

## 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 Konfigurimet – 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 njëjti, nuk është nevoja të ndryshosh diçka.

### Q 16. E fshiva aplikacionin pa dashje / Kam marre një telefon të ri, c'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 'rutuar' (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 gesh 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 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 sërish ekranin 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 sërish 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, çfarë 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?

Përvec 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 per te iniciuar veprime ne monedha te tjera te ndryshme nga Leku, perdor menune 'Pagesa ne valute'.

### Q 37. Cfare pagesash mund te kryej nga menuja Pagesa ne valute??

Permes funksionaliteti të ri, menuse 'Pagesa ne Valute' mund te kryesh:

- pagesa brenda vendit dhe brenda bankes ne valute,
- pagesa brenda vendit dhe brenda bankes ne Lek te iniciuara nga nje llogari ne monedhe te 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

## Pyetje ne lidhje me funksionalitet e reja (#withSIGN, Kredi e Shpejte, Eksploruesi i Kartave te Debitit, Oferta ne Distance)

### Q 40. Cfare eshte #withSign?

#WithSign eshte firma e kualifikuar elektronike, nepermjet te ciles mund te firmosesh kontrata ose dokumente te ndryshme (sipas procesit te kerkuar) pa qene nevoja te paraqitesh fizikisht ne nje nga deget e Bankes. Firma e kualifikuar elektronike ka te njejten vlefshmeri ligjore si firma me prezence fizike, dhe te ofron komoditet ne plotesimin e nevojave te tua per produkte ose sherbime te ndryshme online nepermjet telefonit tend Celular ose Internet Banking.

### Q 41. Si mund ta aktivizojme/perdorim #withSIGN?

- Per kliente te cilet marrin Sherbimin Bankar Dixhital per here te pare, aktivizimi i #withSIGN eshte i detyrueshem pergjate procesit te rregjistrimit te sherbimit. Duke lexuar/pranuar dokumenta/kontratat qe do te shfaqen gjate rregjistrimit, aktivizohet funksionaliteti #withSIGN.
- Ndersa klientet qe jane perdorues me te hershem te Sherbimit Bankar Dixhital, mund ta aktivizojne kete funksionalitet ne zonen e "Konfigurimeve" ne menyre qe te vijojne me aplikime per produkte apo sherbime te cilet kerkojne firme te kualifikuar elektronike.

### Q 42. Cilet jane Produktet apo Sherbimet qe kerkojne firmen e kualifikuar elektronike #withSIGN

Aktualisht Firma Elektronike e kualifikuar #withSIGN mund te perdoret per aplikimin e nje Kredie te Shpejte, aplikimin e nje Karte Debiti ose per Oferta te personalizuara dhe te krijuara posacerisht per ty duke firmosur dokumentet e nevojshem per secilin produkt apo sherbim qe eshte pjese e ofertes. Ne vijim, Firma Elektronike e Kualifikuar #withSIGN do te perdoret edhe per funksionalitete te tjera per te cilat do te informohesh here pas here.

### Q 43. Ku gjenden Kontratat e firmosura ne menyre elektronike?

I gjithe dokumentacioni i firmosur do te gjendet ne zonen "Dokumentat e Mia", i renditur sipas dates, ku do te kesh mundesine per ta shkarkuar ose shperndare ate kundrejt kujt do qe ju deshironi

### Q 44. A jane te njejtat kushtet per aplikimin e Kredise se Shpejte nga Dega dhe nga Sherbimi Bankar Dixhital?

Po, kushtet qe ofrohen per klientet jane te njejtat si ne dege po ashtu edhe ne aplikacion, duke nisur nga norma e interesit, tenori i lejuar dhe shumat perkatese ne perputhje me kategorine te ciles klienti i perket (pagamarres ose jo pagamarres).

### Q 45. Cili eshte kushti per te marre nje Kredi te Shpejte nepermjet Sherbimit Bankar Dixhital?

Klientet pagamarres ne ISPBA po ashtu edhe ata jo pagamarres ne ISPBA, mjafton te kene 7 paga te rregullta dhe te nje pas njeshme te kredituara ne llogari.



**Q 46. Cilat janë dokumentet e kërkuar që duhen bashkelidhur për të aplikuar për Kredi të Shpejte nepermjet Sherbimit Bankar Dixhital?**

Për klientet pagamarres pranë Intesa Sanpaolo Bank është e nevojshme vetëm Certifikate Familjare. Për klient jo pagamarres, është e nevojshme që përveç Certifikates Familjare të bashkelidhin edhe Pasqyren e Llogarise (për 1 vit) ku janë kredituar 7 pagat e fundit (të një pas njëshme) si edhe Vertetimi i Pages i leshuar nga Punedhësi.

**Q 47. Si do të njoftohem për hapat në të cilat kalon kredia?**

Cdo njoftim duke filluar nga aprovimi i kredise deri në disbursim, do të vijë në aplikacionin tuaj nepermjet një njoftimi "push" dhe më pas, mjafton që të ndjekësh hapat e nevojshëm për firmosjen me firmë elektronike të kualifikuara të të gjithë dokumentave dhe kontratave të kërkuara, duke kaluar nga njëri hap në tjetrin.

**Q 48. Kur do të jenë fondet të vlefshme në llogarinë time?**

Në rastin më të mirë ku procesi ecën pa probleme (do të thotë ti je plotësisht në përputhje me gjithçka që kërkohet nga Banka dhe ke nënshkruar të gjitha dokumentet në kohë, etj.), kredia disbursohet në llogarinë tënde brenda 24 orëve.

**Q 49. A mund të aplikoj online për çdo lloj karte pa shkuar në Banke?**

Po, ju mund të aplikoni në çdo kohë nepermjet Sherbimit Bankar Dixhital për çdo lloj Karte Debiti (Visa Inspire, Master Card Standard, Visa Classic, Master Card Gold) dhe të shkosh në Banke vetëm për të terhequr atë pasi është prodhuar.

**Q 50. Si mund të informohem kur karta për të cilën kam aplikuar Online është prodhuar dhe është gati për tu terhequr?**

Në seksionin e kartave të debitit do të gjeni të gjithë hapat në të cilat kalon procesi. Gjithshtu do të njoftoheni edhe nga dega e Bankes (të ciles i perkisni ose ku keni kërkuar për ta terhequr kartën) kur karta të jetë gati për tu terhequr.

**Q 51. A ka ndonjë komision për të aplikuar për një kartë të re debiti përmes Shërbimit Bankar Dixhital?**

Komisioni për aplikimet e kartave të debitit nepermjet Sherbimit Bankar Dixhital, është i njëjtë me aplikimin që kryhet në dege sipas Kushteve të Punes aktuale në fuqi.



**Q 52. Per sa dite prodhohet karta per te cilen une kam aplikuar neperjet Sherbimit Bankar Dixhital?**

Procesi i prodhimit te kartes eshte i njejte si ne dege dhe zgjat rreth dy jave.

**Q 53. Cfare eshte Oferta ne Distance?**

Oferta ne distance vjen ne Celularin tend apo kompjuterin/laptopin tend (nese perdor vetem/ose Internet Banking) ne varesi te paisjes qe po perdor, ne formen e nje propozimi apo kerkese, per nje Produkt/Sherbim specifik nga ana e Bankes, duke te dhene mundesine te shkembesh dhe te shikosh, Dokumenta sipas nevojës si edhe per te firmosur Kontrata, Forma aplikimi nepermjet Firmes Elektronike te Kualifikuar(Dixhitale)

**Q 54. Per sa kohe eshte e vlefshme oferta?**

Afati i ofertes eshte 11 dite. Ti ke te drejte ta pranosh, mbyllesh apo refuzosh, ne varesi te interesit tend per kete oferte.

**Q 55. Si mund te informohem per nje oferte te ardhur nga Banka?**

Nje njoftim “push” ose mesazh “pop up” do te vije ne celularin tend apo kompjuterin/laptopin tend (nese perdor vetem/ose Internet Banking) ne varesi te paisjes qe po perdor. Sapo te aksesosh Sherbimin Bankar Dixhital kjo oferte do te shfaqet ne “Faqen Kryesore”

**Q 56. Nese oferta mbyllet/refuzohet apo skadon a mund ta shoh/pranoj perseri ne nje moment tjeter?**

- Nese oferta mbyllet ajo do te ruhet ne Menun “Propozimet e mia”, seksioni “Ne proces”
- Nese refuzohet/fshihet nga ana ti vete ,kjo kerkese nuk do te shfaqet me askund duke mos lene asnje gjurme
- Nese refuzohet/fshihet nga ana e Bankes, kjo oferte do te shfaqet ne Menun “Propozimet e mia”, seksioni “Arshiva”
- Nese nje oferte skadon ajo do te kaloje automatikisht ne Menun “Propozimet e mia”, seksioni “Arshiva” ku nese ti deshiron mund ta rimarësh komunikimin me Punonjesin e Bankes duke perzgjedhur opsionin “Kerko nje propozim te ri”.

Per me shume informacion referoju Manualit te Sherbimit Bankar Dixhital qe gjendet ne linkun e specifikuar tek seksioni “Shenim”<sup>1</sup> brenda ketij pyetesori.

## Q 57. Ku mund ta gjej Pasyren e Llogarise dhe si mund ta gjeneroj?

Pasyra e Llogarise gjendet ne zonen” Dokumentat e mia”, seksioni “Pasqyra e Llogarise”. Ketu ti mund te gjenerosh Pasqyren e Llogarise me baze mujore per te cilen je i/e interesuar per muajin/muajt paraardhes.

Nese te duhet nje Pasqyre llogarie per nje periudhe me te gjate apo e gjendjes aktuale, te lutem paraqitu ne nje nga deget e Bankes, per ta gjeneruar dhe per ta terhequr ate sipas nevojave te tua.

**Shenim<sup>1</sup>:** Per perdorimin e detajuar te te gjithë funksionaliteve qe ofrohen nepermjet Shërbimit Bankar Dixhital, ju mund te gjeni nje shpjegim te detajuar ne Manualin e Shërbimit Bankar Dixhital I cili gjendet ne linkun: <https://www.intesasanpaolobank.al/retail/sherbimi-bankar-dixhital.html>

## Siguria

### Q 58. 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 59. Dyshoj se dikush e di PIN-in tim, cfarë duhet të bëj?

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