

## Услови за користење на дигитализирани банкарски картички преку мобилната апликација KomPay

Овие услови ги утврдуваат правилата за воведување на дигитализираните банкарски картички, нивното располагање и користење преку услугата за плаќање овозможена со мобилната апликација KomPay.

### 1. Дефиниции:

- **Банка** – Комерцијална банка АД Скопје (седиште: Орце Николов бр.3, 1000 Скопје, Р.Македонија).
- **KomPay мобилна апликација** – софтвер кој го обезбедува Банката за своите корисници, истиот може да биде преземен од Google Play Store, и да се користи по успешното инсталирање.
- **Инсталација и регистрација на KomPay мобилната апликација ("Регистрација")** – овозможување на користење на апликацијата од страна на Корисникот по нејзино преземање, при што Корисникот ги прифаќа овие услови за користење, потоа ја обезбедува својата е-mail адреса на кој Банката испраќа код за верификација, поставува ПИН за KomPay со кој корисникот се најавува на KomPay мобилната апликација.
- **Најавување на KomPay мобилната апликација ("Најавување")** – влез во KomPay мобилната апликација од страна на корисникот со внесување на поставениот ПИН во рамки на претходно извршената регистрација.
- **ПИН за KomPay** – нумеричка низа одредена од страна на Корисникот, кој се користи за негова идентификација при секоја најава и плаќање преку апликацијата KomPay.
- **Корисник** – секое физичко лице – клиент на кое Банката му издава банкарска картичка како средство за безготовинското плаќање и подигнување готовина согласно условите утврдени во Општите услови за издавање и користење на дебитни картички, односно согласно условите утврдени во Договорот и Општите услови за издавање и користење на кредитни картички.
- **Банкарска картичка** – дебитна или кредитна картичка, која Банката ја издава на корисникот, која корисникот има право да ја користи на начин и под условите утврдени во Договорот за издавање и користење банкарска картичка, односно во Општите услови за издавање и користење на дебитна и кредитна картичка.
- **Договор за банкарска картичка** - Договор за издавање и користење на банкарска картичка склучен помеѓу корисникот и Банката.
- **Општи услови за банкарска картичка** – Општи услови за издавање и користење на дебитна и кредитна картичка кои корисникот ги добива со подигнувањето на банкарската картичка.
- **Услови за користење на KomPay мобилна апликација** - Општи услови со кои се утврдуваат правилата и условите за користење на KomPay апликацијата за плаќање.
- **Дигитализација** – процес на дигитализирање на банкарска картичка на мобилен уред, кој го извршува Банката на барање на Корисникот.
- **Дигитализирана банкарска картичка** – дигитализирана верзија на банкарска картичка на мобилен уред, која е овозможена од страна на Банката како дополнителен начин за користење на банкарската картичка и која корисникот има право да ја користи согласно овие услови.
- **Активна Интернет конекција** – безжична интернет врска на мобилниот уред, истата може да биде и Wi-Fi конекција. Функциите за кои е потребна активна интернет врска се наведени во овие услови.
- **NFC "Near Field Communication"** – технологија која овозможува бесконтактен пренос на податоци помеѓу два уреди на мала оддалеченост.

- **Мобилен уред** – мобилен телефон (смартфон) или било кој друг уред со параметрите наведени во условите за користење на KomPay апликацијата за плаќање.
- **Расположливо салдо на сметка** – расположливи средства (сопствените средства и средствата од дозволеното пречекорување односно средства од одобриениот кредитен лимит) намалени за сите резервирани средства (за авторизирани, а неискнижени трансакции и резервации по разни основи).
- **Дневен лимит** - износ на средства, број на трансакции и максимален износ на трансакција кои Корисникот на картичката може да ги користи дневно, во трговија или готовина.
- **Тарифа на надоместоци** – Одлука за тарифа на надоместоци за услугите кои ги врши Банката со која се регулирани сите задолжувања за износот на трансакциите, провизиите, членарините и надоместоците кои настануваат со користењето на банкарската картичка и нејзината дигитализираната верзија.
- **Корисничко упатство** – Упатство во кое детално е опишан начинот за преземање и користење на мобилната апликација KomPay, начинот на нејзино функционирање, како и начинот на дигитализација на картички и плаќање со нив.

## 2. Процес на дигитализација

- На KomPay мобилната апликација може да бидат дигитализирани Mastercard брендираните дебитни и кредитни картички кои ги поседува Корисникот, а се издадени од страна на Комерцијална банка АД Скопје.
- На барање на Корисникот и по успешната дигитализација, Банката му овозможува плаќање со дигитализираната банкарска картичка на Корисникот.
- Дигитализираната банкарска картичка Банката ја овозможува на барање на носителот на банкарската картичка.
- Дигитализираната банкарска картичка - бројот на картичката и датумот на важност, соодветствуваат со банкарската картичка (бројот на картичката и датумот на важност).
- При процесот на дигитализација Корисникот потребно е да ги внесе деталите од физичката банкарска картичка, односно бројот на картичката, рокот на важност и SVC2 кодот.
- Дигитализираната банкарска картичка може да се користи веднаш по успешната дигитализација на банкарската картичка.
- Дигитализираната банкарска картичка е прикажана во мобилната апликација KomPay со сликата на картичката издадена од страна на Банката.
- Само Корисникот на кој му е овозможена дигитализираната банкарска картичка од страна на Банката има право да ја користи оваа картичка.

## 3. Користење на дигитализираната картичка

- За идентификација на Корисникот при користењето на дигитализираната банкарска картичка се користи ПИН за KomPay апликацијата. Корисникот е должен да го користи ПИН-от секој пат кога се најавува во мобилната апликација KomPay, како и при секое плаќање направено со дигитализираната картичка. Корисникот е одговорен за правилно внесување на ПИН-от и притоа Банката го зема предвид само правилниот внес на ПИН за KomPay кој што е поставен од страна на Корисникот.
- Правилата за користење на дигитализираната банкарска картичка се исти како и правилата за користење на банкарската картичка, во однос на начинот на користење што се очекува од сопственикот на картичката, правилата и обврските кои се утврдени во Општите услови за користење на дебитна и кредитна картичка.

- Користењето на дигитализираната картичка е во согласност со рокот на важност на банкарската картичка. По истекот на рокот на важност на банкарската картичка, престанува и можноста за користење на дигитализираната банкарска картичка, се до моментот на дигитализирање на обновената картичка.
- За користење на дигитализираната банкарска картичка за плаќање, потребно е да се преземат клучеви за еднократна употреба (single use keys), за што е потребна активна интернет конекција. Интернет врската Корисникот ја обезбедува на свој трошок и своја одговорност, и тој е должен да го плати надоместокот за обезбедување и користење на истата на компанијата која го обезбедува нејзиното користење. Корисникот е должен да ја обезбеди сигурноста на користењето на Интернет врската, и е согласен дека за време на користењето на KomPay мобилната апликација, Банката не обезбедува заштита на интернет врската, но обезбедува заштита на сопствените компјутерските системи што ги користи.
- За трансакции кои ќе се извршуваат со дигитализираната банкарска картичка потребно е барем еден слободен и употреблив клуч за еднократна употреба.
- Трансакциите може да се спроведуваат и доколку мобилниот уред во моментот нема активна интернет конекција, но притоа е потребно да има расположливи (неискористени) клучеви, чиј број е наведен во рамки на приказот на дигитализираната картичка во KomPay апликацијата.
- Дигитализираната банкарска картичка може да се користи за извршување на трансакции на уреди за прифаќање на картички/POS терминали кои прифаќаат банкарски картички издадени под логото на MasterCard Worldwide, кои се соодветни и за извршување на трансакција на бесконтактен начин (PayPass), на начин и под условите кои се утврдени за тоа.
- Трансакцијата со дигитализираната картичка се извршува преку допирање на мобилниот уред до уредот за прифаќање на картички/POS терминалот. За извршување на трансакцијата со дигитализираната банкарска картичка потребно е на мобилниот уред да биде вклучена NFC комуникацијата.
- Банката не е одговорна доколку уредот за прифаќање картички/POS терминалот не ги поседува последните параметри, и заради тоа Корисникот не е во можност да изврши трансакција со неговата дигитализирана картичка.
- Банката не сноси никаква одговорност ако Корисникот на апликацијата не може да ги употреби дигитализираните картички во следните ситуации кои се надвор од контрола на Банката:
  - технички проблеми со опрема, систем, телекомуникации и струја;
  - штрајк или други вонредни околности;
  - кога од било која причина продажното место не ја прифаќа картичката.
- Корисникот може да побара информации за деталниот процес на извршување на трансакцијата на веб-страницата [www.kb.com.mk](http://www.kb.com.mk), односно во било која филијала на Комерцијална банка АД Скопје и во контакт центарот за поддршка на корисници на картички, на телефонот (+389 2) 3247-474.
- Банката има право на еднострано менување на процесот на извршување на трансакциите со дигитализираните банкарски картички во секое време. Банката ги информира корисниците за промената преку порака испратена на нивниот мобилен уред, преку електронска пошта или на изводот од картичката.

#### **4. Располагање со средствата преку дигитализираната картичка**

- Можностите за користење на дигитализираната банкарска картичка се согласно расположливите средства на соодветната трансакциска сметка на банкарската картичка или, во случај на кредитна картичка, расположливите средства на сметката на кредитната картичка.
- Употребата на дигитализираната банкарска картичка е во согласност со лимитите за користење поставени за банкарската картичка (дневни лимити за користење);

притоа, трансакциите извршени со дигитализираната банкарска картичка ги намалуваат лимитите за користење на банкарската картичка.

## **5. Надоместоци и камати**

- Сите надоместоци, провизии и камати поврзани со дигитализираната картичка се одредени со Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите кои ги врши Банката и Одлуката за каматни стапки на Банката. Истите се променливи согласно деловната политика на Банката и се достапни на web страната на Банката и на шалтерите на Банката.
- Банката има право на еднострано менување на Тарифата на надоместоци во секое време, за што го известува корисникот преку порака испратена на e-mail адресата или на изводот од трансакциска сметка, односно кредитна картичка.

## **6. Рекламации**

- Начинот на евидентирање на трансакциите со дигитализираната картичка е на иста сметка како на трансакциите со соодветната банкарска картичка и за нив важат истите услови за рекламации.
- Банката не презема никаква одговорност за квалитетот и количината на производите, односно услугите купени со дигитализираната банкарска картичка.
- Рекламациите во врска со квалитетот и количината на производите, односно услугите купени со дигитализираната картичка се решаваат на продажното место.
- Корисникот е должен да ги подмири вкупните трошоци по сметка без оглед на рекламациите.
- Доколку Корисникот на банкарската картичка смета дека некои од трошоците се погрешно пресметани и прокнижени или дека не му припаѓаат, може да се обрати до Банката поднесувајќи ги сметките и сите останати релевантни документи кои Банката може да ги побара.
- Рекламациите се поднесуваат на образец од Банката, на шалтерите на Банката означени за прием на рекламации по картички.
- Рокот на поднесување рекламации е 20 (дваесет) дена по завршување на месецот во кој е книжена трансакцијата. Во спротивно Банката ќе смета дека корисникот на дигитализираната картичка е согласен со вкупните трошоци наведени во изводот од сметка.
- Доколку Банката утврди дека рекламацијата е оправдана ќе ја одобри сметката на Корисникот на дигитализираната картичка, а во случај на неоправдани рекламации корисникот ги сноси сите трошоци кои произлегуваат од постапката за рекламација.
- Рокот за решавање на случајот на рекламацијата го одредува Банката во согласност со правилата на MasterCard Worldwide.

## **7. Губење или кражба на картичка/мобилен уред**

- Корисникот ги сноси сите законски последици и одговорност за евентуално неовластено користење на картичката или мобилниот уред на кои е инсталирана мобилната апликација KomPay.
- Корисникот е должен да се придржува на мерките за сигурност при користење на картичката, како и политиката за приватност при користење на мобилниот уред.
- Корисникот е обврзан веднаш да го пријави губењето односно кражбата на картичката или мобилниот уред во Банката во контакт центарот за поддршка на корисници на картички, на телефонот (+389 2) 3247-474.

## **8. Укинување на користењето на дигитализираната картичка преку мобилната апликација KomPay**

- Дигитализираната картичка не може да се користи во следните случаи:
  - (а) Доколку Корисникот побара од Банката да ја блокира дигитализираната банкарска картичка во контакт центарот за поддршка на корисници на картички, на телефонот (+389 2) 3247-474 или со поднесување писмено барање во било која експозитура или филијала на Банката;
  - (б) Корисникот ја избрише дигитализираната банкарска картичка од мобилната апликација KomPay;
  - (в) Договорот за користење на банкарската картичка е раскинат заради одредена причина;
  - (г) Банкарската картичка е блокирана од било која причина без прекинување на договорот за банкарска картичка и притоа корисникот се' уште нема побарано издавање на нова банкарска картичка;
  - (д) Доколку Корисникот 3 пати по ред погрешно го внесе ПИН-от за KomPay при најавување во апликацијата, апликацијата и дигитализираните картички се оневозможуваат за користење во наредните 24 часа.
  - (е) Доколку Корисникот 3 пати по ред погрешно го внесе ПИН-от за KomPay при плаќањето со апликацијата, дигитализираните картички се блокираат се до нивната повторна дигитализација.
- Банката има право да ја укине или прекине употребата на дигитализираната банкарска картичка во следниве случаи:
  - (а) Забележана е можна злоупотреба на банкарската картичка или на нејзината дигитализираната верзија;
  - (б) Корисникот пријави дека го има загубено мобилниот уред;
  - (в) Правилата кои се применуваат за употреба на дигитализирани банкарски картички се изменат;
  - (г) Ако постои сомневање за неовластена употреба на дигитализираната банкарска картичка;
  - (д) За да се осигура безбедноста на користењето на дигитализираната банкарска картичка.
- Банката го известува Корисникот за прекинување на мобилната апликација KomPay.
- Доколку Корисникот е свесен за неовластена употреба на дигитализираната банкарска картичка или сличен вид на закана може да ја блокира дигитализираната картичка. Блокирањето е на ризик и одговорност на корисникот, без оглед на тоа кој го сторил тоа со Банката.
- Блокирањето важи само за блокираната дигитализирана банкарска картичка и не влијае на употребата на банкарската картичка. Блокирањето ја отстранува можноста за употреба на соодветната дигитализирана банкарска картичка. Додека пак, при блокирање на банкарската картичка, по автоматизам се блокира и соодветната дигитализирана картичка.
- Употребата на дигитализираната банкарска картичка може да се прекине доколку корисникот ја избрише дигитализираната банкарска картичка од мобилната апликацијата KomPay. При бришење на дигитализираната банкарска картичка од мобилната апликацијата KomPay потребна е активна интернет врска. Корисникот е должен и е одговорен за обезбедување на активна интернет конекција.
- Откажаната дигитализирана банкарска картичка не може да се користи по откажувањето. Поништувањето на дигитализираната картичка не влијае на употребата на банкарската картичка.
- Корисникот може повторно да побара дигитализација на банкарска картичка, да ја активира претходно блокираната или откажаната дигитализирана банкарска картичка на начинот и под условите наведени во овие услови за користење.

## 9. Останати одредби

- Корисничкото упатство за користење на мобилната апликација KomPay, Тарифата на надоместоци, Одлуката за каматни стапки на Банката и Условите за користење

на KomPay мобилната апликација и услуги поврзани со нив претставуваат составни делови на овие услови, доколку корисникот да ги прифати сите одредби како обврзувачки за него.

- Со притискање на копчето "Прифаќам", корисникот ги прифаќа овие услови за користење, ги прифаќа нивните одредби како обврзувачки и се согласува да ги изврши. Овие услови се достапни на веб-страницата на Банката.
- Овие услови за користење влегуваат во сила од моментот на нивното прифаќање.