

1. Si te kontrolloj se cilin sistem operativ e perdor?

- Shkoni ne My Computer/ This computer/ This PC, dhe ne hapshire te zbrazet, me klik te djathte te mouse-it, do tu hapet nje meny. Hyni ne opcionin Properties. Ketu gjendet informacioni per sistemin operativ te cilin e perdorni (psh Windows 7) dhe sa bit eshte I njeiti, 32-bit apo 64-bit.

2. Ne Ebanking mu paraqit gabimi "U paraqit gabim. Jeni duke tentuar qe te nenshkruani urdherese me sertifikat jovalid ose kerkuesi nuk eshte Internet Explorer".

- Per te tejkaluar kete problem, Ju lutemi te beni kontrolet e meposhtme:

- A jeni duke perdorur Internet Explorer. Pagesat nepermejt ebanking-ut, mund te behen vetem te Internet Explorer-it.
- Sa bit eshte versioni I Internet Explorer-it qe perdorni; duhet te shfrytezoni Internet explorer 32 bit
- Vendoseni faqen pcb.com.mk tek Compatibility View settings
- Vendoseni faqen <https://ebank.pcb.com.mk> tek Trusted Sites
- Kontrolloni nese eshte instaluar ne menyre te duhur Capicom komponenta

3. Ne ebanking, paraqitet gabimi "Atribut I gabuar"

- Gabimi "Atribut I gabuar" paraqitet nese nuk keni te vendosur llogari te sakte ose nese ne fushen "numri I thirrjes" keni te vendosur, ndonje nga shenjat special (si psh /, %, &, etj).

4. Si te bej kontrole te Compatibility View Settings?

- Klikoni ALT te tastieres, ne kendin e majte larte te ekranit do tu paraqitet menyja Tools. Zgjedhni opcionin Compatibility viece settings, dhe kontrolloni faqja pcb.com.mk a eshte ne liste. Nese gjendet ne fushen e pare me klik te ADD, shtojeni ne listen (websites you've added to Compatibiy View) .Mbylleni dritaren.

5. Si te bej kontrollin e Trusted Sites?

- Klikoni ALT nga tastiera, ne kendin e siperm te majte te ekranit do tu paraqitet menyjaTools. Zgjedhni opcionin Internet options> Security, selektoni taken e gjelbert(trusted sites) dhe klikoni ne butonin Sites.Kontrolloni a eshte e vendosur faqja ebank.pcb.com.mk ne listen e faqeve. Nese nuk gjendet aty (nese gjendet ne fushen e pare), shtojeni me klikim te butonit ADD. Mbylleni dritaret.

6. Si te bej instalimin e Capicom Componentes?

- Ne menyne ngjyre hiri, nga ana e majte e e-bankingut, ka pjese ku gjenden drajveret per te funksionuar tokeni. Klikoni mbi Capicom Component-en dhe pasi te ulet, instalojeni ate. Ne rast qe ju paraqitet opcioni Repair, Remove or Delete, klikoni ne Repair.

7. Ne e-banking mu paraqit gabimi "You have no valid certificate to select from"

- Beni kontrolin e skadences se certifikates. Nese certifikati ka ende afat, atehere na kontaktoni ne 02/2446 000.

8. Si te kontroloj a eshte instaluar apo jo tokeni?

- Klikoni ne butonin ALT nga tastiera, ne kendin e larte te majte te ekranit, do tu paraqitet menyja Tools; shkoni ne Internet options > Content > Certificates; nese ketu u paraqitet certifikata, ajo nenkupton qe tokeni eshte i instaluar dhe qe kompjutori juar e lexon certifikaten.

9. Si te kontroloj nese tokeni / certifikata qe kam eshte valid /valide ?

- Per kontrolim te validitetit te tokenit / certifikates, klikoni butonin ALT nga tastiera , ne kendin e larte te majte te ekranit, do tu paraqitet menyja Tools; shkoni ne Internet options > Content > Certificates, pjesa expiration date e tregon daten deri kur eshte valide certifikata.

10. Si te logohem ne e-banking, kur kam emer te perdoruesit apo fjalekalimin e blokuar?

- Nese e dini fjalekalimin , per te deblokuar accountin e e-bankingut,duhet te lajmeroheni ne Kontakt Qender ne 02/2446 000. Nese nuk e dini fjalekalimin, duhet te shkoni ne degen me te afert te bankes qe te merrni fjalekalim te ri. Per resetim te fjalekalimit ne dege, eshte e nevojshme qe me vete te keni dokument per identifikim (leter njoftimin tuaj apo pasaporten) , perderisa, nese behet fjale per person juridik, me vete duhet te keni edhe vulen e subjektit.

11. Instrukcione per kembim valutor nepermjet Ebankingut

-Te dhenat per llogarine : e zgjedhni llogarine prej ciles do behet shitja

-Te dhena per pranuesin : e zgjedhni llogarine ne te cilen duhet ti transferoni mjetet (valuten te cilen e bleni)

-Klikoni ne "Tutje"

- Shuma: vendoni shumen e mjeteve te cilat do te shiten. Nese keni decimale, vendoni ato ne katrorin me te vogel. Nese shisni denare, atehere shuma duhet te jete e rrethuar, pa decimale
 - Arsyeja e pagesws: vendoni komentin (psh shitblerje)
 - Klikoni ne "Tutje"
 - Kontroloni te dhenat e vendosura, dhe nese gjithcka eshte ne rregull nenshkruani urdheresen
12. Instruksione per pagesa vendore

- Te dhenat per llogarine: e zgjedhni llogarine prej ku behet pagesa
- Te dhenat per pranuesin: Ruani te dhenat : nese i ruani te dhenat e pranuesit te mjeteve, ne te ardhmen nuk I vendoni prej ne fillim ato, por vetem I zgjedhni ne opsionin Zgjedhni pranuesin
- Llogaria e pranuesit: e vendoni llogarine dhe klikoni ne check-un e gjelbert prane fushes
- Nese paguani ndaj personi juridik, pas klikimit Emri I firmes gjenerohet automatikisht. Nese paguani ndaj personi fizik, emrin dhe mbiemrin, duhet te vendoni ju ne fushen Emri I pranuesit
- Adresa e pranuesit: fusha duhet te plotesohet. Nese nuk e dini adresen, atehere vendoni sepaku qytetin e adreses se pranuesit
- Klikoni "tutje"
- Shuma: vendoni shumen qe do ta paguani
- Thirrje ne numer: fushat duhet te jene patjeter te plotesuara, nese nuk keni cka te vendosni konkretisht, atehere, mun te vendoni ndonje shenje apo numer (psh., ".", ose "1")
- Arsyeja e pageses: vendoni komentin e pageses (psh. Pagesa e fatures)
- Kodi i pageses: zgjedhni nje nga kodet qe ofrohen nga sistemi, simbas arsyes se pageses (mos zgjedhni kod ku shkruan koment : NUK PERDORET)
- Klikoni "Tutje"
- Kontroloni edhe njehere te dhenat e plotesuara, dhe nese gjithcka eshte ne rregull, nenshkruani urdheresen me certifikatin digjital
- Nese urdheresa eshte e plotesuar sakte, do tu paraqitet mesazhi : Urdheresa eshte e regjistruar me sukses

13. Pagesa nderkombetare

- Te dhenat per llogarine: e zgjedhni llogarine prej ciles duhet te paguani
- Te dhenat per pranuesin: Ruani te dhenat: te ruhen te dhenat e pranuesit qe ne te ardhmen te te mos i vendoni, por vetem te zgjedhni opcionin Zgjedhni pranuesin
- Llogaria e pranuesit: e vendoni llogarine/Ibanin e firmes/personin te cilit i paguani (I vendoni numrat dhe shkronjat te gjitha te lidhura, pa vend te zbrazet dhe pa shenja ndarese)

- Emri I pranuesit: vendoni emer te firmes te ciles I paguani. Nese keni ndonje shenje special, mos e vendoni (psh nese keni shenje &, vendoni AND)
- Adresa e pranuesit: fusha patjeter te plotesohet. Nese nuk keni adrese te plote, vendoni vetem qytetin dhe shtetin
- Seift: klikoni tek linku, dhe kerkoni Swift-in e sakte. Nese ju jepen me shume opsione, zgjedhni ate qe ka XXX ne fund. Per ta perdorur Seift kodin e duhur, klikoni ne USE
- Kodi I bankes dhe Intermediary bank, duhet ti leni te zbrazeta.
- Klikoni "tutje"
- Shuma: vendoni shumen qe e paguani. Nese keni decimale I vendoni edhe ato ne katrorin e posacem
- Arsyeja e pageses: shenoni komentin e pageses (psh Proforma invoice no.1)
- Kodi i pageses: selektoni nje kod sipas kodeve te ofruara
- Lloji i shpenzimeve: OUR- zgjedhni kete opcion, nese ju I paguani te gjitha shpenzimet; SHA-zgjedhni kete opcion nese shpenzimet bankare jane gjysem per gjysem; BEN-zgjedhni kete opcion nese shpenzimet e transferit duhet ti paguaj pranuesi I mjeteve
- Bashkangjiteni dokumentin/dokumentet sipas te cileve do behet pagesa
- Klikoni "Tutje"
- Kontrolloni te dhenat e vendosura dhe nese gjithcka eshte ne rregull, nenshkruani urdheresen me certifikatin digjital

14. Si te paguaj me shume urdheresa, pa mos I regjistruar ato nje nga nje?

- Per te realizuar me shume urdheresa pa mos I regjistruar nje nga nje, Ju mund ta perdorni opcionin Batch. Per te krijuar fajlin per te realizuar urdheresat ju lutem te lajmeroheni ne Kontakt Qender ne 02 2446 000.

15. Pagesa e sherbimeve komunale

- Te dhenat per llogarine: e zgjedhni llogarine prej ciles duhet te paguani
- Subjekti juridik (Firma): perzgjedhni subjektin juridik ndaj te ciles duhet te paguani simbas listes qe eshte vendosur
- Klikoni "tutje"
- Numri i fatures: vendoni numrin e fatures ne te njejtin format si eshte i vendosur ne faturen e marre nga firma te ciles i paguani
- Shuma: vendoni shumen qe e paguani
- Klikoni "tutje"
- Kontrolloni te dhenat e vendosura dhe nese gjithcka eshte ne rregull, nenshkruani urdheresen me certifikatin digjital

16. Ne e-banking mu paraqit mesazhi "fjalekalimi juaj ka skaduar"

- Ky mesazh paraqitet ne rastet kur mundoheni telogoheni nepermjet te telefonit celular me fjalekalim te resetuar (fjalekalim i marrur ne banke). Ne rastet kur resetoni fjalekalimin ne dege,heren e pare , logimin duhet ta beni nepermjet te kompjutorit dhe pastaj te beni ndryshimin e fjalekalimit fillestar te marrur nga banka, e pas ndryshimit, te logoheni nepermjet te celularit, me fjalekalimin e ndryshuar.

17. Ne cilat valuta mund te hap llogari transakcione ?

- Ne banken Prokredit, mund te hapni llogari ne MKD, EUR, CHF, USD dhe GBP valute.

18. Ne cilat valuta mund te kursej dhe te hap depozita?

- Ne Prokredit banke, mund te hapni llogari kursimi ne MKD , EUR dhe USD, ndersa depozite te afatizuara ne MKD dhe EUR.

19. Cili eshte dallimi ne mes te kursimit te thjeshte, dhe depoziteve te afatizuara?

- Llogaria e kursimit sherben si instrument per akumulim afatgjate te rezervave financiare, me sakte, ka te bej me deponime te rregullta dhe jo te rregullta. Ekziston shume minimale per te hapur nje llogari kursimi, simbas cmimores oficiale te bankes Prokredit. Ne llogarine e kursimit perlllogaritet kamate ne baze ditore simbas kamatave valide per kete lloj kursimi. Kamata e perlllogaritur, paguhet ne llogarine e kursimit na fund te vitit kalendarik, ose ne momentin e mbylljes se llogarise.

- Depozitet e afatizuara jane mjete parash qe pranohen per periudhe fikse e cila percaktohet ne momentin e hapjes se kontrates. Depozit i afatizuar mund te hapni ne keto valuta : MKD dhe EUR. Shkalla e interesit mund te jete fikse apo e pershtatur, ne varshmeri nga vendimi i klientit dhe ne pajtueshmeri me Cmimoren oficijale te bankes, dhe ky interes mund te paguhet ne llogari te klientit cdo muaj apo ne fund , kur mbaron depoziti. Ne rast qe deshironi ti terhiqni mjetet e depozituara para perfundimit te afatit te kontrates, banka do tu paguan interes ne baze te cmimores aktuale per perfundim te parakohshem te depozitit.

20. Cka nenkupton riafatizim automatik?

- Riafatizim automatik i depoziteve, nenkupton qe ne ditën kur perfundon depoziti, mjetet nga depoziti dote afatizohen serisht, me periudhe te njejte dhe shkalle interesi qe eshte valide ne momentin e riafatizimit.

21. Cka me nevojitet te kem per te hapur nje llogari transakcione per person fizik?

Personi fizik rezident, mund te hap llogari transakcione ne dege te bankes Prokredit, me dokument per identifikim (leter njoftim ose pasaporte).

Personi fizik jorezident, mund te hap llogari transakcionene dege te bankes Prokredit me dokument per identifikimi (pasaporte). Nese ky person vjen nga vend qe eshte anetare e Bashkimit European, apo vend qe ka maredhenie bilaterale me Republiken e Maqedonise per qarkullim te lire kufitar (vetem me leternjoftim),atehere, i njeiti mund te hape llogari edhe me leter njoftim valid.

22. Cka me nevojitet qe te hap llogari per person juridik?

- Per te hapur xhiro llogari ne banken Prokredit, nevojitet qe drejtori i firmes te drejtohet nendonjeren nga deget e bankes me dokument peridentifikim (leter njoftim ose pasaporte), Vendim / Gjendjen Rrjedhese jo me te vjeter se 6 muaj , NV formular (Formular te nenshkrimeve te vulosura) dhe vule nga firma.

23. Cka me nevojitet per te hapur llogari kursimi/depozit per person te mitur?

- Llogari kursimi per person te mitur mund te hap vetem prindi / kujdestari i femijes dhe dokument valid per identifikim dhe certificate te lindjes se femijes.

24. Si te veprojm ne rast qe e humb librezet e kursimit?

- E nevojshme eshte qe ta paraqisni humbjen ne degen me te afert te bankesProkredit, dhe te potesoni deklarate per shlyerje te librezes se humbur. Banka do tu jape libeze te re. Banka paguan provizion sipas cmimores oficiale per zevendesim te librezes se kursimit.

25. Llogaria ima me eshte joaktive, cka nenkupton kjo?

- Llogaria fiton status joaktive, ne qofte se nuk ka patur aktivitet-transakcione financiare nga ana Juaj, ne periodhe 6 mujore. Kjo nenkupton qe ne kete llogari mund te hyjne mjete hyrese, por Ju nuk mund te beni transakcione dalese, derisa nuk aktivizohet llogaria serish. Ne rast qe keni kartelet te lidhur me kete llogari, Ju mund te nxjerrni mjete nga ATM dhe te paguani ne POS terminalet pa marre parasysh qe llogaria eshte joaktive.

Nese deshironi qe te aktivizoni llogarine, duhet te drejtoheni deri tek dega me e afert e bankes, me dokument valid te identifikimit, qe te plotesoni Kerkese per aktivizim tellogarise, dhe te beni sepaku nje transakcion dales deri ne fund te dites.

26. Per cfare arsye, llogaria ime eshte e bllokuar?

- Per te marre me shume informacion per bllokim te llogarise suaj, duhet te drejtoheni ne degen me te afert te Prokredit Bankes, me dokument valid per identifikim.

27. Cilat kartela debitore i ofron banka juaj?

- Banka Prokredit ofron kartelat debitore si Visa Electron, Maestro dhe ProCard per persona fizik. Keto kartela mundesojne shfrytezimte mjeteve nga llogaria transakcione te cilat i keni te disponueshme nellogari. Visa electron dhe Maestro, jane kartela internacionale dhe mund te perdoren pervec ne ATM dhe POS terminale, edhe per te paguar nepermjet te internetit. ProCard eshte kartele debitoreqe sherben vetem per te terhequr mjete nga ATM-te e bankes Prokredit.

28. Cka te bej ne rast qe harroj / humb pin-in e karteles?

- Ne rast qe keni harruar pinin e kartelave Visa Electron, Maestro apo Visa Business, ju duhet te drejtoheni ne ndonjeren nga deget e bankes qe te shlyeni ate kartele dhe te aplikoni per kartele te re.

29. Ku mund te perdoren kartelat debitore / kreditore?

- Kartelat Visa dhe Master, jane internacionale dhe mund te perdoren per te terhequr mjete nga ATM dhe POS por edhe per te paguar nepermjet te internetit.

- Kartelat debitore ProCard ju sherbejne vetem per te terhequr mjete nga ATM te bankes Prokredit.

30. Kush mund ta terheq kartelen e gatshme?

- Kartelen e perpunuar, mund ta terheq vetem personi ne emer te te cilit eshte ajo, apo person tjetër me autorizim te vulosur ne noter.

31. Cila eshte procedura per te rinovuar kartelen?

- Ne rast qe e perdorni rregullisht kartelen (keni me se paku 5 transakcione ne afat prej 2 vitesh) ajo do te rinovohet automatikisht dhe do te dergohet ne degen ku heren e fundit e keni terhequr kartelen e meparshme. Pasi te jete derguar kartela ne dege, do te merrni njoftim nepermjet te SMS ne telefonin celular, numrin e te cilit e keni lene ne banken Prokredit si kontakt. Ne rast qe nuk e keni perdorur kartelen rregullisht, atehere duhet te beni nje aplikim

per karteles te re personalisht. Aplikacionin mund ta beni ne ndonjeren nga deget e bankes, ose online nepermjet te faqes sone www.pcb.com.mk

32. Jam duke bere transakcion online, por me del qe transakcioni nuk kalon, cka dmth kjo?

- Arsyeja me e shpeshte qe nuk kalojne transakcionet online, eshte mosvendosja e CVV2 kodit qe gjendet ne karteles, ose ne rast qe faqja ku e beni transakcionin, nuk e kthen me kod transakcionin gjate autorizimit. Keto procese jane automatike, dhe tek keto procese nuk mund te ndikoj as tregtari e as banka. Arsyeja tjeter per refuzim te transakcionit online mund te jete vendosja e gabuar e te dhenave tuaja ose nese llogaria qe eshte e lidhur me kete karteles nuk ka mjete te mjaftueshme.

Per nje kontrol, me te detajuar te transakcioneve, mund te paraqiteni ne Kontakt Qender ne 02/2446-000.

33. Cka eshte CVV kodi?

- Card Verification Value (CVV), eshte kodi treshifror i printuar ne pjesen e pasme te karteles. CVV# eshte kodi i sigurise qe perdoret per te verifikuar validitetin e karteles gjate procesimit te transakcioneve me kartela debitore dhe kreditore. Kodi perdoret per transakcione qe behen ne POS-terminal virtual, ne fakt transakcione qe behen nepermjet internetit.

34. Si te veproji ne rast te karteles se humbur/ vjedhur?

- Paraqiteni rastin ne Kontakt Qender 24/7 ne tel 02 2446 000. Kartela do te blokohet menjehere. Ne rast qe e gjeni kartelen , eshte e nevojshme qe te drejtoheni ne cilindo qofte dege te bankes dhe te debllkoni kartelen, ndersa ne rast qe deshironi karteles te re, mund te aplikoni ne dege ose online nepermjet faqes se bankes www.pcb.com.mk.

35. Duhet te pranoj mjete hyrese nga jashte, cilat te dhena nevojiten per transferrin?

- Per te pranuar mjete hyrese nga jashte, nevojitet te keni te hapur llogari devizore. Te dhenat qe duhet te jepni urdherdhenesit te mjeteve, jane: emri dhe mbiemri, adresa juaj, SWIFT kodi I bankes (per banken Prokredit PRBUMK22XXX) dhe IBAN-i. IBAN-i Juaj eshte ne fakt numri I llogarise suaj devizore, me prefiksin MK07 (MK07xxxxxxxxxxxxxx), ku x paraqet numrin e llogarise suaj devizore. Ne rast qe perdorni e-banking, mund ta gjeni llogarine tuaj devizore aty, ose ne kontraten per hapje te llogarise, qe Ju eshte dhene ne ditën e hapjes se llogarise, ne te kunderten, duhet te drejtoheni ne degen me te afert te bankes Prokredit me dokument valid te identifikimit.

36. Si te bej pagese ne denare prej rezidenti ndaj jorezidenti?

- Per pagese ne denare nga llogaria e nje rezidenti, ndaj nje llogarie jorezidente, eshte e nevojshme qe ne pjesen Debit thirrje, te vendoset 1450/kodi I pageses nga pagesat nderkombetare/numri ame I urdherdhenesit (ne rast qe behet fjale per person fizik, nuk vendoset numri ame, por 1000000). Per kete lloj pagese, eshte e nevojshme qe te keni edhe dokument ne baze te te cilit paguani.

37. Si te bej pagese ne denare nga llogaria jorezidente ndaj llogarise rezidente?

- Per pagesa ne denare, nga llogari jorezidente ne drejtim ten je llogarie rezidente, duhet te plotesoni urdheresen ne kete menyre:

- Thirrje ne debit: 743/900/9000xxx (xxx eshte kodi I shtetit prej nga eshte jorezidenti)

- Thirrje ne kredit: numri I llogarise se perfituesit te mjeteve

- Llogaria: vendosni llogarine e pergjithshme te Bankes se perfituesit te mjeteve

- Arsyeja e transferit: vendoni "prenos od prilivna na isplatna banka" ("transfer nga banka hyrese ne banken dalese")

38. Cilat jane afatet kohore per regjistrim te urdheresave per qarkullim pagesor vendor?

- Pagesa te rregullta , menyra 2 (KIBS) deri me ora 14:00

- Pagesa urgjente, menyra 1 (MIPS) deri me ora 16:00

- Pagesa interne mund te realizohen gjate tere dites

39. Cilat jane afatet kohore per regjistrim te urdheresave per qarkullim pagesor nderkombetar?

- Pagesa Propay te regjistruara ne dege deri me ora 14:30 punohen si T+0

- Pagesat e mbetura, te regjistruara ne dege deri me ora 15:00 punohen si T+0

- Pagesat Propay te regjistruara ne dege pas ores 14:30 punohen si T+1

- Pagesat e mbetura te regjistruara ne dege pas ores 15:00 punohen si T+1

- Ebank Propay pagesat e regjistruara deri me ora 15:00 punohen si T+0

- Ebank pagesat e mbetura te regjistruara deri me ora 14:00 punohen si T+0

40. A miraton banka kredite te punesuarve jashte shtetit?

- Banka Prokredit krediton vetem persona fizik qe jane te punesuar ne firma te regjistruara ne Republiken e Maqedonise, dhe pensionisteve te cilet e pranojne pensioni ne banken tone