



ProCredit Bank

**OPŠTA
PRAVILA I USLOVI**

Fizičko lice



Ovi uslovi dostupni su na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. Ako niste dobili primerak na vašem željenom jeziku, obratite se bilo kojoj filijali i zatražite verziju na željenom jeziku, ili preuzmite sa naše internet stranice: <http://www.procreditbank-kos.com>.

Ova pravila i uslovi važe za privatne korisnike – fizička lica i lica koja koriste bankarske usluge za sopstvene lične poslove. Za biznise ili organizacije, molimo vas referišite se opštim uslovima i pravilima – biznisi.



Sadržaj

DEO A – OPŠTA PRAVILA

1. Uvod	7
2. Korišćenje računa i usluga	7
3. Provizije, naknade i kamate	8
4. Obaveštavanje o promenama	9
5. Rok za obaveštavanje pre promene uslova poslovanja, naknada i kamatne stope	9
6. Vaši podaci	10
7. Agencije za kreditne/ računске reference	11
8. Uputstva	12
9. Komunikacije	12
10. Ovlašćenja	13
11. Izveštaji računa	13
12. Radni dan/ bankarskih usluga	13
13. Smrt/ preživeli	13
14. Naređenja državnih organa	14
15. Dugovi, založno pravo i poravnanje/ nadoknada	14
16. Jemstvo	14
17. Zatvaranje vašeg računa i prestanak pružanja usluge (usluga)	14
18. Odgovornost	15
19. Stvari izvan naše kontrole	16
20. Zakon i sudovi	16
21. Žalbe	17
22. Bezbednost	17
23. Jezici	19
24. Specijalne ponude	19

DEO B – RAČUNI I USLUGE

1. Tekući računi	21
2. Štedni računi Flex i štedni računi Flex za decu	21
3. Štedni račun „Flex štednja za decu“	21
4. Oročeni račun	21
5. Podizanje novca	22
6. Transferi	23
7. Poništenje i transfera	23
8. Uplate na vaš račun	23
9. Nalozi za direktno zaduživanje	24

DEO C – ELEKTRONSKE BANKARSKE USLUGE I KARTICE

1. Elektronske bankarske usluge	26
2. Kartice	27
3. Kreditna prava sa kreditnom karticom	30
4. SMS Top Up	30

DEO D – OPŠTI USLOVI ZA ZAJMOVE

1. Ugovor	33
2. Isplata kredita	34
3. Slučajevi prekršaja	34
4. Posledice slučaja prekršaja	35
5. Podnošenje zahteva za kredit – značaj potpunog i iskrenog otkrivanja informacija i vaše garancije	36
6. U toku roka kredita –da nas kontinuirano obaveštavate	37
7. Namenski krediti	37
8. Troškovi	37
9. Dobijanje i upis jemstva	37
10. Držaje jemstva	38
11. Negativni zalog – ugovorom je zabranjeno dalje stavljanje u zalogu	39
12. Realizacija jemstva	39
13. Kamata i plaćanja	39



14. Rok i raskid	40
15. Zajednički zajmoprimac (sadužnik)	41
16. Garant	41
17. Komunikacija i obaveštenja u vezi kredita	42
18. Posebni uslovi za specifične kredite	42
18.1 Euribor kredit	42
18.2 Krediti prema troškovima finansiranja	42
18.3 Prekoračenje na računu (Fleks sredstva)	42

DEO A – OPŠTA PRAVILA



DEO A – OPŠTA PRAVILA

1. Uvod

- 1.1 Pažljivo pročitajte ova pravila i uslove poslovanja („Uslovi“). Vaš ugovor sa ProCredit bankom SH.A. sadrži sledeće delove, uključujući njihove buduće eventualne izmene i dopune:-
- (a) Uslovi i opšta pravila;
 - (b) Dokument o provizijama i naknadama
 - (c) Dokumente za podnošenje zahteva koje potpišete; i
 - (d) Posebne ili dopunske uslove za konkretni račun ili uslugu, koje dobijete kad podnesete zahtev za taj račun ili uslugu. Oni mogu da sadrže naknade, minimalne ili maksimalne iznose salda, kamatne stope, otkazni rok ili druge posebne zahteve.
- 1.2 Upućeni ste da ove uslove pročitate kao i sve druge dokumente vezane za vaš ugovor i da odlučite da li želite da nastavite ugovorni odnos prema ovim uslovima ili da oibuptute svoj račun ili uslugu. Ukoliko odlučite da poništite svoj račun ili uslugu, vi ćete snositi odgovarajuće troškove za ovaj vremenski rok prema cenovniku na snazi. Ima nekoliko posebnih usluga na računima koje ne mogu da se otkazu, ili pak mogu da se otkazu ali ste obavezni da platite proviziju kako bi pokrili eventualne troškove koje se mogu izazvati banci od pružanja tražene usluge. Ove usluge obuhvataju, sli se ne ograničavaju, na primer obveznice, oročeni depoziti i transferi itd.
- 1.3 Vi ste ušli u ugovorni odnos sa ProCredit Bankom SH.A. koja posluje kao licencirana banka na Kosovu sa poslovnim brojem 70050026 i fiskalnim brojem 600018429. Ona je deo grupe banaka ProCredit (ProCredit grupa). Za informacije o grupi banaka ProCredit posetite stranicu www.procredit-holding.com. Vi se slažete da mi možemo da prenesemo ovaj ugovor na bilo koju kompaniju u okviru ProCredit grupe banaka ili na bilo kojeg pravnog naslednika ProCredit banke SH.A na Kosovu. Mi angažujemo ugledne podugovarače da za nas obavljaju usluge – to ne utiče na vaša prava prema ovim uslovima. ProCredit SH.A je licencirana i nadgledana na Kosovu od strane Centralne banke Kosova (CBK), sa sedištem u ulici Garibaldi/ Luan Haradinaj u Prištini. Za više informacija o CBK posetite stranicu www.bqk-kos.org.
- 1.4 U ovim uslovima, izrazi „mi“, „nas“, „naš“, „ProCredit“ i „Banka“ podrazumevaju ProCredit banku Sh.A. na Kosovu, dok izrazi „vi“ i „vaš“ podrazumeva klijenta koji ima račun kod nas. Kod zajedničkih računa taj izraz označava bilo koga od vlasnika datog računa.
- 1.5. Gde je to primereno, delovi ovih uslova nastavljaju da budu na snazi čak i kad više ne budete koristili uslugu ili imali račun kod nas ili kad je vaš račun ne-aktivan. Na primer, naša obaveza poverljivosti i vaše obaveze u pogledu dugovanja i dalje važe.
- 1.6 Ovi uslovi preovlađuju primenjive zakone, do te mere i kada zakoni dozvoljavaju. Ako deo jednog uslova, svi uslovi ili jedan ili više ovih uslova ne mogu da se primene zbog zakona ili drugog razloga, to ne utiče na ostale uslove koji i dalje ostaju na snazi i primenjuju se.

2. Korišćenje računa i usluga

- 2.1 Računi i usluge mogu da se koriste samo za delatnosti koje su na Kosovu zakonom dozvoljene. Kad koristite svoj račun ili uslugu za druge delatnosti ili za deponovanje sredstava od delatnosti u nekoj drugoj zemlji, onda ta delatnost mora da bude pravno dozvoljena i u toj zemlji. Morate uvek da postupate pošteno i savesno u odnosu na svoj račun i na svoje poslovanje sa nama.
- 2.2 Možete da koristite svoj račun i naše usluge samo za svoje lične poslove ali ne i za poslovne svrhe ili za neku organizaciju, ni za druge osobe ili kompanije niti u njihovo ime. Ne smete da dozvolite

drugima da koriste vaš račun ili uslugu osim kad su ta druga lica kod nas prijavljena i ovlašćena, ili ako imate zajednički račun. Ne možete nikome da prenesete svoj račun niti bilo koju našu uslugu bez naše prethodne pismene saglasnosti.

2.3 Pruženi računi i usluge od nas, imaće određeni vremenski rok sem ako je drukčije predviđeno.

2.4 U slučaju isteka važnosti neke pružene usluge ili ugovora od nas, onda ista može da se obnovi na automatski način, bi osigurali redovan kontinuitet usluga ili po vašem prethodnom zahtevu.

3. Provizije, naknade i kamate

3.1 Naknade koje primenjujemo na vaš račun biće vam saopštene pre nego što se vi složite sa otvaranjem ili kada prvi put počnete da koristite račun, ili će vam biti saopštene ili date na uvid pre nego što budete koristili neku konkretnu uslugu, npr. kao što je transfer novca sa inostranstvom. Standardne naknade možete da dobijete, na našoj internet stranici <http://www.procreditbank-kos.com>, u ogranku, ako pozovete naš Centar za kontaktiranje, ili pošaljete mejl na adresu info@procreditbank-kos.com u bilo koje vreme. Naknade ili provizije mogu se naplaćivati odmah ili kasnije, sa vašeg bankovnog računa koje se prikazuju na vašem bankarskom izveštaju.

3.2 Postoje tri glavne vrste provizija/ naknada:

(i) Fiksne tarife za konkretan ugovor o usluzi, na primer, administrativna provizija za kredit, ili provizije za inostrani transfer. Te tarife biće vam saopštene pre nego što se budete složili ili registrovali za uslugu.

(ii) Jednokratne tarife za usluge ili naknade, vezano za izmene oko usluga biće vam saopštene kad podnesete takav zahtev ili preduzmete takvu radnju.

(iii) Periodične provizije ili naknade važe za vreme trajanja postojećeg ugovora, na primer provizije za održavanje računa. Naknade za održavanje računa će važiti u vremenskom periodu dok račun bude vođen u banci i sve do zatvaranja ste u obavezi da platite bilo koje zaostale ili nastale naknade za vođenje računa do momenta zatvaranja računa. Ukoliko ne obavite uplatu naknade za vođenje računa na jednom račun, onda će banka zadužiti uplatu u visini iznosa koji dugujete banci sa bilo kog od Vaših računa koje imate u banci, čak i ako su u raznim valutama. Te provizije mogu da se menjaju kako bi odrazile izmene uslova tržišta, ili isplate nad trećim stranama, ili naše troškove. Za više detalja o načinu na koji vas obaveštavamo o izmeni provizija, pogledajte donju Klauzulu 4. Ako niste zadovoljni tim promenama, onda u većini slučajeva možete da zatvorite svoj račun (videti odredbe o zatvaranju računa u daljem tekstu).

3.3 Mi ćemo vam naplatiti odgovarajuće troškove i prethodno ćemo vas obavestiti o izvršenju nekih specifičnih naloga za nestandardne usluge, kao što su poštarina, usluga teleksa ili SWIFT ili provizije za kurirske usluge, verifikaciju transakcija sa karticama zavisno od naplate koja se određuje od treće strane.

3.4 Kada vi obavite transakciju u stranoj valuti, na primer, koristeći debitnu ili kreditnu karticu, vrednost transakcije će se konvertovati u evro, po kursu razmene sistema respektivnih isplata (Master Card ili VISA) na dan kada se transakcija proprati od sistema kod nas, i takođe, mi ćemo primeniti proviziju prema dokumentu za tarife i provizije.

3.5 Može se desiti slučaj da postoje naknade ili trećih strana koji se naplaćuju sa vašeg računa na nalog nadležnog državnog organa. Primer toga su zadržavanje poreza, nalozi poreske vlasti (uključujući i naloge za dedukciju poreza), ili sudski nalozi kojima se zahtevanaplata. Nama ne bi bilo lako da proverimo (i zbog toga to ne radimo) da li vi imate materijalne obaveze ili naplate prema tim trećim stranama. Mi ne možemo da ocenjujemo punovažnost ili osnovanost nekog sudskog naloga, ili drugih vlasti kao što je određeno zakonom nećemo biti odgovorni ako se naknadno pokaže da su ta obaveza ili iznos bili pogrešni. To pitanje morate da razrešite sa nadležnim organom. Kad je to dopušteno zakonom, mi ćemo vas obavestiti o odnosnom nalogu na vaš zahtev.



3.6 Osim kad je drugačije navedeno, kamata se neće naplaćivati na tekući račun.

3.7 Više o našim kamatnim stopama možete da saznate ako se obratite našem Centru za kontaktiranje, dođete u neku filijalu, ili se obratite elektronskom poštom na adresu info@ProCreditbank-kos.com, odnosno posećivanjem naše zvanične internet adrese www.procreditbank-kos.com, u odgovarajućoj sekciji.

4. Obaveštavanje o promenama

4.1 Ako izmenimo ove uslove, kamatne stope na račun ili provizije i naknade, mi ćemo vas pismeno obavestiti unutar zakonskih rokova i prema zakonodavstvu na snazi. Mi ćemo vas pismeno informisati pojedinačno. Oblik obaveštenja može uključiti, ali se ne ograničava na obaveštenje preko pošte ili drugih najpogodnijih oblika za obaveštenje, šaljući obaveštenje u nekoj od kosovskih novina, odnosno u drugim medijima, odnosno na našoj internet prezentaciji, odnosno u filijalama Banke, odnosno slanjem obaveštenja lično vama kad je to praktično, a što može biti putem elektronske pošte, poštanskom sandučetu na našoj elektronskoj platformi E - banking ili SMS ili drugim prikladnim načinom zavisno od informacija koje će sadržati obaveštenje.

4.2 Promene ovih uslova biće navedene u pisanoj formi. To što smo ranije, jednom prilikom ili više puta, usvojili neku poslovnu praksu ili uradili neki gest kao znak ljubaznosti ili iz drugog razloga, samo vama ili i drugima, ne znači da smo promenili svoje uslove i za ubuduće. Na nama je da odlučimo da primenimo naše lakše uslove ili zavisno od slučaja i situacija, odluka koja ostaje diskreciji Banke.

5. Rok za obaveštavanje pre promene uslova poslovanja, naknada i kamatne stope

5.1 Rok za obaveštenje pre promene uslova poslovanja je najmanje mesec dana ranije (sem slučajeva prema Klauzuli 5.4 u daljem tekstu).

5.2 Rok za obaveštavanje pre promene kamatne stope na štednju (osim stope za oročene račune kod kojih je kamatna stopa fiksna) je najmanje mesec dana, jer kamatnu stopu menjamo da bismo odrazili promene naših troškova pozajmljivanja i stope Kosovske centralne banke. (sem slučajeva prema klauzuli 5.4.).

5.3 Za promene naknada i provizija, rok za obaveštenje biće dovoljan da preduzmete bilo koje relevantne radnje po svom nahođenju, ali ne manje od mesec dana (sem slučajeva prema klauzuli 5.4.).

5.4 Rokovi za obaveštavanje iz ove Klauzule 5 mogu da traju i kraće, ako nam je promena nametnuta kao posledica okolnosti izvan naše kontrole, uključujući zahteve Kosovske centralne banke, državnih organa, sudova ili snabdevača kao što su naše korespondentske banke, Visa, Mastercard, ili ako nastupe veoma neuobičajene i štetne okolnosti na tržištu koje nas primoravaju da ranije preduzmemo radnje.

5.5 Ako možete da dokažete da je promena materijalno štetna po vas i ako njome niste zadovoljni, možete da iskoristite svoje pravo da otkazete uslugu ili da zatvorite svoj račun shodno Klauzuli 17, osim pod određenim okolnostima, kao na primer kad su sredstva zauzeta kod neke treće strane, na primer kod fiksne cene obveznica, ili ako se izvršenje usluge praktično ne može zaustaviti, na primer kod novčanog transfera. Kod nekih proizvoda kao što je oročeni račun, platićete kaznu za prevremeni prekid prema cenovniku Banke koji je na snazi.

6. Vaši podaci

- 6.1 Vi nam jamčite da su svi podaci koje ste nam dali tačni, potpuni i ažurirani i da imate pravo da nam ih saopštite (uključujući saglasnost trećih strana, na primer vašeg ovlašćenog lica, za bilo koje podatke o njima).
- 6.2 Vaši podaci sadrže sve informacije koje ste vi nama dali, sve informacije koje mi imamo o vama i bilo kom drugom nosiocu zajedničkog računa, o transakcijama na vašem računu i vašim poslovima kod nas. Ovi podaci obuhvataju informacije od trećih strana. Mi možemo u svom sistemu da kombinujemo podatke koji se odnose na bilo koju firmu u kojoj učestvujete i podatke o vama lično. Mi možemo da koristimo podatke o vašem korišćenju bilo koje debitne ili kreditne kartice koja vam je izdata u ime neke firma ili ste deo osoblja u toj firmi ili ovlašćeno lice.
- 6.3 Morate da se starate da vaši podaci budu ažurni, uvek kada se promene odnosno kad to zatraži Banka, uključujući podatke o vašem imenu, zanimanju, radnom statusu, ličnim ispravama i ličnom broju, adresi i detaljima za kontakt, i sve podatke koji se odnose na vaše prihode i obaveze kad to ima uticaja na vaše zahteve za konkretnim proizvodima kao što su kreditna kartica ili kredit. Za svaku izmenu, dužni ste da obavestite Banku o svim promenama posetom nekoj od naših filijala. Banka može predvideti ubuduće i druge prikladnije oblike za ažuriranje vaših ličnih podataka.
- 6.4 Vi se slažete da mi možemo da koristimo i razmenjujemo vaše podatke sa drugim članicama ProCredit Grupe za vođenje vašeg računa, pružanje usluge i kao pomoć nama i drugim članovima Grupe da procenimo finansijske rizike, povratimo dugovanja, razvijemo i poboljšamo usluge i ispoštujemo zakonske obaveze koje imamo mi i drugi članovi ProCredit Grupe. Kad je reč o firmi, informacije o korišćenju kreditnih kartica ili računa od strane zaposlenih mogu da dobiju ovlašćena lica u toj firmi. Informacije o vama možemo da čuvamo u nekom razumnom periodu (od 5 do 10 godina) i po završetku transakcije ili kredita ili posle zatvaranja vašeg računa.
- 6.5 Mi ćemo vaše poverljive podatke da čuvamo kao poverljive, osim kad je drugačije propisano u ovim Uslovima, odnosno u meri u kojoj smo obavezni da otkrijemo podatke sudu ili da to uradimo shodno domaćim ili stranim zakonima, uključujući i sve zakonske obaveze koje proističu iz Zakona o ispunjenju poreskih obaveza inostranih računa (na engleskom: Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA).
- 6.6 Potpisivanjem odgovarajućih sporazuma sa nama i u trenutku prijema ovog dokumenta, vi se izričito slažete da mi možemo da obradimo vaše lične podatke, i slažete se da mi možemo da prebacimo sve vaše podatke ili samo deo van Kosova, ili da saopštimo ili razmenimo vaše podatke sa trećom ugovornom stranom koja izvršava određene usluge, kao što su Visa ili Mastercard ili našim provajderima usluga informacione tehnologije, trećim ugovornim stranama, korespondentskim bankama ili našim revizorima. Ako koristite sredstva ili finansije za neku konkretnu transakciju, na primer sa dobavljačem robe ili opreme ili nepokretnosti ili imovine, mi možemo da damo vaše kontakt detalje i informacije o vama toj trećoj ugovornoj strani. Mi možemo još da damo informacije trećim stranama koje nam pomažu da izvršimo proveru kreditne sposobnosti, upis sredstva obezbeđenja, pridržavanje uslova kredita ili izvršenje. Prilikom takvog transfera ili saopštavanja, tražimo od svih ugovarača iz privatnog sektora sa kojima poslujemo da obezbede odgovarajući stepen zaštite vaših podataka. Potpisivanjem relevantnih sporazuma sa nama i prihvatanjem ovog dokumenta vi se izričito slažete bez ikakve rezerve sa prenosom svih ili delomičnih Vaših informacija izvan Kosova ili obezbeđivanjem ili deljenjem informacija sa dobavljačima trećim stranama koji izvršavaju određene usluge, kao što je gore objašnjeno.
- 6.7 Mi i treće strane kao što su Centralna banka Kosova, policija, i službene agencije na Kosovu i lokalne ili međunarodne pripadajuće vlasti u inostranstvu u bilo kojoj zemlji osim Kosova, možemo da koristimo vaše podatke u cilju održavanja stabilnosti finansijskih tržišta i bankarskog sektora, suzbijanja ili otkrivanja bilo kojih krivičnih dela, kao što su prevara ili pranje novca, i za proveru prijava za odobrenje kredita ili povraćaj dugovanja i za pridržavanje zakonskih obaveza.
- 6.8 Mi možemo povremeno da menjamo način na koji koristimo vaše lične ako smatramo da korišćenje nije očigledno, obavestićemo vas o promeni u korišćenju. Ako ne prigovorite na to u roku od mesec



dana, smatraćemo da ste saglasni sa promenom.

6.9 Mi možemo da snimamo telefonske razgovore ili pratimo elektronsku poštu koju šaljete u svrhu bezbednosti i kontrole kvaliteta ili tretmana i možemo da koristimo zatvoreni TV sistem/ kamere unutar i izvan naših filijala i bankomata ili kod sefova, zbog bezbednosti ili sprečavanja ili rešavanja sporova.

6.10 Ako želite da dobijete kopiju informacija koje imamo o vama, obratite se našem Centru za kontaktiranje. . Za to možemo da naplatimo naknadu, prema dokumentu o tarifama i provizijama. Ako smatrate da su informacije koje imamo o vama netačne, možete da nam se obratite zahtevom za njihovu promenu.

6.11 Opšti Uslovi i Pravila za Komunikaciju SMS Porukama i Elektronskom Poštom

- Vi ste klijent ProCredit Banke
- Vi ste dali svoj broj ili elektronsku adresu za kontakt preko kojeg ste registrovani kao klijent ProCredit Banke
- Mi vam se nećemo obraćati preko elektronske pošte u vezi vaših bankarskih aktivnosti
- Mi ne saopštavamo vaše podatke izvan ProCredit Banke i/ ili Grupre ProCredit u marketinške svrhe
- Molimo vas da ne odgovarate na SMS poruke ili elektronsku poštu kojima se traže vaši lični podaci
- Mi vas ne kontaktira preko e-mail / SMS za lozinku bilo kakvih bankarskih usluga
- Po saznanju za sumnjivu elektronsku poštu ili transakcije, obratite se ProCredit Banci
- Kontaktiraćemo vas SMS porukom ili elektronskom poštom za obaveštenja o novim ponudama i u dane praznika

Vaši lični podaci koriste se jedino u okviru ProCredit Grupe, uključujući njihovo korišćenje za potrebe neposrednog marketinga, direktno putem elektronske ili redovne pošte i usluge SMS o novim ponudama koje bi mogle da vam budu finansijski korisne. Međutim ako ne želite da primete takve reklame ili biste radije hteli neki drugi vid obaveštavanja, morate se obratiti filijali ProCredit Banke u kojoj ćete prijaviti željeni način za našu bazu podataka, ili da posetite našu internet prezentaciju tačnije deo za komunikaciju putem SMS poruka preko ovog linka: <http://www.procreditbank-kos.com/en-us/-Deactivation-of-communication-with-SMS-and-e-mail> da biste dali izjavu kojom odbijate primanje SMS poruka ili elektronske pošte.

7. Agencije za kreditne/ računске reference

7.1 Mi možemo periodično da vršimo proveru preko agencija za kreditne/ računске reference i da damo informacije agencijama, što može da obuhvati informacije o stanju na vašem računu, kreditni limit, bilo koju dcnju i bilo koju isplatu dugovanja ili kredita. Potpisivanjem relevantnih sporazuma sa nama i prihvatanjem ovog dokumenta Vi se izričito slažete bez ikakve rezerve da ovlastite nas da obezbedimo gore navedene informacije o vama. Radnje drugog vlasnika vašeg zajedničkog računa uticaće takođe na informacije o vama. Te informacije mogu zatim preko tih agencija da postanu dostupne drugim organizacijama radi odlučivanja o finansijskim proizvodima za vas i vaše domaćinstvo, vašu firmu (firme) ili u svrhu nalaženja dužnika.

7.2 Informacije o vama mogu da sadrže informacije koje se odnose na vašu firmu i vas kao pojedinca i obratno.

7.3 Treba da se obratite Službi za kreditni registar (trenutno kod Centralne banke Kosova) da biste utvrdili koje informacije o vama poseduje Služba za kreditne reference i da sa njima raspravite sve ispravke koje želite da unesete.

8. Uputstva

8.1 Vi nas ovlašćujete da prihvatimo i da postupamo prema vašim nalogima, čak i ako to stvara neki dug ili vodi u prekoračenje. Mi možemo da se oslonimo na to da su informacije u vašim nalogima tačne. Osim ako je u ugovoru za konkretnu uslugu navedeno drugačije, vaši nalozi mogu da budu dati u pisanom obliku (u kom slučaju morate da ih potpišete), preko bankomata, telefonski, preko elektronskih uređaja na primer preko interneta (onlajn) ili bilo kojim drugim načinom koji mi uvedemo i obavestimo vas da vam je na raspolaganju. Mi možemo (ali nismo obavezni) da tražimo od vas da napismeno potvrdite naloge koje ste dali nekim drugim načinom. Vi morate da sledite sve bezbednosne procedure koje utvrdimo u pogledu potvrđivanja naloga.

8.2 Mi možemo da odbijemo da sledimo vaš nalog ako:-

- (a) Smatramo da nas zakon ili bilo koji nalog državnog organa obavezuje da ga odbijemo, ili smatramo da bismo inače mogli da prekršimo zakon, podzakonski akt ili drugu obavezu ili dobru bankarsku praksu, ili da imamo dobar razlog da ga odbijemo;
- (b) Smatramo da ne postupate pošteno ili dobronamerno, ili da postupate varljivo, ili da obmanjujete nas ili druge ili da bi, čak i ako ste vi poštteni, postupanje shodno vašim nalogima moglo da omogućiti drugima da se tako ponašaju ili bi omogućilo prevaru ili krivično delo;
- (c) Nismo sigurni u pogledu vašeg ovlašćenja ili identiteta;
- (d) Vaš nalog nije jasan, ili je nepotpun ili nije u obavezujućoj formi;
- (e) Postupanje po vašim nalogima dovelo bi do toga da prekoračite neki limit ili ograničenje koji važe za vaš račun (kao što je limit na podizanje gotovine sa bankomata);
- (f) To je neophodno za održavanje ukupne finansijske stabilnosti na kosovskom ili globalnom finansijskom tržištu ili stabilnosti naše banke;
- (g) Postoje ekstremne okolnosti koje utiču na nas ili na kosovsko ili globalno finansijsko tržište;
- (h) Vi zahtevate transfer sredstava a nemate dovoljno novca na računima i nemate dozvoljeno prekoračenje.

Mi ćemo redovno da vas obavestimo u nekom od navedenih slučajeva.

8.3 Vreme koje se računa kao trenutak prijema naloga je vreme kad mi dobijemo nalog, a ne vreme kad ste vi poslali nalog.

8.4 Kad jednom počnemo postupak shodno vašem nalogu, nije uvek moguće da ga promenimo, posebno kad je dat nalog trećoj strani izvan naše Banke. U tom slučaju, Banka može da vam naplati naknadu za izmenu ili zaustavljanje izvršenja naloga u skladu sa određenim naknadama ili cenama od treće strane.

9. Komunikacije

Sa vama možemo da komuniciramo preko pošte, telefona i drugih platformi komuniciranja (to obuhvata poštu, elektronsku poštu, digitalnu televiziju, internet prezentaciju, mobilni telefon i elektronske poruke na našoj elektronskoj platformi E-banking) koristeći vaše najnovije informacije za kontakt. Osim kad uslovi za konkretnu uslugu sadrže nešto drugo, vi možete da nam se obratite preko detalja koje smo vam dali u pogledu najnovije adrese, telefona ili Centra za kontaktiranje ili preko računara uz praćenje uputstva za korisnike. Saopštenje opšte prirode možemo da objavimo na našoj internet stranici <http://www.ProCreditbank-kos.com>, i/ ili na nekoj od kosovskih novina i/ ili u našim filijalama.



10. Ovlašćenja

- 10.1 Vi imate pravo da na vaš bankarski račun ovlastite drugo lice po vašoj volji, koji će imati mogućnost da raspoláže sa računom i da vrši sve obične akcije koje spadaju u okviru nivoa ovlašćenja, određene od vas.
- 10.2 Vi ćete biti odgovorni za sva vaša dela u bankarskom računu, za dela vašeg ovlašćenog lica, za koja dela ćemo vas smatrati solidarnim odgovornim licem i isto kao akcije koje su izvršene od vaše strane. Mi ne snosimo odgovornost za nikakve greške ili moguću štetu na vašem računu koji može proizići kao posledica vašeg datog ovlašćenja.
- 10.3 Vi ćete biti odgovorni da nas jasno obavestite o osobama koje želite da ovlastite, o ovlašćenjima koje želite da im date i o eventualnim promenama ili opozivu ovlašćenja. Mi ne snosimo odgovornost za greške ili propuste koje proizilaze zato što vaši nalozi ili uputstva potpisnika nisu jasni ili ažurirani.
- 10.4 Ovlašćenja se mogu izvršiti u banci gde trebate biti lično prisutni zajedno sa licem koje želite da ovlastite, ili možete da ovlastite lice po vašoj želji notarskim ovlašćenjem. Uбудuće, Banka može predvideti druge i prikladnije načine za ovlašćenja.
- 10.5 vezano za data ovlašćenja mogu se menjati u budućnosti preko ovih uslova, za koje promene ćete biti obavješteni na vreme i imaćete vreme u roku od najmanje mesec dana da odgovorite da li se slažete ili ne sa izmenama obima delatnosti ovlašćenja.

11. Izveštaji računa

- 11.1 Banka pruža izveštaj vaših računa preko nekoliko oblika, uključujući elektronske platforme koje jasno prikazuju ranije transakcije vašeg računa, u fizičkom obliku u jednoj od naših filijala, kao i na uređajima ATM (za određeni broj transakcija i stanje računa).

12. Radni dan / bankarskih usluga

Sem ako ne izjavimo drukčije, u slučaju dogovora da mi obavimo neku radnju, uobičajeno je da je obavimo unutar jednog dana kada je Banka otvorena za poslovanje („dan bankarskih usluga“) i u toku radnog vremena Banke, odnosno od otvaranja filijale do zatvaranja („radno vreme Banke“). Primljena uputstva u toku radnog vremena Banke biće obično obrađeni istog dana pod uslovom da je reč o radnom danu u nedelji. Krajnji rok za transfere se određuje od Centralne Banke Kosova/ SWIFT ili neke druge posredničke institucije za transfere, za data uputstva u filijalama i preko elektronske platforme E-banking, osim ako je dato drugačije obaveštenje, na primer u obaveštenju u nekoj filijali. Ako to nije slučaj, bićete o tome uredno obavješteni. Nalozi primljeni po završetku krajnjeg roka biće obično obrađeni narednog bankarskog dana. Za poreske uplate koje moraju da se proslede Poreskoj upravi, taj krajnji rok može da bude i raniji.

13. Smrt / preživeli

Ako umre jedan član sa zajedničkog računa ili ovlašćeno lice, mi možemo da nastavimo da primamo naloge od drug ih ovlašćenih lica za račun ili od zakonskih naslednika. U suprotnom, prihvaćemo naloge samo od lica sa zakonom propisanim ovlašćenjem da preuzme račun ili imovinu preminulog.

14. Naređenja državnih organa

Mi možemo da sledimo naređenja trećih strana kao na primer suda, poreske uprave ili sličnog organa kad smatramo da nas na to obavezuje zakon. Mi ne možemo da procenimo razlog ili punovažnost sudske odluke i ne snosimo odgovornost ako se kasnije pokaže da je bila pogrešna ili ako naknadno bude izmenjena.

15. Dugovi, založno pravo i poravnanje/nadoknada

Vi ste odgovorni za plaćanje svakog duga kojeg imate na računu. Ako nam dugujete novac, mi imamo pravo da u bilo kom trenutku teretimo obavezu nad bilo kojim iznosom na bilo kojem od vaših računa (uključujući, ali se ne ograničavajući na zajedničke račune ako ih ima, oročene račune, štedne račune, račune u stranim valutama) i pravo na poravnanje, što znači da možemo taj iznos da blokiramo ili zadržimo od isplate i iskoristimo ga da naplatimo vaše dugovanje. Mi takođe možemo da realizujemo zalogu (za koju ste saglasni da je možemo upisati, ako se odlučimo na to, bez obaveze da vas dalje posebno obavestimo o tome) na bilo koji iznos sa vašeg (vaših) računa da pokrijemo takvo dugovanje. Mi takođe možemo da konsolidujemo račune ili da izvršimo transfer sa jednog na drugi račun radi naplate dugovanja ili provizije ili naknade koje nam dugujete, ili preventivnim delovanjem da predupredimo bilo koji prekršaj.

16. Jemstvo

Kao jemstvo primamo gotovinu, ili druge bankarske dokumente, nepokretnost i imovinu. Ako nema dovoljno gotovine da se iskoristi kao jemstvo za postojeće ili očekivano dugovanje, onda možemo da tražimo od vas drugo jemstvo i u tu svrhu da potpišete dodatna dokumenta. Kad ste kao jemstvo dali više predmeta, mi možemo da biramo koji od njih ćemo da realizujemo za podmirenje vašeg dugovanja.

17. Zatvaranje vašeg računa i prestanak pružanja usluge (usluga)

17.1 Mi možemo odmah da zatvorimo vaš račun ili prestanemo da pružamo jednu ili više usluga u jednoj ili više sledećih situacija. Mi ćemo da preduzmemo sve razumne mere da vam to saopštimo što je pre moguće, ako se desi sledeće:

- (a) Vi ste prekršili ove Uslove;
- (b) Osnovano posumnjamo da ste nam dali netačne informacije;
- (c) Osnovano posumnjamo da se vaš račun koristi za neku nezakonitu svrhu ili za vršenje krivičnog dela;
- (d) Ponašali ste se preteći, uvredljivo ili nasilno prema našem osoblju i/ ili banci
- (e) Verujemo da je neophodno da zaštitimo sebe ili svoju Grupu od materijalnih gubitaka ili troškova koji nisu posledica naše greške, ili da zaštitimo stabilnost kosovskog finansijskog tržišta ili međunarodnih finansijskih tržišta ili bankarskih sistema;
- (f) Vi niste imali pravo da otvorite vaš račun
- (g) Ako to zahteva zakon ili sud
- (h) Ako ne koristite svoj račun/ svoje račune ili odgovarajuću uslugu u nekom određenom vremenskom periodu, za koju banka smatra razumnim, vaš račun će postati neaktivan (transakcije koje se budu vršile na automatski način od banke ne drže račun aktivnim). Ako vaš račun postane neaktivan, isti se može koristiti jedino za kreditovanje, uključujući i one koje dolaze od drugih strana, dok što se tiče debitovanja, zbog bezbednosnih razloga, Vi trebate da se javite banci.



- 17.2 U svakom slučaju, mi možemo da zatvorimo vaš račun ili da prekinemo sa pružanjem jedne ili više usluga nakon što vam uz obaveštenje ostavimo otkazni rok od najmanje mesec dana (osim kod obveznice sa fiksnom ratom ili slično, kad bi to bilo nepravično – u tom slučaju nastojaćemo da vam ostavimo duži otkazni rok). U praksi, mi ćemo najverovatnije da zatvorimo račun uz otkazni rok od mesec dana samo ako se isti ne koristi u nekom određenom periodu (vidite 17.1.h) iznad), odnosno ako, na primer, ne plaćate naknade za račun ili ste sveli saldo ispod minimalnog neophodnog iznosa koji se mora nalaziti na računu u svakom momentu ili ako više ne ispunjavate kvalifikacije da budete klijent ili kriterijume za neki konkretan račun ili je poslovna odluka Banke okončati vaš račun. U tim okolnostima prvo ćemo nastojati da stupimo u kontakt sa vama. Kod izvesnih usluga ili kredita, otkazni rok koji vam ostavimo može da bude kraći kod otkaza neke usluge.
- 17.3 Ako se vaše ime nalazi na spisku Kancelarije za kontrolu imovine u inostranstvu pri Departmanu za trezor SAD ili ako se vaše ime unese na takav spisak (ili na bilo koji drugi spisak slične prirode), dokle god ste klijent ProCredit Banke, Banka zadržava pravo da u svakom trenutku smesta raskine ugovor koji je zaključila sa vama, bez prethodne najave. To će značiti da će svi vaši računi odmah biti zatvoreni odnosno da će svaka druga obaveza koju imate prema Banci biti odmah realizovana.
- 17.4 Vi možete da zatvorite svoj račun ili da otkazete neku uslugu u bilo kom trenutku i iz bilo kog razloga, tako što ćete nas o tome obavestiti napismeno o detaljima (osim kad postoje specifični uslovi uz račun koji to onemogućavaju) i pod uslovom da nam platite sve što nam dugujete. Kod izvesnih usluga ili kredita može da postoji određeno plaćanje ili trošak za njihovo zatvaranje, ili potreba da se ostavi neki duži otkazni rok. Zatvaranje može da potraje do rešenja bilo kojih nerešenih pitanja.
- 17.5 Prilikom zatvaranja računa, bez obzira na razlog zatvaranja istog ili otkaza usluge morate da nam platite sve što nam dugujete, da vratite svoje sigurnosne tokene i kartice i da obavestite sve treće strane sa kojima imate aranžmane koji se odnose na taj račun/te račune. Banka ne preuzima na sebe bilo kakvu odgovornost za bilo koji potencijalni gubitak koji može biti rezultat zatvaranja računa i odgovornost je isključivo na Vama da uredite alternativne načine preusmeravanja bilo kojih usluga (poput direktne naplate itd.) trećim stranama koje su povezane sa Vašim računom/računima.

18. Odgovornost

- 18.1 Vi nas obeštećujete za sve prevare koje vi izvršite ili dopustite da se izvrše i za sva kršenja ovih Uslova. To obuhvata ne samo troškove za standardne naknade i gubitke koje budemo snosili već i troškove koje smo imali da vas nađemo, obavestimo o kršenju uslova, komuniciramo sa vama i izvršimo naplatu svih iznosa koje nam dugujete. Ako kamata na bilo koji iznos koji nam dugujete, kao i na bilo koji prethodno pomenut trošak, nije fiksno utvrđena kroz posebne uslove zaključene sa vama, mi tada možemo da potražujemo zbirnu kamatu pozakonodavstvu na snazi, od dana dospeća do dana isplate predmetnog iznosa.
- 18.2 Vi ste odgovorni za plaćanje bilo kog dugovanja koje se pojavi na vašem računu. Ako imate neki zajednički račun, vi ste odgovorni i pojedinačno i solidarno. To znači da ako jedan od vas nije u stanju da plati dugovani iznos, drugi vlasnik računa će biti obavezan da isplate iznos u celini, čak i kada se vaš odnos promeni ili okonča.
- 18.3 Mi snosimo odgovornost samo:-
- (a) Za namerno rđavo ponašanje ili grubi nemar našeg osoblja;
 - (b) Za manji od ova dva iznosa, ili (i) iznos transakcije ili nepodmirene kamate, ili (ii) iznos bilo kog gubitka ili štete obračunatog prema zakonodavstvu na snazi;
- 18.4 Mi ne snosimo odgovornost za izgublenu dobit, indirektni gubitak ili gubitak podataka od klijenta (osim troškova za unošenje netačnih podataka).

-
- 18.5 Kada ste i sami doprineli grešci ili gubitku, važe načela za podeljenu odgovornost čime je naša materijalna odgovornost srazmerno smanjena.
- 18.6 Kad mi dajemo naloge trećim stranama, na primer stranim bankama, tada je naša jedina odgovornost da damo tačan nalog odnosnoj trećoj strani. Na zahtev, dostavićemo vam detalje te treće strane tako da možete da raspravite to pitanje sa njima kako nađete za shodno.
- 18.7 Ne možete da pokrenete postupak za potraživanje protiv ProCredit banke osim u slučaju pravosnažne i konačne sudske presude protiv nas kojom je to dozvoljeno.
- 18.8 Mi možemo da vršimo ispravke na račun ili na finansijski izveštaj, uključujući ponovni transfer bilo kog iznosa koji vam je greškom poslat od treće strane. Mi ne snosimo odgovornost kad ispravimo zaduženje ili dugovanje, samo zato što je prethodni unos bio drugačiji, čak i kad ste se vi pouzdali u te prethodne informacije.
- 18.9 Mi ne snosimo odgovornost za netačne, zadocnele ili nepotpune naloge koji mogu da dovedu do grešaka ili kašnjenja. Na vama je odgovornost da proverite tačnost svih obrazaca i brojeva kao što su brojevi ili detalji na poreskim obrascima. Mi se ne obavezujemo da sa vama raspravimo bilo koje takve greške, a činjenica da mi to radimo po svom nahođenju ne uspostavlja presedan. Od nas ne možete da očekujete da nam je nešto poznato samo zato što vi mislite da je to očigledno ili da je poznato javnosti.
- 18.10 Ako ne realizujemo bilo koji od uslova, ili ako odložimo realizaciju uslova, to nas ne sprečava da realizujemo uslov u nekom kasnijem trenutku.
- 18.11 Treće strane, odnosno druga lica osim vas, nemaju prava da realizuju ili ostvare korist od bilo kog pojedinačnog uslova iz ovih Uslova ili iz naših ugovora o kreditu ili drugih ugovora, osim uz izričitu saglasnost ProCredit banke, na primer ako mi dodelimo neko pravo trećoj strani..

19. Stvari izvan naše kontrole

Dok se mi staramo u razumnoj meri da pružamo bankarske usluge (uključujući usluge pruženih preko elektronskih platformi) i dok se trudimo da primenimo razumne mere predostrožnosti da sprečimo zastoje ili kvarove, mi ne snosimo odgovornost ni za koji slučaj u kojem ne uspemo da obezbedimo uslugu u bankarskom poslovanju ili je obezbedimo u smanjenom obimu, kad je neuspeh prouzrokovan bilo kojim uzrokom koji je izvan razumne mogućnosti naše kontrole, uključujući ali ne ograničavajući se na nered, rat, građanske nemire, prirodne katastrofe, terorističke napade, teška krivična dela ili pljačku banke, štrajkove ili radne sporove, računarske viruse, nestašicu struje i energenata, ili kvar opreme, ili veće krize na kosovskom tržištu ili na globalnim finansijskim tržištima.

Konkretno, mi takođe zadržavamo pravo da obustavimo pružanje bankarskih usluga, od elektronskih platformi, radi njihovog održavanja ili unapređenja, ili iz bezbednosnih razloga.

20. Zakon i sudovi

- 20.1 Ovi uslovi se regulišu kosovskim zakonima.
- 20.2 Nadležni sud, u Prištini imaće nadležnost za rešavanje sporova koji mogu proizići od ili vezano za ova pravila.
- 20.3 Nezavisno od člana 20.2 uslova, ProCredit može birati, i u trenutku potpisivanja ovih uslova, vi se slažete da ProCredit banci date pravo da izabere da bilo koji spor koji proizilazi iz ili je u vezi sa ovim uslovima, budu rešeni arbitražom pri Centru za alternativno rešavanje sporova Kosova.



20.4 U slučaju da ProCredit ostvaruje svoje pravo prema članu 20.3 uslova, trebaju biti tri sudija, osim ako je u obaveštenju precizirano da je dovoljan jedan sudija. Jezik koji će se koristiti u postupku suđenja će biti albanski.

20.5 Ako želite da pokrenete postupak za rešavanje spora, vi trebate da podnesete pismeni zahtev našoj pravnoj službi ProCredit banke gde ćete sažeti činjenični i pravni osnov vašeg zahteva. ProCredit banka, delujući preko svog pravnog departmana, unutar 15. dana nakon prijema zahteva, pružiće vam odgovor gde – ako rešenje nesporeduma nije moguće – ćete biti obavešteni da li ProCredit banka želi da nesporedum reši prema članu 20.2 ili člana 20.3 uslova. Ukoliko vam ne odgovorimo unutar gorepomenutog roka, onda vi možete da odaberete način rešavanja spora, arbitražom ili sudom, u skladu sa prethodnim stavovima 20.2 do 20.4.

20.6 Pre bilo kakvog rešenja arbitraže ili suda, mi možemo još da zatražimo da strane pokušaju sa posredovanjem, tako što ćemo drugoj strani da uručimo obaveštenje u tom smislu. Ako se takvo posredovanje ne završi uspešno u roku od 30 dana (ili u nekom dužem roku o kojem se saglase obe strane) od dostavljanja pisanog obaveštenja, tada strane mogu da nastave postupak na sudu ili, ako ProCredit banka tako odabere, pred arbitražom na gore predviđen način.

21. Žalbe

Možete da nam se žalite u pismenom formi, popunjavanjem obrasca u jednoj od naših filijala, ili pozivanjem našeg Centra za kontaktiranje. Preporučujemo da svoju žalbu uložite što pre od trenutka završetka transakcije ili usluge zbog koje se žalite. Žalbe se mogu podneti:

- Poštom na adresu : ProCredit Bank, Ulica George Bush br. 26 Priština - Kosovo Jedinica za upravljanje žalbama
- Elektronskom poštom: customerservice@procreditbank-kos.com
- Telefon : +38649 555555; +38138 555555
- Lično, u bilo kojoj kancelariji Banke

Postupak podnošenja žalbi upravi će Vam biti na raspolaganju u brošuri u kojoj ćete imati sve neophodne podatke:

- a) Kako nasloviti žalbu
- b) Koliko vremena je potrebno da bi banka odgovorila na žalbu
- c) Jezik na kome možete napisati žalbu
- d) Drugi mehanizmi koje možete da iskoristite ako prvi odgovor koji dobijete od banke ne ispunjava Vaša očekivanja.
- e) Ako se žalba dobije u toku neradnog dana, sledeći radni dan će se uzeti kao prvi dan analize žalbi.

22. Bezbednost

22.1 Vi morate:-

- (a) Da čuvate kao tajnu svoj PIN broj i sve sigurnosne podatke ili uređaje i da se o njima starate sa dužnom pažnjom, kao i o vašoj kartici i sigurnosnom uređaju, na način koji će da spreči njihovo neovlašćeno korišćenje;

-
- (b) Ne smete da čuvate podatke o svom PIN broju ili lozinku ili sigurnosne podatke na svom računaru ili mobilnom telefonu;
 - (c) Nikad ne smete da snimate ili koristite PIN broj ili lozinku tako da ih sazna neko drugo lice;
 - (d) Odmah zapamtite svoj PIN broj i uništite svaki isečak sa napisanim PIN brojem nakon što ga dobijete;
 - (e) Odaberete lozinku različitu od svojih lozinki koje koristite za druge a ne bankarske usluge, jer bi tako druga lica mogla da ih lakše saznaju;
 - (f) Izbegavajte biranje lozinke ili PIN broja koji se lako mogu dokučiti ili pogoditi, kao što su na primer rođendani, ili imena sportskih klubova, prijatelja, rođaka, ili automobila;
 - (g) Obavestite nas bez odlaganja ako smatrate da bi neko mogao da zna bilo koji od naših sigurnosnih podataka, ili ako izgubite karticu, ili ako vam je ukradu, ili ako dođe do bilo kakvog narušavanja bezbednosti (krađa podataka od preko oprema ili na internetu) čak i ako to ne bude vašom greškom;
 - (h) Odmah po njihovom prijemu potpišite bankovne kartice;
 - (i) Ne dozvolite da vam se kartica fotokopira ili slika, vodite računa o tome jer ne samo prednja strana već i poleđina kartice sadrže osetljive podatke, kao što su: broj kartice (prednja strana) trocifrena šifra – CVV2 (poleđina), itd;
 - (j) Obratite pažnju prilikom korišćenja bankomata ili uređaja za kartice u prodavnicama da li možda ima nečeg neuobičajenog, naročito da li ima nekog prikačenog uređaja i da li vas neko posmatra ili vam odvlači pažnju;
 - (k) Kad koristite uslugu elektronskog bankarstva ili kupujete preko interneta, postarajte se da ekran vašeg računara bude bezbedan i da je njegova sadržina vidljiva odnosno dostupna samo vama od trenutka kada se prijavite sve dok se odjavite, i da nema neovlašćenog korišćenja odnosno pristupa;
 - (l) Nastojte da izbegavate korišćenje javnih računara za kupovinu ili uslugu elektronskog bankarstva. Poželjno je da se prijavite iz svoje kuće ili sa svog računara;
 - (m) Ne dozvolite da prodavac odnese vašu bankovnu karticu izvan vašeg vida;
 - (n) Uvek i isključivo koristite uslugu elektronskog bankarstva ukucavanjem original internet adrese ProCredit banke Kosovo na pretraživaču. Ne koristite linkove sadržane u elektronskoj pošti i postarajte se da imate ažurirani i pouzdani anti-virus program;
 - (o) Kad kupujete preko interneta, odaberite pouzdane prodavce i potražite da li postoje sigurnosne funkcije, na primer da li internet prezentacija ima sigurnosni protokol (<https://>), sigurnosni sertifikat za internet;
 - (p) Kad kupujete preko interneta, nemojte da koristite linkove sadržane u reklamama ili elektronskoj pošti za kupovinu na internetu. Umesto toga, ukucajte sami adresu na pretraživaču;
 - (q) Sledite bilo koje druge sigurnosne smernice koje vam budemo dali, uključujući one iz Međunarodnih standarda za bezbednost podataka PCI;
 - (r) Promenite svoju lozinku ako ukinete ovlašćenje ranije ovlašćenom licu za vaš račun;
 - (s) Ograničite objavljivanje svojih ličnih podataka, na primer broj pasoša, pun datum rođenja, broj kartice na bilo kojoj internet stranici ili drugoj lokaciji, da bi ste na taj način smanjili rizik od krađe identiteta.

22.2 Imajte na umu da, posle vaše početne registracije, mi nećemo da od vas tražimo, niti da pitamo nikoga u vaše ime, da nam saopšti vaše sigurnosne detalje ili druge potpune lične podatke u celini, ni telefonom niti elektronskom poštom. Ako primite takav zahtev, moglo bi da se radi o prevari.



22.3 Ako niste sigurni da li ste telefonski poziv dobili zaista od nas, tražite ime i/ ili broj lokala pozivnika i kontaktirajte preko Centra za kontaktiranje kako biste proverili da li vas stvarno mi zovemo.

22.4 Telefonski pozivi u Centru za kontaktiranje mogu se snimati za potrebe bezbednosti, obuke ili kontrole kvaliteta.

23. Jezici

Mi poslujemo na Kosovu na albanskom, srpskom i engleskom jeziku, i pokušaćemo da se prilagodimo vašem izboru jezika, iako to možda neće biti moguće u svakom trenutku u svim filijalama. Možete da stupite u kontakt sa nama preko našeg Centra za kontaktiranje na svakom od ovih jezika.

23.1 U slučaju sukoba između sadržaja teksta u ovom Sporazumu, prevladavaće verzija na albanskom jeziku.

24. Specijalne ponude

Za određene usluge ili termine ili privilegije mogu da postoje kriterijumi za kvalifikovanje ili ispunjenje uslova koje mi postavimo, na primer finansijski limiti, minimum prometa, minimum kredita, ili obim transakcija, kreditni rejting ili reference ili uslovi u pogledu vernosti Banci.

Oni još mogu da budu ograničeni i geografskom lokacijom ili da zahtevaju određene objekte. Ti kvalifikacioni kriterijumi u načelu su prema svojoj prirodi objektivni ali nam je dat izvestan elemenat slobode pri odlučivanju o ispunjenju uslova za neku uslugu ili podvrstu usluge. Mi možemo da odlučimo da kriterijumi budu poverljive prirode da bismo time izbegli zloupotrebu ili obmanu.

Takođe, u nekom ograničenom vremenskom periodu mogu da važe posebne ponude ili popusti. U principu, mi ćemo vas obavestiti o njima kad ih bude. Povremeno, zbog potražnje možemo da skratimo ili prekinemo oglašeni period trajanja ili da ograničimo neku uslugu.

DEO B – RAČUNI I USLUGE



DEO B –RAČUNI I USLUGE

1. Tekući računi

Tekući račun je osnovni račun koji omogućuje pristup bankarskim uslugama. Ovaj račun se koristi kako bi se operisalo i kako bi realizovali bankarske transakcije, kao što su: prijem plate, prijem i slanje transfera, korišćenje kredita ili fondova Flex, korišćenje transferisanih fondova iz štednog računa, korišćenje drugih elektronskih usluga i bankarskih kartica ProCredit banke, itd.

Primenjive tarife za ovaj račun i prateće usluge su određeni u dokumentu tarifa i provizija.

2. Štedni računi Flex i štedni računi Flex za decu

1. Štedni računi su oni koji omogućuju da uštedite sredstva i koje mogu pružati kamatu. Kako bi imali štedni račun, potrebno je da svakako imate tekući račun u ProCredit banci koja će koristiti za kreditovanje kamate i kako bi koristili fondove iz štednog računa. Štedni račun se ne može koristiti za rutinske transakcije, sem preko tekućeg računa.
2. Specifični uslovi koji se vežu sa štednim računima i oročenjem, regulisaće se i biće napisani u obrascu prijavljivanja i pratećoj dokumentaciji i formiraće deo vašeg ugovora, koji će obuhvatiti, ali neće se ograničavati na, obračun interesa, na primer, dnevnog, mesečnog ili godišnjeg, pravo na prekid sporazuma pre roka dospeća, itd.
3. Kamata na štednim računima se računa na dnevnoj osnovi i kreditira se na mesečnoj osnovi na vaš tekući račun, na osnovu jednostavne kamate koristeći formulu: trenutni broj dana/ 365 ili 366 dana, zavisno od godine. Ovaj interes će se računati počevši od narednog. Ako podižete sredstva, tog dana vam se neće kreditovati kamata za vrednost podignutih sredstva.
4. Prema zakonodavstvu na snazi, tu gde se traži, zadržaćemo vam porez na dobijeni dohodak.
5. Ako u bilo kom trenutku dozvolite da vaš račun padne ispod minimalnog nivoa traženog iznosa (ako se traži nešto takvo) kako bi držali račun tokom celog vremena, onda banka drži pravo prekida računanja kamate na vaš račun. Dalje, banka drži pravo zatvaranja vašeg računa u bilo koje vreme, nakon što bilans vašeg računa bude pao ispod traženog nivoa iznosa.

3. Štedni račun „Flex štednja za decu“

Ovo je račun štednje za decu. Za delatnosti ovog računa odgovoran je roditelj/ staratelj i mi ćemo tražiti odobrenje roditelja ili staratelja dok dete ne dostigne uzrast od 18. godina. Kada dete dostigne uzrast od 18. godina, ono ima potpuna prava na prikupljena sredstva/ fondove na računu. Nakon što dete ispuni 18. godina, treba se javiti kod banke kako bi sklopili odnos sa bankom, sad već kao odrasla osoba, s ciljem delovanja kao nezavisan sa svojim sredstvima i istovremeno kako bi zatvorio račun „Fleks štednja za decu“.

4. Oročeni račun

1. Ovaj račun oročenog depozita za štednju je takav gde se novac (minimalni iznos je određen od banke) drži u depozit na određeni period u obrascu koji vi potpisujete/ slažete se kada se registrujete. Tokom ovog vremena, nećete imati pristup na deponirana sredstva („Glavna stvar“).
2. Zavisno od toga da li je zabeležen u obrascu za prijavljivanje, ili u posebnim uslovima, kamata se prikuplja i isplaćuje na mesečnoj osnovi dok se glavna stvar kreditira na vaš tekući račun na dan isteka sporazuma.

-
3. Sa zrelošću sporazuma, ako je ugovoren depozit, nastaviće za jedan drugi rok u istom vremenskom roku automatski, nad istim pravilima i uslovima, sem što ćemo normu interesa izabrati mi sa normama koje preovlađuju u to vreme.
 4. U nekim slučajevima, ako prekinete sporazum oročenih računa pre isteka roka, možete izgubiti interes u celosti ili delimično. U slučaju poništenja ugovora pre ugovorenog roka, banka ima pravo da zatraži od klijenta da plati kreditovani interes do tog dana, u suprotnom, može se dirnuti deponirana glavna stvar.
 5. Ako uprkos zakonskog sporazuma za držanje sredstava u ProCredit banci za određeni period, vi želite da uzmete glavnu stvar koja je oročena, onda trebate da nas pismeno obavestite. Ako mi koristimo našu sudnju da vam dozvolimo celi ili delimičan depozit (gde nismo obavezni da to učinimo – mi možemo na primer da tražimo da fondovi ispune naše zahteve kapitala), onda: -
 - 5.1 Vi nećete imati pravo na isti iznos interesa koji vam bi se platio kao što bi vam se platio kada bi ste držali netaknutu glavnu stvar tokom celog roka (čak ne i na proporcionalan način). To je zbog razloga jer je početni stepen interesa obračunat od nas, na osnovu toga jer ćemo mi imati ta sredstva za duži period i mi smo možda angažovali za treće strane taj novac na ovoj osnovi.
 - 5.2 Postoji dodatna kazna za kršenje ugovora na osnovu dokumentacije na snazi, za tarife i provizije, koji će se zadržati od sad već sakupljenog/ plaćenog interesa čak ako interes nije dovoljan, ili je plaćen, kazna će se smanjiti od glavne stvari. To proizilazi iz razloga našeg gubitka sa trećim stranama i to odražava kršenje ugovora od vaše strane. Vi razumete da, ako zbog tog razloga vi povlačite novac ranije, onda u nekim okolnostima, na primer na početku roka, vi možete završiti sa manje novca od onog kojeg se deponirali.

5. Podizanje novca

Radi vaše zaštite i radi sprečavanja prevare, mi možemo da uvedemo dnevni limit ili limit po transakciji na iznos gotovine koji podižete sa bankomata ili u filijali, ili broj puta koliko možete da koristite te bankomate u jednom danu, iznos gotovine koji možete da dobijete u maloprodajnim prodavnicama pomoću kartice, i povišene limite na gotovinu. Iz istog razloga, mi možemo povremeno da uvedemo limite na podizanja novca u filijalama. Mi možemo da menjamo te limite sa neposrednim dejstvom. Reći ćemo vam ako prekoračite te limite. Detalji o svim provizijama za korišćenje bankomata sadržani su u našim dokumentima sa informacijama o proviziji. U određenim slučajevima, mi držimo pravo da zatražimo od vas razlog povlačenja novca iz računa i cilj njihovog korišćenja.

- 5.1 Ako vi učinite prekoračenje bez saglasnosti o prekoračenju sa nama, ili ako prekoračite vaš nivo prekoračenja prema sporazumu, mi možemo da zatražimo da izvršite neposrednu isplatu na vaš račun i možemo vas teretiti tarifom dok se prekoračenje ne isplati ili dok se ne dostigne limit.
- 5.2 Prekoračenje se može desiti ako dajete nalog za povlačenje novca ili za drugu isplatu i to rezultira da vaš račun bude prekoračen ili da se vaš regulisani limit prekoračenja prevaziđe. U diskreciji banke su situacije kada se dozvoljava da se stvori prekoračenje bez sporazuma. Činjenica zašto dolazi do prekoračenja bez sporazuma ne određuje presedan i ne mora da znači da je iznos vašeg limita prekoračenja po sporazumu promenjen. Ako se desi prekoračenje bez sporazuma, normalno se se tereti tarifa i za to dešavanje, kao i kamata i mesečne tarife ili za delove meseca.
- 5.3 Kada se određuje da li se desilo prekoračenje bez sporazuma, mi gledam odobreno stanje (plus neki sporazum o prekoračenju). Mi možemo da ne uzmemo u obzir kredite koji nisu izjednačeni kada računamo kamatu ili terećenja.
- 5.4 Mi možemo prekinuti prekoračenje bez sporazuma u bilo koje vreme, što znači da vi ili ne možete da izvršite povlačenje novca i/ ili se može tražiti od vas da isplatite isti.



6. Transferi

6.1 Morate da nam date sve detalje koji su potrebni da izvršimo transfer, preko filijale ili elektronskih platformi, a na naš zahtev morate da koristite naše obrasce za transfer. Transferi između naših bankarskih računa unutar ProCredit banke na Kosovu, obično se realizuju u toku radnog vremena. Transfere drugim bankama mi obavljamo brzo, ali pošto je za njih potrebna i radnja drugih banaka, to traje nešto duže da sredstva pristignu, naročito za međunarodne transfere. U svakom slučaju treba znati da mi ne možemo kontrolisati radnje banke primaoca ili banaka koje posreduju (korespondentske ili banke sa kojima imamo sklopljen ugovor), tako da nismo odgovorni za njihova kašnjenja. Treba da uvek konsultujete dokument provizije za međunarodni transfer pre nego što odlučite da ga ovlastite. Mi naplaćujemo provizije za naše troškove kod transfera novca i za banke koje koristimo u posredovanju, a postoje i naknade koje naplaćuje banka koja radi na prijemu. Postoje još i implikacije deviznog kursa. Ako vam transfer bude vraćen, moguće je da povraćen iznos bude manji od poslatog iznosa ne samo zbog provizije (koja će svakako da bude naplaćena) već u zbog razlike u deviznom kursu. U određenim slučajevima, mi držimo pravo da tražimo odgovarajuće dokaze vezano za nacionalne i međunarodne transfere.

7. Poništenje i transfera

7.1 Ako imate razuman razlog, možete da tražite poništenje transfera, direktno zaduženje ili trajni nalog ako transfer još nije poslat iz banke. Ako je transfer već poslat iz banke, ili ako je treća strana donela ček, mi možemo da se potrudimo da povratimo sredstva ali ne možemo da garantujemo da ćemo u tome uspeti. U svim tim prilikama vama će ipak biti naplaćeni troškovi za transfer. Ne treba da zloupotrebjavate mogućnost poništenja i transfera.

7.2 Ako želite da poništite trajni nalog, to možete da realizujete preko filijale ili elektronske platforme E-banking ako je primenjivo. Morate nam dati broj vašeg računa i broj primaoca isplate, iznos i učestalost redovne isplate.

7.3 Ako želite da poništite debitiranje direktno onda trebate da uputite zahtev kod dobavljača/ kompanije s kojom imate sporazum. Mi nismo odgovorni u slučaju nekog nesporazuma između vas i dobavljača/ kompanije, vezano za ovo direktno debitiranje. Vi trebate da adresirate svaki zahtev za povraćaj fondova kod odgovarajućeg dobavljača/ kompanije.

8. Uplate na vaš račun

Deponiranje ili transferi

8.1.1 Mi možemo da odbijemo da prihvatimo neku uplatu na račun ako mi smatramo da je to razumno, uključujući kad smo na to obavezani propisima državnih organa, kao na primer pravilima Kosovske centralne banke, u slučaju sumnje da je novac falsifikovan ili nezakonitog porekla ili da bi vodio izvršenju krivičnih dela. Mi ćemo takođe konfiskovati (bez naknade) gotovinu jer nam se to traži iz pravila javnih vlasti ako verujemo da je novac falsifikovan ili da prijavimo da rukujete falsifikovanim gotovim novcem. To važi bez obzira da li ste vi sami krivi ili niste odnosno da li ste znali da je novac falsifikovan. Mi ne snosimo odgovornost za pogrešnu procenu u tom smislu, što znači ni za bilo kakvu štetu po vaš ugled ili bilo koje gubitke koje bi mogli da snosite.

8.1.2 Kada deponirate sredstva na račun, vi nam tvrdite da ga zakonito koristite i da nije falsifikovan. Za svako deponiranje u opštem iznosu iznad 10.000 evra, vi trebate da popunite odgovarajući obrazac Centralne Banke o izvoru prihoda za deponiranje.

8.1.3 Gotovina uplaćena biće pripisan na vaš račun i biće na raspolaganje za podizanje ili transakcije. Mi ćemo da pripišemo transfere po prijemu. Vreme njihovog pristizanja zavisi od banaka trećih strana.

8.1.4 Ako je greškom izvršena uplata na vaš račun, onda mi zadržavamo pravo da je zadržimo ili vratimo, u skladu sa zakonima na snazi. Ako ste u međuvremenu potrošili novac, ipak imate odgovornost da nadomestite razliku i da vratite novac nama, odnosno platiocu. Mi ćemo vas obavestiti što pre bude moguće.

9. Nalozi za direktno zaduživanje

Na vama je odgovornost da nam blagovremeno date detaljne, jasne i ažurne instrukcije. Mi ćemo da pratimo vaše instrukcije koliko bude moguće, ali ćemo da primenimo svoje diskreciono pravo u slučaju bilo kakvog spora između firme i klijenta i ni na koji način nismo odgovorni za takav spor niti za vršenje svog diskrecionog prava.



DEO C – ELEKTRONSKE BANKARSKE USLUGE I KARTICE

DEO C – ELEKTRONSKE BANKARSKE USLUGE I KARTICE

Ova pravila važe kao dodatak na prethodne Opšte uslove kad zatražite ili kad koristite ove posebne usluge. Pored toga, mogu postojati drugi uslovi u odgovarajućim sporazumima o kojima ćete biti obavješteni u trenutku prijavljivanja.

1. Elektronske bankarske usluge

1. Bankarske usluge se mogu realizovati preko elektronske bankarske platforme. Vi nas ovlašćujete da postupamo prema datim uputstvima nakon što se bude pratila odobrena i verifikovana procedura bezbednosti.
2. Primena sigurnosne procedure za ovlašćenje svodi se na vaš nalog u koji možemo da se pouzdamo isto kao da ste lično prisutni prilikom njegovog izdavanja ili kao u potpis.
3. Vi ste odgovorni za sve naloge koje ste nam dali, između sigurnosne procedure i vremena kad se odjavite sa usluge.
4. Izveštaji o potvrdi koji se daju preko usluge e -bankarstva mogu biti samo potvrde prijema naloga za transfer ili za realizaciju transfera.
5. Finansijski izveštaji računa i izveštaji preko e- bankarstva mogu da budu privremeni i mi možemo da ih naknadno korigujemo zbog eventualnih grešaka.
6. Sigurnosni kod (token, sms TAN i ostale primenjive u budućnosti) imaće određeni period važnosti, koje će se dati do znanja u trenutku dostavljanja. Moguće je da se plati naknada za sigurnosni kod, koja će vam biti saopštena kad počnete da koristite uslugu i biće detaljno navedena u dokumentu o provizijama i naknadama.
7. Vi morate:-
 - (a) Da se postarate da vaš računar kao i druga oprema koju koristite zadovoljavaju sve standarde i zahteve o kojima vas povremeno budemo obavještavali;
 - (b) Ne smete da pokušate da promenite bilo koji softver koji vam damo;
 - (c) Da se postarate da imate sopstvene anti-virus programe i kontrole;
 - (d) da sledite sve smernice ili procedure koje damo da proverite potpunost i tačnost svih podataka pre nego što ih pošaljete i odgovorni ste za bilo kakve greške ili nepotpune informacije koje dobijemo od vas;
 - (e) Da nas obavestite bez odlaganja ako izgubite svoj sigurnosni kod ili ako isti više ne radi kako treba.
8. Evidencija koju vodimo o svim nalogima koje nam date preko računara ili drugih elektronskih uređaja su konačni dokaz o vašim nalogima i o vremenu kad ste ih dali, osim kad postoji očigledna greška;
9. Ako date pogrešnu lozinku i/ ili bezbednosni kod više od pet puta, može se desiti da budete odjavljeni sa usluge i od vas će se tražiti da sledite sigurnosne procedure da biste dobili novu lozinku.



2. Kartice

Opšte odredbe za kartice

1. Ove klauzule važe za naše kartice koje se koriste za podizanje i deponiranje novca u banci i bankomate, koje se takođe mogu koristiti kod ovlašćenih prodavaca u maloprodaji koji imaju potrebne uređaje unutar i van zemlje kao i za druge moguće transakcije kreditnim karticama. Bankarske kartice vam se dostavljaju ili vašim ovlašćenim licima, preko kancelarija benke, drugih ovlašćenih agencija banke, ili trećih strana, kao što je pošta ili druge ugovorene kompanije od banke, koje pružaju logističke usluge.
2. Postoje provizije za korišćenje vaše kartice, koje su navedene u našem Dokumentu o provizijama i naknadama. One sadrže proviziju za izdavanje, proviziju za održavanje odnosno godišnju proviziju, naknade za zamenu PIN brojeva i kartice (osim kad je naša greška), kupovine preko interneta i ponekad proviziju za - korišćenje kartice na bankomatima ili u prodavnicama. Skoro uvek je jeftinije da koristite svoju karticu na bankomatu ProCredit banke nego na bankomatu banke treće strane.
3. ProCredit Banka može da propiše devizni kurs za podizanje gotovine u stranoj valuti vašom karticom (vidite našu internet prezentaciju), kad je to moguće, ili ponekad to mogu da učine banka koja je treća strana ili Visa ili Mastercard. Slično tome, mogu da postoje neke razlike u proviziji i deviznom kursu ako koristite vašu karticu kod prodavaca van zemlje (uključujući kupovinu preko interneta).
4. Kada koristite karticu sa simbolom Maestro, Visa ili Mastercard van mreže bankomata i/ili POS terminala na Kosovu ili van Kosova, primeniće se pravila i uslovi ovih institucija i institucije koja pruža odgovarajuću uslugu.
5. Čin unosa PIN koda na bankomatu ili uređaju u maloprodaji ima dejstvo pravno obavezujućeg potpisa i ovlašćuje nas da izvršimo isplatu sa vašeg računa. Prodavac može od vas da zatraži proveru vašeg identiteta. Ponegde od vas mogu da zatraže da potpišete kupon ili račun za kupovinu.
6. Banka će vam pružiti mogućnost realizovanja transakcija na internetu sa „3D Secure“ za slučajeve kada poslovne organizacije/internet stranice podržavaju tu opciju. Važno je da vaš broj telefona u banci bude tačan kako bi, kada je primenjivo, primili preko SMS- poruke sigurnosni kod za korišćenje kao dodanu informaciju tokom realizacije transakcija.
7. Vi treba da uzmete kopiju kupona o prodaji, da je proverite kroz izveštaje vaših računa i morate da ih čuvate radi eventualnih pitanja koje vi možete postaviti.
8. Neki prodavci nemaju direktnu telefonsku ili GPRS vezu sa Bankom i zbog toga mogu da prihvate vašu karticu bez veze sa internetom, na primer koristeći indigo za kopiju. Vi snosite rizik od bilo kakve prevare ili nekompletne transakcije. Zbog toga koristite taj način transakcije samo kod prodavaca u koje imate poverenja i kojima možete da se lako vratite i stavite primedbu.
9. Kartica će imati period važenja koji je na njoj naveden. Ne možete da koristite svoju karticu pre ili posle perioda njenog važenja, odnosno nakon što vam obavestimo da smo povukli karticu, ili kad ste je prijavili kao izgublenu ili ukradenu, ili kad je vaš račun zatvoren. Banka može da ponovo izda karticu po vašem zahtevu, ili na automatski način u slučaju isteka njene validnosti. Vaša je odgovornost da u svakom slučaju podnesete na vreme prijavu za novu karticu.
10. Kartica ostaje naše vlasništvo. Nju treba da koristi samo imenovani korisnik kartice i ne može je preneti na drugo lice. Mi možemo u svakom trenutku da zatražimo od vas da nam vratite karticu ili možemo da je držimo ili da zatražimo to od drugih.
11. Banka može da odredi i izmeni limit vaše kartice, bez obzira na način njenog korišćenja, obavešćujući vas ranije. Za debitne kartice, Banka primenjuje dnevni limit, u kombinaciji sa nedeljnim limitom za povlačenje ili deponiranje ili isplata na POS terminalima.
12. Svi limiti su predstavljeni na veb stranici banke i ako želite da promenite vaš limit debitne kartice, možete podneti zahtev preko Centra za kontaktiranje (unutar radnog vremena objavljenog na našoj

veb stranici) ili u filijali, a nakon toga će banka odlučiti da li će prihvatiti traženi limit od vaše strane.

13. Ako podnesete zahtev za izmenu limita vaše kartice preko Centra za kontaktiranje, onda radi identifikacije vašeg identiteta, banka će tražiti vaš identifikacioni kod koji ste primili kada ste otvorili bankarski račun u banci. U slučaju da još uvek niste opremljeni identifikacionim kodom, to možete učiniti u bilo koje vreme u jednoj od filijala banke.
14. Banka može odrediti limite, uključujući i broj ponovljenog korišćenja vaše kartice u bankomatima, kako bi sprečili moguću prevaru. U slučaju plaćanja sa debitnim karticama MasterCard, broj/iznos isplata može se učiniti bez kontakta i bez PIN-a je limitiran, s ciljem minimiziranja potencijalne opasnosti u slučaju zloupotrebe kartice.
15. Mi vam ne garantujemo da možete da uzmete sredstva ili da vršite transakcije sa vašom karticom i nismo odgovorni u slučaju ako mi ne odobrimo transakciju ili vi ne možete da koristite vašu karticu za transakciju ili transfer (uključujući opcijom prodavača) i nismo odgovorni za neki gubitak ili štetu koju lice (materijal ili reputacija) kao rezultat toga, uključujući kao rezultat načina kako vam je to rečeno. Mi takođe nismo odgovorni ako je vaša kartica blokirana jer se veruje da je izgubljena ili ukradena, ili se zloupotrebljava a da se kasnije utvrdi da se to nije desilo.
16. Banka omogućuje plaćanja preko interneta sa debitnom karticom (ali ne garantuje da će se isplata realizovati jer uspešna realizacija isplate može zavisiti i od trećih strana sa kojima banka nema direktan sporazum= ili primenjuje posebne mesečne limite koje su predstavljene na veb stranici banke za te vrste isplata.
17. Ako banka smatra pogodnim, mi možemo da obustavimo ili da ograničimo korišćenje vaše kartice u bilo koje vreme. Mi ćemo vas obavestiti pre nego što preduzmemo ovo delo ili kada to nije moguće, pokušaćemo da vam javimo nakon tog dela. Mi možemo da obustavimo jednu karticu ako je PIN pogrešno ukucan tri puta redom.
18. Ako verujete da je kartica uništena, zloupotrebljena izgubljena, ukradena, falsifikovna, kopirana ili su PIN broj ili kartica ili sigurnosni podaci zloupotrebljeni ili kompromitovani, morate smesta to da prijavite Centru za kontaktiranje koji je na vašem raspolaganju 24/7 ili jednoj od naših filijala. Vi takođe trebate da obavestite banku odmah ako primetite zloupotrebu ili prevaru vezano za lozinku PIN-a koji omogućava pristup ovlašćenim licima ili ako primetite da je izvršena neka transakcija bez vašeg odobrenja, ili ako primetite neku grešku ili nesaglasnost u vašim transakcijama.
19. Od vas možemo da zatražimo da saopštite sigurnosne podatke. Ako želite, možete da podnesete prijavu i policijskoj stanici, ali nemojte nikad da im saopštite svoj PIN broj ili lozinku niti bilo šta drugo što bi moglo bilo kome da omogući da koristi karticu, i postarajte se da prvo pozovete naš Centar za kontaktiranje ili našu filijalu pre nego što se obratite policijskoj stanici.
20. Ako ste prijavili da je vaša kartica izgubljena, kompromitovana ili klonirana, ili da su podaci ukradeni, onda snosite odgovornost za sve transakcije ili eventualne utvrđene finansijske gubitke koje se dese pre nego što to prijavite, ali vi nećete biti odgovorni za transakcije koje se dešavaju nakon što ste to prijavili banci (osim ako ste te transakcije sami ovlastili ili je to učinio drugi ovlašćeni korisnik kartice ili ako se delovalo pod ulovom prevare). Ako nam to NE prijavite, onda morate da platite SVE transakcije obavljene pomoću kartice ili podataka iz nje, čak i kad niste vi krivi za gubitak, krađu, kloniranje, kompromitovanje ili neprijavlivanje, ili niste ni znali za problem.
21. Ako ste izgubili PIN, mi možemo da vam ponudimo mogućnost da vam odredimo novi PIN. Može da bude naplaćena naknada za PIN,(vdi u dokumentu o komisijama i tarifama).
22. Morate da platite sve iznose kojima je zadužen vaš račun pomoću kartice ili podataka iz iste (čak i kada su detalji na prodajnom kuponu pogrešni ili kad prodajni kupon nije potpisan) osim ako dokažete da je u pitanju naš ispust ili da je transakcija obavljena nakon što ste prijavili krađu, gubitak, kompromitovanje ili kloniranje.
23. Da bismo mogli da bolje pratimo korišćenje vaše kartice, možete da se pretplatite na uslugu SMS obaveštenja. Tom uslugom dobijate poruku na mobilnom telefonu o transakcijama iznad određenog odabranog limita. Takođe, preko ove usluge, vi ćete biti obavešteni o stanju na vašem račun. Mi ne



snosimo odgovornost za bilo kakva narušavanja privatnosti koja su iz toga proistekla ili za probleme ako vaš telefon bude izgubljen ili ukraden ili je predmet bilo kakvog neovlašćenog pristupa.

24. Prodavac ili isporučilac usluge može da traži autorizaciju od vas ili od nas (PIN broj ili potpis ili proveru sa nama) pre nego što prihvati isplatu vašom karticom. Mi možemo da odlučimo da ne autorizujemo vašu transakciju ako za to imamo dobar razlog, uključujući prijavljeni gubitak ili krađu, ili neuobičajeni način obavljanja transakcije koji navodi na pomisao o prevari ili krađi, ili ako ste prekršili odredbe ovih uslova poslovanja, ili ako možda nemate dovoljno sredstava na svom računu.
25. Debitovanje računa za realizovane transakcije karticom obično se vrši odmah, ili narednog radnog dana. Ali u nekim slučajevima debitovanje novca može da kasni, jer zavisi i od trećih stranaka kojima banka nema direktnog sporazuma. Ako vam prodavac vrati novac, (uključujući prodavca preko interneta), ipak može da vam bude naplaćena provizija za obradu prvobitne kupovine, a takođe i razlike u deviznom kursu kada se prima novac može da utiče da primite manji iznos od plaćenog, na početku. Može da dođe do određenog kašnjenja u pristizanju vraćenog novca na vašu karticu, ako je uključena neka treća strana. Devizni kurs koji mi primenjujemo prikazan je na našoj internet prezentaciji a dostupan je i preko Centra za kontaktiranje, međutim banke treće strane, Visa ili Mastercard mogu da primene drugačiji devizni kurs.
26. Nakon što se obavili transakciju vašom karticom, obično ne možete da stopirate transakciju.
27. Ako koristite vašu debitnu karticu tako da bi traženi iznos doveo do nedovoljnih sredstava na vašem računu ili do premašaja dogovorenog limita za prekoračenje na računu, mi ćemo to da tretiramo kao neformalni zahtev za nedogovoreno prekoračenje. U tom slučaju važe pravila za nedogovoreno prekoračenje iz naših Uslova.
28. Svaki prigovor, uključujući prigovor zbog ne isporučivanja ili lošeg kvaliteta ili lošeg rada nečega što ste kupili, treba da raspravite sa prodavcem, uz pokazivanje računa. Mi ne snosimo odgovornost za:-
 - Probleme sa robom ili uslugom kupljenim karticom. U ovim slučajevima, obratite se prodavcu.
 - Autentičnost bilo kakve gotovine koju dobijete od bilo kog prodavca koristeći opremu za povraćaj gotovine.
 - Probleme sa dopunom vašeg mobilnog telefona. Obratite se nadležnom provajderu mobilne telefonije.
29. Ovlašćena lica opremljeni karticom i PIN-om trebaju se pridržavati ovih Uslova i u potpunosti ste odgovorni za njegove radnje i za bilo koje transakcije koje obave preko dodatne kartice.
30. U slučaju otkazivanja korišćenja kartice, vi ostajete i dalje odgovorni za sve transakcije obavljene karticom koje su izvešene pre nego što ste nas obavestili za nešto takvo, Vi ste odgovorni za radnje vašeg (vaših) dodatnih korisnika kartice, sve dok nas ne obavestite da želite da ih otkazete.
31. Mi možemo da vas opremimo kodom za povlačenje ili kodom za deponiranje, kako bi vam omogućili da povučete/ deponirate sredstva u bankomatu i/ ili vašeg bankarskog računa. U slučaju gubitka/ krađe koda, trebate obavestiti banku odmah kako bi blokirali kod, u najbližoj filijali banke.
32. Mi možemo odmah da okončamo korišćenje vaše kartice, kod za povlačenje ili kod za deponiranje, ili korišćenje kartice od strane jednog drugog korisnika ako se prekrše ove uslovei a naročito ako zloupotrebite karticu/ kodove. Takođe, ako vi ne koristite karticu u nekom razumnom vremenskom periodu, mi možemo prekinuti korišćenje vaše kartice.

3. Kreditna prava sa kreditnom karticom

- 3.1 Sa kreditnom karticom, mi vam dozvoljavamo da odložite plaćanje troškova načinjenih karticom.
- 3.2 Pre nego što vam dozvolimo ovakav način plaćanja, zahtevaćemo od vas da obezbedite pokriće najmanje u visini vašeg limita za trošenje, i to ili (i) blokiranjem iznosa koji je jednak odnosnom limitu za trošenje na vašem računu (što znači da ne možete da pristupite tom iznosu ni da ga trošite osim ukoliko otkazete odnosno sve dok ne otkazete ugovor o kreditnoj kartici), ili (ii) davanjem kredita ili aranžmanom sa poslodavcem ili firmom. U ovom drugom slučaju mi možemo da zahtevamo od firme da potpiše dodatne ugovore o zajmu ili da pruži jemstvo. Pozajmljivanje od strane firme može ponekad da potpadne pod Okvirni sporazum, i tada mogu dodatno da važe i opšti uslove poslovanja za poslovne organizacije.
- 3.3 Vaši troškovi i istorijat otplate za korišćenje kredita, izveštava se u Registru za kredite Kosova i može uticati na vašu kreditnu mogućnost za uzimanje kredita u budućnosti.
- 3.4 Vi možete uzeti izveštaj svih transakcija sa karticom koji je dostupan na platformi E-banking ili u nekoj od filijala ProCredit banke na Kosovu. Osim ako imate Visa Revolving, iznosi iskorišćenih sredstava moraju da budu vraćeni najkasnije do 15-og dana u narednom mesecu bez obzira da li uzimate izveštaj ili ne.
- 3.5 Ako ne izvršite neku od traženih isplata u celosti, onda vaša kartica može da bude blokirana, odnosno, mi možemo da zadržimo iskorišćeni iznos sa vašeg računa, kod nas. Pored toga, može da vam bude naplaćena provizija za zakašnjenje isplate kamate (koja se određuje u dokumentu za provizije) za zakasnele dane do isplate duga u skladu sa zakonodavstvom na snazi.

4. SMS Top Up

1. Ova usluga omogućava vam da dopunite kredit kod određenih imenovanih prodavaca u maloprodaji, kao što su provajderi za usluge telekoma, interneta i kablovske televizije sa kojima ProCredit banka ima sporazum i sa kojima vi ili drugi korisnici imate ugovor.
2. Možda od vas zatražimo da koristite određenog kompatibilnog provajdera mobilne telefonije, što ćemo vam saopštiti prilikom vaše pretplate na uslugu.
3. Prvo morate da evidentirate kod ProCredit banke predmetni broj (brojeve) mobilnog telefona sa kojeg će se slati autorizovane poruke i finansijske rokove za svako plaćanje ovom uslugom, koje može da bude specifično za datog korisnika i datu uslugu. Međutim, ProCredit banka ili prodavci mogu da uvedu ograničenja na limite – na primer, možda nećete moći da pređete na viši nivo internet usluge plaćanjem preko SMS, i može da se ograniči broj autorizovanih brojeva telefona za evidentiranje. Dobićete informacije o svim ograničenjima kada dođete u filijalu da se pretplatite ili ukoliko želite da izvršite promenu u vezi telefona ili limita.
4. Trebate javiti ProCreditu ako su brojevi telefona ili limit razlikuju, tako što ćete doći u filijalu ili ako je primenjivo, preko usluga elektronske platforme da evidentirate promene.
5. Nakon što ste se pretplatili na uslugu i evidentirali telefone i limite, poruke mogu da se šalju sa autorizovanih mobilnih telefona na prodavčev tačno utvrđen mobilni telefon. Poruke moraju da sadrže podatke koje zahteva prodavac. Od prodavca treba u odgovoru da dobijete potvrdu, ili odbijanje, ili grešku. Ako imate dovoljno sredstava na računu, taj iznos se skida sa računa, u suprotnom zahtev će biti odbijen. Zahtev će biti odbijen i kad je potrošen limit. Vi prihvatate plaćanje prodavcu sa vašeg računa za sve transakcije zatražene sa autorizovanih mobilnih telefona, do limita ugovorenih sa ProCredit bankom.
6. Naknade za ovu uslugu propisane su u dokumentu provizija i naknada i mogu da se promene na način opisan u ovim Uslovima poslovanja. Možemo da vam naplatimo dodatne naknade za



telekomunikacione usluge, na primer kad koristite telefon van Kosova.

7. ProCredit banka nije odgovorna ni za kakve radnje, greške, kašnjenja ili propuste prodavaca ni za kvalitet, dostupnost, neometan rad ili ugovorne uslove ni za bilo koji proizvod ili uslugu prodavca, bilo kakve ugovorne sporove sa prodavcem, ili prodavčevo utvrđivanje i menjanje cena. Vi, odnosno ugovorna strana treba da razrešite ta pitanja sa prodavcem. Dalje, ProCredit banka nije odgovorna ni za kakva kašnjenja, zastoje u radu ili greške u sistemu SMS poruka, probleme u vezi upada u sistem ili bezbednosti bilo kog sistema telekomunikacija ili IT, bilo prodavčevih ili drugih.
8. i ste odgovorni za bezbednost i pristup autorizovanim mobilnim telefonima i tačnost prenetih podataka. Konkretno, vi morate da platite proviziju za uslugu i druge provizije čak i kad je broj pogrešno otkucan te zbog toga neki drugi korisnik dobije kredit, ili ako neko drugi koristi autorizovani telefon. Ako je autorizovani telefon izgubljen ili ukraden, ili sumnjate na nedozvoljenu upotrebu, to treba odmah da prijavite Centru za kontaktiranje bez kašnjenja.

DEO D – OPŠTI USLOVI ZA ZAJMOVE



DEO D – OPŠTI USLOVI ZA ZAJMOVE

1. Ugovor

1.1 Sadržina ugovora

Kad podnesete zahtev i odobrava se za ekspoziciju u ProCredit Banci SH.A, vaš ugovor sastoji se kao u nastavku, uključujući njihove povremene izmene i dopune:-

- (a) Obrazac zahteva, ugovor o zajmu/ posebni uslovi, plan otplate i neki dokument garanta;
- (b) Ugovor o jemstvu – ugovori o hipoteci i/ ili ugovor o zalogu;
- (c) Opšta pravila i uslovi ProCredit Banke Sh.a.;

U slučaju bilo kakvog neslaganja, redosled tumačenja poštovaće gore naveden redosled, pri čemu će obrazac zahteva i ugovor o zajmu i bilo koji posebni uslovi imati jaču pravnu snagu od drugih dokumenata.

1.2 Finansijski detalji

Iznos kredita, detalji isplata koje mi vršimo, trajanje kredita i uslovi i iznosi otplate, kao i kamatna stopa i bilo koji administrativni troškovi i bilo koja namenska svrha kredita, utvrđeni su u Ugovoru o zajmu.

1.3 Sredstvo obezbeđenja i jemstvo

Osim ako je drugačije navedeno u ugovoru o zajmu:-

- (a) Zajam se obezbeđuje vašom celom ukupnom sadašnjom i budućom imovinom, uključujući budući prihod i pravo prijema po osnovu ugovora, uključujući ugovor o zaposlenju i imovine zajedničkog zajmoprimca i vašeggaranta.
- (b) Mi možemo od vas da zatražimo da potpišete dokument kojim dajete založno pravo ili pravo na vašu zaradu ili buduće prihode po osnovu rada, koji nam omogućavaju da povučemo novac direktno sa vaše plate na izvoru ako ne budete otplaćivali kredit.
- (c) Ovo obezbeđenje iz alineja (a) i (b) i bilo koje drugo obezbeđenje koje tražimo, kao što su vaša lična imovina, imovina vašeg zajedničkog zajmoprimca ili garanta, uključujući, ali ne ograničavajući se i na bankarske račune, koji se u ovom slučaju zovu kao „jemstvo“, i ostali uslovi koji su u daljem tekstu utvrđeni detaljnije.
- (d) Mi možemo da zatražimo od vas u bilo koje vreme, vašeg bračnog druga i garanta i njegovog ili njenog bračnog druga, da potpišete dodatne dokumente ili preduzmete korake koji bi mogli da budu potrebni za perfektuiranje, registrovanje ili realizaciju jemstva. Vi jemčite da ćete nas obavestiti da li je neka imovina u zajedničkom vlasništvu u isto vreme da nam date informacije o imenu suvlasnika, ili sve nove buduće vlasnike, uključujući detalje o bilo kojem bračnom drugu.

1.4 Definicije Pozivanje na „vas“ u ovom delu uslova poslovanja obuhvata (i) vas kao pojedinca (ii) bilo kojeg primarnog zajmoprimca i bilo kojeg zajedničkog zajmoprimca. Pozivanje na „nas“ označava ProCredit Banku Sh.a., sa poslovnim registarskim brojem 70050026 i, prema prilici, ProCredit Grupu kako je definisana u Opštim uslovima poslovanja. Termin „savetnik klijenta“ označava službenika kojeg smo ovlastili da povremeno upravlja vašim zajmom. Pozivanje na „zajam“ sadrži glavnica, kamatu i sve provizije ili troškove, jer se isti menjaju vremenom.

1.5 Vaše finansijske i druge obaveze, zajmoprimac

Pored drugih obaveza u Opštim pravilima i uslovima poslovanja i iz Ugovora o zajmu, vi morate:-

- (a) Da platite administrativne troškove i otplaćujete zajam na određeni račun u ProCredit Banci striktno i u skladu sa planom otplate priloženim uz Ugovor o zajmu;
- (b) Da odmah predate bilo koja dokumenta potrebna za isplatu kredita i da se pridržavate zahteva o otkrivanju podataka navedenog u daljem tekstu;
- (c) Da vodite svoj lični račun kod ProCredit banke;
- (d) Da poštujete sve važeće zakone, uključujući ali ne ograničavajući se na pribavljanje svih odnosnih dozvola (uključujući građevinsku dozvolu), standarde iz Zakona o građevinarstvu, sigurnosne standarde, zakone o registraciji vozila i poreske zakone, kad se oni odnose na korišćenje kredita ili jemstva;
- (e) Da prema nama postupate pošteno i u dobroj nameri tokom važenja ovog Ugovora;
- (f) da nam dozvolite u bilo koje vreme da kontrolišemo i pratimo bilo koji trošak iz fondova kredita ako ima specifičnu namenu, bilo koje jemstvo i da nam na zahtev obezbedite prateću dokumentaciju, uključujući i neograničeni pristup u ponovnom procenivanju jemstva.

2. Isplata kredita

Zajam će vam biti isplaćen nakon što jemstvo bude dato i registrovano, (videti dalji tekst), nakon što budete dostavili sve dodatne dokumente koje vam zatražimo i nakon što je pribavljen potpis svakog zajedničkog zajmoprimca (sadužnika) odnosno svakog garanta. Zajam će da bude isplaćen u jednoj tranši, osim kad postoji raspored isplate koji treba pratiti. Može da bude potpisan novi plan zajma da bi odrazio datum isplate. Ako se kredit isplaćuje u tranšama, tada će vam rate (tranše) biti isplaćivane nakon što ispunite utvrđene uslove za isplatu predmetne rate. Zahtevi koje propiše Banka moraju da se ispune na nivou koji traži Banka. Banka zadržava potpuno diskreciono pravo da odluči da li su ispunjeni uslovi za isplatu neisplaćenih tranši kredita, kao i pravo da zahteva ispunjenje i nekih dodatnih uslova. Pored toga, Banka ne garantuje da će biti izdata neka pojedinačna ili sve tranše kredita. Banka zadržava pravo da u svakom trenutku, i ukoliko proceni da je to potrebno, odbije isplatu jedne ili svih tranši kredita.

3. Slučajevi prekršaja

- 3.1 Slučaj prekršaja je kršenje sporazuma o zajmu i smatra se kao ozbiljan prekršaj gde možemo da preduzmemo jedan ili više određenih koraka predviđenih u Klauzuli 4 u daljem tekstu.
- 3.2 U svakom slučaju, sledeće situacije tretiraju se kao slučaj neizvršenja:-
 - (a) Prekršili ste bilo koji deo vašeg ugovora sa nama, naročito Ugovora o zajmu;
 - (b) Kasnite sa bilo kojim plaćanjem ili delom bilo kojeg plaćanja;
 - (d) Dajete ili ste dali bilo koje izjave ili informacije koje su netačne dovode u zabludu, ili niste nam propisno otkrili informacije kako zahteva klauzula „otkrivanje informacija“ u daljem tekstu;
 - (c) Koristili ste deo ili celokupna sredstva od kredita u bilo koje druge svrhe osim dozvoljene;
 - (d) Poverioci vam prete nesolventnošću ili niste u stanju da plaćate svoje dugove kako postaju dospeli.



4. Posledice slučaja prekršaja

Ako se dogodi slučaj neizvršenja, mi možemo da o vašem trošku (i vi se slažete da nam pomognete bez kašnjenja ako se tako nešto desi, da preduzmemo jednu ili više sledećih radnji, odmah ili kasnije u vezi sa sledećim stvarima:-

- (i) Da odložimo ili prekinemo sve neisplaćene delove bilo koje dospele a neisplaćene kreditne rate;
- (ii) Da neopozivo povučemo ili da privremeno odložimo primenu bilo koje privilegovane kamate ili drugog privilegovanog aranžmana;
- (iii) Zahtevamo plaćanje bilo kojeg nepodmirenog iznosa ili provizije, i ta isplata mora da se izvrši u roku od 24 sata ili u nekom drugom roku koji mi odredimo;
- (iv) Naplatimo proviziju za docnju u plaćanju, kako je propisano u našem Spisku provizija i naknada;
- (v) Da blokiramo bilo koji od vaših računa ili računa vaših zajedničkih zajmoprimaca ili garanta, ili da sprečimo konkretne transakcije preko tih računa, ili da preusmerimo bilo koje vaše transakcije ili sredstva sa jednog na drugi račun, uključujući plaćanje dospelih iznosa;
- (vi) Naplatimo dodatnu kamatu (kao odraz vaše docnje i da vas podstaknemo da ispravite svoje neizvršenje) ili da povećamo godišnju kamatnu stopu (kao odraz povećanja troškova izvršenja i rizika za nas) ili da promenimo planove za otplaćivanje tako da isplate dospevaju ranije (posle toga dostavićemo vam novi raspored plaćanja);
- (vii) Ili da neopozivo povučemo ili da privremeno odložimo primenu bilo koje privilegovane kamate ili drugog privilegovanog aranžmana, ili da odložimo bilo kakvu isplatu;
- (viii) Podnesemo bilo koju relevantnu tužbu protiv vas (uključujući svakog zajedničkog zajmoprimca ili garanta) i da realizujemo delimično ili u celosti jemstvo;
- (ix) Od vas zatražimo da nam date dodatno jemstvo ili da povećamo upisani iznos odnosno maksimalni iznos na to jemstvo;
- (x) Od vas zatražimo da potpišete bilo kakvo shodno ovlašćenje ili drugi dokument radi zaštite našeg položaja ili prava;
- (xi) O vašem trošku da ispravimo bilo kakvo kršenje ugovora ili preduzmemo bilo koje preventivne mere koje bi umanjile naš gubitak ili potencijalni gubitak;
- (xii) Da vas prijavimo u CBK u kreditnom registru (CRK) za nižu kategoriju;
- (xiii) Odložimo ili raskinemo ovaj Ugovor.

Ništa od navedenog ne otklanja niti umanjuje bilo koja dodatna ili dopunska prava koje imamo prema zakonu.

Činjenica da nismo odmah preduzeli mere ili da to odlažemo, ne utiče na naše pravo da to uradimo u nekom kasnijem trenutku

5. Podnošenje zahteva za kredit – značaj potpunog i iskrenog otkrivanja informacija i vaše garancije

5.1 Kad podnosite zahtev za dobijanje kredita, službeniku za zajmove morate napismeno da otkrijete sve relevantne informacije i da obezbedite sve dokumente koji bi mogli da imaju uticaja na našu odluku da odobrimo kredit, ili na uslove i stope kredita.

Vi izjavljujete i jemčite sledeće:-

- a) Sve informacije sadržane u obrascu zahteva i bilo kojem pratećem dokumentu (uključujući sve finansijske ili bankarske izvode, izvode o prihodima, poslovne evidencije, informacije o jemstvu, katastarske ili imovinske dokumente) i detalje o postojanju bilo kog supružnika, neposredno pre i u toku važenja ovog Ugovora, tačni su i istiniti i odslikavaju stvarnu situaciju;
- b) Svi dokumenti koji su nam dati su originalni, neizmenjeni i ažurirani i odražavaju stvarno stanje i ništa se nije dogodilo što bi podrazumevalo da bi trebalo pribaviti nove dokumente ili da bi ovi otkriveni trebalo da se ažuriraju;
- c) Vi ste, i nastavićete da budete i u budućnosti, u znanju o zahtevima za zaštitu ambienta, i da ćete, delovati u skladu sa svim važećim životne sredine, zdravlja i bezbednosti koji se zahtevaju na Kosovu.
- d) Konkretno, ali bez ograničavanja, vi ste tačno i napismeno službeniku za kredite otkrili sledeće:-
 - 1) Vaš prihod i prihod vašeg domaćinstva i sve relevantne rashode i troškove vašeg domaćinstva i firme;
 - 2) Potpune detalje o bilo kojim drugim kreditima (bilo da su formalni ili neformalni) ili dugovanja, vaša ili vašeg domaćinstva i vaše jedne ili više firme, uključujući u kojima ste garant (bilo samo na Kosovu ili i drugde);
 - 3) Sve finansijske probleme koje vi odnosno vaše domaćinstvo imate sada ili ste imali u prošlosti i sve prethodne docnje vas i vašeg domaćinstva u otplati bilo kog kredita;
 - 4) Sve ostalo što bi moglo da utiče na vašu sposobnost otplate, uključujući:-
 - 4.1) Sve krivične ili parnične postupci, istrage ili potraživanja, uključujući sve istrage koje sprovodi neki državni organ, ili postojeće ili nezavršene tužbe protiv vas ili vaše porodice ili firme, ili sve okolnosti koje mogu da dovedu do krivičnog ili protivzakonitog postupka ubuduće;
 - 4.2) Sva obaveštenja od bilo kog državnog organa, uključujući obaveštenje o eksproprijaciji ili bilo šta iz urbanističkog ili drugog razvojnog plana što bi moglo da utiče na jemstvo;
 - 4.3) Sve bolesti članova vašeg domaćinstva čije zarade doprinose ukupnom prihodu a koje bi mogle da postanu krupan teret na prihode vašeg domaćinstva.
 - 4.4) Da li je bilo koja zgrada ili deo zgrade (bilo da je u vašoj svojini ili nije) nelegalna gradnja ili ne zadovoljava građevinske standarde;
 - 4.5) Detalje svake firme (bilo da li posluje ili ne) koja je radila a koju ste vodili vi ili vaše domaćinstvo ili je bila vođena za vas ili vaše domaćinstvo ili u vaše ime, uključujući zatvorena i neaktivna preduzeća.



6. U toku roka kredita – da nas kontinuirano obavestavate

Trebate da nas napismeno obavestite u toku roka važenja kredita o svim važnim promenama podataka koje ste naveli u svom zahtevu za dobijanje kredita ili o novim podacima u vezi prethodno opisanih podataka, koji bi, da smo ih znali, mogli da utiču na našu prvobitnu odluku da vam odobrimo kredit, ili koji bi mogli da utiču na vašu sposobnost da blagovremeno otplatite kredit, ili na vrednost vašeg jemstva. Takođe vi morate da nam kažete ako nećete plaćati na vreme ili ako će se dogoditi ili se dogodio neki slučaj neizvršenja (videti prethodne Klauzule 3 i 4 u ovom Delu D) i da nam obezbedite informacije koje u razumnoj meri tražimo a koje su neophodne da bismo pratili vašu finansijsku situaciju i obezbedili da će nam biti vraćen pun iznos, uključujući sve detalje o svim bankovnim računima koje imate. Kod namenskih kredita, možemo od vas da tražimo da nam pružite dokaze o tome kako je kredit potrošen, uključujući detalje o fakturama trećih strana.

7. Namenski krediti

Ako ste uzeli kredit za neki konkretan projekat ili namenu, pa želite ili je potrebno da unesete promenu u projekat ili namenu, morate za to da pribavite našu saglasnost. Vi treba da nam se napismeno obratite tražeći saglasnost, dajući razloge i predstavljajući relevantnu dokumentaciju. Mi ćemo na razuman način proceniti vaš zahtev.

8. Troškovi

8.1 Svi sadašnji ili budući troškovi, provizije ili porezi plaćeni u sklopu pridržavanja uslova kredita, uključujući ali ne ograničavajući se na: troškove registracije, obaveštavanja, verifikacije, javnog beležnika, advokata, suda, kopiranja, katastarskih troškova, kurira i transporta, prodavca na aukciji, agenata za nekretnine, procene i osnovne procene, osiguranja i svi troškovi koje snosimo u sprovođenju i izvršavanju ugovora o kreditu i bilo kakvog jemstva, i svi porezi na kredit ili transakcije važeći sada ili ubuduće (uključujući sve troškove po završetku kredita kao što su troškovi za odjavljivanje u katastru ili registru zaloga) glasiće na vaš račun i vi ih plaćate a mi možemo da ih dodamo na kredit, ako to budemo smatrali prikladnim, ili da zahtevamo da ih platite u gotovini ili na računu.

8.2 Kad postoji bilo kakva transakcija u stranoj valuti, onda mi možemo da primenimo najprikladniji devizni kurs, a sve komisije ili provizije za prodaju biće o vašem trošku.

9. Dobijanje i upis jemstva

9.1 Vi ste saglasni:

- (a) Da nam pružite sve dokaze o vlasništvu nad imovinom i jemstvom, uključujući potpun spisak sa detaljnim brojevima registracije (uknjižbe), prema prilici, i da nas obavestite o svakoj promeni;
- (b) Da nam saopštite detalje o jemstvu i pomognete kod upisa jemstva, uključujući upis bilo kakvog ugovora o zalozi i ugovora o hipoteci u nadležnim registrima;
- (c) Da platite sve odnosne provizije ili poreze za procenu, ponovnu procenu, upis i (ako treba) realizaciju jemstva.

9.2 Osim ako je drugačije ugovoreno u ugovoru o zajmu, vrednost jemstva datog u zalogu ili stavljenog pod hipoteku kod dalje prodaje treba da bude dovoljna da pokrije kredit, kamatu, odštetu i provizije koje su nepodmirene i neplaćene, odnosno koje mogu da dospeju ubuduće. Ako se iz bilo kog razloga vrednost jemstva smanji ili je sva prilika da će se smanjiti ispod te sume, ili ako iz bilo kog razloga bude nedovoljna za otplatu kredita, onda vi i garant morate da preduzmete sve korake da shodno i bez odlaganja povećate jemstvo, i morate oboje da potpišete i upišete takve dodatne prenose, zaloge

ili hipoteke koje su potrebne u tom cilju, a vaš i garantov supružnik moraju da potpišu te dokumente ili da formalno prenesu ovlašćenja nad zajedničkom imovinom.

- 9.3 Najviša suma upisana u registru hipoteka ili registru zaloga mora da bude dovoljna da pokrije sve nepodmirene isplate po osnovu ugovora o kreditu, uključujući glavnicu, kamatu, provizije za slučaj docnje i sve troškove izvršenja. Ako iz nekog razloga, uključujući ali ne ograničavajući se na slučaj neizvršenja, promenu kamatne stope ili reprogramiranje otplate kredita, smatramo da ta najviša suma neće biti dovoljna, mi možemo da vas obavestimo i tražimo da o svom trošku izvršite izmene i dopune i pomognete kod upisa izmena i dopuna na ugovor o hipoteci ili ugovor o zalogi ili dokumenta za uknjižbu.
- 9.4 Da bi jemstvo bilo u potpunosti izvršno, ili radi obaveštavanja treće strane, mi možemo da tražimo da se potpiše dodatni ugovor o hipoteci ili ugovor o zalozi budu uknjiženi na način opisan u tim ugovorima, pre nego što vi dobijete kredit ili u toku važenjakredita, u cilju ispunjenja ugovorenih zahteva. Sporazumi o hipoteci ili o zalogu može ponekad da ponavlja navedene obaveze iz Opštih uslova, ili iz ugovora o kreditu. U svakom slučaju, ti ugovori ne treba da se tumače kao da smanjuju obaveze iz ugovora o kreditu ili iz ovih Uslova.
- 9.5 Potpisivanjem ugovora o kreditu vi dajete saglasnost da mi upišemo ugovor o zalozi odnosno ugovor o hipoteci kod nadležnog organa (u slučaju ugovora o hipoteci, to je uprava za katastar) i saglasni ste da potpišete bilo koje dodatne dokumente ili da preduzmete dalje potrebne radnje za upis zaloge ili hipoteke i za obnavljanje bilo kakve njihove uknjižbe.
- 9.6 Važenje svake hipoteke obuhvata i plodouživanje svih plodova imovine, sva pripadajuća prava (uključujući sve službenosti) i sve naknade za imovinu, uključujući naknadu za eksproprijaciju ili smanjenja vrednosti od svih organa.

10. Držaje jemstva

- 10.1 Vi ste saglasni da održavate jemstvo i da ne preduzimate akcije da ugrozite vrednost jemstva i da ga ne prodate ili otuđite. Jemstvo koje je deo inventara firme može da bude prodato u redovnom poslovanju. Mi možemo da preduzmemo sve razumne mere o vašem trošku (koje mogu da budu naplaćene preko ugovora o kreditu) da bismo sveli na najmanju meru ili sprečili bilo kakvo materijalno smanjenje komercijalne vrednosti jemstva. Kao deo te obaveze, vi ste saglasni da o svom trošku legalizujete sve nelegalno podignute zgrade ili njihove nezakonito izgrađene delove čim to bude dopušteno zakonski i da uknjižite legalizovanu zgradu u katastru, te da nam dostavite relevantne dokumente o tome i da nam omogućite da uradimo aneks na bilo koju hipoteku, tako da legalizovana zgrada ili njen deo budu takođe obuhvaćeni hipotekom sa prednošću nad bilo kakvim opštinskim pravima.
- 10.2 Jemstvo ne može da bude preneto drugim licima, prodato niti ograničeno ikakvim pravima, premešteno ili zamenjeno ili dato u zakup, osim ukoliko mi na to damo unapred svoju saglasnost. Vi ste dužni da se postarate da sve izmene i dopune o kojima se dogovorimo budu zatim uknjižene u registre u meri u kojoj je to od značaja ili u kojoj mi to zatražimo, uključujući i popravke ili zamene stvari koje su date u zalogu i stavljene pod hipoteku.
- 10.3 Vi ste saglasni, ako mi to zatražimo, da zaključite polisu osiguranja za jemstvo koja zadovoljava naše zahteve i da formalno unesete interese ProCredit banke u polisu osiguranja, odnosno da saopštite osiguravajućem društvu da smo mi zajmodavac sa potraživanjem na stvarima odnosno imovini. Vi ste saglasni da hipoteka ili zaloga obuhvataju i sve prihode od osiguranja, bilo da smo mi uneti u polisu ili nismo, tako da u slučaju gubitka ili oštećenja jemstva vi (ili mi u vaše ime) potražujemo osigurani iznos i imamo pravo na prihode od osiguranja. Vi ovim prenosite na nas sva prava na potraživanje od osiguravajućeg društva.
- 10.4 Mi možemo u svakom trenutku zatražiti da nam predočite polisu osiguranja i dokaz o plaćenom osiguranju i to može da bude nešto što mi tražimo pre nego što isplatimo ratu kredita kao i tokom celog vremenskog roka kredita. Pored toga, mi možemo da tražimo anekse na ugovor o kreditu,



administrativne troškove ili kamatnu stopu, ako je osiguranje odloženo ili ne postoji. Ako ne zaključite polis osiguranja nakon što vam je službeno traženo dajući vam rok da to uradite, onda mi možemo da sami to uradimo i time ispunimo vašu obavezu i da dodamo troškove premije na glavnica kredita i, mi ćemo vam dostaviti relevantne dokumente o tome.

11. Negativni zalog – ugovorom je zabranjeno dalje stavljanje u zalogu

Vi ste saglasni da nećete, ni formalno ni neformalno, da date u zalog, stavite pod hipoteku, garantujete ili prenesete bilo koje jemstvo (uključujući ali ne ograničavajući se na imovinu datu u zalogu ili stavljenju pod hipoteku) niti prava na jemstvo ili po osnovu jemstva, bilo kojoj trećoj strani sve do pune otplate kredita i svih pratećih isplata. Mi možemo, pod izvesnim okolnostima, da vam damo napismenu saglasnost za podizanje druge hipoteke.

12. Realizacija jemstva

12.1 Ako smatramo da postoji dovoljan rizik da nećemo moći da povratimo naplate iz ugovora o kreditu, možemo da preduzmemo mere da uzmemo jemstvo u svoju državinu, u skladu sa ugovorom o hipoteci ili ugovorom o zalogi. Vi ovim dajete nama odnosno našim agentima pravo ulaska i pristupa radi takvog izvršenja.

12.2 Vi nam ovim prenosite i ustupate sva vaša prava tako da možemo da realizujemo i izvršimo jemstvo. Vi ste saglasni da nam pomognete prilikom izvršenja time što ćete da potpišete sva dodatna dokumenta koje vam mi ili naši agenti podnesemo na potpisivanje i time što nas ovim ovlašćujete da prodamo jemstvo u meri u kojoj je to zakonom dopušteno. Vi se ovim odričete, u meri u kojoj je to dopušteno važećim zakonima, svih prava da vas prethodno obavestimo o tom izvršenju od naše strane ili vašeg prava na preču kupovinu imovine koja je jemstvo.

13. Kamata i plaćanja

13.1 Smatraće se da ste izvršili plaćanje kada deponovana sredstva na određenom bankovnom računu za plaćanje rate, budu povučene od naše strane.

13.2 Plaćanja koja dobijemo od vas ili u vaše ime (uključujući plaćanja od strane garanta) služe za podmirenje sledećeg:-

- (a) Troškove koje stvaramo u izvršenju ugovora o kreditu, uključujući i troškove za održavanje jemstva;
- (b) Provizije za zakasnilo plaćanje ili
- (c) Kamate; i
- (d) Glavnice duga po osnovu kredita.

13.3 Kamata se računa na dnevnoj osnovi (uključujući dan isplate kredita i dan plaćanja zajmoprimca). Ona se isplaćuje mesečno, osim ako je drugačije stipulisano u ugovoru o kreditu.

13.4 Osim ako je drugačije navedeno, kamata se obračunava na običnoj kamatnoj osnovi koristeći formulu: postojeći broj dana / 365 ili 366 dana, zavisno od konkretne godine.

13.5 Prenosjenje nekih promena ako porastu troškovi ProCredit Banke

Ako se u toku važenja ovog Ugovora o zajmu dogodi jedna ili više od ovih situacija:-

- a. Troškovi ProCredit Banke za uzimanje sredstava iz međunarodnih tržišta rastu više od 200 osnovnih poena za vremenski period od 6. meseci ili kraći vremenski period; ili

-
- b. Naši troškovi za uzimanje sredstava na Kosovu (kao što su prosečna godišnja norma bankarskih 12. mesečnih depozita na Kosovu) rastu sa više od 200 osnovnih poena za vremenski period od 6. meseci ili kraći vremenski period, ili;
 - c. Norma EURIBOR-a raste za više od 200 osnovnih poena za šestomesečni vremenski period ili kraći vremenski period, ili;
 - d. Promene normi inflacije na Kosovu za više od 2% norme koja je objavljena od strane Institucija Republike Kosovo, ili;
 - e. Javne vlasti ili sudovi na Kosovu imponiraju jasno identifikujuće dodatne materijalne troškove ili provizije nad ProCredit Bankom, ili našim bankama na specifičan način, ili biznise u celosti, povećavajući tako troškove poslovanja ProCredit Banke;
 - f. U odnosu na datum sporazuma ili (ako kasnije) zadnji put kada je odlučivana ili izmenjena kamatna norma prema ovom sporazumu, koristeći relevantnu pod-klauzulu, onda možemo da odlučimo o ceni ovog porasta (koliko je to dozvoljeno zakonom) preko proporcionalnog porasta, ili prilagođenog u normi terećene kamate za dužnika, prema ovom sporazumu, za jednaki ili prilagodiv period. U svakom slučaju, vi ćete biti obavešteni 30 kalendarskih dana ranije za ovu izmenu. Ako se vi ne slažete sa izmenom, imate pravo da, unutar perioda od 30 dana od kada budete obavešteni za izmenu, da se javite kod banke ili da pretplatite kredit (kreditni proizvod) bez nekog terećenja pretplate. Ako se ipak ne javite banci unutar perioda od 30 dana, onda nakon isteka tog roka, banka će primeniti povećanu normu kamate i poslaće vam preko pošte ili drugih sredstava za komuniciranje novi plan isplate, ako je primenjivo.

14. Rok i raskid

- 14.1 Ugovor o kreditu nastavlja da važi na neodređeno vreme i vi ne možete da ga raskinete pre nego što isplatite u celosti kredit (sa kamatom), administrativne provizije, sve troškove, potraživanja i rashode.
- 14.2 Međutim ako želite da ranije otplatite kredit, morate da nas o istom obavestite napismeno najmanje 30 dana unapred i za to je potrebna naša saglasnost, i biće vam naplaćena kazna za prevremenu otplatu kredita, osim ako zamenjujete ovaj kredit nekim drugim kreditom dobijenim kod nas i koliko to nije u suprotnošću sa zakonom, preko jedne od sledećih opcija koju ćemo mi da odaberemo:
 - (a) 50% kamate koja bi inače bila dospela tokom preostalog perioda kredita; ili
 - (b) Iznos koji proračunamo kao iznos koji će nam naknaditi sve troškove ili gubitke (uključujući izgubljeni dobit) koje budemo snosili zbog prevremene otplate, uključujući administrativne naknade, odnosno zbog toga što smo već preuzeli obaveze prema nekoj trećoj strani, odnosno zato što možda nećemo biti u stanju da ponovo damo kao pozajmicu taj iznos po istoj ili višoj stopi; ili
 - (c) U svakom slučaju najmanje 100 (stotinu) evra za pokrivanje naših administrativnih troškova, ili neku višu proviziju predviđenu u našem Dokumentu o provizijama i naknadama.
- 14.4 Mi možemo da raskinemo ili poništimo Ugovor o kreditu u celini ili delimično zbog vašeg ili garantovog kršenja obaveza.
- 14.5 Ostala prava za raskid ugovora su isključene u meri u kojoj zakon dozvoljava.



15. Zajednički zajmoprimac (sadužnik)

Time što potpiše Ugovor o kreditu, sadužnik prihvata i preuzima iste garancije i obaveze i njega Ugovor o kreditu obavezuje isto kao da ste u pitanju vi, zajmoprimac, a sva pozivanja na „vas“ ili „zajmoprimca“ takođe obuhvataju i „sadužnika“, u određenim slučajevima. Sadužnik nije garant, što znači da je zajednički zajmoprimac odgovoran za isplatu čak i kad zajmoprimac nije u docnji.

16. Garant

16.1 Garant ovim prihvata da garantuje i da stupi na mesto zajmoprimca ako zajmoprimac padne u docnju sa isplatom kredita na bilo koji način, ili ako nastupi slučaj neizvršenja. Ova garancija važi ne samo za glavnica i kamatu već i na sve druge cene, troškove, penale i provizije koje je zajmoprimac obavezan da plati. Mi možemo da se direktno obratimo garantu ako padnete u docnju sa kreditom bez obaveze da prvo realizujemo bilo kakvo jemstvo ili da podnesemo tužbu protiv vas, zajmoprimca. Garant ovlašćuje zajmodavca da uspostavi založno pravo, blokira do visine predmetnog iznosa i zaduži svoj račun (račune) u ProCredit banci i ProCredit Grupi i sve račune koje bi mogao da ima ubuduće, uključujući one u drugim bankama, da bi ispunio bilo koje obaveze zajmoprimca iz ovog Ugovora. Garant neće da dobije obaveštenje pre zaduživanja računa.

16.2 Garant jemči sledeće:-

- (i) Da su tačne sve informacije koje nam je dao, uključujući ali ne ograničavajući se na detalje o njegovoj adresi, i da će nas bez odlaganja obavestiti ako bilo koja informacija postane netačna, uključujući promenu svoje adrese;
- (ii) Da će nas obavestiti ako sazna da vi, zajmoprimac, postajete nesolventni ili da postoje izgledi da prekršite ili ste već prekršili bilo koju od obaveza i garancija koje imate kao zajmoprimac, ili ako postoje izgledi da jemstvo bude oštećeno ili je već na bilo koji način oštećeno;
- (iii) Da je bilo koji supružnik garanta pojedinca potpisao odnosno potpisala dokumente ugovora o zajmu ili jemstva, prema prilici, ili da je formalno preneo ili prenela pravo na garanta da upravlja zajedničkom imovinom.

16.3 Mi možemo pored toga da se obratimo garantu zbog kršenja bilo kojih garancija iz uslova Ugovora.

16.4 Svako uzdržavanje ili produženje roka, ili slično, odobreno zajmoprimcu ili zajedničkom zajmoprimcu ili drugim garantima, ne utiče niti umanjuje obaveze garanta.

16.5 Ako ima više od jednog garanta, onda odredbe ove Klauzule 16 važe za sve garante.

16.6 Ako garant ne plati, mi onda možemo da primenimo zateznu kamatu i prema garantu po istoj stopi kao što obračunavamo i vama, zajmoprimcu, za svaku docnju.

16.7 Što se tiče garanta, imamo sva prava na aktiviranje, stavljanje založnog prava u pogledu ukupne imovine garanta, računa, prenosivih instrumenata plaćanja, menica, deonica i drugih instrumenata u meri u kojoj ih imamo u posedu ili njima upravljamo mi odnosno ProCredit Grupa na isti način na koji imamo ta prava prema zajmoprimcu, shodno uslovima za dobijanje kredita u pogledu imovine zajmoprimca.

16.8 Pravila o jemstvu iz Klauzula 8 do 16 ovih Uslova važe i za garanta u pogledu garantovog jemstva.

16.9 Garant ne može da raskine Ugovor o kreditu pre pune otplate dugovanja povezanih sa Ugovorom o kreditu.

17. Komunikacija i obaveštenja u vezi kredita

17.1 Izmene i dopune Ugovora o kreditu moraju da budu u pisanoj formi i moraju da ih potpišu ugovorne strane ili ovlašćena lica obeju strana, koja u slučaju Banke obuhvataju dva službenika banke, službenika za kredite, upravnika filijale ili šefa službe.

17.2 Obaveštenja koja se tiču Ugovora o kreditu moraju da budu u pisanoj formi i poslata kurirom, uručena ručnom dostavom ili preporučenom poštom, ili preko elektronskih oblika.

18. Posebni uslovi za specifične kredite

18.1 Euribor kredit

Kod EURIBOR kredita, kamatna stopa na kredit može da se češće menja da bi odrazila promene na evropskom finansijskom tržištu. Osim ako je drugačije navedeno, kamatna stopa se utvrđuje i menja 1. januara i 1. jula svake godine, a ako ti dani nisu radni dani, onda narednog radnog dana („referentni datum“). To je skup:

- (a) Najskorije šestomesečne EURIBOR stope na referentni datum; i
- (b) Ugovorenog procenta marže na godišnjem nivou u ugovoru o zajmu.

U svakom slučaju, nominalna kamatna stopa neće da padne ispod minimalne cifre utvrđene u ugovoru o zajmu, a ako nije predviđena takva minimalna cifra, onda neće da padne ispod 10%.

ProCredit banka zadržava pravo da ne menja kamatnu stopu ako je došlo do promene EURIBOR stope manje od 2% od prethodnog revidiranja.

EURIBOR je evropska međubankarska stopa onako kako je objavljena na Tomson-Rojters mreži do trećeg decimalnog mesta.

18.2 Krediti prema troškovima finansiranja

Kod troškova finansiranja kredita kamatna stopa za kredit može da se promeni i zasniva na troškovima finansiranja kredita kosovskih banaka odnosno na troškovima finansiranja kredita ProCredit Banke. Detalji takve klauzule biće utvrđeni u ugovoru o zajmu. Minimalna kamatna stopa može da se primeni kako je predviđeno u vašem ugovoru o kreditu, ili ako nije predviđena, onda može da se primeni minimalna nominalna kamatna stopa od 10%.

18.3 Prekoračenje na računu (Fleks sredstva)

1. Fleks sredstva daju mogućnost klijentima da koriste određeni iznos novca, do prethodno usvojenog limita od banke, i tada kada nemaju novca na tekućem računu. Taj iznos se obično zasniva na mesečnu platu klijenta.
2. Tačan iznos pozajmljenog novca varira, zavisno od korišćenja, a vama će vam biti obračunata kamata na dnevnoj osnovi, na osnovu iznosa pozajmljivanja za taj dan. Kamata se plaća mesečno. Kamatna stopa zasniva se na srazmernom iznosu godišnje stope iz obrasca za prijavljivanje/ sporazuma o prekoračenju.
3. Ako premašite limit dozvoljenog prekoračenja i pređete na nedozvoljeno prekoračenje, može se tražiti da vam bude naplaćena dodatna administrativna provizija predviđena u našem Dokumentu o provizijama i naknadama.



4. Mi možemo da umanjimo iznos odobrenog prekoračenja ili da u celosti otkazemo dozvoljeno prekoračenje. Mi možemo još da povećamo stopu obračunate kamate ako nastupi slučaj neizvršenja, da bismo odrazili naš dodatni rizik da nam se neće vratiti fondovi, ili mi možemo da naplatimo zateznu kamatu po stopi utvrđenoj u sporazumu, iz istog razloga, i da bismo vas podstakli da poštujete obaveze i otplatite dugovano. Mogu još da vam budu naplaćene provizije predviđene u našoj Tarifi za provizije i naknade, da bismo odrazili naše troškove kad smo vas obavestili da je nastupio slučaj neizvršenja.
5. Na kraju perioda odobrenog prekoračenja, ili prilikom našeg otkaza istog, morate da vratite pozajmljeni iznos u celosti zajedno sa ukupnom kamatom. Alternativno, ako se saglasimo, dozvoljeno prekoračenje može da se obnovi ili da dr prestrukturira u kredit sa redovnim uslovima.
6. Vi možete da otkazete odobreno prekoračenje bez prethodne najave nama i u tom slučaju morate odmah da vratite sva sredstva i platite sve provizije, uključujući proviziju za prevremeni otkaz, radi namirenja naših administrativnih troškova.

