ALPHA BANK

ALPHA E - BANKING – ONLINE FORMULAR APLIKIMI PER INDIVIDE
ALPHA E - BANKING - ONLINE APPLICATION FOR INDIVIDUALS

TE DHENA PERSONALE/ PERSONAL INFORMATION

Emer Mbiemer / Full Name :	
Nr Personal / Personal No:	
Date Lindja / Birth date:	
Nr. Telefoni / Phone Number:	
Adresa E-mail/ E-mail address:	

INFORMACION MBI LLOGARITE PERSONALE/ PERSONAL ACCOUNT INFORMATION

Unë dëshiroj të lidh llogaritë e mëposhtme me shërbimin Alpha e-Banking. [Zgjidh numrin i cili përfaqëson të drejtat e aksesit të cilat ju dëshironi të aplikoni, (1- Akses i Plotë, 2- Akses i Limituar)]

I wish to connect the following accounts to Alpha e-Banking. [Select the number which represents the access rights you wish to apply, (1- Full Access, 2 -Limited Access)]

Konfirmoj lidhjen e te gjitha llogarive, depozitave me afat dhe kredive, te mia te hapura me llogarine time Alpha e-Banking.

I confirm you to map all my active accounts, time depos, and loans to my Alpha e-Banking account.

Akses i Kërkuar / Required Access: 1

TE DREJTAT E AKSESIT TE PERDORUESIT/USER ACCESS RIGHTS

Akses i Plotë/ 1 - Përdoruesi ka të drejtë të shohë llogaritë, kreditë, të kryejë transaksione. Konfirmon lidhjen e kartave të kreditit dhe pagesën e tyre. Për kryerjen e transaksioneve duhet të shkarkohet aplikacioni Alpha Safe Access dhe të bëhet lidhja e pajisjes software Token me llogarinë përkatëse e-Banking. / The user has the right to see accounts, loans and perform transactions. Confirms to add his credit cards and their payment. To conduct transactions will need the application Alpha Safe Access.

Akses i Limituar/ 2 - Përdoruesi ka të drejtë të shohë vetëm gjendjen apo transaksionet e bëra në llogaritë e tij. Përdoruesi nuk mund të kryejë transaksione. / The user has the right only to see the status or transactions made in his accounts. The user cannot perform transactions.

Unë konfirmoj saktësinë e detajeve të dhëna më sipër dhe se marr përsiper të njoftoj Bankën për çdo ndryshim të mëvonshëm të të dhënave të paraqitura. / I confirm the accuracy of the information presented here and accept to inform the bank for every change on this information.

Banka mund të përdori të dhënat tuaja personale të deklaruara nga ju (si psh numrin tuaj të telefonit, faksit apo adresën tuaj të e-mailit) për tju kontaktuar për qëllime marketingu duke përfshirë telemarketing. Ky nuk përbën kusht për bashkëpunim me ne dhe ju mund ta refuzoni në çdo kohë / The Bank can use the personal details declared by you (ex tel number, fax or e-mail address) to contact you for marketing purpose including telemarketing. This is not a condition cooperating with us and you may refuse it or rejected in any time.

KONFIRMIM PER TE PROCEDUAR ME REGJISTRIMIN E TE DHENAVE TE MESIPERME NE SISTEM PAS DERGIMIT TE FORMES ME EMAIL.
CONFIRMATION TO PROCESS THE REGISTRATION OF THE ABOVE DATA IN THE SYSTEM AFTER SENDING THE FORM THROUGH EMAIL.

Konfirmoj: PO

ALPHA BANK

KUSHTET DHE AFATET E PËRDORIMIT PËR INDIVIDÊ

"Alpha E-Banking", është shërbimi në distancë, nëpërmjet kanaleve elektronike të shpërndarjes dhe të komunikimit, të cilat sigurohen nga Banka, për Titullarin/bashkëtitullarin dhe/ose Përdoruesit të autorizuar, për të kryer veprimtari financiare dhe/ose bankare sipas shërbimeve të përcaktuara nga Banka.
"Përdorues", është çdo klient i bankës, i cili, në cilësinë e Titullarit/bashkëtitullarit dhe/ose Përdoruesit të autorizuar të llogarisë bankare dhe/ose depozitës dhe/ose kredisë, ka të drejtë të hyjë dhe të marrë shërbime përmes Alpha E-Banking.
"Banka", është Banka Alpha Albania SHA, degët, dhe përfaqësuesit e saj.
"Ditë Pune", është një ditë në të cilën Banka është e hapur për të kryer veprime, në përputhje me orarin zyrtar të punës të përcaktuar nga Banka.
"Kushtet kontraktore", janë tërësia e dispozitat kontraktore të përfshira në këtë dokument, të cilat rregullojnë marrëdhënien ndërmjet palëve sa i përket ofrimit të shërbimit Alpha E-Banking.
"Udhëzimet e Përdorimit", janë udhëzimet e nxjerra herë pas here nga Banka, të cilat rregullojnë mënyrën e kryerjes së operacioneve dhe përdorimin e shërbimit Alpha E-Banking dhe të cilat do i njoftohen Titullarit/bashkëtitullarit me anë të çdo mjeti/telefon, fax, e-mail, poste rekomande, që Banka e gjykon të përshtatshëm.
"Pajisja Token", është aplikacioni i dhënë Përdoruesit, i cili do të nxjerrë kodet (Njëpërdorimësh) të cilët do të përdoren sa herë Përdoruesi kryen një veprim Alpha E-Banking.
"Fjalëkalimi", është Numri Personal Unik i Identifikimit i dhënë nga Banka ose i krijuar nga Përdoruesi, i domosdoshëm për tu futur në shërbimin Alpha E-banking dhe lejon Përdoruesin të kryejë veprime përmes këtij shërbimi.
"Numri i Klientit", është numri i identifikimit i lëshuar nga Banka për çdo Përdorues, i cili së bashku me fjalëkalimin, do të shërbejë për hyrjen në shërbimin Alpha E-Banking duke i mundësuar kryerjen e veprimeve përmes këtij shërbimi "Palët e treta" janë klientët e Bankës Alpha Albania, të ndryshëm nga Përdoruesit, Banka të tjera lokale dhe çdo person fizik apo juridik.
"Urdhërat fiks", janë pagesa periodike të cilat urdhërohen nga klienti të kryhen me një frekuencë dhe periudhë kohe të caktuar.
"Identifikimi Biometrik", është verifikimi i identitetit të klientit, duke përdorur një veçori fizike të tij, siç është shenja e gisht ose njohja e fytyrës. Identifikimi duke përdorur këtë metodë është absolutisht në zgjedhje të klientit.

Seksioni I – Veçoritë e shërbimit Alpha E-Banking

1. Objekti i kontratës
Objekti i kësaj kontrate është:
1.1 Rregullimi i marrëdhënies ndërmjet palëve sa i përket ofrimit të shërbimeve të përmendura në këtë Kontratë, të tilla që i japin Titullarit/Bashkëtitullarit të llogarisë dhe/ose Përdoruesit të drejtën për të marrë informacion dhe të kryer transaksione, duke përdorur shërbimin Alpha E-banking.

2. Aktivizimi dhe Hyrja në Shërbimin "Alpha E-Banking"
2.1 Shërbimi Alpha E-banking u ofrohet Titullarëve/bashkëtitullarëve të llogarisë dhe/ose Përdoruesve të autorizuar, të cilët, paraprakisht janë njohur dhe kanë pranuar kushtet dhe afatet kontraktore të përdorimit të shërbimit "Alpha E-banking" për individë, si dhe janë pajisur nga Banka me kodet përkatëse të aktivizimit të shërbimit.
2.2 Titullari/Bashkëtitullari dhe/ose Përdoruesi do të përdorë Numrin e Klientit dhe Fjalëkalimin në mënyrë që të ketë të drejtën e hyrjes në shërbimin Alpha E-Banking.
2.3 Urdhërat e dhëna Bankës me anë të aplikimit dhe/ose ndonjë urdhër i ardhshëm i lidhur me veprime në Llogari përmes Alpha E-Banking, do të zbatohen vetëm për veprimet që përfshihen në shërbimin Alpha E- Banking.
2.4 Banka ka të drejtën që në mënyrë të njëanshme të miratojë, ose të refuzojë aplikimin për regjistrim në shërbimin Alpha E-Banking, si dhe të bëjë modifikime që mund t'i konsiderojë të përshtatshme.

3. Pajisja e Përdoruesit me kodet për hyrjen në shërbim
3.1 Banka informon Përdoruesin mbi shërbimin E-banking dhe kanalet e përdorimit si: adresa në internet (web-site), aplikacionet mobile "Alpha E-banking" dhe "Pajisja Token" dhe e informon atë për mënyrën e marrjes së "Numrit të klientit" dhe "Fjalëkalimit".
3.2 Numri i klientit dhe Fjalëkalimi krijohen për klientin pas nënshkrimit të kësaj kontrate.
3.3 Numri i Klientit dhe Fjalëkalimi do t'i dërgohen elektronikisht në adresën e-mail dhe me "SMS" (Short Message Service) në numrin e tij të telefonit sipas përcaktimeve të bëra prej Përdoruesit në formularin e aplikimit.
3.4 Vendosja e gabuar e Fjalëkalimit për tre përpjekje të njëpasnjëshme, sjell pamundësinë e hyrjes në Shërbim dhe bllokimin e përdorimit të tij. Me kërkesë të Përdoruesit, për qëllime të hyrjes sërish në sistem, Banka zhbllokon llogarinë dhe/ose aktivizon një Fjalëkalim të ri dhe ia njofton Përdoruesit në përputhje me parashikimet e nenit 3.3. Për arsye sigurie, Përdoruesi është i detyruar të ndryshojë Fjalëkalimin.
3.5 Identifikimi Biometrik. Përdoruesi mund të zgjedhë përdorimin e identifikimit biometrik dhe mund të zgjedhë identifikimin me shenjë gishti ose njohjen e fytyrës për të bërë hyrjen në aplikacionin Alpha E-banking. Shenja e gishtit dhe njohja e fytyrës bazohen në teknologjinë e pajisjes që zotëron klienti, dhe Banka Alpha nuk ka të drejtë dhe nuk mund të kontrollojë të dhënat biometrike të ruajtura në pajisjen e Përdoruesit.
Identifikimi i Përdoruesit të Alpha E-banking do të bëhet në përputhje me një nga llojet e identifikimit (Shenjë gishti apo Njohja e Fytyrës)
3.6 Përdoruesi është përgjegjës për çdo pasojë të dëmshme që mund të rrjedhë nga abuzimi ose keqpërdorimi i kodeve të identifikimit ose dërgimi i fjalëkalimit tek palë të treta.

4 **Detyrimet e Bankës**

4.1 Banka ka detyrimin:

4.1.1 Të sigurojë që kodet e identifikimit për të hyrë në shërbimin "Alpha E-Banking" të mos jenë të akseksueshme për subjekte të ndryshme nga Përdoruesi;

4.1.2 Të sigurojë gjithmonë disponueshmërinë e numrit telefonik të kontaktit, në mënyrë që Përdoruesi të mund të kryejë komunikimin me Bankën për të njoftuar veprime të parashikuara në nenin 6 të këtij Seksioni**;**

4.1.3 T'i sigurojë Përdoruesit që komunikimin me Bankën për të njoftuar veprime të parashikuara në nenin 6 të këtij Seksioni ta kryjë pa pagesë;

4.1.4 Të parandalojë çdo përdorim të shërbimit pas njoftimit të Përdoruesit për veprime të parashikuara në nenin 6 të këtij Seksioni.

5. Detyrimet e Përdoruesit

5.1 Përdoruesi ka detyrimin:

5.1.1 Të përdorë shërbimin duke treguar një kujdes të zakonshëm dhe në përputhje me kushtet dhe afatet e përcaktuara në këtë kontratë. Sapo të marrë në dorëzim kodet e identifikimit për të hyrë në shërbim, ai duhet të marrë të gjitha masat e arsyeshme të përshtatshme për t'i mbrojtur ato dhe siguroni konfidencialitetin e tyre.

5.1.2 Të ruajë kodet e identifikimit të hyrjes në shërbim me kujdes të veçantë, duke u siguruar që ato të mos ruhen së bashku ose të mbahen të evidentuara në një vend të vetëm. Këto kode identifikimi janë për përdorim ekskluziv të Përdoruesit dhe nuk mund t'i dorëzohen apo njoftohen subjekteve tretë.

6. Humbja, vjedhja, përvetësimi me të padrejtë ose përdorimi i paautorizuar i kodeve të identifikimit

6.1. Në rast të humbjes, vjedhjes, përvetësimit të padrejtë ose përdorimit të paautorizuar të kodeve të identifikimit, Përdoruesi detyrohet të informojë Bankën menjëherë dhe pa asnjë vonesë, sapo ai të kuptojë apo të marrë dijeni për ndonjë prej rasteve të sipërcituara, elektronikisht përmes shërbimit Alpha E-Banking, duke marrë në telefon në numrin +355 4 22 78 736 (brenda orarit zyrtar të bankës) ose duke u paraqitur në degën më të afërt të bankës. Për arsye sigurie dhe transparence, çdo thirrje telefonike drejt këtyre numrave do të rregjistrohet.

6.2. Njoftimi i Bankës për ngjarjen sipas nenit 6.1, sjell si pasojë bllokimin e kodeve të identifikimit të kompromentuar dhe pamundësinë për të përdorur shërbimin Alpha E-Banking. Me kërkesë të Përdoruesit, për qëllime të hyrjes sërish në sistem, Banka aktivizon një Numër të ri fillestar Personal të Identifikimit dhe i'a njofton Përdoruesit në përputhje me parashikimet e nenit 3.3.

6.3. Banka do të bllokojë përdorimin e shërbimit për Përdoruesin pa asnjë asnjë kosto shtesë, sapo të marrë njoftim për ngjarjen sipas nenit 6.1.

6.4. Përdoruesi detyrohet të bashkëpunojë plotësisht me Bankën, duke ofruar çdo informacion në nevojshëm në lidhje me sqarimin e rrethanave në të cilat kodet e identifikimit rezultuan të humbura, vjedhura, përvetësuara me të padrejtë ose të përdorura në mënyrë të paautorizuar.

7. Detyrimet e Përdoruesit për administrimin e Numrit të Klientit /Fjalëkalimit/Pajisja Token

7.1. Përdoruesi (ose përfaqësuesi i tij i autorizuar) është përgjegjës për humbjen e çdo shume në monedhë vendase apo të huaj, në rast humbje, vjedhje apo keqpërdorimi të Numrit të Klientit, Fjalëkalimit dhePajisjes Token deri në momentin kur Banka merr njoftimin rreth ngjarjes.

7.2. Përdoruesi është përgjegjës nëse, në sajë të neglizhencës së tij të plotë, ai nuk përmbush detyrimet e tij, të cilat janë përmendur në pikën 7.3 si më poshtë, ose vepron në mënyrë të pandershme me qëllim për të përfituar shuma nga Banka.

7.3. Përdoruesi duhet:

a) Të përdorë kodet e përdorimit dhe pajisjen Token, sipas kushteve dhe afateve të publikuara për përdorim dhe në mënyrë më specifike, të marrë masat e nevojshme për të ruajtur këto kode, të cilat mundësojnë përdorimin e shërbimit Alpha E-Banking.

b) Të informojë Bankën menjëherë sipas kushteve të paragrafeve 5.3.

c) Të mos i regjistrojë kodet e përdorimit në një mënyrë lehtësisht të kuptueshme.

8. Ofrimi i Shërbimit

8.1 Banka siguron funksionimin e rregullt të shërbimeve të Alpha E-banking, me përjashtim të rasteve kur shfaqen probleme të cilat janë jashtë kontrollit të Bankës, si shkëputja e linjës së internetit, përditësimi i sistemit operativ të Bankës apo mirëmbajtja e programuar e sistemit nga ana e ofruesit të shërbimit Alpha E-banking.

8.2 Është e përjashtuar çdo përgjegjësi e Bankës për ndërprerje, pezullime, funksionim të parregullt ose të dështuar të shërbimeve të ofruara nga Alpha E-Banking për arsye që nuk varen nga vullneti i Bankës. Në rast të mosfunksionimit të shërbimit, keqfunksionimit të rrjetit të Internetit, pasaktësi, paplotësi ose mungesë efektshmërie e sistemit, Përdoruesi është i detyruar të mos kryejë operacione të mëtejshme.

8.3 Përdoruesi është i detyruar të ndjekë me përpikmëri procedurat e funksionimit të shërbimit Alpha E-Banking, të cilat janë të ilustruara dhe të azhornuara vazhdimisht në faqen e internetit të shërbimit, duke përdorur rregullisht zonën e tij të rezervuar të faqes së internetit dhe, në veçanti, faqet e internetit që ofrojnë informacion të vazhdueshëm rreth mënyrave të komunikimit që do të përdoren në kontekstin e shërbimit si dhe mbi risitë tekniko-organizative të zhvilluara prej Bankës për të ruajtur vazhdimisht një nivel adekuat të sigurisë në ofrimin e shërbimit.

8.4 Përdoruesi autorizon Bankën të mos kryejë asnjë operacion:

- I cili është kërkuar të kryhet në një mënyrë, tërësisht ose pjesërisht, të ndryshme nga ato të treguara në kontratë;
- Të cilin sistemi e bllokon për arsye sigurie dhe për të cilin kërkohet konfirmim specifik nga ana e Përdoruesit të njoftuar prej Bankës sipas mënyrave të njoftimit alternativ.

8.5 Përdoruesi autorizon në mënyrë të shprehur Bankën të krijojë dhe mirëmbajë sisteme për regjistrim të vazhdueshëm dhe automatik të transaksioneve, komunikimeve dhe bisedave telefonike (pavarësisht protokolleve të përdorura për transmetimin e të dhënave) dhe/ose në Internet si pasojë e përdorimit të shërbimeve Alpha E-Banking.

8.6 Palët pranojnë reciprokisht që, duke marrë parasysh natyrën e shërbimeve të Alpha E-Banking, për qëllime të provueshmërisë së operacioneve të kryera, si dhe të komunikimeve të bëra, do të konsiderohen të vlefshme regjistrat kontabël të Bankës, regjistrimet e kryera në përputhje me pikën e mësipërme 8.5 si dhe, më në përgjithësi, të gjithë regjistrimet dixhitale të të dhënave të shkëmbyera prej palëve, të mirëmbajtuara prej vetë Bankës.

9. Pezullimi i ofrimit të shërbimi

9.1 Banka mund të bllokojë përdorimin e shërbimit - dhe eventualisht edhe operacionet që janë nën proces ekzekutimi - për arsye të justifikuara të lidhura me një ose më shumë prej elementëve të mëposhtëm:
- Çështje që prekin drejtëpërdrejtë apo tërthorazi sigurinë e ofrimit të shërbimit;
- Dyshimi për përdorim mashtrues ose të paautorizuar të kodeve të identifikimit (përfshirë, rastet kur rezulton që operacioni i kërkuar të tejkalojë tepricën kreditore të disponueshme);

9.2 Në rastet e përmendura në paragrafin e mëparshëm 9.1, Banka informon Titullarin/Bashkëtitullarin e Llogarisë dhe/ose Përdoruesin për bllokimin e shërbimit, duke dhënë arsye për këtë vendim. Kur është e mundur, njoftimi për bllokimin e shërbimit jepet paraprakisht, ose menjëherë pas marrjes së vendimit nga ana e Bankës për të bllokuar ofrimin e shërbimit, përveç rastit kur dhënia e këtij njoftim përbën cënim të sigurisë ose vjen në kundërshtim me kuadrin ligjor apo rregullator në fuqi.

9.3 Kur shkaqet e bllokimit të shërbimit shuhen, Banka e riaktivizon menjëherë ofrimin e shërbimit.

10. Zgjidhja e kontratës

10.1 Banka ka të drejtë të zgjidhë këtë Kontratë, duke njoftuar paraprakisht me shkrim në adresën e regjistruar në sistemet e Bankës, me “SMS” në numrin e telefonit, ose në adresën elektronike Përdoruesin 30 (tridhjetë) ditë përpara ditës së përcaktuar për përfundimin e raportit kontraktor, ose dhe pa njoftim paraprak kur ka shkaqe të arsyeshme për zgjidhjen e kontratës. Titullari/Bashketitullari i llogarisë dhe/ose përdoruesi ka të drejtë të zgjidhë këtë kontratë në çdo kohë, duke patur detyrimin që të mbyllë menjëherë llogarinë e tij në Alpha E-banking.

10.2 Në rastet kur Titullari/Bashketitullari i llogarisë dhe/ose përdoruesi ka ndërruar jetë apo ka humbur zotësinë juridike për të vepruar, trashëgimtarët e tij apo përfaqësuesi i tij ligjor janë të detyruar të kërkojnë mbylljen e shërbimit Alpha E-banking. Titullari/Bashketitullari i llogarisë dhe/ose përdoruesi, i cili sipas përcaktimeve të këtij neni ka detyrimin për të mbyllur shërbimin Alpha E-banking dhe nuk ka e përmbushur këtë detyrim, vazhdon të jetë përgjegjës për të gjitha detyrimet që rrjedhin nga përdorimi i kartës apo nga çdo lloj detyrimi tjetër i lindur mbi bazën e kësaj kontrate.

Seksioni II – Transaksionet nëpërmjet shërbimit Alpha E-Banking

1. Fusha e veprimit dhe veçoritë e shërbimit të pagesave Alpha E-Banking

1.1 Ky Seksion zbatohet për shërbimet e pagesave të ofruara në Shqipëri dhe më tej në gjithë vendet e tjera të botës në përputhje me dispozitat e vendit ku do të kryhet pagesa të përdorur për ofrimin e shërbimit.

1.2 Ky Seksion rregullon në përgjithësi të gjitha shërbimet e mëposhtme të pagesave që Banka ofron përmes shërbimit Alpha E-Banking (në varësi të natyrës së marrëdhënieve bankare të lidhura me shërbimin Alpha E-Banking. Shërbimet e mëposhtme të pagesave mund të ofrohen vetëm pjesërisht apo dhe të mos të jenë disponueshme për t’u ofruar: në këto raste ky Seksion do të jetë pjesërisht i zbatueshëm ose nuk do të jetë aspak i zbatueshëm):

a) Transfertë drejt një banke tjetër /Transfert Sepa (SCT Sepa Credit Transfert): veprim pagese (kombëtar ose ndërkufitar) i kryer nga banka, në emër të Përdoruesit, me qëllim të vënies në dispozicion të një Përfituesi një shume parash të numërueshme, pa kufizuar mundësinë që Përdoruesi të jetë i njëjtë me Përfituesin e pagesës;
b) Transferta parash brenda bankës: veprim pagese që i mundëson Përdoruesit të transferojë dhe të marrë fonde në dhe nga llogaritë rrjedhëse dhe/ose Instrumentat e pagesës elektronike përmes sistemeve të pagesave me pakicë tek të cilat Banka mbështetet;
c) Pagesa utilitare;

2. Urdhri për kryerjen e pagesës

2.1 Për çdo kërkesë për kryerje veprimi të porositur prej Përdoruesit, urdhri i pagesës i jepet bankës prej këtij të fundit. Me nënshkrimin e kësaj kontrate, Përdoruesi, autorizon Bankën të ekzekutojë çdo urdhër të dhënë nga Përdoruesi përmes shërbimit Alpha E-Banking.

2.2 Urdhri i pagesës duhet të tregojë, kur kërkohet, të dhënat e sakta identifikuese të palës pëfituese, në përputhje me sa shpjegohet më poshtë si shembull:
- Për transfertë drejt një banke tjetër /Transfert Sepa (SCT Sepa Credit Transfert) Përdoruesi duhet të përcaktojë në urdhrin e pagesës IBAN-in;
- Për transferta parash brenda Bankës, Përdoruesi duhet të përcaktojë në urdhrin e pagesës numrin e llogarisë së Përfituesit ;
- Për pagesa të faturave, Përdoruesi duhet të përcaktojë në urdhrin e pagesës numrin e faturës dhe entin përfitues;

- Për pagesa për kartën e kreditit duhet të përzgjedhë kartën në të cilën do të kryejë pagesën, etj

3. Marrja e urdhrit të pagesës

3.1 Koha e marrjes së urdhrit të pagesës do të konsiderohet momenti kur urdhri mbërrin në bankë. Përpara kohës së marrjes së urdhrit prej Bankës, llogaria rrjedhëse e klientit nuk mund të debitohet. Nëse koha e marrjes nuk përkon me ditën e punës, urdhri i pagesës konsiderohet se është marrë nga Banka në ditën pasardhëse të punës.

3.2 Në rastin kur kërkesa përcakton që ekzekutimi i urdhrit të pagesës të kryhet në një ditë tjetër të mëvonshme se ajo e marrjes së urdhrit ose të kryhet në fund të një periudhe të caktuar ose të kryhet me kusht që Përdoruesi të ketë derdhur fondet e nevojshme në llogarinë bankare, koha e marrjes të urdhrit do të përkojë me ditën e përcaktuar prej Përdoruesit. Nëse dita e përmendur nuk bie në ditë pune, urdhri konsiderohet i marrë ditën pasardhëse të punës.

4. Refuzim i urdhrit të pagesës

4.1 Kur urdhri i pagesës është dhënë në përputhje me të gjithë kushtet e kësaj kontrate, Banka detyrohet ta konsiderojë atë si të autorizuar nga Përdoruesi dhe nuk mund të refuzojë ta ekzekutojë, përveç rasteve kur ekzekutimi vjen në kundërshtim me dispozita të kuadrit rregullator dhe ligjor.

4.2 Nëse Banka refuzon të ekzekutojë një urdhër pagese, shkaqet e refuzimit, si dhe procedura që Përdoruesi duhet të ndjekë për të korrigjuar gabimet e kryera prej tij dhe që kanë shkaktuar refuzimin, i komunikohen Përdoruesit me anë të një prej formave të komunikimit në distancë (telefonatë ose sms), përveç rasteve kur konsiderohet se dhënia e këtij informacioni përbën shkelje të dispozitave të kuadrit rregullator dhe ligjor, për shembull kur të dhënat e pagesës nuk janë të sakta.

4.3 Përdoruesi detyrohet të mbajë në llogari fonde të mjaftueshme për të ushtruar të drejtën e tij të disponimit të tyre, në të kundërt nuk mund të pretendojë që Banka të ekzekutojë urdhrin e tij në mungesë së këtyre fondeve. Për këtë arsye, nuk do të konsiderohet refuzim i urdhrit të pagesës prej bankës në rast se Përdoruesi nuk ka gjendje të mjaftueshme fondesh në llogari.

4.4 Një urdhër pagese që nuk është ekzekutuar për arsye objektive të justifikuara, (për shembull nëse të dhënat e pagesës nuk janë të sakta, ose nëse klienti nuk ka ndjekur hapat e duhur për përfundimin e pagesës), konsiderohet se nuk është marrë ndonjëherë prej Bankës. Për këtë arsye, pagesa e kërkuar mund të kryhet vetëm nëse Përdoruesi jep një urdhër të ri pagese, i cili të jetë në përputhje me të gjitha kushtet e nevojshme për ekzekutimin e tij të saktë.

5. Autorizim i kryerjes së pagesës, dhënia e pëlqimit dhe revokimi

5.1 Për qëllime të ekzekutimit të urdhrave të pagesës të dhënë prej Përdoruesit, palët pranojnë se përdorimi i kodeve të identifikimit dhe të kodit OTP (atje ku janë të aplikueshme) prej Përdoruesit, do të ketë të njëjtin efekt sikur urdhri të ishte nënshkruar prej këtij të fundit në prezencë të përfaqësuesve të Bankës dhe kjo do të përbëjë dhënien e pëlqimit prej Përdoruesit për ekzekutimin e Urdhrit.

5.2 Pëlqimi për të kryer një transaksion pagese ose një seri transaksionesh pagese mund të revokohet në të njëjtën mënyrë me të cilën është dhënë urdhri dhe revokimi lejohet deri në kohën kur urdhri bëhet i pakthyeshëm, sikurse përcaktohet në pikën 6 më poshtë. Revokimi i dhënies së pëlqimit në lidhje me ekzekutimin e një sërë operacionesh parandalon ekzekutimin e operacioneve vijuese të cilat, nëse ekzekutohen, ato konsiderohen të paautorizuara.

6. Pakthyeshmëria e urdhrit të pagesës (pamundësia për të revokuar autorizimin

6.1 Si rregull, urdhri për pagesë i dhënë drejtëpërdrejtë prej Përdoruesit sipas kushteve të kësaj kontrata konsiderohet i pakthyeshëm.

6.2 Në rastin e urdhrave të pagesave për të cilat Përdoruesi ka përcaktuar që ekzekutimi të kryhet në një ditë të caktuar të ndryshme nga koha e marrjes së urdhrit ose në fund të një periudhe të caktuar ose në ditën kur Përdoruesi do të ketë fonde të mjaftueshme në llogari, revokimi i urdhrit lejohet jo më vonë se fundi i ditës së punës përpara ditës së dakorduar për të ekzekutuar urdhrin.

7. Regjistrimi i veprimeve dhe kërkesa për informacion

7.1 Transaksionet e pagesave të kryera regjistrohen në ekstraktin e llogarisë rrjedhëse të përdorur si "llogari pagese", e rregulluar me dispozitat e kontratës së llogarisë rrjedhëse të nënshkruar nga Përdoruesi në cilësinë e Mbajtësit të llogarisë.

7.2 Përpara ekzekutimit të një urdhri pagese, Përdoruesi ka të drejtë të kërkojë informacion të qartë dhe të hollësishëm nga banka për kohën maksimale të ekzekutimit dhe tarifat e shërbimit nëse janë të aplikueshme. Banka i vë në dispozicion këto informacione përmes fletës së informacionit.

7.3 Në çdo kohë të marrëdhënies, Përdoruesi mund të kërkojë kopje të kësaj kontrate në një nga degët e Bankës.

8. Përgjegjësia e Bankës për ekzekutimin e pagesave të paautorizuara

8.1 Në rast se një transaksion pagese nuk është autorizuar, Banka detyrohet të rimbursojë menjëherë dhe pa humbur kohë Përdoruesin për shumën e të njëjtit transaksion.

8.2 Nëse llogaria rrjedhëse e Përdoruesit është debituar për ekzekutimin e urdhrit të paautorizuar të pagesës, Banka rikthen llogarinë në gjendjen në të cilën do të kishte qenë nëse ekzekutimi i pagesës nuk do të kishte ndodhur.

8.3 Në rast të një dyshimi të arsyeshëm për mashtrim, Banka mund të pezullojë rimbursimin e përmendur në paragrafin e parë, duke i dhënë komunikim të menjëhershëm me shkrim Bankës së Shqipërisë dhe Përdoruesit brënda 30 ditëve nga data e kryerjes së rimbursimit sipas kushteve në Seksionin 2, Neni 13, pika 13.1.

8.4 Pavarësisht rimbursimit të shumës, në rast se Banka, qoftë edhe në një kohë të vonë, provon se urdhri për kryerjen e pagesës ishte i autorizuar, kjo e fundit ka të drejtë të debitojë drejtpërdrejtë llogarinë e Përdoruesit për shumën e rimbursuar padrejtësisht në favor të tij.

9. Afatet e ekzekutimit të urdhrit të pagesës

9.1 Banka do të ekzekutojë çdo urdhër të marrë përmes shërbimit Alpha E-Banking sa më shpejtë të jetë praktikisht e mundur. Banka, përveç rasteve të pezullimit të shërbimit të Alpha E-Banking sipas paragrafit 16, do të ekzekutojë urdhrat, duke respektuar rendin kohor si më poshtë:

a) Urdhër transfertat në llogari (të vetë Titullarit të llogarisë, ose të ndonjë pale të tretë) e mbajtur me Bankën, ose me ndonjë bankë tjetër lokale, do të proçesohen deri në fund të ditës tjetër të punës.

b) Udhëzimet për Urdhër Pagesën (përveç atyre të përmendura më lart në Seksionin II, Neni 9, pika (a)), nëse Titullari/Bashkëtitullari i llogarisë është i përshtatshëm për të kryer të tilla transaksione, do të proçesohen brenda 2(dy) ditëve pune.

c) Urdhërat për kryerjen e pagesave të faturave do të ekzekutohen deri në fund të ditës tjetër të punës.

9.2 Moskryerja nga Banka për ndonjë arsye, ose tjetër për të arritur hapat kohorë të mësipërm nuk do t'i shkaktojë ndonjë detyrim Përdoruesit. Banka do të ketë të drejtën të ndryshojë hapat e mësipërm duke e njoftuar me shkrim Titullarin/Bashkëtitullarin e llogarisë. Për transaksionet në pikën 12.1 më sipër, Banka nuk do të mbajë përgjegjësi, në qoftë se Banka përfituese ose vetë përfituesi nuk e pranojnë veprimin.

10. Kufijtë mbi shumat e veprimeve

10.1. Banka ka të drejtën të kufizojë frekuencën dhe vlerën maksimale të lejuar për pagesa për arsye sigurie. Kufijtë maksimal mund të variojnë dhe ndryshojnë sipas vullnetit të Bankës dhe manualit te brendshëm te saj. Titullari/Bashkëtitullari i llogarisë dhe Përdoruesi mund të informohen rreth kufijve të veprimeve të tyre përmes shërbimit Alpha E-Banking.

11. Ekzekutimi i Urdhërave Fiks

11.1. Duke parashtruar udhëzimet për Urdhërat Fiks përmes shërbimit Alpha E-Banking, Titullari/Bashkëtitullari i llogarisë autorizon Bankën të kryejë pagesa periodike dhe të debitojë llogarinë e saj/tij me shumën ekuivalente, plus ndonjë tarifë që mund të aplikohet per shërbimin e kryer.

11.2. Gjithashtu, Titullari/Bashkëtitullari i llogarisë deklaron dhe pranon se Banka:

a. Nuk merr përsipër të këshillojë Titullarin/Bashkëtitullarin e Llogarisë për mospagesat në datën e caktuar si pasojë e pamjaftueshmërisë së fondeve në llogarinë e tij/saj për çdo arsye dhe ka të drejtë të këshillojë, nëse kjo kërkohet.
b. Nuk merr përsipër të ndikojë në ndonjë pagesë pas datës së caktuar, e cila nuk është kryer si pasojë e pamjaftueshmërisë së fondeve në llogarinë e tij/saj për çdo lloj arsye.
c. Ka të drejtë të anullojë Urdhërat Fiks në qoftë se në tre raste pasuese nuk mund të kryhet pagesa, si pasojë e pamjaftueshmërisë së fondeve në llogarinë e Titullarit/Bashkëtitullarit të Llogarisë.

12. Transaksione në Monedhë të Huaj

12.1 Në rast të urdhrave për pagesa të menjëhershme në monedhë të huaj, kursi i këmbimit që do të përdoret për transaksionet do të jetë kursi ekzistues në datën e ekzekutimit. Ky kursështëi publikuar në Alpha E-banking dhe mund të kontrollohet në çdo moment nga Përdoruesi.

12.2 Të gjitha transfertat në monedhë të huaj janë subjekt i rregullave të Bankës së Shqipërisë.

12.3 Një komision do të ngarkohet mbi shumën e transaksionit në lidhje me praktikën që ndjek Banka për komisionet.

13. Disponueshmëria, Ndryshimet dhe Përfundimi i Shërbimit

13.1 Banka ka të drejtë të ndryshojë në mënyrë të njëanshme kushtet e kësaj kontrate, por vetëm për arsye të rëndësishme. Banka, në rast se ndryshon kushtet dhe afatet e kësaj kontrate, detyrohet të njoftojë individualisht me shkrim Titullarin/Bashkëtitullarin e llogarisë dhe/ose Përdoruesin nëpërmjet dërgimit me postë rekomande në adresën më të fundit të njohur nga banka ose në adresën elektronike që Titullari/Bashkëtitullari i llogarisë dhe/ose Përdoruesi i ka njoftuar bankës me shkrim sipas kushteve të përgjithshme të punës së bankës me klientët ose me mesazh telefonik, duke mbajtur të dokumentuar këtë njoftim, 30 (tridhjetë) ditë pune përpara se ndryshimet të hyjnë në fuqi. Gjithashtu, banka ka detyrimin për të njoftuar këto ndryshime nëpërmjet afishimit të njoftimeve ose broshurave në ambientet e bankës, në faqen zyrtare të internetit ose me mjetet e komunikimit masiv. Titullari/Bashkëtitullari i llogarisë dhe/ose Përdoruesi ka të drejtë që, kur nuk është dakord me ndryshimet e sipërcituara të kushteve dhe afateve të kontratës, të njoftojë zgjidhjen e kontratës brenda afatit prej 30 (tridhjetë) ditë kalendarike nga dita e marrjes së njoftimit përkatëse, kohë e cila konsiderohet nga palët kontraktuese si kohë e arsyeshme

13.1.1 Njoftimi do të konsiderohet i kryer me dërgimin e tij me një nga mënyrat e përcaktuara më lart, edhe në rast se Titullari/Bashkëtitullari i llogarisë dhe/ose Përdoruesi ka ndryshuar ndonjë nga mënyrat e kontaktit dhe nuk ka njoftuar Bankën për këtë ndryshim.

13.1.2 Në qoftë se Titullari/Bashkëtitullari i llogarisë dhe/ose Përdoruesi nuk njofton zgjidhjen e kontratës brenda periudhës kohore të lart përmendur, vijimi i përdorimit të shërbimit konsiderohet si pranim i këtyre ndryshimeve.

14. **Proçedurat për zgjidhjen e ankimeve dhe mosmarrëveshjeve**.

14.1 Në rast se Përdoruesi ka pakënaqësi nga ofrimi i sherbimit detyrohet që të njoftojë sa më shpejt Bankën, duke paraqitur zyrtarisht ankesë/kërkesë në një nga format e mëposhtme:

- Personalisht: Klienti mund të paraqesë ankesë / kërkesë në çdo Degë të Bankës duke plotësuar formularin përkatës;
- Nëpërmjet telefonit: Duke i telefonuar "Qendrës Telefonike për Mbështetjen e Klientëve" në numrin e telefonit +355697028700
- Me Postë: Letrat i drejtohen Bankës nëpërmjet Postës
- Mesazh në faqen zyrtare të internetit të Bankës: http://www.alphabank.al;
- Nëpërmjet E-mail në adresën ebanking.albania@alpha.gr

14.2 Në rast se Përdoruesi dhe Banka kanë përdorur çdo mënyrë për të zgjidhur konfliktin ndërmjet tyre dhe kjo nuk ka sjellë asnjë rezultat, atëherë Banka dhe Përdoruesi mund t'i dërgojnë një letër Bankës së Shqipërisë duke paraqitur të gjitha të dhënat dhe detajet e rastit të veçantë.

15. Komisionet dhe tarifat

15.1 Tarifat, shpenzimet, dhe komisionet e tjera si pasojë e kryerjes së transaksioneve nëpërmjet Alpha E-banking do të përballohen nga Titullari/Bashkëtitullari dhe/ose Përdoruesi me shumat që çdo herë përcaktohen sipas kushteve të punës së Bankës për klientët që publikohen në mjediset e Bankës, të cilat debitohen automatikisht në llogarinë kryesore.

15.2 Banka mund të ndryshojë këto komisione, tarifa të aplikueshme dhe njofton klientin sipas kushteve në Seksionin 2, Neni 13, pika 13.1 nëpërmjet publikimeve në ambientet e degëve të Bankes, me shkrim në adresën e fundit, me "SMS" në numrin e telefonit, ose në adresën elektronike të Titullarit/Bashkëtitullarit dhe/ose Përdoruesit të regjistuar në sistemet e Bankës.

16. Konfidencialiteti

16.1 Titullari i llogarisë deklaron se është i informuar dhe i jep pëlqimin bankës për të mbajtur e përpunuar plotësisht të gjitha të dhënat e tij personale që i janë vënë në dispozicion bankës në përputhje me kërkesat e legjislacionit të zbatueshëm për mbrojtjen e të dhënave personale në përputhje me ligjin e përmendur në pikën 16.4.

16.2 Banka ruan konfidencialitetin dhe/ose sekretin për të gjithë informacionin personal të titullarit të llogarisë duke i garantuar ruajtjen dhe administrimin e informacionit personal në sisteme të sigurta dhe të besueshme informacioni apo pagesash.

16.3 Kërkesat e këtij neni nuk zbatohen në rastet kur Banka detyrohet ta japë informacionin personal sipas kuadrit ligjor dhe nënligjor në fuqi.

16.4 Administrimi dhe mbrojtja e të dhënave personale bëhet në përputhje me përcaktimet e Ligjit Nr. 9887, datë 10.03.2008, "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", ndryshuar me ligjin Nr. 48/2012 dhe Ligj Nr.120/14, datë 18/09/2014, Aktet Rregullatore përkatese të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

17. Kushte të tjera të karakterit të përgjithshëm

17.1 Pavarësisht ndarjes nga jeta ose paaftësisë së Përdoruesit, Banka do të ekzekutojë të gjithë urdhërat e dhënë përmes përdorimit të Numrit të Klientit, fjalëkalimit dhe të një kodi OTP (atje ku përdoret), deri në momentin që Banka do të marrë një njoftim të shkruar në njërën nga degët e Bankës për ndarjen nga jeta, apo paaftësinë e tij për të vepruar.;

17.2 Titullari/Bashkëtitullari i llogarisë duhet të njoftojë Bankën menjëherë në rast ndryshimi të adresës postare, të adresës së postës elektronike (e-mail), ose numrit të telefonit, ose të ndonjë të dhëne tjetër të përfshirë në këtë aplikim. Adresa e postës elektronike (e-maili) dhe numri I telefonit mund të ndryshohen prej klientit dhe në platformën Alpha E-banking.;

17.3 Këto kushte do të interpretohen në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi dhe për qëllimin e zgjidhjes së çdo konflikti në lidhje me këtë,

17.4 Të gjitha mosmarrëveshjet që lindin nga kjo kontratë do të jenë, në mënyrë të pakushtëzuar dhe të parevokueshme, subjekt i kompetencës tokësore të Gjykatës së Rrethit Gjyqesor Tiranë.

18. Përgjegjësi të tjera të Bankës

18.1 Banka nuk është përgjegjëse për humbjet që mund të rezultojnë gjatë periudhës, e cila fillon në momentin që Numri i Klientit, Fjalëkalimi dhe Pajisja Token nuk janë më në kontroll të Përdoruesit (ose përfaqësuesit të tij të autorizuar) dhe përfundon me një njoftim në Bankë, sipas masave të paragrafit 5.3 Seksioni 1, që Numri i Klientit, fjalëkalimi dhe Pajisja Token, kanë humbur, janë vjedhur, ose në ndonjë mënyrë ose tjetrën janë të ekspozuar për keqpërdorim. Njoftimi nga Përdoruesi drejtuar Bankës është i vlefshëm nga data e marrjes nga Banka dhe në rast se jepet gojarisht nuk është e vlefshme derisa të konfirmohet me shkrim brenda 7 ditëve.

18.2 Banka çlirohet nga çdo përgjegjësi kur humbja rezulton nga përdorimi i Numrit të Klientit, fjalëkalimi dhe Pajisjes Token nga një person i cili i ka siguruar ose kontrolluar me miratimin e përdoruesit ose kur Përdoruesi (ose përfaqësuesi i tij i autorizuar) kanë vepruar në mënyrë të pandershme, ose nga pakujdesia e madhe.

18.3 Banka është përgjegjëse për çdo humbje lidhur me përdorimin e Numrit të Klientit, Fjalëkalimit dhe Pajisjes Token, pas një njoftimi të shkruar ose verbal drejtuar Bankës, që këto janë humbur, ose janë vjedhur, ose nëse në ndonjë mënyrë ato janë të ekspozuara për keqpërdorim, sipas parashikimeve të paragrafit 5.3 Seksioni 1.

18.4 Banka ka të drejtë të paraqesë dhe/ose të miratojë kohë pas kohe kode sigurie shtesë dhe/ose mjete, ose të caktojë procedura të tjera sigurie me të cilat Përdoruesi duhet të pajtohet.

ALPHA BANK

General Terms and Conditions

“Alpha E-Banking”, is the distance banking service, through electronic channels of distribution and communication, which are provided by the bank, for the Account Owner/ Co-Owner and/or Authorized user, to perform financial and/or banking activitiesas per the services provided by the Bank.
“User”, is any bank client, that, in the capacity of Account Owner/Co-owner and/or Authorized User of the Bank account and/or deposit and/or loan, has the right to enter and receive services through Alpha e-Banking.
“Bank”, is Alpha Bank Albania SHA, its branches and its representatives.
“Working Day”, means any day on which the Bank is open for business, in accordance with the official working hours set by the Bank.
“Contractual conditions”, are the entirety of the contractual provisions included in this document, which regulate the relationship between the parties regarding the provision of Alpha E-Banking service.
“Instructions for Use”, the instructions issued by the Bank from time to time, which govern the operation and use of the Alpha E-Banking service and which will be notified to the Account Holder in any manner the Bank shall from time to time deem expedient.
“Token Device”, is the device granted to the User upon application and enables the user to place Instructions specified by the Bank from time to time in Alpha E-Banking.
“Password”, is the unique Personal Number provided by the bank, or created from the User, neccessary to enter the Alpha E-banking Service and allows the User to perform transactions through this service.
“Customer Number”, is the identification number issued by the Bank for each User, and together with the password, will be used to access Alpha E-Banking service, enabling them to perform actions through this service.
“Third Parties” Alpha Bank Albania clients, other than the User, other local banks and any other natural persons or legal entities..
“Standing Orders”, are periodic payments that are requested by the client to be performed in a specified frequency and time period.
“Biometric identification”, is the verification of the Customer's identity through a physical feature such as the fingerprint or facial recognition. Authentication using this method is exclusively the Customer's option.

1 st Section – Alpha E-banking features

1. Object of the contract
The object of this contract is:
1.1 Regulation of the relationship between the parties in regard to the provision of the services referred in this Agreement, such as giving the Account holder and / or User the right to receive information and perform transactions, using Alpha E-banking service.

2. Activation and Log In to “Alpha E-Banking” Service
2.1 Alpha E-banking service is offered to Account owners / co-owners and / or Authorized Users, who, in advance, have known and accepted the contract terms and conditions of use of the “Alpha E-banking” service for individuals, as well as have been provided by the Bank with the relevant service activation codes.
2.2 The Account Owner/Co-owner, and/or User will use Customer Number and Password in order to have the right to access Alpha e-Banking service.
2.3 Orders given to the Bank through the application and/or any future orders related to account transactions performed through Alpha e-Banking, will be applied only to transactions performed from Alpha e-Banking service.
2.4 The Bank has the right to unilaterally approve or reject the application for registration in Alpha E-Banking service, as well as to make modifications that may deem appropriate.

3. Providing the users with the codes to access the service
3.1 The Bank informs the User on e-Banking service and the usage channels such as: web address, web applications “Alpha e-Banking” and “Token Device” and informs him about the way of obtaining the “Customer Number” and “Password”.
3.2 Customer Number and Password are created for the customer after signing this contract.
3.3 Customer Number and Password will be sent electronically to the e-mail address and by "SMS" (Short Message Service) to the clients’ phone number, according to the determinations made by the User in the application form.
3.4 Setting the Password incorrectly for three consecutive attempts, makes it impossible to access the Service and blocks its use. With the Users request, for the purposes of logging in again, the Bank unlocks the account and / or activates a new Password and notifies the User in accordance with the provisions of section 3.3. For security reasons, the User is obliged to change the Password.
3.5 Biometric identification. The Customer may opt for the use of biometric authentication and may use the fingerprint or facial recognition to log in to the Alpha e-Banking application, instead of the authentication data. The fingerprint and facial recognition are based on the technology in the device, and Alpha Bank has no access and does not control the biometric data stored on the device.
3.6 The user is responsible for any harmful consequence that may result from the abuse or misuse of the identification codes or the sending of the password to third parties.

ALPHA BANK

4 Banks obligations

4.1 The bank has the obligations to:

4.1.1 Ensure that the identification codes to access the "Alpha e-Banking" service are not accessible to entities different by the User;

4.1.2 Always ensure the availability of the contact telephone number, so that the User can communicate with the Bank to notify actions mentioned in Article 6 of this Section**;**

4.1.3 To ensure the User that any communication with the Bank to communicate actions mentioned in Article 6 of this Section, will be free of charge;

4.1.4 Prevent any use of the service after the Users notification for actions mentioned in Article 6 of this Section.

5. Users obligations

5.1 The User has the obligations to:

5.1.1 Use the service with due diligence and in accordance with the terms and conditions set out in this contract. As soon as he receives the identification codes to enter the service, he must take all appropriate measures to protect them and ensure their confidentiality.

5.1.2 Store identification codes of entry into service with special care, making sure that they are not kept together or kept recorded in a single place. These identification codes are for the exclusive use of the User and must not be submitted or notified to third parties.

6. Loss, theft, misappropriation or unauthorized use of identification codes

6.1. In case of loss, theft, misappropriation or unauthorized use of identification codes, the User is obliged to inform the Bank immediately and without any delay, as soon as he understands or becomes aware of any of the above cases, electronically through Alpha e-Banking service, by calling +355 4 22 78 736 (within the official hours of the bank) or by coming at the nearest branch of the Bank. For security and transparency reasons, any call to these numbers will be recorded.

6.2. Notifying the Bank for the event according to article 6.1, results in the blocking of the compromised identification codes and the impossibility to use Alpha e-Banking service. At the request of the User, for the purposes of logging in again, the Bank activates a new Personal Identification Number and notifies the User in accordance with the provisions of section 3.3.

6.3. The Bank will block the use of the Service for the User at no additional cost, as soon as it receives notification of the event under section 6.1.

6.4. The User is obliged to fully cooperate with the Bank, providing any necessary information regarding the clarification of the circumstances in which the identification codes were lost, stolen, misappropriated or used unauthorized.

7. Obligations of the User for the administration of the Customer Number / Password / Token Device

7.1. The User (or his authorized representative) is responsible for the loss of any amount in local or foreign currency, in case of loss, theft or misuse of the Customer Number, Password and Token Device until the moment when the Bank receives the notification about the event.

7.2. The user is responsible if, due to his complete negligence, he does not fulfill his obligations, which are mentioned in point 7.3 below, or acts dishonestly in order to obtain amounts from the Bank.

7.3. The User must:

d) Use the authentification codes and Token Device, in accordance with the published terms and conditions for usage and more specifically, take the necessary measures to keep safe these codes that ensure the usage of Alpha e-Banking service.

e) Inform the Bank immediately in accordance with the terms of paragraphs 5.3.

f) Not to save the authentication codes in an easy and understandable way.

8. Service Delivery

8.1 The Bank ensures the proper operation of Alpha E-banking services, except when the problems that arise, are beyond the Bank's control, such as disconnection of the Internet line, updating of the Bank's operating system or scheduled maintenance of the system by Alpha E-banking service providers.

8.2 It is excluded any responsibility of the Bank, in cases of interruptions, suspensions, improper operation or failure of services provided by Alpha e-Banking for reasons that do not depend on Banks will. In cases of service malfunctions, Internet network malfunction, inaccuracy, incompleteness or inefficiency of the system, the User is obliged not to perform further operations.

8.3 The user is obliged to strictly follow the operating procedures of the Alpha e-Banking service, which are illustrated and constantly updated on the service website, regularly using its reserved area of the website and, in in particular, websites that provide ongoing information about the ways of communication that will be used in the context of the service as well as on the technical-organizational innovations developed by the Bank to continuously maintain an adequate level of security in the provision of the service.

8.4 The User authorizes the Bank not to perform any operation:

- Which is required to be performed in a manner, completely or partially, other than those indicated in the contract;
- Which the system blocks for security reasons and for which specific confirmation is required by the User notified by the Bank according to the alternative notification methods.

8.5 The User expressly authorizes the Bank to establish and maintain systems for continuous and automatic recording of transactions, communications and telephone conversations (regardless of the protocols used for data transmission) and / or the Internet as a result of using Alpha e-Banking service.

8.6 The parties mutually agree that, taking into account the nature of Alpha E-Banking services, for the purposes of proving the operations performed, as well as the communications made, the accounting records of the Bank will be considered valid, the records performed in accordance with point above 8.5 as well as, more generally, all digital records of data exchanged by the parties, maintained by the Bank itself.

9. Suspension of the service

9.1 The Bank may block the use of the Service - and possibly also operations under execution - for justified reasons related to one or more of the following elements:

- Issues that directly or indirectly affect the security of service usage;
- Suspicion of fraudulent or unauthorized use of identification codes (including cases where the requested operation exceeds the available credit balance);

9.2 In the cases referred to in the preceding paragraph 9.1, the Bank shall notify the Account owner/Co-owner holder and/or the User for the service blocking, giving reasons for this decision. When possible, the notification for the service blocking shall be given in advance, or immediately upon the Bank's decision to block the the service provision, unless the issuance of such notice constitutes a security breach or is contrary to the legal or regulatory framework in power.

9.3 When the reasons for blocking the service are extinguished, the Bank immediately reactivates the provision of the service.

10. Termination of the contract

10.1 The Bank has the right to terminate this Contract, by sending an official written notification to the client to the address registered in the Bank's systems, by "SMS" to the telephone number, or to the e-mail address, 30 (thirty) days before the date set for the completion of the contractual report, or without prior notice when there are reasonable grounds for termination of the contract. The Account owner/Co-owner and/or the user has the right to terminate this contract at any time, having the obligation to close his Alpha e-Banking account immediately.

10.2 In cases where the Account owner and/or the User has passed away or has lost the legal capacity to act, his heirs or his legal representative are obliged to request the closure of the Alpha e-Banking service. The Account owner/Co-owner and/or the User, who according to the provisions of this article has the obligation to close the Alpha E-banking service and has not fulfilled this obligation, continues to be responsible for all obligations arising from the use of the service or from any other obligation arising on the basis of this contract.

2 nd Section – Transactions through Alpha e-Banking service

1. Scope and features of Alpha e-Banking payment service

1.1 This Section applies to payment services provided in Albania and further in all other countries of the world in accordance with the provisions of the country where the payment will be made by using this service.

1.2 This Section generally regulates all of the following payment services provided by the Bank through the Alpha e-Banking service (depending on the nature of the banking relationship associated with the Alpha e-Banking service. The following payment services may be provided only in part or not be available to offer: in these cases this Section will be partially applicable or not applicable at all):

d) Transfer to another bank / SEPA Transfer (SCT Sepa Credit Transfer): payment (national or cross-border) performed by the bank, on behalf of the User, in order to make available to a Beneficiary a specific amount of money, without limiting the possibility that the User is the same as the Beneficiary of the payment;

e) Money transfer within the Bank: payment type that enables the User to transfer and receive funds to and from current accounts and/or electronic payment instruments through the retail payment systems on which the Bank relies;

f) Utility payments;

2. Payment order

2.1 For each request for action ordered by the User, the payment order is given to the bank by the latter. By signing this contract, the User authorizes the Bank to execute any order given by the User through the Alpha e-Banking service.

2.2 The payment order must show, when required, the exact identifying details of the beneficiary, in accordance with what is explained below as an example:

- For transfers to another bank / SEPA Transfers (SCT Sepa Credit Transfer) The user must specify the IBAN in the payment order;
- For money transfers within the Bank, the User must specify in the payment order the Beneficiary's account number;
- For utility payments, the User must specify in the payment order the invoice number and the beneficiary entity;
- For credit card payments, you must select the card on which you will make the payment, etc.

3. Receiving the payment order

3.1 The time of receipt of the payment order will be considered the moment when the order arrives at the bank. Prior to the receipt of the order from the Bank, the customer's current account cannot be debited. If the time of receipt does not coincide with the business day, the payment order is considered to have been received by the Bank on the next business day.

3.2 In the case that the request stipulates that the execution of the payment order to be performed on a day later than that of the receipt of the order or to be performed at the end of a certain period or to be performed on the conditions that the User has deposited the necessary funds in the bank account, the time of receipt of the order will coincide with the day specified by the User. If the mentioned day does not fall on a working day, the order is considered received on the next working day.

4. Rejection of the payment order

4.1 When the payment order is given in accordance with all the terms of this contract, the Bank is obliged to consider it as authorized by the User and can not refuse to execute it, except when the execution is contrary to the provisions of the regulatory and legal framework.

4.2 If the Bank refuses to execute a payment order, the reasons for the refusal, as well as the procedure that the User must follow to correct the errors committed by him and that caused the refusal, are communicated to the User through one of the forms of distance communication (call or sms), unless the provision of this information constitutes a breach of the provisions of the regulatory and legal framework, for example when payment details are inaccurate.

4.3 The user is obliged to keep in his bank account sufficient funds to exercise his right to dispose of them, otherwise he can not claim that the Bank executes his order in the absence of these funds. For this reason, refusal of the payment order by the bank will not be considered in case the User does not have sufficient funds in the account.

4.4 A payment order that has not been executed for justified objective reasons, (for example if the payment details are incorrect, or if the customer has not followed the proper steps to complete the payment), is deemed to have never been received by the Bank. Therefore, the required payment can be made only if the User issues a new payment order, which complies with all the conditions necessary for its correct execution.

5. Authorization of payment execution, giving consent and revocation

5.1 For the purposes of executing payment orders issued by the User, the parties agree that the use of the identification codes and the OTP code (where applicable) by the User will have the same effect as if the order had been signed by the latter, in the presence of the Bank representatives and this will constitute the consent of the User for the execution of the Order.

5.2 The consent to perform a payment transaction or a series of payment transactions may be revoked in the same manner as the order was issued and revocation is permitted until the order becomes non-refundable, as mentioned in point 6 below. Revocation of consent in relation with the execution of a series of operations prevents the execution of subsequent operations which, if executed, they are considered unauthorized.

6. Irrevocability of the payment order (inability to revoke the authorization

6.1 As a rule, the payment order given directly by the User under the terms of this contract is considered non-refundable.

6.2 In the case of payment orders for which the User has determined that the execution will take place on a certain day other than the time of receiving the order or at the end of a certain period or on the day when the User will have sufficient funds in the account, the revocation of the order is allowed no later than the end of the working day before the agreed day to execute the order.

7. Registration of actions and request for information

7.1 Executed payment transactions are recorded in the current account statement used as "payment account", regulated by the provisions of the current account contract signed by the User in the capacity of Account owner.

7.2 Prior to the execution of a payment order, the User has the right to request clear and detailed information from the bank on the maximum execution time and service fees if applicable. The Bank makes this information available through the information sheet.

7.3 At any time of the relationship, the User may request a copy of this contract at one of the Bank's branches.

8. Responsibility of the Bank on the execution of unauthorized payments

8.1 In case that a payment transaction is not authorized, the Bank is obliged to reimburse the User immediately and without delay for the amount of the same transaction.

8.2 If the User's current account has been debited for the execution of the unauthorized payment order, the Bank restores the account to the state it would have been in if the execution of the payment had not taken place.

8.3 In case of a reasonable suspicion of fraud, the Bank may suspend the reimbursement referred to in the first paragraph by giving immediate written communication to the Bank of Albania and to the User within 30 days from the date of refund as provided in Section 2., Article 13, point 13.1.

8.4 Despite the refund, if the Bank, even at a later date, proves that the payment order was authorized, the latter has the right to directly debit the User's account for the amount unjustly refunded in favor of his.

9. Deadlines of payment order execution

9.1 The Bank will execute any order received through the Alpha e-Banking service as soon as possible. The Bank, except in cases of suspension of Alpha E-Banking service as per paragraph 16, shall execute the orders, respecting the schedule as follows:

d) Transfers to the account (of the Account Owner himself, or of any third party) held with the Bank, or with any other local bank, will be processed by the end of the next business day.

e) Payment Order Instructions (other than those mentioned above in Section II, Article 9, point (a), if the Account Owner/ Co-Owner is eligible to perform such transactions, will be processed within 2 (two) working days.

f) Orders for making utility payments will be executed by the end of the next business day.

9.2 Failure by the Bank for any reason, or otherwise to achieve the above time steps will not cause any obligation to the User. The Bank will have the right to change the above steps by notifying the Account Holder / Co-Writer in writing. For the transactions in point 12.1 above, the Bank will not be liable if the beneficiary Bank or the beneficiary itself does not accept the action.

10. Limits on transaction amounts

10.1. For security reasons, the Bank has the right to limit the frequency and the maximum amount allowed for payments. The maximum limits may vary according to the will of the Bank and its internal manual. The Account owner/Co-owner and the User can be informed about the limits of their transactions through the Alpha e-Banking service.

11. Execution of Standing Orders

11.1. By submitting instructions for Standing Orders through Alpha e-Banking service, the Account Owner authorizes the Bank to make periodic payments and debit his/her account in the equivalent amount, plus any fees that may apply to the service performed.

11.2. In addition, the Account Owner/Co-owner declares and acknowledges that the Bank:

d. Does not undertake the responsibility to advise the Account Owner/Co-owner for not execution of the payments on the due date due to insufficient funds in his/her account for any reason and has the right to advise, if required.

e. Does not undertake the responsibility to affect any payment after the due date, which was not executed due to insufficient funds in clients account for any reason.

f. Has the right to cancel Standing Orders if in the next three cases the payment cannot be executed, due to insufficient funds in the account of the Account Owner/Co-owner.

12. Transaction in Foreign Currency

12.1 In the case of urgent transactions in foreign currency, the exchange rate to be used for the transactions will be the exchange rate existing on the execution date. The exchange rate is published in Alpha e-Banking and can be checked at any time by the User.

12.2 All the foreign currency transfers are subject of Bank of Albania rules.

12.3 A commission will be charged on the transaction amount based on the practice followed by the Bank on commissions..

13. Availability, Changes and Termination of Service

13.1 The Bank has the right to unilaterally change the terms of this contract, but only for important reasons. The Bank, in case of change of the terms and conditions of this contract, is obliged to notify individually the Account Owner/Co-owner and/or the User by sending an official written notification to the client to the address registered in the Bank's systems, by "SMS" to the telephone number, or to the e-mail address, 30 (thirty) days before the date set for the completion of the contractual report, or without prior notice when there are reasonable grounds for termination of the contract. The Account owner/Co-owner and/or the user has the right to terminate this contract at any time, having the obligation to close his Alpha e-Banking account immediately. Also, the bank has the obligation to announce these changes by posting notices or brochures on the bank premises, on the official website or through the mass media. The Account Owner/Co-owner and/or the User has the right, when he does not agree with the above changes of the terms and conditions of the contract, to notify the termination of the contract within 30 (thirty) calendar days from the date of receipt of the relevant notice, time which is considered by the contracting parties as reasonable time.

13.1.1 The notification shall be deemed to have been made by sending it in one of the ways specified above, even if the Account Owner/Co--owner and/or the User has changed any of the contact methods and has not notified the Bank of this change.

13.1.2 If the Account Owner/Co-owner and/or the User does not notify the termination of the contract within the above mentioned time period, the continuation of the use of the service is considered as acceptance of these changes.

14. **Procedures on resolving complaints and disputes.**

14.1 In case the User is dissatisfied with the provision of the service, he is obliged to notify the Bank as soon as possible, formally submitting a complaint/request in one of the following forms:

- In person: The client can submit a complaint/request to any Branch of the Bank by filling the relevant form;
- By phone: By calling the "Call Center for Customer Support" on the phone number +355697028700
- By Mail: Letters are addressed to the Bank by Post
- Message on the official website of the Bank: http://www.alphabank.al;
- By E-mail to the address ebanking.albania@alpha.gr

14.2 In case the User and the Bank have used all the means to resolve the conflict between them and this had no result, then the Bank and the User may send a letter to the Bank of Albania presenting all the data and details of the special case

15. Commissions and fees

15.1 Fees, expenses, and other commissions as a result of performming transactions through Alpha e-Banking will be borne by the Account Owner/Co-owner and / or the User with the amounts that are determined each time according to the Bank's working conditions for customers published in the premises of Bank, which are automatically debited to the main account.
15.2 The Bank may change these commissions, applicable fees and notify the client according to the conditions in Section 2, Article 13, point 13.1 through publications in the premises of the Bank branches, in writing at the latest address, by "SMS" in the telephone number, or to the email address of the Account Owner/Co-owner and/or the User registered in the Bank's systems.

16. Confidentiality

16.1 The Account Owner declares that he is informed and gives his consent to the bank to keep and fully process all his personal data that have been made available to the bank in accordance with the requirements of the applicable legislation on personal data protection in accordance with the law mentioned in point 16.4.
16.2 The Bank maintains the confidentiality and/or secret of all personal information of the account owner by guaranteeing the storage and administration of personal information in secure and reliable information or payment systems.
16.3 The requirements of this Article do not apply in cases when the Bank is obliged to provide personal information according to the legal and sub-legal law in force.
16.4 Administration and protection of personal data is done in accordance with the provisions of Law no. 9887, dated 10.03.2008, "On the Protection of Personal Data", amended by law no. 48/2012 and Law No. 120/14, dated 18/09/2014, relevant Regulatory Acts of the Commissioner for the Right to Information and Personal Data Protection.

17. Other general conditions

17.1 Despite the death or incapacity of the User, the Bank shall execute all orders given through the use of the Customer Number, password and an OTP code (where applicable), by the time the Bank receives a written notice, in one of the Bank's branches for separation from life, or his inability to act;
17.2 The account owner/co-owner must notify the Bank immediately in the event of a change of postal address, e-mail address, telephone number, or any other data included in this application. The e-mail address (e-mail) and telephone number can be changed by the client and on the Alpha e-Banking platform;
17.3 These Terms shall be construed in accordance with applicable Albanian law and for the purpose of resolving any related dispute,
17.4 All disputes arising from this contract shall be, unconditionally and irrevocably, subject to the territorial jurisdiction of the Tirana Judicial District Court.

18. Other responsibilities of the Bank

18.1 The Bank is not responsible for any losses that may arise during the period which begins when the Customer Number, Password and Token Device are no longer in the control of the User (or his authorized representative) and ends with a notice to the Bank, under the provisions of paragraph 5.3 Section 1, that the Client Number, Password and Token Device have been lost, stolen, or in any way or the other exposed to misuse. The Notice from the User to the Bank is valid from the date of receipt by the Bank and in case it is given orally it is not valid until it is confirmed in writing within 7 days.
18.2 The Bank is released from any responsibility when the loss results from the use of the Customer Number, Password and Token Device by a person who has secured or received them with the consent of the User or when the User (or his authorized representative) has acted dishonestly, or by carelessness.
18.3 The Bank shall be responsible for any loss regarding the use of the Customer Number, Password and Token Device, upon written or verbal notice to the Bank, that these have been lost, or stolen, or if in any way they are exposed to misuse, as provided in paragraph 5.3 Section 1.
18.4 The Bank has the right to submit and/or approve from time to time additional security codes and/or tools, or to establish other security procedures with which the User must agree.

Unë deklaroj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar Kushtet dhe Afatet e Përdorimit të Alpha E-Banking. Gjithashtu deklaroj dhe konfirmoj saktësinë e detajeve të dhëna më sipër dhe se marr përsiper të njoftoj Bankën për çdo ndryshim të mëvonshëm të të dhënave të paraqitura. / I declare that I have read, understood and accepted the Terms and Conditions of Alpha E-Banking. I also declare and confirm the accuracy of the details given above and that I undertake the responsibility to notify the Bank of any subsequent changes to the data submitted.

Emër, Mbiemër / Name, Surname

Konfirmoj / Confirm