

1. Како да проверам кој оперативен систем го користам?
 - Појдете во My Computer / This computer / This PC и во празен простор со десен клик ќе ви се отвори мало мени. Влезете во опцијата Properties. Тука е наведен оперативниот систем кој го користите (пр. Windows 7) и дали истиот е 31-bit или 64-bit. Доколку не е наведено колку bit е оперативниот систем тоа значи дека истиот е 32-bit.

2. На е-банкарство ми се појави грешката “Се појави грешка. Се обидуваат да потпишете налог со невалиден сертификат или пребарувачот не е Internet Explorer”.
 - За надминување на овој проблем Ве молиме направете ги следните проверки:
 1. Дали користите Internet Explorer. Плаќањата преку е-банкарство може да се реализираат само преку пребарувачот Internet Explorer.
 2. Колку bit-на верзија на Internet Explorer користите; треба да користите 32-bit Internet Explorer
 3. Внесете ја страната pcb.com.mk во Compatibility View settings
 4. Внесете ја страната <https://ebank.pcb.com.mk> во Trusted Sites
 5. Проверете дали е соодветно инсталирана Capicom компонентата

3. На е-банкарство ми се појави грешката “Погрешен атрибут”.
 - Грешката “Погрешен атрибут” се појавува доколку немате внесено точна сметка за плаќањето или доколку во полето број на повикување имате внесено специјален карактер (/, %, & и сл.).

4. Како да направам проверка на Compatibility View Settings?
 - Кликнете ALT на тастатурата, во горниот лев агол на екранот ќе ви се појави Tools мениот. Изберете ја Compatibility view settings опцијата и проверете дали страната pcb.com.mk се наоѓа на листата. Доколку се наоѓа во првото поле со кликување на копчето ADD додадете ја во листата (Websites you’ve added to Compatibility View) . Затворете го прозорецот.

5. Како да направам проверка на Trusted Sites?
 - Кликнете ALT на тастатурата, во горниот лев агол на екранот ќе ви се појави Tools мениот. Изберете ја опцијата internet options > Security, селектирајте ја зелената штикла (trusted sites) и кликнете на копчето Sites. Проверете дали страната ebank.pcb.com.mk е додадена на листата. Доколку не е додадена (се наоѓа во првото поле) додадете ја со кликување на копчето ADD. Затворете ги прозорците.

6. Како да инсталирам Capicom копонента?
 - Во сивото мени од левата страна на е-банкарство има дел каде што се наведени драјвери за работа на токениот. Кликнете на Capicom Компонента и одкога ќе се

симне, инсталирајте ја. Доколку ви даде опција Repair, Remove Или Delete кликнете на опцијата Repair.

7. На е-банкарство ми се појави грешката “You have no valid certificate to select from”

- Направете проверка на датата на истекување на сертификатот. Доколку сертификатот има валидност Ве молиме контактирајте не на 02/2446 000.

8. Како да проверам дали е инсталиран токенот?

- Кликнете на ALT на тастатурата, во горниот лев агол на екранот ќе ви се појави менито Tools; појдете во Internet options > Content > Certificates; доколку го прикажува сертификатот во овој дел тоа значи дека токенот е добро инсталиран и компјутерот го чита сертификатот.

9. Како да проверам дали имам валиден токен/сертификат?

- За проверка на валиднос на токен/сертификат кликнете на ALT на тастатурата, во горниот лев агол на екранот ќе ви се појави менито Tools; појдете во Internet options > Content > Certificates, делот expiration date ја прикажува датата на истекување на сертификатот.

10. Како да се највам на е-банкарство кога имам блокирано корисничко име или лозинка?

- Доколку ја знаете вашата лозинката за деблокада јавете се во Контакт Центарот на 02/2446000. Доколку не ја знаете лозинката појдете во најблиската филијала за да подигнете нова. За ресетирање на лозинката потреба е со себе да понесете валиден докумнет за идентификација (лична карта или пасош) и доколку се работи за правно лице и печат од фирмата.

11. Инструкции за менувачко работење на е-банкарство

- Податоци за сметка: ја избирате сметката од која ќе продавате средства
- Податоци за примач: ја избирате сметката на која треба да се префрлат средствата (валута која ја купувате)
- Кликнете Понатаму
- Износ: внесете го износот на средствата кои ги продавате. Доколку имате децимали, внесете ги во помалото квадратче. Доколку продавате денари износот треба да ви биде заокружен (без децимали)
- Цел на дознака: внесете коментар (пр. купо-продажба)
- Кликнете Понатму
- Проверете ги внесените податоци и доколку се е во ред потпишете го налогот

12. Инструкции за домашен платен промет на е-банкарство

- Податоци за сметка : ја избирате сметката од која го вршите плаќањето
- Податоци за примач:
Сними ги податоците: да се сочуваат податоците на примачот за во иднина да не ги внесувате туку само избирате преку опцијата Одбери примач
Сметка на примач: ја внесувате сметката и кликувате на зелената штикла до полето.
Доколку плаќате на правно лице по кликувањето Називот на фирмата се генерира самиот. Доколку плаќате на физичко лице името и презимето треба самите да ги внесете во полето Назив на примач
Адреса на примач : полето мора да е пополнето. Доколку не ја знаете адресата внесете само град
- Кликнете понатаму
- Износ : внесете го износот кој го плаќате
- Повикување на број : полињата мора да бидат пополнети, доколку немате нешто конкретно да наведете ставете некој знак или бројка (пр. . или 1)
- Цел на дознака : напишете коментар за плаќањето (пр. плаќање по фактура)
- Ширфа на плаќање : изберете од понудените согласно плаќањето (не избирајте шифра до која стои коментар НЕ СЕ КОРИСТИ)
- Кликнете Понатаму
- Проверете ги внесените податоци и доколку се е во ред потпишете го налогот со дигиталниот сертификат
- Доколку налогот е успешно регистриран се појавува пораката : Налогот е успешно регистриран

13. Инструкции за меѓународни плаќања на е-банкарство

- Податоци за сметка : ја избирате сметката од која го вршите плаќањето
- Податоци за примач: Сними ги податоците: да се сочуваат податоците на примачот за во иднина да не ги внесувате туку само избирате преку опцијата Одмери примач
- Сметка на примач: ја внесувате сметката/IBAN на фирмата/лицето на која плаќате (ги внесувате бројките и буквите сите заедно и споено, без празно место или знаци)
- Назив на примач : внесувате име на фирмата на која плаќате. Доколку има специјален карактер не го внесувајте (пр. Наместо & напишете AND)
- Адреса на примач : полето мора да е пополнето. Доколку не ја знаете адресата внесете само град
- SWIFT : кликнете на линкот и пребарајте го swift-от. Доколку Ви даде повеќе опции изберете го оној кој има XXX на крајот. За избирање на посакуваниот swift кликнете на USE
- Код на банка и Intermediary bank: секогаш ги оставате празни
- Кликнете понатаму
- Износ : внесете го износот кој го плаќате. Доколку има децимали ги внесувате во посебното помало квадратче
- Цел на дознака : напишете коментар за плаќањето (пр. (PROFORMA) INVOICE NO.1)
- Ширфа на плаќање : изберете од понудените согласно плаќањето

- Тип на трошоци: OUR – избирате да ги подмирите вие сите трошоци; SHA – избирате банкарските трошоци да бидат помирени пола-пола; BEN – избирате трошоците да бидат подмирени од примачот
- Прикачете ги докумнетите по кои го вршите плаќањето
- Кликнете Понатаму
- Проверете ги внесените податоци и доколку се е во ред Потпишете го налогот со дигиталниот сертификат

14. Како да платам повеќе налози на е-банкарство без да ги внесувам поединечно?

- За плаќања на поголем број на налози без да ги внесувате секој од нив поединечно може да ја користите опцијата Batch. За креирање на датотека со налозите јавете се во Контакт Центарот на 02/2446 000.

15. Инструкции за плаќање комуналии на е-банкарство

- Податоци за сметка : ја избирате сметката од која го вршите плаќањето
- Компанија : одберете компанија спрема која плаќате од наведените на листата
- Кликнете понатаму
- Фактура број: внесете го бројот на фактурата во истиот формат како што е наведен на вашата сметка
- Износ: внесете го износот кој го плаќате
- Кликнете понатаму
- Проверете ги внесените податоци и доколку се е во ред Потпишете го налогот со дигиталниот сертификат

16. Во кои валути можам да отворам трансакциска сметка?

- Во Прокредит банка можете да отворите сметка во следните валути: МКД, ЕУР, ЦХФ, УСД и ГБП.

17. Во кои валути можам да штедам или орочам депозит?

- Во Прокредит банка можете да отворите штедна сметка по видување во МКД, ЕУР или УСД валута или да имате орочен депозит во МКД или ЕУР валута.

18. Што е разликата помеѓу штедење по видување и орочен депозит?

- **Штедната сметка** служи како инструмент за долгорочна акумулација на финансиски резерви, поточно редовни и нередовни уплати и исплати. Постои минимално салдо за отварање на штедна сметка според официјалниот тарифник на Прокредит Банка. На штедната сметка се пресметува камата по видување на дневна основа согласно важечките каматни стапки за штедни влогови по видување. Пресметаната камата се

исплаќа на штедната сметка на крајот на календарската година или во моментот на затворање на сметката.

- **Орочените депозити** се парични средства кои се прифаќаат за фиксен период кој се утврдува во моментот на склучување на договорот. Орочен депозит може да се отвори во следните валути: МКД и ЕУР. Каматната стапка може да биде фиксна или прилагодлива во зависност од одлуката на клиентот и согласно Официјалниот тарифник на банката и истата може да се исплаќа на месечно ниво или при доспевање на депозитот. Доколку сакате да ги подигнете средствата пред истекот на периодот Банката исплаќа камата за предвремено разорочување на депозит во согласност со тарифникот на Банката на денот на разорочувањето.

19. Што значи автоматско реорочување на депозит?

- Автоматско реорочување на депозит значи дека по доспевањето на орочениот депозит средствата ќе се орочат повторно на истиот период со каматната стапка која е валидна во моментот на реорочување.

20. Што ми е потребно за отварање на трансакциска сметка на физичко лице?

- Резидент физичко лице може да отвори трансакциска сметка во експозитурите на Прокредит Банка со валиден документ за идентификација (лична карта или пасош).
- Нерезидент физичко лице може да отвори трансакциска сметка во експозитурите на Прокредит Банка со валиден документ за идентификација (пасош). За отварање на сметка на нерезидент физичко лице прифатлив документ е и важечка лична карта ако лицето доаѓа од држава-членка на Европската Унија или од држава со која Република Македонија има склучено билатерална спогодба за прекугранично патување на државјани на двете земји.

21. Што е потребно за отварање на трансакциска сметка на правно лице?

- За да отворите жиро сметка во Прокредит Банка потребно е управителот на фирмата да појде во било која од нашите филијали со негов личен документ за идентификација (лична карта или пасош), Решение/Тековна состојба не постара од 6 месеци, ЗП Образец (Заверени потписи на нотар) и печат од фирмата.

22. Што ми е потребно за отварање на штедна сметка/депозит за малолетно лице?

- Штедна сметка за малолетно лице може да отвори родителот/старателот на детето со валиден документ за идентификација и извод од матична книга на родените за детето.

23. Што да направам ако ја изгубам штедната книшка?

- Потребно е да пријавите во најблиската експозитура на Прокредит Банка и да пополните изјава за поништување на изгубената штедна книшка. Банката ќе Ви издадена нова книшка за истата штедна сметка. Банката наплатува провизија за замена на штедна книшка согласно официјален тарифник.

24. Сметката ми е неактивна, што значи тоа?

- Сметката добива статус неактивна доколку немала никаква активност - финансиска трансакција иницирана од Ваша страна, во период од 6 месеци. Тоа значи дека може да пристигнаат приливи на Вашата сметка, но Вие не можете да направите одливен трансфер додека не се активира сметката. Доколку имате картичка поврзана со трансакциската сметка, истата може да ја користите за подигнување на готовина од банкомат и плаќање на ПОС терминали без разлика на статусот неактивна. Доколу сакате да се активира сметката потребно е да се обратите во најблиската експозитура на Прокредит Банка со валиден документ за идентификација, да пополните Барање за активирање на сметка и да направите најмалку еден одливен трансфер до крајот на денот.

25. Зашто имам блокирана сметка?

- За да добиете информации за блокада на сметка (потврда за бонитет) потребно е да појдете во било која од филијалите на ПроКредит Банка со валиден документ за идентификација.

26. Кои дебитни картички ги нуди вашата банка?

- ПроКредит Банка ги нуди дебитните картички Visa Electron, Maestro и ProCard за физички лица. Дебитните картички овозможуваат да се користат средствата од трансакциски сметки до износот на расположливото салдо. Visa electron и Maestro дебитните картички се интернационални и може да се користат за подигнување на готовина од банкомати како и плаќања на POS – терминал на продажни места и на Internet. ProCard дебитната картичка служи за подигнување на готовина од банкоматите на ПроКредит Банка.

27. Што да правам ако го забравив/изгубив пинот на картичката?

- Доколку го имате забравено пинот на Visa Electron, Maestro или VisaBusiness Electron картички потребно е да се обратите во било која од најблиските експозитури на Банката за поништување на картичката и апликација за нова картичка.

28. Каде може да се користат дебитните/кредитните картички?

- Visa и Master картички се интернационални и може да се користат за подигнување на готовина од банкомати како и плаќања на POS – терминал на продажни места и на Internet.
- ProCard дебитната картичка служи за подигнување на готовина од банкоматите на ПроКредит Банка.

Дебитните картичките исто така може да се користат и за депонирање на готовина на банкоматите на ПроКредит Банка Македонија кои нудат таква услуга.

29. Кој може да ја подигне изработената картичка?

- Изработената картичка треба да ја подигне лицето на чие име гласи картичката или друго лице со полномошно кое ќе биде заверено на нотар .

30. Која е процедурата за обнова на картичка?

- Доколку ја користите редовно картичката (имате најмалку 5 трансакции во рок од 2 години) таа ќе биде автоматска обновена и доставена во филијалат во која претходно се ја подигнале картичката. Кога ќе биде доставена новата картичка во филијала ќе добиете СМС нотификација на мобилниот број оставен како ваш контакт во ПроКредит Банка. Доколку не сте ја користеле редовно картичката и сакате нова потребно е да аплицирате самите. Апликација за нова картичка може да направите во било која од нашите филијали или преку нашата веб стана www.pcb.com.mk.

31. Се обидувам да направам online плаќање но трансакцијата е одбиена, што значи тоа?

- Најчеста причина за одбивање на online трансакции е во случај кога не внесувате CVV# код или во случај кога Вие внесувате CVV# код но страната на која плаќате не ги процесира трансакциите со авторизација на кодот. Поради заштита од злоупотреба Банката не одобрува трансакции кои не се авторизирани. Овие процеси се автоматски и на нив не може да влијаат ниту трговецот, ниту Банката. Други причина за одбивање на online трансакција се погрешно внесени податоци или недоволно средства на сметката за реализација на трансакцијата.

За детална проверка на трансакциите може да се јавите во Контакт Центарот на 02/2446 000.

32. Што е CVV код?

- Card Verification Value (CVV) кодот е трицифрен број испечатени во делот за потпис на задната страна на картичката. CVV# е безбедносен код кој се користи за верификација на валидноста на картичка при извршување на трансакции со дебитни и кредитни картички. Кодот се бара за трансакции кои се прават на виртуелен POS-терминал, односно преку интернет.

33. Како да постапам во случај на изгубена/украдена картичка?

- **Пријавете во Контакт Центар 24/7 на тел 02/2446 000. Картичката ќе биде веднаш блокирана.** Доколку ја најдете картичката потребно е да појдете во било која од нашите филијали за деблокада на истата или доколку сакате нова картичка може да аплицирате во филијала или on-line преку нашата веб страна www.pcb.com.mk.

34. Треба да добијам прилив од станство, кои податоци ми се потребни трансферот?

- За да добиете прилив од странство потребно е да имате девизна сметка. Податоци кои треба да ги дадете на налогодавачот се вашето име и презиме, вашата адреса, SWIFT на банката (за ПроКредит Банка е PRBUMK22XXX) и IBAN. Вашиот IBAN е всушност бројот на Вашата девизна сметка со префикс MK07 (MK07xxxxxxxxxxxxxxxx), каде x ги претставуваат броевите од Вашата девизна сметка. Доколку користите електронско банкарство можете да ја видите Ваша сметка преку електронското банкарство или преку Договорот за отворена сметка којшто Ви е предаден на денот на отварање на сметката, во спортивно ќе треба да се обратите во најблиската експозитура на Прокредит Банка со валиден документ за идентификација.

35. Како да направам денарско плаќање од резидент кон нерезидент?

- За денарско плаќање од резидент кон нерезидент потребно е во дебит повикување да внесете 1450/шифра за плаќање од меѓународен платен промет/матичен број на налогодавачот. За плаќањето потребно е да обезбедите и документ за основот по кој плаќате.

36. Како да направам денарско плаќање од нерезидент кон резидент?

- За денарско плаќање од нерезидент кон резидент потребно е да го пополните налогот на следниот начин:

Дебит повикување: 743/900/ 9000 xxx (xxx е шифра на земјата од која е нерезидентот)

Кредит повикување: број на сметката на налогопримач

Сметка: внесете ја општата сметка на Банката на налогопримачот

Цел на дознака: внесете “пренос од приливна на исплатна банка” и потоа ваш коментар за плаќањето

37. Кои се термински рокови за регистрирање налози за домашен платен промет?

- Регулари плаќања, начин 2 (КИБС) до 14:00
- Итни плаќања, начин 1 (МИПС) до 16:00
- Интерни плаќања може да се реализираат во текот на целиот ден

38. Кои се термински рокови за регистрирање на налози за меѓународен платен промет?

- Прорау дознаки регистрирани во филијала до 14:30 часот се работат како T+0
- Останати дознаки регистрирани во филијала до 15:00 часот се работат како T+0
- Прорау дознаки регистрирани во филијала по 14:30 часот се работат како T+1
- Останати дознаки регистрирани во филијала по 15:00 часот се работат како T+1
- Е-банк Прорау дознаки регистрирани до 15:00 часот се работат како T+0
- Останати Е-банк дознаки регистрирани до 14:00 часот се работат како T+0

39. Дали одобрувате кредити и на лица вработени во странство?

- ПроКредит Банка одобрува кредити само на кредитоспособни физички лица кои се вработени во фирми регистрирани на територијата на Република Македонија и на пензионери кои ја примаат својата пензија на трансакциска сметка во Банката.