

# Општи услови на Комерцијална банка АД Скопје за издавање и користење на дебитни картички на физички лица

## 1. Дефиниции

- **Општи услови** - Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на Комерцијална банка АД Скопје;
- **Банка** - Комерцијална банка АД Скопје;
- **Меѓународни платежни институции** – Mastercard® Worldwide и Visa International
- **Картичка** - дебитна картичка, која Банката ја издава на корисникот на картичката;
- **Дополнителна картичка** - картичка, која на барање и со овластување од корисникот на основната картичката се издава на дополнителниот корисник на картичката, и ги користи средствата од сметката/ите на корисникот на основната картичка;
- **Корисник на картичка** - физичко лице на кое Банката му има издадено дебитна картичка и чие име е напишано на картичката;
- **Корисник на основна картичка** - корисник на картичката, сопственик на сметката/ите, 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 на барање и со овластување од корисникот на основната картичка;
- **Трансакциска тековна сметка** - денарска трансакциска тековна сметка на корисникот на основната картичка отворена кај Банката, која се задолжува/одобрува за износот на трансакциите, трошоците, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните дебитни картички во Р. Северна Македонија, и надвор од Р. Северна Македонија, доколку се користат Debit Mastercard World, Debit Mastercard и Visa Debit дебитните картички, односно само од Р. Северна Македонија доколку се користи Maestro дебитната картичка;
- **Девизна сметка** - девизна трансакциска сметка на корисникот на основната картичка отворена кај Банката, која се задолжува/одобрува за износот на трансакциите, трошоците, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните Maestro дебитни картички надвор од Р. Северна Македонија;
- **Расположливо салдо на трансакциска тековна сметка** – расположливи средства (сопствените средства и средствата од дозволеното пречекорување) намалени за сите резервирани средства (за авторизирани, а неискнижени трансакции и резервации по разни основи);
- **Расположливо салдо на девизна сметка** – расположливи средства (сопствените средства) намалени за сите резервирани средства (за авторизирани, а неискнижени трансакции и дополнителна резервација во висина од 10 ЕУР за евентуални провизии и надоместоци);
- **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;
- **Трошоци** - сите задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, 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 Worldwide (Mastercard и Maestro) и/или Visa International;
- **POS – терминал** - електронски уред инсталиран на продажни места или банкарски шалтери кој служи за електронско 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 Р. Северна Македонија работат и извршуваат финансиски операции (Термините употребени во еднина можат да се употребат и во множина и во членувана форма, без притоа да го изгубат дефинираното значење).

## 2. Издавање на картичка

- Картичката може да се издаде на секое деловно способно физичко лице кое ги исполнува условите за добивање дебитна картичка, а кое е државјанин на Р. Северна Македонија, како и на физичко лице кои не е државјанин на Р. Северна Македонија, а согласно законската регулатива има третман на резидент.
- Debit Mastercard World, Debit Mastercard и Visa Debit дебитните картички се поврзани со трансакциска тековна сметка на барателот и за сите трансакции направени со картичките, независно дали се во земјата или надвор од РСМ, се задолжува оваа сметка.
- Maestro дебитната картичка освен со трансакциската тековна сметка, поврзана е и со девизна сметка на барателот и за трансакции направени во земјата се задолжува трансакциската тековна сметка, а за трансакции настанати надвор од РСМ, се задолжува девизната сметка.
- Подносителот на барањето мора да има отворено или да отвори трансакциска тековна сметка во Банката, а за Maestro дебитната картичка и девизна сметка во Банката во ЕУР.
- Подносителот на барањето предава во Банката пополнета и потпишана Апликација за издавање дебитна картичка.
- Подносителот на барањето е согласен Банката да ги провери сите податоци наведени во Апликацијата, како и да прибави евентуално потребни дополнителни информации за него.

- Банката одлучува за издавање на картичката, без обврска на подносителот на барањето да му даде образложение за својата одлука.
- Доколку подносителот на барањето се откаже од издавањето на картичката во периодот после одобрување на барањето и изработка на картичката, должен е да и ги надомести на банката сите трошоци кои настануваат во постапката за издавање на картичка.
- Корисникот на картичката е должен по прием на картичката истата веднаш да ја потпише со хемиско пенкало, при што потписот треба да биде идентичен со потписот на Апликацијата, трансакцијата тековна сметка и/или девизната сметка, и личната карта или пасошот. Корисникот на картичката го сноси целиот ризик и последиците во случај на непотпишување на картичката.
- Рокот на важност на картичката е наведен на картичката. Корисникот може да ја користи картичката само во периодот назначен на истата.

### 3. Дополнителен корисник

- На барање и со овластување од корисникот на основната картичка, Банката може да одобри издавање на дополнителна картичка. Корисникот на основната картичка може да поднесе барање и овластување за издавање на дополнителна картичка, само доколку Корисникот на основната картичка е сопственик на трансакциска тековна сметка.
- За сите трошоци кои настануваат со користењето на основната и дополнителната картичка се задолжува трансакциската тековна сметка односно девизната сметка 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. Во случај корисникот на основната картичка да не може да дојде до posed на 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.

### 4. Обновување на картичката

- Ако корисникот на картичката се придржува на Општите услови, а не го откаже обновувањето на картичката најмалку 30 дена пред истек на рокот на важност на картичката, картичката автоматски ќе биде обновена и не е потребно да се доставува барање за нејзино обновување. Банката го задржува правото врз основа на претходна анализа, да направи замена на видот на дебитната картичка на клиентот во негова корист, како би ги зголемил придобивките на клиентот од користењето на картичките. При овој вид на замена на картичка, клиентот не треба да потпише барање за новата картичка.
- Корисникот на картичката е должен да води грижа за нејзиниот датум на важење. Доколку не добие известување за обновена картичка до крајот на месецот кој е назначен како краен рок на важност, должен е да се обрати до Банката.
- Корисникот е должен да ја уништи (пресече) старата картичка.
- За износот на годишната членарина за основната и дополнителните картички се задолжува трансакциската тековна сметка на корисникот на основната картичка. Годишната членарина за сите видови картички се пресметува на годишно ниво, но се наплатува месечно на 12 еднакви месечни износи.

### 5. 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.
- Корисникот може да ја употребува картичката за безготовинско плаќање на производи и услуги на сите продажни места во Р. Северна Македонија и странство, кои имаат Mastercard и/или Visa ознаки.
- За сите користења на дебитните картички Debit Mastercard и Debit Mastercard World во странство, пресметката се врши во ЕУР, а задолжувањето се врши во денари на денарската сметка на Корисникот, **по среден курс**, согласно курсната листа на Банката, кои важат на денот на задолжувањето. При користење на картичката во странство, конверзијата на трошоците, од останати валути во ЕУР и од ЕУР во денари, при авторизација на трансакцијата, се врши по курсевите на Mastercard Worldwide. Трошоците за конверзија помеѓу валутите се на товар на Корисникот на картичката.
- За сите користења на дебитната картичка Visa Debit во странство, пресметката се врши во ЕУР, а задолжувањето се врши во денари на денарската сметка на Корисникот, **по продажен курс**, согласно курсната листа на Банката, кои важат на денот на задолжувањето. При користење на картичката во странство, конверзијата на трошоците, од останати валути во ЕУР и од ЕУР во денари, при авторизација на трансакцијата, се врши по курсевите на Visa International. Трошоците за конверзија помеѓу валутите се на товар на Корисникот на картичката.
- За користење на дебитната картичка Maestro во странство независно од валутата која се користи во соодветната земја, потребно е Корисникот на девизната сметка да има евра. При користење на картичката во странство, конверзијата на трошоците, од останати валути во ЕУР, при авторизација на трансакцијата, се врши по курсевите на Mastercard Worldwide. Трошоците за конверзија помеѓу валутите се на товар на Корисникот на картичката.
- За користење на картичката Debit Mastercard World за безготовинско плаќање на производи и услуги на сите продажни места во Р. Северна Македонија и странство, Банката на месечно ниво пресметува поврат на средства, кој се исплаќа во вид на подарок картичка, во моментот кога ќе се акумулираат 1.000 денари. За месечен реализиран промет во трговија до 10.000 денари, повратот на средства е од 0,4% од остварениот промет, а за месечен промет над 10.000 денари, 0,6% од остварениот промет.
- Картичката може да се користи и за подигнување готовина во домицилна валута на сите банкомати и кај сите банки во Р. Северна Македонија и странство, кои имаат Mastercard и/или Visa ознаки.

• Картичката може да се користи и за уплата на готовина на трансакциската сметка со која е поврзана картичката преку банкомати на Банката.

• Користењето на картичката во странство подлегнува на Законот за девизно работење и на други прописи кои го регулираат девизното работење и останатата регулатива во Р. Северна Македонија.

• При користење на картичката на банкомат корисникот се идентификува со PIN, а на POS терминал се идентификува со PIN и/или потпис, кој треба да биде идентичен со потписот на картичката.

• Еден примерок од потврдата за купопродажба, 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.

• 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.

• 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 заборавање на PIN-от, корисникот на картичката треба веднаш да се обрати во Банката за повторно издавање на PIN.

## **6. Услови на плаќање**

• Корисникот може да ја користи картичката до висина на расположивото салдо, во моментот на настанување на трансакцијата односно во моментот на задолжување на сметката.

• Корисникот на основната картичка ја овластува Банката, трошоците настанати со користење на основната и дополнителните картички да ги наплатува од неговата трансакциска тековна сметка, односно девизна сметка во соодветни валути.

• Корисникот на основната картичка, за наплата на сите достасани, а ненаплатени трошоци кои може да настанат на трансакциската тековна сметка или девизната сметка со користење на основната и дополнителните картички, ја овластува Банката без негова дополнителна согласност да воспостави налози и да врши наплата од сите сметки отворени во Банката на име на Корисникот на основната картичка.

• Доколку во рок од 60 (шеесет) дена од денот на користење на картичката Корисникот на картичката во изводот на сметките не добие известување за задолжувањата на направените трошоци, должен е веднаш да ја известува Банката.

• Банката одредува дневни лимити за користење на картичката, за кои Корисникот на картичката е информиран при подигнување на картичката. Банката го задржува правото да врши промена на дневните лимити.

• На барање на Корисникот на основната картичка може да се дефинираат дневни лимити по картичка за трговија и готовина, при што овие лимити може да бидат поинакви од дневните лимити дефинирани од страна на Банката. Барање за промена на дневните лимити се врши на шалтерите на Банката означени за таа намена или со повик на контакт центарот за картички, на кој Банката има 24 часовна поддршка, и истиот е наведен на позадината на картичката односно 02/3247-474. Постои можност промената на дневните лимити да се изврши и од страна на корисникот на картичка самостојно преку интернет или м-банка.

• Користењето на картичката се врши во рамки на расположивото салдо, односно во рамки на дневниот лимит.

• Дневниот лимит се однесува за трансакциската тековна сметка, односно кумулативно за двете сметки, без разлика на валутата, зависно од типот на дебитната картичка.

## **7. Известување на корисникот**

• За сите задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички Банката го известува Корисникот на картичката преку извод.

• Корисникот на картичката има обврска најмалку еднаш месечно да подигне извод на шалтерите на Банката, односно на начин и во период согласно Договорот за трансакциска тековна сметка и девизната сметка.

• 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.

## **8. Рекламации**

• Банката не превзема 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.

- 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.
- Рокот за решавање на случајот на рекламацијата го одредува Банката во согласност со правилата на Visa International и Mastercard Worldwide.

## **9. Изгубена и украдена картичка**

- 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 (пр. Треба да ја потпише картичката, да го чува PIN-от во тајност одвоен од картичката и сл.)
- Корисникот на картичката е обврзан веднаш да ја 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 - Служба 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, односно 300 минути 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 за издавање нова картичка и/или 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 терет на сметката на Корисникот на картичката.

## **10. Престанок на правото на користење на картичката**

- Картичката е сопственост на Банката и на нејзино барање Корисникот на картичката е должен истата веднаш да ја врати пресечена. Картичката чиј рок е изминат или е поништена, не смее да се користи. Банката може да одлучи да го скрати правото на користење на картичката, трајно или привремено, или да одлучи да ја откаже картичката во следниве случаи:
  - кога Корисникот на картичката три пати последователно внесува погрешен PIN
  - кога е пријавена кражба или губење на картичката доколку Корисникот ја користи картичката спротивно на Општите услови
  - кога на трансакциската тековна сметка односно девизната сметка нема покритите за наплата на пристигнатите трошоци, односно истата/те е/се неактивна/и
  - во сите останати случаи по проценка на Банката, без обврска за наведување на причината.
- Продажното место може да ја задржи картичката и да ја достави до Банката, доколку картичката ја користи лице кое не е назначено како Корисник, доколку Банката има дадено налог за одземање на картичката или ако картичката е со истечен рок на важност.
- Доколку Банката ја откаже картичката на основниот Корисник, сите дополнителни картички стануваат неважечки.
- Корисникот на основната картичка може во било кој момент да го откаже користењето на картичките со потпишување на писмено барање во Банката, на шалтерите за таа намена и со враќање на основната и дополнителните картички.
- Доколку Корисникот на основната картичка сака да го укине користењето на дополнителна картичка, должен е да ја извести Банката со потпишување на писмено барање во Банката, на шалтерите за таа намена и со враќање на основната и дополнителните картички.
- Во случај на откажување на основната или дополнителните картички, Корисникот на основната картичка е должен да ги подмири сите неплатени обврски по картичката, настанати до моментот на откажување на картичката.

## **11. Надоместоци и провизии**

- Сите надоместоци и провизии поврзани со картичката се наплатуваат во согласност со Одлуката за тарифата на надоместоци на Банката. За износот на пресметаните надоместоци и провизии се задолжуваат трансакциската тековна сметка односно девизната сметка соодветно на местото на настанување на трансакциите за соодветната сметка и истите се прикажуваат на изводот.

## **12. Останати одредби**

- Општите услови се составен дел на Апликацијата (Барањето) за издавање дебитна картичка и имаат карактер на Договор.
- Со потпишувањето на Апликацијата (Барањето) Корисникот на картичката ги прифаќа Општите услови и изјавува дека му се јасни и ги прифаќа.
- Одредбите од Општите услови се однесуваат на Корисникот на основната картичка, како и на секој Корисник на дополнителна картичка.

- Банката и Меѓународните платежни институции 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 Меѓународните платежни институции, Банката не сноси никаква одговорност за исполнување на 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 измена на 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, и за тие промени или дополнувања ќе го известува корисникот преку web страната на Банката, информирање преку Интернет банка, мБанка или Изводите за трансакциска тековна сметка односно девизната сметка.
- Корисникот на картичката кој не се согласува со измените на Општите услови обврзан е да ја врати картичката во Банката, поништена. Со тоа се раскинува договорниот однос меѓу Банката и Корисникот на картичката.
- Доколку Корисникот не ја врати картичката во рок од 15 дена по истек на месецот во кој е објавена измената на Општите услови, се смета дека ги прифаќа.
- Корисникот има обврска да ги надомести сите трошоци кои се настанати до моментот на раскинување на договорниот однос.
- Договорните права и обврски за Банката течат од денот на поднесување на барањето.
- Правата и обврските кои се однесуваат на користење на картичката, течат од денот кога корисникот потпишал прием на картичката.
- 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 меѓународните платежни институции за реализација на трансакциите.
- Банката се обврзува да ги заштити личните податоци за Корисникот на картичката, согласно законските прописи.
- Корисникот на основната картичка е должен веднаш да ја извести Банката за промена на адресата, вработувањето или некои други податоци кои може да влијаат врз користењето на картичката.
- Во случај на неизвествување за променета адреса извршената достава на првобитно евидентирана адреса се смета за уредна и валидна.
- Секое користење на картичката кое е спротивно на Општите услови повлекува автоматско одземање на основната и дополнителните картички, превземање на мерки согласно Законските прописи, а целокупната материјална штета заедно со каматите ја сноси Корисникот на основната картичка.
- Во случај на спор помеѓу Банката и Корисникот на картичката, месно надлежен е судот во Скопје.