

**SI TË PËRDOR
TELEPHONE-BANKING?**

PËRMBAJTJA

1. KUSHTET E PËRDORIMIT TË TELEPHONE-BANKING	3
2. LISTA E TRNSAKSIONEVE	4
3. VERIFIKIMI I KLIENTIT.....	5
3.1 MËNYRAT E VERIFIKIMIT NË TELEPHONE-BANKING	5
3.1.1. Verifikimi nga sistemi IVR:	5
3.1.2. Verifikimi nga Telephone-Banking:	5
4. VEPRIMET E OFRUARA NGA TELEPHONE-BANKING	6

Telephone-Banking është një shërbim i siguar nga banka që u mundëson klientëve të BKT të kryejnë nëpërmjet telefonit një sërë transaksionesh financiare të cilat nuk përfshijnë para fizike ose dokumente. Ky shërbim është projektuar për klientët individë të cilët përkohësisht nuk mund të paraqiten pranë një dege të BKT dhe përkohësisht nuk mund të hyjnë në kanalet online të BKT. Duke ndjekur hapat dhe verifikimet përkatëse klienti mund të kryej transaksione të ndryshme. Duke ndërvepruar me telefonin e tij dhe me një agjent të shërbimit të Contact Center, klienti mund të informohet për llogaritë e tij ose kartat e kreditit dhe transaksionet e kryera, mund të bëjë pagesa për kartat e kreditit, faturat, gjobat, dhe rimbushjet të celularit. Ai mund të transferojë para në mes të llogarive të tij ose drejt klientëve të BKT-së, mund të hapi llogari dhe depozita të reja, të kryejë këmbim valutash etj. 24 orë në 7 ditë të javës.

1. KUSHTET E PËRDORIMIT TË TELEPHONE-BANKING

Ju mund të përdorni Telephone-Banking në BKT nëse:

1. Jeni klient Individ i BKT mbi 18 vjeç (*Klientët nën këtë moshë duhet të paraqiten pranë degës më të afërt të BKT me kujdestarin ligjor për të marrë informacion mbi produktet që kanë me BKT ose për të kryer veprime.*)
2. Dini numrin e klientit (një numër 9 shifror që jepet nga punonjësi i BKT në momentin që hapet një numër llogarie në BKT), i cili do të përdoret si hap verifikimi për sistemin IVR ose Telephone-Banking
3. Keni një kartë aktive Debiti ose Krediti të lëshuar nga BKT, të dhënat e të cilës mund t'ju vendosni për t'ju verifikuar në sistemin IVR ose Telephone-Banking
4. Keni një numër telefoni celular të vlefshëm:
 - Nëse numri i telefonit me të cilin po kontaktoni Contact Center është i regjistruar në bankë, ju do të kryeni veprime në Telephone-Banking ku kjo e dhënë kërkohet si hap verifikimi
 - Nëse kontaktoni me një numër telefoni i cili i përket një klienti tjetër në BKT, ju nuk mund të merrni informacion nga shërbimi i Contact Center
 - Nëse kontaktoni me një numër telefoni i cili nuk është i regjistruar në sistemin e bankës dhe lidheni direkt me agjentin, ju do të merrni informacion ose të kryeni veprim vetëm pasi të kaloni me sukses hapat e verifikimit nga Telephone-Banking.

2. LISTA E TRNSAKSIONEVE

Transaksionet e "Telephone Banking"	Çmimet	Limitet
Pagesë të Kartës së Kreditit	Falas	Pa limit
Ndryshim i limitit për blerjet online me Kartë Krediti	Falas	0-100%
Informacion mbi Kartën e Kreditit	Falas	-
Pagesë të një karte krediti tjetër të BKT	Falas	-
Paradhënie nga Karta e Kreditit	Sipas Kushteve të Punës në fuqi të BKT	10% e limitit të kartës së kreditit
Ndarje veprimi me këste	Falas / Sipas Kushteve të Fushatës	Sipas Kushteve të Fushatës
Transferta brenda llogarive të mia	Falas	Deri 1.000.000 Lekë
Transferta brenda BKT në Lekë	Falas	Deri 1.000.000 Lekë
Transferta brenda BKT në monedhë të huaj	Sipas Kushteve të Punës në fuqi të BKT	Deri 1.000.000 Lekë
Informacion mbi llogaritë rrjedhëse, të kursimit dhe depozitat	Falas	-
Hapje llogari rrjedhëse, kursimi dhe depozita	Falas	-
Mbyllje depozite	Falas	-
Dërgimi i pasqyrave të llogarive	Falas	-
Rimbushje celulari për operatorët në Shqipëri	Falas	Sipas shumave të përcaktuara nga operatori
Pagesë gjyba trafiku	Falas	Pa limit
Pagesë faturë utilitare	Falas	Pa limit
Autorizim i pagesës automatike të faturave	Falas	-
Blerje/shitje/këmbim valutash	Falas	Deri 1.000.000 Lekë
Bllokim/ Çbllokim përdoruesi në Degën Internet/ BKT Smart	Falas	-
Kohëzgjatja e telefonatës me agjentin	Sipas Tarifave të Operatorëve ¹	5 minuta

¹Numri i Contact Center është numër fiks dhe telefonatat drejt tij do të tarifohen si të tilla.

3. VERIFIKIMI I KLIENTIT

Në bazë të mënyrës së verifikimit çdo klient individ i BKT mund të kryej veprime ose të marrë informacion mbi shërbimet e ofruara nga Telephone-Banking.

3.1 Mënyrat e verifikimit në Telephone-Banking

3.1.1. Verifikimi nga sistemi IVR:

1. Nëse klienti ka kaluar hapat e **verifikimit nga sistemi IVR me anë të kartës** së lëshuar nga BKT, klienti pasi është lidhur me agjentin mund të marrë çdo informacion dhe të kryej shumicën e veprimeve të ofruara nga Telephone-Banking. Për disa nga veprimet klientit do t'i kërkohen hapat shtesë të verifikimit si:
 - **Verifikimi me SMS** në numrin e telefonit të klientit të regjistruar në sistemin e BKT (nëse nuk e keni këtë të dhënë të regjistruar në sistemin e BKT, ju mund të paraqiteni pranë degës më të afërt të BKT për ta përditësuar atë)
 - **Pyetjet e sigurisë**, informacioni i regjistruar në sistemin e BKT mbi të dhënat e klientit (nëse nuk keni të dhënat e juaja të regjistruara në sistemin e BKT, ju mund të paraqiteni pranë degës më të afërt të BKT për të përditësuar ato)
2. Nëse klienti ka kaluar hapat e **verifikimit nga sistemi IVR nëpërmjet Numrit të Klientit**, klienti mund të marrë informacion dhe të kryej veprimin e kërkuar në bazë të hapave të tjera të sigurisë të kërkuara nga Telephone-Banking. Çdo informacion ose veprim nga Telephone-Banking ka mënyrën e tij të parapërcaktuar të verifikimit nga BKT, siç mund të jenë:
 - **Pyetjet e sigurisë**, informacioni i regjistruar në sistemin e BKT mbi të dhënat e klientit (nëse nuk keni të dhënat e juaja të regjistruara në sistemin e BKT, ju mund të paraqiteni pranë degës më të afërt të BKT për të përditësuar ato)
 - **Verifikimi me SMS** në numrin e telefonit të klientit të regjistruar në sistemin e BKT (nëse nuk e keni këtë të dhënë të regjistruar në sistemin e BKT, ju mund të paraqiteni pranë degës më të afërt të BKT për ta përditësuar atë)
 - **Verifikimi me PIN**, në rastet kur klienti ka një kartë aktive të lëshuar nga BKT

3.1.2. Verifikimi nga Telephone-Banking:

Nëse klienti ka kërkuar të lidhet direkt me agjentin e shërbimit të Contact Center, pa kaluar hapat e verifikimit nëpërmjet menuve të sistemit IVR, mënyrat e verifikimit nga Telephone-Banking për informacionin ose veprimin e kërkuar do të jenë:

- **Pyetjet e sigurisë**, informacioni i regjistruar në sistemin e BKT mbi të dhënat e klientit (nëse nuk keni të dhënat e juaja të regjistruara në sistemin e BKT, ju mund të paraqiteni pranë degës më të afërt të BKT për të përditësuar ato)

- **Verifikimi me SMS** në numrin e telefonit të klientit të regjistruar në sistemin e BKT (nëse nuk e keni këtë të dhënë të regjistruar në sistemin e BKT, ju mund të paraqiteni pranë degës më të afërt të BKT për ta përditësuar atë)
- **Verifikimi i PIN,** në rastet kur klienti ka një kartë aktive të lëshuar nga BKT

4. VEPRIMET E OFRUARA NGA TELEPHONE-BANKING

1. Paradhënie nga karta e kreditit
2. Ndryshimi i Limitit në Internet për kartën e kreditit
3. Informacioni mbi kartat e kreditit (Limiti i kartës, Limiti i disponueshëm për përdorim i kartës, detyrimi i kartës)
4. Ndarje me këste për Transaksionet e kryera me kartën e kreditit ne POS jo të BKT (sipas ofertave përkatëse nga BKT)
5. Pagesë të një karte tjetër lëshuar nga BKT
6. Pagesë të kartës personale të kreditit lëshuar nga BKT
7. Transferte mes llogarive
8. Transferte brenda BKT
9. Informacioni mbi balancën e llogarive rrjedhëse në BKT dhe veprimet e tyre
10. Hapje Llogarie rrjedhëse
11. Dërgim i pasqyrave të llogarive rrjedhëse (nëse ka një adresë të postës elektronike të regjistruar në sistemin e BKT)
12. Rimbushje celulari
13. Pagesë Gjore trafiku
14. Informacion mbi faturat e paguara
15. Informacion mbi marrëveshjen për pagesë automatike të faturave
16. Pagesë e faturave të autorizuara
17. Pagesë fature utilitare
18. Krijimi, modifikimi ose mbyllja e një pagese automatike faturash
19. Informacion, hapje ose mbyllje depozite
20. Informacioni mbi balanën e llogarive të kursimit në BKT dhe veprimet e tyre
21. Hapje Llogarie kursimi
22. Dërgim i pasqyrave të llogarive të kursimit (nëse ka një adresë të postës elektronike të regjistruar në sistemin e BKT)
23. Këmbim Valutor
24. Bllokim/ Çbllokim i përdoruesit të Degës Internet ose BKT Smart

Nëse klienti **nuk ka një kartë aktive** të lëshuar nga BKT por ka një numër aktiv telefoni të regjistruar në sistemin e BKT ai mund të marrë informacion ose kryej Transaksionet e mëposhtme:

1. Informacioni mbi kartat e kreditit
2. Transferte mes llogarive të klientit
3. Informacion mbi balancën e llogarive rrjedhëse në BKT dhe veprimet e tyre
4. Hapje Llogarie rrjedhëse
5. Dërgim i pasqyrave të llogarive rrjedhëse (nëse ka një adresë të postës elektronike të regjistruar në sistemin e BKT)
6. Informacion mbi faturat e paguara

7. Informacion mbi marrëveshjen për pagesë automatike të faturave
8. Pagesë e faturave të autorizuara
9. Modifikim ose mbyllja e një pagese automatike faturash
10. Informacion, hapje ose mbyllje depozite
11. Informacioni mbi balancën e llogarive të kursimit në BKT dhe veprimet e tyre
12. Hapje Llogarie kursimi
13. Dërgim i pasqyrave të llogarive të kursimit (nëse ka një adresë të postës elektronike të regjistruar në sistemin e BKT)
14. Bllokim/ Çbllokim i përdoruesit të Degës Internet ose BKT Smart

Nëse klienti përveç një karte aktive lëshuar nga BKT **nuk ka as një numër celulari** të regjistruar në sistemin e BKT, ai mund të marrë informacion ose kryej veprim nëse ka të dhënat personale saktë të regjistruara në sistemin e BKT vetëm për menutë e mëposhtme:

1. Informacion mbi kartën e kreditit
2. Transfertë mes llogarive të klientit
3. Informacion mbi balancën dhe veprimet e llogarive rrjedhëse
4. Hapje llogarie rrjedhëse
5. Dërgim i pasqyrave të llogarive rrjedhëse (nëse ka një adresë të postës elektronike të regjistruar në sistemin e BKT)
6. Informacion mbi faturat e paguara
7. Pagesë të faturave me autorizim
8. Informacion mbi marrëveshjen për pagesë automatike të faturave
9. Informacion, hapje ose mbyllje depozite
10. Informacion mbi gjendjen e llogarive të kursimit
11. Hapje Llogarie kursimi
12. Dërgim i pasqyrave të llogarive të kursimit (nëse ka një adresë të postës elektronike të regjistruar në sistemin e BKT)
13. Bllokim/ Çbllokim i përdoruesit të Degës Internet ose BKT Smart

Shënim: Për çdo pretendim mbi veprimet e kryera në Telephone Banking, klienti duhet të paraqitet pranë degës më të afërt të BKT.