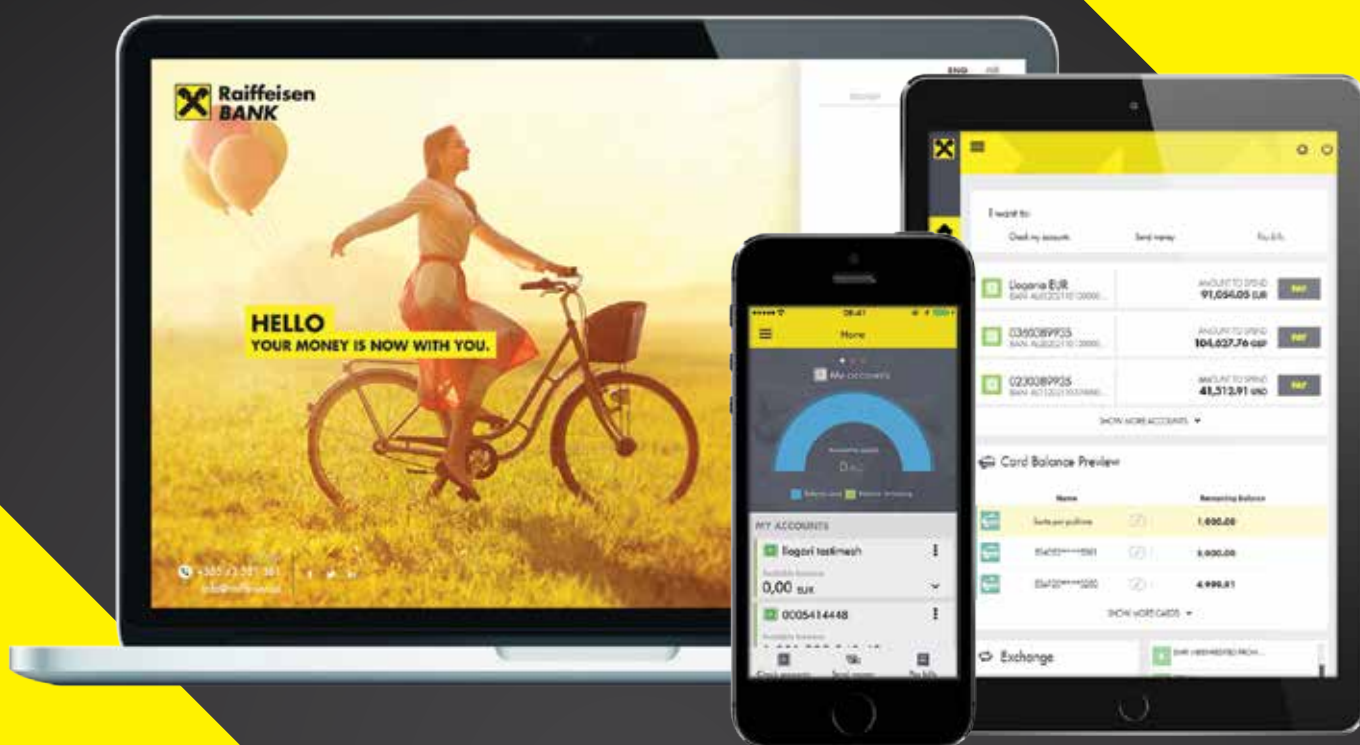


PLATFORMA DIXHITALE RaiffeisenON



frymëzuar

nga

JU

Web, Mobile & Tablet



**Raiffeisen
BANK**

TERMAT DHE KUSHTET E PËRGJITHSHME TË SHËRBIMEVE BANKARE DIXHITALE

RAIFFEISEN BANK SHA

DATA 12.01.2017

Pasqyra e Lëndës

1. Hyrje	2
2. Dispozitat e Përgjithshme	3
3. Rregullat e Elementëve të Sigurisë	5
4. Autorizimi i Urdhërpagesave	8
5. Detyrimet dhe Përgjegjësitë e Bankës	9
6. Tarifat	9
7. Juridiksioni	9

I. HYRJE

Keto Terma dhe Kushte te Pergjithshme rregullojne te drejtat, detyrimet dhe rregullat e perdorimit te platformes se sherbimeve bankare dixhitale te cilen, banka ia ofron çdo Shoqerie qe ka te pakten nje llogari aktive rrjedhese me banken.

Perkufizime:

Termet e veçante te perdorur ne keto Terma dhe Kushte te Pergjithshme kane kuptimin si me poshte vijon:

“Sherbimet bankare dixhitale” eshte platforma e sherbimeve elektronike bankare e ofruar nga Raiffeisen Bank Sh.a. kundrejt Shoqerise me qellim garantimin e aksesit ne llogarine/llogarite bankare te saj nepermjet faqes se internetit www.24.raiffeisen.al/Corporate dhe/ose aplikacionin e shkarkuar ne aparatit celular, ketu e ne vijim referuar si Sherbimet bankare nepermjet internetit dhe celularit (Internet dhe Mobile Banking). Sherbimet bankare dixhitale perfshijne sherbime te tilla si: evidentimin dhe detajet e te gjitha produkteve me banken (Llogarite rrjedhese dhe te kursimit; Kredite; Depozitat; Kartat) dhe procedurat e transakcionit (transferimin e fondeve, pagesen e faturave, detyrimet ndaj thesarit te Shtetit, derdhjen e pages) dhe çfaredo sherbimi tjeter qe Raiffeisen Bank Sh.A mund te vendose te ofroje kohe pas kohe nepermjet platformes se sherbimeve bankare dixhitale. Disponueshmeria ose jo e nje sherbimi te caktuar do t'i komunikohet Shoqerise/Perdoruesit nepermjet postes elektronike, publikimit ne faqen zyrtare te Bankes Raiffeisen Bank Sh.a. ose ne menyre formale, sipas diskrecionit te vete Bankes.

“Faqja web e sherbimeve bankare dixhitale” i referohet sherbimeve bankare dixhitale te ofruara nga Raiffeisen Bank Sh.a ne favor te Shoqerise me qellim perftimin e pasjes se aksesit ne llogarine (te)/produktet nepermjet sherbimit te internetit.

“Sherbimet bankare dixhitale nepermjet celularit” nenkupton sherbimet bankare dixhitale te ofruara nga Raiffeisen Banks Sh.a kundrejt Shoqerise me qellim perftimin e pasjes se aksesit ne llogarine/llogarite nepermjet aplikacionit te shkarkuar ne aparatit celular te sherbimit bankar.

“24/7” nenkupton disponueshmerine e sherbimit 24 (njetekater) ore ne dite, 7 (shtate) ditet e javes¹.

“Shoqeria” i referohet çdo personi juridik ose nje sipermarresi te regjistruar ligjerisht per kryerjen e aktivitetit tregtar, i cili ka te pakten nje llogari aktive rrjedhese me Banken Raiffiesen Bank Sh.a.

“Perdorues” i referohet çdo individi te njohur ne menyre te rregullt nga Raiffeisen Bank Sh.a., i cili eshte i autorizuar nga perfaqesuesi ligjor i shoqerise me ane te formularit te aplikimit per te hyre dhe perdorur sherbimin dixhital bankar.

“Dite pune” nenkupton çdo dite te javes nga e hena ne te premten me perjashtim te te shtunave dhe te dielave si dhe te festave zyrtare.

“Pajisja e Perdoruesit” nenkupton te gjitha aparaturat dhe pajisjet e pershtatshme, programet kompiuterike software (duke perfshire te gjitha programet e shkarkuara), kanalet e komunikimit (duke perfshire kanalet publike te komunikimit) dhe pajisjet e aparatit celular te cilat mund te perdorin sistemet operative Android te Google –s dhe IOS te Apple –s.

¹ 1. Per Orarin e Sherbimeve per Date Valute Urgjente dhe Kursin e Kembimit Valutor referojuni parashikimeve sipas Shtojces 1 – Oraret e Sherbimit te Thesarit

“Sisteme te Pershtatshme Operative” do te konsiderohen te gjitha programet te cilat Perdoruesi detyrohet t’i instaloje ne kompiuterin ose celularin e tij duke perdorur sherbimet bankare dixhitale nepermjet sistemeve operative te licencuara dhe rregullisht te konfiguruar. Sistemet mbeshtetese operative dhe shfletuesit e programeve te internetit renditen si vijon: IE 9+, Chrome, Mozilla, Opera, Microsoft edge. Aplikacioni i sherbimit celular mbeshtetet ne sistemin Android versioni 4.4+ dhe IOS versioni 8+.

“Elementet e sigurise” nenkupton fjalekalimin njeperdorimesh nepermjet mesazhit SMS OTP, kodin PIN, Mobile Cronto ose Pajisjen fizike Hardware Cronto.

“Kodi PIN” – kombinimi i te pakten 4 (kater) numrave te percaktuar gjate aktivizimit te aplikacionit ne aparatit celular ose ne pajisjen fizike. PIN –i perdoret me qellim autentifikimin e zhbllokimit te aplikacioneve te celularit dhe te elementeve te sigurise si dhe per autorizimin e pagesave vetem nepermjet celularit.

“SMS OTP” (Fjalekalimi njeperdorimesh i derguar me mesazh) nenkupton numrin e fshehte njeperdorimesh qe i shfaqet Perdoruesit ne numrin e regjistruar te celularit, per te cilin Banka prezumon se ka akses dhe dijani vetem Klienti. Fjalekalimi njeperdorimesh i derguar me mesazh SMS OTP do te perdoret per te identifikuar Klientin dhe do te jete pjese e procesit te regjistrimit dhe aktivizimit te elementeve te tjere te sigurise, si mobile Cronto dhe pajisja fizike Hardware Cronto si dhe per autorizimin e pageses ne faqen web.

“Mobile Cronto” – aplikacioni i autentifikimit i integruar me aplikacionin e sherbimit dixhital bankar te shkarkuar ne celular. Pas aktivizimit, ky perberes i shkarkuar ne celular mund te perdoret per te autentifikuar perdoruesit dhe per te autorizuar transaksionet.

“Hardware Cronto” – pajisja fizike jashte pajisjeve te autentifikimit, ku perdoruesi mund te aktivizojte licencen perkatese te sigurise. Pas aktivizimit, ky perberes i shkarkuar ne celular mund te perdoret per te autentifikuar perdoruesit dhe per te autorizuar transaksionet.

“Kufizimet ditore”, nenkupton sasine e pagesave te urdheruara brenda nje dite. Ky eshte kufizimi i Shoqerise vetem per kanalin e sherbimeve bankare dixhitale.

II. DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

2.1 Sherbimet bankare dixhitale mund te perdoren nga çdo Shoqeri, e cila ka te pakten nje llogari aktive rrjedhese me Banken Raiffiesen Bank Sh.a.

2.2 Me qellim marrjen e aprovimit nga Banka per perdorimin e sherbimeve bankare dixhitale, perfaqesuesi ligjor i Shoqerise duhet te plotesoje dhe nenshkruaje dokumentat si me poshte vijon:

- Formularin e Aplikimit per perdorimin e sherbimeve dixhitale bankare (ketu e ne vijim: Kerkesa) qe duhet plotesuar me: i) te gjitha te dhenat qe kane lidhje me numrin/numrat e llogarise; ii) menyren e nenshkrimet per nje llogari specifik (firme e shkeputur ose emer, mbiemer, firme) dhe iii) duke shenjuar te gjitha fushat perkatese per perdorimin e sherbimit konkret.
- Lista e te drejtave te perdoruesit bashkelidhur llojit te elementeve te sigurise se zgjedhur per t’u zbatuar ne çdo rast konkret te evidentuar.

Perpos sa me sipër, Shoqeria detyrohet te paraqese, se bashku me dokumentacionin e specifikuar si me lart, leternjoftime te vlefshme te perdoruesve individuale ndaj te cileve do te jepet e drejta e perdorimit te platformes se sherbimeve dixhitale bankare.

2.3 Perdoruesi mund të përdorë shërbimin dixhital bankar vetëm pasi Banka të ketë njoftuar këtë të fundit për këtë qëllim. Për efekt të transparencës, Banka, fillimisht duhet të aprovojë kërkesën dhe të krijojë llogarinë e përdoruesit në sistemet perkatese bankare duke emetuar gjithashtu elementet e sigurisë në këtë aspekt.

2.4 Me nënshkrimin e Formularit të Aplikimit, Shoqëria, deklaron se Banka e ka pajisur atë me të gjithë informacionin e duhur referuar shërbimeve bankare dixhitale dhe deklaron gjithashtu se është pajisur me të gjithë dokumentacionin që i bashkëngjitet kësaj Marreveshjeje. Nënshkrimi i formulareve të aplikimit nënkupton dhenien e aprovimit të Shoqërisë kupton dhe është dakord me të gjitha të drejtat dhe detyrimet që burojnë prej kësaj Marreveshjeje.

2.5 Shoqëria kupton se duhet të ketë fonde të mjaftueshme në llogarinë/llogaritë e tij në Bankë për të mbuluar të gjitha detyrimet e tij kundrejt Bankës si dhe për të transferuar pagesat e realizuara nga çdo përdorues nepermjet shërbimit bankar dixhital. Nëse fondet në llogarinë/llogaritë nuk janë të mjaftueshme për të realizuar urdherpagesën e autorizuar, Banka do të refuzojë ekzekutimin e transaksionit. Transaksioni i refuzuar do të marrë statusin "I papërfunduar", i cili do të konsiderohet si një njoftim nga Banka se pagesa nuk do të ekzekutohet.

2.6 Bazuar në Listën e Përdoruesve Individualë, Banka do të emetojë elementet e sigurisë për çdo Përdorues me privilegje të përcaktuara për llogaritë perkatese. Shoqëria mund të kërkojë ndryshime në privilegjet e ofruara për një përdorues individual referuar llogaritë perkatese ose të përcaktojë privilegje për llogaritë shtesë. Kërkesa për ndryshim ose modifikim, e nënshkruar nga personi i autorizuar/perfaqësuesi ligjor mund të paraqitet dorazi ose nepermjet shërbimit postar.

2.6.1 Përpos sa më sipër, për rastet jashtëzakonshme, Banka mund të pranohet të skanuar këtë kërkesë nepermjet adresës së postës elektronike me kushtin e vetëm që kopja origjinale duhet të dorëzohet në Bankë brenda 5 (pese) ditëve pune në pajtim me sa parashikohet në nenin 2.6 të sipërpermendur. Nëse Shoqëria nuk e përmbush këtë detyrim brenda afatit të përcaktuar, Banka gëzon të drejtën të bllokojë menjëherë Shërbimin. Për efekt të transparencës, për çfarëdo ndryshimi apo modifikimi të dërguar të skanuar me anë të adresës së postës elektronike, Shoqëria do të jetë përgjegjëse për çfarëdo risku të mundshëm që buron nga ndryshimet specifike si dhe për dëmet eventuale materiale.

2.7 Nepermjet pajtimit të platformës së shërbimeve dixhitale bankare ofrohet një game e caktuar shërbimesh të cilat Shoqëria i pranon me nënshkrimin e Formularit të Aplikimit. Shërbimet janë të renditura dhe të përshkruara në formularin e aplikimit për përdorimin e shërbimit perkates dixhital bankar dhe/ose të pajisjes së sigurisë. Banka gëzon të drejtën për të ndryshuar teresinë dhe përmbajtjen e shërbimeve në çdo kohë pa ndonjë miratim specifik paraprak nga ana e Shoqërisë. Çdo ndryshim apo shtojcë e bërë ndaj shërbimeve dixhitale bankare të dakordesuara, si dhe lista e shërbimeve e reja të ndermarra do t'i komunikohen Shoqërisë nepermjet publikimit në faqen zyrtare të Bankës dhe nepermjet vete Platformës. Shoqëria është e vetëdijshme dhe bie dakord plotësisht se përdorimi i këtyre shërbimeve të reja mund të realizohet nga ajo vetë ose përdoruesit e saj vetëm me aprovimin e formularit perkates të ndryshuar të aplikimit.

2.8 Me nënshkrimin e këtyre termave dhe kushteve të përgjithshme, Shoqëria i jep Bankës pelqimin e saj të pakushtezuar si dhe autorizimin e përvokueshëm dhe Banka, sipas diskrecionit të saj, për shkak të përmirësimeve të metejshme, masave të sigurisë ose ndryshimeve në legjisllacionin aktual në fuqi, mund të revokojë ose ndryshojë kufizimet ditore për pagesat e dakordesuara me Bankën që do të ekzekutohen nepermjet shërbimeve bankare dixhitale. Banka do të njoftojë paraprakisht Shoqërinë, të pakten 15 (pese) ditë përpara, lidhur me çdo revokim apo ndryshim të kufizimeve ditore të vendosura nga Banka nepermjet një njoftimi me anë të shërbimit bankar dixhital të cilit i referohet kufizimi ditë perkates, nëse një shërbim i tillë reflektohet tek kjo mënyrë specifike e të njoftuarit. Në të kundërt, Shoqëria do të njoftohet në adresën e postës elektronike të zgjedhur prej tij në formularin e aplikimit.

2.8.1 Nder të tjera, Shoqëria bie dakord se Banka ka të drejtë të vendosë kufizime për realizimin e operacioneve nepermjet platformës së shërbimeve bankare dixhitale në varesi të kërkesave të legjisllacionit

te zbatueshem, rregulloreve te brendshme te Bankes, ketyre kushteve te pergjithshme si dhe kerkesave per mirembajtjen e sigurise se duhur te vete sistemeve te Bankes.

2.9 Per qellime te identifikimit te Shoqerise dhe/ose Perdoruesit te pajisjes, permiresimit te cilesise se sherbimeve, bllokimit te pajisjes ose te nje sherbimi te caktuar per ceshtje te sigurise apo dhe arsye te tjera, Banka gezon te drejten per te regjistruar ligjerisht cfaredo apo te gjitha komunikimet per te kerkuar asistencen lidhur me sherbimin dixhital bankar ne menyre elektronike online me forma te tilla si: bashkebisedimi virtual, telefonatat ose ndonje forme tjeter komunikimi. Me nenshkrimin e Aplikimit, Shoqeria ne menyre eksplicite konfirmon se ka dijeni dhe bie dakord se Banka mund te regjistroje cdo apo te gjitha thirrjet hyrese e dalese dhe, ne rast te ndonje mosmarreshjeje te mundshme, bashkebisedimet perkatese te shkembyera mund te perdoren ne cilesine e proves.

2.10 Nese Banka vendos te akordoje privilegje per sherbimin e kembimit valutor, perdoruesi individual, te cilit i njihet e drejta per te ekzekutuar transaksione me kurs kembimi preferencial brenda llogarive te Shoqerise, mund t'a kryeje kete veprim pa ndonje aprovim shtese te perdoruesit te shoqerise. Perdoruesi do te kete ne dispozicion 60 (gjashtedhete) sekonda per te konfirmuar ose refuzuar kursin e kembimit preferencial te dhene nga Banka. Duke konfirmuar kursin e kembimit te ofruar, Perdoruesi do te jape autorizimin qe llogaria e zgjedhur prej tij te debitet per ekuivalencen e shumes perkatese te monedhes se huaj te blere ose e anasjellta. Per efekt te transparences, ky veprim mund te realizohet nga nje perdorues i vetem, pavaresisht limitit te zgjedhur per kete llogari specifike.

2.11 Transaksionet e kryera nepermjet sherbimeve bankare dixhitale ne favor te llogarive te te treteve (duke perjashtuar pagesat e parashikuara ne nenin 2.12 si me poshte) kerkojne autorizimin e elementeve te sigurise si Mobile Cronto ose pajisja fizike Hardware Cronto dhe Banka nuk do te kryeje urdherxhirime nepermjet sherbimit bankar dixhital ne rast se Perdoruesi nuk permbush kerkesat e autorizimit.

2.12 Transfertat drejt llogarive vetjake ne Raiffeisen Bank Sh.a, pagesat e kryera me ane te kartes se kreditit per bizneset dhe kursit preferencial te kembimit (Zyra e Kembimit Valutor) autorizohen pa ndonje element sigurie.

2.13 Gjate ekzekutimit te ndonje pagese (perfshire edhe pagat) nepermjet sistemit te sherbimeve bankare dixhitale, Banka krediton llogarine/kodin IBAN te dhene nga vete perdoruesi dhe ne kete kontekst, Banka nuk mban ndonje pergjegjesi e as do te konsiderohet pergjegjese per te rikontrolluar te dhenat e vendosura nese ato perputhen me emrin e perfitesit te plotesuar paraprakisht nga Perdoruesi gjate autorizimit te pageses.

2.14 Banka nuk do te konsiderohet pergjegjese per ndonje dem te mundshem qe rezulton ose ka te beje me gabimet ne transaksion, defektet teknike te cfaredo lloji apo natyre, nderprerjet e linjes, papajtvuesmerite me lehtesirat e sanksionuara dhe te administruara nga te tretet, duke perfshire por pa u kufizuar ne to: operatoret e sherbimeve celulare apo dhe furnizuesit private te rrjetit. Shoqeria do te vishet me pergjegjesi referuar rrezikut te defekteve ne pajisjet fizike hardware ose programet kompiuterike software te vete Perdoruesit apo dhe nga keqperdorimi i elementeve identifikues.

2.15 Shoqeria bie plotesisht dakord dhe jep pelqimin e saj te parevokueshem se Banka nuk do te mbaje asnje pergjegjesi per ndonje dem apo humbje te shkaktuar ndaj Shoqerise si rrjedhoje e shkeljes se ndonje prej ketyre Termave dhe Kushteve nga secili prej Perdoruesve te Autorizuar te Shoqerise.

III. RREGULLAT E ELEMENTËVE TË SIGURISË

3.1 Ne pajtim me autorizimin formal te dhene nga Perfaqesuesi/Perfaqesuesit Ligjore te Shoqerise sipas Formularit te Aplikimit, Banka do t'i ofroje Perdoruesit te Sherbimit Bankar Dixhital nje program kompiuterik te integruar me aplikacionin e shkarkuar ne aparatit celular dhe/ose nje pajisje fizike

hardware per identifikimin dhe autorizimin – çeseli/ketëj e ne vijim referuar si pajisja Mobile Cronto dhe pajisja fizike Hardware Cronto. Keto elemente te sigurise do te jene te aksesueshme me ane te kodit PIN i cili do vendoset nga vete Perdoruesi/Perdoruesja. Mobile Cronto dhe pajisja fizike Hardware Cronto perdoren per autorizimin e transaksioneve, veçanerisht per nenshkrimin dhe dergimin e urdherpagesave nga Perdoruesit e Sherbimit Bankar Dixhital ne emer e per llogari te Shoqerise.

3.2 Çfaredo apo te gjitha demet e mundshme financiare, humbja e reputacionit apo emrit te mire si rezultat i veprimeve dashakeq dhe/ose sjelljes neglizhente te Perdoruesve gjate kryerjes se sherbimit dixhital bankar, do te perballohen ekskluzivisht nga Shoqeria. Ne kete aspekt, Shoqeria kupton se kjo pergjegjesi nuk do te kufizohet as ne ato raste kur elementet e sigurise i jane bere me dije te treteve per shkak se Shoqeria dhe/ose Perdoruesit e autorizuar te saj deshtojne ne ruajtjen e elementeve te caktuar te sigurise sipas udhezimeve te meposhtme te Bankes:

- a) Banka keshillon se duhen shmangur kombinimet e thjeshta te fjalekalimeve dhe/ose kodit PIN dhe/ose informacionit personal te tilla si: numrat e telefonit, data e lindjes, ose nje pjese e njohur e emrit te Perdoruesit apo inicialet e tij.
- b) Fjalekalimet dhe/ose kodi PIN i perdorur per sherbimin nuk duhen perdorur per te hyre ne sherbime te tjera (per shembull, lidhja me internetin ose hyrja ne faqe te tjera te internetit, ose kodi PIN per kartat.)
- c) Perdoruesi duhet te ndermarre hapa te arsyeshem per te ruajtur sigurine e elementeve te sigurise dhe fshehtesine e fjalekalimeve/kodeve PIN si dhe per te perdour sherbimin ne nje menyre te sigurte me qellim parandalimin e mashtrimit ose abuzimit. Veçanerisht, Shoqeria (dhe çdo perdorues i autorizuar) duhet te marre te gjitha masat parandaluese te nevojshme, duke perfshire, por jo domosdoshmerisht duke u kufizuar ne to:
 - i) i) Te mos lejoje askend te perdore fjalekalimin ose kodin PIN ose t'ia beje me dije fjalekalimin e saj te treteve, perfshire ketu personelin e Bankes, Policise ose autoriteteve te tjera. Personeli i Bankes nuk duhet ta kerkoje asnjehere fjalekalimin e Shoqerise. Ne rast dyshimi, Shoqeria/Perdoruesi duhet te kontaktoje menjehere Banken ne adresen e dhene ne Nenin 3.4. si me poshte;
 - ii) ii) Te mos shkruaje asnjehere fjalekalimin dhe kodin PIN lidhur me elementet e sigurise ne asnje akt te mbajtur me te ose qe ka lidhje me te;
 - iii) iii) Te mos shkruaje ose regjistroje fjalekalimin pa e mbuluar me pare ate;
 - iv) iv) Te mos ia perhape te dhenat personale te tilla si: informacioni mbi leternjoftimin ose pasaporten, adresat ose llogarite bankare asnje personi i cili nuk e provon identitetin e tij ose ndonje faqeje interneti te dyshimte;
 - v) v) Te mos lere elementet e sigurise pa mbikeqyrje. Per fjalekalimin njeperdorimesh te derguar me mesazh SMS OTP dhe Mobile Cronto, pajisjet e perdorura jane perkatesisht aparatet celulare ne te cilin eshte aktivizuar numri i celularit te deklaruar ne Banke si dhe aparatet smart phone ne te cilin eshte aktivizuar aplikacioni i shkarkuar nga celulari dhe per pajisjen fizike Hardware Cronto eshte pajisja fizike perkatese e dhene nga Banka.

3.3 Shoqeria eshte e detyruar dhe ka pergjegjesine te udhezaje korrektesisht dhe individualisht secilin prej Perdoruesve te autorizuar ne lidhje me elementet minimale te sigurise sipas parashikimeve te Nenit 3.2. si me lart. Ne kete optike, Shoqeria duhet te sigurohet paraprakisht se secili prej Perdoruesve ka perftuar trajnimin korrekt ne lidhje me te drejten e perdorimit te Platformes se Sherbimeve Bankare Dixhitale para se Perdoruesit ta perdorin kete sherbim. Shoqeria pranon se nepermjet emetimit te pajisjes Cronto ne favor te Perdoruesit, Banka nuk do te mbaje asnje pergjegjesi ne lidhje me perdorimin e saj ne kuader te Sherbimeve Dixhitale Bankare.

Shoqeria dhe Perdoruesi do te pergjigjen bashkarisht per keqperdorimin e platformes dixhitale per te gjitha veprimet dhe/ose pasojat qe do te shkaktohen ne vijim ne Platformen e Sherbimeve Dixhitale Bankare.

3.4 Ne rast se elementet e autentifikimit humbasin ose nese ka dyshime te arsyeshme per te hamendesuar se nje person i paautorizuar mund te kete dijeni per kete proces, Shoqeria do te informoje menjehere Banken ne sherbimin Call Center te saj ne numrin +355 42 381 381 si dhe nepermjet postes elektronike ne adresen digitalbanking.support@raiffeisen.al ne menyre qe Banka te procedoje per bllokimin e elementeve te autentifikimit dhe per pasoje, hyrja ne platformen e sherbimeve bankare dixhitale nga ana

e Perdoruesit, kredencialet e te cilit kane humbur, do te bllokohet. Hyrja do te bllokohet automatikisht ne rast perseritjeje te perpjekjeve per te hyre ne sherbim duke perdorur elementet e pasakte te autentifikimit. Shoqeria autorizohet te kerkoje bllokimin e se drejtes per te perdorur sherbimin dixhital bankar nepermjet nje kerkese formale kurdohere qe e konsideron te arsyeshme, madje pa argumentuar shkaqet. Aksesi do te bllokohet automatikisht ne rast perseritjeje te perpjekjeve per te hyre ne sherbimin dixhital bankar duke perdorur elementet e pasakte te autentifikimit.

3.5 Rendimenti i pajisjes fizike hardware Cronto garantohet nga Banka per nje periudhe deri ne 18 (tetembedhjete) Muaj duke filluar nga dita qe e ka marre Perdoruesi. Ne rast se kjo pajisje shfaq defekte brenda periudhes kohore te siperpermendur, duke perjashtuar çfaredolloj demi fizik, mekanik, klimaterik ose deme qe rezultojne nga perdorimi i parregullt, Shoqeria do te plotesoje nje kerkese me shkrim te cilen do t'ia drejtoje Bankes me ane te se ciles do t'i kerkoje asaj nje pajisje te re. Nese Banka konsideron se kjo kerkese e Shoqerise eshte ne pajtim me normat e sigurise, ajo e pajis Perdoruesin me nje pajisje te re Cronto.

3.6 Nese çelasi i sigurise humbet/eshte vjedhur/peson demtime te pambuluara sipas pikes 3.5, Banka ve ne dispozicion te Klientit nje pajisje te re fizike Hardware Cronto kundrejt pageses se nje komisioni te caktuar ne perputhje me tarifat e miratuara te Bankes.

3.7 Pasi shkruhet ne menyre te pasakte 3 (tri) here rradhazi fjalekalimi hyres, sherbimi dixhital bankar do te mbyllet per 24 (njetzetekater) ore dhe Perdoruesi detyrohet te prese 24 (njetzetekater) ore per zhbllokimin automatikisht te llogarise ose nese zhbllokimi i nevojitet perpara plotesimit te ketij afati, ai do te filloje serish procesin e hyrjes. Para se te filloje procesin e ri te hyrjes, Shoqeria do te plotesoje nje kerkese per riaktivizimin e sherbimit me qellim autorizimin e perdoruesit te riperdore sherbimin bankar dixhital. Kerkesa per riaktivizimin e sherbimit dixhital bankar e nenshkruar nga personi i autorizuar/perfaqesuesi ligjor dorazi ose me ane te postes. Per raste te jashtezakonshme vlejne parashikimet sipas pikes 2.6.1.

3.7.1 Pasi shkruhet ne menyre te pasakte 3 (tri) here rradhazi ndonje nga elementet hyres te sigurise (Kodi PIN, fjalekalimi njeperdorimesh i derguar me mesazh SMS OTP, kodi hyres), elementet e sigurise se Perdoruesit do te bllokohen per nje periudhe kohe te paracaktuar. Pas permbushjes se ketij afati, me shfaqjen e mesazhit ne aplikacion, elementi i sigurise do te zhbllokohet. Nese elementet e sigurise se perdoruesit jane bllokuar 2 (dy) here rradhazi, Shoqeria do te plotesoje nje kerkese per riaktivizimin e sherbimit me qellim autorizimin e perdoruesit te riperdore sherbimin bankar dixhital. Kerkesa per riaktivizimin e sherbimit dixhital bankar e nenshkruar nga personi i autorizuar/perfaqesuesi ligjor dorazi ose me ane te postes. Per raste te jashtezakonshme vlejne parashikimet sipas pikes 2.6.1.

3.8 Perdoruesi do ta pajise Banken me te gjitha te dhenat dhe informacionin perkates qe ka te beje me çfaredo ndryshimi qe ndikon ose ka gjasa te ndikojne ne perdorimin/funksionalitetin e çelesit te sigurise.

3.9 Ne rast problemeve ose gabimeve ne sherbimin dixhital bankar, perdoruesi duhet te dergoje numrin e identifikimit te lidhjes ne adresen digitalbanking.support@raiffeisen.al.

3.10 Shoqeria mban pergjegjesi per numrin e celularit qe ka deklaruar ne Banke. Ky numer do te perdoret per te derguar me mesazh fjalekalimin njeperdorimesh SMS OTP i cili perdoret si element sigurie per procesin e regjistrimit dhe ndryshimin e kredencialeve (emri i perdoruesit/fjalekalimi).

3.11 Persoruesi i pranon elementet e sigurise (fjalekalimi njeperdorimesh i derguar me mesazh SMS OTP, Mobile Cronto, pajisja fizike Hardware Cronto) si nje prove ekskluzive e identitetit te tij gjate perdorimit te sherbimeve dixhitale bankare, pa pasur te drejten qe t'i mohojte ato ne te ardhmen. Me perdorimin e elementeve te sigurise, mundesia e perfaqesimit te rreme nuk ekziston, çka nenkupton se eshte garantuar autentifikimi i besueshem i Perdoruesit.

IV. AUTORIZIMI I URDHERPAGESAVE

4.1 Pas plotesimit te procedures se autentifikimit/autorizimit (Emri i perdoruesit/fjalekalimi/kodi PIN/fjalekalimi njeperdorimesh i derguar me mesazh SMS OTP/ imazhi Cronto) dhe plotesimit te te dhenave te detyrueshme te urdherpageses, Banka do te shfaqe nje mesazh me gjendjen e pageses (E realizuar/Ne pritje te aprovimit nga dega e thesarit/E paperfunduar/Refuzuar).

4.2 Autorizimi i urdherpagesave do te kryhet automatikisht ne orarin e sherbimit sipas Shtojces 1.

4.3 Ne lidhje me çfaredo kerkese per anulimin ose ndryshimin e kerkeses qe ka te beje me ekzekutimin e pageses, Shoqeria duhet te dergoje nje kerkese zyrtare ne adresen corporatesupport@raiffeisen.al me te dhenat e pageses perkatese qe kerkon te anuloje ose ndryshoje. Banka, bazuar ne procedurat e brendshme te saj, do te kryeje verifikimet dhe konfirmimet perkatese referuar kesaj kerkese te Shoqerise dhe do te japë konfirmimin e saj per ecurine e procesit.

4.4 Çdo urdherpagese e autorizuar me Banke nepermjet platformes se sherbimeve bankare dixhitale nga nje person duke perdorur elementet e siperpermendura te autentifikimit qe legjitimojne/autentifikojne personin si nje perdorues te kesaj platforme, do te konsiderohet si nje urdherpagese e rregullt, e autorizuar ne emer e per llogari te Shoqerise, pavaresisht marredhenieve ligjore midis atij individi dhe Shoqerise dhe pavaresisht nga fakti nese autorizimi i pageses eshte kryer me ose pa dijenine apo autorizimin e Shoqerise.

4.5 Banka gezon te drejten per te nderprere ose anuluar sherbimin bankar dixhital duke bllokuar kryerjen e urdherpagesave te autorizuar ne rast se llogarite e Shoqerise nuk jane aktive, jane te bllokua ose nuk kane gjendje per shkak te detyrimeve te pashlyera te Klientit kundrejt Bankes.

4.6 Perdoruesi mund te autorizojë pagesa ne monedhe te huaj jashte Shqiperise vetem ne pajtim me Rregulloren e Bankes se Shqiperise mbi veprimtarine e kembimit valutor dhe ai duhet ta pajise Banken me dokumentacionin justifikues brenda 5 (pese) diteve pune nga data e ekzekutimit te pageses duke bashkelidhur dokumentat ne sherbimin bankar dixhital. Ne rast te mungeses se dokumentacionit justifikues brenda periudhes se paracaktuar, Banka nuk do te ekzekutoje ne vijim asnje urdherpagese ne emer te Shoqerise, pavaresisht perdoruesit i cili do te autorizojë kete/keto pagesa.

4.7 Transfertat e kapitalit jashte territorit te Republikes se Shqiperise nuk mund te kryhen me ane te sherbimeve bankare dixhitale.

V. DETYRIMET DHE PËRGJEGJËSITË E BANKËS

5.1 Banka gezon te drejten per te refuzuar kerkesen e Shoqerise per kontraktimin e sherbimeve bankare dixhitale ose te heqe kete sherbimi ne çdo kohe, pa dhene shpjegime per kete vendimmarrje te saj nese Klienti nuk ka vepruar ne pajtim me dispozitat Bankare ose ato rregullatore.

5.2 Banka do te ekzekutoje urdherpagesat e autorizuar ne perputhje me dispozitat ligjore ne fuqi.

5.3 Urdherpagesat ose transaksionet dhe çfaredo dokumenti tjetër elektronik i derguar nga Perdoruesi nepermjet sherbimit bankar dixhital do te konsiderohen dokumenta te autorizuar e te autentifikuara.

5.4 Banka nuk do te mbaje pergjegjesi per ndonje çrregullim ose nderprerje te rrjetit te telekomunikacionit dhe per pasoje, te pavlefshmerise se sherbimit bankar dixhital qe mund te shkaktoje. Banka ka te drejten te mirembaje rregullisht sherbimin bankar dixhital. Shoqeria do te njoftohet paraprakisht per daten dhe oren e mirembajtjes nga ana e Bankes. Gjate mirembajtjes se zakonshme, sherbimi bankar dixhital do te jete i pavlefshem per Perdoruesin.

VI. TARIFAT

6.1 Shoqeria do te paguajë tarifën për përdorimin e shërbimeve bankare dixhitale si dhe për elementet e sigurisë në përputhje me Termat dhe Kushtet në fuqi të Bankës.

6.2 Shërbimi bankar dixhital i kontraktuar aktivizohet vetëm pas pagesës së tarifave të elementeve të sigurisë të dakordsuara nga ana e Shoqërisë. Nëse Shoqëria nuk garanton fonde të mjaftueshme në llogarinë e përcaktuar të saj për të shlyer pagesën e tarifave të elementeve të sigurisë, Banka gëzon të drejtën të debitojë llogarinë për shumën përkatëse të papaguar.

6.3 Pavarësisht parashikimeve të sipërperpërmendura, nëse Shoqëria nuk i paguan tarifën e dakordsuara, Banka gëzon të drejtën të zgjidhë në mënyrë të njëanshme Marrëveshjen.

VII. JURIDIKSIONI

7.1 Këto Termat dhe Kushtet do të rregullohen nga legjislacioni shqiptar. Përveçse kur parashikohet ndryshe, do të zbatohen Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Raiffeisen Bank Sh.A. Çdo mosmarrëveshje që do të lindë mes palëve në lidhje me këtë Marrëveshje, palet bien dakord të zgjidhin me mirëkuptim mes tyre dhe në rast se nuk e zgjidhin me mirëkuptim, do t'i drejtohen Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë si organi kompetent për zgjidhjen përfundimtare të konfliktit të lindur.

Shtojca 1

Kurs Këmbimi Preferencial		
Orari i Shërbimit	Limiti	Koha e Konfirmimit
Para orës 16:30	> EUR 1.000 (ekuivalenca në monedhe tjetër)	Pas konfirmimit të Bankës, klienti duhet të konfirmojë kursin brenda 60 sekondave
	< EUR 1.000 (ekuivalenca në monedhe tjetër)	
Pas orës 16:30	N/A	
Shënim: Kjo pagesë mund të ekzekutohet vetëm nëpërmjet miniaplikacionit referuar këmbimit valutës		

Shtojca 1

Date Valute Normale – Orari i Sherbimit											
Pagesa	Lloji	Orari i Sherbimit	Limitet per monedhen (ekuivalenca ne EUR)							Data e Ekzekutimit	Date valuta e Kreditimit
			ALL	USD	EUR	GBP	CHF	CAD	AUD		
Brenda banks	Monedhe e njejte	Brenda orarit te punes	24/7							D	D
		Jashte orarit te punes									
	Monedhe e ndryshme	Brenda orarit te punes	24/7							D	D
		Jashte orarit te punes	< EUR 10.000					< EUR 2.000	D	D	
			> EUR 10.000					> EUR 2.000	N/A	N/A	
Jashte banks	Monedhe e njejte	Brenda orarit te punes	24/7							D	D+2
		Jashte orarit te punes	24/7							D	D+3
	Monedhe e ndryshme	Brenda orarit te punes	24/7							D	D+2
		Jashte orarit te punes	< EUR 10.000					< EUR 2.000	D	D+3	
			> EUR 10.000					> EUR 2.000	N/A	N/A	

Shenim: Orari i sherbimit = 09:00 AM - 16:30 PM, jashte orarit te sherbimit = 16:31 PM -08:59 AM)

Shtojca 1

Date Valute Urgjente – Orari i Sherbimit												
Pagesa	Lloji	Orari i Sherbimit	Limitet per monedhen (ekuivalenca ne EUR)							Data e Ekzekutimit	Date valuta e Kreditimit	
			ALL	USD	EUR	GBP	CHF	CAD	AUD			JPY
Brenda banks	Monedhe e njejte	Brenda orarit te punes	24/7							D	D	
		Jashte orarit te punes	24/7							D	D	
	Monedhe e ndryshme	Brenda orarit te punes	24/7							D	D	
		Jashte orarit te punes	< EUR 10.000	< EUR 10.000	< EUR 2.000	< EUR 2.000	< EUR 2.000	< EUR 2.000	< EUR 2.000	D	D	
Jashte banks	Monedhe e njejte	Brenda orarit te punes	< 30 mio	< 0.5 mio	< 0.5 mio	< 0.1 mio	< 0.1 mio	< 0.1 mio	D + 1	D + 1	D	D*
			> 30 mio	> 0.5 mio	> 0.5 mio	> 0.1 mio	> 0.1 mio	> 0.1 mio	> 0.1 mio	D + 1	D + 1	D
	Monedhe e ndryshme	Jashte orarit te punes	N/A							N/A		
		Brenda orarit te punes	< 30 mio	< 0.1 mio	< 0.2 mio	< 0.05 mio	< 0.02 mio	< 0.03 mio	D + 1	D + 1	D	D*
> 30 mio	> 0.1 mio		> 0.2 mio	> 0.05 mio	> 0.02 mio	> 0.03 mio	D + 1	D + 1	D	D	Sipas konfirmimit te Thesarit	
		Jashte orarit te punes	N/A							N/A		

* sipas orarit te sherbimit per monedhen

frymëzuar

nga

JU