

MANUAL UDHËZUES PËR SHFRYTËZIM TË SHËRBIMIT E-STATEMENT

V.1.0

Klasifikimi: **PUBLIK**

Përmbajtja

1.	Qëllimi i dokumentit	3
2.	Informata të përgjithshme	3
2.1	Profilet e përdoruesit	3
3.	Udhëzimet e përdoruesit për shërbime bankare në internet	3
3.1	Mbrojtja e informacioneve të ndjeshme.....	4
4.	Tarifat dhe komisionet	6
5.	Qasja.....	7
6.	Ndërrimi i fjalëkalimit.....	7
7.	Përmbledhja e shërbimeve.....	8
8.	Lëvizjet në llogari	9
9.	Kutia Elektronike Postare - Inbox.....	11
10.	Shkyçja nga e-Statement.....	12

1. Qëllimi i dokumentit

Qëllimi i këtij manuali është që t'i udhëzojë shfrytëzuesit për mënyrën e përdorimit të shërbimit e-Statement. Manuali do të përcillet me dritaret (screenshot) përkatëse të cilat paraqiten gjatë punës me këtë shërbim

2. Informata të përgjithshme

E-Statement është shërbim i cili do t'ju mundësojë shikimin e gjendjeve të llogarive tuaja online *duke u qasur përmes emrit të përdoruesit dhe fjalëkalimit (ang.password)*. Ky shërbim do të jetë në dispozicion 24 orë në ditë/7 ditë në javë.

Për të përdorur këtë shërbim, mjafton që të keni qasje në internet përmes kompjuterit apo telefonit tuaj mobil. Ju do të përfitonit nga kjo mundësi, duke mos pasur nevojë për të pritur në radhë në bankë për t'u pajisur me gjendjen e llogarive tuaja bankare.

e-Statement ju ofron informacionet mbi:

- Gjendjen e llogarisë rrjedhëse
- Gjendjen e llogarisë së kursimit
- Gjendjen e llogarisë më afat
- Gjendjen e llogarisë se kredisë
- Gjendjen e llogarisë se kartelës së kreditit

Ky shërbim është shumë efikas për të gjithë ju të cilët dëshironi të keni qasje në bilancin tuaj bankar në çdo kohë.

Bilanci që merrni ju nga e-Statement është i njëjtë me atë që merret brenda degëve të bankës.

2.1 Profilet e përdoruesit

Sipas sistemit bankar, përdorues i shërbimit e-Statement mund të jete çdo person fizik i cili është i autorizuar të punojë me llogaritë bankare në bankën ProCredit, të cilit i jepet një emër i veçantë i përdoruesit dhe një fjalëkalim për qasje në këtë shërbim përmes internetit. Ky përdorues mund të ketë qasje vetëm në llogaritë e tij/saj dhe ato për të cilat ai ose ajo është i/e autorizuar.

3. Udhëzimet e përdoruesit për shërbime bankare në internet

Qasja në e-statement u lejon klientëve privatë që kanë bërë kërkesë në ndonjërin pikë të Bankës ProCredit për shërbimin e-Statement.

Pasi të jeni pajisur me kontratën e-statement ju do jeni në gjendje t'i qaseni të gjitha llogarive të juaja në mënyrë elektronike (p.sh. llogarinë rrjedhëse, llogarinë e kursimeve, kartelën e kreditit, llogarinë e depozitave me afat dhe limitin e mbitërheqjes) si mbajtës i/e llogarive dhe llogarite për të cilat jeni të autorizuar duke përfshirë edhe llogarinë ProKid.

Per t'u kyçur në shërbimin e-statement përmes verzionit desktop ju duhet të hapni faqen e siguruar dhe të certifikuar të ProCredit Bank Kosova në Internet <https://ebanking.procreditbank-kos.com>

Me kontratën e-Statement ju mund të kyçeni edhe tek faqja <https://ebanking.procreditbank-kos.com/mobile/User/LogOn> për të përdorur versionin mobil të saj.

3.1 Mbrojtja e informacioneve të ndjeshme

Faktori më i rëndësishëm gjatë përdorimit të shërbimit bankar në internet është për t'u siguruar që shkëmbimi i informatave të ndjeshme bankare nëpërmjet internetit është kryer në mënyrë të sigurt. Ju duhet të jeni vigjilent se ne kurrë nuk kontaktojmë klientët me postë elektronike apo telefon për të kërkuar fjalëkalimet, kodet e tyre, shifrat e pajisjes, numrat e kartelave apo çfarëdo të dhëne tjetër të ndjeshme.

3.2 Përdorimi i sistemit bankar në internet (e-Statement)

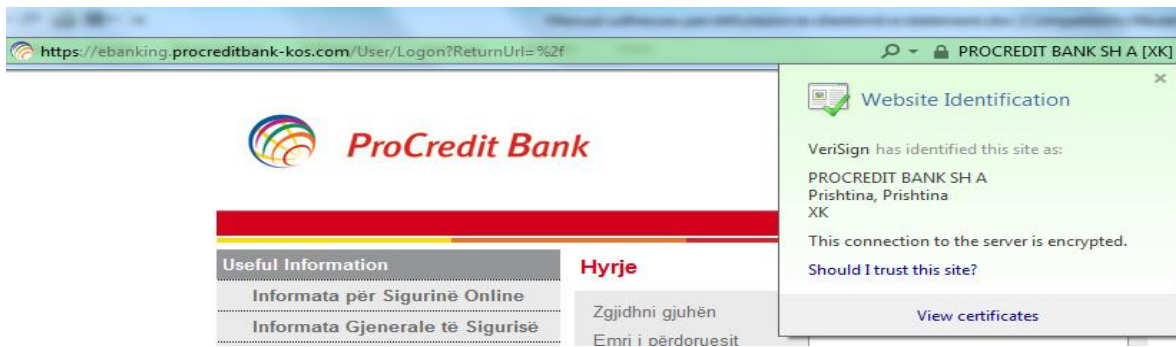
Në mënyrë që përdorimi i internetit të jetë i sigurt, është e rëndësishme të ndërmerren këto masa:

1) Mbroni kompjuterin tuaj

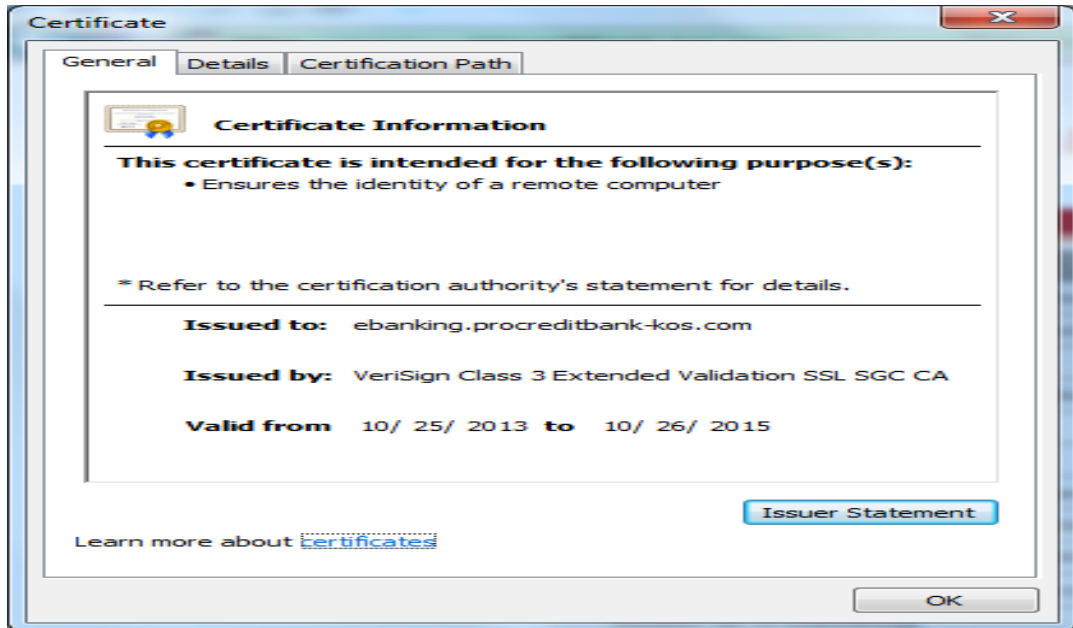
- Pasi të keni qasje në lidhje të internetit, është e rëndësishme që kompjuteri juaj të jetë i mbrojtur nga qasja e personave të paautorizuar ose programet e rrezikshme (fotografi të dyshimta, viruse ose malware të tjera).
- Është e rëndësishme të keni të instaluar programet anti-virus, firewall dhe anti-spyware që mund të vijnë me kompjuterin tuaj apo janë dhënë nga ofruesi i shërbimit të internetit. Programi Firewall mbron kompjuterin nga sulmet qëllimkëqija nga jashtë, dhe ka ngjashmëri me programin anti-virus. Spyware është një program i dëmshëm që mund të jetë instaluar në kompjuterin tuaj pa dijeninë tuaj dhe ai mban gjurmët e veprimeve tuaja (fjalëkalimeve, kodeve, etj.) gjatë përdorimit të kompjuterit dhe internetit. Prandaj, është i nevojshëm një program anti-spyware për të mbrojtur kompjuterin nga këto sulme. Sigurohuni që këto programe të azhurnohen rregullisht.
- Përdorimi i sistemit bankar nga një internet kafe, bibliotekë, kafene, apo vende publike nuk këshillohet, ose duhet të bëhet me kujdes të madh, pasi që është e vështirë të dihet se sa të siguruar janë këta kompjuterë.

2) Mbrojtja nga mashtrimi - Sigurohuni që të përdorni sistemin bankar të PCB

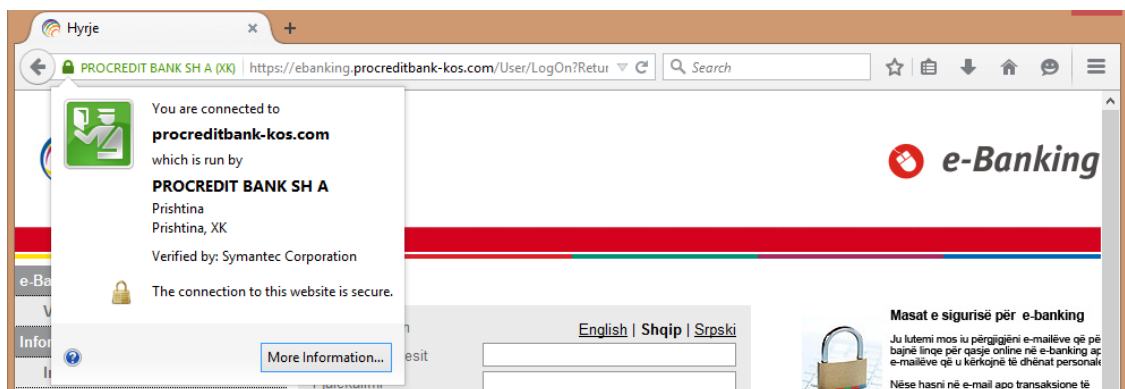
- Bankat dhe institucionet financiare bashkë me klientët e tyre ndonjëherë janë pre e sulmeve të njohura me emrin "phishing" – që përkthyer nga anglishtja d.m.th. përpjekje për mashtrim. Kjo është një formë e mashtrimit në internet ku klientët mashtrohen duke zbuluar informacione konfidenciale të përdoruesit keqdashës. Një shembull: kur dikush paraqitet si përfaqësues i bankës, i cili dërgon porosi elektronike apo thërret klientët duke kërkuar fjalëkalimin e llogarisë, numrin e kartelës dhe PIN-in. Përfaqësuesit e PCB Kosova kurrë nuk do të kërkojnë informacione të tilla përmes postës elektronike apo telefonit.
- Një rast tjetër i phishing është kur një përdorues keqdashës krijon një uebfaqe që ngjan me uebfaqen e bankës. Për t'ju shmangur një rreziku të tillë ju duhet të kujdeseni që jeni duke përdorur uebfaqen e dhënë nga PCB. Kur të hyni në faqen e kyçjes në sistemin bankar në internet, sigurohuni që filloni sesion të sigurt (SSL i koduar) i cili fillon me HTTPS:// para se të shkruani të dhënat tuaja. Pastaj ju duhet të hyni në faqen e sigurt dhe të verifikoni certifikatën e sigurisë. Nëse përdorni Microsoft Internet Explorer në fund të shfletuesit tuaj paraqitet një figurë e drynit. Për t'u siguruar që jeni duke komunikuar me sistemin bankar të ProCredit Bank Kosova ju duhet të klikoni në këtë dry për të verifikuar certifikatën e sigurisë që ju është dhënë nga kompania (në rastin tonë aktualisht është SSL Certificates) dhe me kujdes shikoni vlefshmërinë e certifikatës. (Shih më poshtë shembujt e ProCredit Bank Kosova me shfletuesin Microsoft Internet Explorer dhe Mozilla Firefox)



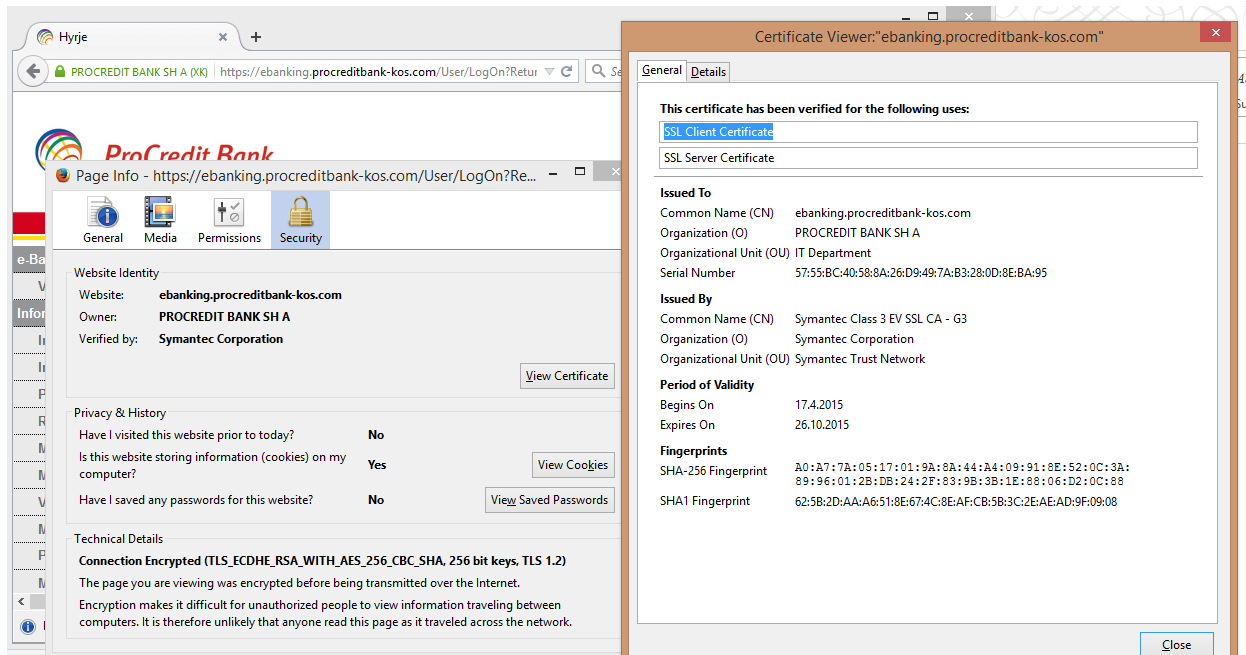
Me pas shtypni “View Certificates” dhe ju shfaqet dritarja e me pohtme:



Dhe ne Mozilla Firefox:



Dhe pasi shtypni “More Information” dhe me pas “View Certificate” del pamja:



3) Mbroni emrat e përdoruesve dhe fjalëkalimet

- Mbani mend emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin, dhe ndërroni shpesh këto të fundit, dhe sigurohuni që të mos jenë lehtë të qëllueshme, p.sh. mos përdorni fjalë që gjenden në fjalorë sidomos ato të gjuhës angleze, emra të qyteteve, anëtarëve të familjes, ose datëlindjet.
- Mbani mend fjalëkalimin tuaj, në vend se ta ruani në një copë letër.
- Nëse ruhet në një copë letër, ky informacion duhet të ruhet në një vend të sigurt.
- Mos e ndani këtë informacion të ndjeshëm me askënd.

4) Mos harroni të azhurnoni rregullisht programet e rëndësishme

- Përdorni versionin më të ri të shfletuesit të internetit (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, etj), i cili përfshin të gjitha informatat më të reja të sigurisë. Kontrolloni rregullisht me furnizuesin e shfletuesit nëse ndonjë informacion i ri i sigurisë është në dispozicion.
- Kontrolloni rregullisht ofruesin e sistemit tuaj operativ nëse informacionet e sigurisë janë lëshuar në përdorim

4. Tarifat dhe komisionet

Për të shfrytëzuar shërbimet e ofruara nga e-Statement ju duhet t'i paguani bankës tarifat dhe komisionet në shumën e përcaktuar nga kushtet e ProCredit Bank, lista e çmimeve. Banka ka të drejtë të ndryshojë kushtet dhe listën e çmimeve në çdo kohë me njoftim paraprak për klientët e saj, ashtu siç konsiderohet e përshtatshme nga ProCredit Bank.

5. Qasja

Për qasje në shërbimin e-Statement ju duhet të shfrytëzoni emrin përdorues dhe fjalëkalimin:

Për t'u qasur, duhet që fillimisht të zgjidhni gjuhën, të shkruani emrin e përdoruesit (i zgjedhur gjatë procesit të aplikimit në degë), si dhe fjalëkalimin. Pasi të keni futur të gjithë informacionin e nevojshëm, duhet të shtypni butonin “Hyrje”.

6. Ndërrimi i fjalëkalimit

Pasi të keni plotësuar fushat e kërkuara dhe të keni shtypur butonin “Hyrje”, për herë të parë ju do të ju kërkohet ndërrimi i fjalëkalimit, dhe ta vendosni një më të përshtatshëm për ju. Është shumë me rëndësi të përmendet që duhet ta përdorni një fjalëkalim sipas standardit të kompleksitetit të fjalëkalimit siç është përshkruar më poshtë:

Fjalëkalimi i përdoruesit duhet të jetë prej 7 deri 10 karaktere gjatë dhe duhet të përmbajë shkronja, numra dhe së paku një simbol (shembull. **Aa2@banka**).

Sigurohuni që ju shkruani fjalëkalimin saktësisht siç iu është dhënë juve (shkronja të mëdha dhe të vogla, karaktere special, simbole), për arsye se kontrata juaj do të bllokohet pas pese ërprjekjeve të pasuksesshme për arsye sigurie.

E rëndësishme: Kur e ndryshoni fjalëkalimin tuaj ju duhet të siguroheni që fjalëkalimi të përmbajë një prej katër karaktereve vijuese:

- Shkronja të vogla (**abcd....**)
- Shkronja të mëdha (**ABCD...**)
- Numra (**0123...9**)
- Karaktere speciale ([!@#\\$%^&*\(\) +|~-=\`\[\]:":'<>?.,/](#))

Shënim: ju mund të ndërroni fjalëkalimin në çdo kohe tek opsioni “Ndrysho fjalëkalimin” pasi të jeni kyçur në WEB faqe të e-statement.

7. Përmbledhja e shërbimeve

Detajet për këto shërbime do të paraqiten, varësisht prej produkteve bankare që posedoni dhe llojit të kontratës e-Statement.

“Përmbledhja e llogarive” - paraqet një liste të produkteve (p.sh. llogaria rrjedhëse, llogaritë e kartelave të kreditit, llogaria e kursimit, llogaria e afatizimit, kredia) që ju posedoni në ProCredit Bank në Kosovë. Ne te njëjtën kohe do t’ju shfaqen detajet si: produkti, valuta, bilanci i vlefshëm, limiti i paradhënies bankare.



Llogaritë		Përmbledhje e llogarisë					
Përmbledhje e llogarisë		Llogaritë	Emri i llogarisë	Valuta	Limiti i aprovar	Gjendja e llogarisë	Balanca e vlefshme
Lëvizjet në llogari		Llogaritë rrjedhëse					
Përdoruesi		1110336913000188	Emri Mbiemri	EUR		995,00	995,00
Ndrysho fjalëkalimin		CA - IND EUR					
Shkycje		Kredi-Kartë llogaritë					
Useful Information		10091112	Emri Mbiemri EUR MASTER CARD	EUR		0,00	500,00
Informata për Sigurinë Online		EUR MASTER CARD					
Informata Gjenerale të Sigurisë		Kursimet					
Phishingu		Llogaritë e kursimeve	Emri i llogarisë	Valuta		Gjendja e llogarisë	Balanca e vlefshme
Raportimi i postës elektronike		1110336913010179	Emri Mbiemri	EUR		1.000,00	1.000,00
Manuali për klientë privatë		SA IND EUR					
Manuali për klientë biznesi		Llogaritë e afatizimit					
Veglat për regjistrim të pagave		1110336913020170	Emri Mbiemri	EUR		3.000,00	3.000,00
Udhëzues për ngarkimin e listave të pagave nëpërmjet E-banking		STD EUR 365/366_new					
Manuali për përdorim të verzionit mobil të e-Banking		Kreditë					
Video udhëzues për pagesa të faturave me e-Banking		Kreditë	Emri i llogarisë	Valuta			Bilanci i kapitalit
Njoftime - E Re		10091113	Emri Mbiemri Kredi konsumuese prej 250 deri në 5,000 NEI	EUR			-4.000,00
		Kredi konsumuese prej 250 deri					

8. Lëvizjet në Ilogari

Kjo faqe ju tregon të gjitha lëvizjet përmes Ilogarive tuaja. Nëse dëshironi të kontrolloni aktivitetet tuaja të mëparshme me bankën tonë, ju duhet të kaloni tek menyuja “Lëvizjet në Ilogari” në anën e majtë të ekranit tuaj dhe do të shfaqet ekranin në vijim:

Ne te cilën paraprakisht duhet të zgjidhni Ilogarinë për gjenerim të gjendjes nga menyuja rrëshqitëse si me poshtë:

Pasi të keni zgjedhur Ilogarinë, përcaktoni periudhën kohore për gjenerim të gjendjes duke klikuar në kalendarët e vegjël:

Apo, duke zgjedhur përmbledhjen tuaj të llogarisë për 10, 30 apo 90 ditët e fundit si më poshtë:

Për të plotësuar më së miri nevojat tuaja, ju keni mundësi të zgjedhin ndërmjet tri versioneve të ndryshme të pasqyrimin të gjendjes së llogarisë: PDF; Excel dhe CSV.

Ne fund shtypni mbi butonin “Paraqit” dhe do te ju shfaqen detalet mbi transaksionet e llogarisë përkatëse:

No	TransNo	Data	Viera e Debituar	Viera e Kredituar	Balanca	Tipi i Veprimit	Komente mbi Veprimin
1	119212900	27.08.2013	3,000.00	0.00	995.00	Aktivizim i llogarisë së depozitës me afat Transfer from current account to TDA	Aktivizimi i llogarisë së Afatizimeve
2	119212899	27.08.2013	0.00	2,000.00	3,995.00	Depozitim në llogari rrjedhese Cash deposit	Emri Mbiemri 9852364
3	119212891	27.08.2013	0.00	1,000.00	1,995.00	Depozitim në llogari rrjedhese Cash deposit	Emri Mbiemri 9852364
4	119212888	27.08.2013	5.00	0.00	995.00	Mbajte komisioni per aplikim karte Commission payment by transfer	Card application commission payment
5	119212881	27.08.2013	0.00	1,000.00	1,000.00	Depozitim në llogari rrjedhese Cash deposit	Emri Mbiemri 9852364
6	119212875	27.08.2013	0.00	0.00	0.00	Hapje llogarie rrjedhese Current account opening	
5	Përmbledhje:		3,005.00	4,000.00			

9. Kutia Elektronike Postare - Inbox

Per te lexuar dokumentet e pranuar nga banka përmes opsionit “Kutia e porosive” ju duhet te shtypni menyne “Inbox”.

Mire se erdhët, Emri Mbiemri (Hyrja e fundit: 2015-04-24 1:06:29.MD)							Printo Dalje
Llogarite	Përmbledhje e llogarisë						
Përmbledhje e llogarisë	Llogarite	Emri i llogarisë	Valuta	Limiti i aprovuar	Gjendja e llogarisë	Bilanci i vlefshem	
Lëvizjet në llogari	Llogarite rrjedhëse						
Transfertat	1110339077010145	Emri Mbiemri	EUR		160,01	0,01	
Llogarite personale	CA - IND EUR						
Kombetare	Kursimet						
Ndërkombetare	Llogarite e kursimeve	Emri i llogarisë	Valuta		Gjendja e llogarisë	Bilanci i vlefshem	
Pagesë e faturave	1110339077020136	Emri Mbiemri	EUR		520,00	520,00	
Urdhërpagesat për aprovim	SA IND EUR						
Urdhërpagesat e fundit	Depozita me afat						
Depozita me afat	Hap Depozit me Afat						
Hap Depozit me Afat	Përdoruesi						
Përdoruesi	Ndrysho fjalëkalimin						
Ndrysho fjalëkalimin	Menaxho përfituesit						
Menaxho përfituesit	Inbox						
Inbox	Dalje						
Dalje	e-Banking						
e-Banking							

Ne dritaren e hapur do te shfaqet lista me mesazhet e dërguara nga banka:

Mire se erdhët, Emri Mbiemri (Hyrja e fundit: 2015-04-24 1:06:29.MD)				Printo Dalje
Llogarite	Mailbox			
Përmbledhje e llogarisë	Data	Permbajtja	Lexuar me	
Lëvizjet në llogari	<input type="checkbox"/> 2015-05-12	<input checked="" type="checkbox"/> Oferte nga Banka		
Transfertat	Vini re: Mesazhet fshihen automatikisht pas 24 muajsh			
Llogarite personale				<input type="button" value="Delete"/>
Kombetare				
Ndërkombetare				
Pagesë e faturave				
Urdhërpagesat për aprovim				
Urdhërpagesat e fundit				
Depozita me afat				
Hap Depozit me Afat				
Përdoruesi				
Ndrysho fjalëkalimin				
Menaxho përfituesit				
Inbox (1)				
Dalje				
e-Banking				

Per te lexuar mesazhet përkatëse, ju duhet te klikoni mbi mesazhin përkatës dhe do te ju shfaqet mesazhi i dërguar.

Nëse dëshironi te fshini ndonjë nga mesazhet, atëherë markoni mesazhin tek kutia përkatëse dhe shtypni “Fshirje”.

10. Shkyçja nga e-Statement

Për t'u shkyçur nga shërbimi e-Statement, ju duhet të drejtoheni tek menyja "Shkyçje" në anën e majtë të faqes:



Mire se erdhet, Emri Mbiemri (Hyrja e fundit: 2013-08-27 4:26:26.MD)		Printo Dalje				
Llogarite	Përmbledhje e llogarisë					
Përmbledhje e llogarisë	Llogarite	Emri i llogarisë	Valuta	Limiti i aprovuar	Gjendja e llogarisë	Balanca e vlefshme
Lëvizjet në llogari						
Përdoruesi	Llogarite rrjedhese					
Ndrysho fjalekalimin	1110336913000188	Emri Mbiemri	EUR		995,00	995,00
Shkyçje	CA - IND EUR					
Useful Information	Kredi-Karte llogarite					
Informata për Sigurinë Online	10091112	Emri Mbiemri EUR MASTER CARD	EUR		0,00	500,00
Informata Gjenerale të Sigurisë	EUR MASTER CARD					
Phishingu	Kursimet					
Raportimi i postës elektronike	Llogarite e kursimeve					
Manuali për klientë privatë	1110336913010179	Emri Mbiemri	EUR		1.000,00	1.000,00
Manuali për klientë biznesi	SA IND EUR					
Veglat për regjistrim të pagave	Llogarite e afatizimit					
Udhëzues për ngarkimin e listave të pagave nëpërmjet E-banking	1110336913020170	Emri Mbiemri	EUR		3.000,00	3.000,00
	STD EUR 365/366_new					

Pasi të keni zgjedhur këtë opsion, ju do të drejtoheni tek faqja kryesore e këtij shërbimi.

Nëse keni pyetje të tjera, ju lutem mos hezitoni të kontaktoni qendrën tonë të thirrjeve përmes numrave të telefonit: +381-38-555 555, +386-49-555 555.