

## Udhëzues E-banking Për urdhër-pagesat dhe autorizimet

### **Mesazhi i Mirëseardhjes në Ekran**

Faqja kryesore është faqja e parë që ju shfaqet pas logimit. Kjo faqe mund t'ju nevojitet për të:

- Vështruar përmbledhjen e aktiveve/detyrimeve.
- Vështruar informacionin kryesor për veprimtarinë tuaj.
- Filluar veprime të ndryshme duke përdorur menu-të / link-et e shpejta.

Ju mund ta personalizoni Faqen tuaj kryesore për të vështruar vetëm informacionin që është thelbësor për aktivitetin tuaj të përditshëm në Credins Online.

Ju mund ta aksesoni gjithnjë këtë faqe duke klikuar butonin kryesor në të majtë të menu-së ose logon në këndin e majtë lart.

Link-et nga Faqja kryesore të lidhin në faqe të tjera të Credins Online, ku do të gjeni informacione të tjera të nevojshme.

### **Përdorimi**

Menu-ja kryesore është e dukshme për të gjitha faqet e Credins Online dhe ju ofron një akses të gjithë funksioneve me ndihmën e menu-së kryesore.

Menu-ja në krye të faqes është e dukshme në të gjithë faqet dhe përfshin:

- Profili i përdoruesit për të vështruar dhe ndryshuar parametrizimet e sistemit për përdoruesin.
- Njoftimet (p.sh. Autorizime në Pritje).
- Mesazhet me një buton për vështrim e dergim të mesazheve “nga” dhe “për tek” banka.
- Butoni i daljes.

“Widgets” tregohen në 2 zona:

Zona fikse: Në këtë zonë, widget e përcaktuara nuk mund të lëvizin:

- Zona e Marketing-ut
- Widget për produktet
- Menu-të e preferuara, të cilat ju mund t'i ndryshoni.

Zona Widgets: Në këtë zonë, ju mund të zgjidhni, nga lista e përcaktuar, widget:

- Përfituesit e fundit
- Kursi i këmbimit
- Kategorizimi i të ardhurave
- Konvertuesi i Valutës
- Mesazhet

**Aksesi i përdoruesit:** Si e paracaktuar, të gjitha llogaritë janë të shfaqura në sistem, nëse dëshironi të shikoni vetëm llogaritë e bashkangjitura një CIF të caktuar (numri i ndërfaqes së klientit me sistemin bankar), ju lutemi zgjidhni emrin e CIF-it.

### **Klient i ri**

Rekomandohet fuqimisht që të ndryshoni fjalëkalimin tuaj shpesh dhe mos i tregoni detajet askujt Ndryshoni Fjalëkalimin e Përdoruesit.

Zgjidhni se si dëshironi që llogaritë tuaja të shfaqen në Internet Banking, dhe shtoni emrat alternativ të llogarive, shikoni *pamjen e Personalizimit të Llogarisë*.

### **1. Përcaktimi i termave:**

- **Klienti** – është klienti, individ, person fizik, subjekt apo institucion, i cili ka të çelur të paktën një llogari pranë Bankës, të cilit banka i mundëson kryerjen e shërbimeve në mënyrë elektronike, përkundrejt kërkesës dhe pranimit të Kushteve të Përgjithshme dhe Kushteve të Punës së bankës nga ana e Klientit;
- **Llogaria** – është llogaria/të të cilën përdoruesi e ka hapur në bankë ku hyjnë llogaritë rrjedhëse, depozitat, O/D, forex-i, të cilën klienti e ka kërkuar edhe në shërbimin ‘Credins Online’, për vështrim ose për kryerjen e pagesave të ndryshme, sipas natyrës së llogarisë dhe funksionimit të saj në sistemin e bankës që do të ketë limitet e funksionimit të saj edhe në shërbimin e-banking.
- **Vështrim mbi transaksionet/llogarinë:** do të kuptohet aksesi që ka përdoruesi në vështrimin e llogarisë së Klientit, detajeve të transaksioneve të urdhëruara nga llogaria e Klientit dhe produkteve të lidhura me të p.sh.: plani i amortizimit, kartat e debit/kreditit, Direct-Debit, Standing Order, etj.
- **Urdhërpagesa** – është një nga kërkesat të cilat Përdoruesi pas procedurës për urdhër ia përcjell bankës;

Me termin Urdhër-Pagesë do të kuptohet çdo lloj urdhëri për pagesë, i cili dërgohet për ekzekutim duke debituar llogarinë e Klientit, siç janë:

- ✓ urdhër-xhirim midis llogarive të klientëve të bankës (*si midis së njëjtës monedhë ashtu edhe midis monedhave të ndryshme*);
- ✓ transfertë jashtë banke - brenda dhe jashtë Shqipërisë (*si midis së njëjtës monedhë ashtu edhe midis monedhave të ndryshme*);
- ✓ pagesat e listë borderove të pagave;
- ✓ urdhri për të paguar me Direct-Debit dhe Standing Order;
- ✓ pagesat e Faturave Utilitare;
- ✓ pagesa masive, etj.

Urdhërpagesa e dërguar nga Përdoruesi nëpërmjet 'Credins Online' është e vlefshme sikurse edhe urdhëresa me shkrim e nënshkruar me dorën e Klientit, pranë sporteleve të bankes;

- **Kodi IBAN** (*International Bank Account Number*) – është Kodi Ndërkombëtar i Numrit të Llogarisë Bankare (*International Bank Account Number*), i cili është i detyrueshëm për procesimin e pagesave në Lek dhe pagesave në valutë, brenda Shqipërisë dhe drejt vendeve të Eurozonës, ku përdorimi i IBAN kodit është i detyrueshëm për procesimin e transfertave;
- **Kodi SWIFT i bankës** – kodi i identifikimit të bankave në sistemin ndërkombëtar SWIFT (*Societe Worldwide International Fund Transfer*), i cili duhet për procesimin e pagesave;
- **Zhblllokimi** i fjalëkalimit është procesi i zhblllokimit të fjalëkalimit të bllokuar gabimisht nga klienti, ndërsa **riaktivizimi** i fjalëkalimit është dërgimi i një fjalëkalimi të ri në e-mailin e klientit.

*Në këto kushte fjalët në njëjës mund të interpretohen në shumës dhe anasjelltas, kurdoherë që një gjë e tillë është e nevojshme nga përmbajtja e dispozitës ose konteksti. Termat në gjininë mashkullore nënkuptojnë dhe gjininë femërore dhe anasjelltas.*

## 2. Autorizimi për shfrytëzimin e shërbimeve elektronike

### **Personat e autorizuar:**

Për shfrytëzimin e shërbimeve elektronike bankare 'Credins Online' klienti mund të japë autorizimin për një apo më shumë persona.

**Klienti – 'Individ'** ka të drejtë të autorizojë një person tjetër vetëm me prokurë përfaqësimi redaktuar pranë një noteri.

**Klienti – 'Subjekt'** (Person Fizik, Shpk, Sha, institucione) ka të drejtë të autorizojë persona të tjerë për këtë shërbim. Personat që autorizohen nga Klienti për të vepruar me shërbimin e-banking duhet të jenë të njëjtë me ata që janë të autorizuar më parë prej tij për të kryer veprime me llogaritë e klientit në sportelet e Bankës.

Për çdo autorizim, që jepet për një person tjetër, personi që autorizon dhe ai që autorizohet duhet të paraqitet personalisht para sporteleve të bankës, në mënyrë që të bëhet identifikimi dhe regjistrimi/verifikimi i personit të autorizuar dhe të plotësohet autorizimi tip i bankës për këtë qëllim. Në rast se në statutin e subjektit është specifikuar që autorizimi të jepet me prokurë noteriale, atëherë të dyja palët duhet të jenë prezent pranë sportelit të bankës dhe të depozitojnë prokurën e posaçme noteriale.

Me pajisjen me Kodin e përdoruesit dhe Fjalëkalimit, personat e autorizuar quhen Përdorues' të shërbimit 'Credins Online'.

Autorizimet për 'Credins Online' do të jepen vetëm nga titullari, apo përfaqësuesi ligjor i klientit me status juridik (për subjektet, institucionet etj, kur kjo është e lejueshme nga Statuti i subjektit tregtar apo institucionit).

'Credins Online' ka këto nivele të autorizimeve:

- a. Autorizim për vështrim të gjendjes/transaksioneve të llogarisë;
- b. Autorizim për regjistrimin e urdhër-pagesave (futja e të dhënave);
- c. Autorizim për autorizimin dhe dërgimin e urdhër-pagesave ;
- d. Autorizim për të gjitha funksionet me siper a,b,c.

Autorizimin për dërgimin e të dhënave e ka vetëm personi të cilin Klienti e ka autorizuar për përdorimin e llogarisë. Klienti çdo veprim të bërë nga personi i autorizuar, përfshirë regjistrimin e përfituesve, të dhenat e transaksioneve, llogarisë, marrë nga 'Credins Online', apo çdo urdhër-pagesë, dërguar nga personi i autorizuar, nëpërmjet 'Credins Online', do të marrë përsiper t'i pranojë sikur të jenë bërë vetë nga Klienti duke marrë përsipër të plotësojë edhe dokumentacion shtesë justifikues, të kërkuar nga Banka, sipas ligjeve dhe rregulloreve në fuqi.

## 3. Procedura e urdhërit të urdhër-pagesave

### **3.1 Regjistrimi i përfituesve:**

Përfituesi i regjistruar ruhet në listën e përfituesve të Klientit për përdorim të përhershëm nga ana e Klientit. Nëse për të njëjtin përfitues ekzistojnë më shumë se një llogari, dhe Klienti do të kryejë pagesa në monedha të ndryshme, atëherë Klienti duhet që të njëjtin përfitues t'a regjistrojë më shumë se një herë, sipas monedhës së llogarisë. Secila nga llogaritë e të njëjtit përfitues mund të ruhet edhe me një emër të dytë, në mënyrë që Klienti të bëjë dallimin midis tyre dhe të ketë mundësi t'i identifikojë, njëri nga tjetra.

### **3.2 Dërgimi i urdhërave:**

Veprimet dhe urdhërat duhet të bëhen përmes dërgimit të të dhënave të duhura të cilat duhet të përpunohen nga Banka. Klienti/Përdoruesi ka përgjegjësinë e plotë të saktë të informacioneve të kërkuara të pagesës dhe duhet të kontrollojë dhe verifikojë regjistrimin e të dhënave të urdhërit, përpara se t'a dërgojë pranë Bankës për procesim.

Pasi të bëhet një veprim ose urdhër, ai mund të anulohet vetëm nëpërmjet kontaktit të drejtpërdrejtë në kohë me Bankën, pra para se të bëhet ekzekutimi i urdhërit ose veprimit nga ana e Bankes.

Çdo urdhër që i dërgohet Bankës nga një person, duke përdorur kodet e identifikimit dhe sigurisë të përdoruesit, në mënyrë që të identifikojë veten kundrejt Bankës, do të konsiderohet si urdhër i nisur nga Përdoruesi, në emër dhe për llogari të Klientit, pavarësisht nga lidhja ligjore që ekziston midis atij dhe përdoruesit, dhe pavarësisht faktit se urdhëri është dërguar me apo pa dijeninë apo autorizimin e përdoruesit.

Çdo urdhër i nisur nga përdoruesi do të konsiderohet si urdhër i dhënë nga Klienti.

### **3.3 Detyrimet e Klientit për urdhër-pagesën:**

Përdoruesi duhet të kontrollojë tërësinë dhe saktësinë e të gjitha të dhënave para se t'i dërgojë ato. Përgjegjësia për të dhënat e dërguara nga Klienti/Përdoruesi i lidhur me 'Credins Online', bie mbi Klientin. Klienti/Përdoruesi merr përsipër gjithashtu, rrezikun nga papërgjegjshmëria ose kthimin e urdhërit apo veprimit si rezultat i dërgimit të informacioneve të pasakta ose jo të plota.

Për dërgimin e sigurtë të të dhënave të pagesës mes përdoruesit dhe bankës, për çdo pagesë përdoret kodi i posaçëm njëpërdorimësh 'OTP', i cili i dërgohet Përdoruesit nga Banka në celularin e tij ose përdoret njoftimi nga aplikacioni (nëse keni aktivizuar në telefon Njoftimet) do t'ju kërkohet verifikimi duke vendosur PIN ose identifikim biometrik të aplikacionit dhe të cilën Përdoruesi duhet t'a konfirmojë në urdhërin për pagesë. Ky konfirmim në çdo transaksion është vërtetim, në formë elektronike, e cila mundëson përputhjen e të dhënave për verifikimin e nënshkrimit elektronik me vërtetimin e poseduesit.

Klienti duhet patjetër të plotësojë detajet e pagesës sipas fushave të kërkuara dhe të specifikojë qartë dhe saktë qëllimin e çdo pagese, dhe t'a dokumentojë atë sa herë kërkohet nga Banka.

Për çdo pagesë klienti duhet të sigurojë dhe plotësojë dokumentacion justifikues të kërkuar nga Banka.

Për pagesat e urdhëruara me destinacion jashtë Shqipërisë, Klienti duhet të plotësojë dokumentacionin justifikues të kërkuar në bazë të Rregullores së Bankës së Shqipërisë 'Për veprimtarinë valutore'. Nëse Klienti nuk plotëson dokumentacionin e kërkuar, brenda afateve të përcaktuara në ligj, Banka ka të drejtë të refuzojë urdhër-pagesën e Klientit.

Përdoruesi duhet të kontrollojë dhe të ndjekë përfundimin e suksesshëm të ekzekutimit të pagesës, në e-banking, sipas statusit të pagesës në sistemin e tij. Ai ka të drejtë të kërkojë informacion mbi ekzekutimin apo rastin kur ende nuk është kryer ekzekutimi i pagesës, duke kontaktuar direkt me Bankën.

### **3.4 Detyrimet e Bankës për procesimin e urdhër-pagesave apo anulimin e tyre:**

Banka çdo urdhër të marrë nëpërmjet 'Credins Online' do t'a procesojë, sipas afateve kohore të rëna dakort, nëse urdhëri i klientit është plotësuar korrekt, sipas kërkesave më sipër. Banka ka të drejtë të refuzojë urdhër-pagesën e Klientit, nëse Klienti nuk plotëson dokumentacionin e kërkuar nga Banka.

Banka nuk mban përgjegjësi për mos-përputhje apo gabime të urdhëruara nga Klienti në urdhër-pagesë.

Për urdhër-pagesat me përfitues klientë të Bankës, nëse ka mos-përputhje midis numrit dhe emërimit të llogarisë përfituese në urdhër-pagesën e dërguar nga Klienti/përdoruesi, Banka do të marrë për bazë në procesimin e urdhër-pagesës numrin/iban kodin e llogarisë së përfituesit dhe t'a kalojë pagesën në favor të atij përfituesi ku është shënuar si numër /iban kod i llogarisë përfituese në urdhër-pagesë.

Banka ka të drejtën që në çdo kohë dhe pa deklaruar arsyet, të refuzojë ofrimin e informacioneve apo të pranë veprime, urdhëra ose komunikime përmes lidhjes me 'Credins Online'.

Banka nuk mban përgjegjësi për dëmet që mund t'i shkaktohen Klientit nga sa më sipër.

## **4. Koha për vështrim llogarie dhe transaksionesh:**

Klienti, nëpërmjet përdoruesit, ka akses 24 orë në 7 ditë të javës për vështrim llogarie dhe transaksionesh.

Ekzekutimi i veprimeve dhe urdhërave është i lidhur me orarin zyrtar të punës së Bankës, institucioneve dhe sistemeve të tjera që janë të përfshira, p.sh. sistemet e regullimit, sistemet e kleringut siç është SWIFT ose AIPS e AECH, etj.

## **5. Kërkesat për parregullsitë**

### ***Mënyra e dërgimit të kërkesave:***

Përdoruesi ka të drejtë të deklarojë parregullsitë të konstatuara pas pranimit të raportit bankar, në të cilin shihet qarkullimi dhe gjendja në llogari.

Për çdo ankesë që ka ndaj Bankës, klienti mund të bëjë kërkesën përkatëse me shkrim/e-mail, dhe Banka është e detyruar të trajtojë atë dhe ti kthejë përgjigje klientit në lidhje me ankesën e tij, brenda afatit të përcaktuar në proçedurat të brendshme dhe legjislacionit në fuqi.