

Општи услови за издавање и користење на Mastercard® кредитни картички за физички лица на Комерцијална банка АД Скопје

Со Општите услови за издавање и користење на Mastercard® кредитни картички за физички лица, се уредуваат основните и општите правила за издавање и користење на Mastercard® кредитни картички за физички лица на Комерцијална банка АД Скопје. Посебните услови за издавање и користење на одделните видови Mastercard® кредитни картички за физички лица се уредуваат со посебен Договор помеѓу Банката и Корисникот.

1. Дефиниции

- **Банка**-Комерцијална банка АД Скопје;
- **Меѓународна платежна институција**-Mastercard® Worldwide;
- **Општи услови**-Општи услови на Комерцијална банка АД Скопје за издавање и користење на Mastercard® кредитни картички на физички лица;
- **Картичка**-Mastercard® кредитна картичка, која Банката ја издава на Корисникот на картичката;
- **Дополнителна картичка**-картичка, која на барање и со овластување од Корисникот на основната картичка се издава на дополнителниот корисник на картичката, и ги користи средствата од сметките на корисникот на основната картичка;
- **Корисник на картичка**-физичко лице на кое Банката му има издадено Mastercard® картичка и чие име е втиснато на картичката;
- **Корисник на основна картичка**-Корисник на картичката, сопственик на сметките, кој се терети за трошоците кои настануваат со користење на картичката;
- **Корисник на дополнителна картичка**-корисник на картичката, на кој му е издадена дополнителна картичка и чие име е напишано на картичката издадена на барање и со овластување од Корисникот на основната картичка;
- **Сметка**-сметка на корисникот на основната картичка отворена кај Банката, која се задолжува/одобрува за износот на трансакциите, провизиите, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички;
- **Кредитен лимит**-вкупен износ на кредит, кој Банката го одобрува на Корисникот на основната картичка, кој е на располагање на сметката на Корисникот на основната картичка за сите трошоци кои настануваат со користење на картичката, и кој се обновува во зависност од видот на кредитната картичка;
- **Плаќање**-вложување средства на сметка за подмирување на искористен кредитен лимит;
- **Расположиво салдо на сметка**-расположиви средства (сопствените средства и неискористените средства од одобрениот кредитен лимит) намалени за резервирани средства за авторизирани, а неискнижени трансакции;
- **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 за подигнување на готовина;
- **Трошоци**-сите задолжувања за износот на трансакциите, провизиите, членарините, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички;
- **Банкомат**-електронски уред кој овозможува исплата и уплата на пари во готово, но и други услуги, без присуство на вработени од Банката;
- **Продажно место**-трговец, кој има склучено Договор за продажба на стоки и услуги со наплата преку картички од програмата на Mastercard® International (Mastercard® и/или Maestro®);

- **POS (Point of sale) терминал**-електронски уред инсталиран на продажни места или банкарски шалтери кој служи за електронско спроведување на трансакции;
- **Импринтер**-рачен уред инсталиран на продажни места кој служи за спроведување на трансакции;
- **PIN (Personal identification number)**-таен личен идентификационен број на Корисникот на основната картичка, односно Корисникот на дополнителната картичка, кој служи како идентификација при користење на картичката на банкомат и **POS** терминал;
- **Работен ден**-секој ден во кој Банката и финансиските институции во Република Северна Македонија работат и извршуваат финансиски операции;
- **Договор**-договор кој се склучува помеѓу Банката и Корисникот и со кој се уредуваат посебните услови и правила за издавање и користење на одделните видови на Mastercard® кредитни картички на физички лица;
- Гореспоменатите термини употребени во еднина, во Општите услови, Договорот и документацијата која е прилог кон него, можат да се употребат и во множина и во членувана форма, без притоа да го изгубат дефинираното значење.

2. Издавање на Mastercard® кредитна картичка и одобрување на кредитен лимит

- Корисникот на картичката ја гарантира точноста на наведените податоци во Барањето. Врз основа на поднесеното барање, Банката одлучува за издавање на картичката и за одобрување на кредитен лимит на Корисникот на основната картичка. Висината на кредитниот лимит се одредува согласно интерните акти на Банката. Банката нема обврска да ја образложува донесената одлука. За обезбедување на навремено и целосно измирување на искористениот кредитен лимит, Корисникот доставува инструменти за обезбедување одредени согласно интерните акти на Банката;
- Картичката е сопственост на Банката и не е пренослива на друго лице. Рокот на важност на картичката е наведен на картичката. Корисникот може да ја користи картичката само во периодот назначен на истата;
- По добивањето на картичката, Корисникот е должен да ја потпише картичката, при што потписот треба да биде идентичен со потписот на Барањето и пасошот. Корисникот на картичката го сноси целиот ризик и последиците во случај на непотпишување на картичката. Непотпишаната картичка е неважечка;
- Картичките и личните идентификациони броеви ги подигнува лично Корисникот на картичката или лице со писмено овластување од Корисникот на Mastercard® картичката, уредно заверено кај надлежен орган;
- На барање и со овластување на Корисникот на основната картичка, Банката издава дополнителна картичка;
- За сите трошоци кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички се задолжува сметката на Корисникот на основната картичка;
- Корисникот на основната картичка може да го отповика овластувањето и да го прекине правото на користење на дополнителна картичка, за што е должен писмено да ја извести Банката и да ја врати дополнителната картичка пресечена. Во случај Корисникот на основната картичка да не може да ја врати дополнителната картичка, постапката за прекинување на правото на користење на дополнителната картичка се спроведува врз основа на писмениот допис, при што картичката се блокира и се оневозможува нејзино понатамошно користење.

3. Користење на картичката

- Картичката не е пренослива на други лица и може да ја користи исклучиво Корисникот на картичката чие име е втиснато на картичката;
- За плаќање на стоки и услуги и подигнување готовина од шалтер, Корисникот на картичката потпишува потврда за извршена трансакција (слип) на местото на трансакцијата, при што потписот мора да биде еднаков со потписот на картичката.

Еден примерок од потврдата, Корисникот на картичката задржува за своја евиденција. Сите согледани неправилности на потврдата за извршена трансакција, корисникот ги оспорува непосредно при купувањето, односно користењето на услугата, пред потпишување на слипот;

- Корисникот е должен да ги чува сите документи во врска со плаќањата извршени со картичката најмалку 6 месеци. На прво барање на Банката, доколку за тоа се појави потреба должен е истите да ги достави до Банката;
- Корисникот на картичката е должен на барање на продавачот на стока, односно вршителот на услуга да се легитимира со лична карта, односно пасош;
- За проверка на идентитетот на Корисникот на картичката при користење на банкоматот, Корисникот употребува посебен личен идентификационен број (PIN), кој е единствен и таен. Личниот идентификационен број му го доделува Банката на Корисникот при издавање на картичката. PIN-от му е познат исклучиво на Корисникот на картичката и потребно е со истиот да се постапува строго доверливо и да не биде достапен за трети лица. PIN-от не смее да се запишува на картичката и никаква писмена трага за PIN-от не смее да биде доведена во врска со картичката;
- Во случај на губење или заборавување на PIN-от, Корисникот на картичката треба веднаш да се обрати во Банката за повторно издавање на PIN.

4. Надоместоци и камати

- Сите надоместоци, провизии и камати поврзани со картичката се одредени со Одлуката за тарифата на надоместоци на 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;
- За износот на пресметаните надоместоци, провизии и камати се задолжува сметката на Корисникот на основната картичка.

5. Известување на корисникот

- За промените на сметката, како и за сите други промени поврзани со работењето со картичката, Банката го известува Корисникот на картичката преку месечен извод, кој Корисникот го подигнува на шалтерите на Банката и/или во електронска форма (преку Интернет банка).
- За сите информации за изработена картичка или печатење на ПИН, за нови и за постојни корисници на картички Банката го известува клиентот преку СМС порака, Интернет банка, извод од сметка или контакт центарот на Банката.

6. Губење на картичката

- Корисникот на картичката ги сноси сите законски последици и одговорност за евентуално неовластено користење на картичката;
- Корисникот е должен да се придржува на мерките за сигурност при користење на картичката (треба да ја потпише картичката, да го чува PIN-от во тајност одвоено од картичката и сл.);
- Корисникот на картичката е обврзан веднаш да го пријави губењето односно кражбата на картичката во Банката на телефон 02 3247-474, и истата пријава да ја потврди со итно поднесување писмена пријава до Централата на Банката - Одделение за банкарски картички или во другите организациони единици на Банката - експозитури и филијали;
- Во случај на губење или кражба на картичката, Корисникот на картичката сноси финансиска одговорност за трошоците направени со картичката во период од 5 часа по иницијалната пријава за губењето или кражбата на картичката;

- Доколку Корисникот на картичката не ја почитува обврската за тајност или не се придржува кон мерките за сигурност при користење на картичката, одговорен е за секоја нејзина злоупотреба;
- После прием на писмена пријава за губењето или кражбата на картичката, Банката на корисникот ќе му издаде нова картичка. Трошоците околу пријавувањето на изгубена/украдена картичка, издавање нова картичка поради оштетување на истата, и/или издавање на PIN после губењето или кражбата, паѓаат на терет на Корисникот на картичката, во согласност со Одлуката за Тарифата на надоместоци на Банката;
- Доколку Корисникот ја најде картичката после пријавата на губењето односно кражбата, не смее да ја користи истата туку е должен истата да ја пресече и достави до Банката. Трошоците направени со користење на пронајдената неважечка картичка се книжат на товар на сметката на Корисникот на картичката.

7. Рекламации

- Банката не презема никаква одговорност за квалитетот и количината на производите односно услугите купени со картичката;
- Рекламациите во врска со квалитетот и количината на производите односно услугите купени со картичката се решаваат на продажното место;
- Корисникот е должен да ги подмири вкупните трошоци по сметка без оглед на рекламациите;
- Доколку Корисникот на картичката 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 или до Одделението за банкарски 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 основната картичка е согласен во вкупните трошоци наведени во изводот;
- Доколку Банката утврди дека рекламацијата е оправдана ќе ја одобри сметката на Корисникот на основната картичка, а во случај на неоправдани рекламации корисникот ги сноси сите трошоци кои произлегуваат од постапката за рекламација, како и надомест согласно Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите на Банката;
- Рокот за решавање на случајот на рекламацијата го одредува Банката во согласност со правилата на Mastercard® International.

8. Останати одредби

- Општите услови се составен дел на Барањето и Договорот за Mastercard® кредитна картичка;
- Со потпишување на изјавата која е составен дел на Барањето, Корисникот на картичката воедно потврдува дека е запознаен со Општите услови и дека во целост се согласува со нив и со правните дејства кои произлегуваат од истите;
- Одредбите се однесуваат на Корисникот на основната картичка, како и на секој Корисник на дополнителна картичка;
- Банката не сноси никаква одговорност ако Корисникот на картичката не може да ја употреби картичката во следните ситуации кои се надвор од контрола на Банката:
 - технички проблеми со опрема, систем, телекомуникации и струја;
 - штрајк или други вонредни околности;
 - кога картичката е заробена на продажно место или на банкомат и истата е оштетена;

- кога од било која причина продажното место, банка или банкомат не ја прифаќа картичката;
- доколку постојат ограничувања од страна на меѓународната платежна институција за реализација на трансакциите.
- Банката и Меѓународната платежна институција го задржуваат правото за воведување на дополнителни привилегии/услуги за корисниците на картички, како и за времено или целосно укинување на истите без претходна најава и согласност од Корисникот. Доколку се работи за привилегија/услуга која е овозможена од Меѓународната платежна институција, Банката не сноси никаква одговорност за исполнување истата. Сите привилегии/услуги за корисниците на картички, вклучувајќи ги и нивните промени, ќе бидат објавени на интернет страната на Банката.
- Банката го задржува правото за промена на правилата и условите за работа со картичката, предвидени со Договорот, Општите услови како и Тарифата за надомест на услуги на Комерцијална банка АД и Одлуката за каматни стапки на Комерцијална Банка АД согласно со деловната политика на Банката. За овие промени или дополнувања ќе го известува корисникот преку web страната на Банката, или преку услугите Интернет банка, мБанка или преку изводот за сметка;
- Секое користење на картичката спротивно на горенаведените одредби, повлекува автоматско одземање на основната и дополнителните картички, преземање на мерки согласно законските прописи, а целокупната материјална штета заедно со каматите ја сноси Корисникот на основната картичка.
- За сите клиенти кои на 29.02.2020 година не се класифицирани во категорија на ризик буква А, Б или В и имаат статус на нефункционална кредитна изложеност, како и оние кои се одобрени после 01.03.2020 година, Банката го менува минималниот износ на плаќање на 0%, заклучно со 30.09.2020. Почнувајќи од 01.10.2020 година, процентот на минимален износ на плаќање повтроно ќе се пресметува, согласно член 15 од Договорот.
- За сите клиенти корисници на Mastercard@Wizz Air кредитната картичка, почнувајќи од 01.05.2021 година престанува да важи Програмата за лојалност и почнувајќи од 01.05.2021 година за користење на картичката нема да се пресметуваат поени. Акумулираните поени до 30.04.2021 година се со важност согласно условите на Договорот. Почнувајќи од 01.05.2021 година, Банката нема да врши обновување на картичките, согласно член 2, став 3 од самиот Договор.