

VENDIM
Nr.59, datë 29.08.2008*

PËR MIRATIMIN E RREGULLORES
“MBI TRANSPARENCËN PËR PRODUKTET DHE SHËRBIMET BANKARE E
FINANCIARE”

(Ndryshuar me vendimin nr.14, datë 09.03.2011; ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

(I përditësuar)

Në bazë dhe për zbatim të nenit 12 shkronja “a” të ligjit nr.8269, datë 23.12.1997 “Për Bankën e Shqipërisë” dhe të nenit 53 pika 4 të shkronjës “e” të pikës 1 të nenit 55, të nenit 56 pika 2, neneve 69, 124 dhe 125 të ligjit nr.9662, datë 18.12.2006 “Për bankat në Republikën e Shqipërisë”, Këshilli Mbikëqyrës i Bankës së Shqipërisë, me propozimin e Departamentit të Mbikëqyrjes,

VENDOSI:

1. Miratimin e rregullore “Mbi transparencën për produktet dhe shërbimet bankare e financiare”, sipas tekstit bashkëlidhur këtij vendimi.

2. Ngarkohet Departamenti i Mbikëqyrjes në Bankën e Shqipërisë me zbatimin e këtij vendimi.

3. Ngarkohet Departamenti i Marrëdhënieve me Jashtë, Integritit Europian dhe Komunikimit për publikimin e kësaj rregulloreje në Buletin Zyrtar të Bankës së Shqipërisë dhe në Fletoren Zyrtare të Republikës së Shqipërisë.

4. Me hyrjen në fuqi të kësaj rregulloreje shfuqizohet udhëzimi “Mbi transparencën e operacioneve dhe shërbimeve bankare”, i miratuar me vendimin e Këshillit Mbikëqyrës nr.49, datë 22.4.1999 dhe neni 22/1 i rregullore “Për administrimin e rrezikut të kredisë”, miratuar me vendimin e Këshillit Mbikëqyrës nr.52, datë 14.7.2004.

Ky vendim hyn në fuqi 15 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare të Republikës së Shqipërisë.

KRYETARI
Ardian Fullani

RREGULLORE
MBI TRANSPARENCËN PËR PRODUKTET DHE SHËRBIMET BANKARE E FINANCIARE
(Miratuar me vendimin nr. 59.datë 29.08.2008 të Këshillit Mbikëqyrës të Bankës së Shqipërisë)

KREU I
TË PËRGGJITHSHME

Neni 1
Objekti

Objekti i kësaj rregulloreje është përcaktimi i kërkesave mbi mënyrën dhe formën e dhënies së informacionit për klientët mbi produktet dhe shërbimet bankare e financiare të ofruara nga subjektet e kësaj rregulloreje, me qëllim sigurimin e transparencës dhe mbrojtjen e klientit.

Neni 2

** Vendimi nr.59, datë 29.08.2008 është botuar në fletoren zyrtare nr.142, datë 16 shtator 2008
Vendimi nr.14, datë 09.03.2011 është botuar në fletoren zyrtare nr.32, datë 4 prill 2011
Vendimi nr. 25, datë 03.05.2017 është botuar në fletoren zyrtare nr.109, datë 15 maj 2017*

Subjektet

Subjekte të kësaj rregulloreje janë bankat, degët e bankave të huaja dhe subjektet financiare jobanka (më poshtë për thjeshtësi do t'i referohemi me termin "banka"), të cilat ushtrojnë veprimtari bankare dhe financiare në Republikën e Shqipërisë, në përputhje me licencën e lëshuar nga Banka e Shqipërisë.

Neni 3

Baza juridike

Kjo rregullore nxirret në bazë dhe për zbatim të nenit 12, shkronja "a" të ligjit nr.8269, datë 23.12.1997 "Për Bankën e Shqipërisë", i ndryshuar (më poshtë ligji "Për bankën") dhe të nenit 53 pika 4, të shkronjës "e", të pikës 1, të nenit 55, të nenit 56 pika 2, të neneve 69, 124 dhe 125 të ligjit nr.9662, datë 18.12.2006 "Për bankat në Republikën e Shqipërisë" (më poshtë ligji "Për bankat").

Neni 4

Përkufizime

(Ndryshuar me vendimin nr.14, datë 09.03.2011; ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

1. Termat e përdorur në këtë rregullore kanë të njëjtin kuptim me termat e përkufizuar sipas nenit 4 të ligjit "Për bankat" dhe në rregulloren "Për kredinë konsumatore dhe kredinë hipotekare".

2. Përveç sa parashikohet në pikën 1 të këtij neni, për qëllime të zbatimit të kësaj rregulloreje, termat e mëposhtëm kanë këtë kuptim:

a) "Normë efektive e interesit" (NEI) - është totali i kostos së kredisë për klientin, e shprehur si përqindje vjetore e vlerës së kredisë së dhënë dhe e llogaritur në përputhje me nenin 6 të kësaj rregulloreje;

b) "Kostoja totale e kredisë për klientin" është tërësia e të gjitha shpenzimeve, duke përfshirë dhe interesat, komisionet dhe çdo lloj tjetër shpenzimi që klienti paguan në lidhje me marrëveshjen e kredisë sipas kushteve të saj (shpenzimet për shërbimet ndihmëse për marrëveshjen e kredisë, në veçanti primet e sigurimit, përfshihen nëse shërbimi është i detyrueshëm për të përfituar kredinë ose normën e interesit të aplikuar).

c) "Normë fikse e interesit për kreditë" është norma e interesit, për të cilën banka dhe kredimarrësi bien dakord në marrëveshjen e kredisë, që të jetë një përqindje fikse e pandryshuar për gjithë kohëzgjatjen e marrëveshjes së kredisë ose disa përqindje fikse të pandryshuara për periudha të pjesshme.

d) "Normë e ndryshueshme e interesit për kreditë" është norma e interesit, për të cilën banka dhe kredimarrësi bien dakord në momentin e nënshkrimit/lidhjes së marrëveshjes/kontratës së kredisë, e cila llogaritet mbi bazën e një indeksi orientues dhe një marzhi fikse.

KREU II

PRODUKTET DHE SHËRBIMET BANKARE E FINANCIARE

Neni 5

Kërkesa të përgjithshme

(Ndryshuar me vendimin nr.14, datë 09.03.2011; ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

1/1. Bankat, në rregulloret dhe procedurat e brendshme të veprimtarisë, përfshijnë ndër të tjera edhe rregullat për transparencën ndaj klientit.

1. Bankat publikojnë dukshëm dhe qartësisht në faqet e tyre të internetit dhe në ambientet e tyre të punës informacionin mbi normat e interesit të kredive dhe depozitave, si dhe komisionet për produktet

dhe shërbimet që ato ofrojnë për klientët.

2. Bankat sigurojnë që informacioni, afatet, kushtet e produkteve dhe shërbimeve, të drejtat dhe përgjegjësitë e klientit, të jenë të plota dhe të sakta, si dhe në një gjuhë të kuptueshme për klientin. Gjuha ligjore ose teknike, do të përdoret vetëm kur paraqitet e domosdoshme.

3. Përpara se klienti të zgjedhë një produkt ose shërbim, bankat i japin klientit paraprakisht informacion të plotë për kushtet, afatet dhe normat në përqindje të interesit, për rreziqet që shoqërojnë marrjen e produktit apo shërbimit, si dhe *komisionet dhe penalitetet*, në rastet kur këto të fundit bëhen të aplikueshme etj.

4. *Bankat, në rastet kur ndryshojnë kushtet e ofrimit të produkteve dhe shërbimeve bankare apo financiare, njoftojnë:*

a) *në mënyrë individuale, secilin klient që është subjekt i këtyre ndryshimeve, sipas afatit dhe formës së përcaktuar në kontratën ndërmjet palëve (me shkrim, nëpërmjet mjeteve të qëndrueshme të komunikimit ose mesazheve telefonike) dhe të dokumentuar nga banka; si dhe*

b) *nëpërmjet afishimit të njoftimeve ose broshurave në ambientet e bankës, në faqen zyrtare të internetit ose me mjetet e komunikimit masiv.*

Ky njoftim kryhet të paktën 15 ditë përpara se ndryshimet të bëhen të aplikueshme. Njoftimi duhet të përmbajë informacion të saktë, të plotë dhe të shprehur në një gjuhë të kuptueshme për klientin. Në çdo rast, kushtet e kontratës nuk mund të ndryshohen pa u dhënë pëlqimi i klientit sipas përcaktimeve të kontratës.

5. *Shfuqizuar*

6. Bankat informojnë paraprakisht klientin, në rastin e përdorimit të kartave të debitit/cash dhe të kartave të kreditit, për kushtet e përdorimit dhe për komisionet e veprimeve që kryhen me kartë, në veçanti në ATM-të e bankës dhe ATM-të e bankave të tjera. Ky informacion afishohet për klientin pranë ATM-së, përveçse informimit në marrëveshjen (kontratën) e lidhur për këtë lloj shërbimi. Përmbajtja e njoftimit që do të vendoset pranë çdo ATM-je të bankës do të jetë sipas aneksit nr.2, bashkëlidhur dhe pjesë përbërëse e kësaj rregulloreje.

7. Bankat u bëjnë të qartë klientëve të gjitha rreziqet e mundshme me të cilat mund të përballen në përdorimin e çdo produkti apo shërbimi që ato ofrojnë.

8. *Bankat hartojnë dhe miratojnë sipas mënyrave të parashikuara në rregulloret e tyre të brendshme metodën/politikën e llogaritjes:*

a) *të normave të interesave për kreditë dhe depozitat;*

b) *të komisioneve për produktet dhe shërbimet bankare dhe financiare.*

9. *Bankat nuk ndryshojnë, pa pëlqimin e klientit, gjatë kohëzgjatjes së kontratës/marrëveshjes së kredisë metodën/metodologjinë e llogaritjes së normës së interesit dhe/ose elementet përbërëse të saj, për të cilën/at është rënë dakord me klientët në momentin e lidhjes të marrëveshjes/kontratës së kredisë.*

10. *Banka paraqet pranë Bankës së Shqipërisë raportet në baza tremujore mbi normat e interesave për kreditë dhe depozitat dhe komisionet për produktet dhe shërbimet bankare dhe financiare që ajo i ofron klientëve. Këto raporte paraqiten brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pas përfundimit të periudhës tremujore, sipas formës së raportimit të miratuara nga Banka e Shqipërisë.*

11. *Banka e Shqipërisë publikon në mënyrë të përmbledhur dhe krahasimore normat e interesave për kreditë dhe depozitat dhe komisionet për produktet dhe shërbimet bankare dhe financiare të raportuara për të gjitha subjektet.*

Neni 6

Metoda e llogaritjes dhe publikimi i normës efektive të interesit për kreditë

(Ndryshuar me vendimin nr.14, datë 09.03.2011 ; ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

1. Norma efektive e interesit llogaritet sipas formulës matematike të paraqitur në aneksin nr.1 të kësaj rregulloreje.

2. Për qëllime të llogaritjes së normës efektive të interesit, totali i kostos së kredisë për klientin sipas nenit 4, pika b, nuk përfshin:

a) shpenzimet që nuk njihen në datën e llogaritjes, që mund të ndodhin gjatë disbursimit të kredisë;

b) shpenzimet e pagueshme nga klienti për moszbatimin e ndonjë prej angazhimeve të tij, të parashikuara në marrëveshjen e kredisë;

c) shpenzimet e tjera të ndryshme nga çmimi i blerjes, të cilat, për blerjen e mallrave dhe shërbimeve, klienti është i detyruar t'i paguajë nëse blerja është kryer me para në dorë ose me kredi me këste, me kusht që vetë banka të mos jetë përfituesi i fundit i këtyre pagesave;

d) kostot e pagueshme nga klienti, lidhur me marrëveshjen e kredisë për persona të tjerë (për shembull, një noter, autoriteti i taksave, regjistri i hipotekave) dhe çdo shpenzim në përgjithësi të detyruar për regjistrimin dhe garancitë;

e) shpenzimet për siguracionin dhe/ose garancitë jo të detyrueshme;

f) çdo shpenzim që do t'i paguhet bankës nga klienti vetëm kur:

v) kredia në dispozicion nuk është përdorur në tërësi ose pjesërisht;

vi) klienti kërkon një ndryshim të afateve të pagesave dhe banka e pranon një kërkesë të tillë.

3. *Shpenzimet e hapjes dhe mirëmbajtjes së një llogarie apo të përdorimit të një karte ose mjeti tjetër pagese për transaksionet e livrimit të kredisë dhe pagesës, si dhe kosto të tjera lidhur me transaksionet e pagesave në përgjithësi, do të përfshihen në koston totale të kredisë për klientin, nëse hapja dhe mirëmbajtja e llogarisë janë të detyrueshme për të përfituar kredinë ose për ta përfituar atë sipas kushteve të rëna dakord.*

4. Norma efektive e interesit llogaritet bazuar në supozimin që marrëveshja (kontrata) e kredisë është e vlefshme për periudhën e rënë dakord dhe palët plotësojnë detyrimet e tyre, sipas kushteve dhe datës së rënë dakord në marrëveshjen (kontratën) e kredisë.

5. Në rastin e marrëveshjeve të kredisë që përmbajnë dispozita, që lejojnë ndryshime në normat e interesit ose shpenzimet e tjera që përfshihen në normën efektive të interesit, por të pamatshme në kohën kur kjo normë llogaritet, norma efektive e interesit llogaritet duke supozuar që përqindja e interesit dhe shpenzimet e tjera mbeten të pandryshuara (fikse), *në lidhje me nivelin e përcaktuar në datën e nënshkrimit të marrëveshjes së kredisë.*

6. Banka duhet të parashikojë në kontratën e kredisë mënyrën e njoftimit të klientit në çdo rast të ndryshimit të elementeve bazë në llogaritjen e normave efektive të interesit, përpara se të zbatojë këtë ndryshim.

7. Norma efektive e interesit publikohet duke përdorur termin “norma efektive e interesit” ose shkurtimin “NEI”.

8. Banka publikon normën efektive të interesit në mënyrë të saktë dhe të thjeshtë në ambientet e bankës.

9. Banka paraqet pranë Bankës së Shqipërisë raporte në baza tremujore mbi normat efektive të interesit, për të gjitha llojet e produkteve dhe shërbimeve që ajo i ofron klientëve, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, pas përfundimit të periudhës tremujore.

10. *Banka e Shqipërisë publikon të dhëna mbi normat efektive të interesit, të raportuara nga subjektet e kësaj rregulloreje, duke ruajtur sekretin e informacionit për klientin/ët.*

Neni 7

Elemente të marrëveshjes (kontratës) së kredisë

(Ndryshuar me vendimin nr.14, datë 09.03.2011; ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

1. Për çdo marrëdhënie kreditimi, banka dhe kredimarrësi nënshkruajnë një marrëveshje (kontratë) me shkrim, e cila minimalisht përfshin elementet e mëposhtme:

a) qëllimin e përdorimit të kredisë;

b) llojin e kredisë (me këste, kufi etj.);

c) kushtet e kredisë që lidhen me vlerën, njësinë monetare, datën e dhënies, datën e maturimit, normën nominale vjetore të interesit dhe llojin e saj (e ndryshueshme ose e pandryshueshme), indeksin

orientues (norma e marrëveshjes së riblerjes e Bankës së Shqipërisë, norma e bonove të thesarit, libor, euribor, tribor) marzhi, normën efektive të interesit, frekuencën e ndryshimit të normës së interesit apo pjesëve përbërëse të saj. Vlerën periodike të shlyerjes së kredisë (kësti), metodën e llogaritjes së këstit të kredisë dhe datat ose periudhën e shlyerjes.

d) kontributin fillestar të kredimarrësit (nëse është e zbatueshme) ose komisione të ndryshme për marrjen dhe shlyerjen e kredisë;

e) llojin e kolateralit (nëse ka);

f) detyrimet dhe penaltetet e palëve dhe rastet kur ato lindin dhe zbatohen, veçanërisht kur subjekt i tyre është kredimarrësi;

g) mënyrën e ndryshimit të kushteve të kontratës;

h) mënyrën e përfundimit të kontratës;

i) numrin e kopjeve të nënshkruara në origjinal të kontratës dhe mënyrën e disponimit të tyre nga palët.

2. Në procesin e livrimit të kredisë për herë të parë ose në momentin e ristrukturimit të saj, *banka i vë në dispozicion kredimarrësit dhe përfshin në dosjen e kredisë, një kopje të firmosur të këtij informacioni ;*

a) planin e shlyerjeve të kredisë në momentin e livrimit të saj dhe në rast ristrukturimi, sipas informacionit që disponohet në atë moment;

b) planin e të gjitha pagesave të paracaktuara dhe të njohura, që kredimarrësi paguan në procesin e marrjes së kredisë dhe gjatë kohëvazhdimin të saj;

c) penaltetet që zbatohen ndaj kredimarrësit dhe shembuj të *metodës* së llogaritjes së tyre;

d) një koment të shkruar, ku i tërhiqet vëmendja kredimarrësit për rrezikun që paraqet për të:

- huamarrja në valutë, veçanërisht në rastin kur të ardhurat e tij janë në lekë dhe mund të ketë lëvizje të pafavorshme të kursit të këmbimit lekë/valutë (ose e kundërta);

- rritja e normës së interesit të kredisë gjatë kohëvazhdimin të saj, si rezultat i rritjes së indeksit orientues.

3. Në rastin e kredisë për konsum, përfshirë dhe kreditë për kartat e kreditit, ose në çdo formë tjetër kreditimi, në të cilin detyrimi i klientit ndaj bankës lind në formë automatike, kushtet e dhënies, të përdorimit dhe të kthimit të kredisë, së bashku me penaltetet përkatëse, duhet të shprehen në mënyrë të plotë në kontratën që lidhet me kredimarrësin.

Neni 8

Informacione të veçanta lidhur me marrëveshjet (kontratat) e kredisë

(Ndryshuar me vendimin nr.14, datë 09.03.2011; ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

1. *Banka, në rast të aplikimit të një norme të ndryshueshme interesi, i siguron kredimarrësit, sipas formës së përcaktuar në kontratën ndërmjet palëve ,me shkrim, nëpërmjet mjeteve të qëndrueshme të komunikimit ose mesazheve telefonike, të paktën një herë në 12 muaj, informacionin e mëposhtëm:*

a) normën vjetore të interesit në fillim dhe në fund të periudhës përkatëse;

b) pjesën e papaguar të kredisë në fillim dhe në fund të periudhës përkatëse;

c) shumën e çdo kësti kredie, të përcaktuar sipas një plani pagesash dhe kohën kur duhet të paguhet çdo këst, bazuar në normën vjetore të interesit, të aplikuar në fund të periudhës përkatëse.

2.Shfuqizuar

3. Banka, në rastin e marrëveshjeve të financimit (linjave të kredisë), i siguron me shkrim kredimarrësit informacionin e mëposhtëm:

a) kufirin fillestar të kredisë, nëse është i njohur në momentin e dhënies së informacionit;

b) normën vjetore të interesit ose metodën e llogaritjes nëse është e ndryshueshme;

c) llojin dhe shumën e çdo pagese të ndryshme nga interesat;

d) pagesën minimale, gjatë çdo periudhe pagesash , *si dhe metodën e llogaritjes së saj,*

e) çdo periudhë për të cilën do të jepet një gjendje e llogarisë;

f) datën kur dhe pas së cilës llogariten interesat dhe informacioni, në lidhje me çdo periudhë

faljesh të aplikueshme;

g) të dhëna për komisionet dhe *penalitetet* ;

h) pasurin/të e luajtshme apo të paluajtshme, nëse ka, mbi të cilën/at banka siguron kredinë.

4. Bankat, në rastin e lëshimit të kartave të kreditit, *përveç informacionit sipas shkronjave "a", "b" dhe "c" të pikës 3 të këtij neni* , japin dhe informacionin e mëposhtëm:

a) *Shfuqizuar*

b) datën kur dhe pas të cilës, për llogariten interesat dhe informacion në lidhje me çdo periudhë faljesh të aplikueshme;

c) nëse kredimarrësit i kërkohet në marrëveshjen e kredisë të paguajë të gjithë pjesën e pashlyer të kredisë me marrjen e gjendjes së llogarisë, atij i jepet:

i) përshkrimi i këtij detyrimi;

ii) periudha e faljes, në fund të së cilës kredimarrësi duhet të paguajë pjesën e pashlyer të kredisë; dhe

iii) norma vjetore e interesit të aplikueshëm mbi pjesën e pashlyer të kredisë, e cila nuk është paguar në kohën e duhur *dhe metoda e llogaritjes së shumës që detyrohet të paguajë klienti*.

d) Banka, në rast se merr një njoftim nga kredimarrësi, në formë të shkruar apo dhe gojore, për një kartë krediti të humbur apo të vjedhur, nuk krijon detyrimin për kredimarrësin që ai të paguajë për transaksione të kryera me kartën e tij pas, bërjes së njoftimit.

Neni 9

Elemente të kontratës së llogarisë dhe depozitës

(Ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

1. Për çdo llogari dhe depozitë të hapur nga klienti pranë bankës nënshkruhet një kontratë nga palët pjesëmarrëse në transaksion. Kontrata është një akt i veçantë, i ndryshëm nga dokumentet e aplikimit për hapjen e llogarisë.

2. Në kontratën e llogarive rrjedhëse dhe të kursimit, përveç të dhënave personale të klientit dhe numrit të llogarisë, përfshihen detyrimisht:

a) *norma e interesit*

b) *metoda e llogaritjes dhe frekuenca e pagesave të interesit*

c) masa e mbajtjes në burim të tatimit mbi të ardhurat personale nga interesat;

d) komisionet për mirëmbajtjen e llogarive;

e) komisione apo *penalite* të tjera të aplikueshme.

f. *kriteret/kushtet për klasifikimin e llogarive në statusin "jo aktive" dhe kostot financiare të rikthimit të tyre në statusin "aktive"*.

Elementet e parashikuara në shkronjat "a", "b" dhe "c" përfshihen në kontratë në rastet kur banka aplikon interes për llogarinë rrjedhëse dhe/ose llogarinë e kursimit.

3. Në kontratën e depozitave me afat, përveç të dhënave personale të klientit, përfshihen:

a) shuma e investuar në depozitën me afat;

b) norma vjetore e interesit;

c) *shuma e interesit, metoda e llogaritjes dhe frekuenca e pagesës së saj*;

d) masa e mbajtjes në burim të tatimit mbi të ardhurat nga interesi;

e) data e maturimit të depozitës;

f) kushtet e zgjedhura nga klienti për rinovimin e depozitës me afat;

g) *kushtet e zgjidhjes para afatit të përfundimit të kontratës; dhe*;

h) *penalitetet e aplikueshme në rastin e zgjidhjes para afatit të përfundimit të kontratës*.

4. *Banka duhet të parashikojë në kontratën e llogarisë rrjedhëse dhe të kursimit, mënyrën e njoftimit të klientit për ndryshimin e kushteve të kontratës së nënshkruar, para se të aplikojë ndryshimin*.

5. *Shfuqizuar*

Neni 10

Marketingu

1. Banka siguron që materialet promocionale të produkteve apo shërbimeve bankare të jenë të vërteta, të sqarojnë në mënyrë të plotë të gjitha kushtet e ofrimit të produkteve dhe/ose shërbimeve, dhe të mos përfshijnë informacion të pasaktë apo që zmadhon së tepërmi, ose përpiqet të fshehtë veçori të produkteve dhe shërbimeve të ofruara.

2. Në rastin e promovimit të karakteristikave preferenciale të shërbimeve (për shembull, normat e interesit), banka në të njëjtin promovim informon dhe mbi kushtet e veçanta të cilat duhen plotësuar për ta përfituar këtë shërbim.

3. Informacioni i përdorur për promovimin e produkteve dhe shërbimeve bankare bazohet në të dhëna të sakta, të verifikueshme, të hollësishme, në përputhje me parimin e mirëbesimit dhe të praktikave më të mira, me qëllim që t'i komunikojë publikut një informacion objektiv, të mjaftueshëm e të paanshëm.

Neni 11

Konfidencialiteti

(Ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

1. Bankat ruajnë konfidencialitetin dhe/ose sekretin për të gjithë informacionin personal të klientit duke i garantuar këtij të fundit ruajtjen dhe administrimin e informacionit personal në sisteme të sigurta dhe të besueshme informacioni apo pagesash (transaksione, shërbime etj.).

2. Kërkesat e pikës 1 të këtij neni nuk zbatohen në rastet kur:

a) banka detyrohet ta japë informacionin personal të klientit sipas kuartrit ligjor dhe nënligjor në fuqi;

b) klienti kërkon me shkrim publikimin e këtij informacioni ose banka disponon lejen/autorizimin e tij me shkrim, për këtë qëllim.

3. Bankat i japin klientit, sipas kërkesës së tij, të gjithë informacionin e evidentuar për të.

4. Bankat janë të detyruara t'i japin klientit informacion bazë mbi depozitat e tij, të siguruar nga Agjencia e Sigurimit të Depozitave.

Neni 12

Ankesat e klientëve

(Ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

1. Banka harton procedura dhe rregulla të brendshme për trajtimin e ankesave të klientëve, duke përcaktuar edhe strukturat përgjegjëse për ndjekjen e tyre.

2. Banka i siguron klientit informacionin e nevojshëm mbi procedurat për trajtimin e ankesave në mënyrë të shpejtë dhe të plotë.

3. Në rastin e një ankese me shkrim nga klienti, banka duhet t'i japë përgjigje me shkrim klientit mbi ankesën, brenda afatit kohor të përcaktuar në aktet e brendshme rregullative të bankës ose në kontratën përkatëse ndërmjet klientit dhe bankës.

4. Banka evidenton në një regjistër të veçantë, të dhëna për çdo ankesë të klientëve që ka lidhje me zbatimin e kërkesave të kësaj rregulloreje, informacion mbi zgjidhjen e këtyre ankesave, si dhe të dhëna të tjera plotësuese të nevojshme.

5. Struktura përgjegjëse për trajtimin e ankesave të klientëve përgatit në baza periodike një raport përmbledhës për organet drejtuese të bankës, mbi numrin, tipologjinë dhe zgjidhjet e ankesave të paraqitura nga klientët e bankës.

KREU III
DISPOZITA PËRFUNDIMTARE

Neni 13

Masat mbikëqyrëse dhe ndëshkimore
(Ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

Banka e Shqipërisë, në rast mosplotësimi të detyrimeve të kësaj rregulloreje, zbaton masat mbikëqyrëse dhe ndëshkimore të parashikuara në ligjin “Për Bankat” dhe në aktet e tjera nënligjore, në zbatim të tij.

Neni 14

Dispozitë shfuqizuese

1. Dispozitat e kësaj rregulloreje nuk do të zbatohen për kreditë dhe/ose depozitat ndërbankare.
2. Dispozitat e kësaj rregulloreje nuk zbatohen për kreditë e miratuara dhe/ose depozitat e pranuar, përpara datës së hyrjes në fuqi të kësaj rregulloreje.

ANEKSI NR.1

METODA E LLOGARITJES SË NORMËS EFEKTIVE TË INTERESIT PËR KREDINË

(Ndryshuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

Ekuacioni bazë, për llogaritjen e normës efektive të interesit (NEI), barazon, mbi një bazë vjetore, nga njëra anë vlerën totale aktuale të kredisë (total present value of drawdowns), duke zbritur çdo shpenzim të mbajtur (për shembull, shpenzimet administrative etj.), të vënë në dispozicion të klientit, sipas marrëveshjes së kredisë dhe në anën tjetër, vlerën totale aktuale të shlyerjeve dhe/ose pagesave të shpenzimeve (total present value of repayments and payments of charges):

$$\sum_{k=1}^m K_k (1+i)^{-tk} = \sum_{l=1}^{m'} R_l (1+i)^{-tl}$$

Kuptimi i shkronjave dhe simboleve:

i (NEI) – është norma efektive e interesit, e cila mund të llogaritet (nga algjebra ose nga një program kompjuteri) kur termat e tjerë në ekuacion janë të njohur nga kontrata ose ndryshe.

m - është numri total i kësteve të lëvrimit të kredisë, nëse lëvrimi i kredisë bëhet me këste (drawdowns), të paguar nga kredithënësi.

k - është kësti i k-të i kredisë i lëvruar nga kredithënësi (nëse lëvrimi i kredisë bëhet me këste), kështu që $1 \leq k \leq m$.

K_k - është vlera e këstit të kredisë (drawdown) të vënë në dispozicion të klientit (të lëvruar) në periudhën k.

tk - është intervali, i shprehur në vite dhe fraksione të një viti, ndërmjet datës së lëvrimit të këstit të parë të kredisë (first drawdown) të vënë në dispozicion të klientit (nëse lëvrimi i kredisë bëhet me këste) dhe datës së çdo kësti pasues të kredisë të vënë në dispozicion të klientit, domethënë $t_1 = 0$.

m' - është numri total i kësteve të paguara nga klienti për shlyerjen e kredisë dhe/ose pagesave të shpenzimeve.

l - është pagesa e *l*-të e kryer nga klienti për shlyerjen e kredisë ose pagesën e shpenzimeve.

RI - është vlera e këstit të shlyerjes ose pagesës së shpenzimeve nga klienti në periudhën *l*.

tl - intervali, i shprehur në vite dhe fraksione të një viti, ndërmjet datës së lëvrimit të këstit të parë të kredisë të vënë në dispozicion të klientit (nëse lëvrimi i kredisë bëhet me këste) ose datës së lëvrimit të kredisë (në rast se lëvrimi i kredisë bëhet i plotë) dhe datës së çdo kësti për shlyerje dhe/ose pagimi shpenzimesh vijuese që paguan klienti.

Shënime:

a) Shumat e paguara nga të dyja palët në kohë të ndryshme nuk është e nevojshme të jenë të barabarta dhe të paguhen në intervale të barabarta.

b) Data e fillimit duhet të jetë ajo e lëvrimit të këstit të parë të kredisë nga banka, nëse lëvrimi i kredisë bëhet me këste ose e datës së lëvrimit të kredisë, në rast të lëvrimit të plotë të kredisë.

c) Intervali midis datave të përdorura në llogaritje duhet të shprehen në vite ose fraksione të vitit. Një vit presupozohet të ketë 365 ditë ose 366 ditë për vitet e brishtë, 52 javë ose 12 muaj. Një muaj presupozohet të ketë 30,41666 ditë (365/12), pavarësisht nëse është ose jo vit i brishtë.

Nëse intervalet midis datave të përdorura në llogaritje, nuk mund të shprehen si një numër i plotë javësh, muajsh ose vitesh, intervalet duhen të shprehen si një numër i plotë i këtyre periudhave i kombinuar edhe me një numër ditësh.

Kur përdoren ditët:

i) çdo ditë përfshihet në llogaritje, përfshirë edhe ditët e fundjavës apo të pushimit;

ii) periudhat e barabarta dhe më tej, ditët duhet të llogariten në rend zbritës deri në datën e lëvrimit të parë;

iii) kohëzgjatja e periudhës duhet të llogaritet duke përfshirë ditën e parë dhe duke përfshirë ditën e fundit dhe do të shprehet në vite, duke e pjesëtuar këtë periudhë me numrin e ditëve (365 ose 366 ditë) të një viti të plotë, të llogaritura në rend zbritës nga dita e fundit, deri në të njëjtën ditë të vitit të mëparshëm.

d) Rezultatet e llogaritjes duhet të shprehen me një saktësi, të paktën një shifër pas presjes dhjetore.

e) Ekuacioni mund të rishkruhet duke përdorur një shumë të vetme në rast të lëvrimit të plotë të kredisë nga banka:

$$S = \sum_{l=1}^{m'} RI (1+i)^{-tl}$$

S - është vlera totale aktuale e kredisë (total present value of drawdowns), duke zbritur çdo shpenzim të mbajtur (për shembull, shpenzimet administrative etj).

Bankat duhet të sigurojnë që metodat e zgjidhjes së aplikueshme të japin një rezultat të barabartë me atë të shembujve të paraqitur në këtë aneks (shih më poshtë);

Shembuj:

I. Llogaritja e NEI- mbi baza kalendarike (1 vit=365 ditë ose 366 ditë për vitin e brishtë)

Shembulli 1:

Shuma e kredisë: 1000 euro, dhënë më 1 janar 1994. Kredia paguhet me një pagesë të vetme prej 1,200 eurosh në 1 korrik 1995 për shembull, 1.5 vjet ose 546 (365+181) ditë pas ditës së dhënies së

kredisë.

$$\text{Ekuacioni shndërrohet:} \quad 1000 = \frac{1200}{(1+i)^{\frac{546}{365}}}$$

$$\text{ose:} \quad (1+i)^{546/365} = 1.2$$

$$1+i=1.129624$$
$$i=0.1296204$$

Kjo vlerë do të rumbullakoset në 13% (ose 12.96% nëse kërkohet saktësia me dy shifra dhjetore).

Shembulli 2:

Shuma e kredisë është 1000 euro, por kredimarrësit i mbahen 50 euro për shpenzime administrative. Kështu, kredia është në fakt 950 euro. Shlyerja e 1200 eurove, si edhe në shembullin e parë, bëhet në 1 korrik 1995.

$$\text{Ekuacioni shndërrohet} \quad 950 = \frac{1200}{(1+i)^{\frac{546}{365}}}$$

$$\text{ose:} \quad (1+i)^{546/365} = 1.263157$$
$$1+i=1.169026$$
$$i=0.169026$$

kjo shifër do të rumbullakoset në 16.9%

Shembulli 3:

Shuma e kredisë është 1000 euro, në 1 janar 1994, e ripagueshme në dy shuma, secila prej 600 eurosh, e pagueshme respektivisht pas një dhe dy vitesh.

Ekuacioni shndërrohet:

$$1000 = \frac{600}{(1+i)} + \frac{600}{(1+i)^{\frac{730}{365}}} = \frac{600}{(1+i)} + \frac{600}{(1+i)^2}$$

Zgjidhja e të cilit rezulton në $i=0.1306623$ të rumbullakosur në 13.1 % (ose 13.07 nëse preferohet saktësi në dy shifra dhjetore).

Shembulli 4:

Shuma e kredisë është 1000 euro, e dhënë në datën 1 janar 1994 ndërsa shumat për t'u paguar nga kredimarrësi janë:

Pas 3 muajsh (0.25 vjetë/90 ditësh):	272 euro
Pas 6 muajsh (0.5 vjetësh/181 ditësh):	272 euro

Pas 12 muajsh (1 viti/365 ditësh): 544 euro

Totali: 1088 euro

Ekuacioni shndërrohet në:

$$1000 = \frac{272}{(1+i)^{\frac{90}{365}}} + \frac{272}{(1+i)^{\frac{181}{365}}} + \frac{544}{(1+i)^{\frac{365}{365}}}$$

Rezultati i këtij ekuacioni është $i=0.13226$, e rrumbullakosur në 13.2% (ose 13.23% nëse kërkohet një saktësi në 2 shifra dhjetore).

II. Llogaritja e NEI në bazë të një viti standard (1 vit = 365 ditë ose 365.25 ditë, 52 javë ose 12 muaj të njëjtë)

Shembulli 1:

Shuma e kredisë: 1000 euro. Kredia do të paguhet me një pagesë të vetme prej 1200 eurosh pas 1.5 vitesh (për shembull, $1.5 \times 365=547.5$ ditësh, $1.5 \times 12=18$ muaj ose $1.5 \times 52=78$ javë).

Ekuacioni shndërrohet:

$$1000 = \frac{1200}{(1+i)^{\frac{547.5}{365}}} = \frac{1200}{(1+i)^{\frac{547.875}{365.25}}} = \frac{1200}{(1+i)^{\frac{18}{12}}} = \frac{1200}{(1+i)^{\frac{78}{52}}}$$

ose: $(1+i)^{1.5} = 1.2$

$$1+i=1.129243$$

$$i=0.129243$$

Kjo shifër do të rrumbullakoset në 12.9 për qind (ose 12.92% nëse preferohet një saktësi në 2 shifra dhjetore).

Shembulli 2;

Shuma e kredisë është 1000 euro, por kredimarrësit i mbahen 50 euro për shpenzime administrative, kështu që kredia është në fakt 950 euro. Shlyerja e 1200 eurove, si dhe në shembullin e parë, bëhet 1.5 vjet pas marrjes së kredisë.

Ekuacioni shndërrohet:

$$950 = \frac{1200}{(1+i)^{\frac{547.5}{365}}} = \frac{1200}{(1+i)^{\frac{547.875}{365.25}}} = \frac{1200}{(1+i)^{\frac{18}{12}}} = \frac{1200}{(1+i)^{\frac{78}{52}}}$$

ose:

$$(1+i)^{1.5} = 1200/950 = 1.263157$$

$$1+i = 1.168526$$

$$i = 0.168526$$

Kjo shifër do të rumbullakoset në 16.9% (ose 16.85 nëse preferohet një saktësi në dy shifra dhjetore).

Shembulli 3:

Shuma e kredisë është 1000 euro, e ripagueshme në dy shuma, secila prej 600 eurosh, e pagueshme respektivisht pas një dhe dy vitesh.

Ekuacioni shndërrohet:

$$\begin{aligned}
 1000 &= \frac{600}{(1+i)^{\frac{365}{365}}} + \frac{600}{(1+i)^{\frac{730}{365}}} = \frac{600}{(1+i)^{\frac{365 \cdot 25}{365}}} + \frac{600}{(1+i)^{\frac{730 \cdot 5}{365 \cdot 25}}} \\
 &= \frac{600}{(1+i)^{12}} + \frac{600}{(1+i)^{\frac{24}{12}}} = \frac{600}{(1+i)^{\frac{52}{52}}} + \frac{600}{(1+i)^{\frac{104}{52}}} \\
 &= \frac{600}{(1+i)^1} + \frac{600}{(1+i)^2}
 \end{aligned}$$

nga ku $i = 0.13066$ e rumbullakosur në 13.1% (ose 13.07 % nëse preferohet një saktësi në dy shifra dhjetore).

Shembulli 4:

Shuma e kredisë është 1000 euro dhe shumat për t'u paguar nga kredimarrësi janë:

Pas 3 muajsh	
(0.25 vjetë/13 javësh/91.25 ditësh/91.3125 ditësh):	272 euro
Pas 6 muajsh	
(0.5 vjetësh/26 javësh/182.5 ditësh/182.625 ditësh):	272 euro
Pas 12 muajsh	
(1 viti/52 javësh/365 ditësh/355.25 ditësh):	<u>544 euro</u>
Totali:	1088 euro

Ekuacioni shndërrohet:

$$\begin{aligned}
 1000 &= \frac{272}{(1+i)^{\frac{91.25}{365}}} + \frac{272}{(1+i)^{\frac{182.5}{365}}} + \frac{544}{(1+i)^{\frac{365}{365}}} \\
 &= \frac{272}{(1+i)^{\frac{91.3125}{365 \cdot 25}}} + \frac{272}{(1+i)^{\frac{182.625}{365 \cdot 25}}} + \frac{544}{(1+i)^{\frac{365 \cdot 25}{365 \cdot 25}}}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{272}{(1+i)^{\frac{3}{12}}} + \frac{272}{(1+i)^{\frac{6}{12}}} + \frac{544}{(1+i)^{\frac{12}{12}}} \\
&= \frac{272}{(1+i)^{\frac{13}{52}}} + \frac{272}{(1+i)^{\frac{26}{52}}} + \frac{544}{(1+i)^{\frac{52}{52}}} \\
&= \frac{272}{(1+i)^{0.25}} + \frac{272}{(1+i)^{0.5}} + \frac{544}{(1+i)^1}
\end{aligned}$$

Nga ku $i = 0.13185$ e rrumbullakosur në 13.2% (ose 13.19 % nëse preferohet një saktësi në dy shifra dhjetore).

Disa supozime shitesë mbi llogaritjen e NEI-t
(Shtuar me vendimin nr. 25, datë 03.05.2017)

1. Nëse një kontratë kredie i jep të drejtën klientit për të tërhequr fondet në çdo kohë, do të supozohet që vlera e kredisë tërhiqet menjëherë dhe në total.

2. Nëse një kontratë kredie parashikon mënyra të ndryshme tërheqjeje nëpërmjet aplikimit të komisioneve dhe normave të ndryshme të interesit, do të supozohet që vlera totale e kredisë tërhiqet me komisionin më të madh dhe me normën më të lartë të interesit të zbatueshme për formën më të zakonshme të tërheqjes të këtij lloji kontrate kredie.

3. Nëse një kontratë kredie i jep klientit të drejtën e tërheqjes në përgjithësi të fondeve, por vendos, midis mënyrave të ndryshme të tërheqjes, një kufizim për shumën dhe periudhën kohore, do të supozohet që shumën e kredisë tërhiqet në datën më të hershme të parashikuar në marrëveshje dhe në përputhje me kufirin e tërheqjeve.

4. Nëse në kontratë parashikohen komisione dhe norma të ndryshme interesi për një shumë ose periudhë të caktuar, si normë interesi dhe komision për të gjithë kohëzgjatjen e marrëveshjes së kredisë, do të konsiderohet norma dhe komisioni më i lartë i parashikuar.

5. Në kontratat e kredisë për të cilat është vendosur një normë fikse interesi në lidhje me periudhën fillestare, në fund të së cilës është vendosur një normë e re huamarrjeje dhe që më pas ndryshohet periodikisht sipas një indeksi orientues të rënë dakord, llogaritja e NEI-t do të bazohet në supozimin që, në fund të periudhës me normë fikse interesi, norma e interesit do të jetë e njëjtë si në momentin e llogaritjes së NEI-t, bazuar në vlerat e indekseve orientuese të rëna dakord në atë moment, por nuk mund të jetë më e ulët se norma fikse e interesit.

6. Nëse në një kontratë kredie (për kredinë kufi ose kartat e kreditit) nuk është përcaktuar kufiri i saj, do të supozohet që ky kufi është 200,000 lekë ose kundërvlehtë në monedhë të huaj.

7. Në rastin e kontratës për kredi kufi (overdraft), do të supozohet që kredia është tërhequr në total dhe për të gjithë kohëzgjatjen e kontratës së kredisë. Nëse nuk dihet kohëzgjatja e kontratës së kredisë kufi, NEI do të llogaritet duke supozuar që kohëzgjatja e kredisë është tre muaj.

8. Nëse nuk ka një plan fikse pagesash, do të supozohet që:

a) kredia jepet për një periudhë njëvjeçare; dhe/ose

b) kredia do të paguhet me 12 këste të barabarta mujore.

9. Nëse ka një plan fikse pagesash për shlyerjet, por shumën e pagesave është e ndryshueshme, do të supozohet që shumën e secilës pagesë është më e vogla nga vlerat që parashikon kontrata.

10. Me përjashtim të rasteve në të cilat është përcaktuar ndryshe, kur kontrata e kredisë parashikon më shumë se një datë shlyerjeje, do të supozohet që kredia bëhet e disponueshme dhe pagesat kryhen në datën më të hershme të parashikuar në kontratë.

Aneksi nr.2

NJOFTIM PËR KOMISIONET E SHËRBIMIT ME KARTË

Klientë, kujdes!

1. Kjo ATM është e vendosur nga banka _____.
2. Në këtë ATM ju mund të tërhiqni paratë tuaja në *cash*, duke përdorur kartën e debitit (_____) të lëshuar nga banka jonë. Për këtë shërbim ju paguani një komision _____.
3. Në këtë ATM ju mund të tërhiqni parate tuaja në cash duke përdorur kartën e kreditit (_____) të lëshuar nga banka jonë. Për këtë shërbim ju paguani një komision prej _____.
4. Në këtë ATM ju mund të tërhiqni paratë tuaja në cash edhe me karta të lëshuara nga banka të tjera, por në këto raste ju do të paguani edhe një komision për transaksionin që banka jonë do të kryejë me bankën, që ju ka lëshuar kartën.
5. Banka jonë nuk mban asnjë përgjegjësi dhe nuk rimbursion komisionet që ju do të paguani për shërbimet e ofruara në këtë ATM, me karta të bankave të lëshuara nga banka të tjera.
6. Banka jonë është gjithnjë në shërbimin tuaj.
7. Për çdo problem dhe informacion të nevojshëm, lutem kontaktoni bankën tonë me këtë numër telefoni _____.