



Bazuar në nenin 35, paragrafi 1, nënparagrafi 1.1, të Ligjit Nr. 03/L-209 për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës, si dhe në pajtim me nenin 1, paragrafi 1, dhe nenin 8, paragrafi 1 dhe paragrafi 2, nënparagrafi 2.3, të Ligjit Nr. 04/L-155 për Sistemin e Pagesave, Bordi i Bankës Qendrore, në mbledhjen e mbajtur më 26 dhjetor 2019, miratoi këtë:

## **RREGULLORE PËR INSTRUMENTET E PAGESAVE ELEKTRONIKE**

### **Kapitulli I Dispozitat e përgjithshme**

#### **Neni 1**

#### **Qëllimi dhe fushëveprimi**

1. Qëllimi i kësaj rregullore është përcaktimi i kushteve, kërkesave dhe procedurave për lëshimin dhe përdorimin e instrumenteve të pagesave elektronike, si dhe përcaktimi i mënyrës së raportimit të informacionit gjatë përdorimit të këtyre instrumenteve të pagesave elektronike.
2. Subjekt i zbatimit të kësaj rregullore janë bankat dhe institucionet e autorizuar nga Banka Qendrore e Republikës së Kosovës (BQK) që të kryejnë shërbime me instrumente të pagesave elektronike.
3. Dispozitat e kësaj rregulloreje nuk zbatohen në këto raste:
  - 3.1. Instrumentet e pagesave në formë letër;
  - 3.2. Urdhërpagesat elektronike të iniciuara nga bankat, për kryerjen e pagesave të ndërsjella në Sistemin e Pagesave.

#### **Neni 2**

#### **Përkufizimet**

1. Të gjitha termet në këtë rregullore kanë të njëjtin kuptim me termet e përkufizuara në Ligjin Nr. 04/L-155 për Sistemin e Pagesave dhe/ose me përkufizimet si më poshtë për qëllimin e kësaj rregulloreje:

- 1.1. **Para elektronike** - është vlera monetare e regjistruar në formë elektronike ose magnetike, e cila lëshohet me pranimin e fondeve për qëllime të kryerjes së transaksioneve të pagesës dhe që përfaqëson një detyrim të lëshuesit të parasë elektronike ndaj pranuesit të saj, i cili është një person fizik ose juridik, i ndryshëm nga lëshuesi i parasë elektronike;
- 1.2. **Pagesë elektronike** – është transaksioni i pagesës, i realizuar nëpërmjet një karteje që përmban një shirit magnetik, një mikro qark (chip) ose një kod identifikues dhe që përdoret në një terminal të pagesave elektronike, në një terminal pikë shitje (POS) etj.  
apo nëpërmjet një aplikacioni bankar duke përdorur mjete elektronike të komunikimit;
- 1.3. **Instrument i pagesave elektronike (IPE)** – është instrumenti që i mundëson mbajtësit të kryejë pagesa elektronike. Këtu përfshihen si instrumentet e pagesave me qasje në distancë, ashtu edhe instrumentet e parasë elektronike;
- 1.4. **Instrument i pagesave me qasje në distancë** – është instrument që i mundëson mbajtësit të llogarisë që t'iu qaset fondeve në llogarinë e tij, zakonisht nëpërmjet numrit të identifikimi personal dhe/ose mjeteve të tjera të identifikimit. Këtu përfshihen kartelat për pagesa dhe shërbimet e tjera elektronike;
- 1.5. **Instrument i parasë elektronike** – është një instrument pagese, i ndryshëm nga instrumenti i pagesave në distancë, i cili ruan vlera monetare në formë elektronike dhe i mundëson mbajtësit të kryejë pagesa elektronike. Ky instrument mund të rimbushet me vlera monetare sa herë që është e nevojshme;
- 1.6. **Instrumentet e pagesave në formë letre** – është urdhërpagesa e paraqitur tek ofruesi i shërbimit të pagesave në formë letre. Këto instrumente kryesisht përfshijnë kredit dhe debit transferet në formë letre;
- 1.7. **Kartela për pagesa** – është instrument i pagesës elektronike i emetuar nga një bankë apo IFJB e autorizuar për shërbimet e pagesave, e cila mund të jetë kartelë për debit, kredit, ATM, POS apo kartelë mbushëse, që shfrytëzohen nga klienti për të kryer një transferim të fondeve, duke përjashtuar kartelat e lëshuara nga tregtarët vetëm për përdorim në dyqanin apo në rrjetin e dyqaneve të tyre;
- 1.8. **Llogari e pagesës** – është një llogari e hapur në bankë apo IFJB të regjistruar për ushtrimin e veprimtarisë së pagesave dhe/ose parasë elektronike, në emër të një ose më shumë përdoruesve të shërbimeve të pagesave, e cila përdoret për kryerjen e transaksioneve të pagesave.
- 1.9. **SPN- Sistemi i Pagesave Ndërbankare në BQK;**
- 1.10. **Shërbime elektronike bankare** – janë shërbimet bankare të realizuara online si: mobile banking, e-banking etj., që kryhen nëpërmjet mjeteve elektronike të komunikimit. Këto shërbime bankare mund të qasen nga klientët e subjekteve të kësaj rregulloreje, nëpërmjet përdorimit të mjeteve të ndryshme të telekomunikacionit, si p.sh., telefoni, celulari, терминаlet ose kompjuterët personalë etj.;

- 1.11. **Mobile Banking** - është një shërbim që lejon mbajtësin të përdorë telefonin celular për të realizuar transaksione të pagesave, përfshirë mundësinë për të bërë urdhërpagesa nga një llogari e pagesave;
- 1.12. **E-banking** – është një shërbim, që lejon mbajtësin të realizojë transaksione të pagesave, përfshirë urdhërpagesat, duke përdorur internetin;
- 1.13. **Pagesë e menjëhershme** - është një pagesë elektronike me vlerë të vogël monetare e cila është në dispozicion 24/7/365 dhe që rezulton me kliring ndërbankar të menjëhershëm, që nënkupton kreditim të llogarisë së të paguarit dhe konfirmim për paguesin, brenda sekondave pas inicimit të pagesës. Pagesa e menjëhershme realizohet pavarësisht nga instrumenti bazë i pagesës së përdorur si dhe marrëveshjes për kliring dhe shlyerje;
- 1.14. **PIN (Numri personal i identifikimit)** - është fjalëkalim numerik që shërben për të verifikuar identitetin e mbajtësit.
- 1.15. **Lëshues** – është banka apo institucioni i licencuar apo i autorizuar nga BQK-ja, që në bazë të kontratës i lëshon mbajtësit për përdorim, instrumentin e pagesave elektronike;
- 1.16. **Pranues** – është banka apo institucioni i licencuar nga BQK-ja, që në bazë të kontratës me tregtarin pranon pagesat elektronike të iniciuara nga mbajtësi nëpërmjet instrumentit të pagesave elektronike dhe të realizuara tek tregtari, nëpërmjet POS/EFTPOS ose virtual POS. Pranuesi mund të jetë njëkohësisht edhe lëshues dhe anasjelltas;
- 1.17. **Mbajtës** - është personi fizik ose juridik, i cili në bazë të kontratës përkatëse me lëshuesin mban IPE;
- 1.18. **Tregtar** - është personi fizik ose juridik, i cili në bazë të kontratës së lidhur me pranuesin, pranon pagesat me IPE nëpërmjet përdorimit të një pajisje POS/EFTPOS/virtual POS;
- 1.19. **ATM (Automated Teller Machine)** - është një pajisje elektromekanike e cila bën të mundur tërheqjen ose deponimin e parasë së gatshme, pagesa të shërbimeve, transferim të fondeve ndërmjet llogarive, nxjerrje të gjendjes së llogarisë, etj.;
- 1.20. **Terminal POS/EFTPOS** – është pajisja që bën të mundur përdorimin e kartelave për pagesa në një pikë të shitjes;
- 1.21. **Terminal virtual POS (virtual POS)** - është pajisja apo aplikacion i ngjashëm në shërbime me terminalin POS, që mundëson kryerjen e transaksioneve nëpërmjet internetit ose telefonave, me anë të kartelave për pagesa që punojnë në kohë reale;
- 1.22. **Operimi online** - është mënyra me të cilën transaksionet që kryhen me IPE nëpërmjet mjeteve elektronike të komunikimit midis sistemit ku kryhet ky transaksion dhe sistemit autorizues të lëshuesit të kartelës ose operatorit të shërbimit të saj, miratohen menjëherë nga ky i fundit duke bllokuar fondet në llogarinë e mbajtësit të IPE-së;
- 1.23. **Operimi offline** – është mënyra me të cilën procesimi dhe miratimi i një transaksioni me IPE në një terminal, bëhet pa kontaktuar ndërkohë lëshuesin;

1.24. **Agjent/shtëpi kliringu** – është një entitet që ka për detyrë të kalkulojë pozicionet neto të pjesëmarrësve të sistemit, një palë qendrore të mundshme dhe/ose një agjent shlyerje të mundshëm.

1.25. **Kompanitë ndërkombëtare të kartelave** - janë kompani ndërkombëtare të shërbimeve financiare të cilat mundësojnë transferet elektronike të fondeve në mbarë botën, si dhe lehtësojnë procesimin e pagesave në mes të bankave dhe tregtarëve;

### **Neni 3**

#### **Llojet e instrumenteve të pagesave elektronike**

1. Instrumentet e pagesave elektronike, përmes të cilave mundësohet qasja e fondeve në llogari të pagesave apo në paratë e regjistruara në formë elektronike, për kryerjen e veprimeve si: deponimi/tërheqja e parave, kryerja e pagesave dhe transfereve, rimbushja me vlerë monetare etj., klasifikohen në:
  - 1.1. Instrumente të pagesave me qasje në distancë, që i lejojnë mbajtësit qasje në fondet financiare në llogarinë e tij të pagesave nëpërmjet përdorimit të mjeteve elektronike dhe teknike, si:
    - 1.1.1. kartela për pagesa;
    - 1.1.2. pagesat e menjëhershme.
  - 1.2. Shërbime të tjera elektronike , si: mobile banking, e-banking, etj.; dhe
  - 1.3. Instrumente të parasë elektronike.
2. Përcaktimi i llojeve të IPE-ve sipas paragrafit 1 të këtij neni, nuk ka karakter kufizues/shterues dhe varet nga zhvillimet e mëtejshme të teknologjisë.

## **Kapitulli II**

### **Standardet e transparencës dhe mbrojtjes së klientit**

#### **Neni 4**

#### **Krijimi i marrëdhënieve për lëshimin dhe përdorimin e instrumenteve të pagesave elektronike**

1. Marrëdhëniet për lëshimin, mbajtjen dhe përdorimin e IPE-ve krijohen përmes kontratës së lidhur me shkrim në mes të lëshuesit dhe mbajtësit.
2. Kontrata sipas paragrafit 1 të këtij neni duhet të përmbajë së paku kushtet si më poshtë:
  - 2.1. Kontrata për mbajtjen dhe përdorimin e IPE hartohet në gjuhën shqipe dhe mund të hartohet edhe në gjuhët e tjera në përputhje me ligjet e aplikueshme në Kosovë;
  - 2.2. Para nënshkrimit të kontratës, lëshuesi i shpalosë informatat mbajtësit të IPE-së për të gjitha kushtet e kontratës duke i sqaruar me kujdes të drejtat dhe detyrimet reciproke;

2.3. Kontrata për mbajtjen dhe përdorimin e IPE-së, duhet të përmbajë të paktën informacionet e mëposhtme:

- 2.3.1. palët në kontratë;
- 2.3.2. llojin e IPE-së të lëshuar, si dhe llojin e pajisjes/mjetit në të cilin mbajtësi mund ta përdor këtë instrument për të kryer transaksione;
- 2.3.3. llojet e transaksioneve të pagesave që mund të kryhen me IPE;
- 2.3.4. kohëzgjatjen/limitin e periudhës së përdorimit ose afatin e vlefshmërisë së IPE;
- 2.3.5. pengesat që mund të ndodhin gjatë kryerjes së transaksioneve;
- 2.3.6. procedurat e aplikueshme të sigurisë dhe detyrimet e palëve në kontratë;
- 2.3.7. periudhën brenda së cilës mbajtësi duhet të shlyejë detyrimet që lindin nga transaksionet me IPE;
- 2.3.8. llojin dhe vlerën e tarifave dhe provizioneve që lidhen me përdorimin e IPE si dhe kushtet për ndryshimin e tyre;
- 2.3.9. rregullat për kryerjen e transaksioneve me valutë të huaj si dhe kushtet për ndryshimin e tyre;
- 2.3.10. rregullat për llogaritjen e normës së interesit dhe normës efektive të interesit, nëse ato aplikohen për IPE e lëshuar;
- 2.3.11. të drejtën dhe procedurat e parashtrimit të ankesës në lidhje me IPE, si dhe procesin e trajtimit të saj;
- 2.3.12. kushtet dhe afatet në lidhje me përtëritjen e kontratës;
- 2.3.13. mënyrën, afatin e lajmërimit, kushtet për ndërprerjen e kontratës; dhe
- 2.3.14. procedurat dhe pasojat në rastet e humbjes, shkatërrimit, keqpërdorimit, vjedhjes, falsifikimit apo kopjimit të IPE-së.

2.4. Kontratës i bashkëngjiten dokumentet e mëposhtme:

- 2.4.1. lista me vlerën e kufijve të lejuar për të kryer transaksione, tarifave, provizioneve dhe normat e interesit kur janë të aplikueshme, si dhe referencë për datën e kuotimit të normave të kursit të këmbimit të aplikueshme për përdorim të IPE-së brenda dhe jashtë vendit;
  - 2.4.2. përshkrimin mbi mënyrën e përdorimit të IPE-së dhe të pajisjeve ku ajo përdoret.
3. Lëshuesi i dorëzon mbajtësit IPE-në vetëm pasi të jetë siguruar se klienti është informuar dhe i janë sqaruar kushtet e kontratës dhe të drejtat e detyrimet reciproke, si dhe pas nënshkrimit të kontratës të hartuar sipas këtij neni.
  4. Lëshuesi duhet të njoftojë me shkrim mbajtësin për propozimet e ndryshimeve të dispozitave të kontratës.

## **Neni 5**

### **Lëshimi dhe përdorimi i instrumenteve të pagesave elektronike**

1. Subjektet e kësaj rregulloreje kanë të drejtë të lëshojnë IPE dhe të ofrojnë shërbimin e pagesave elektronike përmes IPE, vetëm pasi të jenë licencuar/autorizuar nga BQK.
2. Subjektet e kësaj rregulloreje që kërkojnë të lëshojnë një lloj të ri të IPE-së, së paku një (1) muaj përpara ofrimit të shërbimeve të pagesave elektronike me anë të IPE-së së re, njoftojnë me shkrim Departamentin e Licencimit dhe Standardizimit në BQK lidhur me IPE-në, mënyrën e ofrimit të shërbimit dhe mundësitë e përdorimit të IPE-së, si dhe vlerësimin e tregut për këtë shërbim.
3. BQK mundet në çdo kohë të ndalojë lëshimin apo përdorimin e llojit të ri të IPE-së nëse sipas vlerësimit të saj nuk janë përmbushur kërkesat e kësaj rregullore.

## **Neni 6**

### **Detyrimet e lëshuesit të instrumentit të pagesave elektronike**

1. Lëshuesi i IPE-së do të plotësoj kërkesat e mëposhtme:
  - 1.1. T'i mundësojë mbajtësit kryerjen e transaksioneve me IPE;
  - 1.2. T'i dorëzojë mbajtësit apo personit të autorizuar sipas ligjeve në fuqi në zarf të mbyllur PIN-in, ose përmes formave tjera të cilat mundësojnë alternativa për dhënie të PIN-it në formë elektronike. PIN-i mund të caktohet nga lëshuesi ose nga mbajtësi i IPE-së;
  - 1.3. Të ofrojë të dhëna konfidenciale mbi transaksionet me IPE vetëm për mbajtësin, në përputhje me aktet juridike për ruajtjen e të dhënave dhe të konfidencialitetit;
  - 1.4. Të regjistrojë në mënyrë korrekte dhe të evidentojë në llogaritë e pagesave të mbajtësit çdo transaksion të kryer me IPE nga mbajtësi;
  - 1.5. Të sigurojë shmangien/eliminimin e pengesave teknike apo mangësive të tjera, për kryerjen e transaksioneve me IPE;
  - 1.6. Të mos lëshojë instrumente pagese nëse mbajtësi nuk ia kërkon këtë, përveç rasteve kur ai zëvendëson një instrument të pagesave elektronike të përdorur nga mbajtësi;
  - 1.7. Të ruajë regjistrimet për një periudhë kohe të përcaktuar me ligjet në fuqi në mënyrë që të mundësohet identifikimi i transaksioneve të realizuara dhe korrigjimi i gabimeve në rastet e përcaktuara në kontratë;
  - 1.8. Të njoftojë mbajtësin me shkrim dhe/ose përmes formës elektronike lidhur me publikimin e ndryshimit të normave të interesit kur ato janë të aplikueshme;
  - 1.9. Të vë në dispozicion të mbajtësit, çdo informacion mbi transaksionet, me kërkesë të këtij të fundit;
  - 1.10. Të ofrojë mbajtësit mundësinë e njoftimit në lidhje me humbjen, vjedhjen, keqpërdorimin apo shkatërrimin e IPE, gjatë 24/7 orëve përmes mjeteve të komunikimit në dispozicion;

- 1.11. Të identifikojë personin që bën njoftimin sipas nën paragrafit “1.10” të këtij paragrafi, me qëllim që të sigurohet se ai është mbajtësi i IPE-së;
  - 1.12. Të regjistrojë të plotë marrjen e njoftimit për rastet e parashikuara sipas nën paragrafit “1.10” të këtij paragrafi, duke përfshirë marrjen e të dhënave në lidhje me numrin identifikues të IPE-së, personin që bën njoftimin, datën dhe orën e saktë të marrjes së njoftimit si dhe rrethana të tjera shtesë;
  - 1.13. Me marrjen e njoftimit sipas nën paragrafit “1.10” dhe identifikimin e personit sipas nën paragrafit “1.11” të këtij paragrafi, lëshuesi do të ndërmarrë menjëherë të gjitha masat e nevojshme për të ndaluar përdorimin e mëtejshëm të IPE-së, edhe në rastet kur mbajtësi mund të ketë vepruar me neglizhencë të plotë ose me mashtrim;
2. Lëshuesi i IPE-së gjatë procesit të lëshimit dhe monitorimit të përdorimit të IPE-së do të zbatoj kërkesat e legjislacionit në fuqi për parandalimin e pastrimit të parave dhe financimin e terrorizmit.

## **Neni 7**

### **Publikimi i informacionit**

1. Lëshuesi publikon në ambientet ku zhvillon aktivitetin dhe nëpërmjet mediave të ndryshme, informacion falas mbi:
  - 1.1. Normat e interesave dhe normat efektive të interesit të aplikueshme;
2. 1.2. Vlerën e tarifave dhe provizioneve të aplikueshme. Lëshuesi është i obliguar të i sigurojë informacion sipas kërkesës së mbajtësit në lidhje me transaksionet e kryera me anë të IPE-së. Ky informacion duhet të jetë me shkrim dhe/ose me anë të mjeteve elektronike, si dhe duhet të përmbajë:
  - 2.1. Një referencë që të lejojë mbajtësin të identifikojë transaksionet, përfshirë informacionin në lidhje me tregtarin dhe/ose vendin ku është realizuar transaksioni, si dhe llojin, datën, orën dhe numrin e referencës së transaksionit të kryer;
  - 2.2. Shumën e transaksionit me të cilën është debituar llogaria e mbajtësit duke përfshirë edhe vlerën e transaksionit në valutën origjinale;
  - 2.3. Normat e interesit, komisionet dhe/ose tarifat e mundshme për çdo transaksion, në rastet kur aplikohen; dhe
  - 2.4. Shërbimet e reja që mund të ofrojnë në lidhje me IPE.

## **Neni 8**

### **Detyrimet e mbajtësit të instrumentit të pagesave elektronike**

1. Përveç kërkesave të nenit 6 të kësaj rregulloreje, kontrata për instrumentin e pagesës duhet të përmbajë edhe detyrimet e mbajtësit, sipas të cilave ai duhet:
  - 1.1. Të përdorë instrumentin e pagesave elektronike në përputhje me kushtet dhe afatet e përcaktuara në kontratë;

- 1.2. Të mbajë sekret PIN-in / fjalëkalimin e tij dhe të marrë të gjitha masat për të mos lejuar qasjen e një personi tjetër;
- 1.3. Të njoftojë menjëherë lëshuesin në rast se ndodh të paktën një nga ngjarjet e mëposhtme:
  - 1.3.1. IPE shkatërrohet, keqpërdoret, humbet, vidhet, falsifikohet, apo kopjohet;
  - 1.3.2. vëren ndonjë abuzim, mashtrim në lidhje me PIN-in/fjalëkalimin e tij, që bën të mundur qasjen e personave të tretë në llogarinë e tij;
  - 1.3.3. transaksioni me IPE është kryer pa marrë miratimin nga mbajtësi;
  - 1.3.4. vëren një gabim apo mospërputhje në llogarinë e tij pranë lëshuesit.
- 1.4. Të mos e shkruajë PIN-in/fjalëkalimin e tij në një vend të dukshëm dhe që i jep mundësi një personi të tretë ta lexojë atë;
- 1.5. Të japë të dhëna të plota dhe të sakta për qëllime identifikimi; dhe
- 1.6. Të njoftojë menjëherë lëshuesin për ndryshimin e të dhënave personale të tij.
2. Njoftimi për rastet e parashikuara sipas nën-paragrafit 1.3 të paragrafit 1 të këtij neni bëhet me mjete të ndryshme të komunikimit, sipas përcaktimeve të kontratës.
3. Mbajtësi bart detyrimin financiar për humbjet e konstatuara nga humbja apo vjedhja e IPE-së, deri në momentin e bërjes së njoftimit. Pas njoftimit, mbajtësi nuk mbart më detyrim financiar për humbjet e konstatuara, përveç rasteve kur ai vepron në kushte mashtrimi.
4. Përveç asaj që është përcaktuar në paragrafët 1, 2, dhe 3 të këtij neni, mbajtësi nuk mbart detyrim financiar në rastet kur IPE është përdorur pa praninë fizike dhe/ose identifikimin elektronik të vetë instrumentit, përveç rasteve kur ai vepron në kushte mashtrimi/neglizhence. Përdorimi i një kodi konfidencial apo i një mjeti tjetër të ngjashëm identifikues, nuk janë të mjaftueshme për t'i njohur detyrimin mbajtësit.

## **Neni 9**

### **Kompensimi/Zhdëmtimi i Mbajtësit nga ana e Lëshuesit**

1. Përveç asaj që është përcaktuar në paragrafët 3 dhe 4 të nenit 8 të kësaj rregullore, lëshuesi mbulon dëmet financiare të shkaktuara mbajtësit, në rastet kur:
  - 1.1. Transaksioni nuk është ekzekutuar ose është ekzekutuar gabim nga ana e lëshuesit, përfshirë edhe rastet kur transaksioni është kryer në terminale të autorizuara për përdorim nga mbajtësi, por që nuk janë nën kontrollin direkt të lëshuesit;
  - 1.2. Transaksionet nuk janë autorizuar nga mbajtësi, si dhe për çdo gabim ose pasaktësi të shkaktuar nga lëshuesi në lidhje me mirëmbajtjen e llogarisë së mbajtësit.
  - 1.3. Transaksioni i ekzekutuar nga mbajtësi në kohën e caktuar në apo përmes pajisjeve/aplikacioneve të lëshuesit është transferuar me vonesë e cila i shkakton mbajtësit dëme financiare.
2. Kompensimi/zhdëmtimi i dëmeve financiare sipas paragrafit 1 të këtij neni, përfshinë:



- 2.1. Vlerën e transaksionit të pa ekzekutuar ose të ekzekutuar gabim, në rast se ka të tilla, si dhe interesin përkatës; dhe
- 2.2. Shumën e nevojshme për të rikthyer tepricën e llogarisë së mbajtësit në gjendjen e mëparshme, para ndodhjes së transaksionit të paautorizuar.

## **Neni 10**

### **Krijimi i marrëdhënieve për pranimin e pagesave me instrument të pagesave elektronike**

1. Marrëdhëniet për pranimin e pagesave me IPE krijohen dhe përcaktohen nëpërmjet kontratës me shkrim midis pranuesit dhe tregtarit.
2. Kontrata sipas paragrafit 1 të këtij neni duhet të përmbajë së paku kushtet si më poshtë:
  - 2.1. Kontrata për pranimin e pagesave me IPE hartohet në gjuhën shqipe dhe në gjuhët tjera në përputhje me legjislacionin në fuqi;
  - 2.2. Para nënshkrimit të kontratës, pranuesi i paraqet tregtarit të gjitha kushtet e kontratës duke sqaruar të drejtat dhe detyrimet reciproke. Kontrata duhet të përmbajë të paktën informacionet e mëposhtme:
    - 2.2.1. palët në kontratë;
    - 2.2.2. llojin e IPE-së që do të përdoret për kryerjen e transaksioneve tek tregtari;
    - 2.2.3. procedurat e aplikueshme, përfshirë procedurat e sigurisë dhe detyrimet e tregtarit gjatë kryerjes së transaksioneve;
    - 2.2.4. periudhën dhe mënyrën e kryerjes së pagesës nga pranuesi për tregtarin;
    - 2.2.5. rastet e refuzimit të pranimit të kryerjes së pagesës me IPE;
    - 2.2.6. rastet e mbajtjes së IPE;
    - 2.2.7. procedurat në lidhje me të drejtën e ushtrimit të ankesave;
    - 2.2.8. kushtet dhe afatet në lidhje me përtëritjen e kontratës;
    - 2.2.9. mënyrën, afatin e lajmërimit dhe kushtet për zgjidhjen e kontratës.
3. Kontrata nuk përmban asnjë dispozitë ndaluese për tregtarin, që të përdorë vetëm sistemin e një pranuesi.
4. Kontrata mund të përmbajë dispozita urdhëruese vetëm për aspektet teknike të procesimit të pagesës me IPE.

## **Neni 11**

### **Detyrimet e pranuesit të pagesave me instrumentet e pagesave elektronike**

1. Pranuesi, për pranimin e pagesave me IPE, duhet të plotësojë kushtet e mëposhtme:
  - 1.1. Të hapë llogari pagese në emër të biznesit apo tregtarit;
  - 1.2. Të bëjë të mundur pranimin dhe kryerjen e transaksioneve me IPE;

- 1.3. Të regjistrojë çdo transaksion dhe të ruajë regjistrimet për një periudhë kohore të mjaftueshme, në mënyrë që të mundësohet identifikimi i transaksioneve të realizuara dhe ndreqja e gabimeve në rastet e përcaktuara në kontratë;
- 1.4. Të zbatojë procedurat e sigurisë për garantimin e kryerjes së transaksioneve me IPE;
- 1.5. Të zbatojë aktet juridike për ruajtjen e të dhënave dhe të sekretit bankar; dhe
- 1.6. Të njoftojë me shkrim tregtarin për propozimet e ndryshimeve të dispozitave të kontratës.

## **Neni 12**

### **Standardet për mbrojtjen e mbajtësit të instrumentit të pagesave elektronike**

1. Pranuesi, në kontratën sipas nenit 10 të kësaj rregulloreje, duhet të përfshijë në përmbajtjen e saj disa kushte për mbrojtjen e mbajtësit të IPE-së sipas të cilave tregtari:
  - 1.1. Mund t'i kërkojë mbajtësit paraqitjen e një dokumenti të identifikimit, në rast dyshimi për identitetin e tij, përpara pranimin të një pagese me IPE;
  - 1.2. Duhet të refuzojë pranimin e një pagese me IPE sipas nenit 10, nënparagrafi 2.2.5, të kësaj rregulloreje, në rastet e mëposhtme:
    - 1.2.1. pavlefshmërisë së IPE-së;
    - 1.2.2. njoftimit për vjedhje apo humbje të IPE-së;
    - 1.2.3. mospërputhjes së nënshkrimit të autorizuar në IPE me nënshkrimin e dokumentit të transaksionit apo mjetit të identifikimit;
    - 1.2.4. refuzimit nga ana e mbajtësit për të treguar një dokument identifikimi ose nëse tregtari identifikon që një person i paautorizuar përdor IPE-në;
    - 1.2.5. pamundësisë së marrjes së konfirmimit për kryerjen e transaksionit;
    - 1.2.6. mungesës ose pasaktësisë së të paktën një elementi sigurie të IPE-së;
    - 1.2.7. dyshimeve për një falsifikim/kopjim të IPE-së;
    - 1.2.8. mungesës së nënshkrimit të autorizuar në IPE, nëse kjo është e domosdoshme për efekt vlefshmërie;
  - 1.3. Mund të mbajë IPE, sipas nenit 10, nënparagrafi 2.2.6, të kësaj rregulloreje, në rastet e mëposhtme:
    - 1.3.1. lajmërimit për vjedhje apo humbje të IPE;
    - 1.3.2. mospërputhjes së nënshkrimit në IPE me nënshkrimin e faturës së blerjes;
    - 1.3.3. përdorimit të IPE nga një person i paautorizuar;
    - 1.3.4. marrjes së një urdhri nga pranuesi për mbajtjen e IPE; dhe
    - 1.3.5. konstatimit se të paktën një nga elementet e sigurisë nuk është i saktë.
  - 1.4. Duhet të kujdeset për procedurat e sigurisë, sipas nenit 10, nënparagrafi 2.2.3, të kësaj rregulloreje dhe të mos bëjë publike të dhënat personale dhe/ose numrin e kartelës së

mbajtësit, personave të paautorizuar si dhe të mos lejojë përdorim të gabuar/pasaktë apo falsifikim/kopjim të IPE;

- 1.5. Duhet të pranojë pagesat e kryera nëpërmjet IPE-së, brenda kushteve dhe termave të njëjta si për pagesat në para të gatshme, dhe nuk duhet të aplikojë ndaj mbajtësit komision apo tarifa shtesë, mbi çmimin e pagesave të kryera nëpërmjet tyre.

### **Neni 13**

#### **Standardet e transparencës së lëshuesit të shërbimeve të tjera elektronike**

1. Përveç asaj që është përcaktuar në kontratën për lëshimin e IPE-së sipas nenit 4 të kësaj rregullore, lëshuesi vë në dispozicion të mbajtësit informacion me shkrim në lidhje me:
  - 1.1. Rregullat e identifikimit elektronik të mbajtësit;
  - 1.2. Rregullat për tu ndjekur nga mbajtësi lidhur me dhënien e urdhrave për kryerjen e transaksioneve ose për përdorimin e shërbimeve të tjera, të specifikuar në kontratë;
  - 1.3. Praktikën më të mirë dhe të sigurtë për realizimin e transaksioneve me instrumente të pagesave, të cilave mbajtësi duhet t'iu përmbahet.
2. Lëshuesi i krijon mundësinë mbajtësit që t'i qaset fondeve në llogarinë e tij si dhe të kryejë transaksione me anë të aplikimeve të pagesave elektronike në shërbimet elektronike të tij, që i ofron nëpërmjet përdorimit të mjeteve të komunikimit si telefon, internet, celular, etj.
3. Mbajtësi, në përputhje me termat e përcaktuar në kontratë, urdhëron lëshuesin për debitimin e llogarisë së tij me shumën e transaksionit të ekzekutuar, si dhe për tarifën dhe komisionet e aplikueshme nga lëshuesi, ose angazhohet të paguajë shumën për të cilën i detyrohet ofruesit të shërbimeve të pagesave, brenda një periudhe të caktuar kohe.
4. Lëshuesi i garanton mbajtësit, sigurinë e nevojshme në lidhje me transaksionet e realizuara nëpërmjet mjeteve të komunikimit, të përcaktuara në kontratë.
5. Lëshuesi informon menjëherë mbajtësin në rastet e refuzimit ose të moskryerjes së transaksionit të urdhëruar nga ky i fundit, kur refuzimi/moskryerja rrjedh për shkaqe që nuk varen nga lëshuesi.

### **Neni 14**

#### **Parevokueshmëria e urdhërpagesës**

Urdhri i dhënë nga mbajtësi i IPE-së për autorizimin e një transaksioni mund të kthehet vetëm para autorizimit të tij. Pas autorizimit të transaksionit nga mbajtësi, urdhri është i pakthyeshëm përveç rasteve kur termat për përdorimin e IPE-së, parashikojnë ndryshe.

## **Kapitulli III**

### **Instrumentet e pagesave me qasje në distancë**

#### **Neni 15**

##### **Llojet e kartelave për pagesa**

1. Kartelat për pagesa mund të jenë në formën:
  - 1.1. **Kartela me funksionim të parësë së gatshme (cash-i)** – që mundësojnë përdorimin vetëm në ATM ose në makinat e *cash*-it dhe që i lejojnë mbajtësit vetëm të tërheqë para të gatshme;
  - 1.2. **Kartela të debitit** – që i lejojnë mbajtësit të autorizuar të ketë qasje në llogarinë e tij pranë lëshuesit, për të kryer blerje me fondet e disponueshme në këtë llogari dhe/ose për të tërhequr para të *gatshme*, në rastet kur kjo kartelë është e kombinuar me kartelën me funksion *cash*-i;
  - 1.3. **Kartela me debitim të vonuar** – që janë të ngjashme me kartelet e debitit, përveç faktit që shlyerja e pagesës në llogari bëhet pas një periudhë të caktuar kohore sipas kushteve të përcaktuara në kontratë;
  - 1.4. **Kartela të kreditit** – që i japin mundësinë mbajtësit të përdorë një linjë krediti. Nëpërmjet saj mbajtësi mund të bëjë blerje dhe/ose të tërheqë *para të gatshme* nën një kufi të paracaktuar. Sasia e lejuar e kreditit duhet të shlyhet e plotë, në fund të një periudhe të caktuar ose mund të shlyhet pjesërisht dhe e shtyrë në kohë, në përputhje me termat e përcaktuar në kontratë;
  - 1.5. **Kartela me funksion paraneletronike** — nënkupton një kartelë që mundëson transaksione me para elektronike.
2. Kartelat për pagesa mund të kenë edhe kombinim funksionesh të formave të mësipërme.

#### **Neni 16**

##### **Kartela shtesë**

Me pëlqimin e mbajtësit të llogarisë dhe/ose mbajtësit të kartelës kryesore, lëshuesi lëshon kartelë shtesë për të njëjtën llogari, kontrata e së cilës nënshkruhet edhe nga një person i tretë, mbajtës i kartelës shtesë.

#### **Neni 17**

##### **Transaksionet që kryhen me kartelat për pagesa**

1. Transaksionet që mund të kryhen me kartelat për pagesa janë si më poshtë:
  - 1.1. Tërheqje dhe deponim të parave të gatshme në llogari përmes një terminal ATM;
  - 1.2. Pagesa e mallrave dhe shërbimeve si dhe tërheqje të parave të gatshme nga një terminal fizikë POS/EFTPOS, në rastet kur ky shërbim ofrohet nga lëshuesi;

- 1.3. Pagesa e mallrave dhe shërbimeve si dhe transferim fondesh ndërmjet llogarive nga një terminal virtual POS/EFTPOS;
  - 1.4. Pagesa të shërbimeve nga терминаlet ATM;
  - 1.5. Transferim fondesh ndërmjet llogarive nga një terminal ATM;
  - 1.6. Transferim të gjendjes së llogarisë rrjedhëse në një depozitë, nëpërmjet një terminali ATM;
  - 1.7. Pagesa përmes internetit (online); dhe
  - 1.8. Printim të gjendjes së llogarisë apo nxjerrje të pasqyrës së veprimeve të fundit në llogari, si dhe kryerjen e transaksioneve të tjera jo-pagesa, si për shembull,
    - 1.8.1. ndryshim PIN-i pranë një ATM etj.;
    - 1.8.2. përcaktimi i PIN-it në POS.
2. Pranuesi bën të mundur që transaksionet e përcaktuara në paragrafin 1 të këtij neni, të kryhen në të gjithë POS/EFTPOS dhe ATM të ofruar dhe financuar nga ai, të cilët ofrojnë ato funksione, duke përdorur kartela për pagesa të lëshuara në territorin e Kosovës ose jashtë tij, në përputhje me marrëveshjet me kompanitë ndërkombëtare të kartelave.
  3. Lëshuesi dhe pranuesi nuk duhet të aplikojnë tarifa ndaj mbajtësit për transaksionet e realizuara me kartela për pagesën e mallrave apo shërbimeve në POS terminale të institucioneve financiare që operojnë në Kosovë.

## **Neni 18**

### **Pajisjet për përdorimin e instrumenteve të pagesave elektronike**

1. Në pajisjen ku kryhen transaksionet me IPE apo në ambiente të dukshme rreth saj, vendosen:
  - 1.1. Logoja e bankës pranuese; dhe
  - 1.2. Logoja e operatorëve të kartelave të pranuar nga kjo pajisje.
2. Pranuesi i vendos pajisjet në vende të tilla ku mbajtësit ose një grup i caktuar mbajtësish, mund të kenë qasje të lirë dhe të sigurt.

## **Neni 19**

### **Numri personal i identifikimit (PIN)**

1. PIN është numri personal që identifikon çdo mbajtës, që përdor IPE-në. PIN, caktohet nga lëshuesi apo nga vet klienti / mbajtësi i kartelës.
2. Lëshuesi pajisë me PIN çdo mbajtës të një kartele, i cili përmban të paktën katër shifra që e identifikojnë atë. PIN, i dorëzohet i mbyllur në një zarf mbajtësit në momentin e dhënies së kartelës ose përmes formave tjera të cilat mundësojnë alternativa për dhënie të PIN-it në formë elektronike.

3. Kartela mund të përdoret vetëm me PIN-in e krijuar posaçërisht për të. Nëse mbajtësi e harron PIN-in e tij, lëshuesi krijon një PIN të ri për atë kartelë, brenda afatit të përcaktuar në kontratë ose lëshon një kartelë të re me një PIN të ri.
4. PIN-i mund të përdoret në tastierën e çdo terminali POS/EFTPOS apo ATM që pranon kartelën për pagesa, për të kryer transaksionet e përcaktuara në nenin 17, të kësaj rregullore. Në varësi të llojit të lëshuesit/pranuesit, varet edhe përdorimi i PIN-it apo jo në POS/EFTPOS.
5. Mbajtësi mund të ndryshojë PIN-in e tij nëpërmjet një terminali ATM/POS, në një PIN të ri për të cilin vetëm ai ka dijeni, në rastet kur lëshuesi ia ofron këtë shërbim.

#### **Neni 20**

##### **Pronësia e kartelës dhe kthimi i saj tek lëshuesi**

1. Kartela e lëshuar për përdorim nga mbajtësi është në pronësi të lëshuesit.
2. Pas përfundimit të afatit të përcaktuar në kontratën për mbajtjen e kartelës për pagesa, mbajtësi ia kthen kartelën lëshuesit brenda afatit të përcaktuar me kontratë nëse kërkohet nga lëshuesi.

#### **Neni 21**

##### **Shlyerja e pagesave**

Shlyerja e pagesave në euro apo valuta të tjera të realizuara me kartela për pagesa të lëshuara në territorin e Kosovës, kryhet nëpërmjet kompanive ndërkombëtare apo atyre lokale të kartelave dhe/ose bankave korrespondente, në përputhje me marrëveshjet dy ose shumëpalëshe të lidhura ndërmjet lëshuesit/pranuesit me kompanitë ndërkombëtare të kartelave.

### **Kapitulli IV**

#### **Raportimi dhe mbrojtja e informacionit gjatë përdorimit të një IPE-je**

#### **Neni 22**

##### **Raportimi pranë BQK**

1. Lëshuesi ose pranuesi, raporton pranë BQK sipas rregullativës në fuqi dhe formatit të përcaktuar në metodologjinë e raportimit të instrumenteve të pagesave, informacionin e mëposhtëm:
  - 1.1. Numrin dhe llojin e instrumenteve të pagesave elektronike të lëshuara;
  - 1.2. Numrin, llojin dhe vlerën e transaksioneve të kryera me instrumente të pagesave elektronike;
  - 1.3. Numrin e tregtarëve me të cilët pranuesi ka lidhur kontratë për pranimin e pagesave me instrumente të pagesave elektronike;
  - 1.4. Numrin e terminaleve ATM dhe POS/EFTPOS që ata disponojnë;

- 1.5. Përpyekjet e regjistruara për shmangie apo shkelje të rregullave; dhe
- 1.6. Çdo të dhënë tjetër, të kërkuar nga metodologjia e raportimit të instrumenteve të pagesave.

### **Neni 23**

#### **Metodologjia e raportimit**

BQK harton metodologjinë e raportimit të instrumenteve të pagesave, me qëllim mbledhjen e informacionit nga lëshuesit, në funksion të vlerësimit dhe kontrollit të sistemeve të pagesave, si dhe për qëllime statistikore. Pavarësisht asaj, BQK-ja mund të kërkoj përsëri sipas nevojës dhe rastit informacion shtesë siç konsiderohet e nevojshme, me qëllim të përmbushjes së përgjegjësive mbikëqyrëse.

### **Neni 24**

#### **Mbrojtja e të dhënave personale**

1. Informacioni në lidhje me transaksionet e pagesave mbrohet dhe trajtohet sipas legjislacionit në fuqi dhe lëshuesi/pranuesi mban dhe ruan konfidencialitetin e të dhënave të mbajtësit/tregtarit që përdor/pranon instrumente të pagesave elektronike. Ky detyrim është pjesë e kontratës ndërmjet palëve.
2. Informacioni i transmetuar në momentin e pagesës, në asnjë rast nuk duhet të cenohet mbrojtjen e të dhënave personale.
3. Lëshuesi ose pranuesi merr masat e nevojshme në mënyrë që askush tjetër veç tij, të mos ketë mundësi t'i lexojë të dhënat personale të mbajtësit gjatë përdorimit të instrumentit të pagesave elektronike.
4. Informacioni personal i mbajtësit, në lidhje me veprimet e tij, mund të bëhet publik vetëm në rastet e lejuara dhe të përcaktuara shprehimisht nga legjislacioni në fuqi.

## **Kapitulli V**

### **Dispozitat përfundimtare**

### **Neni 25**

#### **Zbatueshmëria e kërkesave të Rregullores për Normën Efektive e Interesit dhe Kërkesat tjera për Shpalosje**

Përveç kërkesave të kësaj rregulloreje, institucionet financiare duhet që gjatë lëshimit dhe përdorimit të IPE-ve të zbatojnë të gjitha kërkesat e Rregullores për Normën Efektive të Interesit dhe Kërkesat për Shpalosje, si dhe legjislacionin në fuqi lidhur me produktet dhe shërbimet financiare.

**Neni 26**  
**Shfuqizimi**

Me hyrjen në fuqi të kësaj rregulloreje shfuqizohen Rregullorja për Instrumentet e Pagesave Elektronike e miratuar nga Bordi i BQK-së me 31 gusht 2017.

**Neni 27**  
**Masat përmirësuese dhe dënimet civile**

Çdo shkelje e dispozitave të kësaj rregulloreje do të jetë subjekt i masave përmirësuese dhe ndëshkuese, siç përcaktohet me legjislacionin në fuqi.

**Neni 28**  
**Hyrja në fuqi**

Kjo rregullore hyn në fuqi me datën 01 shkurt 2020.

Flamur Mrasori

Kryetari i Bordit të Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës