ОПШТИ УСЛОВИ

на Комерцијална банка АД Скопје
за користење на услугите на електронско банкарство
за физички лица – нерезиденти преку Интернет банката

Со Општите услови на Комерцијална банка АД Скопје за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица – нерезиденти преку Интернет банката (Во понатамошен текст: Општи услови), се уредуваат основните и општите правила според кои клиентите - физички лица кои имаат отворено сметка во Банката, можат да ги користат услугите на електронско банкарство преку Интернет банката.

ДЕФИНИЦИЈА НА ПОИМИ

Одделни поими употребени во Општите услови, Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката (Во понатамошен текст: Договор) и останатите документи, кои го регулираат работењето преку Интернет банката, го имаат следното значење:

Банка

Комерцијална банка АД Скопје.

Општи услови

Општи услови на Комерцијална банка АД Скопје за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица – нерезиденти преку Интернет банката.

Услуги на електронско банкарство

Пристап до услугите на Банката надвор од нејзините простории, користејќи информатичка технологија, телекомуникации и посебни сигурносни механизми. Овие услуги опфаќаат:

- увид во состојбата, промените и изводот на сметките на Корисникот;
- купопродажба на девизи (безготовински);
- денарски плаќања во Р. Македонија
- девизни плаќања во странство и во Р.Македонија
- увид и промена на лимити на платежни картички на Корисникот
- доставување на барање за нова листа на кодови;
- активирање на однапред доделена листа на кодови.

Интернет банка

Сервисен центар на Банката преку кој се вршат услуги на електронско банкарство, односно електронско доставување на платни инструменти со електронски потпис и други информации помеѓу договорните страни преку Интернет.

Софтверски решенија за пристап и користење на услугите на Интернет банката

Корисникот може да пристапи до услугите на Интернет банката со користење на софтверски решенија кои му се доделени од страна на Банката за користење под

услови и обем кои се дадени во Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката, Општите услови, Одлука за тарифата на надоместоци за услугите кои ги врши Банката, корисничките упатства, Сигурносните препораки и другите документи кои ја регулираат работата на Интернет банката.

Пристапот до Интернет банката може да се обавува преку Web базирано решение и решенија кои се наменети за мобилни уреди, кои во понатамошниот текст се означуваат скратено како Web апликација и Мобилна апликација, соодветно.

Web апликација

Апликација базирана на повеќе интернет технологии и достапна за користење преку поддржани интернет прегледувачи, дефинирани во Корисничкото упатство и Општите услови. Со ова решение се остварува брз, сигурен и едноставен 24 часовен пристап до услугите на електронското банкарство дефинирани во Општите услови во делот Услуги на електронското банкарство.

Корисник

Физичко лице – Нерезидент со кое Банката има склучено Договор за отворање на девизна сметка, денарска сметка или сметка на платежна картичка, на кое му се овозможува користење на услугите на електронското банкарство преку Интернет банката.

Договор

Договор за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката склучен помеѓу Банката и Корисникот, со кој се регулираат меѓусебните права, обврски и одговорности кои произлегуваат од користењето на услугите на електронско банкарство.

Сметка

Сметка на Корисникот на услугите на електронско банкарство отворена врз основа на посебен склучен договор помеѓу Корисникот и Банката, за која Банката овозможува користење на услуги преку Интернет Банката и која се задолжува/одобрува за износот на трансакциите, провизиите, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на услугите на Интернет банката (доколку не е поинаку регулирано со посебен договор).

Трансакциска денарска сметка

Трансакциска сметка за физички лица на Корисникот во Банката во денари, за која Корисникот може да ги користи услугите на Интернет банката за увид во состојбата, промените и изводот на сметката, да врши пренос на средства кон други сметки во платниот промет во земјата и купување на девизи со пренос на девизна сметка на Корисникот во Банката.

Трансакциска девизна сметка

Девизна сметка за физички лица на Корисникот во Банката, која може да биде во сите валути наведени во курсната листа на Банката објавена на интернет страната (www.kb.com.mk), за која Корисникот ја користи услугата на Интернет банката за увид во состојбата, промените и изводот на сметката и продажба на девизи со пренос на

трансакциска денарска сметка на Корисникот во Банката.

Платежна картичка

Платежна - дебитна или кредитна картичка за физички лица, која Банката ја има издадено на Корисникот врз основа на отворена сметка во Банката, за која Корисникот ја користи услугата на Интернет банката за увид во состојбата, промените и изводот на сметката.

Овластено лице за користење на услугите на електронското банкарство

(во понатамошниот текст: **Овластено лице**)

Физичко лице кое Корисникот го овластува да располага со средствата од неговата сметка или да извршува други работи поврзани со користење на услугите на електронско банкарство. Овластувањето од Корисникот е содржано во документот - Барање за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката.

Електронски потпис

Низа на податоци во електронски облик, кои се содржани или се логично поврзани со други податоци во електронски облик, преку кој се утврдува автентичност на податоците и идентитетот на потписникот.

Потписник на електронска порака

Корисник или овластено лице кое ги потпишува електронските пораки, согласно овластувањата определени од страна на Корисникот.

Код за еднократна употреба

Тајна низа од цифри со фиксна должина која може да биде употребена само еднаш при доставувањето на налози до Интернет банката, се со цел да се потврди врската помеѓу податоците за проверка на електронскиот потпис со одредено лице, сопственикот на листата односно генераторот на кодови и идентитетот на тоа лице.

Методи на генерирање на кодови за една употреба

Кодовите можат да бидат генерирани:

- од страна на Банката по случаен избор и отпечатени во заштитени хартиени серии на кодови за една употреба, кои во понатамошниот текст се нарекуваат скратено листи на кодови за еднократна употреба,
- со помош на генератори на кодови за една употреба каде што генерирањето на кодовите се прави со помош на единствениот случајно изгенериран таен клуч и временската рамка во која кодот се генерира. Генераторот на кодови за една употреба е составен дел од Мобилната апликација. Се користи на мобилен уред кој со фабрички вградените заштитни механизми како и сите дополнителни технологии овозможени од страна на Банката се смета за сигурен во поглед на ризикот од неовластено исчитување на тајниот клуч и злоупотреба на генераторот на кодови за една употреба од страна на трети лица. Пристапот до тајниот клуч на генераторот на кодови за една употреба се прави со помош на PIN (Personal Identification Number) кој го избира и го знае

единствено корисникот и истиот не се чува од страна на Банката, ниту пак на самиот уред. По 5 последователно внесени погрешни PIN-а, како мерка за спречување на можна злоупотреба, клучот на генераторот за кодови за една употреба се уништува.

Дигитален сертификат

Потврда во електронски облик со која се потврдува врската помеѓу податоците за проверка на електронски потпис со одредено лице, носителот на сертификатот и идентитетот на тоа лице.

Важечки дигитален серификат

Дигитален сертификат издаден од Банката или од друг издавач на сертификати, прифатен од Банката, на кој не му е истечен рокот на важност и кој не е формално отповикан во системот на Банката.

Медиум за чување на дигитален сертификат

Сигурносен уред на кој се чува дигиталниот сертификат со кој се врши проверка на идентитетот, шифрирање на податоците и дигиталното потпишување на електронските пораки и налози.

Корисничко име

Комбинација од знаци која Банката ја доделува на Корисникот, која го идентификува на единствен начин во рамките на системот на електронското банкарство.

Тајна лозинка

Тајна комбинација од знаци, иницијално доделена од Банката на Корисникот која служи за потврдување на неговиот идентитет. Корисникот е должен да ја промени при првото најавување во системот.

Електронска порака

Низа податоци кои се пратени или примени по електронски пат, вклучувајќи и електронско разменување на податоци и електронска пошта.

Електронски налог за плаќање

Налог за плаќање кој Корисникот го проследува до Банката во облик на електронска порака и кој е во согласност со правилата одредени од страна на Корисникот, интерните акти на Банката и важечката регулатива за извршување на платниот промет во земјата.

Термински план на Банката за учесниците во платниот промет во земјата

Временски термини во кои се реализираат налозите за плаќање со тековен пресметковен датум во интерниот и екстерните системи на плаќање, усогласен со работното време на КИБС и МИПС, како и интерните акти на Банката кои го регулираат работното време.

ПРИМЕНА НА ОПШТИТЕ УСЛОВИ

Општите услови се применуваат на односите помеѓу Банката и Корисникот кои се

засноваат со потпишување на Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банкатаи останатата документација.

УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ

За користење на услугите на електронско банкарство Корисникот треба да има отворено сметка во Банката.

Банката го одобрува користењето на услугите на електронското банкарство за физички лица врз основа на следните уредно пополнети и потпишани документи:

- Договор за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката;
- Барање за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката.

Со Барањето Корисникот се определува да користи една или повеќе услуги од Интернет банката и ги пријавува сметките преку кои ќе ги користи услугите. Барањето претставува составен дел од Договорот.

Корисникот може да овласти друго лице да ги користи услугите на електронското банкарство поврзани со неговите сметки отворени во Банката. Банката ќе ги овозможи услугите на електронското банкарство за Овластеното лице, во обем и на начин определен од страна на Корисникот во поднесеното Барање.

Банката има право да го одбие барањето на Корисникот за користење на услугите на Интернет банката, без да ги наведе причините за својата одлука.

По обработката на документите и потпишувањето на Договорот, Банката доделува корисничко име и тајна лозинка за пристап до Web апликацијата на Корисникот на системот.

Пренос на средства од сметката на Корисникот на други сметки во домашниот платен промет преку Web апликацијата на Интернет банката, како и останатите видови трансакции наведени во делот за "Услуги на електронско банкарство", Корисникот и Овластеното лице, можат да ги вршат со листа на кодови за еднократна употреба или дигитален сертификат.

Корисниците и овластените лица кои веќе имаат валиден дигитален сертификат, од кој го имаат пријавено својот јавен клуч во Банката за вршење на електронски плаќања од друг вид на банкарското работење, истиот дигитален сертификат ќе го користат и при вршење на електронското банкарство за физички лица.

На барање на Корисникот, доколку тој не поседува дигитален сертификат, Банката овозможува издавање на дигитален сертификат на Корисникот или Овластеното лице во Регистрационата канцеларија под услови кои важат за вршење на електронско банкарство за правни лица.

Корисникот е должен на свој трошок да ги обезбеди следните минимални техничи услови за користење на услугата на Интернет банка преку веб апликација:

- Персонален компјутер со Windows Vista, Windows 7;
- 1 GHz или побрз, 32 битен (x86) или 64 битен процесор (x64);
- 1GB RAM за Windows Vista и Windows 7;

- 200 MB слободен простор на hard disk;
- Internet Explorer 11 и Google Chrome за трансакции, а доколку Интернет банка се користи само за делот со прегледите Internet Explorer 11, Mozilla Firefox, Google Chrome;
- Интернет пристап;
- Доколку за дигитално потпишување се користи дигитален сертификат на USB token, потребно е персоналниот компјутер да има USB порта.
- Минимална резолуција која е потребна за работа со Интернет Банка е 1024 x 768 dpi.

ИЗДАВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА ЛИСТИ НА КОДОВИ ЗА ЕДНОКРАТНА УПОТРЕБА

Банката на Корисникот и на Овластеното лице им издава поединечни листи на кодови за еднократна употреба на одредени шалтери назначени за таа намена.

Корисникот или Овластеното лице должни се да потпишат Потврда за прием на листа на кодови за еднократна употреба, и тоа поединечно секој за својата листа.

Листата на кодови за еднократна употреба е во сопственост на Корисникот, односно на Овластеното лице и тие се должни да ја чуваат од уништување, оштетување, губење, неовластено користење и да ја употребуваат во согласност со сигурносните стандарди, на начин пропишан со Корисничкото упатство.

Рокот на важност на листата на кодови за еднократна употреба кои ги издава Банката е наведен во документот со кој се потврдува подигнувањето на листата.

По изминување на рокот на важност на листата со кодови, или употреба на истите, Корисникот и Овластеното лице може да подигнат нова листа со кодови на одредени шалтери на Банката.

На барање на Корисникот Банката издава листа/ти на кодови со одложена активација. Активирањето на листата/ите се врши од страна на Корисникот, преку Интернет банката, со користење на кодови од постојната листа на кодови. Корисникот може да иницира барање за доделување на листа/ти на кодови и преку Интернет банката, со користење на кодови од постојната листа на кодови.

Банката е согласна на писмено барање на Корисникот или на Овластеното лице да му додели нова тајна лозинка. За доделување нова лозинка или листа со кодови на барање на Корисникот или Овластеното лице, Банката наплатува надомест согласно важечката Одлука за тарифата на надоместоци за услугите кои ги врши Банката.

Доколку по добивањето на корисничко име и лозинка, Корисникот или Овластеното лице не се најави во системот за прв пат во рок од 15 дена или во тек на редовното користење на системот не се најави во период подолг од 90 дена, од безбедносни причини, неговото корисничко име може да биде привремено блокирано. За повторно активирање на корисничкото име, потребно е Корисникот да поднесе писмено барање.

ИЗДАВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА ДИГИТАЛНИ СЕРТИФИКАТИ

За сигурна размена на податоци помеѓу Банката и Корисникот се користат важечки дигитални сертификати и криптирана комуникација.

<u>Дигитални сертификати издадени од Банката</u>

Банката овозможува генерирање на дигитални сертификати во сопствена Регистрациона канцеларија.

Генерирањето и подигањето на дигиталниот сертификат се врши лично од страна на Корисникот.

Дигиталните сертификати издадени во Регистрационата канцеларија на Банката и медиумите за нивно чување смеат да се употребуваат само во Интернет банката на Комерцијална банка АД Скопје.

Банката го определува видот на медиумот на кој се генерира и се чува дигиталниот сертификат.

На барање на Банката Корисникот е должен веднаш да го предаде на Банката медиумот за чување на дигиталниот сертификат.

Рок на важност на дигиталните сертификати кои ги издава Банката е наведен во документот со кој се потврдува издавањето на дигиталниот сертификат.

Обновување на дигиталниот сертификат, по истекот на рокот на важност или на барање на сопственикот на дигиталниот сертификат, по можност, се врши на истиот медиум.

<u>Дигитални сертификати издадени од друг издавач на сертификати</u>

Банката може да прифати и сертификати издадени од други домашни или странски издавачи. Банката ќе објавува листа на издавачи чии сертификати ги прифаќа на интернт страната на Банката (www.kb.com.mk).

Корисниците кои ќе користат сертификати издадени од друг издавач се должни да ги пријават во Регистрационата канцеларија на Банката, без приватниот клуч.

Банката строго препорачува дигиталните сертификати издадени од други издавачи да се чуваат и употребуваат само на медиум од кој не можат да бидат копирани без користење на деструктивни методи (USB token, smart картичка и сл.). Банката не презема никаква одговорност во случај на проблеми кои може да произлезат од употреба на помалку сигурни медиуми за складирање на дигиталните сертификати.

КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ

Услугите на електронското банкарство за увид во состојбата, промените и изводот на сметката, како и доставување на електронски налози за плаќање преку Интернет банката на Корисникот ќе му бидат достапни 24 часа дневно, седум дена во неделата, освен во случај на прекин на системот за редовно одржување или надградба на системот.

Електронските налози за плаќање, доставени преку Интернет банката, ќе се извршуваат според Терминскиот план за учесниците во платниот промет во земјата во Комерцијална банка АД Скопје, кој е важечки во моментот на извршување на трансакцијата и објавен на web страницата на Банката.

Електронските налози за плаќање кон нерезиденти во денари и девизи во земјата, односно за плаќања кон нерезиденти во девизи во странство, како и налози за

плаќање од нерезиденти во денари и девизи во земјата и во странство доставени преку Интернет банката, не се извршуваат по автоматизам, туку подлежат на детална контрола од страна на надлежното одделение во Банката. Банката ќе ги прифати за извршување доставените налози, само доколку се исполнети законските услови и се приложени потребните документи. Во спротивно, налогот ќе биде вратен и нема да се изврши. Приемот и конторлата на налозите се врши во текот на работното време на надлежното одделение, односно секој работен ден од понеделник до петок од 08:00 до 16:00 часот.

Услугата за купопродажба на девизи преку Интернет банката ќе се извршува согласно следниве лимити:

- До 5.000 ЕУР (противвредност по среден курс на НБРМ) – секој ден од 00:01 до 23:30 часот, освен први јануари;

- Од 5.001 до 20.000 ЕУР (противвредност по среден курс на НБРМ) - во работни денови за Банката од понеделник до петок, од 07:30 - 16:00 часот

- минимален износ за купопродажба на валутите EUR, USD, GBP, CHF, CAD и AUD изнесува 5 парични единици;

- минимален износ за купопродажба на валутите SEK, NOK и DKK изнесува 50 парични единици;

- минимален износ за купопродажба на валутите JPY и RUB изнесува 500 парични единици;

- во текот на 24 часа може да се извршат 10 трансакции за купопродажба на девизи.

При извршување на електронските налози за купопродажба на девизи ќе се користи последната курсна листа на Банката од тековниот ден.

Банката го задржува дискрециoното право Услугата на купопродажба на девизи преку Интернет банката да биде привремено прекината.

Услугите на Интернет банката Корисникот може да ги користи првиот следен работен ден, по исполнувањето на сите пропишани услови. Наведеното правило се применува и при проширување или промена на услугите.

НЕСОВЕСНО ОДНЕСУВАЊЕ И ЗЛОУПОТРЕБА

Корисникот е должен да се информира со содржината, правата и обврските кои произлегуваат од Општите услови, Договорот и сите останати документи кои ја регулираат работата на Интернет банката вклучително и Сигурносните препораки достапни на линковите на Web апликацијата.

Ако Корисникот или Овластеното лице, дознае или се посомнева дека неговата тајна лозинка му е позната на неовластено лице или пак може да биде злоупотребена на било кој начин, должно е веднаш да ја смени тајната лозинка, согласно постапката опишана во Корисничкото упатство.

Во случај на губење или кражба на листата на кодови за еднократна употреба или медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат, Корисникот или Овластеното лице се должни веднаш, без никакво одлагање, во најкраток можен рок, да ја известат Банката. Банката во најкраток можен рок ќе го отповика дигиталниот сертификат односно листата на кодови. По нивното отповикување и по писмено доставено барање од Корисникот односно овластеното лице, Банката ќе им издаде нов сертификат на нов медиум односно нова листа на кодови.

На барање на корисникот, Банката целосно ќе го блокира пристапот до Интернет банката и останатите услуги на електронското банкарство. На барање на корисникот и по поднесување писмена изјава од страна на корисникот, корисничкото име повторно ќе биде деблокирано.

Банката може целосно или делумно да го блокира користењето на услугата доколку одредени активности на Корисникот предизвикаат оптоварување на системот и оневозможуваат негово непречено функционирање.

Банката не презема никаква одговорност за евентуалната штета која може да настане како последица на губење или кражба на медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат или листата на кодови.

РЕКЛАМАЦИИ

Корисникот е должен да врши редовен увид во промените на сметките, да ги следи и контролира трансакциите веднаш по нивното извршување и сите рекламации да ги пријави во Банката веднаш без никакво одлагање. Времетраењето на разрешување на рекламацијата е во зависност од видот и причините на настанување.

НАПЛАТА НА НАДОМЕСТ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ

За користењето на услугите на електронското банкарство преку Интернет банката, Банката наплатува надомест согласно Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите кои ги врши Банката, важечка на денот на извршување на услугата.

ИЗМЕНИ И ДОПОЛНУВАЊА

Банката го задржува правото да врши промени во обемот и содржината на услугите од Интернет банката, сигурносните механизми, Општите услови, Терминскиот план за учениците во платниот промет, Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите кои ги врши Банката и другите интерни акти на Банката, корисничките упатства и другите документи кои ја регулираат работата на Интернет банката.

За сите наведени промени Банката го известува Корисникот со објавување информација на изводот на неговата сметка или на web-страницата на Интернет банката.

Со овозможувањето на 24 часовен пристап до услугите на електронско банкарство од страна на Банката, Корисникот се смета за уредно и навремено известен за сите промени, како на неговата сметка, така и за промените во работењето на Банката. Динамиката на следење на објавените информации, увидот во состојбата, промените и изводот на сметката се во целосна надлежност на Корисникот.

Доколку Корисникот не се согласува со одредени промени во Интернет банката може да испрати писмен приговор или да поднесе барање за раскинување на Договорот во рок од 15 дена од денот на објавување на информацијата, во спротивно се смета дека

е согласен со предложените промени и истите во потполност ги прифаќа.

ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ

- Општите услови се составен дел од Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката.
- Со потпишување на Барањето и Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката, клиентот потврдува дека е запознаен со Општите услови за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица – нерезиденти преку Интернет банката.