

Në bazë të nenit 35, paragrafi 1 nënparagrafi 1.1 dhe nenit 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), të ndryshuar dhe plotësuar me Ligjin nr. 05/L-150 (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës / nr. 10 / 03 Prill 2017) dhe nenit 21, paragrafi 1, nënparagrafi 1.3 dhe nenit 135 të Ligjit nr. 08/L-328 për Shërbimet e Pagesave, Bordi i Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës në mbledhjen e mbajtur më 17 dhjetor 2024, miratoi këtë:

RREGULLORE PËR AGJENTËT E OFRUESVE TË SHËRBIMIT TË PAGESAVE

KAPITULLI I DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1

Qëllimi dhe fushëveprimi

1. Qëllimi i kësaj rregulloreje është të vendosë dhe të rregullojë kërkesat për përdorimin e agjentëve nga ofruesit e shërbimeve të pagesave.
2. Kjo Rregullore aplikohet për të gjithë ofruesit e shërbimeve të pagesave të autorizuar 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 siç përcaktohet në këtë rregullore.

Neni 2

Përkufizimet

1. Të gjitha termat në këtë Rregullore kanë të njëjtin kuptim me termat e përcaktuara në Ligjin për Shërbimet e Pagesave, Rregulloren për autorizimin, miratimet paraprake dhe qeverisjen e institucioneve të pagesave dhe institucioneve të parasë elektronike dhe për regjistrimin e ofruesve të shërbimeve të informacionit të llogarisë dhe/ose të përcaktuara më poshtë për qëllime të kësaj rregulloreje:
 - 1.1. **Ofrues i Shërbimeve të Pagesave** – nënkupton organin e përmendur në paragrafin 1 të nenit 1 të Ligjit për Shërbimet e Pagesave ose personin fizik ose juridik që përfiton nga përjashtimi sipas neneve 24 ose 25 të Ligjit për Shërbimet e Pagesave;
 - 1.2. **Agjent** – nënkupton personin fizik ose juridik i cili vepron në emër të institucionit të pagesave në ofrimin e shërbimeve të pagesave;
 - 1.3. **Kontrata e ofruesit të shërbimeve të pagesave** – kontratë ose marrëveshje kontraktuale ndërmjet ofruesit të shërbimeve të pagesave dhe agjentit;

1.4. **LSHP** – Ligji Nr. 08/L-328 për Shërbimet e Pagesave;

1.5. **BQK** – Banka Qendrore e Republikës së Kosovës.

Neni 3

Përgjegjësia e Ofruesit të Shërbimeve të Pagesave

1. Në përputhje me autorizimin e BQK-së, ofruesit e shërbimeve të pagesave, lejohen të angazhojnë shërbimet e agjentëve për ofrimin e shërbimeve të pagesave dhe/ose të shpërndajnë ose kthimin e fondeve (redeem) të ruajtura si para elektronike.
2. Kur ofruesit e shërbimeve të pagesave përdorin agjentë për ofrimin e shërbimeve të pagesave dhe/ose nënkontraktojnë aktivitetet e funksioneve operacionale, ata duhet të sigurojnë që agjentët e tyre të marrin të gjitha masat e nevojshme për të kryer aktivitetin e tyre në përputhje me rregulloret në fuqi.
3. Ofruesit e shërbimeve të pagesave do të jenë plotësisht përgjegjës për çdo aktivitet të çdo agjenti që ata angazhojnë.
4. Për qëllim të paragrafit 3 të këtij neni, çdo veprim ose mosveprim i agjentit të angazhuar do të konsiderohet si veprim ose mosveprim i ofruesit të shërbimeve të pagesave.

Neni 4

Mbajtja e shënimeve

Ofruesit e shërbimeve të pagesave do të mbajnë shënime dhe dokumentacion të duhur për të paktën pesë (5) vjet lidhur me regjistrimin (angazhimin), ndërprerjen e bashkëpunimit dhe veprimtarinë e agjentëve të tij, duke përfshirë të dhënat për të gjitha ankesat e konsumatorëve dhe mënyrën e adresimit të ankesave të tilla siç përcaktohet në nenin 120 të LSHP-së dhe Rregulloren për Procesin e Trajtimit të Ankesave.

Neni 5

Ofruesit e shërbimeve të pagesave të autorizuar për të kryer veprimtarinë e emetimit të parasë elektronike

Ofruesit e shërbimeve të pagesave të autorizuar për të kryer veprimtarinë e emetimit të parave elektronike nuk do të emetojnë para elektronike nëpërmjet agjentëve, megjithatë, ata mund të shpërndajnë dhe/ose të ripaguajnë fondet nëpërmjet një ose më shumë agjentëve që veprojnë në emër të tij.

KAPITULLI II REGJISTRIMI I AGJENTËVE

Neni 6

Kërkesa për regjistrimin e agjentëve

1. Agjentët regjistrohen në BQK për të kryer veprimtarinë e ofruesve të shërbimeve të pagesave.

2. Në rastet kur agjenti është një bankë, degë e një banke të huaj, institucion mikrofinanciar, institucion financiar jobankar ose ndërmjetës i sigurimeve, ofruesi i shërbimit të pagesave duhet vetëm të njoftojë BQK-në lidhur me angazhimin e agjentëve të tillë.
3. Kërkesa për regjistrimin e agjentit bëhet nga ofruesi i shërbimit të pagesave, si dhe duhet të jetë me shkrim dhe të shoqërohet me dokumentacionin/informacionin e mëposhtëm:
 - 3.1. emrin dhe adresën e agjentit;
 - 3.2. të dhënat identifikuese të agjentit;
 - 3.3. përshkrimin e mekanizmave të kontrollit të brendshëm që do të përdoren nga agjenti për të përmbushur detyrimet në lidhje me pastrimin e parave dhe financimin e terrorizmit sipas legjislacionit të Kosovës në fuqi, i cili do të përditësohet pa vonesë në rast të ndryshimeve materiale të të dhënave të komunikuara në njoftimin fillestar;
 - 3.4. identitetin e drejtorëve dhe personave përgjegjës për menaxhimin e agjentit që do të shfrytëzohet për ofrimin e shërbimeve të pagesave dhe për agjentë të ndryshëm nga ofruesit e shërbimeve të pagesave, dhe dëshmi se ata janë persona të përshtatshëm dhe të duhur, duke përfshirë dokumentet/informacionet të përcaktuara në nenin 11, paragrafi 3, nënparagrafi 3.4 të kësaj rregulloreje;
 - 3.5. shërbimet e pagesave të institucionit të pagesave për të cilin agjenti është i mandatuar;
 - 3.6. kodin unik të identifikimit ose numrin e agjentit, aty ky është e zbatueshme;
 - 3.7. kontrata e lidhur ndërmjet ofruesit të shërbimit të pagesave dhe agjentit, ku përcaktohen të drejtat dhe detyrimet përkatëse në lidhje me kryerjen e veprimtarisë financiare;
 - 3.8. informacion mbi zyrën, kushtet teknike dhe të sigurisë për ushtrimin e veprimtarisë së shërbimeve të pagesave dhe/ose emetimit të parave elektronike;
 - 3.9. informata shtesë nëse BQK-ja e konsideron të arsyeshme.
4. Sipas këtij neni, dokumentacioni duhet të jetë në njërën nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës, në origjinal ose kopje të noterizuar.
5. BQK-ja mund të kryejë inspektime në vend tek agjentët e ofruesve të shërbimeve të pagesave para fillimit të veprimtarisë për të cilin kërkohet regjistrim. Qëllimi i këtij ekzaminimi është të vlerësojë nëse zyra e agjentit në fjalë ka krijuar kushte për përmbushjen e detyrimeve të përcaktuara në kushtet teknike dhe të sigurisë së ambienteve në të cilat subjekti do të ushtrij veprimtarinë.

Neni 7

Regjistrimi i agjentëve

1. BQK-ja aprovon ose refuzon kërkesën për regjistrimin e agjentit brenda dy (2) muajve nga marrja e informacionit të përcaktuar në paragrafin 1 të nenit 6 të kësaj Rregulloreje.
2. Nëse BQK-ja konsideron se informacioni i dhënë në njoftim është jo i plotë ose i pasaktë, BQK-ja mund të ndërmarrë veprime të mëtejshme për verifikimin e informacionit.
3. BQK-ja miraton regjistrimin e një agjenti vetëm nëse plotësohen kushtet e mëposhtme:

- 3.1. aksionarët (pronarët), drejtorët, nëse është e aplikueshme, dhe/ose menaxherët e lartë të agjentit kanë një reputacion të mirë dhe plotësojnë kriterin “i përshtatshëm” dhe “i duhur” sipas vlerësimit të BQK-së;
- 3.2. zyra e agjentit 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 agjentit duhet të jetë e ndarë fizikisht nga aktivitetet e tjera komerciale, në rast se agjenti nuk është institucion financiar i regjistruar/licencuar nga BQK;
4. BQK gjatë vendimmarrjes për miratimin e regjistrimit të një agjenti, do të marrë parasysh edhe kriteret e tjera në funksion të realizimit të objektivave të saj të përcaktuara me legjislacionin në fuqi.
5. Agjenti mund të shërbejë për më shumë se një ofrues të shërbimit të pagesave.
6. Ofruesit e shërbimeve të pagesave nuk mund të vendosin detyrime ekskluziviteti ndaj agjentëve.
7. Për qëllime ekskluziviteti, të gjitha kontratat aktuale ose marrëveshjet e tjera ndërmjet ofruesve të shërbimeve të pagesave dhe agjentëve do të interpretohen në përputhje me këtë rregullore.
8. BQK-ja, në çdo kohë, mund të inspektojë agjentët që ofrojnë shërbime të pagesave, për të verifikuar nëse janë plotësuar kushtet dhe kërkesat e përcaktuara në LSHP dhe në këtë Rregullore.
9. BQK-ja refuzon miratimin e regjistrimit të agjentit kur nuk plotësohen kërkesat e kësaj Rregulloreje, në rastet e mëposhtme:
 - 9.1. nuk janë plotësuar kushtet e përcaktuara 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 agjentit mund të revokohet nga BQK-ja për një ose më shumë nga arsyet e mëposhtme:
 - 1.1. ndërpritet kontrata ndërmjet ofruesit të shërbimit dhe agjentit;
 - 1.2. nëse agjenti nuk fillon shërbimet e pagesave dhe/ose emetimin e parave elektronike për të cilin është regjistruar, brenda 30 ditëve pas pranimit të miratimit për regjistrim të BQK-së;
 - 1.3. agjenti i regjistruar për ushtrimin e veprimtarisë së shërbimit të pagesave dhe/ose emetimit të parave elektronike ka ndërprerë veprimtarinë e ofrimit të shërbimeve të pagesave dhe/ose emetimit të parave elektronike për një periudhë të pandërprerë më shumë se 30 ditë;
 - 1.4. ekzistojnë të dhëna të besueshme që aksionerët, drejtorët dhe/ose menaxherët e lartë janë të përfshirë në veprimtari të pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit;
 - 1.5. nëse Agjenti ka shkelur ndonjë dispozitë ligjore, urdhëresë apo rregullore të BQK-së, apo ndonjë kusht apo kufizim në lidhje me autorizimin e lëshuar nga BQK-ja edhe pas njoftimit të BQK-së;
 - 1.6. nëse Agjenti është i angazhuar në praktika të pasigurta ose të pa shëndosha sipas përcaktimit të BQK-së;

- 1.7. nuk i plotëson kërkesat në bazë të të cilave është regjistruar agjenti;
- 1.8. nëse regjistrimi është marrë në bazë të informacionit të rrejshëm të paraqitur nga parashtruesi i kërkesës ose që ka të bëjë me të.

Neni 9

Regjistri publik

Të gjithë agjentët e ofruesve të shërbimeve të pagesave do të përfshihen dhe radhiten në një regjistër publik, i cili publikohet dhe mbahet nga BQK-ja, sipas nenit 18 të LSHP-së dhe Rregullores për regjistrin publik të institucioneve të pagesave dhe institucioneve të parasë elektronike.

Neni 10

Ndërprerja e kontratës ndërmjet agjentit dhe ofruesit të shërbimit të pagesave

Ofruesit e shërbimeve të pagesave duhet ta njoftojnë menjëherë BQK-në me rastin e ndërprerjes së kontratës me agjentin dhe arsyen e ndërprerjes.

Neni 11

Miratime paraprake

1. Transaksionet e agjentëve që kërkojnë miratim paraprak nga BQK janë si në vijim:
 - 1.1. ndryshim i emrit;
 - 1.2. hapja dhe zhvendosja e zyrës;
 - 1.3. të gjitha transaksionet dhe veprimet që lidhen me aksionarët (pronarët) që rezultojnë në ndryshimin e listës së aksionarëve (pronarëve) që zotërojnë dhjetë për qind (10%) ose më shumë të kapitalit aksionar (pronësisë);
 - 1.4. zëvendësimi i drejtorëve, nëse është e aplikueshme, dhe menaxherëve të lartë.
2. BQK-ja do të aprovojë ose refuzojë transaksionin sipas paragrafit 1 të këtij neni brenda 2 muajve nga parashtrimi i kërkesës së kompletuar, bazuar në dokumentacionin e specifikuar në paragrafin 3 të këtij neni.
3. Për aprovimin e transaksioneve nga paragrafi 1 i këtij neni, ofruesi i shërbimeve të pagesave do të bëjë kërkesë me shkrim të shoqëruar me dokumentacionin e mëposhtëm:
 - 3.1. ndryshimi i emrit:
 - 3.1.1. vendimin e organit vendimmarrës; dhe
 - 3.1.2. dokumentet që arsyetojnë këtë ndryshim.
 - 3.2. hapja dhe zhvendosja e zyrës:
 - 3.2.1. vendimin e organit vendimmarrës;
 - 3.2.2. përshkrimin e arsytimit për hapjen/zhvendosjen e zyrës;
 - 3.2.3. njoftimin me shkrim për pajtueshmërinë me kërkesat teknike dhe të sigurisë. Ky njoftim duhet të specifikojë hapat e ndërmarrë për të përmbushur këto kushte si dhe imazhet që vërtetojnë veprime të tilla.

- 3.3. të gjitha transaksionet dhe veprimet që lidhen me aksionarët (pronarët) që rezultojnë në ndryshimin e listës së aksionarëve (pronarëve) që zotërojnë dhjetë për qind (10%) ose më shumë të kapitalit aksionar (pronësisë);
- 3.3.1. emrin, kombësinë, vendbanimin dhe sfondin e biznesit dhe atë profesional për pesë (5) vitet e fundit;
- 3.3.2. dëshmitë e mëposhtme të lëshuara nga autoritetet kompetente nën juridiksionin territorial:
- 3.3.2.1. se personi nuk është nën 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 Përmbauesve Gjyqësorë Privatë, se personi nuk është në proces ekzekutimi të detyrueshëm për detyrime aktive të papaguara;
- 3.3.2.5. se personi nuk ka dosje personale falimentimi, skualifikim nga ushtrimi i profesionit ose përfshirje në të kaluarën ose të tashmen në funksionet drejtuese të ndonjë korporate ose organi tjetër sipërmarrës që i është nënshtruar procedurave të falimentimit;
- 3.3.2.6. pëlqimin/autorizimin që i mundëson BQK-së të verifikojë të dhënat e kaluara kriminale dhe të marrë informacione të tjera në lidhje me informacionin e dhënë;
- 3.3.2.7. dokumentet e kërkuara sipas këtij paragrafi duhet të lëshohen jo më herët se 3 (tre) muaj nga data e aplikimit në BQK.
- 3.3.3. burimin dhe shumën e fondeve të përdorura në ushtrimin e përvetësimit.
- 3.4. zëvendësimi i drejtorëve, nëse është e aplikueshme, dhe menaxherëve të lartë;
- 3.4.1. emrin, kombësinë, vendbanimin dhe historikun e biznesit dhe atë profesional për pesë (5) vitet e fundit;
- 3.4.2. dëshmitë e mëposhtme të lëshuara nga autoritetet kompetente nën juridiksionin territorial:
- 3.4.2.1. se personi nuk është nën 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 Përmbauesve Gjyqësorë Privatë, se personi nuk është në proces ekzekutimi të detyrueshëm për detyrime aktive të papaguara;
- 3.4.2.5. se personi nuk ka dosje personale falimentimi, skualifikim nga ushtrimi i profesionit ose përfshirje në të kaluarën ose të tashmen në funksionet drejtuese të ndonjë korporate ose organi tjetër sipërmarrës që i është nënshtruar procedurave të falimentimit;
- 3.4.2.6. pëlqimin/autorizimin që i mundëson BQK-së të verifikojë të dhënat e kaluara kriminale dhe të marrë informacione të tjera në lidhje me informacionin e dhënë;

3.4.2.7. dokumentet e kërkuara sipas këtij paragrafi duhet të lëshohen jo më herët se 3 (tre) muaj nga data e aplikimit në BQK.

- 3.5. BQK-ja gjithashtu do të marrë parasysh kriteret e tjera kur vendos nëse do t'i miratojë këto transaksione me qëllim të arritjes së qëllimeve të saj të përcaktuara në legjislacionin në fuqi.
 - 3.6. Kërkesat për miratimet paraprake të përcaktuara në këtë nen do të dorëzohen në BQK nga ofruesi i shërbimeve të pagesave.
 - 3.7. Aty ku nuk është caktuar tarifë për transaksionet e agjentëve që kërkojnë miratim paraprak nga BQK-ja, do të zbatohen tarifat për IFJB-të.
4. Mbyllja e zyrave të agjentëve kërkon vetëm njoftimin e BQK-së. Ofruesi i shërbimit të pagesave dhe agjenti do të njoftojnë klientët për mbylljen e zyrës 15 ditë përpara përfundimit të shërbimit të pagesave dhe/ose emetimit të parave elektronike nga agjenti.

KAPITULLI III

KËRKESAT PËR PËRDORIMIN E AGJENTËVE NGA OFRUESIT E SHËRBIMIT TË PAGESAVE

Neni 12

Aktet rregullatore të brendshme të ofruesve të shërbimeve të pagesave

1. Ofruesi i shërbimit të pagesave do të jetë përgjegjës për zhvillimin e politikave, procedurave dhe udhëzimeve që:
 - 1.1. rregullojnë mënyrën në të cilën ofruesi i shërbimeve të pagesave u ofron shërbimet e tij klientëve të tij përmes agjentëve;
 - 1.2. sigurojnë që rreziqet që 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 shërbimit të pagesave, si dhe ligjeve dhe rregulloreve në fuqi në lidhje me parandalimin e pastrimit të parave dhe luftën kundër financimit të terrorizmit.
2. Ofruesit e shërbimeve të pagesave do të dorëzojnë, me kërkesë të BQK-së, kopje të rregullave, politikave, procedurave dhe udhëzimeve të brendshme të përcaktuara në paragrafin 1 të këtij neni.

Neni 13

Vlerësimi dhe përzgjedhja e agjentëve

1. Ofruesi i shërbimit të pagesave është përgjegjës për vlerësimin e përshtatshmërisë dhe performancës së një agjenti para kontraktimit të tij/saj.
2. Ofruesi i shërbimit të pagesave duhet të marrë masat e nevojshme në përzgjedhjen, trajnimin dhe funksionimin e një agjenti në mënyrë që agjenti të mos e ekspozojë ofruesin e shërbimit të pagesave ndaj rreziqeve operationale dhe reputacionit.

3. Ofruesi i shërbimit të pagesave duhet të sigurohet që informacioni i agjentit është i duhur dhe i saktë dhe do ta mbajë atë informacion të përditësuar.
4. Ofruesi i shërbimeve të pagesave do të mbajë konfidenciale informacionin e dhënë nga agjenti, siç kërkohet nga ligji përkatës në fuqi dhe kërkesat e BQK-së.

Neni 14 **Shpalosja**

1. Agjenti do të shpalos qartë informacionin e përcaktuar më poshtë në një vend të dukshëm në ambientet e tij:
 - 1.1. emrin dhe logon e agjentit dhe ofruesit e shërbimeve të pagesave;
 - 1.2. listën e shërbimeve të pagesave të ofruara nga agjenti;
 - 1.3. një listë të tarifave dhe ngarkesave të aplikueshme për çdo shërbim të ofruar; dhe
 - 1.4. emrin, numrat e telefonit, e-mail dhe vendndodhjen e ofruesve të shërbimeve të pagesave ose zyrën e ofruesit të shërbimit të pagesave ku agjenti raporton aktivitetet e tij.

Neni 15 **Konfidencialiteti**

1. Agjentët e ofruesve të shërbimeve të pagesave duhet të sigurojnë konfidencialitetin e çdo informacioni në lidhje me klientët dhe transaksionet e klientëve të ofruesve të shërbimeve të pagesave në emër të të cilëve ata veprojnë.
2. Kontrata e lidhur ndërmjet agjentit dhe ofruesit të shërbimeve të pagesave do të përmbajë një dispozitë konfidencialiteti për qëllimet e paragrafit 1 të këtij neni.

Neni 16 **Zbatimi, masat përmirësuese dhe ndëshkime**

Çdo shkelje e dispozitave të kësaj Rregulloreje do të jetë subjekt i masave përmirësuese dhe/apo ndëshkimeve administrative civile, të përcaktuara në nenin 67 të Ligjit nr. 03/L-209 për Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës dhe nenin 124 paragrafi 2, nënparagrafi 2.8 dhe paragrafi 8, nënparagrafi 8.7 i Ligjit për Shërbimet e Pagesave.

Neni 17 **Shfuqizimi**

Me hyrjen në fuqi të kësaj rregulloreje shfuqizohet kapitulli I-III i Rregullores për agjentë dhe nën kontraktimin e aktiviteteve të ofruesve të shërbimeve të pagesave i miratuar nga Banka Qendrore e Republikës së Kosovës më 29 nëntor 2019.

Neni 18
Hyrja në fuqi

Kjo Rregullore hyn në fuqi 10-(dhjetë) ditë pas hyrjes në fuqi te Ligjit Nr. 08/L-328 për Shërbimet e Pagesave.

Dr.sc. Bashkim Nurboja

Kryetar i Bordit të Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës