

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА (важат од 01.08.2023 година)

1. Општи одредби

Со овие Општи услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица - резиденти (во понатамошниот текст: Општи услови) се регулира отворањето, управувањето и затворањето на платежната сметка/платежна сметка со основни функции, правата и обврските на банката и на физичките лица - резиденти во работењето со платежни сметки/платежна сметка со основни функции, промена на платежната сметка во платежна сметка со основни функции и обратно, услови и начини на плаќање услуга, начин на извршување на платежни трансакции, работење со дебитни картички, како и процесирање на платежни трансакции, електронско банкарство, начин на комуникација, одговорност во врска со извршување на платежни трансакции, пресметка на надоместоци и камати поврзани со платежни услуги/производи, заштитни мерки во врска со извршувањето на платните трансакции, информации за заштита на корисниците на платежната сметка и платежните услуги, условите за измени, дополнувања и раскинување на договорниот однос, и начини и рокови за информирање.

Овие Општи услови се составен дел на Рамковниот договор за платежна сметка и платежни услуги (во понатамошниот текст: Договор), заедно со Одлуката за Тарифата на надоместоци за услугите што ги врши Комерцијална банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Тарифа) која ги содржи сите видови и износи на надоместоци и трошоци што банката ги наплатува од Корисникот при вршење трансакции и платежни услуги, терминскиот план за платежни трансакции кој го дефинира времето на прием на нарачката и времето на извршување на налогот и Одлуката за каматни стапки на Комерцијална банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Одлука за каматни стапки).

Согласно Законот за платежни услуги и платни системи, Општите услови, Тарифата, Терминскиот план за платежни трансакции и Одлуката за каматни стапки кои се составен дел на Договорот, се јавно објавени и достапни на веб страницата на банката на следниот линк <https://kb.mk/content/Opshti-uslovi-rezdenti.pdf>. Само врз основа на барање од Корисникот, банката може да му ги даде наведените документи и во хартиена форма или преку друг траен медиум.

Издавачот на овие Општи услови и давател на платежни услуги е Комерцијална Банка АД Скопје. Банката платежните услуги ги обезбедува во согласност со закон и во согласност со интерните акти.

Основни податоци за банката:

Назив: Комерцијална Банка АД Скопје
Седиште: Ул. Орце Николов бр. 3, Скопје
Матичен број: 4065573
Даночен број: 4030989254937
Број на сметка: 3000000000000133
Свифт адреса: KOBSMK2X
Веб-сајт: www.kb.mk
Е-пошта: contact@kb.mk
Телефон за контакт: (02) 3 296 800

Банката обезбедува платежни услуги врз основа на одобрение од Народната Банка на Република Северна Македонија (НБРСМ), која е овластена да го контролира и надгледува работењето на банката, согласно законските и подзаконските прописи кои го регулираат работењето на банките.

Списокот на експозитури/филијали на банката со информации за контакт, како и овие Општи услови се достапни на веб-страницата на банката: www.kb.mk.

2. Платежна сметка

Поимник: Одделни поими употребени во овие Општи услови го имаат следното значење:

- **Давател на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка** е давател на платежни услуги којшто ја отвора и ја одржува платежната сметка на плаќачот (во случајов **Банка** – Комерцијална банка АД Скопје);
- **Датум на валута** - е референтно време кое давателот на платежни услуги го користи за пресметување на камата на задолжените или одобрените парични средства на платежната сметка;
- **Дозволено пречекорување** е склучен договор за кредит согласно со кој давателот на платежни услуги му става на корисникот на платежни услуги на располагање износ на парични средства што го надминува тековното салдо на парични средства на платежната сметка;
- **Единствен регистар на сметки** е национален, централизиран и електронски систем на информации и податоци за денарските и девизните платежни, депозитни или други сметки, вклучувајќи ги и платните инструменти поврзани со нив, за издадените сефови, како и за идентитетот на сопствениците на сметките и сефовите, на вистинските сопственици, на законските застапници и/или лицата што се овластени за работење со истите;
- **Единствена идентификациска ознака** е комбинација на букви, бројки или симболи која давателот на платежни услуги му ја одредува на корисник на платежни услуги и која при извршување на платежна трансакција задолжително се наведува заради негова недвосмислена идентификација или на неговата платежна сметка од страна на друг корисник на платежни услуги;
- **Издавање платни инструменти** е платежна услуга на давателот на платежни услуги врз основа на договор со плаќачот за обезбедување на платен инструмент за иницирање и обработка на платежните трансакции направени од страна на плаќачот;
- **Корисник на платежни услуги** е физичко лице – резидент кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства;
- **Корисник на платежни услуги – должник** е физичко лице кое е наведено како должник во платниот налог за присилна наплата;
- **Кредитен трансфер** е платежна услуга со која плаќачот дава инструкции на давателот на платежни услуги којшто ја одржува неговата платежна сметка за извршување на платежна трансакција или серија на платежни трансакции со која се одобрува платежната сметка на примачот;
- **Клиринг** (анг. clearing) е пренос, усогласување и во одредени случаи потврдување на трансакциите пред нивното порамнување, коешто може да вклучи нетирање на овие трансакции и утврдување на конечните состојби за порамнување;
- **Налог за пренос** е секоја инструкција од учесникот во платниот систем и/или во системот за порамнување со хартии од вредност, да се стави на располагање на примачот на налогот износ на парични средства преку негово евидентирање на сметката на давател на платежни услуги, централна договорна страна или агент за порамнување или која било друга инструкција што резултира со преземање или подмирување на обврска за плаќање како што е дефинирано со правилата за работење на платниот систем или инструкција од овластен учесник на пазарот на хартии од вредност за пренос на сопственичко право или интерес во врска со една или повеќе хартии од вредност, преку негово евидентирање на сметка за хартии од вредност во регистар или друг соодветен начин;

- **Надоместок** е сите трошоци и казни, доколку се предвидени, што потрошувачот ги платил или треба да ги плати на давателот на платежните услуги, за или во врска со услугите поврзани со платежната сметка;
- **Плаќач** е физичко лице кое има платежна сметка и се согласува за извршување на платен налог од таа сметка или во случај кога не постои платежна сметка, физичко лице кое дава платен налог;
- **Потрошувач** е физичко лице кое склучува договор за платежни услуги согласно со овој закон заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија;
- **Потрошувач со законско престојувалиште** е секое физичко лице кое има пријавено живеалиште и/или престојувалиште во Република Северна Македонија согласно со закон, добиена дозвола за привремен или постојан престој согласно со закон, поднесено барање за признавање право на азил согласно со закон или важечки документи издадени од соодветен надлежен орган во Република Северна Македонија, а коишто не содржат податок за постојана адреса на живеење и/или престојувалиште;
- **Платен систем** е систем за пренос на парични средства заснован на формални и стандардизирани договори и заеднички правила за обработка, клиринг и/или порамнување на налози за пренос помеѓу учесниците во системот;
- **Платежна сметка** е сметката којашто ја одржува давател на платежни услуги на име на еден Корисник на платежни услуги и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;
- **Платежна трансакција** е внесување, повлекување или пренос на парични средства иницирани од плаќачот или во име на плаќачот или од примачот, независно од обврските кои произлегуваат од односот помеѓу плаќачот и примачот;
- **Платежна трансакција со дебитна картичка** е платежна трансакција заснована на картичка, вклучително и платежна трансакција со платежна картичка со претплата, којашто не претставува платежна трансакција заснована на кредитна картичка, при што за износот на секоја платежна трансакција направена со употреба на дебитната картичка, веднаш или на крајот на однапред дефиниран период се намалува состојбата на расположливите парични средства на платежната сметка на корисникот на платежни услуги;
- **Платежна трансакција преку средства за комуникација на далечина** е платежна трансакција која е иницирана преку интернет или преку уред;
- **Платен инструмент** е персонализиран уред(и) и/или збир на постапки договорени помеѓу корисникот на платежни услуги и давателот на платежни услуги и кои се користат за иницирање платен налог;
- **Платен инструмент заснован на картичка** е секој платен инструмент, вклучително картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред што содржи соодветна платежна апликација коишто на плаќачот му овозможуваат иницирање платежна трансакција заснована на картичка, а која не е кредитен трансфер или директно задолжување;
- **Примач** е физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;
- **Работен ден** е ден на кој давателот на платежни услуги на плаќачот или давателот на платежни услуги на примачот вклучен во извршување на платежна трансакција е отворен за работа како би се овозможило извршување на платежната трансакција, односно период утврден со правилата за работа на платниот систем и системот за порамнување на хартии од вредност кој ги опфаќа сите настани за време на работниот циклус на овие системи, независно во кој период од денот и ноќта се случуваат порамнувањата;
- **Референтен девизен курс** е девизен курс кој се користи како основа за пресметување при купување или продавање на странски платежни средства и којшто го става на располагање давателот на платежните услуги или којшто потекнува од јавно достапен извор;
- **Референтна каматна стапка** е каматна стапка која се користи како основа за секое пресметување на камата и потекнува од јавно достапен извор и која може да биде проверена од двете договорни страни на договорот за платежни услуги;
- **Услуга за давање информации за платежните сметки** е онлајн услуга за давање збирни информации за една или повеќе платежни сметки на корисникот на платежните услуги што се одржуваат кај еден или повеќе други даватели на платежни услуги;
- **Услуги поврзани со платежна сметка** се сите услуги што се поврзани со отворањето, одржувањето и затворањето на платежната сметка, како и договореното дозволено пречекорување и долговното салдо;
- **Услуги поврзани со плаќањата** се следните:
 - 1) услуги кои овозможуваат внесување готовина на платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
 - 2) услуги кои овозможуваат повлекување готовина од платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
 - 3) извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај давателот на платежни услуги на корисникот на платежни услуги или кај друг давател на платежни услуги: а) извршување на директни задолжувања, вклучувајќи еднократни директни задолжувања; б) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, и в) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;
 - 4) извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги: а) извршување на директни задолжувања, вклучувајќи еднократни директни задолжувања; б) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, и в) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;
 - 5) издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;
 - 6) парични дознаки;
 - 7) услуги за иницирање на плаќања;
 - 8) услуги за давање информации за платежните сметки, како и сите дејствија на техничка поддршка неопходни за точно вршење на платежните услуги.
- **Средство за комуникација на далечина** е средство со кое може да се склучи договор за платежни услуги без истовремено физичко присуство на давателот на платежни услуги и корисникот на платежни услуги;
- **Траен медиум** е секој инструмент кој му овозможува на корисникот на платежни услуги да ги зачува информациите кои се упатени лично до него на начин што овозможува да му бидат достапни во одреден временски период соодветен на целите на нивно користење и што дозволува непроменета репродукција на зачуваните информации (пр. извод на хартија, извод на е-банка/мбанка и сл.);
- **Траен налог** е инструкција дадена од плаќачот на давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка, за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми;
- **Меѓународна платежна трансакција** е платежна трансакција каде што еден давател на платежна услуга обезбедува плаќање услуга на територијата на Република Северна Македонија, и друг давател на платежни услуги на територијата на друга земја. Трансакции во денари помеѓу резиденти и нерезиденти, како и трансакции во денари меѓу нерезиденти се сметаат за меѓународни платежни трансакции;

- **Парични средства** се готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од давателот на платежни услуги (средства на сметки);
- **Расположливи парични средства за присилна наплата** се сите парични средства на сметките на корисникот на платежни услуги - должник кај давателот на платежни услуги, освен паричните средства на сметките со посебна намена кои се издвоени согласно со закон или пропис донесен врз основа на закон и паричните средства одобрени врз основа на договор за дозволено пречекорување со давателот на платежни услуги;
- **Позитивно салдо на денарска платежна сметка**, позитивно салдо на сметката во кое не е вклучено дозволеното пречекорување на сметката;
- **Расположливо салдо на платежна сметка во денари** - позитивно салдо на сметката, во кое е вклучен и износот дозволено пречекорување на сметката;
- **Листа на најрепрезентативни услуги поврзани со платежната сметка** е документ чија содржина ја утврдува НБРСМ, со стандардизирани термини и дефиниции, за кои потрошувачите плаќаат надоместок и кои ги дава барем еден давател на платежни услуги во Република Северна Македонија;
- **Информативен документ на услуги и надоместоци** е документ кој содржи услуги од листата на најрепрезентативни услуги поврзани со платежната сметка, како и други услуги кои банката може да ги понуди и информации и надоместоци за секоја услуга посебно;
- **Извештај за наплатени надоместоци** е извештај за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка и доколку е применливо, информациите за висината на каматните стапки;

Сите термини кои не се конкретно дефинирани во овие Општи услови, а се однесуваат на платежните услуги и услугите со дебитни картички, банкарски услуги или други платежни услуги го имаат значењето утврдено со Законот за платежни услуги и платни системи, како и соодветните прописи.

2.1. Отворање и работење со платежна сметка за резиденти

Банката согласно законска регулатива може да отвори платежна сметка во денари/девизи за резиденти и платежна сметка со основни функции исклучиво само во денари. Начинот на отворање, одржување и затворање на овие сметки се врши согласно Договорот и овие Општи услови.

2.1.1. Отворање платежна сметка во денари/девизи за резиденти

Банката на барање од Корисникот или лицето кое дејствува во негово име и за негова сметка може да отвори платежна сметка во денари и/или во девизи. При отворањето на првата платежна сметка, Корисникот или лицето кое дејствува во негово име и за негова сметка со банката склучува и потпишува Рамковен договор за платежна сметка и платежни услуги (во понатамошен текст: Договор). По склучување на Договорот банката ја отвора платежната сметка.

За времетраење и во рамки на Договорот Корисникот може да отвори повеќе платежни сметки без склучување нови договори. За отворање на секоја наредна платежна сметка во рамки на Договорот Корисникот е должен до банката да достави барање за отворање платежна сметка. По одобрување на барањето за отворање на нова платежна сметка од страна на банката, на Корисникот банката му издава потврда за отворената платежна сметка во која е наведен бројот на сметката која се отвара. Одредбите од Договорот и документите кои се составен дел на Договорот во целост се применуваат и однесуваат на сите платежни сметки кои ќе се отворат врз основа на Договорот склучен помеѓу банката и Корисникот. Секое барање за отворање на платежна сметка и издадена потврда од страна на банката дека сметката е отворена се составен дел на Договорот.

Корисникот врз основа на Договорот може да отвори повеќе платежни сметки во денари и една платежна сметка во девизна валута во банката за која било цел која е во согласност со важечките прописи. Банката ја отвора платежната сметка во девизи како мултивалутна, односно на сметката може да се вложуваат средства во сите валути наведени во курсната листа на банката. Банката го задржува правото да го ограничи работењето со одредена валута од курсната листа.

Банката отвора платежни сметки на полнолетни домашни физички лица и тоа на:

- лица со постојано место на живеење во Република Северна Македонија,
- физички лица кои согласно законската регулатива во Република Северна Македонија имаат третман на резиденти.

Банката дозволува отворање на платежни сметки и на малолетни лица и на лица на кои им е одземена или ограничена деловната способност исклучиво на барање на законски застапник односно старател, согласно законските прописи и одредбите на овие Општи услови.

Банката може да одбие да склучи Договор по сопствена оценка како и да одбие да отвори нова платежна сметка по спроведена анализа и во тој случај банката нема да биде одговорна за каква било штета доколку настане како резултат на тоа.

Банката ќе го извести Корисникот за причините за одбивањето и само за случаите дозволени со закон.

Корисникот на сметка е должен при отворање на секоја нова платежна сметка да ја достави до банката следнава документација:

- Важечки документ за идентификација,
- Апликација/барање за идентификација/ажурирање на клиент (физичко лице),
- Барање за отворање на платежна сметка,

како и друга документација која банката има обврска да ја обезбеди согласно законската, подзаконската регулатива и интерните акти. Доколку е возможно идентификација може да се изврши и со употреба на средства за електронска идентификација издадени во рамки на регистрирана шема за електронска идентификација на високо ниво на сигурност согласно со закон.

На Корисникот на платежната сметка, банката му издава потписен картон на кој е испечатен бројот на платежната сметка и е депониран потписот на Корисникот. Потписниот картон не е пренослив на друго лице и го употребува само лицето на чие име е издаден. За секоја отворена платежна сметка банката издава посебен потписен картон. Корисникот на платежна услуга е одговорен за вистинитоста и комплетноста на сите податоци врз основа на кои банката отворила платежна сметка и е должен да ја надомести на банката секоја евентуална штета, загуба или трошок настанат како резултат на доставување лажни и/или нецелосни податоци.

Корисникот на платежна услуга е должен да ја ажурира документацијата за платежната сметка во законски утврдените периоди и рокови како и согласно динамика за ажурирање утврдена со интерните акти на банката, во спротивно, банката го задржува правото да го ограничи работењето преку истата се до доставување на неопходната документација или ажурирање на личните податоци од страна на Корисникот.

2.1.2. Отворање платежна сметка со основни функции во денари – овие одредби ќе се применуваат исклучиво кај Корисник кој отвора платежна сметка со основни функции

Во рамки на Договорот и на барање на Корисникот или лицето кое дејствува во негово име и за негова сметка банката може да отвори платежна сметка со основни функции само доколку лицето ги исполнува условите предвидени во Законот. При отворање на платежната сметка со основни функции Корисникот потпишува и изјава под морална и материјална одговорност дека не поседува друга платежна сметка во денари во земјата со оглед на тоа што законската регулатива не дозволува Корисникот да поседува друга платежна сметка кај истата или кај друга банка во РСМ. При отворање на овој тип на сметка Корисникот ја доставува истата документација како за отворање на редовна платежна сметка.

Барањето банката го одобрува доколку по направена проверка се констатира дека Корисникот не поседува друга платежна сметка со основни функции кај истата или друга банка во РСМ. Банката во законски утврдениот рок од 10 работни дена ќе му одговори на Корисникот дали му е одобрено отворањето на платежна сметка со основни функции.

На барање на Корисникот доколку се исполнети законски предвидените услови неговата платежната сметка може да се трансформира во платежна сметка со основни функции, како и платежната сметка со основни функции на барање на Корисникот може да се трансформира во платежна сметка. Во зависност од типот на сметката соодветно се применуваат одредбите од овие Општи Услови.

Корисниците кои имаат отворено платежна сметка со основни функции имаат право на:

- пет бесплатни безготовински трансакции во интерен клиринг (безготовински налози реализирани преку шалтер, преку електронско банкарство или со траен налог);
- увид и располагање со средствата на сметката преку дебитна картичка која се тарифира согласно редовна тарифа на банката;
- увид и располагање со сметката преку електронско банкарство кое се тарифира согласно редовна тарифа на банката;

Месечниот надомест за водење на платежна сметка со основни функции не може да биде повисок од 0,1% од подвижниот просек на просечна плата во РСМ за последните 12 месеци. Првите 5 трансакции реализирани во интерен клиринг на банката се бесплатни, а сите останати се тарифираат согласно тарифата на банката. Корисник кој има отворено платежна сметка со основни функции не може да има девизна сметка во банката ниту да користи дозволено пречекорување. За користење на овие услуги корисникот треба да поседува платежна сметка или да направи трансформација на платежната сметка со основни функции во платежна сметка.

Согласно Законската регулатива Корисникот може да побара платежната сметка со основни функции да биде ослободена и од месечниот надомест за водење сметка доколку Корисникот е примател на следните законски права:

- 1) законска издршка, надоместок на штета настаната поради нарушување на здравјето или намалување, односно губење на работната способност и надоместок на штета за загубена издршка поради смрт на давачот на издршката,
- 2) надоместок поради телесно оштетување според прописите за инвалидското осигурување,
- 3) парична помош од социјална заштита,
- 4) привремена невработеност,
- 5) додаток на деца, и
- 6) стипендија, кредит и помош на ученици и студенти.

Со цел Корисникот да го користи правото на ослободување од месечниот надомест за водење сметка со основни функции потребно е во банката да приложи решение/потврда од соодветна институција не постара од 6 месеци. Преоцена за ослободување од месечниот надомест за водење платежна сметка банката ќе врши најмалку еднаш во годината.

2.1.3. Располагање со средствата од платежна сметка

Со средствата од платежна сметка, Корисникот може да располага на следниве начини:

- преку шалтерите на банката,
- со платежните инструменти,
- со користење на Интернет банка и мобилната апликација - мБанка,
- со дебитна картичка поврзана со платежната сметка во денари.

Корисникот може да ги спроведува безготовинските и готовинските трансакции од платежната сметка само во висина на расположливото салдо на сметката и утврдени лимити.

За располагање со средствата на сметката на шалтерите на банката, Корисникот е должен да го приложи потписниот картон на кој е депониран неговиот потпис и да се идентификува со документ за идентификација.

На барање на Корисникот, банката издава дебитна картичка која е поврзана со платежната сметка во денари без потпишување нов договор за дебитната картичка.

Потписниот картон и дебитните картички гласат на Корисникот, не се преносливи на друго лице и ги употребува само Корисникот.

Корисникот може да овласти друго лице да располага со средствата на сметката, врз основа на писмено овластување дадено во присуство на овластен вработен на банката или врз основа на писмено овластување заверено од нотар или друг надлежен орган/институција прифатливи за банката. На овластеното лице банката му издава потписен картон на кој е депониран потписот на овластеното лице и/или на барање на Корисникот, банката издава дополнителна дебитна картичка (соодветна на видот на дебитната картичка на Корисникот).

Полномошното дадено во просториите на банката важи неограничено или до рокот за кој е дадено. Доколку полномошното е дадено пред овластена институција има важност согласно интерните акти на банката за што корисникот ќе биде соодветно информиран. Во секој случај полномошното престанува да важи во моментот на негово писмено отповикување од Корисникот или овластеното лице, со смрт на Корисникот или смрт на овластеното лице.

Корисникот и овластеното лице се должни да ги чуваат потписниот картон и картичките, а евентуалните материјални и штетни последици од нивното губење, Корисникот е согласен да ги сноси на свој товар. Доколку настане материјална штета од пренесеното овластување за располагање со средствата од сметката, истата ја надоместува Корисникот.

Банката има право да ја задолжи сметката на Корисникот согласно законските прописи и договорните овластувања дадени од страна на Корисникот во Договорот.

Корисникот е должен веднаш да го покрие недозволеното долговно салдо на платежните сметки.

Корисникот е согласен банката да го наплатува недозволеното долговно салдо на сметката со целосно задржување на приливите кои ќе пристигнат на платежната сметка по било кој основ, се до негово потполно измирување.

Доколку Корисникот не го покрие недозволеното долговно салдо, банката има право да поведе постапка за присилна наплата за наплата на своето побарување.

2.2. Платежни услуги:

Платежни услуги се услуги кои овозможуваат:

- 1) внесување и повлекување готовина на платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;

2) извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај банката на Корисникот на платежни услуги или кај друг давател на платежни услуги:

а) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, и

б) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози.

3) извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги:

а) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, и

б) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози.

4) издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;

5) парични дознаки;

6) услуги за иницирање на плаќања, и

7) услуги за давање информации за платежните сметки.

Со цел платен налог да биде правилно инициран и извршен потребно е да се користи единствената идентификациска ознака за број на сметка (bban) или спецификација на информации (IBAN, SWIFT), доколку станува збор за пренос од/кон странство.

Максималниот рок на извршување на платежните услуги е согласно Термински план за платежни трансакции кој е јавно објавен на веб-страницата на банката.

Корисникот и банката може да договорат ограничување на износот на средствата при користењето на одреден платен инструмент.

Корисникот има право од банката да побара да му издаде два или повеќе различни платежни брендови на платни инструменти засновани на картичка, под услов таквата услуга да се нуди од страна на банката. Информациите за сите расположливи брендови на картички и нивните карактеристики, вклучително и за нивната функционалност, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со нив се ставени на располагање и јавно објавени на веб-страницата на банката на следниот линк <https://www.kb.com.mk/debitni.nspix>.

Налозите за пренос што Корисникот ги доставува во банката мора да бидат пополнети согласно важечките прописи и стандарди за извршување платежни трансакции.

Корисникот е одговорен за точноста и потполноста на податоците во налогот. Банката нема да земе предвид и нема да постапува по налози со стар датум на извршување, непотполни или неправилно пополнети налози.

Корисникот може да извршува плаќања во корист на иматели на сметки во други банки во земјата преку системот на Клириншката куќа (КИБС), каде плаќањата се сметаат за конечни по извршеното порамнување на сметките на банките во системот на НБРСМ и преку системот на порамнување на НБРСМ т.н. МИПС.

Корисникот може да извршува плаќања во корист на иматели на сметки во други странски банки преку SWIFT системот.

Банката има право во секое време да побара дополнителна документација од Корисникот при извршување на налозите и да одбие или стопира извршување на одредена трансакција согласно законската, подзаконската регулатива и интерните акти.

Авторизирана платежна трансакција е онаа трансакција за која Корисникот или овластеното лице дало согласност за извршување, а банката истото го потврдила:

- Во експозитурите или филијалите на банката: со достава на правилно пополнет платен налог, со потпишување од

Корисникот и преземање на примерок од платен налог со електронски печат како потврда за процесирање на трансакцијата;

- Со картичка: предавање на картичката, вметнување на картичката во банкомат и со внесување на ПИН, со вметнување на картичката во POS терминал и со внесување на PIN, или со потпишување на потврдата на POS терминалот кој нема PIN модул, со допирање на картичката на бесконтактниот екран читач и со внесување на ПИН при бесконтактни плаќања за износи дефинирани со правилата на глобалните платежни системи, односно кодот трансакции направени на Интернет (плаќања за е-трговија) со внесување број на картичка, датум на истекување и CVV/CVC код, како и еднокретен код за онлајн плаќања, доколку е побарано од продажното место;

- Преку електронско банкарство Интернет банка или мобилно банкарство мБанка, користејќи ги елементите за автентикација во согласност со важечките регулативи. На одредени продажни места каде што поради брзината на извршување трансакции или технолошки предуслови, согласно позитивните прописи на меѓународните картични шеми за бесконтактно плаќање односно трансакции без потпис на корисникот или внесување на ПИН, Корисникот дава согласност за извршување на таквите трансакции со самиот чин на користење картичка, или мобилен телефон кој поддржува користење на мобилна апликација KomPay на продажното место;

- Преку потпишано барање за отворање на траен налог со соодветни инструкции за плаќање.

2.2.1. Примање на налог за пренос

Банката ги извршува налозите за пренос во согласност со важечките прописи и овие Општи услови.

Налози за пренос се оние кои се иницирани на следниот начин:

- на хартија, преку експозитури/филијали/Централата на банката,
- електронски, користејќи ги договорените канали за дистрибуција на банката,
- користење на услугата за иницирање плаќање од страна на давателот на услугата за иницирање плаќање,
- преку онлајн продажни места,
- на банкомат,
- врз основа на правни и договорни односи (пр.обврски по кредитни производи и сл).

Хартиените налози кои се доставуваат до Централата/Филијалата/Експозитурата на банката може да ги поднесе Корисникот или лицата кои се овластени од страна на Корисникот.

Време на прием на платниот налог е моментот кога банката го примила платниот налог. Банката ја задолжува платежната сметка на плаќачот по приемот на платниот налог. Ако времето на прием на платниот налог е во неработен ден за банката на плаќачот се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден. Времето на прием на налог за пренос е дефинирано со Терминскиот план според кој работи платниот систем, кој е составен дел на договорот и кој е достапен на веб-страницата на банката. Банката може да го изврши налогот за пренос и по истекот на рокот за извршување на налогот за пренос утврден со Терминскиот план за платежни трансакции доколку тоа е последица на дополнителна проверка на документација побарана согласно законска регулатива и не е одговорна за задоцнето извршување на налогот за пренос.

За налозите за пренос со иден датум, Корисникот мора да обезбеди доволно покритие на платежната сметка на датумот наведен како датум на извршување, во спротивно банката го задржува правото да не го изврши налогот за пренос.

Налозите за пренос примени во банката со иден датум на реализација, банката ќе ги реализира, без оглед на тоа дали до датумот на реализација на налогот се направени промени на овластените потписници на сметката. Во ваков случај банката не сноси никаква одговорност за реализираниот налог со оглед на тоа дека во моментот на приемот истиот бил уредно потпишан од овластен потписник и до неговата реализација не бил отповикан согласно овие Општи услови.

При плаќање, наплата, пренос на добивка, купување и продавање на недвижен имот, акции и хартии од вредност, Корисникот е должен да ги почитува законските прописи, а банката не одговара во случај на прекршување на овие прописи.

Корисникот не ги доставува до банката документите врз основа на кои се врши плаќањето (договори, фактури, решенија и сл.), но е должен да ги чува документите со кои се докажува обврската и се утврдува основата на плаќањето.

На барање на банката или на надлежен орган, Корисникот е должен наведените документи да ги достави до банката или до надлежниот орган на увид.

2.2.2. Извршување на налогот за пренос

Банката ќе го изврши налогот за пренос доколку се исполнети сите следни услови:

- налогот за пренос да е примен во согласност со овие Општи услови и терминскиот план за платежни трансакции
- на платежната сметка на плаќачот има расположиви средства за извршување на налогот за пренос,
- во налогот за пренос да се пополнети сите задолжителни елементи,
- елементите не се поправани, пречкртувани, избришани или на друг начин променети,
- платежната трансакција е спроведена на договорениот начин,
- не постојат законски пречки за извршување на платежната трансакција,
- доколку на барање на банката, а од страна на корисникот е обезбедена целосна и комплетна документација која е потребна за извршување на преугранични трансакции согласно Законот за девизно работење и Подзаконскиот акт за извршување платежни трансакции со странство,
- трансакцијата е согласно прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам.

Налозите за пренос доставени до банката во хартиена форма мора да бидат потпишани од Корисникот или од овластеното лице на сметката.

Налозите за пренос примени во банката по електронски пат се потпишуваат на однапред договорениот начин согласно овие Општи услови.

При извршување на преугранични платежни трансакции, банката на плаќачот ќе го достави платниот налог инициран од плаќачот до странската банка со датум на валута најдоцна третиот работен ден по денот кога платниот налог е примен. Конечен датум на прием на платниот налог се смета дека е датумот кога Корисникот ја обезбедил комплетната и уредна документација за извршување на преугранични трансакции согласно Законот за девизно работење и Подзаконскиот акт за извршување платежни трансакции со странство и освен во случаи ако со плаќачот не е поинаку експлицитно договорено.

За преугранични платежни трансакции во евра кон Европската економска област, банката на плаќачот ќе обезбеди износот на платежната трансакција да биде одобрен на сметката на банката на примачот најдоцна до крајот на следниот работен ден по денот на приемот на платниот налог. Конечен датум на прием на платниот налог се смета дека е датумот кога Корисникот ја обезбедил комплетната и уредна документација за извршување на преугранични трансакции согласно Законот за девизно работење и Подзаконскиот акт за извршување платежни трансакции со странство и освен во случаи ако со плаќачот не е поинаку експлицитно договорено.

Платежна трансакција е авторизирана ако плаќачот дал согласност за извршување на платежна трансакција или серија платни трансакции од кои таа трансакција е дел. Корисникот дава согласност за извршување на платежна трансакција на следите начини:

- во Експозитура/Филијала/Централата на банката со потпишување на налогот,
- преку интернет банкарство (е-банка и/или мБанка),
- преку траен налог – со потпишување на барање за траен налог,
- со користење на дебитна картичка доколку е корисник на истата.

Во случај на иницирање платежна трансакција преку давател на услуги за иницирање плаќање, плаќачот му дава експлицитна согласност на давателот на услугата за иницирање плаќање да иницира платежна трансакција.

Корисникот е одговорен за точноста и комплетноста на податоците на Налозите за пренос и банката не одговара за претрпената штета на Корисникот доколку на банката и доставил неточни или непотполни податоци за платежната трансакција.

Во случај на уплата на средства на платежната сметка на Корисникот отворена кај банката, банката го става на располагање на Корисникот износот на трансакцијата во истиот работен ден во кој ги примила средства во согласност со терминскиот план за платежни трансакции за извршување на платните трансакции. Доколку средствата се примени во неработен ден ќе се сметаат за примени следниот работен ден.

Времето на прием на налог за пренос е дефинирано со терминскиот план за платежни трансакции, кој е составен дел на Договорот и кој е достапен и на веб-страницата на банката.

Неизвршувањето на налогот за пренос поради немање расположивост на платежната сметка на Корисникот не се смета за одбивање на налогот за пренос и банката не е должна за тоа да го известат Корисникот.

Корисникот е должен да ги достави до банката, на нејзино барање и во рокот определен од банката, сите податоци и документација што ги бара банката за да се потврди дали извршувањето на Налозите за пренос е во согласност со прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам или други задолжителни прописи и Корисникот се согласува дека банката е овластена да го прекине извршувањето на Налозите за пренос додека Корисникот не ги достави сите барани податоци и документација.

Доколку Корисникот не ги достави бараните податоци и документација во определениот рок, банката е овластена да го одбие извршувањето на налогот за пренос.

Банката може да го изврши налогот за пренос и по истекот на рокот за извршување на налогот за пренос утврден со терминскиот план за платежни трансакции за извршување на платните трансакции доколку тоа е последица на проверка на наведените околности, и не е одговорна за задоцнето извршување на налогот за пренос.

2.2.3. Одбивање на налог за пренос

Банката може да одбие да изврши налог за пренос доколку не се исполнети сите услови за извршување на налогот и доколку банката утврди или се сомнева дека извршувањето на налогот би било спротивно на прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам, или друга законска и подзаконска регулатива. Во тој случај, ќе се смета дека налогот за пренос не е примен, а банката ќе го информира Корисникот за одбиениот налог и доколку е можно

и за причините за одбивањето и за постапката за исправка на грешките што довеле до одбивање на налогот за пренос. Банката може да побара од Корисникот да плати надомест за наведеното известување доколку одбивањето да се изврши налогот за пренос било објективно оправдано.

Корисникот е одговорен за точноста и потполноста на податоците во платниот налог. Банката не одговара за евентуалната штета која би настанала кај Корисникот заради извршување на погрешно, нецелосно пополнети, фалсификувани или променети налози за плаќање. Платните налози кои не ги исполнуваат условите за прием и постапување по истите, банката ги одбива и најдоцна следниот работен ден ги враќа на Корисникот и за истото писмено, по електронски пат или со друг канал на комуникација го известува Корисникот.

Банката не одговара во случај на прекин на услугите поврзани со извршување на платежни услуги и за последиците од настанатиот прекин, кој е надвор од контрола на банката или последица на виша сила и околности кои не можеле да бидат однапред предвидени, спречени, отстранети или избегнати.

2.2.4. Отповикување на налогот за пренос

Корисникот на платежна услуга може во писмена форма да ги отповика налозите за пренос. Писменото отповикување на налог за пренос мора да биде потпишано од Корисникот на платежна услуга.

Корисникот на платежна услуга може да го отповика налогот за пренос со иден датум најдоцна до 16.00 часот на работниот ден што му претходи на датумот определен за почеток на извршување на налогот. Секој налог за пренос извршен по отповикување на налогот во горенаведениот период ќе се смета за неовластена платежна трансакција.

Во случај на неприфаќање на барањето за отповикување од страна на банката на примачот, банката го известува Корисникот на платежна услуга наведувајќи ги причините за неприфаќањето на отповикувањето.

Доколку налогот за пренос е инициран од или преку примачот, Корисникот на платежна услуга не може да го отповика налогот по извршување на налогот или откако на примачот му дал согласност да ја изврши платежната трансакција. За отповикување на оваа платежна трансакција по наведениот рок потребна е согласност од примачот.

Банката на Корисникот на платежна услуга му наплатува провизија за отповикување на налогот за пренос согласно Тарифата.

Доколку налогот за пренос е инициран преку давател на услугата за иницирање на плаќање, Корисникот на платежна услуга не може да го отповика налогот за пренос откако ќе даде согласност за негово иницирање на давателот на услугата за иницирање плаќање.

2.3. Камати, надоместоци и девизни курсеви

2.3.1. Камати

Банката пресметува и евидентира активни и пасивни каматни стапки на платежната сметка во денари и девизи во висина и согласно Одлуката за каматни стапки.

На искористениот износ од дозволеното пречекорување на платежната сметка во денари банката пресметува и наплатува камата по каматна стапка која е за 7.95 процентни поени (корективна компонента) повисока од референтната стапка за пресметување на стапката на казнена камата (во понатамошниот текст: референтна стапка), која во моментот на склучување на договорот изнесува 13.95%. На долговното салдо над износот од дозволеното

пречекорување банката пресметува и наплатува договорна зголемена камата по каматна стапка која се применува за пресметка на законската казнена камата, а која на денот на склучување на овој Договор изнесува 14.00% годишно. На позитивното салдо на платежната сметка во денари или девизи банката пресметува и исплатува камата по каматна стапка каматна стапка согласно одлуката за каматни стапки.

Пресметката на камата се врши во согласност со законските прописи и интерните акти на банката. Договорните страни се согласни дека корективната компонента на каматната стапка ја определува банката и може да ја менува во случај на промена на законската регулатива, редовноста во измирување на обврските кон банката, стапката на задолжителна резерва која ја пропишува НБРСМ и стапката на инфлација.

Каматните стапки се променливи за цело времетрае на Договорот согласно Одлуката за каматни стапки, и согласно одредбите во Договорот. Банката промените ќе ги применува веднаш, без претходно писмено известување и без да се бара дополнителна согласност од Корисникот.

2.3.2. Надоместоци

Банката пресметува и наплатува провизии и надоместоци за отворање и водење на сметките како и за платежните услуги и производи кои Корисникот на сметка ги користи и реализира согласно овие Општи услови, терминскиот план за платежни трансакции и согласно Тарифата. За промените во Тарифата, банката го известува Корисникот најдоцна 60 дена пред датумот на примена на измената. Корисникот на платежните услуги е должен да ја извести банката дали ги прифаќа или не предложените измени пред датумот на примена на измените. Доколку Корисникот на платежните услуги пред датумот на примена на измените не ја извести банката дека ги одбива истите, ќе се смета дека Корисникот на платежни услуги ги прифатил предложените измени во Тарифата. Доколку Корисникот ја извести банката дека не ги прифаќа промените, банката има право да го раскине Договорот.

За износот на пресметани надоместоци и провизии се задолжува платежна сметка соодветно на местото на настанување на трансакциите за соодветната сметка и истите се прикажуваат на Изводот на платежната сметка достапен во хартиена форма или преку Интернет банка/мБанка.

Кај девизните плаќања и приливи освен провизиите на банката, се наплатуваат и провизиите на странските банки (OUR, BEN или SHA), во случај кога е договорено овие провизии да се на товар на Корисникот.

За промените во Тарифата, банката ќе го извести Корисникот на начин предвиден со Договорот.

2.3.3. Девизни курсеви

Банката врши купување или продавање на странски платежни средства (девизни) и ефективни странски пари (ефектива) по девизен курс кој е достапен преку мометално важечката последна курсна листа од тековниот ден, односно кој е договорен помеѓу корисникот и банката. Целосната курсна листа која постојано се ажурира се објавува на веб страницата на банката на следниот линк: <https://www.kb.mk/menuvacko-rabotenje.nspj>

Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс ќе се применуваат веднаш и без претходно известување на Корисникот, под услов измената да се прави врз основа на менување на референтна камаана стапки или референтен девизен курс, за што веднаш ќе го извести Корисникот.

2.4. Губење или кражба на потписан картон

Во случај на губење или кражба на потписниот картон, Корисникот е должен да пријави веднаш на шалтерите банката, во спротивно во случај на настанување на

материјални и штетни последици, Корисникот ги сноси на свој товар. Веднаш по пријавата на изгубен потписан картон, банката ќе изврши блокада на сметката и на Корисникот ќе му издаде нов потписан картон со ознака препис.

2.5. Блокирање и ограничување на работење со платежна сметка

Банката има право да ја блокира сметката, да ограничи и да не дозволи користење на средствата од сметките на Корисникот во следните случаи:

- поради примен платен налог за присилна наплата во банката,
 - примен акт на надлежен орган за блокада на средства,
 - во случај на истечен рок на важност на документот за идентификација,
 - заради истечен рок за ажурирање на податоците на Корисникот, односно истечен рок за ажурирање на апликација за идентификација/ажурирање на клиент-физичко лице,
 - заради објективно оправдани причини поврзани со:
 - 1) сигурноста на платниот инструмент,
 - 2) сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент, или
 - 3) значително зголемен ризик дека плаќачот нема да може да ги исполни своите парични обврски поврзани со кредитната линија, во случај на употреба на платен инструмент со одобрена кредитна линија.
 - во случај на добиено сознание за смрт на Корисникот,
 - за заштита на средствата по сознание за можна злоупотреба,
 - по барање на Корисникот,
- и други случаи согласно важечките прописи и интерните акти кои банката ги применува во работењето со платежните сметки.

3. Дебитна картичка

3.1. Дефиниција на поими

Одделни поими употребени во точка 3 го имаат следното значење:

- **Платежна картичка** - вид на платен инструмент кој му овозможува на плаќачот да иницира трансакција со дебитна или кредитна картичка и којшто може да се користи од имателот за плаќање на стоки и услуги и/или за повлекување и/или положување на готовина (во понатамошен текст: Картичка);
- **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 основна картичка** - корисник на картичката, сопственик на сметката/ите, кој се товари 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;
- **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;
- **ПОС – 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;
- **Авторизација** - постапка со која се проверува дали корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги има право да извршува определени дејствија;
- **Банкомат** - електромеханички уред којшто им овозможува на овластените корисници, вообичаено користејќи машински вчитлива пластична картичка, да повлечат готовина од нивните платежни сметки и/или да обезбеди пристап кон други услуги како што се проверка на состојба, пренос на парични средства, положување на готовина и валутна конверзија;
- **Трговец** – примач на плаќање означен како примач на средства кои се предмет на инстант одобрение за пренос врз основа на барање за плаќање до продажно место на трговец;
- **Меѓународни платежни институции** - Mastercard® Worldwide и Visa International;

Сите термини кои не се конкретно дефинирани во овие Општи услови, а се однесуваат на платежните услуги и услугите со дебитни картички, банкарски услуги или други платежни услуги го имаат значењето утврдено со Законот за платежни услуги и платни системи како и со соодветните прописи.

3.2. Издавање на картичка

Банката во рамки на Договорот може да издаде една или повеќе картички на барање на деловно способно физичко лице или малолетно лице со наполнети 16 години, кое ги исполнува условите за добивање дебитна картичка, а кое е државјанин на Р. Северна Македонија. Дебитна картичка може да се издаде и на физичко лице кое не е државјанин на Р. Северна Македонија, а согласно законската регулатива има третман на резидент. Кон барањето, Корисникот е должен да ја достави целокупната документација побарана од банката. Дебитните картички банката ги издава врз основа на Договорот и поднесено барање од Корисникот без потпишување на посебен договор при што во целост се применуваат одредбите од Договорот склучен со Корисникот и овие Општи услови. За секој издадена картичка Корисникот потпишува потврда за подигната картичка.

За издавање на дебитна картичка, Корисникот задолжително мора да има отворено платежна сметка во банката. Картичките Debit Mastercard World, Debit Mastercard и Visa Debit се поврзани со платежната сметка во денари на Корисникот и за сите трансакции направени со картичките, независно дали се во земјата или надвор од Р. Северна Македонија, се задолжува платежната сметка во денари. За користење на Maestro дебитна картичка корисникот мора да има отворено платежна сметка во валута ЕУР. За трансакции во земјата направени со Maestro дебитна картичка се задолжува платежната сметка во денари, додека пак за трансакции настанати надвор од Р. Северна Македонија потребно е да има расположливи средства во валута ЕУР на платежната сметка во девизна валута.

Подносителот го поднесува барањето за картичка со лично присуство во банката, или онлајн преку линкот за аплицирање на веб страницата на банката.

Доколку барањето за картичка е за малолетно лице со наполнети 16 години, целокупната документација во врска со картичката ја поднесува и потпишува законскиот застапник кој воедно е законски застапник на платежната сметка на малолетното лице.

Подносителот на барањето е согласен банката да ги провери сите податоци наведени во барањето, како и ја овластува

банката да прибави евентуално потребни дополнителни информации за него.

Доколку банката одобри издавање на картичка, истата може да се издаде лично на корисникот во избраната експозитура за комуникација, на полномошник со полномошно дадено пред надлежна институција или да се испрати на последно пријавената контакт адреса во системот на банката од страна на Корисникот.

При подигање на картичката на шалтерите на банката корисникот му се предава и PIN код за користење на картичката кој му е познат исклучиво само на Корисникот на картичката и потребно е со истиот да се постапува строго доверливо и да не биде достапен за трети лица. Доколку картичката се испраќа преку пошта на последно пријавената адреса на корисникот во банката, истата не е активирана поради безбедносни причини и потребно е да се активира преку електронска банка или банкомат, при што PIN кодот се испраќа преку СМС порака на последно пријавениот телефонски број за контакт во системот на банката од страна на Корисникот.

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/барање за идентификација/ажурирање на клиент - физичко лице, со потписот депониран на потписниот картон на денарската и/или девизната платежна сметка, и личната карта или пасошот. Корисникот на картичката го сноси целиот ризик и последиците во случај на непотпишување на картичката.

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.

Рокот на важност на картичката е наведен на картичката. Корисникот може да ја користи картичката само во периодот назначен на истата.

3.3. 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 да даде овластување за издавање на дополнителна картичка на друго лице.
- За сите трошоци кои настануваат со користењето на основната и дополнителната картичка се задолжува платежната 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 известат банката и да ја врати дополнителната картичка. Во случај Корисникот на основната картичка да не може да дојде до посед 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.

3.4. Обновување на картичката

- Ако Корисникот на картичката во тековното работење се придржува кон овие Општи услови и не го откаже обновувањето на картичката најмалку 30 (триесет) дена пред истек на рокот на важност на картичката, банката автоматски ја обновува и изготвува нова картичка за Корисникот без поднесување на барање од страна на Корисникот за нејзино обновување. За ново изготвената картичка банката доставува

известување до Корисникот со податоци за начинот на нејзиното подигнување или дистрибуција.

- Банката го задржува правото врз основа на претходна анализа на Корисникот или во случај кога банката од деловни причини одлучи да не издава одреден тип картички, на корисникот ќе му понуди и ќе направи замена на типот на дебитната картичка на Корисникот. При овој вид на замена на картичка, Корисникот не треба да потпише барање за новата картичка.
- Корисникот на картичката е должен да води грижа за крајниот датум на важност на картичката. 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 по добивање на новата.
- За износот на годишната членарина за основната и дополнителните картички се задолжува платежната 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.

3.5. Користење на картичката

- Картичката не е пренослива на други лица и може да ја користи само 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 (на продажно место или преку интернет) и странство, кои имаат MasterCard и/или Visa ознаки, како 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.
- 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 дебитна картичка Maestro во странство, независно од валутата која се користи во таа земја, потребно е корисникот на платежната сметка во девизи да има евра. При користење на картичката во странство, конверзија на трошоците од останати валути во евра, при авторизација на трансакцијата се врши по курсевите на MasterCard Worldwide. Трошоците за конверзија помеѓу валутите се на товар на корисникот.
- За користење на картичката Debit MasterCard World за безготовинско плаќање на производи и услуги на сите продажни места во Р. Северна Македонија (на продажно место или преку интернет) и странство банката на месечно ниво пресметува поврат на средства од остварениот промет, 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 0,2% од остварениот промет, а за месечен промет над 10.000 денари, 0,4% од остварениот промет. При тоа максималниот износ на пресметан и акумулиран поврат не

може да надмине 2.000 денари на месечно ниво, односно 24.000 денари на годишно ниво.

- Картичката може да се користи и за уплата на готовина на платежна сметка со која е поврзана картичката преку банкомати на банката.
- Користењето на картичката во странство е регулирано со 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 кај трговецот.
- 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 заоравање на PIN-от, корисникот на картичката треба веднаш да се обрати во банката за повторно издавање на PIN.
- По навршување 18 години на лице за кое е издадена картичка додека било малолетно, со картичката продолжува да располага единствено сопственикот на истата.

3.6. Услови на плаќање со платежни картички

- Корисникот може да ја користи картичката до висина на расположивото салдо и во рамки на утврдените дневни лимити, 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 платежна сметка.
- Корисникот на основната картичка, за наплата на сите достасани, а ненаплатени трошоци кои може да настанат на платежната сметка со користење на основната и дополнителните картички, со склучување на Договорот 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 известат банката.
- Банката одредува дневни лимити за користење на картичката на банкомат, во трговија на ПОС терминал и лимити за трансакции преку интернет, 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 (на продажно место или преку интернет) и подигање на готовина од банкомат, 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 самостојно од страна на Корисникот на картичка преку интернет или мБанка.

- Дневниот лимит се однесува кумулативно за платежната сметка, без разлика на валутата, зависно од типот на дебитната картичка.

3.7. 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 го пријави губењето односно кражбата на картичката во банката на телефон 02/3247-474, и истата пријава да ја потврди со итно поднесување на писмена пријава до Централата на банката - Одделение за банкарски картички или во другите Организациони делови на банката - Експозитури и Филијали, по што банката веднаш ја блокира картичката.
- Во случај на губење или кражба на картичката, Корисникот на картичката сноси финансиска одговорност за трошоците направени со картичката во првите 300 минути по иницијалната пријава за губењето или кражбата на картичката.
- Доколку Корисникот на картичката не ја почитува обврската за тајност на PIN кодот 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 товар на Корисникот на картичката, во согласност со Тарифата.
- 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.

3.8. 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 ограничи 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;
 - кога Корисникот ја користи картичката спротивно на Општите услови;
 - кога на платежната сметка односно девизната сметка нема покриените 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 во постапка предвидена со овие Општи услови го укине користењето на дополнителна картичка.
- 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.

3.9. Останати одредби

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.

За сите измени или дополнувања на Општите услови и Тарифата поврзани со работењето со картички, банката ќе го известува Корисникот на начин согласно одредбите од Договорот.

Корисникот на картичката кој не се согласува со измените е обврзан е да ја врати картичката во банката, при што доколку Корисникот има склучено посебен договор за картичка, истиот се смета за раскинат.

Доколку Корисникот не ја врати картичката пред истек на определениот рок, се смета дека ги прифаќа измените. Корисникот има обврска да ги надомести сите трошоци кои се настанати до моментот на стапување на измените во сила.

Договорните права и обврски за банката течат од денот на одобрување на барањето за издавање на картичка.

Правата и обврските предвидени во овие Општи услови 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.

Корисникот на основната картичка е должен веднаш да ја известува банката за промена на адресата, вработувањето, измена на контакт податоци – телефонски број, контакт адреса, мејл адреса или други податоци согласно апликацијата за ажурирање на клиент физичко лице кои може да влијаат врз користењето на картичката. Во случај на неизвестување за променета адреса извршената достава на последната пријавена 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, преземање на мерки согласно законските прописи, а целокупната материјална штета заедно со каматите ја сноси Корисникот на основната картичка.

4. Овозможување и користење на услугите од електронско банкарство (Интернет банка и мБанка)

4.1. Дефиниција на поими за електронско банкарство

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.

Корисник - физичко лице со кое банката има склучено Рамковен договор за платежна сметка и платежни услуги на кое му се овозможува користење на услугите на електронското банкарство преку Интернет банката.

Овластено лице за користење на услугите на електронското банкарство преку Интернет банка и мБанка (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 електронско банкарство за физички лица преку Интернет банка.

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, генераторот на кодови и идентитетот на тоа лице.

Методи на генерирање на кодови за една употреба - кодовите можат да бидат генерирани 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 платежни услуги во земјата.

Терминскиот план за платежни трансакции - 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.

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 согласно Општите услови, терминскиот план за платежни трансакции, Одлука за Тарифата на надоместоци за услугите што ги врши Комерцијална банка АД Скопје, 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 електронско банкарство преку Интернет банка.

Мобилен уред - во Општите услови претставува паметен телефон или таблет базиран на оперативните системи кои во моментот се поддржани од страна на Мобилната апликација мБанка и истите се дефинирани во техничките услови на Општите услови и Корисничкото упатство за користење на Мобилната апликација.

Android рутирање и iOS jailbreak-ирање на мобилен уред - андроид рутирање претставува процес со кој фабричкиот софтвер на мобилниот уред се заменува со софтвер изработен од трета страна, се со цел на корисникот на мобилниот уред да му се овозможи стекнување на привилегиран т.н. root пристап во рамките на оперативниот систем, со што се нарушуваат сигурносните механизми вградени во рамките на оперативниот систем или сигурносните механизми кои се овозможени од страна на производителот на мобилниот уред. iOS jailbreak-ирање претставува процес на отстранување на ограничувањата на iOS оперативниот систем на мобилниот уред со примена на софтверски и/или хардверски методи со кои, меѓу другото, корисникот се стекнува со привилегиран т.н. root пристап со што се нарушуваат сигурносните механизми вградени во рамките на оперативниот систем и самиот уред од страна на производителот.

Продавница на мобилни апликации (application stores) и Листа на прифатливи продавници на мобилни апликации -

претставува платформа за дигитална дистрибуција на софтвер изработена како компонента вградена во оперативниот систем од страна на производителот на мобилниот уред преку која корисникот може да прелистуваче, да инсталира и деинсталира апликации кои се претходно објавени преку продавницата. Проследувањето на нова апликација во продавницата на мобилните апликации мора да помине низ процес на проверка и одобрување од страна на сопственикот на продавницата. Со овие Општи услови, како прифатливи, банката ги назначува следните продавници за мобилни апликации како места на кои ќе ги доставува новите верзии на Мобилната апликација мБанка:

- Google play – Google Inc, платформа овозможена од Google и наменета за мобилни уреди базирани на Android оперативниот систем
- App Gallery – платформа овозможена од Huawei и наменета за мобилни уреди базирани на Android оперативниот систем за Huawei уреди
- App Store – Apple Inc, платформа овозможена од Apple и наменета за мобилни уреди базирани на iOS оперативниот систем

Сите термини кои не се конкретно дефинирани во овие Општи услови, а се однесуваат на платежните услуги го имаат значењето утврдено со Законот за платежни услуги и платни системи како и во соодветните прописи.

4.2. Веб апликација – Интернет банка

Под користење електронско банкарство се подразбира пристап до услугите на банката преку интернет банка, односно електронско доставување на платни инструменти со електронски потпис и други информации помеѓу договорните страни преку интернет. Овие услуги опфаќаат:

- увид во состојбата, промените и изводот на сметките на Корисникот,
- увид во состојбата, амортизациониот план и сите уплати на кредитните партии на Корисникот,
- увид во состојбата и прометот на кредитни картички,
- увид и промена на лимитите на платежните картички на Корисникот,
- увид во залог на депозит,
- преглед на нераспределени приливи кај платежните сметки во девизи,
- графички приказ на состојбата на платежни сметки во денари и кредити,
- ажурирање на личните податоци на Корисникот,
- самостојно ресетирање на лозинката за најава од страна на Корисникот,
- корекција на доделени претплати на Корисникот,
- пренос на средства од денарска платежна сметка на Корисникот кон други сметки во платниот систем во земјата,
- купопродажба на девизи (безготовински),
- пренос на средства на орочен штеден влог и штеден влог по видување и тоа:
на веќе отворени денарски/девизни штедни влогови на Корисникот и на веќе отворени денарски штедни книшки за кои Корисникот има овластување за увид,
- пренос на средства од сопствена денарски/девизен штеден влог по видување кон сопствена денарска платежна сметка, односно сопствена девизна сметка,
- разорочување на орочени денарски и девизни штедни влогови за физички лица,
- доставување на налози за плаќања кон нерезиденти во девизи во земјата и странство,
- доставување на налози за плаќања кон нерезиденти во денари во земјата,
- доставување на налози за плаќање од нерезиденти во

- денари и девизи во земјата и во странство,
- плаќање преку сервисот Ki-Pay,
- онлајн аплицирање за потрошувачки кредит за физичко лице,
- Online поднесување барање за:
 - намалување на анутет,
 - враќање на претплата,
 - издавање на општа потврда,
 - пресметка на обврски за ликвидација на кредит,
 - континуирано намалување на кредитно салдо,
 - ликвидација на кредит со депозит,
- онлајн аплицирање за кредитна картичка за физички лица,
- онлајн поднесување рекламации по картички,
- отворање траен налог за јавни услуги,
- затворање траен налог,
- промена на статус на картичка (блокирање и деблокирање).

Банката може да одобри користење на услугата електронско банкарство врз основа на Договорот и поднесено барање од Корисникот без потпишување на посебен договор при што во целост се применуваат одредбите од Договорот склучен со Корисникот и овие Општи услови.

4.3. Мобилна апликација - мБанка

мБанката претставува апликација базирана на листата на поддржани мобилни оперативни системи дефинирани во Општите услови. Истата може да се преземе на мобилен уред од Листата на прифатливи продавници на мобилни апликации достапни на Интернет. Мобилната апликација на Корисникот и Овластеното лице им овозможува сигурен, брз и едноставен 24 часовен пристап преку Интернет до дел од најкористените услуги на Интернет банката за физички лица дефинирани во Општите услови, и тоа:

- увид во состојбата и прометот на платежните сметки во денари на физички лица,
- увид во состојбата и прометот на платежни сметки во девизи за физички лица,
- увид во состојбата и прометот на кредитни картички за физички лица,
- увид и промена на лимитите на платежните картички на Корисникот,
- увид во состојбата, амортизациониот план и сите уплати на кредитните партии на Корисникот,
- графички приказ на состојбата на платежните сметки во денари и кредити,
- преглед на нераспределени приливи кај платежни сметки во девизи,
- ажурирање на податоците за контакт со Корисникот
- подесувања за добивање нотификации за прилив/одлив од платежни сметки, платежни картички.
- пренос на средства од платежна сметка во денари на Корисникот кон други сметки во платниот систем во земјата,
- пренос на средства на орочен штеден влог и штеден влог по видување и тоа: на веќе отворени денарски/девизни штедни влогови на Корисникот и на веќе отворени денарски штедни влогови за кои Корисникот има овластување за увид,
- пренос на средства од сопствен денарски/девизен штеден влог по видување кон сопствена платежна сметка во денари и во девизи,
- онлајн аплицирање за потрошувачки кредит за физичко лице.

Дополнително Корисникот и Овластеното лице можат да ги користат услугите за пристап до јавно достапни информации

кои се однесуваат на следната листа на услуги:

- геолокациски услуги за лоцирање на најблиска деловна единица или банкомат како и патека до истите,
- курсна листа,
- кредитен, штеден калкулатор и калкулатор за купопродажба на девизи,
- информации и новини за производите и услугите на банката наменети за физички лица,
- пристап до алатката за активирање мТокен.

4.4. Услови за користење на услугите на Интернет банка и мБанка

За користење на услугите на електронско банкарство Корисникот треба да има склучено Договор, отворено сметка во банката, поднесено барање од страна на Корисникот. За користење на услугата електронско банкарство во целост се применуваат одредбите од Договорот склучен со Корисникот и овие Општи услови. Банката го одобрува користењето на услугите на електронското банкарство за физички лица врз основа на следните уредно пополнети и потпишани документи:

- Барање за електронско банкарство за физички лица преку Интернет банка;
- Потврда за издаден ПУК код или пријава на јавен клуч; доколку Корисникот сака да користи дигитален сертификат на USB токен.

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

Банката има право да го одбие барањето на Корисникот за користење на услугите на Интернет банката, без да ги наведе причините за својата одлука. Доколку банката по обработка на документациската одобри користење на електронско банкарство, на Корисникот му доделува корисничко име и тајна лозинка за пристап до Web апликацијата и прва најава на Интернет банка. Корисникот, односно Овластеното лице е должен да ја промени дадената лозинка во нова веднаш по првата најава. 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 до банката или да иконтактира на телефонскиот број за техничка поддршка во банката. 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.

Пренос на средства од сметката на Корисникот кон други сметки во земјата преку Web апликацијата на Интернет банката, како и останатите видови трансакции наведени во делот за “Услуги на електронско банкарство преку Интернет банка”, Корисникот и Овластеното лице, можат да ги вршат со код за еднакратна употреба генериран од активен мТокен или дигитален сертификат на USB токен.

Корисникот и Овластеното лице можат од Листата на продавници на мобилни апликации прифатливи за банката да ја преземат Мобилната апликација мБанка и да ја инсталираат на својот мобилен уред. Доколку Корисникот односно Овластеното лице освен пристапот до јавно

достапните информации сакаат да ги користат и услугите за увид во состојбата и прометот на сметките на Корисникот, истите преку Web апликацијата, треба да го регистрираат мобилниот уред и да ја активираат Мобилната апликација за користење на ваков тип на услуги.

Дополнително, Корисникот и Овластеното лице можат да вршат пренос на средства од сметката на Корисникот на други сметки во земјата преку Интернет банката, користејќи ја Мобилната апликација на претходно регистриран мобилен уред и активирана апликација, при тоа користејќи го генераторот на кодови за една употреба вграден во Мобилната апликација. Неопходен предуслов за користењето на овие услуги е Корисникот, односно Овластеното лице преку веб-апликацијата да ги избере дневниот, 30 дневниот и лимитот за поединечна трансакција, да го потврди и да го одобри користењето на Мобилната апликација за вршење плаќања, како и да го потврди прифаќањето на Општите услови со помош на дигитален сертификат или со код за еднакратна употреба генериран од активен мТокен.

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 дефинирани од страна на Секторот за работа со население и Секторот за информатичка технологија.

Корисникот е должен на свој трошок да ги обезбеди следните технички услови за користење на услугата:

-Персонален компјутер со оперативен систем Windows 10 и Интернет прегледувачи како Edge, Google Chrome и FireFox Mozilla.

-Доколку за дигитално потпишување се користи дигитален сертификат на USB token, потребно е персоналниот компјутер да има USB порта.

-За користењето на Мобилната апликација треба да се обезбедат следните технички услови:

- мобилен уред базиран на Android и минимална верзија 4.1 соодветно ажуриран google play services или мобилен уред базиран на iOS и минимална верзија 7 или Huawei со минимална верзија Андроид 4.4,
 - дигитален фотоапарат вграден во мобилниот уред,
- Интернет пристап.

4.5. Издавање на ПУК код и активирање мТокен

Банката на новите корисници на Интернет банка/мБанка им издава ПУК код на одредени шалтери назначени за таа намена, кој ќе им служи во процесот на активација на мТокенот. Постојан корисник на Интернет банка/мБанка со доделени претплати на вршење трансакции може самостојно да го прегледа ПУК кодот преку Интернет банка, односно мБанка.

Корисникот или Овластеното лице кои ќе го подигнат ПУК кодот од шалтерите на банката потпишуваат Потврда за издаден ПУК код, и тоа поединечно секој за својот ПУК код.

Активирањето на мТокенот се спроведува од страна на Корисникот, односно Овластеното лице, со одбирање на алатката мТокен која е вградена во Мобилната апликација мБанка, и со внесување на ПУК кодот и активациониот код кој Корисникот ќе го добие на својот мобилен телефонски број или е-маил адреса кои ги има доставено во базата на

податоци за Корисникот во банката.

Издадениот ПУК код има неограничен рок на важност, додека активациониот код за мТокен е валиден 24 часа од моментот на негово испраќање.

4.6. Издавање и користење на дигитални сертификати

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

4.6.1. Дигитални сертификати издадени од банката

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.

4.6.2. Дигитални сертификати издадени од друг издавач на сертификати

Банката може да прифати и сертификати издадени од други домашни или странски издавачи. Банката ќе објавува листа на издавачи чии сертификати ги прифаќа.

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.

4.7. 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, за пренос на средства на денарски штеден влог и пренос на средства од денарски штеден влог на платежна сметка, доставени преку Интернет банката и Мобилната апликација мБанка, ќе се извршуваат според терминскиот план за платежни трансакции, 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, 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.

При вршење безготовински плаќања преку Интернет банка се применуваат дневниот, 30 дневниот и максималниот износ за поединечна трансакција дефинирани од страна на Корисникот, при што истите не можат да бидат поголеми од лимитите дефинирани од страна на банката, кои се однесуваат на регистриран корисник на Интернет банката:

- Максимален лимит за поединечна трансакција од 8.000.000 МКД,
- Дневен максимален лимит од 10.000.000 МКД,
- 30 дневен максимален лимит од 18.000.000 МКД.

При вршење безготовински плаќања со Мобилната апликација мБанка се применуваат дневниот, 30 дневниот и максималниот износ за поединечна трансакција дефинирани од страна на Корисникот, при што истите не можат да бидат поголеми од лимитите дефинирани од страна на банката за мобилни уреди:

- Максимален лимит за поединечна трансакција од 600.000 МКД,
- Дневен максимален лимит од 900.000 МКД,
- 30 дневниот максимален лимит од 1.800.000 МКД.

Корисникот може во секое време согласно неговите желби и потреби да ги менува дневниот, 30 дневниот и максималниот износ за поединечна трансакција, со користење на веб-апликацијата и со потврдување на промените на овие износи со код за еднократна употреба генериран од активен мТокен или дигитален сертификат на USB токен, во согласност со максимално дозволените износи дефинирани од страна на банката.

На мобилен уред кој е рутиран или jailbreak-иран безготовинските плаќања подлежат на правилата за дневен, 30 дневен и максимален износ за поединечна трансакција дефинирани од страна на Корисникот, при што истите не можат да бидат поголеми од лимитите дефинирани од страна на банката за рутиран или jailbreak-иран мобилен уред:

- Максимален лимит за поединечна трансакција од 50.000 МКД,
- Дневен максимален лимит од 50.000 МКД,
- 30 дневен максимален лимит од 100.000 МКД.

Банката го задржува правото да ги менува овие лимити за плаќања преку Мобилната апликација, како и врз основа на процената на ризиците врзани за информативната сигурност со користењето на Мобилната апликација на рутиран или jailbreak-иран мобилен уред, услугата дополнително да ја ограничи или целосно да ја укине.

Електронските налози за пренос на средства на девизен штеден влог и пренос на средства од девизен штеден влог на девизна сметка ќе се извршуваат според терминскиот план за платежни трансакции, кој е важечки во моментот на извршување на трансакцијата и објавен на web страницата на банката.

Услугата за купопродажба на девизи преку Интернет банката и мобилната апликација мБанка 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 дискреционото 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.

4.8. 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, должен е веднаш да ја смени тајната лозинка, согласно постапката опишана во Корисничкото упатство.

Во случај на губење или кражба на 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. По нивното отповикување и по писмено доставено барање од Корисникот односно овластеното лице, банката ќе им издаде нов сертификат на нов медиум.

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.

Во случај на губење или кражба на мобилниот уред со претходно инсталирана и активирана Мобилна апликација или било какво сомневање дека мобилниот уред е сигурносно компромитиран, Корисникот односно Овластеното лице е должно во најкраток можен рок, истиот веднаш да го оневозможи односно деактивира преку Web апликацијата согласно на Корисничкото упатство за користење на мобилната апликација. Доколку Корисникот или Овластеното лице не е во можност деактивирањето да го стори со помош на Web апликацијата, истото е должно настанот веднаш да го

пријави во банката. Банката во најкраток можен рок ќе го оневозможи користењето на мобилната апликација на пријавениот мобилен уред.

Банката не презема никаква одговорност за евентуалната штета која може да настане како последица од:

- губење или кражба на мобилниот уред кој е регистриран за вршење на трансакции и/или има активиран мТокен, и негово ненавремено оневозможување на еден од претходно опишаните начини;
- користење на Мобилната апликација на рутиран или jailbreak-иран мобилен уред или мобилен уред на кој на било каков начин е сменета содржината на фабричкиот софтвер со софтвер од трета страна различна од производителот на оперативниот систем или производителот на уредот;
- попречување на техниките и применетите технологии на банката од страна на Корисникот, Овластеното лице или друг вид на извор на попречување (злонамерен софтвер и сл.) за детекција на рутиран или jailbreak-иран мобилен уред. Истите банката ги вградила во рамките на Мобилната апликација се со цел Корисникот и Овластеното лице да бидат информирани и заштитени од можните ризици при евентуалното користење на Мобилната апликација на ваков вид уреди. Банката не презема одговорност доколку заради вакви попречувања мобилниот уред не биде детектиран како рутиран или jailbreak-иран и истиот добие далеку поголеми дневни и месечни лимити од оние кои банката ги пропишала како максимални износи за рутирани или jailbreak-ирани мобилни уреди;
- користење на Мобилната апликација на уред на кој сигурносните подесувања се поставени на начин на кој се намалува севкупната сигурност на мобилниот уред неограничувајќи се на следната листа на примери:
 - овозможување на инсталација на софтвер од други извори кои не се на Листата на продавници на мобилни апликации прифатливи за банката
 - овозможување на опции за развој односно отстранување на грешки на софтвер (developer options)
- користење на Мобилната апликација или други апликации преземени и инсталирани од трети извори кои не се на Листата на продавници на мобилни апликации определени во Општите услови;
- непридржување на Сигурносните препораки објавени и достапни преку линковите на Web апликацијата а особено препораките кои се однесуваат на:
 - поставување на заклучување на екран на мобилниот уред со шема, PIN или лозинка
 - инсталација на софтвер за антивирусна заштита

5. Траен налог

Траен налог е инструкција дадена од плаќачот (Корисникот) на давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка (Банката) да извршува трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми од платежната сметка на Корисникот.

Корисникот со трајниот налог ја овластува банката да ја задолжува и да врши плаќања од неговата платежна сметка на износи и динамика и во корист на платежни сметки наведени во самиот траен налог.

Банката го реализира трајниот налог на договорениот ден од месецот, а доколку се работи за неработен ден, трајниот налог се реализира следниот работен ден.

Банката нема да го реализира трајниот налог отворен за плаќање на комунални и јавни давачки доколку на денот на наплата на платежната сметка нема доволно средства за целосна реализација на трајниот налог.

За трајни налози отворени за плаќање на кредитни производи кои ги користи Корисникот, доколку на денот на наплата, на сметката нема доволно средства за целосна наплата на наведениот износ, банката ќе го реализира трајниот налог во висина на расположливите средства на сметката. Доколку сметката на Корисникот е блокирана или ако сметката е затворена, банката нема да го реализира трајниот налог, при што сите материјални и штетни последици поради нереализирањето или нецелосно реализирање на трајниот налог ги сноси Корисникот и пакаат на негов товар.

Корисникот може да даде траен налог со кој ќе ја овласти банката во негово име и од средствата на неговата платежна сметка да врши:

- редовни плаќања кон сметки на физички или правни лица кои имаат отворено сметка во банката или сметки отворени во друга банка,
- пренос на сопствен депозит во банката, отплата на кредити, наплата на провизија за користење на сеф, отплата на кредитни картички издадени од банката и др.

Банката го извршува плаќањето во валутата и согласно инструкции наведени во самиот траен налог.

Корисникот може да го отповика трајниот налог во секое време, под услов со отповикувањето да не се прекршува договорна обврска на Корисникот спрема банката по било кој договор склучен помеѓу нив.

6 . Дозволено пречекорување

Банката може да одобри дозволено пречекорување на платежната сметка во денари согласно интерните акти на банката.

Износот на одобреното дозволено пречекорување, условите за негово користење, рокот на користење, каматните стапки и други податоци поврзани со користењето на дозволено пречекорување на сметката се регулираат со посебен Договор за дозволено пречекорување на платежна сметка потпишан со Корисникот.

Правото на користење на дозволеното пречекорување престанува со промената на условите под кои тоа е одобрено. За состојба на сметката во висина на дозволеното пречекорување, банката пресметува договорна редовна камата.

Доколку Корисникот го надмине износот на дозволеното пречекорување, банката пресметува договорна зголемена камата по каматна стапка која се применува за пресметка на законската казнена камата.

На искористениот износ од дозволеното пречекорување на денарската платежна сметка банката пресметува и наплатува камата по каматна стапка која е за 7.95 процентни поени (корективна компонента) повисока од референтната стапка за пресметување на стапката на казнена камата (во понатамошниот текст: референтна стапка) која во моментот на склучување на договорот изнесува 13.95%. На долговното салдо над износот од дозволеното пречекорување банката пресметува и наплатува договорна зголемена камата по каматна стапка која се применува за пресметка на законската казнена камата, а која на денот на склучување на овој Договор изнесува 14.00% годишно.

Банката ќе ја објави (стави на располагање) секоја промена на каматните стапки на својата веб страница.

Доколку Корисникот го надмине тековното салдо на паричните средства на платежната сметка и/или износот на расположливото салдо на платежната сметка, се смета дека

платежната сметка преминува во премолчено должничко салдо. На премолченото должничко салдо Банката пресметува и наплата договорна казнена камата согласно Одлуката за каматни стапки. Доколку минусното салдо не се подмири, Банката врши блокада на сметката

Доколку Корисникот редовно не ги подмирува своите обврски, банката има право да покрене судска постапка за наплата на побарувањата.

6.1 Наменско дозволено пречекорување за плаќање на рати со дебитна картичка

- Банката може да одобри наменско дозволено пречекорување на платежната сметка во денари за плаќање на рати со дебитна картичка, согласно интерните акти на Банката.

- Средствата од наменското дозволено пречекорување Корисникот може да ги користи исклучиво за плаќање на 3,6,12,и 24 рати со дебитната картичка, која е поврзана со платежната сметка во денари на Корисникот каде е одобрен наменскиот лимит, на продажните места со кои Банката има склучено Договор за деловна соработка.

За користењето на дебитната картичка се применуваат и важат сите одредби наведени во точка 3. Дебитна картичка, на овие Општи услови.

- Износот на наменското дозволено пречекорување за плаќање на рати со дебитна картичка, каматната стапка, условите за негово користење, рокот на користење и други информации поврзани со користењето наменското дозволено пречекорување за плаќање на рати се регулираат со посебен Договор за наменско дозволено пречекорување за плаќање на рати со дебитна картичка, потпишан со Корисникот.

- Правото на користење на наменското дозволено пречекорување за плаќање на рати престанува со промената на условите под кои е одобрено. Во тек на периодот на важност или на денот на истек на важност на договорот Банката има право да направи преоцена на висината на лимитот и има право да го раскине Договорот, при што сите недостасани рати ќе продолжат да достасуваат месечно до подмирување на целиот износ. Банката исто така може недостасаните рати да ги достаса и одеднаш поради неисполнување на договорните обврски од страна на корисникот. За износот на достасаните рати Банката ја задолжува платежната сметка во денари на Корисникот и има право да бара целосна наплата.

- Доколку на денот на достасување на месечната рата на платежната сметка, Корисникот нема расположливи средства за целосна или делумна наплата на достасаната месечна рата, Банката ја задолжува платежната сметка на Корисникот во висина на достасаниот ненаплатен износ од месечната рата, при што наведениот износ ќе се евидентира на платежната сметка во денари како недозволено пречекорување.

7. Кредитни картички

На барање на Корисникот, банката по направена кредитна анализа може да одобри користење на кредитна картичка. За одобрување и користење на кредитната картичка Корисникот потпишува посебен наменски договор.

Информациите за сите расположливи брендови на кредитни картички кои банката ги нуди и нивните карактеристики, вклучително и за нивната функционалност, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со нив се ставени на располагање и јавно објавени на веб-страницата на банката на следниот линк: <https://kb.mk/kreditni.nspk>.

8. Општи одредби

8.1. Поднесување на приговор и 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, но не подоцна од 20 (дваесет) дена по завршување на месецот во кој е евидентирана спорната трансакција на сметката со оглед дека има обврска да подигне извод на крајот на секој изминат месец.

Корисникот на платежна услуга може да поднесе приговор/рекламација до банката на еден од следниве начини:

- лично во Централата, Филијалата или Експозитурата на банката,
- преку веб страната на банката со пополнување на соодветната апликација,
- преку е-меил порака на контакт адресата на банката,
- по пат на пошта со испраќање на писмо до седиштето на банката,

При поднесување на рекламација Корисникот ги наведува основни податоци за спорната трансакција и ги поднесува сметките, сликовите и сите останати релевантни документи кои банката може да ги побара.

Приговори за квалитетот и количината на производите односно услугите купени со картичката, Корисникот ги решава на продажното место и банката не постапува по истите.

Корисникот е должен да ги подмири вкупните трошоци кои се реално создадени на платежната сметка без оглед на исходот од рекламациите.

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.

Банката е должна на Корисникот да му даде одговор во рок од 15 (петнаесет) работни дена од денот на прием на рекламација. Рокот за решавање на приговор (рекламација) за трансакција извршена со картичка го одредува банката во согласност со правилата на Visa International и MasterCard Worldwide. Рекламациите во врска со платежните картички се поднесуваат на образец од банката, на шалтерите на банката означени за прием на рекламации по картички.

Согласно правилата на MasterCard Worldwide максималниот број на рекламирани трансакции по картичка изнесува 15 трансакции, а согласно правилата на Visa International максималниот број на рекламирани трансакции по картичка се 35 трансакции.

Корисникот кој претходно поднел приговор до банката, има право на поднесување приговор до Надлежниот орган – НБРСМ со наоди за евентуални прекршувања на одредбите од ЗПУПС.

Доколку банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно изврши платежна трансакција, Корисникот има право на исправка со поднесување на известување најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување.

8.2. Известување на корисникот

За сите задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, надоместоците и каматите кои настануваат при користење на услуги и производи од страна на Корисникот, банката го известува Корисникот преку Изводот за состојба и прометот на платежната сметка кој Корисникот има обврска да го подигне на начин и во период предвиден во Договорот.

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.

За сите информации за изработена картичка или печатење на ПИН, за нови и за постојни корисници на картички банката го известува Корисникот преку СМС порака, Интернет банка, Извод за состојба и промет на сметка или контакт центарот на банката.

Корисникот со склучување на Договорот е согласен за промените во Договорот и документите кои се негов составен дел, а кои се однесуваат на работењето со сметката, користењето на платежните услуги/производи, банката да го известува преку Изводот за состојба и прометот на сметката кој може да го подигне на шалтерите на банката во хартиена или во електронска форма преку Интернет банка и/или мБанка. За содржината на конкретните промени Корисникот се информира преку web-страницата на банката, каде банката редовно ги објавува промените и тоа во рок од два месеци пред настанување на промената.

Доколку Корисникот пред датумот на примена на промените не ја известува банката дека не се согласува со направените промени, односно не поднесе барање за раскинување на Договорот, се смета дека Корисникот е согласен со промените и дека ги прифаќа во целост. Доколку Корисникот ја известува банката во предвидениот рок дека не ги прифаќа промените, банката има право еднострано да го раскине Договорот со Корисникот.

Со потпишување на Договорот Корисникот е запознаен и изрично согласен дека во случај на промена на висината на каматните стапки и/или девизниот курс поради промени на референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс, банката промените ќе ги применува веднаш, без претходно писмено известување и без да се бара дополнителна согласност од Корисникот.

8.3. Заштита на податоци

Банката и Корисникот се обврзуваат дека како доверливи ќе ги чуваат сите податоци, дејства и околности за кои добиле сознание во врска со платежната сметка, освен за тоа што е пропишано со важечките прописи или ако изрично поинаку не се договорот.

Податоците за состојбата и промените на платежната сметка на Корисникот се банкарска тајна и банката може да ги открие само со согласност на Корисникот, односно во случаи предвидени со Законот за банките и други законски прописи.

Со потпишувањето на Договорот, Корисникот изрично се согласува банката да ги преземе сите дејствија поврзани со обработката и размената на податоците кои произлегуваат од Договорот, а кои се собрани во согласност со правото на банката да собира, складира, евидентира, организира податоци заради извршување на своите активности.

Воедно, Корисникот се согласува собраните податоци банката да ги обработува за целите на спречување перење пари и финансирање на тероризам, заради спроведување на обврските од регулативата FATCA (Законот за даночна усогласеност по странски сметки), обработка со цел откривање и истражување на измама и злоупотреба на плаќање.

8.4. Одговорност

Банката не одговара за штета предизвикана од неизвршување на платежна трансакција во случај штетата да е предизвикана од погрешно внесени податоци во налогот за пренос.

Одговорноста на банката за неможност да обезбеди платежни услуги е исклучена, како и штетата што би ја претрпел Корисникот како резултат на тоа, доколку е предизвикана од објективни причини кои се надвор од

контрола на банката. Објективни причини за давање платежни услуги се сите настани или дејствија кои го попречуваат или оневозможуваат обезбедувањето платежни услуги, а се предизвикани од виша сила, војна, немири, терористички акти, исклучување на телекомуникациите и сите други настани на кои банката не може да има влијание.

Банката не одговара за штета односно за враќање на износот на неовластени, неизвршени и/или неправилно извршени платежни трансакции, како и за поврат на надоместоци и камати, во следниве случаи:

- доколку извршувањето, односно неизвршувањето на платежната трансакцијата е последица на исклучителни и непредвидливи околности кои се надвор од контрола на банката и чии последици не можеле да се избегнат;
- доколку платежната трансакција не може да се реализира поради постоење на ограничувања од страна на меѓународните платежни институции за реализација на трансакциите;
- доколку извршувањето, односно неизвршувањето на платежната трансакција е последица на обврската на банката која произлегува од други прописи кои ја обврзуваат банката;
- ако извршувањето, односно неизвршувањето на платежната трансакција е последица на измама на Корисникот, измама на овластено лице или ако Корисникот или овластеното лице намерно или поради грубо невнимание не ги исполнат своите обврски уредени со овие Општи услови, Договорот и законските прописи;
- доколку банката извршила платежната трансакција врз основа на фалсификуван или изменет налог за пренос;
- доколку неизвршувањето на платежната трансакција е последица на дејствијата на Давател на услуги за иницирање плаќања;
- во други случаи дефинирани во овие Општи услови.

Банката исто така се ослободува од одговорност за одложување или неизвршување на налози за пренос предизвикани од обврската на банката да применува и спроведува мерки во согласност со прописите од областа на спречување перење пари и финансирање на тероризам и/или други прописи, како и прописи кои бараат од банката да ги потврди информациите што мора да се приложат за платежната трансакција.

Одговорноста на банката за одложување или неизвршување на налогот за пренос е исклучена и доколку Корисникот на барање на банката не достави дополнителни податоци и документација за спроведување на мерките од претходниот став.

Во случај на испраќање податоци или налози за пренос од страна на Корисникот преку необезбеден канал (на пр. е-пошта, факс), банката не е одговорна за евентуални штети што може да настанат поради нивна загуба, доцнење, измена, или обелоденување на податоци. Банката нема да одговара за евентуална штета при извршувањето на платежните трансакции извршени врз основа на налози за пренос испратени на опишаниот начин. Одговорноста за безбеден, правilen и навремен пренос на податоци е на страната на испраќачот на податоците.

На барање на банката, Давателот на услугата за иницирање на плаќање е обврзан да докаже дека го потврдил приемот на налогот за пренос во согласност со одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи, дека платежната трансакција била автентичирана, правилно евидентирана и дека на извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг недостаток на услугата.

Доколку Давателот на услугата за иницирање плаќање е одговорен за неовластена платежна трансакција, неизвршување или доцнење во извршувањето на платежната трансакцијата, веднаш ќе и ги надомести на банката на

нејзино барање сите износи платени на исплатувачот, вклучително и висината на штетата и другите претрпени штети.

Банката не е одговорна за било какви штети настанати во случај на одбивање на пристап до платежната сметката на Давател на услуги за давање информации за платежни сметки или Давател на услуги за иницирање плаќање врз основа на докажани и објективно оправдани причини кои се однесуваат на неовластен пристап на тој Давател на услуги до платежната сметка вклучително и неовластено започнување на платежна трансакција, а во случај ќе го извести Плаќачот за причините за одбивање пристап до платежната сметка.

Банката на никаков начин не е одговорна за обврските кои произлегуваат од договорниот однос помеѓу Корисникот и Давателот на услуги за давање информации за платежни сметки или Давателот на услуги за иницирање плаќање.

9. Правна заштита

За сите спорови кои произлегуваат од или во врска со Договорот месно надлежен е Судот во Скопје, освен ако банката и Корисникот не се договорат поинаку.

Над Договорот се применуваат законските прописи на Република Северна Македонија.

10. Раскинување на рамковниот договор

Корисникот може да поднесе барање за раскинување на Договорот со отказан рок, кој не може да биде подолг од 30 (триесет) дена само доколку ги има подмилено своите обврски со кој е задолжен и кои произлегуваат од користењето на било кој производ или услуга во банката по основ на Договорот, на сметката нема евидентирано неизвршени платни налози за присилна наплата и доколку ги врати банкарските картички. Со Раскинување на Договорот банката ги затвара сите производи кои Корисникот ги користел врз основа на Договорот.

Раскинувањето на Договорот и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот, но доколку Договорот е во сила во период пократок од шест месеци од склучувањето, банката има право да утврди надомест за раскинување на Договор и затворањето на платежната сметка во висина на вистински направените трошоци. Во случај на раскинување на Договорот и затворање на платежната сметка, согласно со кој надоместоците за платежните услуги од Корисникот се пресметуваат или наплатуваат на редовна основа, банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на Договорот.

Банката има право еднострано да го раскине Договорот по сопствена деловна одлука од било која причина како и доколку Корисникот не се придржува кон одредбите на Договорот и Општите услови, со известување испратено до Корисникот најмалку два месеци пред денот на раскинување на Договорот. Известувањето за раскинување банката го доставува до Корисникот во хартиена форма испратено преку препорачана пошта, при што како уредна се смета доставата извршена на последната пријавена адреса на Корисникот во банката. По истек на предвидениот рок, банката ќе го раскине Договорот и ќе ја затвори платежната сметка, а доколку на платежната сметка има позитивно салдо паричните средства ќе ги пренесе на евиденциска сметка со посебна намена. Со преносот на паричните средства на евиденциската сметка со посебна намена не престанува правото на сопственост над паричните средства на Корисникот, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите права што произлегуваат од сопственоста.

Банката согласно закон ќе ја затвори сметката која нема салдо и промени во последните две години и нема неизвршени платни налози за присилна наплата, за што ќе го извести Корисникот.

Доколку дојде до промена на статусот на Корисникот од резидент во нерезидент, во тој случај банката ќе ги затвори сметките на резидентот и ќе изврши еднократен пренос на средствата од резидентната девизна сметка и/или денарска сметка на девизна и/или денарска сметка која Корисникот ќе ја отвори во банката како нерезидент.

10.1. Раскинување на договор на платежна сметка со основни функции

1. Банката има право еднострано да го раскине Договорот доколку:

- постои сомневање дека корисникот со намера ја користел платежната сметка со основни функции за незаконски цели;
- Корисникот доставил неточни информации заради отворање на платежна сметка со основни функции, а врз основа на точните информации би немал право да отвори и користи платежна сметка со основни функции;
- со платежната сметка со основни функции не е извршена платежна трансакција во непрекинат период од 24 месеци;
- Корисникот повеќе нема законското престојувалиште или го загубил основот за законското престојувалиште според кој го имал правото на отворање и користење платежна сметка со основни функции, или
- се утврди дека Корисникот по отворањето на платежната сметка со основни функции отворил кај друг давател на платежни услуги платежна сметка во денари.

Едностраното раскинување на Договорот согласно со точка (1) алинеја 1 и 2 на овој член, стапува во сила веднаш.

Доколку банката го раскине Договорот согласно со точка (1) алинеја 3,4 и 5 должна е за едностраното раскинување да го извести Корисникот без надоместок, писмено или по електронски пат најмалку два месеца пред раскинувањето на Договорот да стапи во сила, при што ќе ги наведе причините за раскинувањето, освен доколку наведувањето на причините е спротивно на целите на националната безбедност или јавниот интерес, со правна поука за правата на Корисникот.

Банката во периодот од определениот рок од 2 (два) месеца може да се договори со Корисникот, статусот на постоечката платежна сметка со основни функции да се промени во платежна сметка, без истата да се затвори.

Доколку при еднострано раскинување на Договорот има позитивно салдо на парични средства, износот на позитивното салдо се пренесува на евиденциска сметка со посебна намена кај давателот на платежните услуги при што не престанува правото на сопственост на корисникот над паричните средства, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите права што произлегуваат од сопственоста.

11. Завршни одредби

За склучување на Договорот и комуникација помеѓу банката и Корисникот ќе се користи македонскиот јазик.

Како официјален документ кој ќе се користи како доказ за сите известувања околу измените на Рамковниот договор, Општите услови, Тарифата на надоместоци, како и за сите други промени околу работењето со платежната сметка ќе се смета Изводот од платежната сметка на Македонски јазик кој е достапен на шалтерите на банката или преку македонската верзија на електронското банкарство.

Овие Општи услови се издадени на македонски јазик и македонската верзија ќе преовладува и во случај на нивно преведување на друг јазик.

Договорните односи во врска со давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Законот за платежни услуги и платни системи ќе останат во сила и по започнување со негова примена, а ќе се спроведуваат според важечките законски и подзаконски прописи.

Овие Општи услови влегуваат во сила на 10.05.2023 година и ќе се применуваат за сите Корисници кои во банката имаат отворено платежна сметка и/или користат платежни услуги или производи поврзани со платежната сметка.

Со стапување во сила на овие Општи услови, во целост се заменуваат претходно објавените Општи услови.

Прилози:

Тарифа на надоместоци

Термински план за платежни трансакции

Информација за Заштита на личните податоци