



Data: _____

INFORMACIONI I STANDARDIZUAR PARAKONTRAKTOR I KREDISË KONSUMATORE

Ky dokument nuk përbën një ofertë ligjore detyruese. Shifrat janë dhënë në mirëbesim dhe janë një prezantim i saktë i ofertës që banka do të bëjë sipas kushteve aktuale të tregut bazuar në informacionin e dhënë. Megjithatë këtë, këto shifra mund të luhaten sipas kushteve të tregut. Dhënia e këtij informacioni nuk parasheh detyrimin e kësaj të fundit për të akorduar kredi.

1. Emri dhe detajet e kontaktit të bankës

Banka	Banka ProCredit SH.A.
Adresa	Rruga Dritan Hoxha, Tirane
Numri i Telefonit (*)	+355/ 4 2 389 389
Adresa e postës elektronike (*)	Informacion@procredit-group.com
Numri i Faksit (*)	Faks: +355/4 233918 / 233880
Adresa e Web-it	www.procreditbank.com.al
(*) ky informacion është opsional për Bankën	

2. Përshkrimi i karakteristikave kryesore të produkteve të kredisë

Lloji i Kredisë	Kredi Konsumatore
Vlera totale e kredisë dhe monedha (nënkupton kufirin maksimal ose shumën totale të disponueshme, të kredisë)	Shuma minimale e kredisë konsumatore është 300 Euro ose ekuivalent në LEK dhe shuma maksimale e kredisë konsumatore është 50,000 EUR ose ekuivalent në LEK. Kreditë konsumatore për individët me paga jepen në LEK/EUR, në varësi të monedhës nga e cila janë të ardhurat e individit.
Kushtet që rregullojnë tërheqjen e fondeve (nënkupton si dhe kur do merren paratë)	Në qoftë se janë më shumë se një lëvrime, për maturimin e shlyerjes, pagesat mujore, interesat e aplikuar, do të hartohet një Plan Pagese shtesë për çdo lëvim, i cili do të jetë pjesë përbërëse e kontratës. Lëvrimi dhe lëvrimet e mëtejshme do të bëhen vetëm pasi Kredimarrësit të kenë plotësuar të gjitha kushtet e kësaj Kontrate (duke përfshirë edhe vendosjen e garancive) dhe gjëndja e tyre financiare/ekonomike është plotësisht e pranueshme nga Kredidhënësi. Kredidhënësi arrin konkluzionet përfundimtare mbi bazën e informacionit që Kredimarrësit janë të detyruar t'i japin Kredidhënësit. Në rast se gjëndja aktuale e strukturës së të ardhurave dhe shpenzimeve të Kredimarrësve është e papranueshme, atëherë Kredidhënësi ka të drejtë të mos bëjë lëvrimin e pjesës së mbetur të Kredisë. Në rast se Kredimarrësi nuk tërheq shumën e lëvrimin të dytë brenda një afati 6 (gjashtë) mujor nga dita e plotësimit të afatit të përcaktuar ose përmbytjes së kushteve të vendosur nga Kredidhënësi, atëherë do të aplikohet një komision prej 2% e shumës së aprovuar. Moslëvrimi i pjesës së mbetur të Kredisë nuk përbën shkak për ndërprerjen e shlyerjes së detyrimeve paraardhëse të Kredimarrësve, dhe/ose pezullimin ose prishjen e kësaj Kontrate, e cila do të vazhdojë të



	qëndrojnë në fuqi deri sa të shlyhet komplet dhe plotësisht Kredia nga Kredimarrësit, sipas afateve dhe kushteve të përcaktuara në këtë Kontratë.
Kohëzgjatja e kontratës së kredisë	Afati maksimal për kredinë konsumatore është 60 muaj.
Këstet dhe kur është e mundur mënyra se si do të shlyhen këstet.	Për vlerën e kësteve ju lutemi referojuni planit të pagesës që është pjesë e këtij informacioni parakontraktor. Kësti është i përafërt sepse në planin e pagesës nuk janë përfshirë ditët e pushimeve dhe mungojnë rrumbullakimet.
Shuma totale që konsumatori do të ketë për të paguar <i>(nënkupton shumën e fondeve të mundshme për t'u marrë hua plus interesat dhe kostot e mundshme që lidhen me kredinë..</i>	Për shumën total ju lutem referojuni planit të pagesës.
Nëse është e aplikueshme Kredia jepet në formën e një pagese të shtyrë për një mall ose shërbim, ose lidhet me furnizimin e mallrave të veçanta ose ofrimin e një shërbimi Emërtimi i mallit/shërbimit Çmimi në para (cash)	Në rast se nga banka ofrohet një kredi në formën e një pagese të shtyrë për një mall ose shërbim ose kredie lidhet me furnizimin e mallrave të veçanta, informacioni për emërtimin e mallit dhe çmimi përkatës i tij gjenden në faturën/ofertën bashkangjitur, e cila është lëshuar nga tregtari. Këto të dhëna janë pjesë përbërëse e kontratës së kredisë për secilin klient në momentin që ata lidhin kontratën përkatëse të kredisë për blerjen e mallit/shërbimit.
Nëse është e aplikueshme Garanci/siguri të nevojshme <i>(Përshkrimi i garancisë që do të ofrohet në lidhje me kontratën e kredisë)</i>	N/A

3. Kostoja e kredisë

Norma e interesit të kredisë që do të aplikohet në kontratën e kredisë.	Interesi i aplikuar për kredinë konsumatore do të llogaritet në bazë të vitit me 365 (treqind e gjashtëdhjetë e pesë) ditë dhe është i pandryshueshëm deri në përfundimin e kredisë. Për afatet mbi 36 muaj aplikohet normë interesi e ndryshueshme për të gjithë periudhën e kredisë. Vlera e interesit çdo muaj do të llogaritet mbi pjesën e mbetur të principalit të kredisë x normën nominale të interesit / 360 ditë * numri i ditëve të muajit për çdo këst. Norma e interesit nominal si dhe vlera perkatese e tij janë të specifikuara në planin e pagesës që shoqëron këtë formular, si pjesë e këtij informacioni.
Norma efektive e interesit (NEI) <i>Është totali i kostos së kredisë për klientin, e shprehur si përqindje vjetore e vlerës së kredisë së dhënë dhe e llogaritur në përputhje me nenin 6 dhe aneksin nr.1 të rregullores nr.59 "Mbi transparencën për produktet dhe shërbimet bankare e financiare"</i>	Norma efektive e interesit (NEI) është totali i kostos së kredise për klientin e shprehur si përqindje vjetore e vlerës së kredise se dhene. Norma e interesit efektiv si dhe vlera perkatese e tij janë të specifikuara në planin e pagesës që shoqëron këtë formular, si pjesë e këtij informacioni. Në rastin e Interesave Fiks: Interesi do të llogaritet në bazë të vitit me 365 ditë (treqind e gjashtëdhjetë e pesë) ditë dhe është i pandryshueshëm. Vlera e interesit çdo muaj do të



	llogaritet mbi pjesen e mbetur te principalit te kredise (kryegjese) x interesi vjetor i kredise/365 dite *numri i diteve te muajit Shembull: Per nje kredi me shume 1'600'000 Leke, maturitet 36 muaj, interes nominal i pandryshueshem, 13% ne vit, komision 2%, vlere totale e interesit eshte 340'771 leke. Norma efektive e interesit per kete kredi eshte 14.57 % ne vit Ne rastin e interesave te ndryshueshme: Interesi do te llogaritet ne baze te vitit me 365 dite (treqine gjashtedhete e pese). Vlere e interesit cdo muaj do te llogaritet mbi pjesen e mbetur te principalit te kredise (kryegjese) x interesi vjetor te kredise /365 dite*numri i diteve te muajit per cdo kest. Shembull:per nje kredi me shume 1,600,000 leke dhe me maturitet 60 muaj, interes nominal i aplikuar i perbere nga Tribor 3.72%+norma e pandryshueshme 6%, komision 2%, vlere totale e interesit eshte 426,515 lek. Norma efektive e interesit per kete kredi eshte 10.61 % ne vit Norma efektive maksimale e interesit: Per Kredite qe levrohen, Banka ProCredit sha aplikon NEI Maksimal brenda limiteve te publikuara nga Banka e Shqiperise.
A është e mundur të përfitohet kredia sipas kushteve të punës në të cilat tregtohet, duke përjashtuar: 1-kontratat e sigurimit për kredinë; 2-një kontratë tjetër të shërbimeve ndihmëse. <i>Nëse kostot e këtyre shërbimeve nuk njihen nga Banka, ato nuk do të përfshihen në NEI.</i>	1-Jo, nuk është e mundur. 2-Me marrjen e kredisë klienti përfiton shërbime ndihmëse si: llogari rrjedhëse, një kartë debiti, Llogari Kursimi dhe shërbim E_banking. Kostot janë përmendur në rreshtin “Kosto të tjera të lidhura me kredinë”, si edhe në kushtet e punës në fuqi të bankës në momentin e aplikimit/hapjes së tyre.
Kosto të tjera të lidhura me kredinë <i>Nëse është e aplikueshme</i> Mbajtja e një ose më shumë llogarive është e kërkuar për të regjistruar si transaksionet e pagesave ashtu edhe tërheqjet apo transferimet e fondeve nga njëra llogari në tjetrën.	Çdo klient që do të marrë një kredi pranë ProCredit Bank duhet të ketë të paktën një llogari rrjedhëse në të njëjtën monedhë si ajo e kredisë në të cilën do të lëvrohet kredia. Klienti paguan nje komision mirembajtjeje llogarie prej 100 Leke / 1 Euro / 1 Usd nese eshte pagamarres ne ProCredit Bank. Klienti pagamarres qe merr pagen prane bankes sone pajiset me sherbimin e plote ku eshte perfshire llogaria rrjedhese si dhe perfiton nje karte debiti, Llogari Kursimi dhe shërbim E_banking për të cilën nuk paguan komision.
Çdo kosto shtesë që është e detyrueshme për përfitimin e kredisë.	Nese behen te aplikueshme, të gjitha kostot, shpenzimet, tarifën, tarifën për këmbim, komisionet duke përfshirë edhe shërbimet juridike, që dalin si rrjedhojë e përgatitjes, negocimit, zbatimit, regjistrimit, përmbushjes, ndryshimit, ruajtjes, mbylljes apo zbatimit të detyrueshëm, duke përfshirë çdo kosto që do të dali si pasojë e rikuperimit të kredisë, apo të ndonjë garancie apo dokumentacioni përkatës do të mbarten nga Kredimarrësit. Komisioni i lëshimit te kredise eshte 0 % e shumes se lëvruar nese maturiteti eshte deri ne 12 muaj dhe 1.5% nese maturiteti eshte 12-36 muaj.
<i>Nëse është e aplikueshme</i>	



Shuma e kostove për përdorim të caktuar të një pagese (p.sh. një kartë krediti).	Nuk është e aplikueshme.
<i>Nëse është e aplikueshme</i> Ndonjë kosto tjetër që rrjedh nga kontrata e kredisë.	Nese behen te aplikueshme, kostot per vleresimin dhe rivlersimet e garancive nga ana e vleresuesve te pasurive do te paguhen nga Kredimarrësi. Rivlersimi do te kerkohet ne rast se nga vleresimi i fundit per ate garanci kane kaluar me shume se 24 (njezet e kater) muaj. Çdo tatim, tarifë, ngarkesë, detyrim fiskal apo kosto të ngjashme që do të jete e pagueshme per nenshkrimin dhe zbatimin e Kontrates se kredise do të mbarten nga Kredimarrësit. (si psh shpenzimet per bllokimin e prones ne ASHK, tarifat ligjore per regjistrimin e pengjeve ne Regjistrin e Barreve Siguruese dhe shpenzimet per noterizimin e kontratave te kredise)
<i>Nëse është e aplikueshme</i> Kushtet, sipas të cilave kostot e sipërpërmendura që kanë të bëjnë me kontratën e kredisë mund të ndryshojnë.	Çdo ndryshim kontraktual behet nepermjet pelqimit me shkrim te te dy paleve, sipas percaktimeve te Kodit Civil te RSH-se.
<i>Nëse është e aplikueshme</i> Detyrimi për të paguar shpenzimet noteriale.	Nese behen te aplikueshme , konsumatori mbart detyrimin per te paguar te te gjitha kostot noteriale apo te sherbimevejuridike që dalin si rrjedhojë e përgatitjes, negocimit, zbatimit, regjistrimit, përmbushjes, ndryshimit, ruajtjes, mbylljes apo zbatimit të detyrueshëm, duke përfshirë çdo kosto që do të dali si pasojë e rikuperimit të kredisë, apo të ndonjë garancie apo dokumentacioni përkatës do të mbarten nga Kredimarrësit.
Kostot në rastin e pagesave me vonesë Mungesa e pagesave të kësteve mund të sjellin pasoja të rënda për konsumatorin dhe e bëjnë procesin e mbajtjes së kredisë më të vështirë.	Në rast mospërmbushje për çfarëdo arsye të Kredimarrësit në pagesën e kësteve sipas Kontrates se lidhur midis paleve, Kredidhënesi do të zbatojë per çdo ditë vonese, që nga data e përcaktuar në Planin e Pagesës (shih të bashkangjiturën) një kamate vonese prej 15% ne vit të shumës së pashlyer dhe, pa njoftuar Kredimarrësit, mund të debitojë llogarite e Kredimarrësve me shumat e mësipërme. Kamatevonesat paguhen per këstin/këstet e kredisë qe ne cdo rast përfshijnë vetëm kryegjënë dhe interesin, ne përputhje me përcaktimet e rregullores se Bankes se Shqiperise per Kredine Konsumatore dhe Hipotekore. Shembull Ne rast se kesti i radhes eshte ne shumen 10'000 (dhjete mije) leke dhe duhet te paguhet ne date 05 Janar dhe kredimarrësi nuk e kryen kete pagese ne daten e caktuar ateherë ne date 10 Janar ai eshte i detyruar te paguaje vleren prej 10'020.83 (dhjetemije e njezet pike tetedhjete e tre)leke e perbere nga 10'000 Leke kesti plus 20.83 leke gjoba per 5 dite e llogaritur si ne vazhdim 10000Leke/ kesti* 15% ne vit/360 dite (gjoba ditore)* 5 dite ne vonese per pagesen e kestit.



E drejta e konvertimit të monedhës së kredisë	1. Konsumatori ka të drejtë të kërkojë konvertimin e monedhës së kredisë në monedhën në të cilën gjeneron të ardhurat. Konvertimi mund të kryhet bazuar në rezultatet e analizës apo të vlerësimit më të fundit të bankës, mbi monedhën në të cilën konsumatori gjeneron të ardhurat. 2. Në rastet e konvertimit të monedhës së kredisë në monedhën në të cilën gjenerohen të ardhurat, sipas pikës 1 të këtij neni, kursi i këmbimit me të cilin do të realizohet konvertimi i monedhës së kredisë, do të jetë kursi zyrtar i bankës në ditën që kryhet konvertimi, nëse nuk përcaktohet ndryshe në kontratë. 3. Banka, për kredinë në monedhë të ndryshme nga monedha në të cilën konsumatori gjeneron të ardhurat, njofton këtë të fundit (nëpërmjet një shkrese ose një mjeti të qëndrueshëm komunikimi, sipas formës së përcaktuar në kontratën ndërmjet palëve), në rastet kur, si rezultat i ndryshimit të kursit të këmbimit, vlera e kësteve të rregullta të pagesës rritet me më shumë se 20% nga vlera që do të rezultonte, nëse do të aplikohet kursi i këmbimit midis monedhës së kredisë dhe monedhës në të cilën konsumatori gjeneron të ardhurat, në datën e nënshkrimit të kontratës. 4. Njoftimi i përcaktuar në pikën 3 të këtij neni përmban informacion për konsumatorin, mbi rritjen në vlerën e kësteve të pagueshme prej tij dhe të drejtën që ekziston për ta konvertuar tepriçën e mbetur të kredisë në monedhën në të cilën gjeneron të ardhurat, siç parashikohet në pikat 1 dhe 2 të këtij neni.
Opsionet për zbutjen e rrezikut të kursit të këmbimit	Opsionet që mund të ofrojë banka për zbutjen e rrezikut ndaj kursit të këmbimit kanë të bëjnë me përputhjen e monedhës së financimit me monedhën e të ardhurave të klientit bazuar në analizën financiare.

4. Aspekte të tjera të rëndësishme ligjore

E drejta për t'u tërhequr <i>Konsumatori ka të drejtë për t'u tërhequr nga kontrata e kredisë brenda një periudhe kohore prej 14 ditësh kalendarike.</i>	Po. Kredimarrësi ka të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata e kredisë brenda një periudhe kalendarike 14 ditore, nga dita e nënshkrimit të kontratës së kredisë, pa detyrim justifikimi duke paguar vetëm kryegjënë dhe interesin e akumuluar për ditët përkatëse. Nëse kredimarrësi tërhiqet nga kontrata e kredisë, edhe personi (debitori solidar) që ka hyrë në detyrime kontraktore lidhur me kontratën e kredisë konsumatore ose që ka dhënë garancinë për detyrimet e kredimarrësit sipas kësaj kontrate, tërheq gjithashtu pranimin e tij për kontratën. Përpara ushtrimit të kësaj të drejte kredimarrësi njofton me shkrim bankën për synimin e tij (brenda afatit prej 14 ditësh) për t'u tërhequr nga kontrata e kredisë. Banka njofton klientin për vlerën e kredisë dhe interesin për t'u kthyer për ditët përkatëse. Interesi llogaritet mbi bazën e normës së interesit të rënë dakord dhe nuk do të paguhet asnjë penalitet tjetër në ushtrimin e kësaj të drejte, me përjashtim të shpenzimeve të tjera të bankës të krijuara nga veprime me palë të treta. (shpenzime noteriale, hipoteke etj).
---	---



	Në rastet kur Kredidhënësi dhe/ ose një palë e tretë ofron një shërbim ndihmës në lidhje me kontratën e kredisë, në bazë të një kontrate midis palës së tretë dhe Kredidhënesit, Kredimarresi nuk do të ketë më detyrime nga kontrata e shërbimit ndihmës, nëse ai (Kredimarresi) tërhiqet nga kontrata e kredisë, në përputhje me përcaktimet e mësipërme si edhe me përcaktimet e gjendura në kontratën e kredisë. Për më tepër konkretizim, shërbimet ndihmëse (ancillary) janë shërbime të lidhura me kontratën e kredisë të tilla si: bankingu elektronik (internet banking, mobile banking), shërbimi i kartës, etj. apo të tjera të cilat i ofrohen klientëve kredimarrës në formën e paketave të agreguara (bundling practice), të përcaktuara në nenin 9/2 të rregullores së Bankës së Shqipërisë nr. 48/2015 “Për kredinë konsumatore dhe kredinë hipotekare”.
Shlyerja (Pagesa) e kredisë para afatit të maturimit. <i>Konsumatori ka të drejtë të kryejë në çdo kohë, para afatit të maturimit shlyerjen e pjesshme ose të plotë të kredisë.</i>	Konsumatori ka të drejtë të kryejë në çdo kohë, para afatit të maturimit, shlyerje të pjesshme ose të plotë të detyrimeve të tij të lindura nga kontrata e kredisë. Në këtë rast, banka duhet të bëjë reduktim të kostos totale të kredisë. Ky reduktim konsiston në uljen e shumës së interesit dhe shpenzimeve të tjera të aplikueshme për shumën e kryegjësë së shlyer para afatit të maturimit, siç është rënë dakord në kontratën e kredisë për të tilla raste. Ne rast se Kredimarresi do të kërkojë me anë të një kerkese me shkrim, të shlyejë kredinë, përpara afatit të specifikuar në nenin 3 të kësaj kontrate dhe në rast se Kredidhënesi është dakord, Kredimarresi është i detyruar të paguaj në favor të Kredidhënesit : a) një komision prej 1% të shumës së kredisë , nëse periudha midis shlyerjes para afatit dhe maturimit të kredisë është mbi 1 vit. b) një komision prej 0.5% të shumës së kredisë , nëse periudha midis shlyerjes para afatit dhe maturimit të kredisë nuk kalon 1 vit. c) Një komision 0% të shumës së kredisë për rastet: (i) kur shlyerja e kredisë realizohet në bazë të një kontrate sigurimi në rast të ndodhjes së ngjarjes së përcaktuar në kontratën e sigurimit (ii) kur shlyerja e kredisë para afatit i perkon një periudhe për të cilën norma e kredisë nuk është fikse. Në rast të pagesës së menjehershme të gjashtë ose më shumë kesteve së bashku, Kredidhënesi konsideron shlyerjen e pjesshme të kredisë dhe rillogaritjen e kryegjësë së mbetur në një plan të ri pagese. Kjo procedurë është e mundur në datat ndërmjet pagesës së kesteve sipas planit të pagesës dhe nga shuma e sjelle do të zbritet fillimisht interesi i akumuluar. Nëse Kredimarresi vjen në datën e pagesës së kështit të kredisë, do të paguhet fillimisht kështi me i afert që ka datën e shlyerjes dhe më pas shuma e mbetur që do të shkojë për pagesë të pjesshme do të duhet të jetë minimumi sa shuma e 6 (gjashtë) kesteve. Në të dyja rastet pasi të jenë zbritur këto detyrime, mbi këtë shumë do të aplikohet një komision prej 3%, në



	varesi te monedhes se kredise. Pjesa tjetër e pageses se Kredimarresit, do te shkoje e gjitha per shlyerjen e kryegjese. Pjesa e mbetur e kredise do te rillogaritet dhe Kredimarresi do te marre planin e ri te pageses. Shembull: Per kredine me shume 3 000 000 Leke, maturitet 24 muaj, interes nominal 15% ne vit, kesti mujor eshte 146 000 Leke, i cili paguhet cdo date 15 te muajit. Ne daten 15 te muajit klienti vjen per te paguar kestin e 14-te. Kredimarresi ka sjelle 1 022 000 Lek, nga te cilat 146 000 lek duhet te shkojne fillimisht ne pagesen e kestit te rradhes, pas te cilit kredia e mbetur eshte 1 342 990 Lek. Pjesa e mbetur e shumes se sjelle prej 876 000 Lek eshte sa 6 keste kredie dhe me kerkese te kredimarresit kalohet per shlyerje te pjesshme. Nga kjo shume mbahet komision 3%, e barabarte me 26'280 Lek dhe diferenca 849'720 ul kryegjene ne 493'270 Lek, per te cilen kredimarresi do te marre nje plan te ri pageese per te njejtin afat te mbetur me nje kest mujor me te ulet, ose per te njejtin kest nje afat me i shkurter.
<i>Nëse është e aplikueshme</i> Banka ka të drejtën e kompensimit, në rastin e shlyerjes së kredisë para afatit të maturimit.	Banka ka të drejtën për një kompensim të drejtë dhe objektiv vetëm në rastet kur shlyerja e kredisë para afatit i përkon një periudhe për të cilën norma e interesit është fikse, sipas përcaktimit në kontratën e kredisë. Kompensimi në këtë rast nuk mund të tejkalojë humbjet financiare të bankës, të cilat duhet të jenë të justifikuara nga kosto të mundshme të lidhura direkt me shlyerjen/et e kredisë para afatit
Informimi në rast refuzimi të kredisë	Banka informon konsumatorin, menjëherë pas perfundimit te shyqrtimit te aplikimit per kredi , dhe pa komisione, nëse një aplikim për kredi është refuzuar, duke i vënë në dispozicion arsyet mbi të cilat është bazuar ky refuzim. Kjo nuk aplikohet nëse dispozitat e këtij informacioni janë të ndaluara nga ligjet e Republikës së Shqipërisë.
E drejta e pajisjes me kopjen e projektkontratës së kredisë	Konsumatori ka të drejtën për t'u pajisur, me kërkesën e tij dhe pa pagesë, me një kopje të projektkontratës së kredisë. Projekt kontrata (drafti i saj) është kopje e pafirmosur dhe e pavulusur e kontratës së kredisë me të gjithë elementët që përmban ajo kontratë dhe nuk ka efekte detyruese për palët. Në rast se banka nuk është e gatshme që të vijojë me nënshkrimin e kontratës së kredisë me klientin në kohën që klienti bën kërkesën për t'u pajisur me kopjen e projekt kontratës, kjo e drejtë e klientit nuk do të zbatohet.
Mënyra e njoftimit, si dhe mënyra e marrjes së pëlqimit të konsumatorit në rastin e ndryshimeve të kushteve, të cilat sjellin pasoja në bazë të kontratës.	Të gjitha njoftimet, komunikimet midis palëve do të bëhen me shkrim, dhe do t'i dergohen palës tjetër personalisht ose me postë të regjistruar, në adresën e specifikuar ose në adresa të tjera ku pala në fjalë e përcakton dhe njofton me shkrim palën tjetër në lidhje me këtë adresë, si dhe me bërjen publike të tyre në ambientet e degëve të Bankës , në faqen e internetit ose me mjetet e komunikimit masiv.
Skema e brendshme e ankimit të konsumatorit kundrejt bankës.	Kutia e Ankesave dhe sugjerimeve eshte e vendosur ne te gjitha degët e ProCredit Bank. Klientët mund të depozitojnë Formularin e ankesës së plotësuar nga vetë



	ata, me ankesën shqetesimin/vërejtjen për problemet që kane hasur gjatë bashkëpunimit me ProCredit Bank. Klientët mund të depozitojnë ankesën në kutinë pranë degës ku gjenden ose në: Adresën tonë postare: ProCredit Bank, Zyrat Qendrore, Departamenti i Biznesit për Klientet Private (Qendra e Kontaktit), Rr.Dritan Hoxha, Tiranë, Shqipëri. Adresa elektronike: KujdesindajKlientit@procredit-group.com ; informacion@procredit-group.com ; në faqen tonë zyrtare në internet. Pergjigjja zyrtare i komunikohet klientit brenda 15 ditëve pune nga dita e dorëzimit të ankesës tuaj. Në çdo rast klienti mbahet i informuar mbi ndjekjen e procesit.
Periudha kohore gjatë së cilës Banka ka detyrime që rrjedhin nga informacioni parakontraktor.	Ky informacion është i vlefshëm për 10 ditë. Pas kalimit të këtij afati klienti duhet të paraqitet në sportelet e bankës për të marrë një informacion të përditësuar.

Në kuptim të rregullores së Bankës së Shqipërisë “Për kredinë konsumatore dhe kredinë hipotekare” termi kredia konsumatore do të ketë të njëjtin kuptim të përcaktuar në nenin 44 të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008, “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar duke përfshirë kreditë si më poshtë:

- Kredi konsumi (blerje pajisje shtëpie, kredi për edukim etj)
- Kredi për blerje makine
- Kredi Green Investment (blerje pajisje për eficientë e energjisë etj)

Kredia e investimit dhe kredia green investment me objekt rinovimin apo rikonstruksionin e një pasurie të paluajtshme rezidenciale (shtëpi, apartament ose truall ku do të ndërtohet një godinë banimi) nuk përfshihet në kredinë konsumatore.

Konsumatori
(Konfirmon marrjen e informacionit parakontraktor)

(Emër Mbiemër, Nënshkrimi)