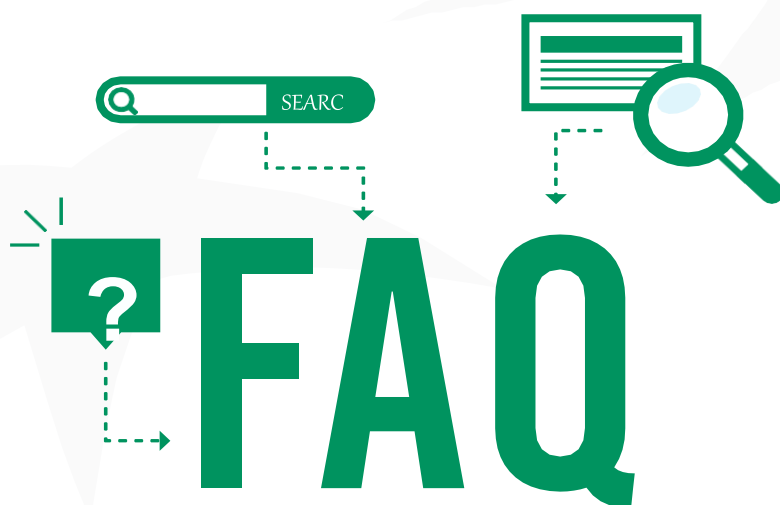


Najčešće postavljena pitanja



Najčešće postavljena pitanja (NPP)

Podnošenje zahteva preko interneta za odlaganje otplate kredita i aktiviranje usluge e-bankarstva i TebMobile

1. Kako se preko interneta podnosi zahtev za odlaganje otplate rata kredita za građane ili poslovne organizacije?

Banka Posle odluke Centralne banke Kosova (CBK) donete u dogovoru sa Udruženjem banaka Kosova, uvek zasnovane na situaciji u zemlji nastaloj zbog pandemije virusa Covid-19, Banka TEB A.D. obaveštava vas da ukoliko ste podigli kredit za građane i imate finansijskih teškoća za otplatu rate kredita, možete da podnesete zahtev za odlaganje plaćanja rate, od 1. marta 2020. do 30. aprila 2020. godine. Banka TEB A.D. nudi vam "Internet zahtev za odlaganje otplate kredita" a da biste iskoristili ovu mogućnost, morate da se obratite Banci TEB putem:

Elektronskog obrasca za kredit za građane:

<https://www.teb-kos.com/al/index.php/per-individe/apliko/aplikimi-online-per-shtyerje-te-pageses-se-kredise-per-kliente-individual>

Elektronskog obrasca za poslovni kredit:

<https://www.teb-kos.com/al/index.php/per-biznes/apliko-biz/aplikimi-online-per-shtyerje-te-pageses-se-kredise-per-kliente-te-biznesit>

Pozivamo vas da za zahtev preko interneta popunite elektronski obrazac na gornjem linku da biste poslali banci zahtev za odlaganje otplate kredita. Morate obavezno da popunite sva polja. Banka će da razmotri vaš zahtev i obavestiće vas o ishodu elektronskim putem (elektronskim pismom).

U slučaju da Banka odobri vaš zahtev za odlaganje plaćanja rata kredita, treba da odaberete način plaćanja redovne kamate za vreme perioda pauziranja, biranjem samo jedne od ovih opcija:

- Zaračunata redovna kamata u periodu pauziranja otplate kredita prenosi se u celosti na plaćanje uz samo jednu ratu.

- Zaračunata redovna kamata u periodu pauziranja otplate kredita deli se na buduće rate pri čemu se, za kredite koji imaju najduži rok dospeća odnosno rok dospeća do decembra 2020. godine, obračunata kamata raspodeljuje do decembra 2020. godine. Za kredite koji imaju rok dospeća kraći od decembra 2020. godine, zaračunata kamata raspodeljuje se do isteka dospeća.

Za dodatne informacije, pomoć, tehničke probleme, pitanja i drugo u vezi sa prijavljivanjem preko interneta, obratite se:

- Centru za pozive: 038 230 000
- Na elektronsku adresu: callcenter@teb-kos.com

2. Do koliko rata može da se pauzira otplata kredita i kad će da se nastavi otplata?

Korisnik kredita Banke TEB A.D. može da podnese zahtev za odlaganje (pauziranje) rate kredita u maksimalnom roku od dodatna dva meseca, ali odložena (pauzirana) rata ne može da prekorači datum.

31. maj 2020. godine. U skladu sa izmenama za ratu ili rate u planu otplate, ažuriraće se odnosno produžiti i dospelost kredita.

3. Da li ćemo morati da platimo zateznu kamatu za pauziranje ili neki drugi dodatni trošak?

Za period pauziranja kredita (jedan ili dva meseca), Banka TEB A.D. neće da zaračunava zateznu kamatu. Takođe, za isti period pauziranja kredita (jedan ili dva meseca), neće se naplaćivati dodatna provizija, već samo redovna kamata koja će biti plaćena prvog meseca posle isteka perioda pauziranja, dok će u narednom mesecu klijent da nastavi sa otplatom redovnih rata.

Na osnovu zajedničkog saopštenja Centralne banke Republike Kosovo (CBK) i Udruženja banaka Kosova od 16. marta 2020. godine (koje možete naći na sledećoj internet stranici: <https://www.bqk-kos.org/?id=104&l=1726>) i pojašnjenja CBK od 17. marta 2020. godine (koje možete naći na sledećoj internet stranici: <https://bqk-kos.org/index.php?id=104&l=1729>), Banka TEB A.D. u skladu sa smernicama CBK ne zaračunava zateznu kamatu, ne zahteva dodatnu proviziju i ne menja klasiaciju kredita u Kreditnom registru za sve one korisnike kredita koji zatraže da pauziraju otplatu svog kredita.

Pauziranje sa plaćanjem rata zasniva se na zahtevu klijenta i predstavlja promenu postojećih ugovornih uslova (shodno obaveštenjima i smernicama CBK), tako da Banka TEB A.D. ne vrši nikakvo menjanje postojećih ugovornih uslova koji se tiču klijentovog kredita bez saglasnosti klijenta.

4. Kako ću da dobijem potvrdu da je pauziranje otplate kredita uspešno završeno?

Posle dobijanja vašeg zahteva na elektronskom obrascu, banka će stupiti u kontakt sa vama radi potvrde vaših ličnih podataka i podataka unetih u zahtev za odlaganje isplate rata kredita. Zatim banka za verifikovane klijente vrši procenu da li vaš zahtev ispunjava uslove za odlaganje otplate kredita. Ako ispunjavate uslove za odlaganje plaćanja rate kredita, banka će da sačini nov plan otplate kredita koji će vam istovremeno poslati na elektronsku adresu (elektronskim pismom) na potvrdu.

5. Ako ne želim da pauziram otplatu kredita, šta treba da uradim?

U slučaju da niste saglasni sa izmenama unetim u novi plan otplate koji budete dobili od banke elektronskim pismom, imate mogućnost da o tome obavestite banku, u roku od 24 časa od prijema elektronskog pisma, slanjem poruke na elektronsku adresu: kujdesiklienteve@teb-kos.com. Kad banka dobije vaš zahtev elektronskim pismom, banka će da ukine primenu novog plana a vi ćete nastaviti sa otplatom kredita prema starom planu.

6. Da li klijent koji je u docnji sa plaćanjem rate kredita može da podnese zahtev za odlaganje otplate kredita?

Kad zahtev za odlaganje (pauziranje) rate ili rata kredita podnese klijent koji kasni sa plaćanjem rate kredita duže od 31 dana, postupiće se u skladu sa redovnim postupkom banke za restrukturiranje kredita.

7. Kako se podnosi zahtev za odlaganje dugovanja sa kreditne kartice?

Za plaćanje dugovanja sa kartice Starcard, niste obavezni da izmirite celokupno dugovanje sa iste kartice i imate opciju minimalne uplate za taj mesec prebacivanjem preostalog duga na sledeći mesec. Ako se odlučite da izvršite minimalnu uplatu, platićete samo iznos redovne kamate i neće se zaračunavati zatezna kamata.

Zatim, da bismo vam olakšali vaše finansijsko stanje tokom situacije kroz koju prolazimo, možete da iskoristite aktuelnu ponudu '**Kupi karticom Starcard i plati kroz tri meseca bez kamate**', i u tom slučaju za svaku kupovinu na rate počinjete otplatu kroz tri meseca, BEZ KAMATE. Važi samo za kupovine na rate od 18. marta 2020. do 31. maja 2020. godine.

8. Kako mogu da se prijavim preko interneta za aktiviranje usluge E-bankarstva i TebMobile?

Zahtevi preko interneta za aktiviranje usluge E-bankarstva i TebMobile mogu da se podnesu na elektronskom obrascu:

<https://www.teb-kos.com/al/index.php/per-individe/apliko/apliko-per-e-banking-tebmobile>

Takođe, preko TebMobile možete da obavljate sve bankarske usluge sa 0% provizije. Kampanja '**Ostani kod kuće uz TebMobile**' traje do 31. maja 2020. godine.

9. Kako da obnovim (resetujem) lozinku za E-bankarstvo i TebMobile bez ličnog odlaska u filijale?

Obnavljanje (resetovanje) lozinke klijenata fizičkih lica za e-bankarstvo i TebMobile može da se obavi pozivanjem **Centra za pozive: +383 (0) 38/230000**.

Posle poziva automatskom Centru za pozive odaberite jezik, pritisnite taster 3 za obnavljanje lozinke za E-bankarstvo i TebMobile. Zatim shodno zahtevu treba da ukucate **brojeve ID (lični broj) i PIN broj jedne od kartica Banke TEB**, i posle glasovne potvrde bićete obavешteni da ćete dobiti generisanu lozinku na vaš telefon u vidu SMS poruke.