

Në bazë të nenit 35, paragrafi 1, nënparagrafi 1.1 dhe nenit 65 paragrafi 1 të Ligjit nr.03/L-209 mbi Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, nr.77/16 Gusht 2010), nenit 8 paragrafi 1, nënparagrafi 1.1, paragrafi 2 nën paragrafi 2.3, neni 12 si dhe nenit 13 të Ligjit nr. 04/L-155 për Sistemin e Pagesave (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, nr. 12/03 maj 2013), Bordi i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës, në mbledhjen e mbajtur më 29 nëntor 2019, miratoi këtë:

RREGULLORE PËR AGJENTËT DHE NËNKONTRAKTIMIN E AKTIVITETEVE TË OFRUESËVE TË SHËRBIMEVE TË PAGESAVE

KAPITULLI I DISPOZITA E PËRGJITHSHME

Neni 1

Qëllimi dhe Fushëveprimi

1. Qëllimi i kësaj Rregullore është të përcaktojë dhe rregullojë shfrytëzimin e agjentëve dhe nënkontraktimin e aktiviteteve nga ofruesit e shërbimit të pagesave.
2. Kjo rregullore aplikohet për të gjithë ofruesit e shërbimeve të pagesave të licencuar/regjistruar nga Banka Qendrore e Republikës së Kosovës dhe agjentët e tyre në Republikën e Kosovës.
3. Ofruesit e shërbimeve të pagesave mund të angazhojnë agjentë për të ofruar shërbime të pagesave përmes agjentëve siç përcaktohet me këtë Rregullore.
4. Ofruesit e shërbimeve të pagesave mund të nënkontraktojnë vetëm funksionet operacionale të shërbimit të pagesave në pajtim me këtë Rregullore.

Neni 2

Përkufizimet

1. Të gjitha termet në këtë Rregullore kanë të njëjtin kuptim me termet e definuar në Ligjin për Bankat, Institucionet Mikrofinanciare dhe Institucionet Financiare Jobankare, Ligjin për Sistemin e Pagesave dhe/ose siç përcaktohet me poshtë për qëllimin e kësaj Rregullore:
 - 1.1. **Ofrues i shërbimit të pagesave** – bankë, IMF, IFJB, e licencuar/regjistruar nga BQK-ja për të ushtruar veprimtarinë e shërbimit të pagesave dhe/ose emetimit të parasë elektronike.
 - 1.2. **Agjent** – shoqëri tregtare e organizuar sipas Ligjit për Shoqëritë Tregtare, që vepron në emër dhe për llogari të ofruesit të shërbimeve të pagesave, të përcaktuara në kontratën përkatëse të ofruesit e shërbimit të pagesave me agjentin;
 - 1.3. **Kontrata e ofruesit të shërbimit të pagesave** – kontratë apo marrëdhënie kontraktuale në mes të ofruesit të shërbimit të pagesave dhe agjentit;

1.4. **Para elektronike** – vlera monetare e ruajtur në formë elektronike, duke përfshirë edhe formën magnetike, siç paraqitet nga kërkesa ndaj emetuesit, që emetohet pas pranimit të fondeve me qëllim të kryerjes së transaksioneve të pagesave dhe e cila pranohet si mjet i pagesës nga personat tjerë përveç emetuesit të parasë elektronike;

1.5. **Shërbimi i pagesave (transferi dhe pranimi i parave ose shërbimi i pagesave për pagesat brenda dhe jashtë vendit)** – çdo aktivitet, individual ose i përbashkët që mundëson ekzekutimin e transaksioneve të pagesave, duke përfshirë emetimin dhe menaxhimin e instrumenteve të pagesave, ato aktivitete që mundësojnë vendosjen dhe tërheqjen e parasë së gatshme, dhe çdo shërbim tjetër funksional që ndërlidhet më këtë. Ky term nuk përfshin vetëm ofrimin e shërbimeve “online” apo të telekomunikimit;

1.6. **BQK** – Banka Qendrore të Republikës së Kosovës;

1.7. **IMF** – Institucion Mikrofinanciar;

1.8. **IFJB** – Institucion Financiar Jobankar;

Neni 3

Përgjegjësia e ofruesit të shërbimit të pagesave

1. Sipas autorizimit të BQK-së, ofruesit e shërbimeve të pagesave, iu lejohe të shfrytëzojnë agjentët për ofrimin e shërbimeve të pagesave dhe/ose shpërndajnë ose kthimin e fondeve (redeem) të ruajtura si para elektronike.
2. Ofruesit e shërbimeve të pagesave, iu lejohe që të nënkontraktojnë funksionet e tyre operacionale tek palët e treta.
3. Kur ofruesit e shërbimeve të pagesave shfrytëzojnë agjentë për ofrimin e shërbimit të pagesave dhe/ose nënkontraktojnë aktivitetet e tyre të funksioneve operacionale duhet të sigurohen që agjentët dhe/ose nënkontraktorët e tyre ndërmarrin të gjitha masat e nevojshme që veprimtarinë e tyre të ushtrojnë në pajtim me rregullative në fuqi.
4. Ofruesit e shërbimeve të pagesave mbeten plotësisht përgjegjës për çdo veprim të çdo agjenti dhe/ose nënkontraktori të cilin ata angazhojnë.
5. Për qëllimet e paragrafit 3 të këtij neni, çdo veprim apo mosveprim i agjentit dhe/ose nënkontraktori të angazhuar konsiderohet të jetë veprimi ose mosveprimi i ofruesit të shërbimit të pagesave.

Neni 4

Mbajtja e Shënimeve

Ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të mbajnë shënime të përshtatshme dhe dokumentacion për të paktën (5) pesë vjet lidhur me regjistrimin (angazhimin), ndërprerjen e bashkëpunimit dhe veprimtarinë e agjentëve të saj, duke përfshirë të dhënat për të gjitha ankesat e konsumatorëve dhe mënyrën se si adresohen ankesat e tilla siç përcaktohet në nenin 14 të kësaj rregullore.

Neni 5

Ofruesit e shërbimeve të pagesave të licencuar/regjistruar për ushtrimin e veprimtarisë së emetimit të parasë elektronike

Ofruesit e shërbimeve të pagesave të licencuara/regjistruara për ushtrimin e veprimtarisë së emetimit të parasë elektronike nuk mund të emetojnë para elektronike nëpërmjet agjentëve, por mund të shpërndajnë dhe/ose të ripaguajnë fondet nëpërmjet një ose më shumë agjentëve, të cilët veprojnë për llogari të tij.

KAPITULLI II REGJISTRIMI I AGJENTËVE

Neni 6

Kërkesa për regjistrimin e agjentëve

1. Agjentët për ushtrimin e veprimtarisë së ofruesëve të shërbimeve të pagesave duhet të regjistrohen nga BQK.
2. Në rastet kur agjenti është një bankë, degë e bankës së huaj, institucion mikrofinanciar, institucion financiar jobankar apo ndërmjetësues në sigurime, ofruesi i shërbimeve të pagesave duhet vetëm të njoftojë BQK-në për angazhimin e këtyre agjenteve.
3. Kërkesa për regjistrim të agjentit duhet të bëhet nga ofruesi i shërbimit të pagesave si dhe duhet të jetë në formë të shkruar, e shoqëruar nga dokumentacionet / informacionet vijuese:
 - 3.1. emri dhe adresa e agjentit;
 - 3.2. certifikata e regjistrimit të biznesit të agjentit;
 - 3.3. përshkrimi i mekanizmave të sistemit të kontrollit të brendshëm të cilët do të shfrytëzohen nga agjentët me qëllim të përmbushjes së obligimeve të përcaktuara nga Ligji për Parandalimin e Pastrimit së Parave dhe Luftimit të Financimit të Terrorizmit;
 - 3.4. identitetin e aksionarëve (pronarëve), drejtorëve, nëse është e aplikueshme, dhe personave përgjegjës për menaxhimin e agjentit që do të shfrytëzohet për ofrimin e shërbimeve të pagesave si dhe dëshminë se ata janë persona të aftë dhe të përshtatshëm;
 - 3.5. kontrata e lidhur ndërmjet ofruesit të shërbimit të pagesave dhe agjentit, ku janë përcaktuara të drejtat dhe detyrimet respektive, në lidhje me ushtrimin e veprimtarisë financiare;
 - 3.6. informata për zyrën, kushtet teknike dhe të sigurisë për ushtrimin e veprimtarisë së shërbimit të pagesave dhe/ose emetimit të parasë elektronike;
 - 3.7. dëshminë për plotësimin e kërkesave për kapital të përcaktuara në neni 4, paragrafi 6 të Rregullores për regjistrimin e institucioneve financiare jobankare (aplikohet vetëm për IMF dhe IFJB).
4. Dokumentacioni sipas këtij neni duhet të jetë në një nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës, në origjinal ose në kopje të noterizuar.
5. BQK-ja mund të kryejë inspektim në vend, të agjentëve të ofruesëve të shërbimeve të pagesave para fillimit të veprimtarisë për të cilën kërkon regjistrim. Qëllimi i këtij ekzaminimi është të

vlerësojë nëse zyra e agentit në fjalë ka krijuar kushte për të përmbushur detyrimet e përcaktuara me kushtet teknike dhe të sigurisë së ambienteve në të cilat subjekti do të ushtroj veprimtarinë.

Neni 7

Regjistrimi i agentëve

1. BQK-ja miraton apo refuzon kërkesën për regjistrimin e agentit, brenda tridhjetë (30) ditëve nga paraqitja e kompletuar e kërkesës sipas nenit 6 të kësaj rregullore.
2. Nëse BQK konsideron se informacioni i dhënë në njoftim është jo i plotë ose i pasaktë, BQK mund të ndërmarrë veprime të mëtejshme për të verifikuar informacionin.
3. BQK miraton regjistrimin e një agjenti vetëm nëse plotësohen kushtet si në vijim:
 - 3.1. Aksionarët (pronarët), drejtorët, nëse është e aplikueshme dhe/ose menaxherët e lartë të agentit kanë reputacion të mirë dhe plotësojnë kriterin i përshtatshëm dhe i duhur sipas vlerësimit të BQK-së;
 - 3.2. zyra e agentit është e gatshme, nga aspekti operativ, t'i shërbejë publikut me kushtet e sistemit të saj kompjuterik, me staf dhe me sigurim;
 - 3.3. hapësira e ushtrimit të veprimtarisë së agentit duhet të jetë e ndarë fizikisht nga aktivitetet e tjera komerciale, në rast se agjenti nuk është institucion financiar i regjistruar/licencuar nga BQK;
 - 3.4. plotëson kriteret për kapital, ashtu siç është përcaktuar në nenin 4 paragrafi 6 të Rregullores për regjistrimin e Institucioneve Financiare Jobankare (aplikohet vetëm për IFJB si dhe IMF nëse është e aplikueshme);
4. BQK gjatë vendimarrjes për miratimin e regjistrimit të agentit, merr parasysh edhe kriteret tjera në funksion të realizimit të qëllimeve të saja të përcaktuara me legjislacionin në fuqi.
5. Agjenti mund të shërbejë për më shumë se një ofrues të shërbimeve të pagesave.
6. Ofruesit e shërbimeve të pagesave nuk mund të imponojnë detyrime të ekskluzivitetit ndaj agjentëve.
7. Për qëllime të ekskluzivitetit, të gjitha kontratat aktuale apo marrëveshjet tjera të ofruesve të shërbimeve të pagesave me agjentë duhet të interpretohen me pajtim me këtë rregullore.
8. BQK-ja në çdo kohë mund të inspektojë agjentët që ofrojnë shërbime të pagesave, me qëllim verifikimin e plotësimit të kushteve dhe kërkesave të përcaktuara me ligjin për banka, për IMF dhe për IFJB, ligjin për sistemin e pagesave dhe këtë rregullore.
9. BQK-ja refuzon miratimin e regjistrimit të agentit kur nuk plotësohen kërkesat e kësaj Rregullore, në rastet e mëposhtme:
 - 9.1. nuk plotësohen kushtet e përcaktuara më lartë, në paragrafin 3 dhe 4 të këtij neni;
 - 9.2. gjatë aplikacionit apo çfarëdo kohe i janë ofruar BQK-së informata të rrejshme/falsifikuara.

Neni 8

Revokimi i regjistrimit

1. Regjistrimi i agentit mund të revokohet nga BQK, për një apo më shumë prej këtyre arsyeve:

- 1.1. ndërpritet kontrata e ofruesit të shërbimeve me agjentin;
- 1.2. nëse agjenti nuk fillon veprimtarinë e shërbimit të pagesave dhe/ose emetimit të parasë elektronike për të cilën është regjistruar, brenda 30 dite pas pranimit të miratimit për regjistrim nga BQK;
- 1.3. agjenti i regjistruar për ushtrimin e veprimtarisë së shërbimit të pagesave dhe/ose emetimit të parasë elektronike ka ndërprerë ofrimin e shërbimit të pagesave dhe/ose emetimit të parasë elektronike për një periudhë prej më shumë se 30 ditë, pa ndërprerje;
- 1.4. ekzistojnë të dhëna të besueshme se aksionarët, drejtorët dhe/ose menaxherët e lartë janë përfshirë në aktivitete të pastrimit të parave ose financimit të terrorizmit;
- 1.5. nëse Agjenti ka shkelur ndonjë dispozitë ligjore, ndonjë urdhëresë ose rregullore të BQK-së apo ndonjë kusht ose kufizim, që ndërlidhet me autorizimin e lëshuar nga BQK-ja edhe pas paralajmërimit të BQK-së;
- 1.6. nëse agjenti është angazhuar në praktika të pasigurta ose të pa shëndosha sipas gjykimit të BQK-së;
- 1.7. nuk përmbush më kushtet në bazë të të cilave agjenti është regjistruar;
- 1.8. nëse regjistrimi është marrë në bazë të informacionit të rrejshëm të paraqitur nga paraqitësi i kërkesës ose që ka të bëjë me të.

Neni 9

Regjistri publik

1. Të gjithë agjentët e ofruesve të shërbimeve të pagesave do të përfshihen dhe radhiten në një regjistër publik, i cili publikohet dhe mirëmbahet nga BQK-ja.
2. Në këtë regjistër paraqiten informatat si në vijim:
 - 2.1. emri dhe adresa e agjentit, duke përfshirë secilën nga zyrat ku agjenti kryen shërbime të pagesave;
 - 2.2. shërbimet që mund të ofrohen nga agjenti;
 - 2.3. personat përgjegjës të agjentit dhe kontaktet e tyre;
 - 2.4. ofruesi i shërbimeve të pagesave përgjegjës për agjentin;
 - 2.5. procedurën e ankesave të konsumatorëve.
3. Ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të mbajnë një regjistër të tillë edhe në faqet e tyre zyrtare të internetit.
4. BQK-ja do të regjistroj në regjistrin publik çdo revokim të regjistrimit të agjentëve, qoftë ajo si pasojë e ndërprerjes së bashkëpunimit në mes të dy palëve apo për shkak të revokimit të regjistrimit njëanshëm nga BQK.

Neni 10

Ndërprerja e kontratës në mes të agjentit dhe ofruesit të shërbimit të pagesave

Ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet ta njoftoj menjëherë BQK-në me rastin e shkëputjes së kontratës me agjentin si dhe për arsyen e shkëputjes.

Neni 11

Miratimet paraprake

1. Transaksionet e agjentëve që kërkojnë miratim paraprak nga BQK janë si në vijim:
 - 1.1. ndryshimi i emrit
 - 1.2. hapja dhe zhvendosja e zyrës;
 - 1.3. të gjitha transaksionet dhe veprimet lidhur me aksionarët (pronarët) që sjellin te ndryshimi i listës së aksionarëve (pronarëve), të cilët posedojnë dhjetë përqind (10%) apo më shumë të kapitalit aksionar (pronësisë);
 - 1.4. ndryshimi i drejtorëve, nëse është e aplikueshme, dhe menaxherëve të lartë.
2. BQK miraton ose refuzon transaksionin, sipas paragrafit 1 të këtij neni, brenda 30 ditëve nga paraqitja e kompletuar e kërkesës, mbështetur në dokumentacionin e përcaktuar në paragrafi 3 të këtij neni.
3. Për miratimin e transaksioneve sipas paragrafit 1 të këtij neni, ofruesi i shërbimeve të pagesave paraqet kërkesë me shkrim të shoqëruar me dokumentacionin e mëposhtëm:
 - 3.1. ndryshimi i emrit:
 - 3.1.1. vendimin e organit vendimmarrës; si dhe
 - 3.1.2. dokumentet për arsyetimin e këtij ndryshimi.
 - 3.2. hapja dhe zhvendosja e zyrës:
 - 3.2.1. vendimin e organit vendimmarrës;
 - 3.2.2. përshkrimin për arsyetimin e hapjes/zhvendosjes së zyrës;
 - 3.2.3. njoftimi me shkrim për plotësimin e kushteve teknike dhe të sigurisë. Në këtë njoftim duhet specifikuar hapat e ndërmarra lidhur me plotësimin e këtyre kushteve si dhe fotografitë që dëshmojnë një gjë të tillë.
 - 3.3. të gjitha transaksionet dhe veprimet lidhur me aksionarët (pronarët) që sjellin te ndryshimi i listës së aksionarëve (pronarëve), të cilët posedojnë dhjetë përqind (10%) apo më shumë të kapitalit aksionar (pronësisë);
 - 3.3.1. emrin, nacionalitetin, vendbanimin dhe historikun afarist dhe profesional për pesë (5) vitet e fundit;
 - 3.3.2. vërtetimet e mëposhtme të lëshuara nga organet kompetente sipas juridiksionit territorial:
 - 3.3.2.1. se personi nuk është në ndjekje penale;
 - 3.3.2.2. se personi nuk është në gjykim për vepra penale;
 - 3.3.2.3. se personi nuk është i dënuar penalisht;
 - 3.3.2.4. nga Oda e Përmbauesëve Privat, se personi nuk është në proces ekzekutimi të detyrueshëm për detyrime pasurore të pashlyera;
 - 3.3.2.5. se personi nuk ka dosjet personale të falimentimit, diskualifikimi nga ushtrimi i profesionit apo përfshirjen e kaluar ose të tashme në funksion menaxhues të ndonjë korporate ose organ tjetër sipërmarrës, që i është nënshtruar procedurave të paafësisë paguese;
 - 3.3.2.6. pëlqimin/autorizimin që i lejojnë BQK-së verifikim të kaluarës penale dhe marrjen e informacioneve tjera lidhur me informatat e paraqitura;

- 3.3.2.7. dokumentet e kërkuara sipas këtij paragrafi duhet të jenë lëshuar jo më herët se 3 (tre) muaj nga data e aplikimit në BQK.
- 3.3.3. burimin dhe shumën e fondeve që shfrytëzohen në ushtrimin e përvetësimit.
- 3.4. ndryshimi i drejtorëve, nëse është e aplikueshme, dhe menaxherëve të lartë;
- 3.4.1. emrin, nacionalitetin, vendbanimin dhe historikun afarist the profesional për pesë (5) vitet e fundit;
- 3.4.2. vërtetimet e mëposhtme të lëshuara nga organet kompetente sipas juridiksionit territorial:
- 3.4.2.1. se personi nuk është në ndjekje penale;
- 3.4.2.2. se personi nuk është në gjykim për vepra penale;
- 3.4.2.3. se personi nuk është i dënuar penalisht;
- 3.4.2.4. nga Oda e Përmbauesëve Privat, se personi nuk është në proces ekzekutimi të detyrueshëm për detyrime pasurore të pashlyera;
- 3.4.2.5. se personi nuk ka dosjet personale të falimentimit, diskualifikimi nga ushtrimi i profesionit apo përfshirjen e kaluar ose të tashme në funksion menaxhues të ndonjë korporate ose organ tjetër sipërmarrës, që i është nënshtruar procedurave të paafësisë paguese;
- 3.4.2.6. pëlqimin/autorizimin që i lejojnë BQK-së verifikim të të kaluarës penale dhe marrjen e informacioneve tjera lidhur me informatat e paraqitura;
- 3.4.2.7. dokumentet e kërkuara sipas këtij paragrafi duhet të jenë lëshuar jo më herët se 3 (tre) muaj nga data e aplikimit në BQK.
- 3.5. BQK gjatë vendimarrjes për miratimin e këtyre transaksioneve, merr parasysh edhe kritere tjera në funksion të realizimit të qëllimeve të saja të përcaktuara me legjislacionin në fuqi.
- 3.6. Kërkesat për miratimet paraprake të përcaktuara në këtë nen duhet të parashtrohen në BQK nga ofruesi i shërbimeve të pagesave.
- 3.7. Në raste kur nuk është përcaktuar tarifë për transaksionet e agjentëve që kërkojnë miratim paraprak nga BQK, aplikohen tarifatat për IFJB-të.
4. Mbyllja e zyrave të agjentëve kërkon vetëm njoftim të BQK-së. Ofruesi i shërbimit të pagesave dhe agjenti duhet të njoftojnë klientët për mbylljen të zyrës 15 ditë para se të ndërpritet ofrimi i shërbimit të pagesave dhe/ose emetimit të parasë elektronike nga agjenti.

KAPITULLI III

KËRKESAT PËR PËRDORIMIN E AGJENTËVE NGA OFRUESIT E SHËRBIMEVE TË PAGESAVE

Neni 12

Aktet e brendshme rregullative të ofrueseve të shërbimeve të pagesave

1. Ofruesi i shërbimeve të pagesave është përgjegjës për përpilimin e politikave, procedurave dhe udhëzimeve që:

- 1.1. rregullojnë mënyrën se si ofruesi i shërbimeve të pagesave kryen ofrimin e shërbimeve për klientët e saj nëpërmjet agjentëve;
 - 1.2. sigurojnë që rreziqet të cilat lidhen me aktivitetet e agjentëve janë identifikuar dhe menaxhuar mirë;
 - 1.3. specifikojnë sistemin e mbrojtjes së konsumatorëve; dhe
 - 1.4. sigurojnë që aktivitetet e agjentëve të monitorohen dhe që agjentët i përmbahen rregullave të brendshme, politikave dhe procedurave të ofruesit të shërbimeve të pagesave, si dhe ligjeve dhe rregulloreve në fuqi në lidhje me parandalimin e pastrimit të parave dhe luftimin e financimit të terrorizmit.
2. Ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet të dorëzojnë, me kërkesë të BQK-së, kopjet e rregullave të brendshme, politikave, procedurave dhe udhëzimeve të përcaktuara në paragrafin 1 të këtij neni.

Neni 13

Vlerësimi dhe zgjedhja e agjentëve

1. Ofruesi i shërbimit të pagesave është përgjegjës për vlerësimin e përshtatshmërisë së një agjenti dhe veprimtarisë së tij përpara kontraktimit të tij.
2. Ofruesi i shërbimit të pagesave duhet të marrë masat e nevojshme në përzgjedhjen, trajnimin dhe operacionet e një agjenti në mënyrë që agjenti të mos ekspozojë ofruesin e shërbimit të pagesave në rreziqe operationale dhe të reputacionit.
3. Ofruesi i shërbimit të pagesave duhet të sigurohet që informacioni për agjentin është i duhuri dhe i saktë dhe ta mbajë atë informacion të përditësuar.
4. Ofruesi i shërbimit të pagesave duhet të mbajë konfidencial informacionin e siguruar nga një agjent, sipas përcaktimeve të ligjit përkatës në fuqi dhe kërkesave të BQK-së.

KAPITULLI IV

MBROJTJA E KONSUMATORIT DHE DETYRIMET E SHPALOSJES

Neni 14

Mbrojtja e Konsumatorit

1. Përveç detyrimeve tjera të përcaktuara me ligjinose rregulloren përkatëse, ofruesi i shërbimit të pagesave dhe/ose agjenti, me qëllim të sigurimit të mbrojtjes adekuate të konsumatorit, duhet të përmbush detyrimet e mëposhtme:
 - 1.1. të krijojë mekanizma të përshtatshëm që u mundësojnë konsumatorëve të identifikojnë agjentët e ofruesve të shërbimeve të pagesave dhe shërbimet e ofruara nga agjentët përkatës;
 - 1.2. të krijoj një kanal për komunikimin e ankesave të konsumatorëve tek ofruesi i shërbimit të pagesave. Ofruesi i shërbimit të pagesave duhet të siguroj linja telefonike të kujdesit ose lehtësira të tjera të komunikimit për ankesa të konsumatorëve. Konsumatorët gjithashtu mund

të përdorin këto kanale për të verifikuar me ofruesin e shërbimit të pagesave, identitetin, lokacionin dhe aktivitetet e agjentit;

- 1.3. të krijojë mekanizma për ankesa dhe të siguroj që konsumatorët janë plotësisht të informuar për këto mekanizma, ashtu siç është përcaktuar me Rregulloren e BQK-së për procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave;
- 1.4. të siguroj që të gjitha ankesat e konsumatorëve janë adresuar brenda një kohe të arsyeshme ashtu siç është përcaktuar me Rregulloren e BQK-së për procesin e brendshëm të trajtimit të ankesave;
- 1.5. të mbajë shënime për të gjitha ankesat e konsumatorëve dhe se si adresohen ankesat e tilla;
- 1.6. të dorëzojë raporte në lidhje me ankesat e konsumatorëve në BQK, në intervale të rregullta siç kërkohet nga BQK-ja;
- 1.7. të sigurojë agjentin me shenja të standardizuara që tregojnë se agjenti është ofrues i shërbimeve për ofruesin e shërbimit të pagesave;
- 1.8. të përdor sisteme të sigurta që sigurojnë mbrojtjen dhe konfidencialitetin e informatave të konsumatorëve ashtu siç përcaktohet me legjislacionin në fuqi;
- 1.9. të pajis agjentët me pajisje që gjenerojnë dëftesa (fatura apo dëshmi tjera) për transaksionet e kryera nga një agjent në pajtim me legjislacionin në fuqi; dhe
- 1.10. të furnizojë agjentin me fletushka ose broshura që informojnë konsumatorët se si të merren me kredencialet e sigurisë, kodet e autentifikimit dhe fjalëkalimet në lidhje me instrumentet e pagesave.

Neni 15 **Shpalosja**

1. Agjenti duhet të shpalos qartë në mjediset e tij, në një vend të dukshëm informatat në vijim:
 - 1.1. emrin dhe logon e agjentit dhe të ofruesëve të shërbimit të pagesave;
 - 1.2. listën e shërbimeve të pagesave të ofruara nga agjenti;
 - 1.3. listën e tarifave dhe ngarkesave të aplikueshme për çdo shërbim të ofruar; dhe
 - 1.4. emrin, numrat e telefonit, e-mailin dhe vendndodhjen e ofruesëve të shërbimit të pagesave ose zyrën e ofruesëve të shërbimit të pagesave në të cilin agjenti raporton aktivitetet e tij.

Neni 16 **Konfidencialiteti**

1. Agjentët e ofruesëve të shërbimit të pagesave duhet të mbajnë me konfidencialitet çdo informacion në lidhje me konsumatorët dhe transaksionet e konsumatorëve të ofruesit të shërbimit të pagesave në emër të të cilëve ata veprojnë.
2. Kontrata e lidhur në mes të agjentit dhe ofruesit të shërbimit të pagesave duhet të përmbajë një dispozitë të konfidencialitetit për qëllime të paragrafit 1 të këtij neni.

KAPITULLI V

NËNKONTRAKTIMI I AKTIVITETIT

Neni 17

Kërkesat për nënkontraktim

1. Ofrues i shërbimeve të pagesave lejohet që të nënkontraktojë funksionet operationale të shërbimeve të pagesave, sipas miratim paraprak nga BQK.
2. Nënkontraktimi i funksioneve të rëndësishme operationale, duke përfshirë sistemet e TI, nuk duhet të ndërmerret në atë mënyrë që të /dëmtoj materialisht cilësinë e kontrollit të brendshëm të ofruesit të shërbimit të pagesave dhe mundësinë e BQK-së për të monitoruar dhe rishikuar pajtueshmërinë e ofruesit të shërbimit të pagesave sipas kërkesave të përcaktuara me ligj dhe këtë Rregullore.
3. Për qëllime të paragrafit 2 të këtij neni, një funksion operacional konsiderohet si i rëndësishëm nëse defekti ose dështimi në performancën e tij do të dëmtonte materialisht përmbushjen e vazhdueshme nga e ofruesit të shërbimit të pagesave të kërkesave të licencës/regjistrimit të tij apo të performancës së tij apo të qëndrueshmërisë a vazhdimësisë së aktivitetit të tij.
4. Nënkontraktimi i funksioneve të rëndësishme operationale nga ofruesit e shërbimit të pagesave është subjekt i kushteve të mëposhtme:
 - 4.1. nënkontraktimi nuk duhet të rezultojë në delegimin e përgjegjësive të menaxhmentit të lartë;
 - 4.2. raporti dhe obligimet e ofruesit të shërbimit të pagesave ndaj përdoruesve të shërbimit të pagesave sipas ligjeve dhe rregulloreve në fuqi nuk duhet të ndryshohen;
 - 4.3. kushtet të cilat do të përmbush ofruesi i shërbimit të pagesave me qëllim që të licencohet/regjistrohet dhe të cilat duhet të mbesin si të tilla nuk duhet të ndryshohen;
 - 4.4. asnjëri nga kushtet tjera sipas të cilave është dhënë licenca/regjistrimi nuk duhet të hiqen apo të modifikohen;
5. Ofruesit e shërbimit të pagesave duhet të informojnë BQK-në, pa vonesa, për çdo ndryshim në lidhje me subjektet tek të cilat është nënkontraktuar funksioni operacional.

Neni 18

Dispozitat kalimtare

Ofruesit e shërbimeve të pagesave dhe agjentët e tyre duhet të jenë në pajtim me kërkesat e kësaj rregullore brenda 6 muajve nga data e hyrjes në fuqi të kësaj rregullore.

Neni 19

Shkeljet, masat përmirësuese dhe dënimet civile

Çdo shkelje e dispozitave të kësaj rregullore do të jetë subjekt i masave përmirësuese dhe dënimeve civile, siç përcaktohet në Ligjin për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës, Ligjin për Bankat, Institucione Mikrofinanciare dhe Institucione Financiare Jobankare si dhe Ligjin për Sistemin e Pagesave.

Neni 20
Hyrja në fuqi

Kjo rregullore hyn në fuqi më 1 janar 2020.

Flamur Mrasori

Kryetari i Bordit të Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës