjedhjes së kartës, e bart Shfrytëzuesi i kartës, në përputhje me Vendimin për Tarifat e kompensimeve të Bankës;
- Nëse Shfrytëzuesi, pas raportimit të kartës si të humbur/vjedhur, e gjen kartën e vjetër, të njëjtën nuk duhet ta përdorë por është i obliguar ta presë dhe ta dorëzojë në Bankë. Harxhimet e bëra nga përdorimi i kartës së pavlefshme të gjetur ngarkohen në llogarinë e Shfrytëzuesit të kartës.

#### **7. Reklamacionet (ankesat)**

- Banka nuk mban asnjë përgjegjësi për cilësinë dhe sasinë e produkteve dhe shërbimeve të blera me kartën;

- Ankesat në lidhje me cilësinë dhe sasinë e produkteve dhe shërbimeve të blera me kartë zgjidhen në pikën e shitjes;
- Shfrytëzuesi duhet të paguajë harxhimet e përgjithshme për çdo llogari, pavarësisht ankesave;
- Nëse Shfrytëzuesi i kartës mendon se ndonjë shumë është llogaritur apo është regjistruar gabimisht, ose që nuk i përket atij/asaj, mund të drejtohet në Bankë duke dorëzuar llogaritë dhe dokumentet tjera relevante të cilat Banka mund t'ja kërkojë;
- Ankesat parashtrohen përmes plotësimit të një formulari të Bankës i cili dorëzohet pranë sporteleve të Bankës të caktuara për pranim të ankesave ose pranë Shërbimit për karta bankare;
- Ankesat parashtrohen në afat prej 20 (njëzet) ditësh pas përfundimit të muajit kur është regjistruar transaksioni. Në të kundërtën, Banka konsideron se Shfrytëzuesi i kartës themelore pajtohet me harxhimet e përgjithshme të evidentuara në vërtetim;
- Nëse Banka konstaton se ankesa është e arsyeshme, atëherë do ta miratojë llogarinë e Shfrytëzuesit të kartës themelore, ndërsa në rast të ankesave të pajustificuara shfrytëzuesi i bart të gjitha kompensimet dhe harxhimet që dalin nga procedura e ankimimit, në përputhje me Vendimin për tarifën e kompensimeve për shërbimet në Bankë;
- Afatin për zgjidhjen e rastit të ankesës e cakton Banka në përputhje me rregullat e Visa International.

#### **8. Dispozita të tjera**

- Kushtet e përgjithshme janë pjesë përbërëse e Kërkesës dhe Marrëveshjes për kartën e kreditit Visa;
- Me nënshkrimin e deklaratës, e cila është pjesë përbërëse e Kërkesës, Shfrytëzuesi i kartës vërteton se është i njohur me Kushtet e përgjithshme dhe se i pranon tërësisht ato si dhe veprimet juridike që dalin prej tyre;
- Dispozitat vlejnë për Shfrytëzuesin e kartës themelore, si edhe për çdo Shfrytëzues të kartës plotësuese;
- Banka nuk mban asnjë përgjegjësi nëse Shfrytëzuesi i kartës nuk mund të përdorë kartën në disa raste të cilat janë jashtë kontrollit nga ana e Bankës si p.sh.:
  - probleme teknike me pajisjet, sistemin, telekomunikacionin dhe rrymën;
  - grevë ose rrethana të tjera të jashtëzakonshme;
  - kur karta është bllokuar në ndonjë terminal të pikave të shitjes ose bankomat dhe e njëjta është dëmtuar;
  - për çfarëdo lloj arsye, terminali i pikave të shitjes, banka apo bankomati nuk e pranon kartën.
- Banka rezervon të drejtën për të ndryshuar rregullat dhe kushtet për funksionimin e kartës, të parapara në Marrëveshjen, Kushtet e përgjithshme si dhe Tarifën e kompensimeve të shërbimeve të Komercijalna Banka AD Skopje dhe Vendimin për normat e interesit të Komercijalna Banka AD Skopje në përputhje me politikën e biznesit të Bankës. Për këto ndryshime dhe plotësime Banka do të njoftojë klientët/shfrytëzuesit e saj përmes ueb faqes së saj ose përmes raportit/pasqyrës së gjendjes së llogarisë;
- Çdo përdorim i kartës që është në kundërshtim me dispozitat e lartpërmendura, sjell në mënyrë automatike marrjen e kartës themelore dhe kartave plotësuese, ndërmarrjen e masave të nevojshme në përputhje me dispozitat ligjore, ndërsa dëmi i përgjithshëm material



së bashku me interesat bie mbi Shfrytëzuesin e kartës themelore.

- Për të gjithë klientët të cilët në 29.02.2020 nuk janë të klasifikuar në kategorinë e rrezikut shkronja A,B, ose V dhe kanë status të ekspozimit jofunksional kreditor, si dhe për ato të cilat janë miratuar pas 01.03.2020, Banka e ndryshon shumën minimale për pagesë në 0%, deri më 30.09.2020. Duke filluar prej 01.10.2020, përqindja e shumës minimale për pagesë do të llogaritet përsëri, në përputhje me nenin 15 të Marrëveshjes.