

## Rreth Shërbimit

### Q 1. Si ta aksesoj shërbimin bankar dixhital?

Duke vizituar faqen zyrtare të Bankës [www.intesasanpaolobank.al](http://www.intesasanpaolobank.al) dhe duke klikuar në seksionin 'Login' ose përmes aplikacionit mobile I disponueshëm për IOS dhe Android dhe që mund të shkarkohet nga Apple store dhe Play Store.

### Q 2. Si të aplikoj?

Shko në degën më të afërt apliko për shërbimin. Firmos kontratën dhe Kushtet e Punës dhe merr kredencialet.

### Q 3. Cfarë më nevojitet për të përdorur aplikacionin mobile dhe internet banking?

Për të përdorur aplikacionin mobile të nevojitet një telefon smart I cili operon në sistemin Android 4.4 e sipër ose IOS 9.0 e sipër si dhe të kesh akses në internet.

Për të përdorur Internet Banking, duhet të kesh akses në internet dhe të përdorësh një nga versionet më të fundit të shfletuesve që vijojnë: Google Chrome; Mozilla Firefox; Internet Explorer.

### Q 4. A ka komision për përdorimin e online banking?

Nuk aplikohet komision mujor për përdorimin e shërbimit bankar dixhital.

Vetëm në rast se zgjidhni të përdorni tokenin fizik, banka do të aplikojë një komision për lëshimin e tij kosto e të cilit është e publikuar në Kushtet e Punës së Bankës.

### Q 5. Po nëse kam nevojë për ndihmë rreth shërbimit?

Mund të:

Kontaktosh shërbimin call center.

Shikosh tutorialet.

Kontrollosh manualin.

### Q 6. Jam përdorues i aplikacionit/internet banking ekzistues. Cfarë duhet të bëj?

Të sugjerojmë të paraqitesh në degë dhe të aplikosh për shërbimin e ri. Për të kryer veprime në monedhë të ndryshme nga LEK brenda ose jashtë Bankës, ose për të krijuar një urdhërpagesë periodike, mund të vazhdosh të përdorësh aplikacionin/internet banking ekzistues.

### Q 7. Ku mund ti gjej Kushtet e Punës së shërbimit?

Kushtet e Punës të Shërbimit Bankar Dixhital mund ti gjeni tek zona Konfigutimet – Kushte dhe Informacion – Kushtet e Punës, në të dy aplikacionet celular dhe responsive.

## Regjistrimi

### Q 8. Si të regjistrohesh në aplikacionin mobile?

Shkarko aplikacionin e ri mobile për IOS në App Store dhe për Android në Play Store. Skano kodin QR ose vendose manualisht pjesën e parë të kodit të regjistrimit që ke marrë në Bankë. Pjesa e dytë e kodit të regjistrimit do të të dërgohet në numrin tënd të celularit. Ndiq hapat e regjistrimit siç tregohet në ekranin e aplikacionit.

### Q 9. Përse nuk mund ta kryej regjistrimin?

Kodi i aktivizimit është i vlefshëm për 24 orë. Nëse nuk e aktivizon aplikacionin brenda këtij harku kohor, duhet të paraqitesh sërish në degë ose të kontaktosh me shërbimin call center dhe të kërkosh kredenciale të reja.

### Q 10. Pajisja ime nuk e lexon kodin QR. Cfarë të bëj?

Afroje celularin pranë ekranit të kompjuterit ose fletës ose zmadho përmasat e fotos, ose kontrollo nëse e ke lejuar aplikacionin të ketë akses tek kamera.

### Q 11. Unë nuk kam një celular smart, çfarë mund të bëj?

Nëse nuk ke një telefon smart, mund ta aksesosh shërbimin bankar dixhital në internet banking Responsive. Në këtë rast për të hyrë do të nevojitet ID e Përdoruesit dhe një token fizik #withKEY të cilin mund ta marrësh kur aplikon për shërbimin.

### Q 12. A mundet që përdorues të ndryshëm të përdorin aplikacionin në të njëjtën pajisje?

Po, është e mundur të regjistrosh disa përdorues në një celular. Gjithësesi, për arsye sigurie disa funksionalitete si touch ID/face ID mund të aktivizohen vetëm për përdoruesin kryesor; përdoruesi/t e tjerë mund të logohen duke përdorur PIN-in.

### Q 13. Çfarë ndodh nëse vendos PIN-in/Kodin gabim më shumë se 3 herë rrjesht?

Nëse vendos PIN-in gabim tre herë radhazi kur akseson aplikacionin mobile, profili yt do të fshihet nga pajisja për arsye sigurie. Në këtë rast mund ta rikuperosh profilin tënd duke përdorur Kodin e Rikuperimit. Në rast se nuk e mban mend Kodin e Rikuperimit, duhet të kërkosh kredenciale të reja (kod identifikimi dhe aktivizimi).

Nëse vendos gabim PIN-in në #withKEY fizik, tokeni yt do të bllokohet dhe do të duhet të kontaktosh bankën për ta zhbllokuar.

### Q 14. Nuk më vjen kodi në celular pasi vendos Kodin e Rikuperimit, çfarë duhet të bëj?

Prisni pak pasi trafiku i dergimit të SMS-ve mund të jetë i lartë. Nëse SMS-ja nuk mbërrin, atëherë kontaktoni bankën për të verifikuar nëse numri i telefonit është mirëmbajtur saktë si dhe për hapat e mëtejshëm që duhet të ndiqni.

### Q 15. Kam ndryshuar numrin e telefonit ose operatorin, çfarë duhet të bëj?

Nëse ndryshon numrin e telefonit, duhet të përditësosh të dhënat e tua në degë. Nëse ndryshon operatorin dhe numri i telefonit mbetet i njëjtë, nuk është nevoja të ndryshosh diçka.

### Q 16. E fshiva aplikacionin pa dashje / Kam marrë një telefon të ri, ç' duhet të bëj?

Rishkarko aplikacionin në telefonin ekzistues/Shkarkoje aplikacionin në telefonin e ri nga dyqani përkatës. Zgjidh 'A je regjistruar më parë' vendos ID-në e përdoruesit dhe vendos Kodin e Rikuperimit që ke përcaktuar kur ke aktivizuar aplikacionin për here të parë. Një SMS me kodin do të të dërgohet tek numri i celularit që ke regjistruar në bankë. Pasi kodi njihet me sukses, profili do të rikuperohet me sukses.

### Q 17. A mund ta përdor aplikacionin mobile nëse telefoni im është i 'rëtur' (kur telefoni nuk lejon shkarkimin e app për arsye sigurie)?

Po mundesh duke pranuar njoftimin që te shfaqet në ekranin e celularit, por mbaj parasysh që disa funksionalitete specifike të aplikacionit mund të mos punojnë.

### Q 18. A përditësohet aplikacioni?

Ne do ta përditësojmë aplikacionin periodikisht për të shtuar funksionalitete të reja. Versioni i ri do të jetë i disponueshëm në dyqanin përkatës dhe mund ta përditësosh në të njëjtën mënyrë si çdo aplikacion tjetër në smartphonin tend.

## Pyetje në lidhje me funksionalitetet

### Q 19. Çfarë është #withKEY?

#withKEY është tokeni software i integruar në aplikacionin e ri bankar të Intesa Sanpaolo Bank Albania që mundëson logimin në Internet Banking si dhe autorizimin e veprimeve ose tokeni fizik që ke marrë në degë në rast se klienti nuk ka një smartphone të përshtatshëm për të shkarkuar aplikacionin mobile (që përmban gjithashtu tokenin software #withKEY).

### Q 20. Pse aplikacioni merr kohë për tu hapur ose për të aksesuar menutë?

Lutemi kontrollo lidhjen me internetin. Aplikacioni mund të punojë ngadalë në rrjete celulare me bandwidth të vogël.

### Q 21. Si ta përzgjedh llogarinë/kursimin/kartën kryesore?

Tek seksioni Konfigurime-Proçedura dhe Shërbime-Pozicioni I përgjithshëm. Llogaria/kursimi/karta që ti përzgjedh si të preferuar do të shfaqet në faqen kryesore.

### Q 22. Pse Totali i Disponueshëm është i ndryshëm nga Gjendja?

Mund të kesh fonde të cilat janë të bllokuara në llogari nga transaksione si për shembull në POS, të cilat akoma nuk të janë debituar akoma nga llogaria.

### Q 23. A ka limite për kryerjen e veprimeve në online banking?

Nuk aplikohen limite për pagesa ndërmjet llogarive të tua ose për pagesa faturash. Limitet aplikohen për pagesa ndaj të tretëve dhe janë të specifikuara në kontratë në momentin e aplikimit

### Q 24. A mund ti ndryshoj limitet e veprimeve?

Për të ndryshuar limitet shko tek seksioni Konfigurime / Proçedurat dhe Shërbimet / Limitet e veprimeve.

### Q 25. Çfarë është “Gjendje e shpejtë”? Ku mund ta aktivizoj/ç’aktivizoj?

Përmes “Gjendje e shpejtë” mund të kontrollosh gjendjen e llogarisë kryesore pa qënë nevoja të logohesh në aplikacion. Gjendja e shpejtë është e disponueshme vetëm në aplikacionin mobile dhe mund të administrohet tek seksioni Konfigurime -Proçedurat dhe Shërbimet -Gjendje e Shpejtë.

### Q 26. Përse nuk më vijnë njoftime në telefon?

Kontrollo nëse ke aktivizuar njoftimet. Shko tek seksioni Konfigurime -Njoftimet dhe aktivizo e përshtat njoftimet për llogaritë, kartat e debitit apo kreditit, kursimet, kreditë etj.

### Q 27. A mund ta shpërndaj IBAN-in?

Në profilin tënd mund të rishikosh të dhënat e llogarisë tënde dhe të shpërndash detajet e IBAN-it përmes emailit ose rrjeteve të ndryshme (Facebook, Viber, WhatsApp)..

### Q 28. Si ti gjej Degët dhe ATM-të?

Duke përdorur menunë Vendndodhje në faqen përpara hyrjes të platformës internet banking ose aplikacionit, do të gjes ATM-në më afër vendndodhjes ku gjendesh ose në një adresë specifike. Mund të zgjedhësh ndërmjet pamjes së hartës ose të listës ose mund të zgjedhësh të hapësh navigatorin dhe të marrësh drejtim për tek ATM-ja e dëshiruar.

### Q 29. Gjenerova një kod #withCASH por nuk arrita të shkoj tek ATM-ja në kohë?

Kodi është i vlefshëm vetëm brenda periudhës që ke konfiguruar në aplikacion. Pas kësaj periudhe, në rast se vendos kodin në ATM, sistemi do të shfaqë një mesazh errori Kod I Pavlefshëm. Fondet do vazhdojnë të jenë të disponueshme në llogari në rast se kodi nuk është përdorur.

### Q 30. A mund të tërheq EUR duke përdorur funksionalitetin #withCASH nëse karta që kam të lidhur me llogarinë është në EUR?

Jo, aktualisht në ATM mund të tërheqësh vetëm LEK duke përdorur funksionalitetin #withCASH. Nëse keni përzgjedhur për shëmbull vlerën 2000 nga aplikacioni, llogaria juaj në valutë do të debitohet me kundërvleftën në LEK.

### Q 31. Në rast se vendos gabim në ATM kodin #withCASH përse nuk më shfaqet sërisht ekrani për të vendosur kodin e saktë?

Në momentin kur vendos kodin gabim për tërheqjet pa kartë, për arsye sigurie, prisni deri sa ATM-ja të rishfaqë sërisht ekranin për tërheqjet pa kartë. Koha e pritjes varion deri në 2 minuta në varësi të herëve që kodi është vendosur gabim.

### Q 32. Logimi i zgjuar nuk punon, cfarë të bëj?

Nëse logimi i zgjuar nuk punon, kliko 'Nuk je ti' në internet banking dhe logohu duke vendosur ID-në e përdoruesit dhe #withKEY të gjeneruar nga celulari.

### Q 33. Cili është limiti i historikut të veprimeve?

Mund të kontrollosh historikun e veprimeve të 18 muajve të fundit.

### Q 34. Si ta kuptoj që veprimi i fundit ishte i suksesshëm?

Përveç mesazhit që shfaqet në ekran dhe që tregon se pagesa është e suksesshme, mund të gjenerosh si në aplikacion ashtu edhe në internet banking faturën për çdo veprim të kryer ku dhe mund të kontrollosh detajet e veprimit.

### Q 35. Kur bëhen të vlefshme veprimet?

Nëse transferon fonde në LEK ndërmjet llogarive të tua dhe brenda llogarive të tjera brenda Bankës, veprimet do të kryhen në kohë reale.

Nëse transferon fonde ndërmjet llogarive të tua në monedha të ndryshme nga LEK deri në shumën 10 000 Euro, veprimi do të kryhet në kohë reale.

Nëse transferon fonde ndërmjet llogarive të tua në monedha të ndryshme nga LEK mbi shumën 10 000 Euro dhe pas ores 16:00 dhe/ose gjatë ditëve të pushimit, veprimi do të procesohet në ditën tjetër të punës.

Veprimet jashte banke te iniciuara nga menuja Paguaj dike ose Pagesa ne Valute do te ekzekutohet sipas afateve te publikuara ne kushtet e punes.

### Q 36. A nuk mund të kryej transfertë në monedhë të ndryshme nga LEK brenda ose jashtë Bankës?

Po për të iniciuar veprime në monedha të tjera të ndryshme nga Leku, përdor menunë 'Pagesa në valutë'.

### Q 37. Çfarë pagesash mund të kryej nga menuja Pagesa në valutë??

Përmes funksionaliteti të ri 'Pagesa në Valutë' mund të kryesh:

- pagesa brenda vendit dhe brenda bankës në valutë,
- pagesa brenda vendit dhe brenda bankës në Lek të iniciuara nga një llogari në monedhë të ndryshme nga leku,
- si dhe pagesa SWIFT jashtë vendit.

### Q 38. A mund të kërkoj kurs preferencial këmbimi?

Ky funksionalitet do të mundësohet së shpejti. Mund të vazhdosh ta përdorësh këtë funksionalitet në aplikacionin/internet banking të vjetër

### Q 39. A mund të krijoj një urdhërpagesë periodike?

Ky funksionalitet do të mundësohet së shpejti. Mund të vazhdosh ta përdorësh këtë funksionalitet në aplikacionin/internet banking të vjetër

## Siguria

### Q 40. A është i sigurtë mobile banking?

Përdorimi I aplikacionit bazohet në PIN I cili vendoset dhe njihet vetëm nga përdoruesi dhe në rast humbje apo vjedhjeje të celularit, nuk mund të ketë abuzime. Asnjë informacion që lidhet me llogaritë e tua apo PIN-in nuk ruhet në pajisje, gjë që garanton konfidencialitetin e informacionit. Pas futjes 3 here radhazi gabim të PIN-it, aplikacioni nuk është më I përdorshëm. duke garantuar një masë të shtuar sigurie përkundrejt aksesit të paautorizuar. Aplikacioni përdor gjithashtu një tastierë virtuale për të mundësuar një mënyrë më të sigurtë të vendosjes së PIN-it. Kjo quhet "tastierë e ngatërruar". Tastiera me numra të rastësishëm, rrit nivelin e sigurisë së aplikacionit.

### Q 41. Dyshoj se dikush e di PIN-in tim, çfarë duhet të bëj?

Mund ta ndryshosh fare lehtë PIN-in në seksionin 'Konfigurime'. Ndryshimi bëhet efektiv menjëherë.