



комерцијална банка аџ скопје

## **KUSHTET E PËRGJITHSHME të Komercijalna Banka AD Skopje**

për shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik për subjektet juridike përmes Internet Bankës

Me Kushtet e përgjithshme për shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik për subjektet juridike, përcaktohen rregullat themelore dhe të përgjithshme sipas së cilave klientët – subjektet juridike të cilët kanë hapur llogari në Bankë, mund t'i shfrytëzojnë shërbimet e bankingut elektronik përmes Internet Bankës.

Kushtet e përgjithshme janë pjesë përbërëse e Marrëveshjes për shfrytëzimin e shërbimeve të Internet Bankës.

### **PËRKUFIZIMI I NOCIONEVE**

Nocione të caktuara të përdorura në Kushtet e përgjithshme, Marrëveshjen dhe dokumentet tjera që e rregullojnë punën përmes shërbimit Bankë Interneti, kanë kuptimin si në vijim:

#### **Banka**

Komercijalna Banka AD Skopje.

#### **Kushtet e përgjithshme**

Kushtet e përgjithshme të Komercijalna Banka AD Skopje për shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik për subjektet juridike përmes Internet Bankës.

#### **Shërbimet e bankingut elektronik**

Qasje në shërbimet e Bankës jashtë hapësirave të saj, duke përdorur teknologjinë e informacionit, telekomunikacionet dhe mekanizmat e veçanta të sigurisë. Këto shërbime përfshijnë:

- kontroll të bilancit të gjendjes, ndryshimeve dhe vërtetimit të llogarive (llogarisë transaksionale në denarë dhe devizore)
- transfer të mjeteve nga llogaria transaksionale në denarë e Shfrytëzuesit në llogaritë tjera në qarkullimin pagesor në vend (shënimi, nënshkrimi dhe dërgimi për realizim i urdhërpagesës elektronike)
- shënimi, nënshkrimi dhe dërgimi për realizim të Banka i urdhëresës elektronike për pagesë të mjeteve të evidentuara në llogarinë transaksionale devizore të Shfrytëzuesit
- blerje të mjeteve të huaja të pagesës për denarë
- shitje të mjeteve të huaja të pagesës për denarë
- kontroll të bilancit të gjendjes të depozitave të afatizuara
- pagesë përmes shërbimit Ki-Pay
- kontroll të pagesës së subjekteve juridike pranues të kartelave me bazë transaksionet me kartela
- qasje tek informacionet për llogaritë e kartelave afariste për subjektet juridike
- administrim të limiteve ditore dhe periodike të kartelave afariste për subjektet juridike

## **Bankë Interneti**

Qendra e shërbimit të Bankës përmes së cilës kryhen shërbime të bankingut elektronik, ose dërgim elektronik i instrumenteve të pagesave/urdhërpaguesave me nënshkrimin elektronik dhe informacione të tjera midis palëve të kontraktuara duke përdorur shërbimet përmes Internetit, përmes Aplikacionit mobil dhe Web aplikacionit.

## **Zgjidhje softuerike për qasje dhe shfrytëzimin e shërbimeve të Internet Bankës**

Shfrytëzuesi mund të ketë qasje në shërbimet e Internet Bankës duke përdorur zgjidhjet softuerike të cilat i janë dhënë nga Banka për përdorim në përputhje me kushtet dhe fushëveprimin të përmendura në Marrëveshjen për shfrytëzimin e shërbimeve të Internet Bankës, Kushtet e përgjithshme, Vendimin për tarifat e kompensimit për shërbimet që i kryen Banka, udhëzimet e përdoruesve, Rekomandimet e sigurisë dhe dokumente të tjera të cilat e rregullojnë punën e Internet Bankës.

Qasja në Internet Bankën mund të bëhet përmes zgjidhjes Web të bazuar dhe zgjidhjeve të cilat janë të dedikuara për pajisjet celulare (në tekstin e mëtejshëm: Web aplikacioni dhe Aplikacioni mobil).

## **Web aplikacioni**

Aplikacioni i bazuar në më shumë teknologji të internetit dhe në dispozicion për tu përdorur përmes aplikacioneve të përkrahura nga interneti, të përcaktuara në Udhëzimin e përdoruesve për shfrytëzimin e Web aplikacionit dhe Kushtet e përgjithshme. Me këtë zgjidhje realizohet një qasje e shpejtë, e sigurtë dhe e thjeshtë 24-orëshe në shërbimet e bankingut elektronik të përcaktuara në Kushtet e përgjithshme në pjesën Shërbimet e bankingut elektronik.

## **Pajisja celulare**

Sipas Kushteve të përgjithshme paraqet telefon të mençur (smart) ose tablet të bazuar në sistemet operative të cilat aktualisht janë të përkrahura nga ana e Aplikacionit mobil dhe të njëjtat janë të definuara në kushtet teknike të Kushteve të përgjithshme dhe Udhëzimin e përdoruesit për shfrytëzimin e Aplikacionit mobil.

## **Android rutimi dhe iOS jailbreak në pajisjen celulare**

Android rutimi paraqet një proces me të cilin softueri i fabrikës së pajisjes celulare ndrohet me softuer të përpunuar nga ana e tretë, me qëllim që ti mundësohet përdoruesit të pajisjes celulare një qasje e privilegjuar e ashtuquajtur qasje *root* në kuadër të sistemit operativ, me çka prishen mekanizmat e sigurisë të instaluar në kuadër të sistemit operativ ose mekanizmat e sigurisë të cilat mundësohen nga prodhuesi i pajisjes celulare.

iOS jailbreak paraqet një proces të largimit të kufizimeve të iOS sistemit operativ të pajisjes celulare duke përdorur metodat softuerike dhe/ose harduerike me anë të së cilave, mes tjerave, përdoruesi fiton qasje të privilegjuar të ashtuquajtur qasje *root*, me çka prishen mekanizmat e sigurisë të instaluar në kuadër të sistemit operativ dhe vetë pajisja nga ana e prodhuesit.

## **Shitoret për aplikacionet mobile (application stores) dhe Lista e shitoreve të pranueshme të aplikacioneve mobile për Bankat**

Paraqesin platformë për distribuim digjital të softuerit e përpunuar si komponentë e instaluar në sistemin operativ nga ana e prodhuesit të pajisjes celulare përmes së cilës përdoruesi mund të shikojë, instalojë dhe deinstalojë aplikacione të cilat janë të shpallura paraprakisht përmes

shitores. Përcjellja e aplikacionit të ri në shitoren e aplikacioneve mobile duhet të kalojë përmes procesit të kontrollit dhe aprovimit nga ana e pronarit të shitores. Me këto Kushte të përgjithshme, si të pranueshme, Banka i cakton shitoret në vijim për aplikacionet mobile si vende ku do ti lëshojë verzionet e reja të Aplikacionit mobil:

- Google play – Google Inc, platformë e mundësuar nga Google dhe e dedikuar për pajisjet celulare të bazuara në sistemin operativ Android
- App Store – Apple Inc, platformë e mundësuar nga Apple dhe e dedikuar për pajisjet celulare të bazuara në sistemin operativ iOS

### **Aplikacioni mobil**

Paraqet aplikacion të bazuar në listën e sistemeve të përkrahura operative mobile të përcaktuara në Kushtet e përgjithshme. Ky aplikacion mund të shkarkohet në pajisjen celulare nga Lista e shitoreve të pranueshme të aplikacioneve mobile të qasshme në Internet. Aplikacioni mobil, i mundëson Shfrytëzuesit dhe Personit të autorizuar qasje të sigurtë, të shpejtë dhe të thjeshtë 24-orëshe përmes Internetit në një pjesë të shërbimeve më të përdorura të bankingut elektronik për subjektet juridike të definuara në Kushtet e përgjithshme:

- Kontroll të bilancit të gjendjes, ndryshimeve dhe vërtetimit të llogarive (llogarisë transaksionale në denarë dhe devizore)
- Transfer të mjeteve nga llogaria transaksionale në denarë e Shfrytëzuesit në llogaritë tjera në qarkullimin pagesor në vend (shënimi, nënshkrimi dhe dërgimi për realizim i urdhërpagesës elektronike)
- Shitje të mjeteve të huaja të pagesës për denarë
- Qasje në informata për llogaritë e kartelave afariste për subjektet juridike
- Administrim të limiteve ditore dhe periodike të kartelave afariste për subjektet juridike
- Vendosje të vlerave minimale për marrje të njoftimeve
- Rregullim për të marrë njoftime për të hyrat/të dalat e llogarive transaksionale, kartelave dhe llogarive devizore

Shfrytëzuesi dhe Personi i autorizuar munden në mënyrë plotësuese ti shfrytëzojnë shërbimet për qasje në informatat publike që kanë të bëjnë me listën e mëposhtme të shërbimeve:

- Shërbimet e gjeolokacionit për të gjetur njësinë më të afërt afariste ose bankomatit dhe drejtimin për të arritur atje
- Kursin e këmbimit
- Kalkulatorin e kredisë, të kursimit dhe kalkulatorin për shitblerjen e devizave
- Informatat dhe risitë për prodhimet dhe shërbimet e Bankës për subjektet juridike

### **Shfrytëzuesi**

Subjekti juridik ose fizik që kryen veprimtari të regjistruar, me të cilin Banka ka lidhur Marrëveshje për hapjen dhe operimin e llogarisë transaksionale për të bërë qarkullim pagesor në vend ose Marrëveshje për llogari transaksionale në valutë të huaj për subjekt juridik – rezident ose Marrëveshje për llogari transaksionale në valutë të huaj për subjekt juridik – jorezident, të cilit i mundësohet shfrytëzimi i shërbimeve të bankingut elektronik.

Shfrytëzuesi – subjekti juridik përfaqësohet nga përfaqësuesi ligjor (menaxheri) i cili në emër dhe për llogari të subjektit juridik e përfaqëson atë në qarkullimin pagesor dhe ligjor.

## **Marrëveshja**

Marrëveshja për shfrytëzimin e shërbimeve të Internet Bankës e lidhur midis Bankës dhe Shfrytëzuesit, me anë të së cilës rregullohen marrëdhëniet, detyrimet dhe përgjegjësitë e ndërsjella që dalin nga shfrytëzimi i shërbimeve të bankingut elektronik.

## **Llogaritë**

Llogaria transaksionale për qarkullimin pagesor në denarë (llogaria në denarë) ose llogaria transaksionale në valutë të huaj e subjektit juridik (llogaria revizore), të cilat i ka Shfrytëzuesi në Bankë, përmes së cilave bëhen pagesat përmes Internet Bankës dhe të cilat ngarkohen për shpenzimet dhe kompensimet me bazë shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik (nëse nuk është ndryshe e rregulluar me marrëveshje të veçantë).

**Personi i autorizuar për shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik** (në tekstin e mëtejshëm: **Personi i autorizuar**)

Personi i autorizuar është një subjekt juridik që Shfrytëzuesi e autorizon për të disponuar me mjetet e llogarisë/llogarive të tij/saj, apo për të kryer detyra të tjera të lidhura me përdorimin e bankingut elektronik në bazë të kërkesës së Shfrytëzuesit të përfshirë në dokumentin Autorizim i personit për të punuar me Internet Bankën për llogarinë e qarkullimit pagesor në vend dhe/ose jashtë vendit. Bazuar në kërkesën e Shfrytëzuesit, Banka e lejon Personin e autorizuar të shfrytëzojë shërbimet e bankingut elektronik përmes Web aplikacionit ose Aplikacionit mobil të Internet Bankës.

## **Kartela pagesore**

Kartela e debitit ose kreditit, të cilën Banka i'a lëshon shfrytëzuesit të kartelës pas kërkesës së parashtruar nga Kërkuesi subjekt juridik

**Shfrytëzues i kartelës** – person fizik të cilit Banka i ka lëshuar kartelë që është në emër të subjektit juridik me emër dhe mbiemër të shfrytëzuesit të shënuar në kartelë, me Kërkesë të përfaqësuesit ligjor.

## **Nënshkrimi elektronik**

Një sërë të dhënash në formë elektronike, të cilat përfshihen ose janë logjikisht të lidhura me të dhënat tjera në formë elektronike, përmes së cilës vërtetohet autentiteti i të dhënave dhe identiteti i nënshkruesit.

## **Nënshkruesi i mesazhit elektronik**

Personi i autorizuar i cili në emër dhe në llogari të Shfrytëzuesit i nënshkruan mesazhet/urdhëresat elektronike, në përputhje me autorizimet e caktuara nga ana e Shfrytëzuesit.

## **Kodi për përdorim të njëhershëm**

Shifër sekrete me gjatësi fikse e cila mund të përdoret vetëm njëherë gjatë dorëzimit të urdhëresave përmes Aplikacionit mobil në Internet Bankën, me qëllim që të vërtetohet lidhja midis të dhënave për kontroll të nënshkrimit elektronik me një person të caktuar, pronarit të listës respektivisht gjeneratorit të kodeve dhe identitetit të atij personi.



## **Metodat e gjenerimit të kodeve për një përdorim**

Kodet mund të jenë të gjeneruara

- me ndihmën e gjeneratorëve të kodeve për një përdorim ku gjenerimi i kodeve bëhet me ndihmën e çelësit sekret unik rastësisht të gjeneruar dhe kornizës kohore në të cilën gjenerohet kodi. Gjeneratori i kodeve për një përdorim është pjesë përbërëse e Aplikacionit mobil. Përdoret në pajisjen celulare i cili falë mekanizmave të instaluar mbrojtëse nga fabrika si dhe të gjitha teknologjive ndihmëse të mundësuar nga Banka llogaritet si mjaft i sigurtë sa i përket rrezikut të zbulimit të pautorizuar të çelësit sekret dhe keqpërdorimit të gjeneratorit të kodeve për një përdorim nga ana e palëve të treta. Për të pasur qasje në çelësin sekret të gjeneratorit të kodeve për një përdorim nevojitet kodi PIN (Personal Identification Number) të cilin e zgjedh dhe e din vetëm Shfrytëzuesi dhe i cili nuk ruhet as në Bankë, e as në vetë pajisjen. Pasi të shënojmë 5 herë radhazi PIN të gabuar, çelësi për gjenerim të kodeve për një përdorim bllokohet, si masë kjo për ndonjë keqpërdorim të mundshëm.

## **Certifikata digjitale**

Vërtetim në formë elektronike me të cilën vërtetohet lidhja mes të dhënave për kontroll të nënshkrimit elektronik me një person të caktuar, mbajtësit të certifikatës dhe identitetit të atij personi.

## **Certifikata e vlefshme digjitale**

Certifikatë digjitale e lëshuar nga Banka ose nga ndonjë lëshues tjetër i certifikatave, i pranueshëm për Bankën, të cilit nuk i ka skaduar afati i vlefshmërisë dhe i cili nuk është refuzuar formalisht nga sistemi i Bankës.

## **Mediumi për ruajtjen e certifikatës digjitale**

Pajisje sigurie në të cilën ruhet certifikata digjitale me të cilën bëhet verifikimi i identitetit, kodimi i të dhënave dhe nënshkrimi digjital i mesazheve dhe urdhërësive elektronike.

## **Emri i përdoruesit**

Kombinim i shenjave të cilin Banka i'a jep Personit të autorizuar, që e identifikon atë në mënyrë të vetme në kuadër të sistemit të bankingut elektronik.

## **Fjalëkalimi sekret**

Kombinim sekret i shenjave, i dhënë fillimisht nga Banka Personit të autorizuar, i cili shërben për vërtetim të identitetit të tij. Personi i autorizuar është i obliguar ta ndryshojë fjalëkalimin fillestar të marrë nga Banka gjatë regjistrimit të parë në sistem.

## **Mesazhi elektronik**

Një sërë të dhënash të dërguara ose të pranuar në formë elektronike, duke përfshirë edhe këmbimin elektronik të të dhënave dhe postën elektronike.

---

## **Urdhërpagesa elektronike**

Urdhërpagesa të cilën Personi i autorizuar e përcjell te Banka në formë të mesazhit elektronik, dhe që është në përputhje me rregullat e caktuara nga Shfrytëzuesi, aktet e brendshme të Bankës dhe rregullativës së vlefshme për realizim të qarkullimit pagesor në vend dhe/ose jashtë vendit.

## **Plani kohor i Bankës për pjesëmarrësit në qarkullimin pagesor**

Urdhëresat elektronike për pagesë të dërguara përmes Internet Bankës do të realizohen sipas Planit kohor të Bankës për pjesëmarrësit e qarkullimit pagesor në vend dhe Planit kohor për pjesëmarrësit e qarkullimit pagesor me vendet e jashtme, të vlefshme në momentin e realizimit të transaksionit.

Banka do të mundësojë edhe shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik lidhur me shitblerjen e mjeteve të huaja pagesore për denarë, në kuadër të sesionit zyrtar të tregut devizor (ora 9.00-16.00) për subjektet juridike.

## **ZBATIMI I KUSHTEVE TË PËRGJITHSHME**

Kushtet e përgjithshme kanë të bëjnë me marrëdhënien mes Bankës, Shfrytëzuesit dhe Personave të autorizuar, dhe vlejné pas nënshkrimit të Marrëveshjes dhe dokumentacionit tjetër.

## **KUSHTET PËR SHFRYTËZIMIN E SHËRBIMEVE**

Për shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik, Shfrytëzuesi duhet të ketë hapur llogari në Bankë.

Banka e miraton shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik në bazë të dokumenteve të mëposhtme të plotësuara dhe të nënshkruara sipas kërkesës:

- Marrëveshje për shfrytëzimin e shërbimeve të Internet Bankës,
- Kërkesë për regjistrimin e llogarisë për qarkullimin pagesor në vend dhe/ose jashtë vendit për të punuar me shërbimet përmes Internet Bankës,
- Autorizim i personit për të punuar me shërbimet e Internet Bankës për llogarinë e qarkullimit pagesor në vend dhe/ose jashtë vendit,
- Autorizim i personit për gjenerim të certifikatës digjitale,
- Paraqitje të çelësit publik për Shënuesin, Nënshkruesin dhe Dërguesin në Internet Bankën

Me dokumentet e lartpërmendura, Shfrytëzuesi vendos që të shfrytëzojë një ose më shumë shërbime të Internet Bankës, i emëron Personat e autorizuar dhe e definojnë vëllimin dhe mënyrën se si ata do të realizojnë punët përmes shërbimeve të Internet Bankës në emër të tij/saj dhe për llogarinë e tij/saj.

Banka rezervon të drejtën të refuzojë kërkesën e Shfrytëzuesit për shfrytëzimin e shërbimeve të Internet Bankës, pa i përmendur arsyet e vendimit të saj.

Pas përpunimit të dokumentacionit dhe nënshkrimit të Marrëveshjes, Banka u jep Personave të autorizuar (të cilët janë përdorues të ri të sistemit) një emër të përdoruesit dhe një fjalëkalim sekret për të pasur qasje në Web aplikacionin e Internet Bankës.

Personat e autorizuar të cilët do të bëjnë transaksione nga qarkullimi pagesor në denarë, apo nga qarkullimi pagesor nga jashtë, duhet të kenë certifikatë të vlefshme digjitale.

Shfrytëzuesi dhe Personi i autorizuar mund ta shkarkojnë Aplikacionin mobil nga Lista e shitoreve të aplikacioneve mobile të pranueshme për Bankën dhe t'a instalojnë në pajisjen e tyre celulare. Nëse Shfrytëzuesi ose Personi i autorizuar përveç qasjes në informatat publike dëshiron të përdor edhe shërbimet për qasje në gjendjen dhe qarkullimin e llogarive të Shfrytëzuesit, duhet që së pari të ketë marrë autorizim nga Shfrytëzuesi për qasje në këto aktivitete përmes Web aplikacionit të Internet Bankës, dhe duhet gjithashtu të ketë marrë pëlqim paraprak nga ana e Shfrytëzuesit për të shfrytëzuar këto lloje të aktiviteteve përmes Aplikacionit mobil të Internet Bankës. Pa autorizim të Shfrytëzuesit, Personi i autorizuar nuk do të mund të regjistrojë kodin QR në Aplikacionin mobil.

Çdo Person i autorizuar i cili ka qasje në më shumë llogari nëpërmjet Web aplikacionit të Internet Bankës, që të mund të operojë me to, do të duhet të marrë autorizim nga secili Shfrytëzues për çdo llogari individuale.

Përveç kësaj, Shfrytëzuesi dhe Personi i autorizuar mund të bëjnë transfer të mjeteve nga llogaria e Shfrytëzuesit në llogaritë tjera në qarkullimin pagesor në vend përmes Internet Bankës, duke përdorur Aplikacionin mobil të regjistruar paraprakisht në pajisjen celulare dhe në aplikacionin e aktivizuar, duke përdorur gjithashtu gjeneratorin e kodeve për një përdorim, të instaluar në Aplikacionin mobil.

Si parakusht i nevojshëm për përdorimin e këtyre shërbimeve është:

- Shfrytëzuesi paraprakisht të dorëzojë një formular të nënshkruar (Autorizim i personit për të punuar me Internet Bankën), për pajisjet celulare të Personave të autorizuar ku ka vërtetuar/ulur limitin maksimal me urdhëresë për transfer me PP30, të definuar nga ana e Bankës për secilin Person të autorizuar dhe për çdo llogari, dhe përmes nënshkrimit dhe vulës është pajtuar që të realizohen transfere përmes pajisjes celulare.
- Shfrytëzuesi gjithashtu të dorëzojë formular të nënshkruar (Kërkesë për regjistrim të llogarisë për punë përmes Internet Bankës), ku ka vërtetuar/ulur limitin ditor maksimal të definuar nga ana e Bankës për çdo llogari dhe për secilin Person të autorizuar, dhe përmes nënshkrimit dhe vulës ka vërtetuar se është i njohur me Kushtet e përgjithshme për shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik për subjektet juridike përmes Internet Bankës.

Banka mundëson gjenerim të certifikatave digjitale për Personat e autorizuar të cilët nuk posedojnë certifikatë të vlefshme digjitale.

Shfrytëzuesi është i detyruar, me harxhimet e veta, ti sigurojë kushtet e mëposhtme teknike minimale për shfrytëzimin e shërbimit Internet Banka përmes Web aplikacionit:

- Kompjuter personal me Windows Vista, Windows 7;
- 1 GHz ose më të shpejtë, 32 bit (x86) ose 64 bit procesor (x64);
- 1GB RAM për Windows Vista dhe Windows 7;
- 200 MB hapësirë e lirë në hard disk;
- Internet Explorer 11 dhe Google Chrome për transaksione, e nëse Internet Banka përdoret vetëm për pjesën për kontrollime Internet Explorer 11, Mozilla Firefox, Google Chrome;
- Qasje në internet;
- Nëse për nënshkrimin digjital përdoret certifikata digjitale në USB token, duhet që kompjuteri personal të ketë USB portë.
- Rezolucioni minimal që nevojitet për punë me Internet Bankën është 1024 x 768 dpi.

Shfrytëzuesi është i detyruar, me harxhimet e veta, ti sigurojë kushtet e mëposhtme teknike minimale për shfrytëzimin e shërbimit Internet Banka përmes Aplikacionit mobil:

- Versionin minimal për mBankaCo: **api level 14 = Android 4.0 (ICE\_CREAM\_SANDĒICH)**
- Versionin minimal iOS për mBankaCo: **8**
- Fotoaparati digjital i instaluar në pajisjen celulare
- Versioni i përditësuar i instaluar i Google maps
- Qasje në internet

## **LËSHIMI DHE PËRDORIMI I CERTIFIKATAVE DIGJITALE**

Për këmbimin e sigurtë të të dhënave ndërmjet Bankës dhe Shfrytëzuesit përdoren certifikata të vlefshme digjitale dhe komunikimi i kriptuar.

### **Certifikatat digjitale të lëshuara nga Banka**

Banka mundëson gjenerimin e certifikatave digjitale në Zyrën e vet të Regjistrimit.

Gjenerimi dhe marrja e certifikatës digjitale bëhet personalisht nga Personi i autorizuar. Gjenerimi i certifikatës digjitale mund të bëhet edhe pa prezencën personale të Personit të autorizuar, me autorizim të vërtetuar në noter.

Certifikatat digjitale të lëshuara në Zyrën e Regjistrimit të Bankës dhe mediumet për ruajtjen e tyre mund të përdoren vetëm në Internet Bankën e Komercijalna Banka AD Skopje.

Banka e përcakton llojin e mediumit në të cilin gjenerohet dhe ruhet certifikata digjitale.

Me kërkesë të Bankës, Personi i autorizuar është i detyruar që menjëherë mediumin për ruajtjen e certifikatës digjitale t'ia dorëzojë Bankës.

Afati i vlefshmërisë së certifikateve digjitale që i lëshon Banka është shënuar në dokumentin me të cilin vërtetohet lëshimi i certifikatës digjitale.

Ripërrirja e certifikatës digjitale, pas kalimit të afatit të vlefshmërisë, ose me kërkesë të pronarit të certifikatës digjitale, sipas mundësisë, bëhet në të njëjtin medium.

### **Certifikatat e lëshuara nga institucion tjetër i certifikatave**

Banka mund të pranojë edhe certifikatat e lëshuara nga institucione tjera të vendit ose të jashtme. Banka do të shpall në Ueb faqen e saj listën e institucioneve certifikatat e të cilëve i pranon.

Personat e autorizuar që do të përdorin certifikatat e lëshuara nga institucion tjetër janë të detyruar t'i paraqesin të njëjtat në Zyrën e Regjistrimit të Bankës, pa çelësin privat.

Banka rreptësisht rekomandon që certifikatat digjitale të lëshuara nga institucionet tjera të ruhen dhe përdoren vetëm në medium, nga e cila nuk mund të kopjohen pa përdorimin e metodave destruktive (USB token, smart-kartës, dhe të ngjashme).

Banka nuk merr asnjë përgjegjësi në raste të problemeve që mund të dalin nga përdorimi i medimeve më pak të sigurta për ruajtjen e certifikatave digjitale.



## **Përdorimi i certifikatave digjitale**

Certifikata dixhitale është pronë personale e Personit të autorizuar dhe mund të përdoret për të gjitha shërbimet e Internet Bankës.

Përkufizimi ose marrja e autorizimeve për punë Personit të autorizuar nga ana e Shfrytëzuesit nuk ndikon në pronësinë e certifikatës digjitale.

Çdo Person i autorizuar mund të ketë vetëm një certifikatë dixhitale të regjistruar për të përdorur shërbimet e Internet Bankës.

Personi i autorizuar është i detyruar që mediumin në të cilin është ruajtur certifikata digjitale ta ruajë nga shkatërrimi, dëmtimi, humbja, përdorimi i paautorizuar dhe ta përdorë të njëjtën në përputhje me standardet e sigurisë, në mënyrën e përshkruar në Udhëzuesin e Shfrytëzuesit për përdorimin e Web aplikacionit. Në rast të shkatërrimit, dëmtimit ose humbjes së mediumit, Banka do të kërkojë të paguhet shuma e njëjtë sikurse për certifikatë të re.

Banka mban listën e vet për certifikatat e revokuara (CRL – Certificate Revocation List) dhe nuk bëhet kontroll në listat e certifikatave të revokuara të institucionit tjetër.

Banka do ta llogarisë certifikatën digjitale si të revokuar prej ditës së revokimit të saj formal në sistemin e Bankës, respektivisht prej momentit kur do të shënohet në listën e certifikatave të revokuara në sistemin e Bankës.

Banka pajtohet që pas marrjes së kërkesës me shkrim nga ana e Personit të autorizuar, ti japë të njëjtit fjalëkalim të ri sekret ose një certifikatë të re digjitale. Për dhënien e fjalëkalimit të ri ose certifikatës digjitale me kërkesë të Personit të autorizuar, Banka do të kërkojë ti paguhet një tarifë e caktuar në përputhje me Vendimin për tarifën e kompensimeve për shërbimet e Bankës.

Banka ka të drejtë që edhe pa autorizim të Personave të autorizuar, të revokojë ndonjë certifikatë në sistemin e saj, nëse ndodhet në listën e certifikatave të revokuara në institucionin e tij.

Nëse pas marrjes së emrit të përdoruesit dhe fjalëkalimit, Personi i autorizuar nuk paraqitet në sistem për herë të parë brenda 15 ditëve, ose gjatë përdorimit të rregullt të sistemit nuk paraqitet për një periudhë më të gjatë se 90 ditë, atëherë, për arsye sigurie, emri i përdoruesit do të bllokohet përkohësisht. Për të riaktivizuar emrin e përdoruesit, Personi i autorizuar do të duhet që të parashtrijë kërkesë me shkrim.

## **PËRDORIMI I SHËRBIMEVE**

Shërbimet e bankingut elektronik për të pasur qasje në gjendjen e llogarisë, ndryshimet dhe vërtetimin e llogarisë/depozitave, si dhe në urdhëresat elektronike për pagesë përmes Internet Bankës, do të jenë në dispozicion të Shfrytëzuesit 24 orë në ditë, shtatë ditë të javës, përveç në rast të ndërprerjes të sistemit për mirëmbajtje të rregullt ose përditësimit të sistemit.

Urdhëresat elektronike për pagesë për transfer të mjeteve nga llogaria transaksionale në denarë të Shfrytëzuesit në llogaritë tjera në qarkullimin pagesor në vend, të dërguara përmes Aplikacionit mobil dhe Web aplikacionit të Internet Bankës, do të realizohen sipas Planit kohor për pjesëmarrësit e qarkullimit pagesor në vend.

Urdhëresat elektronike për pagesat në denarë dhe në deviza për jo-rezidentët në vend, apo pagesat në deviza për jo-rezidentët jashtë vendit, të dërguara përmes Internet Bankës, nuk bëhen në mënyrë automatike por i nënshtrohen një kontrole të hollësishme nga ana e repartit kompetent të Bankës. Banka do ti pranojë dhe do të pajtohet ti realizojë urdhëresat e pranuar vetëm nëse janë plotësuar kushtet e parapara ligjore dhe është kompletuar dokumentacioni i

nevojshëm për realizimin e tyre. Në të kundërtën, urdhëresa do të kthehet tek klienti dhe nuk do të realizohet.

Këto pagesa do të realizohen në përputhje me Planin kohor për pjesëmarrësit në qarkullimin pagesor me jashtë, dhe në përputhje me aktet ligjore dhe të brendshme për realizimin e qarkullimit pagesor me jashtë në Komercijalna Banka AD Skopje, të cilat janë të vlefshme në momentin e realizimit të transaksionit.

Shërbimet e bankingut elektronik për shitblerjen e mjeteve të huaja të pagesës për denarë do të jenë në dispozicion gjatë sesionit zyrtar në tregun devizor (ora 8.30-16.00) çdo ditë pune.

Gjatë realizimit të urdhëresave elektronike për shitblerjen e valutave të huaja, do të përdoret kursi i fundit i këmbimit të bankës të ditës aktuale për vlera deri në 3.000,00 euro, ose me kërkesë të klientëve, duke zgjedhur opsionin "kërkim të kursit të volitshëm të këmbimit", dilerët do të kotojnë kursin e tregut në momentin e realizimit të transaksionit.

Banka rezervon të drejtën diskrete që të ndërpresë për kohësisht Shërbimin për shitblerje të valutave të huaja përmes Internet Bankës.

Gjatë transferit të mjeteve me urdhëresë të pagesave me para jo të gatshme PP30 me Web aplikacionin, përdoret limiti për urdhëresë dhe limiti ditor për llogari dhe për të gjithë Personat e autorizuar për llogarinë e dhënë të definuara nga ana e Shfrytëzuesit, të cilat nuk mund të jenë më të mëdha se limiti maksimal për urdhëresë dhe limiti maksimal ditor për llogari dhe për të gjithë Personat e autorizuar për llogarinë e dhënë të definuara nga Banka:

- limiti maksimal për urdhëresë prej 62.000.000,00 MKD
- limiti maksimal ditor për llogari për të gjithë Personat e autorizuar prej 350.000.000,00 MKD

Ndryshimi i limiteve maksimale për urdhëresë dhe limiteve ditore për llogari për të gjithë Personat e autorizuar për Web aplikacionin të Internet Bankës, të definuara nga Banka, do të bëhet me një Vendim të veçantë të sjellë nga Drejtoria e pavarur për qarkullimin pagesor në vend dhe Sektori për teknologji informatike.

Gjatë transferit të mjeteve me urdhëresë të pagesave me para jo të gatshme PP30 me Aplikacionin mobil, përdoret limiti për urdhëresë dhe limiti ditor për llogari për të gjithë Personat e autorizuar për llogarinë e dhënë të definuara nga ana e Shfrytëzuesit, të cilat nuk mund të jenë më të mëdha se limiti maksimal për urdhëresë dhe limiti maksimal ditor për llogari dhe për të gjithë Personat e autorizuar për llogarinë e dhënë të definuara nga Banka, që kanë të bëjnë me pajisjen e regjistruar të celularit:

- limiti maksimal për urdhëresë prej 300.000 MKD
- limiti maksimal ditor për llogari për të gjithë Personat e autorizuar prej 1.000.000 MKD

Shfrytëzuesi mundet në çdo kohë të ndryshojë shumën maksimale të urdhëresës dhe limitin ditor maksimal për llogari për të gjithë Personat e autorizuar, duke dorëzuar dokumentacionin në Bankë të nevojshëm për të përmirësuar shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik.

Ndryshimi i limiteve maksimale për urdhëresë dhe limiteve ditore për llogari për të gjithë Personat e autorizuar për Aplikacionin mobil të Internet Bankës, të definuara nga Banka, do të bëhet me një Vendim të veçantë të sjellë nga Drejtoria e pavarur për qarkullimin pagesor në vend dhe Sektori për teknologji informatike.

Transferi i mjeteve me urdhëresë për pagesë me para jo të gatshme PP30 në pajisjen celulare që është e rotuar ose jailbreak-uar, bëhet në përputhje me rregullat për vlerën maksimale për urdhëresë dhe limitin ditor maksimal për llogari për të gjithë Personat e autorizuar të definuara nga Shfrytëzuesi, të cilat nuk mund të jenë më të mëdha se vlera maksimale për urdhëresë dhe limiti ditor maksimal për llogari për të gjithë Personat e autorizuar të definuara nga Banka për pajisjen celulare të rotuar ose jailbreak-uar:

- limiti maksimal për urdhëresë prej 150.000 MKD

Banka rezervon të drejtën të ndryshojë vlerën maksimale për urdhëresë dhe limitin ditor maksimal për llogari për të gjithë Personat e autorizuar për pagesa me urdhëresën PP30 përmes Aplikacionit mobil, si dhe në bazë të vlerësimit të rreziqeve të lidhura me sigurinë informative me përdorimin e Aplikacionit mobil në pajisje të rotuar ose të jailbreak-uar, ta kufizojë ose ndërpresë tërësisht këtë shërbim.

Ndryshimi i vlerës maksimale për urdhëresë dhe limitit ditor maksimal për llogari për të gjithë Personat e autorizuar, të definuara nga Banka, do të bëhet me një Vendim të veçantë të sjellë nga Drejtoria e pavarur për qarkullimin pagesor në vend dhe Sektori për teknologji informatike.

Personi i Autorizuar (shfrytëzues i Internet Bankës dhe Aplikacionit mobil) në çdo kohë, sipas dëshirës dhe nevojave të tij (për shkaqe sigurie), mund të ndryshojë limitin maksimal për urdhëresë për llogarinë duke përdorur Web aplikacionin si dhe ti vërtetojë ndryshimet e kësaj vlere me certifikatë digjitale. Limitin që do ta ndryshojë Personi i autorizuar nuk mund të jetë më i lartë se limiti maksimal i lejuar për urdhëresë për llogari, i përcaktuar nga Shfrytëzuesi (Menaxheri).

Shërbimet e Internet Bankës Shfrytëzuesi mund t'i përdorë ditën e parë vijuese të punës, pas përmbushjes së të gjitha kushteve të parapara. Rregulla e përmendur zbatohet edhe gjatë zgjerimit ose ndryshimit të shërbimit.

## **SJELLJA E PANDËRGJEGJSHME DHE KEQPËRDORIMI I MUNDSHËM**

Shfrytëzuesi është i detyruar Ti njoftojë të gjithë Personat e autorizuar me përmbajtjen, të drejtat dhe detyrimet që dalin nga Kushtet e përgjithshme, nga Marrëveshja dhe nga të gjitha dokumentet tjera të cilat e rregullojnë punën e Internet Bankës, duke përfshirë edhe Rekomandimet e sigurisë, të cilat janë në dispozicion në linqet e Web aplikacionit.

Nëse Personi i autorizuar vëren ose dyshon se fjalëkalimi i tij sekret i është zbuluar ndonjë personi të paautorizuar ose nëse është keqpërdorur në çfarë do lloj mënyre, është i detyruar që menjëherë të ndryshojë fjalëkalimin sekret, në përputhje me procedurën e përkthuar në Udhëzimin e përdorimit.

Në rast të humbjes ose vjedhjes së mediumit ku ruhet certifikata digjitale, Personi i autorizuar është i detyruar menjëherë, pa asnjë vonesë, në afat sa më të shkurtër ta njoftojë Bankën për këtë. Banka, në afat sa më të shkurtër të mundshëm, do ta bllokojë përkohësisht emrin e përdoruesit përkatës. Pas kërkesës me shkrim të parashtruar nga Personi i autorizuar, Banka do të zhbllokojë emrin e përdoruesit.

Nëse Personi i autorizuar e gjen mediumin ku e ruan certifikatën digjitale, pas paraqitjes së humbjes apo vjedhjes së saj, është i detyruar që të njëjtën ta dorëzojë në Bankë. Në rast të dëmtimit të mediumit, certifikata ekzistuese do të revokohet, dhe do të jepet certifikatë e re.

Banka mund të bllokojë plotësisht ose pjesërisht përdorimin e shërbimit nëse disa aktivitete të Shfrytëzuesit e ngarkojnë sistemin dhe pengojnë funksionimin e tij.

Banka nuk mban asnjë përgjegjësi për dëmin eventual që mund të rezultojë si pasojë e humbjes ose vjedhjes së mediumit në të cilën ruhet certifikata digjitale.

Në rast të humbjes ose vjedhjes së pajisjes celulare me Aplikacion mobil të aktivizuar dhe të instaluar prej më parë, ose në rast të ndonjë dyshimi eventual se pajisja celulare është kompromituar në aspekt sigurie, Shfrytëzuesi ose Personi i autorizuar është i detyruar në afat sa më të shkurtër, ta çaktivizojë të njëjtën përmes Web aplikacionit sipas Udhëzimit të përdorimit të Aplikacionit mobil. Nëse Shfrytëzuesi ose Personi i autorizuar nuk është në gjendje të bëjë çaktivizimin me ndihmën e Web aplikacionit, duhet që sa më parë ta paraqesë këtë në Bankë. Banka, sa më shpejt që të jetë e mundur do ta ndërpresë mundësinë për të përdorur Aplikacionin mobil në pajisjen celulare të paraqitur.

Banka nuk mban asnjë përgjegjësi për dëmin eventual që mund të paraqitet si pasojë e:

- humbjes ose vjedhjes së pajisjes celulare të regjistruar për të kryer transaksione dhe ndërprerjes në kohë të njëjës nga mënyrat e përshkruara më lartë
- përdorimit të Aplikacionit mobil në pajisje celulare të rotuar ose të jailbreak-uar ose pajisje celulare në të cilën në çfarë do lloj mënyrë është ndryshuar përmbajtja e softuerit nga fabrika me softuer të palës së tretë të ndryshëm nga prodhuesi i sistemit operativ ose prodhuesit të pajisjes
- pengesave teknike ose teknologjive të aplikuara të Bankës nga ana e Shfrytëzuesit, Personit të autorizuar ose ndonjë pengesë tjetër (softuer me qëllim të keq dhe të ngjashme) për detektim të pajisjes celulare të rotuar ose jailbreak-uar. Të njëjtat, Banka i ka instaluar në kuadër të Aplikacionit mobil me qëllim që Shfrytëzuesi dhe Personi i autorizuar të jenë të informuar dhe të mbrojtur nga rreziqet e mundshme gjatë përdorimit eventual të Aplikacionit mobil në këtë lloj të pajisjeve. Banka nuk mban përgjegjësi nëse për shkak të këtyre pengesave pajisja celulare nuk detektohet si pajisje e rotuar ose jailbreak-uar dhe të njëjtit i lejohen shumë më shumë limite ditore dhe mujore nga ato që Banka i ka caktuar si vlera maksimale për pajisje celulare të rotuara ose jailbreak-ua
- përdorimi i Aplikacionit mobil në pajisje në të cilën konfigurimet e sigurisë janë në vendosura në atë mënyrë që të ulet siguria gjithpërfshirëse e pajisjes celulare duke mos u kufizuar në listën e mëposhtme të shembujve:
  - o mundësimi i instalimit të softuerit nga burime tjera të cilat nuk janë në Listën e shitoreve të aplikacioneve mobile të pranueshme për Bankën
  - o mundësimi i opsioneve për zhvillim respektivisht përmirësim të gabimeve të softuerit (developer options)
- përdorimi i Aplikacionit mobil ose aplikacioneve tjera të shkarkuara dhe të instaluar nga burime të treta të cilat nuk janë në Listën e shitoreve të aplikacioneve mobile të caktuara në Kushtet e përgjithshme
- mospërbushje/mosrespektim i Rekomandimeve të sigurisë që janë të shpallura dhe në dispozicion në linqeve të Web aplikacionit, dhe sidomos rekomandimet që kanë të bëjnë me:
  - o rregullimin e mbylljes së ekranit të pajisjes celulare me shemë, PIN ose me fjalëkalim
  - o instalim i softuerit për mbrojtje antivirus

Për riaktivizimin e pajisjes celulare, Shfrytëzuesi ose Personi i autorizuar duhet të paraqitet personalisht në sportelet e Bankës, ku do të rimundësohet/aktivizohet përdorimi i Aplikacionit

mobil në pajisjen celulare. Personi i autorizuar do të duhet të ri-regjistrojë pajisjen celulare duke regjistruar kodin QR.

## **ANKESAT**

Shfrytëzuesi është i obliguar që të kontrollojë vazhdimisht ndryshimet në llogari, të ndjek dhe të kontrollojë ndryshimet dhe transaksionet e realizuara përmes Internet Bankës dhe nëse vëren apo konstaton ndonjë parregullsi ta paraqesë menjëherë në Bankë pa asnjë vonesë. Kohëzgjatja e zgjedhjes së ankesës do të varet nga lloji dhe arsyet e së njëjtës.

## **KOMPENSIMET PËR SHFRYTËZIMIN E SHËRBIMEVE**

Për shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik përmes Internet Bankës, Bankës i paguhet kompensim sipas Vendimit për tarifat e kompensimeve për shërbimet e Bankës, të vlefshme në ditën e kryerjes së shërbimit.

## **NDRYSHIMET DHE PLOTËSIMET**

Banka rezervon të drejtën të bëjë ndryshime në formën dhe përmbajtjen e shërbimeve të Internet Bankës, mekanizmave të sigurisë, Kushteve të përgjithshme, Planit kohor për pjesëmarrësit në qarkullimin pagesor në vend, Planit kohor për pjesëmarrësit në qarkullimin pagesor jashtë vendit, akteve të brendshme për realizimin e qarkullimit pagesor në vend dhe jashtë vendit, Vendimit për tarifat e kompensimeve për shërbimet e Bankës dhe akteve tjera të politikës afariste të Bankës, udhëzimeve të përdorimit dhe dokumenteve tjera që rregullojnë punën e Internet Bankës.

Për të gjitha ndryshimet e përmendura Banka e njofton Shfrytëzuesin duke e shpallur informatën në raportin e llogarisë së tij ose në ueb-faqen e Internet Bankës.

Me mundësimin e qasjes 24 orëshe në shërbimet e bankingut elektronik nga ana e Bankës, Shfrytëzuesi llogaritet si i njoftuar rregullisht dhe në kohë për të gjitha ndryshimet, si në llogarinë e tij, ashtu edhe për ndryshimet në punën e Bankës. Dinamika e ndjekjes së informatave të shpallura, qasjes në gjendjen e llogarisë, ndryshimet dhe vërtetimit të llogarisë/depozitës, janë në kompetencë të plotë të Shfrytëzuesit.

Nëse Shfrytëzuesi nuk pajtohet me ndryshimet e caktuara në Internet Bankën mund të parashtojë ankesë me shkrim ose kërkesë për ndërprerje të Marrëveshjes në afat prej 15 ditësh prej ditës së shpalljes së informacionit, në të kundërtën llogaritet se Shfrytëzuesi pajtohet me ndryshimet e propozuara dhe se i pranon tërësisht të njëjtat.

## **DISPOZITAT TJERA**

- Kushtet e përgjithshme janë pjesë përbërëse e Marrëveshjes për shfrytëzimin e shërbimeve të Internet Bankës.
- Duke nënshkruar Kërkesën për regjistrim të llogarisë nga qarkullimi pagesor në vend dhe/ose jashtë vendit për të operuar me shërbimet e Internet Bankës, dhe Marrëveshjen për shfrytëzimin e shërbimeve të Internet Bankës, klienti vërteton se është i njohur me Kushtet e përgjithshme për shfrytëzimin e shërbimeve të bankingut elektronik

## **KËSHILLI I KREDIVE**

Kryetar  
Ilija Iloski