

Në bazë të nenit 35 paragrafi 1 nënparagrafi 1.1, neni 22, paragrafi 2, nënparagrafi 2.3 dhe nenin 65 të Ligjit nr. 03 / L-209 për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, nr. 77/16 gusht 2010), neni 8 paragrafi 1 nënparagrafi 1.1 dhe paragrafi 2 nënparagrafi 2.3 të ligjit 04 / L-155 për Sistemin e Pagesave (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Nr. 12/03 maj 2013) si dhe neni 1 dhe neni 85, i Ligjit nr. 04 / L-093 për Bankat, Institucionet Mikrofinanciare dhe Institucionet Financiare Jobankare (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Nr. 11/11 maj 2012), Bordi i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës në mbledhjen e mbajtur më 20 dhjetor 2022, miratoi si në vijim:

## **Rregullore për qasjen në llogari pagese me shërbime bazike**

### **KAPITULLI I**

#### **DISPOZITAT E PËRGJITHSHME**

##### **Neni 1**

##### **Qëllimi dhe fushëveprimi**

1. Kjo rregullore ka për qëllim të përcaktojë kushtet për qasjen e konsumatorëve në llogari pagese me shërbime bazike si mjet i domosdoshëm për të nxitur pjesëmarrjen e tyre në tregun financiar dhe për ti lejuar ata të marrin përfitimet që sjellë tregu financiar.
2. Kjo rregullore aplikohet për të gjitha bankat dhe degët e bankave të huaja (tani e tutje: bankat) që veprojnë në Republikën e Kosovës, të licencuara nga BQK-ja.

##### **Neni 2**

##### **Përkufizimet**

1. Të gjitha termat e përkufizuara 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. **Konsumator** – nënkupton çdo person fizik që vepron për qëllime që nuk kanë të bëjnë me ushtrimin e tregtisë, biznesit, zanatit ose profesionit vetanak;
  - 1.2. **Llogari pagese** - nënkupton një llogari të mbajtur në emër të një ose më shumë konsumatorëve, e cila përdoret për kryerjen e transaksioneve të pagesave;
  - 1.3. **Transaksion i pagesave** – nënkupton një veprim, i iniciuar nga paguesi ose i paguari, për vendosjen, transferin apo tërheqjen e parave, pavarësisht nga ndonjë obligim përkatës ndërmjet paguesit dhe të paguarit.
  - 1.4. **Urdhër për pagesë** – nënkupton çdo udhëzim nga paguesi apo i paguari dhënë institucionit të tij ose të saj të pagesave ku kërkohet ekzekutimi i transaksionit të pagesave;
  - 1.5. **Debitimi Direkt** – nënkupton një shërbim pagese për debitimin e një llogarie pagese të paguesit, në rastin kur transaksioni i pagesës inicohet nga i paguari në bazë të pëlqimit të dhënë nga paguesi;

- 1.6. **Paguesi** – nënkupton një person fizik ose juridik që mban një llogari pagese dhe lejon një urdhër pagese nga ajo llogari, ose, kur pagesi nuk ka llogari pagese, një person fizik ose juridik që kryen një urdhër pagese në llogarinë e pagesës së një përfituesi/të paguari;
- 1.7. **I paguari** – nënkupton një person fizik ose juridik që është pranuesi i synuar i fondeve që kanë qenë objekt i një transaksioni pagese;
- 1.8. **Transfer i kreditit** – një transaksion i pagesës i iniciuar nga pagesi, i cili lëshon një urdhërpagesë për institucionin e tij, duke udhëzuar atë që t'i transferojë fondet nga llogaria e pagesit te i paguari ose në llogarinë e të paguarit;
- 1.9. **Shërbim i pagesave** – nënkupton çdo aktivitet, individual ose të përbashkët që mundëson ekzekutimin e transaksioneve të pagesave, duke përfshirë emetimin dhe menaxhimin e instrumenteve të pagesave, ato aktivitete që mundësojnë depozitimet dhe tërheqjen e parasë së gatshme, dhe çdo shërbim tjetër funksional që ndërlidhet me këtë;
- 1.10. **Tarifa** – nënkupton të gjitha ngarkesat të pagueshme nga konsumatori tek banka për apo në lidhje me shërbimet e ofruara nga një llogari pagese;
- 1.11. **Urdhëresa automatike** – nënkupton një udhëzim të dhënë nga pagesi për bankën i cili mban llogarinë e pagesës së pagesit, për të kryer kredit transfere në periudha të rregullta kohore ose në data të paracaktuara;
- 1.12. **Kartelë** – çdo kartelë, duke përfshirë kartelën për debit, kredit, bankomate dhe pika të shitjes, që shfrytëzohen nga klienti për të kryer një transferim të fondeve, dhe duke përjashtuar kartelat e lëshuara nga tregtarët vetëm për përdorim në dyqanin apo në rrjetin e dyqaneve të tyre;
- 1.13. **Mbitërheqje** – nënkupton një marrëveshje të kredisë me anë të së cilës një ofrues i shërbimit të pagesave vë në dispozicion të konsumatorit një fond që tejkalon bilancin aktual në llogarinë e pagesës së konsumatorit;
- 1.14. **Fonde** – nënkupton paratë e gatshme, kartëmonedhat dhe monedhat euro;

### **Neni 3**

#### **Kushtet për tu qasur në llogari pagese me shërbime bazike**

1. Llogaritë e pagesave me shërbime bazike u ofrohen konsumatorëve nga të gjitha bankat që veprojnë në Republikën e Kosovës, të licencuara nga BQK-ja.
2. Bankat nuk duhet të vendosin pengesa për konsumatorët që duan të përfitojnë nga përparësitë që sjellë pjesëmarrja në tregun financiar. Qasja në llogaritë e pagesave me shërbime bazike duhet të sigurohet nga bankat për konsumatorët, pavarësisht nga rrethanat financiare të konsumatorëve, të tilla si statusi i punësimit të tyre, niveli i të ardhurave, historia e kredisë ose falimentimi.
3. Banka duhet të sigurojë që qasja në një llogari pagese me shërbime bazike nuk kushtëzohet me blerjen e shërbimeve shtesë.
4. Bankat janë të obliguara të hapin llogarinë e pagesës me shërbime bazike ose të refuzojnë aplikimin e një konsumatori për një llogari pagese me shërbime bazike, në secilin rast pa vonesë dhe më së voni deri në 10 ditë pune pas pranimit të plotë të aplikacionit.
5. Banka duhet të refuzojë një kërkesë për hapjen e një llogarie pagese me shërbime bazike kur hapja e një llogarie të tillë mund të rezultojë në shkelje të dispozitave për parandalimin e pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit.
6. Banka mund të refuzoj një kërkesë për hapjen e një llogarie pagese me shërbime bazike, nëse

konsumatori tashmë mban një llogari pagese në cilëndo bankë e cila i lejon atij të përdorë shërbimet e përmendura në nenin 4 paragrafi 1 të kësaj rregullore, përveç nëse konsumatori ofron dëshmi se ka marrë njoftim se llogaria e pagesës do të mbyllet nga banka. Në zbatim të këtij paragrafi, banka do të veprojnë duke mos i cenuar parimet e mos diskriminimit të konsumatorit të parapara me këtë rregullore apo ndonjë akt tjetër.

7. Banka, para hapjes së llogarisë së pagesës me shërbime bazike mund të kërkojë të verifikojë nëse konsumatori mban ose nuk mban një llogari pagese me shërbime bazike. Bankat për hapjen e një llogarie të tillë mund të mbështeten në një deklaratë mbi vërtetësinë të nënshkruar nga konsumatori për këtë qëllim.
8. Në rast se banka vërteton se konsumatori ka pasur një llogari pagese me shërbime bazike, rrjedhimisht ka dhënë deklaratë të pavërtetë me rastin e hapjes së llogarisë bazike, banka mund të kërkojë nga konsumatori që për shërbimet e pranuar nga banka përmes llogarisë së pagesës me shërbime bazike konsumatori të paguaj tarifat retroaktivisht sipas çmimoreve standarde të bankës. Deklarata mbi vërtetësinë duhet të përmbajë një klauzolë që përcakton të drejtën e bankës, për të kërkuar nga konsumatori që të paguaj tarifat në mënyrë retroaktive, e njëjta klauzolë duhet të parashihet edhe në kontratën e bankës me konsumatorin me rastin e hapjes së llogarisë së pagesave me shërbime bazike.
9. Në rast të refuzimit të hapjes së llogarisë së pagesës me shërbime bazike, banka e informon menjëherë konsumatorin për refuzimin dhe arsyen specifike të këtij refuzimi, me shkrim dhe pa pagesë, përveç nëse një zbulim i tillë do të ishte në kundërshtim me objektivat e sigurisë së përgjithshme. Përmes njoftimit të refuzimit të hapjes së llogarisë së pagesës me shërbime bazike, banka e këshillon konsumatorin mbi procedurën për të paraqitur një ankesë kundër refuzimit, nëse ka ankesë, duke i siguruar edhe detajet e kontaktit përkatës.
10. Nëse BQK, pas shqyrtimit të ankesës së konsumatorit sipas procedurës për shqyrtimin e ankesave, vërteton se banka nuk ka bazë të arsyeshme për refuzimin e hapjes së llogarisë së pagesës me shërbime bazike, do të kërkojë nga banka hapjen e saj.

#### **Neni 4**

#### **Karakteristikat e llogarive të pagesave me shërbime bazike**

1. Bankat ofrojnë llogari të pagesave me shërbime bazike të cilat përfshijnë të paktën shërbimet si në vijim:
  - 1.1. shërbime që mundësojnë të gjitha operacionet e kërkuara për hapjen, operimin dhe mbylljen e një llogarie pagese;
  - 1.2. shërbime që mundësojnë deponimin e fondeve në llogari pagese, siç është përcaktuar në shtojcën 1 të kësaj rregulloreje;
  - 1.3. shërbime që lejojnë tërheqjen e parave nga llogaria e pagesës, siç është përcaktuar në shtojcën 1 të kësaj rregulloreje.
  - 1.4. ekzekutimi i transaksioneve të mëposhtme të pagesave:
    - 1.4.1. debitimi direkt;
    - 1.4.2. transaksionet e pagesave përmes një karte, përfshirë pagesat në internet;
    - 1.4.3. transferet e kreditit brenda bankës, duke përfshirë urdhëresat automatike, aty ku është e mundur në bankomatë (ATM), dhe në sportelet e bankës, ose përmes platformave online;
2. Shërbimet e listuara në pikat 1.1. deri 1.4. të paragrafit 1 të këtij neni do të ofrohen nga bankat në formë të njëjtë që bankat u ofrojnë konsumatorëve që mbajnë llogari pagese.

3. Posedueseve të llogarisë së pagesës me shërbime bazike, bankat obligohen tu ofrojnë kartelë debiti. Bankat duhet të sigurojnë që të mos ketë ndonjë diskriminim të dukshëm të ilustruar, për shembull, nga një pamje e ndryshme e kartelës, nga një numër i ndryshëm i llogarisë së pagesës ose nga një numër i ndryshëm i kartelës.
4. Banka u ofron pa pagesë, mbajtëseve të llogarisë së pagesave me shërbime bazike, në intervale kohore që nuk e kalojnë një muaj kalendarik një pasqyrë të llogarisë, në të cilën shënohet çdo kreditim dhe debitim i regjistruar në llogari që nga dhënia e pasqyrës së fundit si dhe për bilancin përfundimtar të llogarisë. Pasqyra e llogarisë mund të dërgohet përmes postës elektronike apo ti jepet mbajtësit të llogarisë personalisht, ose në ndonjë formë tjetër varësisht nga zgjedhja e klientit. Mënyra e marrjes së pasqyrës së llogarisë duhet të shpaloset për klientin para se të hapet llogaria, përfshirë këtu edhe mënyrën e dërgimit të saj te klienti dhe mundësinë e përzgjedhjes së mënyrës së pranimit nga klienti.
5. Bankat duhet të ofrojnë llogaritë e pagesave me shërbime bazike në valutën euro.
6. Bankat, mund të lejojnë produktin e mbitërheqjes dhe kredisë për konsumatorët në llogarinë e pagesës me shërbime bazike.
7. Bankat, pa tarifa shtesë duhet të lejojnë konsumatorët të menaxhojnë dhe të kryejnë transaksionet e pagesave nga llogaria e pagesës me shërbime bazike të përcaktuara në pikat 1.1 deri 1.4, paragrafi 1 i këtij neni, përmes platformave online, kur është e aplikueshme.

## **Neni 5**

### **Tarifat në lidhje me ofrimin e llogarisë së pagesës me shërbime bazike**

1. Bankat do të ofrojnë shërbimet e përcaktuara në nenin 4, paragrafin 1, të kësaj rregulloreje pa pagesë ose me një tarifë të arsyeshme mujore, nëse ato e parashikojnë këtë tarifë në politikat e tyre të brendshme për përcaktimin e tarifave.
2. Vlera e arsyeshme e kompensimit sipas paragrafit 1 të këtij neni nuk mund të jetë më e lartë se 0,12% e vlerës së pagës mesatare neto mujore në Republikën e Kosovës e publikuar më së fundmi nga Agjencia e Statistikave të Kosovës.
3. Në lidhje me paragrafin 2 të këtij neni, bankat për llogarinë e pagesës me shërbime bazike mund të përcaktojnë tarifa më të ulëta se sa vlera e arsyeshme e përcaktuar në paragrafin 2 ose edhe pa pagesë.
4. Bankat ofrojnë të gjitha shërbimet e parashikuara në nenin 4, paragrafi 1 të kësaj rregulloreje, pa pagesë, për kategoritë e konsumatorëve që i përkasin grupit të konsumatorëve të cenueshëm që përfitojnë nga të drejtat e parashikuara me legjislacionin që rregullon pensionet dhe asistencën sociale në Republikën e Kosovës, të konfirmuar nga Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve (apo ministria pasardhëse).
5. Për qëllim të paragrafit 4 të këtij neni, grup i konsumatorëve të cenueshëm konsiderohen grupet që përfitojnë:
  - 5.1. Pensione:
    - 5.1.1. Pensioni bazë;
    - 5.1.2. Pensioni kontribut pagues;
    - 5.1.3. Pensioni për persona me aftësi të kufizuar të rritur;
    - 5.1.4. Pensioni për persona me aftësi të kufizuar paraplegjik dhe tetraplegjik;
    - 5.1.5. Pensioni për persona me aftësi të kufizuar – fëmijë;

- 5.1.6. Pensionet e parakohshme të kompleksit Trepça;
  - 5.1.7. Pensionet i pjesëtareve të TMK-së;
  - 5.1.8. Pensioni i forcës së sigurisë FSK-së;
  - 5.1.9. Kompensimi për të verbër;
  - 5.1.10. Pensioni familjar;
  - 5.1.11. Pensioni i invalidëve të punës;
  - 5.1.12. Pensioni i familjareve të dëshmoreve;
  - 5.1.13. Pensioni i invalidëve të luftës;
  - 5.1.14. Pensioni i viktimave civileve;
  - 5.1.15. Pensioni i invalidëve civil;
  - 5.1.16. Pensioni i të zhdukurve të luftës;
  - 5.1.17. Pensioni i veteranit luftëtar të UÇK-së;
- 5.2. Ndhma sociale;
- 5.3. Grupet tjera të cenueshme që mund të parashihen me legjislacion në Republikën e Kosovës; të konfirmuara nga Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve (apo ministria pasardhëse).
6. Konsumatorët, përveç shërbimeve bazike të përcaktuara për tu realizuar përmes llogarisë së pagesës me shërbime bazike në neni 4, paragrafi 1, sipas tarifës së përcaktuar në rregullore në nenin 5, mund të kryejnë edhe shërbimet e tjera sipas çmimorës standarde të bankës.

## **Neni 6**

### **Ndërprerja e kontratës**

1. Bankat mund të ndërpresin në mënyrë të njëanshme një kontratë të llogaris së pagesave me shërbime bazike vetëm atëherë kur plotësohet të paktën një nga kushtet e mëposhtme:
  - 1.1. konsumatori me dashje përdor llogarinë e pagesës për qëllime të paligjshme;
  - 1.2. nuk ka pasur asnjë transaksion në llogarinë e pagesës për më shumë se 24 muaj rresht;
  - 1.3. konsumatori ka siguruar informacion të pasaktë për të hapë llogarinë e pagesës me shërbime bazike në kundërshtim me nenin 3 të kësaj rregulloreje.
  - 1.4. konsumatori ka hapur më pas një llogari të dytë me shërbime bazike, e cila i lejon atij të përdorë shërbimet e listuara në nenin 4 të kësaj rregulloreje, kur ai tashmë mban një llogari pagese me shërbime bazike;
2. Kur banka ndërprejë kontratën e një llogarie pagese me shërbime bazike për një ose më shumë prej arsyeve të përmendura në nën paragrafët 1.2.,1.3., dhe 1.4. të paragrafit 1 të këtij neni, ajo informon konsumatorin, me shkrim dhe pa pagesë, për arsyet e ndërprerjes së paku 1 muaj para se ndërprerja e kontratës të hyjë në fuqi, përveç nëse zbulimi i tillë do të ishte në kundërshtim me objektivat e sigurisë së përgjithshme. Kur banka ndërprejë kontratën në përputhje me nën paragrafin 1.1. të këtij neni, përfundimi i saj hyn në fuqi menjëherë.
3. Përmes njoftimit të ndërprerjes së kontratës banka e këshillon konsumatorin mbi procedurën për të paraqitur një ankesë kundër ndërprerjes së kontratës, nëse ka ankesë, duke i siguruar edhe detajet e kontaktit përkatës.

## **Neni 7**

### **Obligimi për informim të klientëve në lidhje me ofrimin e llogarisë së pagesës me shërbime bazike**

1. Bankat duhet të vënë në dispozicion të konsumatorëve, pa pagesë, informacionin e qartë dhe të kuptueshëm mbi të drejtën për të hapur dhe përdorur një llogari pagese me shërbime bazike.
2. Bankat duhet të shpalosin, pa pagesë, informacionin dhe të ofrojnë ndihmë adekuate në lidhje me tiparet specifike të llogarisë së pagesës me shërbime bazike, tarifat dhe kushtet e përdorimit, si dhe hapat që konsumatorët duhet të ndërmarrin për të ushtruar të drejtën e tyre për të hapur një llogari pagese me shërbime bazike.
3. Informacioni duhet të bëjë të qartë se blerja e shërbimeve shtesë nuk është e detyrueshme për të hapur një llogari pagese me shërbime bazike.
4. Informacionin e tillë banka duhet ta shpalosë në hapësira të dukshme dhe të qasshme lehtë për klientët përmes broshurave në zyrat e bankës si dhe në faqen zyrtare të bankës.

## **Neni 8**

### **Shkeljet, masat përmirësuese dhe dënimet civile**

Çdo shkelje e dispozitave të kësaj rregullore do të jetë subjekt i masave administrative 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.

## **KAPTIULLI II**

### **DISPOZITAT PËRFUNDIMTARE**

## **Neni 9**

### **Konvertimi i llogarive aktuale në llogari pagese me shërbime bazike**

Konsumatorët ekzistues të cilët posedojnë llogari pagese, me kërkesë kanë të drejtë të konvertojnë llogarinë e tyre në llogari pagese me shërbime bazike nëse plotësojnë kushtet e parapara sipas kësaj rregullore. Me rastin e konvertimit të llogarisë aktuale, konsumatorit i ruhet numri i llogarisë (IBAN). Për konvertimin e llogarisë së pagesës nuk aplikohet tarifë.

## **Neni 10**

### **Shtojca**

Pjesë përbërëse e kësaj rregullore është shtojca 1.

## **Neni 11**

### **Hyrja në fuqi**

Kjo Rregullore hyn në fuqi më 1 gusht 2023 me përjashtim të nenit 5 paragrafit 4 i cili hyn në fuqi më 1 janar 2024 .

Flamur Mrasori

Kryetar i Bordit të Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës

## Shtojca 1

Tabela me shënime shpjeguese në lidhje me shërbimet bazike të cilat duhet të përfshihen në llogarinë epagesës me shërbime bazike:

Transaksionet e lejuara në Llogari pagese me shërbime bazike	Kanali i ofrimit të transaksioneve	Numri i transaksioneve të lejuara
Deponimet	Sportel	Pa limit
	Bankomatë (ATM) në objektet e bankës lëshuese	
	Bankomatë (ATM) jashtë objekteve të bankës lëshuese	
Tërheqjet	Sportel	Pa limit
	Bankomatë (ATM) në objektet e bankës lëshuese	
	Bankomatë (ATM) jashtë objekteve të bankës lëshuese	
Debitimi direkt		Pa limit
Transaksionet e pagesave përmes kartelave	Terminalet e pagesave (POS) në Kosovë	Pa limit
	Online/E-Commerce në Kosovë	
Transferet e kreditit brenda bankës	Sportel	Pa limit
	E-banking/M-banking	
	Bankomatë (ATM) në objektet e bankës lëshuese	
	Bankomatë (ATM) jashtë objekteve të bankës lëshuese	