

Општи услови за издавање и користење на SMART кредит преку кредитна картичка за физички лица на Комерцијална банка АД Скопје

Со Општите услови за издавање и користење на SMART кредит преку кредитна картичка за физички лица се уредуваат основните и општите правила за издавање и користење на SMART кредит преку кредитна картичка за физички лица – клиенти на Комерцијална банка АД Скопје (во понатамошен текст: SMART кредит). Посебните услови за издавање и користење на SMART кредит преку кредитна картичка за физички лица се уредуваат со посебен Договор за користење на SMART кредит преку кредитна картичка склучен помеѓу Банката и Корисникот.

1. Дефиниции

- **Банка**-Комерцијална банка АД Скопје;
- **Општи услови**-Општи услови на Комерцијална банка АД Скопје за издавање и користење на SMART кредит;
- **SMART кредит**-готовински ненаменски револвинг кредит, кој се користи преку наменска картичка и/или со безготовински пренос на средствата од одобриениот кредитен лимит на платежна сметка на клиентот во Банката;
- **Картичка**-наменска картичка, која Банката ја издава на Корисникот на SMART кредитот заради користење на SMART кредитот
- **Дополнителна картичка**-наменска картичка, која на барање и со овластување од Корисникот на SMART кредит се издава на корисникот на дополнителната картичка, со која може да се користат средствата од сметките на Корисникот на SMART кредит.
- **Корисник на SMART кредит преку кредитна картичка или Корисник** - физичко лице на кое Банката му има одобрено готовински ненаменски револвинг кредит-SMART кредит, кој се користи преку наменска картичка и/или со безготовински пренос на средствата од кредитниот лимит на платежна сметка на клиентот во Банката.
- **Корисник на картичка**-физичко лице на кое Банката му има издадено наменска картичка за користење на SMART кредитот, и чие име е втиснато на картичката;
- **Корисник на дополнителна картичка преку која се користи SMART кредит или дополнителен Корисник** - Корисник на наменската картичка, на кој му е издадена дополнителна картичка и чие име е напишано на картичката издадена на барање и со овластување од Корисникот на SMART кредит;
- **Сметка**-сметка на Корисникот отворена кај Банката, која се задолжува/одобрува за износот на трансакциите, членарината, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на SMART кредитот;
- **Кредитен лимит**-вкупен износ на SMART кредит, кој Банката го одобрува на Корисникот, кој е на располагање на кредитната сметка на Корисникот за сите трошоци кои настануваат со користење на кредитот;
- **Расположиво салдо на сметка**- расположиви средства (сопствените средства и неискористените средства од одобриениот кредитен лимит) намалени за резервирани средства за авторизирани, а неискнижени трансакции;
- **Дневен лимит**-износ на средства, број на трансакции и максимален износ на трансакција кои Корисникот на наменската картичка може да ги користи дневно за подигнување на готовина;
- Периодични лимити – износ на средства, број на трансакции и максимален износ на трансакција кои Корисникот на наменската картичка може да ги користи во 7 дена за подигнување на готовина;
- **Трошоци**-сите задолжувања на сметката на SMART кредитот за износот на трансакциите, членарините, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на SMART кредитот;
- **Банкомат**-електронски уред кој овозможува исплата и уплата на пари во готово, но и други услуги, без присуство на вработени од Банката;
- **PIN (Personal identification number)**-таен личен идентификационен број на Корисникот, односно корисникот на дополнителна картичка кој служи како идентификација при користење на картичката на банкомат;
- **Работен ден**-секој ден во кој Банката и финансиските институции во Република Македонија работат и извршуваат финансиски операции;
- **Договор**-Договор за користење на SMART кредит преку кредитна картичка кој се склучува помеѓу Банката и Корисникот и со кој се уредуваат посебните услови и правила за издавање и користење на SMART кредитот за физички лица;

- **Осигурувач** – Друштво за осигурување со кое Банката има склучено договор за деловна соработка за склучување на полиси во име на Корисникот;
- **Општите услови за осигурување** – општи услови за осигурување во случај на неможност за враќање на кредитен лимит од кредитна картичка, издадени од Осигурувачот

2. Одобрување и користење на СМАРТ кредит

- Клиентот преку пополнување на барање за СМАРТ кредит преку кредитна картичка аплицира во Банката, при што ја гарантира точноста на наведените податоци во барањето. Врз основа на поднесеното Барање, Банката одлучува за издавање на СМАРТ кредит и за одобрување на висината на кредитниот лимит на Корисникот. Висината на кредитниот лимит се одредува согласно интерните акти на Банката, при што Банката нема обврска да ја образложува донесената одлука. За обезбедување на навремено и целосно измирување на искористениот кредитен лимит, Корисникот доставува инструменти за обезбедување одредени согласно интерните акти на Банката.
- За користењето на одобрениот кредитен лимит Корисникот има можност во барањето за СМАРТ кредит преку кредитна картичка да одбере дали одобрениот кредитен лимит ќе го користи преку наменска картичка и/или лимитот ќе го користи со безготовински пренос на средствата од кредитниот лимит на платежна сметка на Корисникот во Банката, преку некој од достапните канали, Интернет банка или мБанка. Доколку во моментот на аплицирање, во барањето, клиентот ја одбере опцијата за користење на кредитниот лимит без наменска картичка, нема можност во иднина да бара од Банката да му издаде картичка. Во овој случај средствата од СМАРТ кредитот ќе може да ги користи исклучиво само со безготовински пренос од кредитниот лимит на платежната сметка на клиентот во Банката.
- СМАРТ кредитот може да се користи до износот на одобрениот кредитен лимит, а во случај на користење преку картичка, во рамки на дневните лимити.
- За сите трошоци кои настануваат со користењето на СМАРТ кредитот се задолжува сметката на Корисникот.
- СМАРТ кредитот се одобрува на неопределено време, при што Банката ќе врши ревидирање на одобрениот кредитниот лимит на СМАРТ кредитот на секои 2 (две) години, а во одредени случаи и порано од овој рок по оценка на Банката. Врз основа на извршеното ревидирање и преоценка на условите под кои кредитот е одобрен, Банката има право да го намали или целосно укине кредитниот лимит, за што соодветно ќе го известат Корисникот преку услугите Интернет банка, мБанка или преку изводот за СМАРТ кредит преку кредитна картичка. Во случај на целосно укинување на кредитниот лимит Банката има право да го раскине Договорот, целосно да го достаса искористениот лимит и да бара негова наплата. По исклучок, Банката може по сопствена оценка да го зголеми кредитниот лимит, за што ќе го известат Корисникот на еден од начините предвидени погоре.

3. Осигурување на СМАРТ кредитот

- Врз основа на дадена писмена согласност во Договорот, Корисникот ја овластува Банката да склучи Договор за осигурување во случај на неможност за враќање на СМАРТ кредитот преку кредитна картичка согласно Општите услови за осигурување во случај на неможност за враќање на кредитен лимит од кредитна картичка (Општи услови за осигурување), во кој се дефинирани осигурените ризици, траење на осигурувањето, почеток и престанување на обврската на осигурувачот, сумите на осигурување по осигурените ризици, покритие по осигураните ризици, постапки во случај на настанување на осигурен случај.
- Општите услови за осигурување, се составен дел на Договорот за користење на СМАРТ кредит преку кредитна картичка, и истите му се предадени на Корисникот во моментот на склучување на Договорот.
- Со потпишување на договорот за користење на СМАРТ кредит преку кредитна картичка, Корисникот на СМАРТ кредит како осигуреник доброволно пристапува кон осигурување на СМАРТ кредитот и со потпишување на договорот е согласен во негово име Банката во својство на договорувач на осигурување со Осигурувачот во својство на осигурувач, да склучи Договор за осигурување во случај на неможност за враќање на кредитен лимит одобрен од страна на Банката, при што премијата за осигурување е вклучена во членарината на СМАРТ кредитот. Полисите за осигурување во оригинал се доставуваат и се чуваат во Банката. Банката доставува копија од Полисата до корисникот на почетокот на месецот, по завршување на тековниот месец во кој Корисникот го активирал СМАРТ кредитот. Копија од

полисата се доставува исклучиво преку Интернет банка од каде корисникот може да ја преземе.

- Корисникот е согласен при настанување на осигурен случај, Осигурувачот да и го исплати на Банката надоместот од осигурување согласно Општите услови за осигурување.

4. Користење на картичката

- Картичката е сопственост на Банката. Рокот на важност е наведен на картичката. Корисникот може да ја користи картичката само во периодот назначен на истата;
- Корисникот на картичката може да направи измена на дневните и периодичните лимити на повеќе начини и тоа телефонски преку Центрот за авторизација, на шалтер во Банка или самостојно да направи промена преку Интернет банка или Мбанка
- Картичката не е пренослива на други лица и може да ја користи исклучиво Корисникот на картичката чие име е втиснато на картичката.
- Картичките и личните идентификациони броеви од Банката ги подигнува лично Корисникот или лице со писмено овластување од Корисникот на картичката, уредно заверено кај надлежен орган.
- На барање и со овластување на Корисникот, Банката издава дополнителна картичка.
- Корисникот може да го отповика овластувањето и да го прекине правото на користење на Корисникот на дополнителната картичка, за што е должен писмено да ја извести Банката и да ја врати дополнителната картичка пресечена. Во случај Корисникот да не може да ја врати дополнителната картичка, постапката за прекинување на правото на користење на дополнителната картичка се спроведува врз основа на писмениот допис доставен до Банката од страна на Корисникот, при што дополнителната картичка се блокира и се оневозможува нејзино понатамошно користење;
- Корисникот може да ја користи наменската картичка исклучиво за подигнување и уплата на готовина од банкоматите на Комерцијална банка АД Скопје.
- За проверка на идентитетот на Корисникот на картичката при подигнување готовина од банкомат, Корисникот употребува посебен личен идентификационен број (PIN), кој е единствен и таен. Личниот идентификационен број му го доделува Банката на Корисникот при издавање на картичката. PIN-от му е познат исклучиво на Корисникот на картичката и потребно е со истиот да се постапува строго доверливо и да не биде достапен за трети лица. PIN-от не смее да се запишува на картичката и никаква писмена трага за PIN-от не смее да биде доведена во врска со картичката;
- Во случај на губење или заборување на PIN-от, Корисникот на картичката треба веднаш да се обрати во Банката за повторно издавање на PIN.

5. Надоместоци и камати

- Сите надоместоци, членарини и камати поврзани со СМАРТ кредитот се одредени со Одлука за Тарифа на надоместоци за услугите што ги врши Банката и Одлуката за каматни стапки на Банката. Истите се променливи согласно деловната политика на Банката и се достапни на веб страната на Банката и на шалтерите на Банката;
- За износот на пресметаните надоместоци и камати се задолжува сметката на Корисникот на СМАРТ кредитот преку кредитна картичка.

6. Известување на Корисникот

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

7. Губење на картичката

- Корисникот на картичката ги сноси сите законски последици и одговорност за евентуално неовластено користење на картичката;
- Корисникот е должен да се придржува на мерките за сигурност при користење на картичката (треба да ја потпише картичката, да го чува PIN-от во тајност 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 писмена пријава, односно барање за повторно издавање на изгубена/украдена картичка до Централата на Банката - Одделение за банкарски картички или во другите организациони единици на Банката - експозитури и филијали;
- Во случај на губење или кражба на картичката, Корисникот на картичката не сноси финансиска одговорност за трошоците направени со картичката по иницијалната пријава за губењето или кражбата на картичката;
- Доколку Корисникот на картичката не ја почитува обврската за тајност или не се придржува кон мерките за сигурност при користење на картичката, одговорен е за секоја нејзина злоупотреба;
- После прием на писмена пријава за губењето или кражбата на картичката, Банката на корисникот ќе му издаде нова картичка. Трошоците околу пријавувањето на изгубена/украдена картичка, издавање нова картичка поради оштетување на истата, и/или издавање на PIN после губењето или кражбата, паѓаат на товар на Корисникот на картичката, во согласност со Одлуката за Тарифата на надоместоци на Банката;
- Доколку Корисникот ја најде картичката после пријавата на губењето односно кражбата, не смее да ја користи истата туку е должен истата да ја пресече и достави до Банката. Трошоците направени со користење на пронајдената неважечка картичка се книжат на терет на сметката на Корисникот на картичката.

8. Рекламации

- Доколку Корисникот смета дека некои од трошоците се погрешно пресметани и прокнижени, или дека не му припаѓаат, може да се обрати до Банката поднесувајќи ги сметките и сите останати релевантни документи кои Банката може да ги побара;
- Рекламациите се поднесуваат на образец од Банката, на шалтерите на Банката означени за прием на рекламации по картички или до Одделението за банкарски картички;
- Доколку Банката утврди дека рекламацијата е оправдана ќе ја одобри сметката на Корисникот, а во случај на неоправдани рекламации корисникот ги сноси сите трошоци кои произлегуваат од постапката за рекламација, како и надомест согласно Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите на Банката;
- Рокот за решавање на случајот на рекламацијата го одредува Банката.
- Корисникот кој претходно поднел приговор до Банката може да поднесе поплака до НБРСМ, како надлежен орган за вршење на надзор на Банката, согласно важечки законски и подзаконски прописи. Одговорот на поплаката доставен од страна на НБРСМ не е обврзувачки за Банката како давател на платежни услуги, ниту има правно дејство во врска со правните односи меѓу Корисникот како подносител на поплаката и Банката како давател на платежни услуги. Со поднесување на поплака до Народната банка на Република Северна Македонија не се исклучува или ограничува правото на Корисникот да поведе судски спор со Банката како давател на платежни услуги.
- Во случај на спорови поврзани со правата и обврските кои произлегуваат од Договорот за користење на СМАРТ кредит преку кредитна картичка, Корисникот има право да поведе вонсудска постапка заради решавање на спорот по пат на медијација согласно Законот за медијација. Барањето за поведување постапка на медијација, се поднесува по писмен или електронски пат до медијатор наведен во Листата на медијатори која е утврдена од страна на Комората на медијатори на РСМ. Листата на медијатори и нивните контакт адреси се објавени на следниот линк: <https://www.kmrsm.org.mk/medijatori/>. Барањето за поведување на постапка за медијација е на следниот линк: <https://www.kb.mk/smart-kredit-preku-karticka.nspk>. Согласно Законот за медијација медијаторот е должен најдоцна во рок од три работни дена сметано од денот на приемот на барањето, да закаже средба помеѓу страните, а постапката за медијација завршува по истекот на 90 дена од денот на започнување на постапката, без оглед на нејзиниот исход. Поднесување на барање за вонсудска постапка за решавање на спорите како и исходот на оваа постапка, не го засега правото на Корисникот на платежни услуги за покренување на судска постапка пред надлежен суд.

9. Останати одредби

- Општите услови се составен дел на Барањето и Договорот за користење на СМАРТ кредит преку кредитна картичка;

- Со потпишување на изјавата која е составен дел на Барањето, Корисникот на СМАРТ кредитот воедно потврдува дека е запознаен со овие Општи услови како и Општите услови за осигурување и дека во целост се согласува со нив и со правните дејства кои произлегуваат од истите;
- Одредбите од овие Општи услови како и Општите услови за осигурување се однесуваат на сите корисници на СМАРТ кредит, без оглед на тоа дали избрале да подигнат картичка за користење на СМАРТ кредитот или не.
- Банката не сноси никаква одговорност ако Корисникот или дополнителниот корисник не можат да ја употребат 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 банкомат и истата е оштетена;
 - кога од било која причина банкомат не ја прифаќа картичката;
 - други причини кои се надвор од контрола на Банката.
- Банката го задржува правото за промена на правилата и условите за работа со картичката, предвидени со Договорот, Општите услови како и Тарифата за надомест на услуги на Комерцијална банка АД и Одлуката за каматни стапки на Комерцијална банка АД согласно со деловната политика на Банката, како и во случај на промена на Општите услови за осигурување. За овие промени или дополнувања ќе го известува корисникот преку web страната на Банката или преку изводот за сметка;
- Секое користење на СМАРТ кредитот спротивно на горенаведените одредби, повлекува автоматско одземање на основната и дополнителните картички, превземање на мерки согласно законските прописи, а целокупната материјална штета заедно со каматите ја сноси Корисникот.