

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА (важат од 01.07.2026 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 платежни трансакции, работење со дебитни картички, како и процесирање платежни трансакции, електронско банкарство, начин на комуникација, одговорност во врска со извршување на платежните 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-rezidenti.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. Васил Иљоски бр. 3, Скопје
Матичен број: 4065573
Даночен број: 4030989254937
Број на сметка: 300000000000133
Свифт адреса: KOBBSMK2X
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.

Банката е директен учесник во следните платни системи во земјата Македонски интербанкарски платен систем (МИПС) и Клириншки интербанкарски систем (КИБС). На барање на Корисникот, Банката ќе му ги стави на располагање и информациите за правилата за работа според кои функционираат овие платни системи. Банката, како индиректен учесник, ги извршува трансакциите во евра во рамки на СЕПА областа со посредство на друга странска коресподентска банка, при што во целост ги има прифатено и се придржува кон правилата на Европскиот совет за плаќање за шемата СЕПА Кредитен Трансфер. Банката е член на S.W.I.F.T мрежата.

2. Платежна сметка

Поимник со дефиниции: 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 камата на задолжените или одобрените парични средства на платежната сметка;
- **Дозволена 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;
- **Премолчено должничко салдо** е премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на корисникот на платежни услуги, пришто давателот на платежните услуги му става на располагање на корисникот на платежните услуги парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствените парични средства на платежната сметка или, ако е договорено дозволена пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување;
- **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 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 платен инструмент за иницирање и обработка на платежните трансакции направени од страна на плаќачот;
- **Капитални трансакции** – трансакции меѓу резидентни и нерезидентни чија цел е трансфер на капитал, како што се: директни инвестиции; вложување во недвижност; работи со хартии од вредност; трансакции со документи за удел

во инвестициони фондови; кредитни работи; емства и гаранции; вложување во инвестициско злато; депозитни работи и трансфери кои произлегуваат од осигурување на живот и кредитно осигурување.

- **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 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;
- **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 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 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, пришто 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 налог** е секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;
- **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, којшто 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 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 за повеќе платежни сметки на корисникот на платежните услуги што се одржуваат кај еден или кај 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 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 директни задолжувања, вклучувајќи еднократни директни задолжувања; б) извршување платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, и в) извршување кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;
 - 4) извршување платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги: а) извршување директни задолжувања, вклучувајќи еднократни директни задолжувања; б) извршување платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, и в) извршување кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;
 - 5) издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;
 - 6) парични дознаки;

- 7) услуги за иницирање плаќања;
- 8) услуги за давање информации за платежните сметки, како и сите дејства 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 (на 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 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;
- **Пренесување на платежна сметка или услуга за преносливост** е спроведување на пренесување по барање на Корисникот, од еден кон друг давател на платежни услуги на: информации за сите или определени трајни налози за кредитни трансфери, повторливи директни задолжувања и повторливи приливни кредитни трансфери кои се извршуваат во корист или на товар на платежната сметка на Корисникот и/или пренос на позитивното салдо на сопствените парични средства на платежна сметка отворена кај друг давател на платежни

услуги, со или без затворање на платежната сметка од која се врши преносот;

- **СЕПА трансакција** – Платежна трансакција во евра во рамки на Единствена област за плаќање во евра (Single Euro Payments Area) која се извршува под исти услови, правила и обврска за сите земји членки на СЕПА и банки кои ги имаат прифатено правилата на Европскиот совет за плаќање (European Payments Council) за шемата СЕПА Кредитен Трансфер (SEPA Credit Transfer (SCT) scheme). Листата на земји членки на СЕПА областа и на регистрираните учесници кои ја имаат прифатено шемата СЕПА Кредитен Трансфер е објавена на веб-страницата на Европскиот совет за плаќање www.europeanpaymentscouncil.eu.

- **Засилена автентикација** е потврда на идентитетот преку употреба на најмалку два од следниве три меѓусебно независни елементи: знаење (нешто што само клиентот го знае), владение (нешто што само клиентот го поседува) и својственост (нешто што клиентот е), при што нарушувањето на еден од елементите не влијае врз веродостојноста на останатите и се осмислени на начин што овозможува заштита на доверливоста на податоците кои се предмет на проверка на автентичност.

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 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 отвора. 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 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 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.

Корисникот не може во исто време да има статус на нерезидент и резидент. Корисникот може да го промени статусот од нерезидент во резидент и обратно, при што сметките со претходниот статус се затвораат и се отвораат сметки со новиот статус, согласно документите за идентификација.

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 платежна сметка,

како и друга документација која банката има обврска да ја обезбеди согласно законската, подзаконската регулатива и интерните акти. Доколку е можно, 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 потписан 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 потписан 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 сè 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 на 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 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 кај друга банка во РСМ. Банката во законски утврдениот рок од 10 работни дена ќе му одговори на Корисникот дали му е одобрено отворањето 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 Корисник 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 платежни трансакции во интерен клиринг (кредитни трансфери 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. За користењето на наведените услуги банката, наплаќа месечен надоместок со разумна висина, дефиниран согласно тарифата на надоместоци која е составен дел на овие Општи услови и која е усогласена согласно одредбите од ЗПУПС.

Месечниот надомест за водење 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 користи дозволено пречекорување. За користење на дозволено пречекорување или отворање на нова платежна сметка корисникот треба да направи трансформација на платежната сметка со основни функции во редовна 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 за 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 платежните трансакции, кредитните трансфери и повлекувањето готовина од платежната сметка само во висина на расположливото салдо на сметката и утврдени лимити. Корисникот се обврзува да обезбеди покритие на сметката при доспевање на обврските кон Банката кои произлагуваат од Рамковниот договор, како и по основ на сите други Договори кои Корисникот ги има склучено или во иднина ќе ги склучи со Банката, како и по други основи.

Доколку сметката премине во т.н. премолчано (недозволено) должничко салдо, Корисникот е должен истото да го подмири веднаш. Корисникот е согласен и ја овластува Банката да го наплатува премолчаното должничко салдо на сметката со целосно задржување на приливите кои ќе пристигнат на платежната сметка по кој било основ, сè до негово потполно измирување. Доколку Корисникот не го покрие премолчаното должничко салдо (недозволениот пречекорување), Банката има право да поведе постапка за присилна наплата на своето побарување.

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, по истек на рокот согласно интерните акти на Банката (доколку е дадено пред овластена институција), со смрт на Корисникот или смрт на овластеното лице.

Корисникот и овластеното лице се должни да ги чуваат потписниот картон, картичките и оригиналното полномошно дадено пред овластената институција, 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.

Овластување за Банката

Со потпишување на Рамковен договор, Корисникот ја овластува Банката и дава согласност да воспоставува налози и да врши плаќање од сите расположливи средства и идни приливи на платежните сметки на Корисникот во следните случаи:

- за наплата на доспеани а ненаплатени обврски кон Банката по основ на Рамковниот договор, како и по основ на сите други Договори кои Корисникот ги има склучено или во иднина ќе ги склучи со Банката, како и по други основи.
- за постапување на Банката по примени судски одлуки, налози за извршување, решенија за присилна наплата и други акти или документи издадени од надлежен орган согласно законска и подзаконска регулатива, како и заради наплата на сите надоместоци на Банката кои ќе произлезат при реализација на наведените документи и акти (надоместок за блокада/деблокада на сметка, надоместок за пресметка на камата и сл);
- врз основа на пристигнато барање за исправка на грешка за погрешно или повеќе одобрен износ на платежната сметка.

2.2. Платежни услуги:

2.2.1 Платежни услуги се услуги кои овозможуваат:

Банката согласно Рамковниот договор и овие Општи услови може на Корисникот да му овозможи една или повеќе услуги и производи поврзани со платежната сметка да ги користи одвоено, или како дел од пакет услуги.

За платежните услуги поврзани со платежната сметката кои Корисникот ги коирсти одделно, се применуваат поделните одредби од овие Општи услови.

За секој поединечен пакет услуги се дефинирани услугите и производите кои влегуваат во конкретниот пакет услуги со точно дефинирани надоместоци кои Корисникот има обврска да ги плати на Банката согласно Тарифата .

Во Тарифата која е составен дел на Договорот се содржани сите информации за надоместоците за платежната сметка која може да се отвори и користи одвоено од другите производи и/или услуги, како и информации за сите надоместоци и трошоци што се поврзани со секој од производите и/или услугите кои се нудат во пакетот кои може да се користат одвоено од платежната сметка.

Корисникот може да активира пакет услуги лично на шалтерите на Банката, преку Интернет банка и мБанка или преку употреба на средства за електронска идентификација издадени во рамки на регистрирана шема за електронска идентификација. Активацијата на пакетот се извршува во моментот на поднесување на Барањето на шалтерите или со активација на конкретниот пакет услуги од страна на Корисникот преку еден од горе-наведените канали.

2.2.2 Платен налог

Работењето преку платежната сметка ќе се одвива согласно законските и подзаконските прописи во рамки на тековното салдо на платежната сметка, односно во рамките на

сопствените средства на Корисникот, доколку не е регулирано со поединечен договор.

Платниот налог што Корисникот го доставува до Банката треба да биде пополнет согласно важечките прописи и стандарди за извршување на платежни трансакции.

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

Корисникот може да извршува **плаќања во денари** во корист на платежни сметки кои се одржуваат во други деловни банки преку систем на клириншка кука (КИБС) наменет за извршување на платежни трансакции на мали износи, каде плаќањата се сметаат за конечни по извршеното порамнување на сметките на банките во системот на НБРСМ и преку системот на порамнување на НБРСМ наречен МИПС, наменет за извршување на платежни трансакции на големи износи (над 1 милион денари) и секоја индивидуална платежна трансакција се порамнува во реално време преку сметките на банките кај НБРСМ.

Платежната трансакција во девизи во земјата и/или прекуграничната платежна трансакција може да се извршува со користење на коресподентски деловни банки за меѓународни порамнувања вклучени во S.W.I.F.T мрежата (СВИФТ трансакција) или со примена на правилата на шемата СЕПА Кредитен трансфер (СЕПА трансакција).

Кога Банката користи услуги на други коресподентски деловни банки со цел спроведување на инструкции на Корисникот, тоа го прави за негова сметка и ризик. Банката не презема обврска ниту одговорност за неспроведување на платниот налог кој го пренела на друга банка, дури и во случај кога презела иницијатива за избор на другата банка.

При вршење на плаќања и трансфер на средства врз основа на капитални трансакции Корисникот е обврзан согласно законските и подзаконските прописи да ја пријави и регистрира трансакцијата и да ги подмири сите обврски врз основа на даноци и придонеси кои произлегуваат од капиталните трансакции.

Корисникот може да врши готовинска наплата и плаќање на и од нерезиденти во денари во Република Северна Македонија согласно со Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење и другите позитивни законски и подзаконски прописи, како и овие Општи услови.

Ќе се смета дека Банката ја исполнила обврската за информирање на Корисникот за начинот на извршување на готовинските трансакции и на капиталните трансакции со давање, односно ставање на располагање на примерок од овие Општи услови кои ги содржат ваквите информации.

Банката има право во секое време да побара дополнителна документација од Корисникот при извршување на платните налози и да одбие или стопира извршување на одредена трансакција согласно законските и подзаконски прописи и интерните акти.

2.2.3. Иницирање на платен налог

Платните налози може да се иницираат 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 (на 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 и време на извршување 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 платен налог 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 платниот налог и по истекот на рокот за извршување на платниот налог 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 платниот налог.

За платните налози 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 платниот налог.

Платните налози 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.

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

Максималниот рок на извршување на платните налози е согласно Терминскиот план за извршување на платежни трансакции кој е јавно објавен на веб-страницата на Банката и составен дел на овие Општи услови.

2.2.4. Извршување на платен налог

Банката ќе го изврши платниот налог ако се исполнети сите следни услови:

- платниот налог да биде примен во согласност со овие Општи услови и Терминскиот план за платежни трансакции,
- на платежната сметка на плаќачот да има расположиви средства за извршување на платниот налог,
- во платниот налог 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,
- плаќачот обезбеди документација, потребна за извршување на прекугранични трансакции по основ на Капитални трансакции дефинирани во 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.

Платните налози доставени до банката во хартиена форма мора да бидат потпишани од Корисникот или од овластеното лице на сметката.

Платните налози примени во банката по електронски пат се потпишуваат на однапред договорениот начин согласно овие Општи услови.

При извршување на прекугранични 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 прекугранични 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 прекугранични платежни трансакции во евра во рамките на СЕПА, 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 прекугранични 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.

Авторизирана платежна трансакција е онаа трансакција за која Корисникот или овластеното лице дале согласност за извршување на платежната трансакција или серија платни трансакции од кои таа трансакција е дел, 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 ПОС терминал и со внесување на ПИН, или со потпишување на потврдата на ПОС терминалот кој нема ПИН 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 за 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;
- 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 апликација за дигитален паричник на продажното место;
- Преку електронско банкарство Интернет банка или мобилно банкарство мБанка, користејќи ги елементите за автентикација во согласност со важечките регулативи.
- Преку потпишан траен налог или врз основ на друг договор или документ со кој е регулирана наплата на

обврски од платежната сметка на Корисникот, и во кои се наведени инструкции за извршување на кредитниот трансфер.

Во случај на иницирање платежна трансакција или давање информација за платежна сметка преку давател на услуги за иницирање плаќање или давател на услуги за давање информација за платежна сметка, Корисникот потребно е да му даде експлицитна согласност на давателот на услугата за иницирање плаќање односно на давателот на услуги за давање информација за платежна сметка.

Корисникот и дава изрична согласност на Банката како давател на платежни услуги кој ја одржува платежната сметка на Корисникот, да одговори на барањата на конкретен давател на платежни услуги за иницирање платежна трансакција или давање информација за платежна сметка.

Корисникот е одговорен за точноста и комплетноста на податоците на платните налози и Банката не одговара за претрпената штета на Корисникот, доколку Корисникот ѝ 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 средствата 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 платен налог 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 платниот налог поради недостиг на расположиво салдо на платежната сметка на Корисникот не се смета за одбивање на платниот налог и банката не е должна за тоа да го извести 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 платните налози 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 платните налози 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 платниот налог.

Банката може да го изврши платниот налог и по истекот на рокот за извршување на платниот налог 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 платниот налог.

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

2.2.5. Одбивање на платен налог

Банката може да одбие да изврши платен налог 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 платниот налог не е примен, а банката ќе го информира Корисникот за одбиениот налог и, доколку е можно, за причините за одбивањето и за постапката за исправка на грешките што довеле до одбивање на платниот налог. Банката може да побара од Корисникот да плати надомест за наведеното известување доколку одбивањето да се изврши платниот налог 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 може да го блокира платниот инструмент, 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 блокирање/ограничување, Банката е должна пред блокирањето на платниот инструмент, а доколку тоа не е можно, по блокирањето на платниот инструмент да го информира плаќачот за блокирањето и за причините за тоа, освен во случај кога информирањето за блокирање на платниот инструмент е спротивно на закон или ако за тоа постојат објективно оправдани сигурносни причини.

Банката не одговара во случај на прекин на услугите поврзани со извршување 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.

2.2.6. Отповикување на платниот налог

Корисникот на платежни услуги не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од давателот на платежните услуги на плаќачот, освен во случаите и во рамки на термини утврдени со овие Општи услови.

Корисникот на платежна услуга може да поднесе Барање да се отповика платниот налог, при што:

- за платните налози поднесени за извршување во тековниот ден, Барањето потребно е да се достави пред извршување на платниот налог согласно со роковите во Терминскиот план;
- за платните налози со иден датум на извршување, Барањето потребно е да се достави најдоцна до 16:00 часот на работниот ден што му претходи на датумот определен за почеток на извршување на налогот.

Плаќачот може да ја повлече согласноста за извршување на серија на платежни трансакции во секое време, по што секоја идна платежна трансакција која е дел од серијата се смета како неавторизирана.

Доколку платниот налог 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.

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

За отповикување на платен налог Корисникот на платежна услуга доставува Барање во писмена форма кое мора да биде потпишано од Корисникот на платежна услуга.

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.

Банката на Корисникот на платежна услуга му наплатува провизија за отповикување на платниот налог согласно Тарифата.

2.2.7. Услуга за преносливост на платежни сметки и платежни услуги

Банката на Корисникот имател на платежна сметка му овозможува користење на услугата за преносливост на платежна сметка и платежни услуги во иста валута во којашто гласат, кај нов давател на платежни услуги (**во понатамошниот текст Банка што го прима пренесувањето**), по поднесување Барање од страна на Корисникот и согласно овие Општи услови.

Корисникот може да побара извршувањето на сите или на поединечни платежни услуги од платежната сметка отворена во Банката да се пренесе кај друга Банка каде лицето има отворена платежна сметка. Промена на извршување на платежните услуги, Корисникот може да изврши со или без пренос на парични средства на платежната сметка кај другата Банка, како и со или без затворање на платежната сметка отворена во банката што го врши пренесувањето.

Банката нема да овозможи пренос на средствата од платежната сметка кај друг давател на платежни услуги доколку истата е неактивна, блокирана, отворена за посебни намени, која е ограничена за располагање, сметки на кои се чуваат електронски пари, сметка поврзана со кредитна картичка и сметки отворени согласно правосилна судска одлука.

Банката што го прима пренесувањето го започнува спроведувањето на услугата преносливост врз основа на Барање за пренесување потпишано од страна на Корисникот. Во барањето Корисникот ја овластува банката што го врши пренесувањето да ѝ достави на банката што го прима пренесувањето информации за:

- листа на постоечките трајни налози за кредитни трансфери и информации за мандатите за директните задолжувања што се пренесуваат, а доколку изречно побарал листата да ја достави и до Корисникот;
- расположливи информации за повторливите приливни кредитни трансфери и за мандатите за директни задолжувања, што се извршени во корист или на товар на платежната сметка на Корисникот во претходните 13 месеци, а доколку изречно побарал информациите се доставуваат и до Корисникот;
- да прекине со прием на директни задолжувања и на приливни кредитни трансфери од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка доколку банката што го врши пренесувањето нема воспоставен систем за автоматско пренасочување на

приливните кредитни трансфери и на директните задолжувања кон платежната сметка на Корисникот што се отвора или ја има отворено кај банката што го прима пренесувањето.

- да ги отповика трајните налози од датумот определен во барањето за пренесување на платежната сметка;
- да го пренесе преостанатото позитивно салдо на парични средства на платежната сметка на Корисникот што се отвора или ја има отворено кај банката што го прима пренесувањето на платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка и
- да ја затвори платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка.

Банката што го прима пренесувањето во рок од два работни дена доставува до Банката што го врши пренесувањето копија од Барањето заедно со копија од документот за идентификација на Корисникот за постапување согласно барањето.

Банката што го врши пренесувањето има обврска:

- да ги даде сите побарани информации согласно Барањето од Корисникот доставено преку банката што го прима пренесувањето и да постапи по истото во рок од пет работни дена доколку се исполнети условите за нивно пренесување согласно ЗПУПС,
- да прекине со прием на приливни кредитни трансфери и на директни задолжувања од датумот определен во овластувањето за пренесување,
- да ги отповика трајните налози од датумот определен во овластувањето за пренесување,
- да го пренесе преостанатото позитивно салдо на парични средства на платежната сметка на Корисникот што се отвора или ја има отворено кај Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка и
- да ја затвори платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка, доколку: а) Корисникот на платежни услуги нема неизмирени обврски за платежната сметка што се затвора кон Давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка и б) во целост ги спровел активностите наведени во алинеите 1, 2 и 4 од овој став.

Доколку банката што го врши пренесувањето не може да одговори во горенаведените рокови, ќе ја известат Банката што го прима пренесувањето за причините за неможност за постапување.

Банката што го прима пренесувањето во рок од 5 работни дена по прием на барањите информации има обврска да ги спроведе следните активности:

- да започне со извршување на трајните налози за кредитни трансфери коишто ги побарал Корисникот од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка;
- да се обиде да ги информира плаќачите коишто вршат повторливи приливни кредитни трансфери во корист на платежната сметка на Корисникот за податоците на платежната сметка отворена кај банката што го прима пренесувањето и да им достави копија од Барањето. Доколку банката што го прима пренесувањето не ги поседува сите информации потребни за информирање на плаќачите од Корисникот или од банката што го врши пренесувањето, може да ги побара информациите што недостасуваат,
- да го известат Корисникот за неговите специфични права доколку се користи директно задолжување,
- да ги направи сите потребни подготовки за прифаќање на директни задолжувања и да започне да ги прифаќа од

датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка, и

- да ги информира примачите кои користат директно задолжување за наплата на парични средства од платежната сметка на Корисникот наведени во овластувањето за пренесување на платежната сметка за податоците на платежната сметка отворена кај банката што го прима пренесувањето на платежната сметка и за датумот од којшто директните задолжувања можат да се наплатуваат од платежната сметка на Корисникот и да им достави копија од Барањето за пренесување. Доколку банката што го прима пренесувањето не ги поседува сите информации потребни за информирање на примачите, должна е од Корисникот или од банката што го врши пренесувањето да ги побара информациите што недостасуваат.

Банката што го врши пренесувањето не смее да го блокира платниот инструмент пред датумот определен во Барањето, за да не се прекине давањето платежни услуги за Корисникот во текот на спроведувањето на услугата на преносливост.

Банката што го врши пренесувањето е должна веднаш да го известат Корисникот дека е потребно да ги измири достасаните обврски, во спротивно нема да може да се изврши затворање на платежната сметка.

Во постапката за пренос на платежна сметка кај друг давател на платежни услуги, банката што го врши пренесувањето може да го наплати само надоместокот за извршување на кредитните трансфери согласно Одлуката за тарифата на банката, додека пак извршувањето на услугата преносливост е без надомест согласно тарифата.

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 12,20 % годишно. 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 12,25 % годишно.

На позитивното салдо на платежната сметка во денари или девизи, банката пресметува и исплатува камата по 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 целото времетраење 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 одржување на сметки, како и за платежните услуги и производи кои Корисникот на сметка ги користи и ги реализира согласно овие Општи услови, терминскиот план за платежни трансакции и согласно Тарифата.

За износот на пресметани надоместоци и провизии се задолжува платежна сметка со едноставно книжење, 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.

За сите трошоци поврзани со вршење на платежните услуги со странство, вклучително и трошоци на странски или домашни банки кои произлегуваат од вршење на платежните услуги на Корисникот, како и сите побарувања на Банката кои може да настанат во работењето со платежната сметка и обезбедувањето на платежни услуги, Банката ќе го задолжи Корисникот во висина, рокови и на начин определени со Одлуката за тарифата на надоместоци важечка на денот на извршување на платежната услуга.

За промените во Тарифата, банката ќе го извести Корисникот на начин предвиден со Договорот и точка 13 од овие Општи услови.

Извештајот за наплатени надоместоци, кој се изготвува секоја година за претходната календарска година, Банката го изготвува надоцна до крајот на јануари во тековната година и му го дава на Корисникот преку Интернет банката /мБанка, како и на негово лично барање преку шалтерите на Банката. За достапноста на извештајот за надоместоци Банката ќе го извести Корисникот согласно договорениот начин на известување 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,
- пораки испратени по СМС или Вибер комуникација,
- Интернет банка /мБанка,
- електронска пошта.

2.3.3. Девизни курсеви

Банката врши купување или продавање странски платежни средства (девизни) и ефективни странски пари (ефектива) по девизен курс кој е достапен преку моментално 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.nsp>

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 каматна стапка 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 работењето 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 апликацијата 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 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 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 вкупни средства, број на трансакции и максимален износ на трансакција кои Корисникот на картичката може да ги користи дневно, во трговија или готовина;
- **Периодични лимити** – износ на вкупни средства, број на трансакции и максимален износ на трансакција кои Корисникот на картичката може да ги користи во период од 7 дена, во трговија, на Интернет или за подигнување на готовина.
- **Трошоци** - сите задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, членарините, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички;

- **Платежна трансакција заснована на картичка** е услуга која се заснова на инфраструктура и правила за работењето на картичната платежна шема заради извршување на платежна трансакција со користење на која било картичка, телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, што може да содржат соодветна платежна апликација и којашто резултира со извршување трансакција со дебитна картичка или кредитна картичка, освен платежна трансакција врз основа на други видови на платежни услуги.
- **Продажно место** - трговец, кој има склучено Договор за продажба на стоки и услуги со наплата преку картички.
- **ПОС – терминал** - електронски уред инсталиран на продажни места или банкарски шалтери кој служи за електронско спроведување трансакции;
- **ПИН (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 на ПОС терминал;
- **Слип** – потврда од извршена трансакција со картичка.
- **CVV2/CVC2**-троцифрен број на позадината на платежната картичка кој се користи за верификацијата на картичката и Корисникот за плаќање преку Интернет или активација, регистрација и дигитализација на платежната картичка на мобилните апликации.
- **3D SECURE услуга** – услуга со која банката му обезбедува на Корисникот плаќање со платежната картичка преку Интернет кај Трговците кои се вклучени во Mastercard SecureCode и/или Verified by Visa програмата, а која на корисникот му обезбедува дополнителна заштита од неовластено користење на платежната картичка при вршење на интернет платежни трансакции.
- **Работен ден**-секој ден во кој Банката и финансиските институции во Република Северна Македонија работат и извршуваат финансиски операции.
- **Авторизација** - постапка со која се проверува дали корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги има право да извршува определени дејства;
- **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 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 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 Република Северна Македонија. Дебитна картичка може да се издаде и на физичко лице кое не е државјанин на Република 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 посебен договор при што во целост се применуваат одредбите од Договорот склучен со Корисникот и овие Општи услови. За секоја издадена картичка Корисникот потпишува потврда за подигната картичка.

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 се јавно објавени на веб-страницата на Банката на следниот линк <https://www.kb.com.mk/debitni.nspix>

За издавање дебитна картичка, Корисникот задолжително мора да има отворено платежна сметка во банката. Картичките Debit Mastercard World, Debit Mastercard, Visa Signature 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 Република Северна Македонија, се задолжува платежната сметка во денари. Debit Mastercard World и Visa Signature се премиум дебитни картички со дополнителни бенефиции овозможени од страна на Mastercard или Visa соодветно и кои можат да бидат променети во зависност од условите на компаниите.

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 Република 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 наедно е законски застапник на платежната сметка на малолетното лице.

Подносителот на барањето е согласен банката да ги провери сите податоци наведени во барањето, и ја овластува банката да прибави евентуално потребни дополнителни информации за него.

Доколку банката одобри издавање 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 на корисникот му се предава и ПИН 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 ПИН кодот се испраќа преку СМС порака на последно пријавениот телефонски број за контакт во системот на банката од страна на Корисникот.

Доколку подносителот на барањето се откаже од издавањето на картичката во периодот после одобрување на барањето и изработка на картичката, должен е да ѝ ги надомести на банката сите трошоци кои настануваат во постапката за издавање картичка.

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

3.3 Премиум дебитни картички

Банката издава два типа на премиум дебитни картички: Debit Mastercard World и Visa Signature кои на Корисникот му овозможуваат користење на бенефиции кои се овозможени од страна на Mastercard или Visa. Типот на бенефициите се дефинирани од страна на Mastercard или Visa и истите можат да бидат променети од нивна страна во секое време. За секоја измена на бенефициите Банката ќе ги извести корисниците веднаш по добиено известувањето од страна на компаниите-издавачи на картичката. Типот на бенефиции за секоја од картичките и нивните измени Банката ги објавува на својата веб-страницата.

Овие дополнителни бенефиции не се дел од најрепрезентативните платежни услуги и Банката нема ингеренции ниту одговорност за понудата и нивните карактеристики.

3.4 Дополнителен корисник

На барање и со овластување од Корисникот на основната картичка, банката може да одобри издавање дополнителна картичка. Корисникот на основната картичка може да поднесе барање и да даде овластување за издавање 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 дополнителната картичка, за што е должен писмено да ја извести банката и да ја врати дополнителната картичка. Во случај Корисникот на основната картичка да не може да дојде до посед на дополнителната картичка, постапката за прекинување на правото на користење на дополнителната картичка се спроведува врз основа на писмен допис, при што картичката се блокира и се оневозможува нејзино понатамошно користење.

3.5 Обнова 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 барање од страна на Корисникот за нејзино обновување. За новоизготвената картичка банката доставува известување до Корисникот со податоци за начинот на нејзиното подигнување или дистрибуција.

Банката го задржува правото врз основа на претходна анализа или во случај кога банката од деловни причини одлучи да не издава одреден тип картички, на Корисникот да му понуди и да направи замена на типот на дебитната

картичка. При овој вид 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.

3.6. 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 Република Северна Македонија (на продажно место или преку интернет) и во странство, кои имаат MasterCard и/или Visa ознаки, како и за подигнување готовина во домицилна валута на сите банкомати и кај сите банки во Република Северна Македонија и во странство, кои имаат MasterCard и/или Visa ознаки, како и (на продажното место или преку интернет) преку апликација за дигитален паричник.

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 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 MasterCard Worldwide. Трошоците за конверзија помеѓу валутите се на товар на Корисникот на картичката.

За сите користења на дебитните картички Visa Debit и Visa Signature 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 картичките 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 на платежната сметка во девизи Корисникот 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.

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 Република Северна Македонија.

При користење на картичката на банкомат Корисникот се идентификува со ПИН, а на POS терминал се идентификува со ПИН 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.

ПИН-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.

ПИН-от не смее да се запишува на картичката и никаква писмена трага за ПИН-от не смее да биде доведена во врска со картичката.

Во случај на губење или заборавување на ПИН-от, корисникот на картичката треба веднаш да се обрати во банката за повторно издавање ПИН.

По навршување 18 години на лице за кое е издадена картичка додека било малолетно, со картичката продолжува да располага единствено сопственикот на истата.

3.6.1. Информации и препораки за користење картичка на интернет

Сите Mastercard® и Visa кредитни и дебитни картички на Комерцијална банка, Корисниците можат да ги користат за вршење трансакции преку интернет од кој било компјутер, таблет или мобилен телефон и се автоматски регистрирани за 3DES Secure заштита, поради што не е потребно регистрирање или поднесување барање до Банката.

3DES Secure е меѓународен стандард за заштита на интернет-трансакции со картичка, насочен кон заштита од кражба на идентитетот на корисниците и заштита од злоупотреба на податоците од картичката (бројот на картичка, датумот на истекување и CVC/CVV2 кодот).

За да може Корисникот да ги користи картичките за купување на интернет потребно е задолжително да биде корисник на Електронско банкарство и да има активирани мТокен, во спротивно нема да може да се реализира трансакцијата. Активирањето на мТокенот се врши согласно точка 4.5 на овие Општи услови.

При вршење трансакции за купување на интернет доколку се оцени дека трансакцијата е ризична или нестандартна за корисникот, истиот ќе треба задолжително да ја потврди (верификува) трансакцијата преку мТокен, со цел примена на засилена автентикација.

Услов за барање потврда и спроведување на засилена автентикација е трансакциите да се направени на интернет-продавници кои поддржуваат 3DES Secure технологија, со оглед дека сите интернет-трансакции не подлежат на ваква верификација.

3DES Secure протоколот кај Mastercard картичките се применува под името Mastercard SecureCode®, додека кај Visa картичките под името Visa Secure;

При купување на интернет со картичка, Корисникот треба да ги следи следните препораки на Банката за безбедно користење на картичките на интернет:

Купување од интернет-сајтови на проверени компании.
Купување од интернет-сајтови кои ја имаат ознаката Mastercard SecureCode® или Visa Secure. Интернет-

продавниците без оваа ознака го немаат 3D Secure стандардот и носат зголемени ризици од можна злоупотреба.

Никогаш да не го внесува ПИН кодот. При купување на интернет, продавачот најчесто ги бара следните податоци: име и презиме, адреса, број на картичката, код за валидација CVC или 3 digit value (на задниот дел од картичката) и рокот на важност на картичката.

Да се осигура дека интернет-страницата на која се внесуваат податоците од картичката е безбедна – (сликичка од клуч или заклучено катанче на долниот десен дел од екранот и проверете дали интернет-адресата започнува со <https://> наместо со <http://>).

Да води евиденција за интернет-страниците од кои купува.

Да не користи јавен компјутер. Доколку сепак купува преку јавен компјутер, не го користи копчето „remember me“ (запамети ме) и да се одложи откако ќе заврши со нарачката.

Никогаш да не испраќа податоци за картичка доколку лично не ја иницира нарачката.

Да ги провери условите за продажба и откажување на нарачката, бидејќи при меѓународни плаќања е можно да биде изложен на дополнителни царински и други трошоци.

Доколку ја откажува нарачката по плаќањето, задолжително да побара број со кој се потврдува откажувањето на нарачката, како би избегнал плаќање за веќе откажана нарачка.

Да побара телефонски број и е-пошта за контакт со продавачот и да ги запише.

Доколку Корисникот добие известување за дополнителна потврда (верификација) трансакцијата треба задолжително да се потврди со мТокен со цел примена на засилена автентикација.

При купување на интернет Корисникот може дополнително да ги заштити трансакциите со интернет лимити. Лимитите се во согласност со потребите на Корисникот, а доколку дневниот лимит за број или износ е намален на 0, со тоа корисникот ќе ги оневозможи интернет-трансакциите со картичката. Лимитите за број и износ на трансакции за интернет-плаќања, исто како и оние за на ПОС и на банкомат, Корисникот може да ги промени преку Интернет банка, мБанка, јавување на Контакт-центарот за поддршка на картички на 02/3247-474, преку viber бизнис chat на Комерцијална банка и на шалтерите на Банката.

3.7 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 на дополнителните картички да ги наплатува со задолжување на неговата платежна сметка со едноставно книжење.

Корисникот на основната картичка, за наплата на сите достасани а ненаплатени трошоци кои може да настанат на платежната сметка со користење на основната и на 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 извести 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 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 е 02/3247-474 како и преку Viber бизнис chat на Комерцијална Банка. 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.

3.8. Изгубена, украдена или злоупотребена картичка

Корисникот на картичка е должен да да ги преземе сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на картичката (пр. треба да внимава каде ги открива податоците за картичката, да го чува PIN-от во тајност одвоено од картичката, да внимава на уредот во кој има дигитализирано картичка и да постави зголемена заштита имајќи ја предвид можноста за дигитализација на картичките во дигитален паричник, да внимава при споделување на информациите кои ги добива од Банката за цели на верификација и сл.). Корисникот на картичката е должен веднаш да пријави губење, кражба, злоупотреба или неовластено користење на картичката во Банката на телефон 023247474 како и преку Viber бизнис chat на Комерцијална Банка, во Експозитурите или Филијалите на Банката или самостојно да изврши блокирање на картичката преку Интернет или мБанка.

Корисникот на картичка ги сноси сите загуби од извршените неавторизирани платежни трансакции со изгубена, украдена или злоупотребена картичка доколку истите настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот, поради невнимание или неисполнување на една или повеќе обврски наведени во овие Општи услови.

По доставено известување за губење, кражба или злоупотреба на картичката, Корисникот треба да побара од Банката да му издаде нова картичка. Трошоците за издавање нова картичка и PIN се на товар на Корисникот, во согласност со Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите коишто ги врши Комерцијална банка АД Скопје. Доколку корисникот ја најде картичката после пријавата на губење кражба или злоупотреба на картичката, не смее да ја користи истата. Загубите направени со користење на пронајдената претхотно пријавена како изгубена, украдена или злоупотребена картичка се одговорност на Корисникот.

3.9 Приговори во врска со картички

Банката не презема никаква одговорност за квалитетот и количината на производите, односно услугите купени со картичката.

Приговорите во врска со квалитетот и количината на производите, односно услугите купени со картичката се решаваат на продажното место.

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.

Доколку Банката утврди дека приговорот е оправдан, ќе ја одобри платежната сметка во денари на Корисникот на картичката.

Банката не наплатува надоместок за прием и постапување по приговори.

Корисникот ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на корисникот или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание, на една или повеќе обврски на плаќањето во точка 3.6, 3.6.1, 3.7 и 3.8 од овие Општи услови.

Правото и начинот на поднесување приговори во врска со картички се предвидени во точка 8 од овие Општи услови.

3.10. Престанок на правото на користење на картичката

Картичката е сопственост на банката и на нејзино барање Корисникот на картичката е должен истата веднаш да ја врати пресечена. Картичката чиј рок е изминат или е поништена, не смее да се користи. Банката може да одлучи да го ограничи правото на користење на картичката, трајно или привремено, или да одлучи да ја откаже картичката во следниве случаи:

- кога Корисникот на картичката трипати последователно внесува погрешен ПИН;
- 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 покритите за наплата на пристигнатите трошоци, односно истата/те е/се неактивна/и;

- во сите останати случаи по процена 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 кој било момент да го откаже користењето на картичките со потпишување писмено барање во банката, на шалтерите за таа намена и со враќање на основната и на 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 на дополнителните картички, Корисникот на основната картичка е должен да ги подмири сите неплатени обврски по картичката, настанати до моментот на откажување на картичката.

3.11. Останати одредби

Банката и Меѓународните платежни институции го задржуваат правото за воведување 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-страницата 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 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 која било 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 извести банката за промена на адресата, вработувањето, измена на контакт податоци – телефонски број, контакт адреса, адреса на е-пошта 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 на дополнителните картички, преземање 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 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, сè 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 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 ПИН (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 ПИН-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 сертификат - 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 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 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 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 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 Веб базирано решение и решенија кои се наменети за мобилни уреди, кои во понатамошниот текст се означуваат скратено како Веб-апликација и Мобилна апликација, соодветно.

Веб-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, сè со цел на корисникот на мобилниот уред да му се овозможи стекнување 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 банката ги назначува како прифатливи 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 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 со кредитен трансфер 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 сопствен 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 налози за пренос кон нерезиденти во девизи во земјата и странство,
- доставување налози за пренос кон нерезиденти во денари во земјата,
- доставување налози за пренос 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 ануитет,
 - 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 приговори по картички,
- отворање траен налог за извршување кредитни трансфери за плаќање сметки за јавни услуги,
- затворање траен налог за извршување кредитни трансфери,
- промена на статус на картичка (блокирање и

деблокирање).

- Активација/деактивација и трансформација на КБ пакети за физичко лице

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 на 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 со кредитен трансфер 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,
- пренос на средства со кредитен трансфер преку Visa Direct, Плати на пријател и Подели сметка,
- онлајн аплицирање за потрошувачки кредит за физичко лице.
- промена на статус на картичка (блокирање и деблокирање)
- иницирање на дигитализација на картичка во дигитален паричник,
- целосно онлајн аплицирање, анализа, одобрување, исплата и потпишување договор за онлајн потрошувачки кредит со електронска идентификација преку OneID,
- активација/деактивација и трансформација на КБ пакети 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:

- Барање (Поднесено на шалтер или онлајн со електронска идентификација);
- Издаден ПУК код (преку шалтер или достапен Интернет банка/мБанка) или пријава на јавен клуч; доколку Корисникот сака да користи дигитален сертификат на USB токен.

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 документацијата одобри користење на електронско банкарство, на Корисникот му доделува корисничко име и тајна лозинка за пристап до веб-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 текот 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 повторна активација на профилот, како и за прашања поврзани со користењето на апликациите покрај личното информирање преку шалтерите на Банката, Корисникот може да ја контактира Банката на телефонскиот број за техничка поддршка 02/3296-800 или преку viber Business Chat на Комерцијална Банка. 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 веб-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 преку веб-апликацијата, треба да го регистрираат мобилниот уред и да ја активираат Мобилната апликација за користење 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.

За електронските трансакции кои се реализираат преку мобилната апликација - мБанка, Банката може да побара засилена автентикација, односно потврда на трансакцијата, со ПИН или со биометрија кои Корисникот ги користи за најава на апликацијата.

Корисниците и овластените лица кои веќе имаат валиден дигитален сертификат, од кој го имаат пријавено својот јавен клуч во банката за вршење 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 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 со минимум верзија 8 (API level 26) или мобилен базиран на iOS со минимум верзија 13,
- дигитален фотоапарат вграден во мобилниот уред,
- инсталирана ажурна верзија на Google maps.

- Интернет пристап.

4.5. Активирање мТокен

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 активациониот код кој Корисникот ќе го добие на својот мобилен телефонски број или на е-пошта, кои ги има доставено во базата на податоци за Корисникот во банката.

Активациониот код за мТокен е валиден 24 часа од моментот на негово испраќање.

При активација на мТокен се користи и ПУК код кој е со неограничен рок на важност. Истиот може да се прегледа преку интернет банка, мБанка или да се подигне од шалтерите на Банката.

Во случај кога корисникот нема активен медиум за засилена автентикација (мТокен или дигитален сертификат), а при користењето на апликацијата Банката од безбедносни причини од корисникот побара потврда на идентитетот преку засилена автентикација, мТокен или дигитален сертификат ќе може да се активираат преку шалтерите на Банката.

4.6. Издавање и користење 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 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 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 веб-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 кредитни трансфери 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 кредитни трансфери 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 900.000 МКД,
- Дневен максимален лимит од 1.800.000 МКД,
- 30-дневен максимален лимит од 3.000.000 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 еднакратна употреба генериран од мТокен или дигитален сертификат, во согласност со максимално дозволените износи дефинирани од страна на банката.

На мобилен уред кој е рутиран или jailbreak-иран плаќањата преку кредитни трансфери 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 веб-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;
- До 20.000 ЕУР (противвредност по среден курс на НБРМ) во работни денови за банката од понеделник до петок, од 07:30 до 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.

При користење на апликациите, заради безбедносни причини, согласно Законски одредби, Банката може во секое време да го блокира користењето на апликациите и/или од Корисникот да побара дополнителни активности и мерки за потврда на идентитетот преку медиум за засилена аутентикација (мТокен или дигитален сертификат).

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 веб-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 кој било 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 какво било сомневање дека мобилниот уред е сигурносно компрометиран, Корисникот, односно Овластеното лице е должно во најкраток можен рок, истиот веднаш да го оневозможи, односно деактивира преку веб-апликацијата согласно Корисничкото упатство за користење на мобилната апликација. Доколку Корисникот или Овластеното лице не е во можност деактивирањето да го стори со помош на веб-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 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 каков било 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 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 сè 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 инсталација на софтвер од други извори кои не се на Листата на продавници на мобилни апликации прифатливи за банката,
 - овозможување опции за развој, односно отстранување 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 веб-апликацијата а особено препораките кои се однесуваат на:

- поставување на заклучување на екранот на мобилниот уред со шема, ПИН или лозинка,
- инсталација на софтвер за антивирусна заштита.

5. Траен налог

Траен налог е инструкција за извршување повторливи плаќања 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 платежни трансакции – кредитни трансфери 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 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 паѓаат 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 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 кој било 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 12,20 % годишно.

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 12,25 % 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 наплатува 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 текот 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 премолчено должничко салдо.

7. Кредитни картички

На барање на Корисникот, банката може да одобри користење на кредитна картичка по направена кредитна анализа. За одобрување и користење на кредитната картичка Корисникот потпишува посебен наменски договор. Начинот и условите на користење на кредитни картички е дефиниран во договорот склучен со Корисникот и Општите услови за издавање и користење на Mastercard и Visa кредитни картички за физички лица на Комерцијална банка АД Скопјеички.

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. Поднесување приговор

Корисникот е должен да врши редовен увид во промените на сметките/картичките, да ги следи и контролира трансакциите веднаш по нивното извршување и приговорите да ги достави до Банката на начин и во рокови предвидени во овие Општи услови

Банката ќе започне постапка за решавање на приговорот, само доколку приговорот е поднесен на начин и во рокови предвидени во оваа точка од Општите услови.

Корисникот на платежна услуга може да поднесе приговор до Банката:

- за приговори во врска со картички – на образец од Банката на еден од следниве начини:
 - лично во Централата, Филијалата или Експозитурата на Банката;
 - преку Интернет банка;
 - со поднесување Изјава за приговор во писарницата на Банката.
- за приговори во врска со платежни сметки и услуги на еден од следниве начини:
 - директно (онлајн) на линкот: <https://www.kb.mk/vashe-mislenje.nspk> ;
 - во деловните простории на Банката во сандачињата означени со „Ваше мислење: Поплаки, предлози и пофалби“;
 - по пошта, на адреса: „Поплаки, предлози и пофалби“ Комерцијална банка АД Скопје ул. Васил Иљоски бр. 3 П. Факс 563 1000 Скопје РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА;
 - по е-пошта: на е-mail: Poplaki.PredloziPofalbi@kb.mk;
 - телефонски на број +389 2 3296-800, понеделник до петок од 08:00 до 16:30 ч.

Начинот на поднесување, прием и постапување по поднесените приговори е пропишан во документот - Информации за начин на поднесување на поплака (и предлог и пофалба) кој е истакнат во деловните простории на Банката и на веб страната на Банката.

Банката на Корисникот ќе му достави одговор во врска со приговорот во писмена форма или на друг траен медиум, во рок од 15 работни дена по завршување на процедурата за решавање на приговорите. Ако Банката не е во можност да

одговори во рокот од 15 дена поради причини кои се надвор од нејзина контрола, ќе го извести Корисникот за доцнењето на одговорот со јасно наведување на причините и за рокот до кој Корисникот ќе го добие одговорот, а кој не може да биде подолг од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот.

Рокот за решавање на приговор за трансакција извршена со картичка е во согласност со правилата на MasterCard и Visa.

Корисникот кој претходно поднел приговор до Банката и не е задоволен од одговорот 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.

Корисникот има право да поведе вонсудска постапка за решавање на спорови поврзани со правата и обврските кои произлегуваат од Рамковниот договор и овие Општи услови, согласно одредбите од ЗПУПС.

8.1 Одговорност на Корисникот за неавторизирани платежни трансакции

Корисникот може да биде одговорен за надоместување на загубите произлезени од извршени неавторизирани платежни трансакции поради загубен или украден платен инструмент или злоупотреба на платниот инструмент до максимален износ од 1.200 денари или соодветната противвредност во други валути. Одредбите од оваа точка не се применуваат, ако:

- загубата, кражбата или злоупотребата на платниот инструмент не е возможно да била откриена од страна на Корисникот пред плаќањето, освен ако самиот плаќач постапувал со намера за измама, или
- загубата настанала поради постапување или непостапување на вработен, агент или филијала на Банката или на надворешните лица на кои им е пренесено извршувањето на оперативните функции поврзани со давањето на платежните услуги.

Корисникот целосно ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание, на една или повеќе обврски на Корисникот во врска со платните инструменти, и во овој случај не се применува максималниот износ предвиден во претходниот став

Ако Банката не прави засилена автентикација на Корисникот, Корисникот не сноси финансиска загуба, вклучувајќи го и износот од став 1 од оваа точка, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама.

Ако примачот или неговиот давател на платежни услуги не прифаќаат засилена автентикација на Корисникот, истите се должни да и ја надоместат финансиската штета причинета на Банката.

Корисникот не е одговорен за финансиските последици кои произлегуваат од користење на загубен, украден или злоупотребен платен инструмент по доставување на

известувањето до Банката, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама.

Доколку Банката не обезбеди соодветни средства за известување во секое време за изгубен, украден или злоупотребен платен инструмент, односно да осигура дека корисничките сигурносни обележја поврзани со платниот инструмент се достапни само на Корисникот овластен да го користи платниот инструмент и дека истите не се достапни за други лица, без да се доведуваат во прашање обврските на Корисникот, Корисникот не е одговорен за финансиските последици од употребата на платниот инструмент, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама.

8.2 Приговор за неавторизирани или неправилно извршени платежни трансакции и нивна исправка

Доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно изврши платежна трансакција, Корисникот има право на исправка со поднесување на известување до Банката најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување, во спротивно Корисникот ги губи правата што му припаѓаат во случај на неавторизирана, или неправилно извршена платежна трансакција.

По исклучок од претходниот став, доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот информациите за извршувањето на неавторизирана или неправилно извршената платежна трансакција согласно роковите предвидени за информирање за извршени трансакции Корисникот може да поднесе известување во било кое време.

Доколку во извршувањето на платежната трансакција е вклучен и давател на услуги за иницирање на плаќања, Корисникот го доставува известувањето од став 1 до Банката која што ја одржува платежната сметка.

8.3 Одговорност на Банката за неавторизирани платежни трансакции

Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, Банката има обврска да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на Корисникот, веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивањето на известувањето, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, освен ако Банката има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено.

Во случај кога Банката го вратила износот за неавторизирани трансакции на сметка на Корисникот, а во текот на решавањето на приговорот се докаже дека корисникот ги авторизирал трансакциите, Корисникот на картичката се обврзува да го подмири наведениот износ без одлагање, веднаш по добивање на доказите за авторизирана трансакција. Со прифаќањето на овие Општи услови, Корисникот дава согласност на Банката да ја задолжи неговата сметка за износот на трансакциите за кои е докажано дека се неавторизирани платежни трансакции што биле претходно вратени.

Ако Банката е одговорна за неавторизираната платежна трансакција, има обврска да изврши и поврат на износите на сите надоместоци што ги наплатила од Корисникот во врска со таквата трансакција, односно да ги пресмета и плати сите камати на кои Корисникот би имал право доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција.

Давателот на услугите за иницирање на плаќања на барање на Банката што ја одржува платежната сметка е должен:

- веднаш да ги надомести на Корисникот настанатите загуби или платени износи што настанале како последица на повратот на паричните средства, вклучително и износот на неавторизираната платежна трансакција, доколку е одговорен за неавторизираната платежна трансакција, или

- да докаже дека, во рамки на услугата што ја дава, е извршена автентикација на платежната трансакција, платежната трансакција е точно евидентирана и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст поврзан со платежната услуга што ја извршил. Во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, Корисникот има право на надоместок за претрпена штета од одговорната банка согласно со законски прописи.

Доколку Корисникот спори дека ја авторизирал извршената платежна трансакција или тврди дека платежната трансакција не е правилно извршена, товарот е на Банката да докаже дека е извршена автентикација на платежната трансакција и платежната трансакција е правилно евидентирана и прокнижена и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст на Банката.

8.4 Одговорност на Банката за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции иницирани од страна на Корисникот

Во случај кога платниот налог е инициран непосредно од страна на Корисникот, Банката е одговорна за правилно извршување на платежната трансакција доколку не е спротивна на законските и подзаконските прописи.

Банката не е одговорна доколку докаже дека износот на платежната трансакција е примен од страна на давателот на платежни услуги на примачот согласно со законските прописи. Во овој случај давателот на платежни услуги на примачот е одговорен кон примачот за правилното извршување на платежната трансакција.

Во случај кога Банката е одговорна согласно став 1 од оваа точка има обврска веднаш да му го врати износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција. Доколку во овој случај е задолжена платежната сметка на Корисникот, Банката има обврска да ја врати состојбата на задолжената платежна сметка во состојба во која платежната сметка би била доколку неправилната платежна трансакција воопшто не била извршена и со датум на валута на кој бил задолжен износот од платежната сметка.

Во случајот кога давателот на платежни услуги на примачот е одговорен за правилно извршување на платежната трансакција должен е веднаш да го стави износот на платежната трансакција на располагање на примачот и доколку е применливо, да го одобри износот на трансакцијата на платежната сметка на примачот со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот согласно законските прописи.

Во случај кога платежната трансакција е извршена со задоцнување, банката на примачот, на барање на Банката која делува во име на корисникот, е должен да обезбеди дека датумот на валута е датумот на кој платежната трансакција требало да биде извршена.

Во случај на неизвршување или неправилно извршување на платежна трансакција во која платниот налог е инициран од страна на корисникот, Банката има обврска на барање на Корисникот, веднаш да преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот да го извести Корисникот, без при тоа да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.

Доколку се утврди дека Банката е одговорна за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција или за

задоцнето извршување на платежна трансакција иницирана од страна на Корисникот е должена на својот корисник на платежни услуги да му изврши поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци, како и да изврши поврат, односно да ги плати сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција или заради задоцнето извршување на платежната трансакција

8.5 Одговорност на Банката за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежните трансакции иницирани од страна на или преку примачот

Во случај кога платниот налог е инициран од страна на или преку примачот, давателот на платежни услуги на примачот, без да е во спротивност со законските прописи е одговорен кон примачот за правилно пренесување на платниот налог до Банката. Доколку платниот налог не е правилно пренесен, давателот на платежни услуги на примачот е должен веднаш да го пренесе кон Банката.

Во случај на задоцнет пренос на платниот налог, давателот на платежни услуги на примачот е должен да ја одобри платежната сметка на примачот на датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била навремено извршена.

Давателот на платежни услуги на примачот, без да е во спротивност со законските прописи е одговорен кон примачот за извршување на платежната трансакција и е должен износот на платежната трансакција да го стави на располагање на примачот веднаш откако истиот е одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била правилно извршена.

Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција за која давателот на платежни услуги на примачот не е одговорен согласно законските прописи, Банката е одговорна кон Корисникот и каде што е применливо, има обврска веднаш и без одлагање, да му го врати на Корисникот износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција. Доколку е задолжена платежната сметка на Корисникот, Банката е должна да ја врати состојбата на задолжената платежна сметка во состојбата во која платежната сметка би била доколку неправилната платежна трансакција не била извршена и со датум на валута на кој бил задолжен износот од платежната сметка. Банката не е одговорна согласно оваа точка доколку докаже дека давателот на платежни услуги на примачот го примил износот на платежната трансакција, дури и во случај да има задоцнување на извршувањето на платежната трансакција, а давателот на платежни услуги на примачот е должен да го одобри износот на платежната сметка на примачот со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била правилно извршена.

Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција во која платниот налог е инициран од страна на или преку примачот, давателот на платежни услуги на примачот, независно од неговата одговорност согласно законските прописи, е должен по доставено барање на примачот веднаш да преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот да го извести примачот без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.

Давателот на платежни услуги кој е одговорен за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција или за задоцнето извршување на платежна трансакција иницирана од страна на или преку примачот е должен на својот корисник

на платежни услуги да му изврши поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци, како и да изврши поврат, односно да ги плати сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција или заради задоцнето извршување на платежната трансакција.

8.6 Одговорност при вршењето на услугите за иницирање на плаќања за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежните трансакции

Ако Корисникот го иницирал платниот налог преку давател на услуги за иницирање на плаќања, давателот на платежните услуги којшто ја одржува платежната сметка, без да е во спротивност со законските прописи е должен на корисникот да му го врати износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција и доколку е задолжена платежната сметка, да ја врати во состојба во која платежната сметка би била доколку неправилната платежна трансакција не била извршена.

8.7 Поврат на парични средства за платежни трансакции иницирани од страна на или преку примачот

Банката има обврска на поднесено барање на Корисникот да изврши поврат на паричните средства на Корисникот за извршена и авторизирана платежна трансакција која е иницирана од страна на или преку примачот и доколку при авторизацијата на платежната трансакција не е наведен точниот износ на платежната трансакција или износот на платежната трансакција го надминува износот кој Корисникот го очекува имајќи ги предвид минатите платежни трансакции, условите од рамковниот договор и други релевантни околности (со исклучок кога износот на платежната трансакција е надминат поради извршена валутна конверзија со примена на референтен девизен курс). При тоа, Корисникот е должен да го докаже исполнувањето на условите за поврат на паричните средства.

Корисникот нема право на поврат на паричните средства ако:

- Корисникот непосредно и ја дал согласноста на Банката за извршување на платежната трансакција,
- Банката ги дала или ги ставила на располагање информациите за идната платежна трансакција на Корисникот на договорениот начин, најмалку 28 дена пред крајниот датум на достасување.

За директни задолжувања плаќачот којшто е потрошувач има право на безусловен поврат на паричните средства од Банката, доколку поднесе барање за поврат во рокот од 56 дена од датумот на задолжување на износот на паричните средства.

Банката во рок од 10 работни дена од добивање на барањето за поврат на паричните средства има обврска да го врати целиот износ на платежната трансакција или да го одбие барањето со образложение на причините за одбивањето и со укажување на можностите за решавање на спорови и органите кај кои Корисникот може да се обрати доколку е незадоволен од образложените причини за одбивањето.

Банката има право да не изврши веднаш поврат на средства во случај кога има основани сомневања за постоење на измама или други кривични дела, вклучително и перење пари, согласно Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам.

9. Известување на корисникот

За сите задолжувања за износот на платежните трансакции, трошоците, надоместоците и каматите кои настануваат при

користење 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, најмалку еднаш во тековниот месец.

Со овозможувањето на 24-часовен пристап до услугите на електронско банкарство од страна на банката, се смета дека Корисникот е 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 ПИН, новите и постојните корисници на картички Банката ќе ги известува на еден од следните начини: СМС, Вибер, Интернет банка, мБанка.

Корисникот е должен веднаш да ја извести Банката во случај на промена на телефонскиот број за контакт или електронската пошта, (со оглед на тоа што истите се предвидени како канали за комуникација и известување), во спротивно ќе се смета дека е уредно известен за сите промени кои Банката ги испратила на последно пријавениот телефонски број / електронска пошта во Банката.

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.

10. 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 изричито 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 дејства поврзани со обработка и размената на податоци 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. Наедно, 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 измама и злоупотреба на плаќање.

11. Одговорност

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

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 дејства 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 врз 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 трансакција 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 платен налог;
- доколку неизвршувањето на платежната трансакција е последица на дејствата 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 платниот налог 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 и сл.), 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, правилен и навремен пренос на податоци е на страната на испраќачот на податоците.

На барање на банката, Давателот на услугата за иницирање плаќање е обврзан да докаже дека го потврдил приемот на платниот налог во согласност со одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи, дека платежната трансакција била автентифицирана, правилно евидентирана и дека на извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст кој предизвикал неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежната трансакција.

Доколку Давателот на услугата за иницирање плаќање е одговорен за неовластена платежна трансакција, неизвршување или доцнење во извршувањето на платежната трансакцијата, веднаш ќе ѝ ги надомести на Банката на нјезино барање сите износи платени на исплатувачот, вклучително и висината на штетата и другите претрпени штети.

Банката не е одговорна за какви било штети настанати во случај на одбивање 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 неавторизиран или измамнички пристап до платежната сметка од страна на давателот на услуги за давање информации за платежните сметки или од страна на давателот на услуги за иницирање на плаќања, вклучувајќи го и неавторизираното или измамничкото иницирање на платежна трансакција, а во тој 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.

12. Правна заштита

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

Над Рамковниот договорот се применуваат законските прописи на Република Северна Македонија.

13. Измени на Рамковен договор и Општи услови

Банката има право да ги измени и дополни Рамковниот договор, овие Општи услови и Документацијата за рамковен договор.

За сите промени во Рамковниот договор, Општите услови, Документацијата за рамковниот договор, а кои се однесуваат на работењето со платежната сметка и платежните услуги, Банката го известува Корисникот во рок од два месеци пред датумот на примена на промената.

Известувањето Банката го врши на еден од следниве начини: (1) преку извод за состојба и прометот од платежната сметка во хартиена форма подигнат на шалтерите на Банката или во електронска форма преку електронското банкарство – кој корисникот има обврска да го подигне најмалку еднаш во тековниот месец, (2) со достава на електронско известување преку електронска пошта, (3) Интернет банка или мБанка, (4) пораки испратени по СМС или Вибер комуникација или (5) преку порталот на Банката за персонализиран пристап за Известувања и документи за платежни услуги.

Банката ги објавува на својата веб-страницата изменетите Рамковен договор и Општи услови во рок од два месеца пред примена на промената.

Примерок од содржината на измените Банката му ги дава на Корисникот во електронска форма преку Интернет банката или преку порталот на веб-страната на Банката за известувања и документи за платежни услуги, или во хартиена форма на шалтерите на Банката. За известувањата испратени до Корисникот согласно оваа точка, Банката води евиденција и обезбедува доказ за секој остварен пристап на Корисникот до дигиталниот каналт на комуникација преку кој е испратено известувањето од Банката.

Сите известувања за измени на Рамковен договор, Општите услови и Документацијата за рамковниот договор, доставени до Корисникот согласно оваа точка се сметаат за примени од страна на Корисникот на денот на нивното испраќање.

Доколку Корисникот пред датумот на примена на промените не ја извести Банката дека не се согласува со направените промени односно не поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор се смета дека Корисникот е согласен со промените и дека ги прифаќа во целост.

Во случај Корисникот да не ги прифати предложените промени има право да го раскине Рамковниот договор на било кој датум пред датумот на примена на измените без да плати трошок или надоместок за раскинувањето на рамковниот договор, при што Рамковниот договор престанува да важи со датумот на раскинување на договорот од страна на корисникот на платежните услуги.

Доколку Корисникот ја извести Банката дека не се согласува со промените, Рамковниот договор ќе се смета за раскинат по истек на два месеци од денот на прием на известувањето за измените во Рамковниот договор и документацијата која е негов составен дел, при што Корисникот се смета за уредно известен согласно член 60, став 4 од ЗПУПС. За раскинувањето на Рамковниот договор по овој основ од страна на Банката, Корисникот нема обврска да плати трошок или надоместок за раскинувањето на рамковниот договор.

14. 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 подмирено своите обврски со кои е задолжен и кои произлегуваат од користењето на кој било 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 Договорот 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 која било причина, како и доколку Корисникот не се придржува кон одредбите на Договорот и Општите услови, со известување испратено до Корисникот најмалку два месеца 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 истекот 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.

15. Раскинување на договорот на платежна сметка со основни функции

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 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 платежна сметка во денари кај друг давател на платежни услуги.

Едностраното раскинување на Договорот согласно со став 1 алинеи 1 и 2 на оваа точка, стапува во сила веднаш.

Доколку банката го раскине Договорот согласно со став 1 алинеи 3, 4 и 5, должна е за едностраното раскинување да го извести Корисникот без надоместок, писмено или по електронски пат најмалку два месеца пред да стапи во сила раскинувањето на Договорот, 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.

16. Завршни одредби

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

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 кој корисникот има обврска да го подигне најмалку еднаш во тековниот месец, испратените СМС, Вибер пораки и, известувањата пратени преку електронска пошта, писмени дописи, известувања испратени преку Електронска банка и мБанка, како евиденцијата за поставените достапни известувања и промени на документите, како и доказ за направен пристап од страна на Корисникот преку порталот на Банката во делот за персонализиран пристап за Известувања и документи за платежни услуги.

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 01.03.2026 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 (составен дел на Договорот):

Тарифа на надоместоци.

Термински план за платежни трансакции.

Информација за обработка на личните податоци.