ОПШТИ УСЛОВИ И ПРЕТХОДНИ ИНФОРМАЦИИ ЗА ОТВОРАЊЕ И ОДРЖУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ВРШЕЊЕ НА ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА

СОДРЖИНА:

I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ....1
II. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ....4
III. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА....5
IV. ПЛАТНИ НАЛОЗИ....
V. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ И ДОЗВОЛЕНО ПРЕЧЕКОРУВАЊЕ....14
VI. ЕЛЕКТРОНСКО / МОБИЛНО БАНКАРСТВО....15
VII. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ.15
VIII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ....17
IX. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ....20
X.ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР....25
XI. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА....26
XII. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ....27
XIII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ....28

I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

Член 1

Овие Општи услови и претходни информации за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица („**овие Општи услови**“) ги уредуваат условите, правата и обврските на ТТК Банка АД Скопје („**Банката**“) и Корисникот (дефиниран подолу) за идните извршувања на поединечни и последователни платежни трансакции во однос на отворањето, одржувањето и затворањето на платежната сметка.

Банката ги извршува платежните услуги што се предмет на овие Општи услови согласно задолжителните одредби од Законот за платежни услуги и платни системи и другите применливи закони и прописи, вклучително и прописите од областа на девизното работење, како и согласно правилата на платните системи и картичните платежни шеми во кои Банката директно или индиректно учествува. Банката е директен учесник во следните платни системи: Македонски интербанкарски платен систем (МИПС) и Клириншки интербанкарски систем (КИБС). Информации за картичните платежни шеми во кои учествува Банката се достапни на нејзината веб страница (https://www.ttk.com.mk/).

Банката е индиректен учесник во СЕПА(SEPA - Single Euro Payments Area) Единствена област за плаќања во евра.

Овие Општи услови се составен дел од Рамковен договор за платежни услуги склучен помеѓу Банката и Корисникот, и заедно со тој договор и со: (1) Барањето за отворање на платежна сметка од Корисникот, (2) важечката Тарифа за надомести на услуги на ТТК Банка АД Скопје во делот кој се однесува на работењето на физички лица со платежни сметки; (3) важечката Одлука за висина на каматните стапки на ТТК Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на работењето на физички лица со платежни сметки; (4) важечкиот Терминski план за вршење на платен промет со странство на ТТК Банка АД Скопје; (5) важечкиот Терминski план за вршење на платен промет во земјата на ТТК Банка АД Скопје (6) Поимникот за платежни услуги и платни системи на ТТК Банка АД Скопје, (7) Информативниот документ за надоместоци и (8) Формулар за преддоговорни информации (податоци) за понудените кредитни услови за потрошувачки кредит, го сочинуваат Рамковниот договор за платежни услуги помеѓу Банката и Корисникот („**Рамковниот договор**“).

Составен дел на Рамковниот договор стануваат и сите општи услови, Договори со кои се уредуваат и регулираат производите и услугите поврзани со користењето на платежните услуги.

Со овие Општи услови се уредува и издавањето на дебитна картичка поврзана со платежната сметка, услугите на електронско / мобилно банкарство поврзани со платежната сметка, издавањето на кредитни картички од страна на Банката, одобрувањето дозволено пречекорување и употребата на истите врз основа на посебни договори помеѓу Банката и Корисникот и соодветни општи услови/јавно објавени информации.

Корисникот може да отвори и да користи платежна сметка одвоено од другите услуги. Во тој случај, ќе се применуваат само оние одредби од овие Општи услови применливи на услугата отворање, одржување и затворање на платежна сметка.

Страните се согласуваат дека Банката го задржува правото да ги измени, дополни или ажурира Општите услови за времето на важење на овој Договор, без да се склучи посебен анекс на овој Договор. Начинот на измена, дополнување или ажурирање на Општите услови и известување на Корисникот е уреден во Општите услови.

Поимник

Член 2

Употребените поими или термини во овие Општи услови и во Рамковниот договор го имаат следното значење:

„Банката“ значи ТТК Банка АД Скопје, акционерско друштво основано согласно законите на Република Северна Македонија, со седиште на ул. ‘’Народен Фронт 19а’’, 1000 Скопје, Република Северна Македонија, регистрирано во Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица при Централниот регистар на Република Северна Македонија под ЕМБС 6121110, даночен обврзник со ЕДБ 4030006597638, овластена банка и давател на платежни услуги врз чие работење надзор врши Народната Банка на Република Северна Македонија;

„**Корисникот на платежни услуги**” или „**Корисникот**“ е физичко лице потрошувач кое со Банката ќе го склучи Рамковен договор за платежни услуги за физичко лице;

„Потрошувач“ е физичко лице кое склучува договор за платежни услуги со Банката заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија;

„**Овластено лице за работа со платежна сметка**” е лице кое Корисникот писмено ќе го овласти за располагање со средствата на платежната сметка на Корисникот кај Банката;

„**Застапник**” е законски застапник или старател кој во рамките на законското овластување или овластувањето дадено со одлука на надлежен орган, го застапува Корисникот кој има ограничена деловна способност или е деловно неспособен;

„FATCA статус“ има лице кај кое ќе се утврди постоење на која било индиција поради која на тоа лице ќе се применува Даночниот закон за странски сметки (Foreign Account Tax Compliance Act) на Соединетите Американски Држави чија цел е да ги спречи даночните обврзници од Соединетите Американски Држави да избегнат даноци со користење на странски сметки. Текстот на законот е достапен на www.irs.com.

„Платежна сметка“ е сметката којашто ја одржува Банката на име на Корисникот и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;

„Одржување на платежна сметка“ е услуга на Банката

за водење платежна сметка која нема статус на неактивна платежна сметка, за да може истата да се користи од страна на Корисникот за целите на извршување на платежни трансакции;

„Неактивна сметка“ е: 1) платежна сметка на потрошувач кај Банката на која непрекинато во период од најмалку 24 месеци не се извршени одливни платежни трансакции авторизирани од потрошувачот или приливни платежни трансакции, со исклучок на пресметката и плаќање/наплата на камата, и/или кои било други платежни трансакции коишто се извршени во корист на Банката или во врска со која Банката немала со потрошувачот или лицата што се овластени за работење со платежната сметка или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација или 2) депозитна сметка во врска со која Банката немал со потрошувачот или лицата што се овластени за работење со сметката или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација, во непрекинат период од најмалку десет години;

„**Тарифникот на Банката**“ значи важечката Тарифа за надоместоци на услуги што ги врши ТТК Банка АД Скопје;

„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;

„Единствена идентификациска ознака“ е комбинација на букви, бројки или симболи која Банката му ја одредува на Корисникот и која при извршување на платежна трансакција задолжително се наведува заради негова недвосмислена идентификација или на неговата платежна сметка од страна на друг Корисникот;

„Платен налог“ е секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;

„Плаќач“ е физичко лице или правно лице кое има платежна сметка и се согласува за извршување на платен налог од таа сметка или во случај кога не постои платежна сметка, физичко лице или правно лице кое дава платен налог;

„Примач“ е физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;

„**Покритие на платежна сметка**” е состојба на платежната сметка од претходниот ден зголемена за приливот на средства во текот на денот и за средствата одобрени врз основа на договор со банката за дозволеното негативно салдо на сметката, намалено за плаќањата во текот на денот до моментот на утврдување на покритието;

„**Прием на платен налог**” е доставување, односно предавање на платен налог на Банката на договорен начин;

„Авторизација“ е постапка со која се проверува дали Корисникот или Банката има право да извршува определени дејствија;

„**Прифаќање на платен налог**” е констатирање на условите за реализирање на платниот налог. Банката го прима платниот налог ако истиот е правилно пополнет, ги содржи сите податоци што се бараат според законот, ако за него е обезбедено покритие и ако кон него е приложена пропишана документација. Ако тие услови не се исполнети, Банката го одбива платниот налог најдоцна следниот работен ден по датумот кој Корисникот го определил за датум на реализација;

„**Датум на валута**” е датум со кој Банката на налогодавачот обезбедува покритие за платниот налогот на сметката на давателот на платежни услуги на примачот на или на посреднички давател на платежни услуги;

„**Извршување на платен налог**” е намалување на покритието на платежната сметка на плаќачот и воедно зголемување на покритието на платежната сметката на примачот, ако сметката на примачот на плаќањето е кај иста банка. Ако примачот има сметка кај друга банка, се смета дека Банката го извршила платниот налогот кога го намалила покритието на сметката на Корисникот кој е плаќач и го испратила налогот за пренос и обезбедила покритие за прилив на сметката на примачот кај друг давател на платежни услуги;

„**Термински план за извршување на платежни трансакции**“ значи важечкиот Термински план за вршење на платен промет со странство на ТТК Банка АД Скопје и важечкиот Термински план за вршење на платен промет во земјата на ТТК Банка АД Скопје;

„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 за да се овозможи 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; Работен ден на Банката е секој ден од понеделник до петок, освен сабота, недела, и неработни денови согласно позитивните прописи, како и денови за кои Банката ќе донесе одлука дека се неработни. Работниот ден се дефинира и менува согласно Терминскиот план за извршување на платежни трансакции. Во контекст на давањето на Услуги на електронско / мобилно банкарство, како работен ден може да се смета и сабота;

„Референтен девизен курс“ е девизен курс кој се користи како основа за пресметување при купување или продавање на странски платежни средства и којшто го става на располагање Банката 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;

„Траен налог“ е инструкција дадена од плаќачот на давателот на платежни услуги којашто ја одржува платежната сметка, за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми;

„**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;

„Прифаќање на платежни трансакции“ е платежна услуга која ја дава Банката врз основа на договор со примачот за прифаќање и обработка на платежни трансакции, што резултира со пренос на парични средства кон примачот;

„Услуга за иницирање плаќање“ е услуга за иницирање платен налог на барање на Корисникот од негова платежна сметка која ја одржува друг давател 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 на плаќања; 8) услуги за давање информации за платежните сметки, како и сите дејства на техничка поддршка неопходни за точно вршење на платежните услуги.

„Прекугранична платежна трансакција или прекугранична платежна услуга“ е платежна трансакција или платежна услуга во чиешто извршување, односно давање, само еден од давателите на платежните услуги, независно дали е на плаќачот или на примачот, е основан и работи во Република Северна Македонија;

- **СЕПА (SEPA - Single Euro Payments Area)** значи Единствена област за плаќања во евра;

„Платен инструмент“ е персонализиран уред(и) и/или збир на постапки договорени помеѓу Корисникот и Банката и кои се користат за иницирање платен налог;

„Платежна картичка“ е вид на платен инструмент кој му овозможува на плаќачот да иницира трансакција со дебитна или кредитна картичка и којшто може да се користи од имателот за плаќање на стоки и услуги и/или за повлекување и/или внесување готовина;

„Платен инструмент заснован на картичка“ е секој платен инструмент, вклучително картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред што содржи соодветна платежна апликација коишто на плаќачот му овозможуваат иницирање платежна трансакција заснована на картичка, а која не е кредитен трансфер или директно задолжување;

„Издавање платни инструменти“ е платежна услуга на Банката врз основа на договор со плаќачот за обезбедување на платен инструмент за иницирање и обработка на платежните трансакции направени од страна на плаќачот;

„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;

“Платежна трансакција со кредитна картичка“ е платежна трансакција заснована на картичка, каде што износот на трансакцијата, делумно или целосно, се задолжува од плаќачот, на однапред договорен датум во месецот, врз основа на посебен договор за расположлив кредит склучен меѓу давателот на платежни услуги и корисникот на платежни услуги со кој се утврдува дали, со која стапка и на кој начин ќе се пресметува и наплатува камата за позајмениот износ;

„Автентикација“ е постапка која и овозможува на Банката да го потврди идентитетот на Корисникот или валидното користење на одреден платен инструмент, вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички сигурносни обележја;

„Услуги на електронско / мобилно банкарство“ се платежни услуги во платниот промет во земјата и во странство коишто Банката му ги обезбедува на Корисникот врз основа на склучен договор, а преку Системот за е-банкарство, и тоа: уплати/исплати на средства од платежна сметка, увид и следење на состојбата на платежна сметка како и другите продукти во Банката, извод од прометот на платежната сметка; податоци во стандардизирана форма за размена со сопствени апликации; примање на известувања од Банката; генерирање на еднократна лозинка преку апликација на мобилниот уред на Корисникот, за авторизација на платежни трансакции преку истиот;

„Системот за е-банкарство” претставува систем за електронска размена на информации помеѓу Банката и Корисникот преку интернет страната на Банката за електронско/ мобилно банкарство (https://ebank.ttk.com.mk) или преку апликација која се инсталира на мобилен телефон на Корисникот во Банката заради располагање со средствата и одржување на платежната сметка на Корисникот кај Банката;

„Електронска порака“ е низа на податоци кои се електронски генерирани, испратени, примени или зачувани на електронски, оптички или други слични медиуми:

„**Корисничко име**” е комбинација на знаци која е доделена на Корисникот од страна на Банката и која единствено го идентификува во рамки на Системот за е-банкарство;

„**Примач на електронски пораки**” е лице кое ја примило електронската порака или пораката е примена во негово име, со тоа што посредникот на електронската порака не се смета за примач на електронската порака;

„**Испраќач на електронски пораки**” е лице кое само ја испратило електронската порака или пораката е испратена во негово име, со тоа што посредникот на електронската порака не се смета за испраќач на електронската порака;

„**TTK M-bank”** е апликација која се инсталира на мобилен телефон, преку која Корисникот има можност за увид во продуктите кои ги користи во Банката, а зависно од привилегијата, може да врши и плаќања;

„Електронска платежна трансакција“ е платежна трансакција иницирана и извршена онлајн и не вклучува платежни трансакции дадени во хартиена форма или инструкции дадени по пошта или телефон;

„Премолчено должничко салдо“ е премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на корисникот, пришто Банката 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 дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување;

„Онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка’’: Банката му овозможува на Корисникот користење на услугите поврзани со платежната сметка преку интернет, или со мобилна апликација;

„Кредитен трансфер во денари во земјата’’: Корисникот дава инструкција на Банката да изврши пренос на парични средства од неговата платежна сметка во корист на друга сметка, во денари;

„Кредитен трансфер во евра во странство’’: Корисникот дава инструкција на Банката да изврши пренос на парични средства од неговата платежна сметка во корист на друга сметка во странство, во евра;

„Кредитен трансфер во валута различна од евро во странство’’: Корисникот дава инструкција на Банката да изврши пренос на парични средства од неговата платежна сметка во корист на друга сметка во странство, во валута различна од евро;

„Прилив од странство’’: Банката прима парични средства со кредитен трансфер од странство, со цел соодветниот износ на парични средства да се пренесе и да му се стави на располагање на Корисникот;

„Траен налог’’: Банката, во согласност со инструкција на Корисникот, извршува редовни кредитни трансфери на фиксни / определиви износи на парични средства од платежната сметка на Корисникот во корист на друга сметка;

„Издавање дебитна картичка’’: Банката издава платежна картичка која е поврзана со платежната сметка на Корисникот. За износот на секоја платежна трансакција направена со употреба на дебитната картичка, директно и во целост се намалува состојбата на расположливите парични средства на платежната сметка на Корисникот, во кои е вклучено дозволеното пречекорување;

„Издавање кредитна картичка’’: Банката издава платежна картичка која е поврзана со платежната сметка на Корисникот. Вкупниот износ на трансакциите извршени со оваа картичка на договорениот датум во целост или делумно се задолжува од платежната сметка на Корисникот. Банката може да пресмета и да наплати камата за искористениот износ, во согласност со договорот за издавање и употреба на кредитна картичка склучен со Корисникот;

„Повлекување готовина’’: Корисникот подигнува готовина од неговата платежна сметка;

„Дозволено пречекорување’’: Врз основа на договорот за дозволено пречекорување, Банката на платежната сметка на Корисникот го става на располагање договорениот износ на средства што може да го користи Корисникот кога на платежната сметка нема веќе сопствени парични средства. Во договорот за дозволено пречекорување се одредуваат максималниот износ на парични средства коишто може да ги позајми Корисникот, како и надоместоците и каматите, доколку ги наплатува Корисникот.

„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;

II. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

Член 3

Платежни услуги се услуги кои овозможуваат: 1) внесување и повлекување готовина на платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка; 2) извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај Банката на Корисникот на платежни услуги или кај друг давател на платежни услуги: а) извршување платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и б) извршување кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози; 3) извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги: а) извршување платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и б) извршување кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози; 4) издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции и 5) парични дознаки. Со цел платниот налог да биде правилно иницран или извршен, за плаќањата во земјата, потребно е да се користи единствената идентификациска ознака на платежната сметка IBAN (International Bank Number), при што Банката, при прием на платниот налог јасно и недвосмислено му овозможува на корисникот да ја идентификува платежната сметка преку единствената идентификациска ознака (IBAN) конструирана согласно важечката регулатива и согласно применливите правила за користење на IBAN или спецификација на информации (IBAN, SWIFT), доколку станува збор за пренос од/кон странство. Максималниот рок на извршување на платежните услуги е согласно Терминскиот план на Банката за платежни трансакции кој е јавно објавен на веб-страницата на Банката. Корисникот и Банката може да договорат ограничување на износот на средствата при користењето на одреден платен инструмент. Корисникот има право од Банката да побара да му издаде два или повеќе различни платежни брендови на платни инструменти засновани на картичка, под услов таквата услуга да се нуди од страна на Банката. Информациите за сите расположливи брендови на картички и нивните карактеристики, вклучително и за нивната функционалност, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со нив, се ставени на располагање и јавно објавени на веб-страницата на Банката. Налозите за пренос што Корисникот ги доставува во Банката мора да бидат пополнети согласно важечките прописи и стандарди за извршување платежни трансакции. Корисникот е одговорен за точноста и потполноста на податоците во налогот. Банката нема да

земе предвид и нема да постапува по налози со стар датум на извршување, непотполни или неправилно пополнети налози. Корисникот може да извршува плаќања во корист на имателите на сметки во други банки во земјата преку системот на Клириншката куќа (КИБС), каде плаќањата се сметаат за конечни по извршеното порамнување на сметките на банките во системот на НБРСМ и преку системот на порамнување на НБРСМ т.н. МИПС. Корисникот може да извршува плаќања во корист на имателите на сметки во други странски банки преку SWIFT системот преку кореспондентните банки и преку СЕПА единствената област за плаќања во евра. Банката има право во секое време да побара дополнителна документација од Корисникот при извршување на налозите и да одбие или стопира извршување на одредена трансакција согласно законската, подзаконската регулатива и интерните акти.

III. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

Видови на платежни сметки

Член 4

1) Платежна сметка во денари и странски валути на физичко лице - резидент

Под условите од Рамковниот договор, Банката може да му отвори на Корисникот – физичко лице резидент платежна сметка во денари и/или платежна сметка во странски валути, на кои ќе се водат (евидентираат) денарски и девизни средства (средства во странска валута) соодветно и преку кои ќе се вршат: наплати и плаќања со нерезиденти и резиденти; пренос на средства од/на девизен/денарски депозит, од/на други платежни сметки; уплати и повлекувања во ефективни странски и домашни пари, согласно Законот за девизно работење, Законот за платежни услуги и платни системи и другите позитивни законски и подзаконски прописи; и други со закон дозволени и пропишани платежни трансакции.

2) Платежна сметка во денари и странски валути на физичко лице - нерезидент

Банката може да му отвори на Корисникот – физичко лице нерезидент повеќевалутна платежна сметка во денари и во странки валути, на која ќе се водат (евидентираат) денарски и девизни средства (средства во странска валута) соодветно и преку која ќе се вршат: наплати и плаќања со нерезиденти и резиденти; пренос на средства од/на девизен/денарски депозит, од/на други платежни сметки; уплати и повлекувања во ефективни странски и домашни пари, согласно Законот за девизно работење, Законот за платежни услуги и платни системи и другите позитивни законски и подзаконски прописи; и други со закон дозволени и пропишани платежни трансакции.

3) Платежна сметка со основни функции во денари -

Платежна сметка со основни функции (ПСОФ) е платежна сметка која се отвора и гласи во денари. За отворање на ПСОФ се квалификува корисник кој нема отворено друга платежна сметка во денари во земјата. ПСОФ ги овозможува следните платежни услуги:

- отворање, одржување и затворање на платежна сметка;
- уплата на парични средства и повлекување готовина од платежната сметка на шалтерите во Банката каде што е отворена сметката и/или преку мрежа на банкомати во текот или надвор од работното време;
- платежни трансакции со платежна картичка, вклучително и онлајн плаќање;
- кредитни трансфери, вклучувајќи и трајни налози.

Корисник кој има отворено платежна сметка со основни функции не може да користи дозволено пречекорување.

За користење на овие услуги, корисникот треба да поседува платежна сметка или да направи трансформација на платежната сметка со основни функции во платежна сметка. Корисникот не смее да поседува друга платежна сметка во Банката или кај друга банка во РСМ.

4) Платежна сметка со основни функции за потрошувачи корисници на законски права (ПСОФ)

Платежна сметка со основни функции (ПСОФ) за потрошувачи корисници на законски права е платежна сметка која се отвора и гласи во денари. За отворање на ПСОФ се квалификува корисник кој нема отворено друга платежна сметка во денари во земјата и користи еден од утврдените основи на законски права.

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

ПСОФ ги овозможува следните платежни услуги:

- отворање, одржување и затворање на платежна сметка;
- уплата на парични средства и повлекување готовина од платежната сметка на шалтерите во Банката каде што е отворена сметката и/или преку мрежа на банкомати во текот или надвор од работното време и
- платежни трансакции со платежна картичка, вклучително и онлајн плаќање
- кредитни трансфери, вклучувајќи и трајни налози.

Корисник кој има отворено платежна сметка со основни функции не може да користи дозволено пречекорување.

За користење на овие услуги, корисникот треба да поседува платежна сметка или да направи трансформација на платежната сметка со основни функции во платежна сметка. Корисникот не смее да поседува друга платежна сметка во Банката или кај друга банка во РСМ.

Преддоговорна фаза

Член 5

Со цел информирање и запознавање со условите за користење на платежни услуги, Банката доволно време пред склучување на рамковниот договор му доставува на корисникот претходни информации кои се пропишани согласно Законот за платежни услуги и платни системи како задолжителни елементи на рамковниот договор.

Наведените информации Банката му ги дава на корисникот со доставување на овие Општи услови и

останати документи кои се составен дел на рамковниот договор (предлог рамковен договор).
Доставените документи имаат својство на предлог за склучување на рамковен договор кој корисникот може да ги прифати со склучување на Рамковниот договор, односно со потпишување на Рамковен договор за платежни услуги на физички лица.
Документите во ПДФ формат, на корисникот му се доставуваат на траен медиум или лично во работните простории на Банката, односно филијалите/експозитурите на Банката.
Истовремено со доставување на предлог рамковниот договор, Банката на корисникот, без надомест му доставува и Информативен документ за надоместоци на хартија или на друг траен медиум на начин кој обезбедува доказ за извршеното доставување.

Склучување на рамковен договор

Член 6

Корисник кој ги прифаќа понудените услови, поднесува барање за отворање на платежна сметка на хартија или на друг траен медиум.
Рамковниот договор се смета за склучен кога Банката и корисникот потпишуваат Рамковен договор за платежни услуги за физички лица.
Рамковниот договор го сочинуваат овие Општи услови, барањето за отворање на платежна сметка од Корисникот, (2) важечката Тарифа за надомести на услуги на ТТК Банка АД Скопје во делот кој се однесува на работењето на физички лица со платежни сметки; (3) важечката Одлука за висина на каматните стапки на ТТК Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на работењето на физички лица со платежни сметки; (4) важечкиот Термински план за вршење на платен промет на ТТК Банка АД Скопје со странство на ТТК Банка АД Скопје; (5) важечкиот Термински план за вршење на платен промет во земјата на ТТК Банка АД Скопје (6) Поимникот за платежни услуги ТТК Банка АД Скопје, (7) Информативниот документ за надоместоци на ТТК Банка АД Скопје, (8) Формулар за преддоговорни информации (податоци) за понудените кредитни услови за потрошувачки кредит, како и секој дополнително склучен договор за отворање и водење на платежна сметка и/или користење платежни услуги како и сите општи услови, Договори кои се уредуваат и регулираат производите и услугите поврзани со користењето на платежните услуги.
Во зависност од платежните услуги кои се предмет на договарање, како дел или анекс на рамковниот договор за користење на платежни услуги, договорот помеѓу Банката и корисникот може да биде склучен со своерачно потпишување на документ на хартија.
Рамковниот договор се склучува на македонски јазик на неопределено време.
Со рамковен договор се уредува и извршување на идни поединечни платежни трансакции.
Со потпишување на рамковен договор за платежни услуги на физички лица и/или договор за издавање и користење на останати платежни услуги, корисникот потврдува дека добил еден примерок на рамковниот договор, како и дека во преддоговорната фаза му е доставен предлог рамковен договор.
Корисникот, во период на времетраење на договорниот однос има право да побара да му се достави копија од рамковниот договор, односно информации кои му се доставени во преддоговорната фаза и тоа на хартија или друг траен медиум. Банката е должна најмалку еднаш годишно на Корисникот да даде извештај за наплатени надоместоци најдоцна до крај на месец јануари од тековната календарска година за претходната календарска година. На барање на Корисникот, Банката е должна да му го даде извештајот за надоместоци на хартија, независно од договорениот начин на давање на извештајот.
Корисникот има право и да побара, без надомест, да му се достави Информативен документ за надоместоци и Поимникот, на хартија или друг траен медиум.
Општите услови, важечката Одлука за висина на каматни стапки на ТТК Банка АД Скопје односно делот кој се однесува на услугите за физички лица кои се предмет на овој договор, важечката Одлука за висина на каматните стапки на ТТК Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на работењето на физички лица со платежни сметки, важечкиот Термински план за вршење на платен промет на ТТК Банка АД Скопје со странство на ТТК Банка АД Скопје, важечкиот Термински план за вршење на платен промет во земјата на ТТК Банка АД Скопје, Поимникот за платежни услуги ТТК Банка АД Скопје, Информативниот документ за надоместоци на ТТК Банка АД Скопје, Формуларот за преддоговорни информации (податоци) за понудените кредитни услови за потрошувачки кредит му се достапни и Банката му ги става на располагање на корисникот на шалтерите во филијалите и работните простории на банката и на интернет страна на Банката.
Документацијата која го сочинува Рамковниот договор и која е составена во електронска форма, според можностите на Банката во постапката пред склучување на Рамковниот договор, ќе му се даде на Корисникот или во хартиена форма во деловните простории на Банката, или на друг траен медиум.
По барање од Корисникот, Банката може да му издаде примерок од договорната документација во хартиена форма или електронска форма.
Корисникот има право за времетраењето на договорниот однос со Банката да ги бара од Банката на хартија или на друг траен медиум договорните услови од Рамковниот договор, како и претходните информациите за користење на платежни услуги согласно Законот за платежни услуги и платни системи.

Отворање на платежна сметка

Член 7

Банката на Корисникот му отвора платежна сметка доколку ги исполнува следните услови:

- да поднесе барање за отворање на платежна сметка на интерен образец на Банката;
- да ја достави потребната документација која овозможува идентификација на Корисникот, законскиот застапник и лицата овластени од нив за работење со платежната сметка, имајќи ги во предвид применливите законски и подзаконски прописи;
- на барање на Банката да ги приложи сите потребни податоци и дополнителна документација согласно интерните акти на Банката, вклучително и за целите на одредбите на Законот за спречување на перење пари и финансирање на тероризам и за целите на утврдување на FATCA статус.

Документацијата потребна за отворање на сметка, треба да биде презентирана во оригинал или во фотокопија

заверена од овластено лице (нотар), пришто Банката задолжително задржува фотокопија од приложената документација.
Банката ќе му отвори на Корисникот денарска платежна сметка и/или девизна платежна сметка доколку Корисникот ја достави комплетната документација, доколку Банката ги добие сите информации за отворање на платежната сметка и по потреба извршена анализа од страна на Банката согласно прописите кои се применуваат на работењето на Банката.
Банката нема на физичко лице коешто има статус на резидент и има отворено платежна сметка во денари и/или странска валута, во исто време, да му отвори и/или да води платежна сметка во денари и/или странска валута со статус на нерезидент, или обратно. Доколку согласно со Законот за девизно работење настанат услови за промена на статусот од резидент во нерезидент, или обратно, Банката ќе изврши промена на (не)резидентскиот статус на физичкото лице. Банката го задржува правото да го одбие отворањето на сметката без притоа да ја наведе причината за одбивањето на барањето за отворање на сметка.

Отворање на платежна сметка на физичко лице - резидент

Член 8

Банката ја отвора сметката на физичко лице резидент врз основа на барање за отворање на сметка поднесено од страна на физичко лице кое има статус на резидент, односно законскиот застапник на резидентот или друго овластено лице од резидентот или законскиот застапник.
Пред да отвори сметка Банката задолжително го утврдува идентитетот на физичкото лице-резидентот, неговиот законски застапник или на лицата овластени од нив како овластени лица за работа со платежна сметка, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација.
Банката го утврдува идентитетот на резидентот-физичкото лице, врз основа на важечка лична карта или патна исправа од која се утврдува постојаното место на живеење во Република Северна Македонија, односно ги идентификува странските физички лица кои имаат третман на резидент и привремено престојуваат во Република Северна Македонија.
Законскиот застапник и Овластените лица за работа со платежна сметка на резидентот се идентификуваат врз основа на:

- важечки документ како доказ дека лицето е законски застапник на резидентот и документ за лична идентификација на законскиот застапник;
- писмено овластување за Овластени лица за работа со платежна сметка потпишано од резидентот-физичко лице или од неговиот законски застапник потврдено од овластено лице (нотар) ако Овластеното лице за работа со платежна сметка се појавува во Банката во отсуство на Корисникот, односно законскиот застапник и документ за лична идентификација на Овластени лица за работа со платежна сметка.

Отворање на платежна сметка на физичко лице - нерезидент

Член 9

Банката ја отвора сметката на физичко лице-нерезидент врз основа на барање за отворање на сметка поднесено од страна на физичко лице кое има статус на нерезидент, односно законскиот застапник на нерезидентот или друго лице овластено од нерезидентот или законскиот застапник.
Пред да отвори сметка Банката задолжително го утврдува идентитетот на физичкото лице- нерезидент, неговиот законски застапник или на лицата овластени од нив како Овластени лица за работа со платежна сметка, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација и тоа:

- за физичкото лице-нерезидент – важечка патна исправа или важечка лична карта, ако лицето е државјанин на земја членка на Европската унија, земја потписничка на Шенгенскиот договор или земја со која Република Северна Македонија има склучено билатерална спогодба за прекугранично патување на државјани на двете земји, од кои се утврдува постојаното место на живеење во странство. Доколку во документот не е наведено постојаното место на живеење во странство Банката го обезбедува овој податок преку сигурни и независни извори или преку потпишана изјава од физичкото лице-нерезидент во која е наведено постојаното место на живеење во странство. Писмената изјава не се прифаќа од нерезиденти од соседните земји на Република Северна Македонија;
- за законскиот застапник - важечки документ за лична идентификација како и доказ дека лицето е законски застапник;
- за Овластени лица за работа со платежна сметка на физичкото лице-нерезидент-важечки документ за нивна лична идентификација и писмено овластување потпишано од физичкото лице-нерезидент или од неговиот законски застапник заверено на нотар (ако Овластеното лица за работа со платежна сметка се појавува во Банката во отсуство на Корисникот или неговиот законски застапник).

При отворање на сметка на физичкото лице - нерезидент, Банката ќе го информира физичкото лице за добивање на третман на резидент согласно регулативата во Република Северна Македонија којашто се однесува на странски физички лица кои во Република Северна Македонија престојуваат привремено со работна виза или виза за престој од најмалку 6 (шест) месеци. Странското физичко лице коешто се идентификува со документ издаден од МНР (дипломат) има статус на нерезидент.

Отворање на платежна сметка со основни функциии

Член 10

Банката може да му отвори на Корисник – физичко лице платежна сметка во валута денари со основни функции и платежна сметка во валута денари со основни функции за корисници на права определени со 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 во РСМ. При отворање на овој тип на сметка Корисникот ја доставува истата документација како за отворање редовна платежна сметка. Барањето Банката го одобрува доколку по

направена проверка се констатира дека Корисникот не поседува друга платежна сметка 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 безготовински трансакции во интерен клиринг (безготовински налози реализирани преку шалтер, преку електронско банкарство или со траен налог); увид и располагање со средствата на сметката преку дебитна картичка која се тарифира согласно редовна тарифа на банката; увид и располагање со сметката преку електронско банкарство кое се тарифира согласно редовна тарифа на банката. Месечниот надомест за водење платежна сметка со основни функции не може да биде повисок од 0,1 % од подвижниот просек на просечна плата во РСМ за последните 12 месеци. Првите 5 трансакции реализирани во интерен клиринг на Банката се бесплатни, а сите останати се тарифираат согласно тарифата на Банката. Корисник кој има отворено платежна сметка со основни функции не може да има девизна сметка во банката и не може да користи дозволено пречекорување. За користење на овие услуги корисникот треба да поседува платежна сметка или да направи трансформација на платежната сметка со основни функции во платежна сметка. Согласно Законската регулатива Корисникот може да побара платежната сметка со основни функции да биде ослободена и од месечниот надомест за водење сметка доколку Корисникот е примател на следните законски права: 1) законска издршка, надоместок на штета настаната поради нарушување на здравјето или намалување, односно губење на работната способност и надоместок на штета за загубена издршка поради смрт на давачот на издршката, 2) надоместок поради телесно оштетување според прописите за инвалидското осигурување, 3) парична помош од социјална заштита, 4) привремена невработеност, 5) додаток на деца, и 6) стипендија, кредит и помош на ученици и студенти. Со цел Корисникот да го користи правото на ослободување од месечниот надомест за водење сметка со основни функции потребно е во Банката да приложи решение/потврда од соодветна институција не постара од 6 месеци. Преоцена за ослободување од месечниот надомест за водење платежна сметка Банката ќе врши најмалку еднаш во годината.

На барање Корисникот на платежна сметка со основни функции или платежна сметка со основни функции за корисници на права може да користи и дебитна картичка поврзана со сметката по потпишување на соодветен договор.

На барање Корисникот на платежна сметка со основни функции може да користи услуга електронско\мобилно банкарство по потпишување на соодветен договор.

За корисниците на платежни сметки со основни функции и платежна сметка со основни функции за корисници на права Банката не одобрува дозволено пречекорување.

Овластени лица за работење со платежната сметка

Член 11

Корисникот има право изречно и во писмена форма да овласти трети лица за располагање со средствата на платежната сметката како Овластени лица за работа со платежна сметка.

Законскиот застапник кој во рамките на законското овластување или овластувањето дадено со одлука на надлежен орган го застапува Корисникот, кој е ограничено деловно способен или не е деловно способен, не може за располагање со сметката да овласти трети лица.

Овластувањето за располагање со средствата на платежната сметката не може да се пренесува на други лица и не може да се однесува на затворање на сметката.

Овластеното лица за работа со платежна сметка не може да поднесе барање за дозволено пречекорување или барање за издавање на платежна картичка.

Корисникот може да го отповика овластувањето за располагање со средствата на сметката исклучиво во писмена форма со доставување на писмено известување до Банката.

Банката не презема никаква одговорност за било какви злоупотреби од страна на овластеното лице и истите паѓаат на товар на Корисникот.

IV. ПЛАТНИ НАЛОЗИ

Постапување по платни налози

Член 12

Банката преку сметката за Корисникот ќе прима уплати и ќе врши исплати согласно доставените платни налози и платни инструменти од страна на Корисникот.

Банката ќе ги прима и извршува платните налози според инструкции добиени од Корисникот и тоа од девизната сметка во рамките на средствата на сметката во странска валута, а од денарската сметка до висина на покритието на денарската сметка.

Под покритие на сметката се подразбира состојбата на сметката од претходниот ден, зголемена за приливот на средства во текот на денот и за средствата одобрени согласно Договорот за одобрување на дозволено пречекорување доколку е склучен со Корисникот, намалено за плаќањата во текот на денот до моментот на утврдување на покритието.

Банката се обврзува да го извести Корисникот за неправилно или нецелосно пополнети платни налози кои нема да бидат извршени.

Корисникот и овластеното лице на Корисникот се обврзуваат да ги чуваат платните инструменти и платни налози. Евентуалните материјални последици што можат да настанат поради нивно губење ги сноси Корисникот.

Форма и содржина на платните налози

Член 13

Платниот налог, вклучително и трајниот платен налог, треба да ја има содржината пропишана со прописите од областа на платниот промет во земјата и во странство, како и содржината предвидена во интерните обрасци на Банката.

Платниот налог може да биде доставен во хартиена

форма на шалтерите во експозитурите на Банката, во електронска форма преку каналите на електронско банкарство на Банката или на друг траен медиум согласно позитивните прописи во рамките на Терминските планови за извршување на платежни трансакции.
Корисникот се обврзува платните налози (платните инструменти) да ги доставува навреме, уредно, читливо и точно пополнети во согласност со применливите позитивни законски и подзаконски прописи во законски определените рокови, и согласно Терминските планови за извршување на платежни трансакции. Во спротивно одговорноста паѓа на товар на Корисникот, при што Банката не презема никаква одговорност за евентуално настанатата штета за Корисникот.
Банката го прифаќа платниот налог доколку се исполнети следните услови и тоа:

- доколку платниот налог е правилно пополнет, ги содржи сите информации и податоци барани и потребни согласно позитивните законски и подзаконски прописи и доколку е потпишан од Корисникот или овластени лица од него;
- доколку кон платниот налог се приложени сите неопходни документи пропишани и определени со позитивните законски и подзаконски прописи, а во согласност со интерните акти на Банката;
- доколку е обезбедено покритие на сметка на Корисникот кај Банката за плаќање на платниот налог и за плаќање на надоместоците и трошоците на Банката;
- доколку платниот налог, како и самото плаќање е во согласност со важечките домашни и меѓународни закони и прописи.

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 наредниот работен ден ги враќа на Корисникот и за истото писмено, по електронски пат или со друг канал на комуникација го известува Корисникот на платежната сметка. (со што се смета дека е уредно известен)
Погрешно книжено задолжување или одобрување на сметката, без одобрение на Корисникот, коешто е последица на грешка на Банката или нејзините надворешни соработници, Банката може да го отстрани со спротивно книжење, така што состојбата на сметката да биде непроменета. Банката за тоа го известува Корисникот согласно со извод.
Банката не одговара во случај на прекин на услугите поврзани со извршување на платниот промет и за последиците од настанатиот прекин, кој е надвор од контрола на Банката, односно кој е последица на виша сила и околности кои не можеле да бидат однапред предвидени, спречени, отстранети или избегнати.
Банката не одговара за штетата, трошоците или загубата, за било кое намалување во вредност или обврска од било кој вид кои произлегуваат од постапувањето, односно непостапувањето на Банката согласно со или поврзано со прекинот во системите за плаќање.

Траен налог

Член 14

Траен налог е инструкција дадена од плаќачот (Корисникот) на давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка (Банката) да извршува трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми од платежната сметка на Корисникот.
Со трајниот налог Корисникот ја овластува Банката во негово име и од средствата на неговата платежна сметка да врши пренос на средства на сопствен депозит во Банката, отплата на кредити, отплата на кредитни картички издадени од Банката и др., како и други редовни плаќања кон сметки на физички или правни лица кои имаат отворено сметка во Банката или сметки отворени во друга банка во валутата и согласно инструкции наведени во самиот траен налог.
Корисникот со трајниот налог ја овластува Банката да ја задолжува и да врши плаќања од неговата платежна сметка на износи и динамика и во корист на платежни сметки наведени во самиот траен налог.
Банката го реализира трајниот налог на договорениот ден од месецот, а доколку се работи за неработен ден, трајниот налог се реализира следниот работен ден.
Банката нема да го реализира трајниот налог доколку на денот на наплата на платежната сметка нема доволно средства за целосна реализација на трајниот налог, доколку сметката на Корисникот е блокирана или ако сметката е затворена. Доколку трајниот налог не се реаилизира сите материјални и штетни последици поради нереализирањето или нецелосно реализирање на трајниот налог ги сноси Корисникот и паќаат на негов товар.
За трајните налози отворени за плаќање на обврски по кредитни производи кои ги користи Корисникот кон Банката, 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.
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.

Согласност и авторизација на платежни трансакции

Член 15

Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако Корисникот како плаќач даде согласност за извршување на платежна трансакција или серија платежни трансакции со картичка.
Банката се обврзува да ги реализира платните налози на Корисникот (вклучително и платни налози дадени преку давател на услуги на иницирање на плаќања) под условите определени во Рамковниот договор, а согласно каналите за иницирање на платежни транскации како и типот на платежната трансакција. Платежната трансакција се авторизира од страна на Корисникот - плаќач пред нејзиното извршување.
Согласноста за извршување на платежната трансакција или за серија на платежни трансакции се дава со потпишување на налогот/налозите даден во писмена или електронска форма преку дигиталите канали од страна на корисникот како плаќач.
Согласноста исто така може да биде дадена и преку примачот или преку давателот на услуги за иницирање на плаќања.

Ако согласноста за извршување на платежната трансакција не е дадена во формата договорена помеѓу корисникот како плаќач и Банката, платежната трансакција се смета за неавторизирана.
Банката се согласува да се изврши платежната трансакција со потпишување и преземање на примерок од платниот налог:

- со обработка на референца на шалтерите на Банката, електронско/мобилно банкарство и други расположиви електронски канали
- со потпишување на POS терминалите.

Банката се согласува да се изврши платежната трансакција во зависност од каналите за примање платни налози и инструменти за плаќање, и тоа:

- во експозитурите\филијали на Банката: со доставување на правилно пополнет платен налог, со потпишување и преземање на оригинален примерок од платен налог со референца за процесирање на шалтерите на Банката и уплата на износот на готовина потребна за извршување на платниот налог и претходно извршена верификација на иднетитетот на Корисникот;
- со платежна картичка: со вметнување на картичката во банкомат или допирање на картичката до бесконтактниот читач на банкоматот и со внесување на ПИН код; со вметнување на картичката во POS терминал и со внесување на ПИН код или со потпишување на потврдата на POS терминалот кој нема ПИН модул; со допирање на картичката на бесконтактниот читач на ПОС терминалот и со или без внесување на ПИН код при бесконтактни плаќања, но за износи дефинирани со закон или правилата на меѓународните картични платежни шеми; за плаќања преку Интернет (плаќања за е-трговија) или други плаќања на далечина со внесување, односно давање на бројот на картичката и датумот на истек, како и CVV/CVC код и еднократен код за онлајн плаќања (ОТП код), доколку е побарано од продажното место, Банката се согласува да се изврши платежната трансакција преку услугата електронско банкарство и мобилно банкарство користејќи ги расположливите елементи за автентикација во согласност со важечките регулативи.
- преку услугите за интернет банкарство/мобилна апликација согласно правилата за користење на тие услуги од страна на Корисникот, вклучително со внесување на корисничко име, лозинка/ПИН и еднократна сигурносна лозинка, односно внес на биометриски податоци и други елементи за автентикација/идентификација кои Банката ги поддржува во апликацијата за Услуги за интернет банкарство/мобилна апликација.

Доколку Корисникот изврши серија на платежни трансакции од кои првата е (или не е) потврдена со сигурносно обележје (ОТП код на платниот инструмент, особено доколку Корисникот изврши платежна трансакција на одреден трговец која ја признава и следат дополнителни наплати по вина на Корисникот (пр. сообраќајни прекршоци со изнајмено возило, неподмирени трошоци за минибар во хотели, членарина која му овозможува на Корисникот купување по намалени цени и сл), Банката тие платежни трансакции ќе ги смета за авторизирани од Корисникот.

Кога авторизацијата на платежна трансакција се прави со користење на платен инструмент, ограничувањата за трошење договорени помеѓу Банката и Корисникот ќе се применуваат. Банката му овозможува на Корисникот увид и промена и ограничување на претходно дефинираните од Банката дневни / периодични / месечни лимити на износи на платежни трансакции кои се извршуваат преку платен инструмент, со користење на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација во пакетите со можност за плаќање или со поднесување на барање во експозитурите на Банката.
Кога според позитивни законски прописи за извршување на платниот налог се потребни одредени дополнителни документи или податоци покрај уредно пополнетиот платен налог, Банката ќе го изврши платниот налог доколку се доставени тие документи и податоци односно презентирани во пропишаната форма, во тие случаи Банката се ослободува од одговорност за продолжување на рокот за извршување на платни налози.
Банката се ослободува од одговорност за неизвршување на платниот налог, доколку е така согласно прописите за спречување на перење пари и финансирање на тероризмот, на меѓународните рестриктивни, ембарго мерки, спроведување на FATCA, обврзани да ги применуваат тие мерки.
Неотповикливоста настанува кога банката го добива платниот налог, односно сите потребни податоци за извршување на платен налог. Клиентот прифаќа дека неговиот ПИН, внесен и проверен на банкомат или до ПОС терминалот, т.е. потписот на потврдата на ПОС терминалот кој нема ПИН модул, влез безбедносни картични кодови код и еднократна сигурносна лозинка за онлајн плаќања, ќе бидат ексклузивна и недвосмислена потврда на извршувањето трансакцијата и нејзиниот идентитет.
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.
Банката прифаќа дека внесеното корисничко име, ПИН и еднократна сигурносна лозинка за онлајн плаќања, односно елементите за автентикација/идентификација кои Банката ги поддржува, во апликацијата за услуги за електронско / мобилно банкарство, е автентично и претставува недвосмислена потврда за пристап до истиот.
Корисникот го задржува правото да прави промена и ограничување на претходно дефинираните од Банка дневни / периодични / месечни лимити на износи на платежни трансакции кои се извршуваат преку платен инструмент, со користење на услугите на електронско / мобилно банкарство со можност за плаќање или со поднесување на барање во експозитурите на Банката или расположливите дигитални комуникациски канали.
Корисникот врши достава на налози во електронска форма и користи останати електронски услуги преку системот за електронско / мобилно банкарство на Банката и согласно условите определени за таа намена.
Начинот на автентикација идентификација како и авторизација/ иницирање и потпишување на платните налози, како и потпишување на договорна документација може да биде во дигитална/ електронска форма

согласно важечките регулативи и притоа Банката може да ги користи своите дигитални канали преку кои ќе се идентификува и автентицира Корисникот како и преку кои на Корисникот ќе му се овозможи електронско / дигитално потпишување на документација, согласност, налог, платежен инструмент и слично.
Корисникот и Банката се согласни дека на електронските документи, податоците во електронски облик и електронските пораки не може да им се оспори полноважноста или доказната сила само затоа што се во електронски облик и електронскиот потпис во извршувањето на платниот промет во земјата и/или странство, произведува исти правни последици како и рачниот потпис.
Корисникот и Банката потврдуваат дека пристапот до апликациите за електронско и мобилно банкарство:

- На исклучив и единствен начин е/се поврзан/и со Корисникот;
- Содржи/ат доволна информација за идентификација и автентификација на Корисникот и од него/нив со сигурност може да се утврди Корисникот; Содржи доволна информација за авторизација на плаќањата кои ги реализира Корисникот со користење на услугите на електронско / мобилно банкарство.

Корисникот може да ја повлече согласноста за извршување на платежната трансакција во секое време, но најдоцна до моментот на неотповикливост на платниот налог согласно одредбите од член 19 на овие Општи услови.
Корисникот 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. Согласноста за извршување на платежната трансакција, Клиентот може да ја повлече со поднесување на писмено Барање доставено во Банката.

Прием на платниот налог

Член 16

Приемот и обработката на платните налози се извршува согласно Термински план за извршување на платежни трансакции на Банката. Сите налози добиени по наведените термини од Термински план за извршување на платежни трансакции на Банката ќе се смета дека се примени следниот работен ден.
По приемот на платниот налог, Банката го реализира преку задолжување на платежната сметка на плаќачот.
Платниот инструмент кој има валута на извршување на денот кога е доставен, се извршува истиот ден кога е доставен согласно терминскиот план на Банката, а ако е доставен по завршувањето на терминскиот план предвиден за прием на налози ќе се изврши наредниот работен ден, доколку за негово извршување има покритие на платежната сметка и нема пристигнато решение за присилна наплата за извршување. Во спротивно Банката наредниот работен ден го враќа платниот инструмент на Корисникот, со образложение за причината.
Корисникот и Банката можат да се договарат да се одредат приоритети за извршување на платните инструменти (налозите за плаќање), во спротивно Банката ќе ги извршува според датумот и времето на прием, а ќе ги почитува законските приоритети.
Корисникот може да извршува плаќање во корист на корисници на платежни сметки кај други деловни банки (плаќања кои согласно позитивни прописи не се сметаат за големи плаќања, односно плаќања до 1.000.000 денари) преку системот за порамнување на Клириншкиот интербанкарски систем (КИБС), каде плаќањата се сметаат за конечни по извршеното порамнување на плаќањата помеѓу банките и преку Македонскиот интербанкарски платен систем (МИПС) (за плаќања кои согласно позитивните прописи се сметаат за големи плаќања, односно плаќања на и над 1.000.000 денари и плаќања кои се итни) и истите се извршуваат веднаш, односно налогопримачот може веднаш да располага со средствата од извршеното плаќање. Изборот за начин на извршување на плаќањето, Корисникот го врши со назначување во самиот платен инструмент (налог за плаќање). Доколку Корисникот не го назначи начинот на извршување на платниот инструмент (налогот за плаќање), Банката по свој избор, а на најдобар начин ќе го изврши плаќањето.
Приемот и обработката на платните налозите се извршува согласно Терминскиот план за извршување на платежни трансакции на Банката. Сите налози добиени по наведените термини од Термински план за извршување на платежни трансакции на Банката ќе се смета дека се примени следниот работен ден.

Внесување на готовина на платежна сметка на нерезидент

Член 17

Банката овозможува внесување на готовина во странска валута на платежни сметки на нерезидент врз основа на платен налог поднесен од нерезидентот. Кога се внесува готовина во износ поголем од 9.999 евра, се поднесува и образец за пријавување готовина во денари и странска валута и чекови коишто нерезидентите ги внесуваат или ги изнесуваат од РСМ, издаден од Царинската управа на РСМ.Потврдата важи пет работни дена од датумот на нејзиното издавање и може да се употреби повеќе пати.
По исклучок, Банката овозможува внесување на готовина во странска валута на платежни сметки на нерезидент, без да се поднесе потврдата од претходниот став во следните случаи (-)во текот на еден месец, најмногу до износот за кој, согласно со прописите, при влегувањето во РСМ не се издава задолжително писмена потврда;(-) ако паричните средства потекнуваат од непотрошената готовина во странска валута претходно повлечена од неговите платежни сметки, во период од три месеци од денот на повлекувањето; (-) ако паричните средства потекнуваат од продажба на производи на патници во авион.
Банката овозможува внесување на денарска готовина на платежна сметка на нерезидент ако потекнува од (-)продадени сопствени превозни документи од претставништва на странски лица коишто во РСМ вршат агенциски работи во воздушниот сообраќај врз основа на склучени меѓудржавни спогодби за редовен воздушен сообраќај;(-) непотрошена денарска готовина претходно повлечена од неговите платежни сметки во рок од 3 месеци од денот на повлекувањето;(-)продажба на производи на патници во авион. Овие средства може да се внесат на денарската платежна сметка од страна на авиокомпанијата нерезидент којашто превезува патници од или во РСМ, или од друг нерезидент врз основа на соодветен договор за преземање готовина од оваа авиокомпанија и нејзино внесување на платежна сметка;(-) во текот на еден месец, најмногу до износот за

кој, согласно со прописите, при влегувањето во РСМ е дозволено слободно внесување денарска готовина.

Одбивање на платниот налог

Член 18

Доколку Банката одбие да го изврши платниот налог или да ја иницира платежната трансакција, Банката го известува Корисникот за одбивањето, за причините за одбивање и за постапката за исправка на грешките кои довеле до одбивање на платниот налог, освен ако давањето на информациите е забрането со закон.
Банката ќе го даде или да го стави на располагање ова известување на Корисникот на договорениот начин на известувања во пропишаните рокови со Законот за платежни услуги и платни системи.
Банката го задржува правото да пресметува и наплатува надоместок со разумна висина за одбивањето на платниот налог, доколку за истото постојат објективно оправдани причини.
Доколку се исполнети сите услови од Рамковниот договор склучен меѓу Корисникот како плаќач и Банката како давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка на Корисникот, Банката е должна да го изврши авторизираниот платен налог без оглед на тоа дали платниот налог е иницран од Корисникот како плаќач, вклучително и преку давател на услуги за иницирање на плаќања или е иницран од страна на или преку примачот, освен во случај кога извршувањето на платниот налог е забрането со закон.
Платниот налог чиешто извршување е одбиено се смета дека не бил примен.

Неотповикливост на платниот налог

Член 19

Корисникот не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од Банката, освен во случаите согласно одредбите за неотповикливост на платниот налог од Законот за платежни услуги и платни системи.
Корисникот може да го отповика платниот налог, најкасно до моментот на почеток на извршување на платниот налог. Корисникот може да го отповика платниот налог најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на датумот утврден за задолжување на сметката на корисникот односно до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за извршување на платниот налог. Доколку договорениот ден од претходниот став е неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.
Корисникот поднесува барање за повлекување на платниот налог во пишана форма.
Банката неможе да постапи по барањето на клиентот за отповикување на налогот за плаќање, после извршување на истиот во интерниот платен промет, односно после проследување на налогот за плаќање во меѓубанкарски платен систем, за што Банката ќе го извести корисникот во пишана форма.
Банката на Корисникот не му наплатува надоместок за отповикување на платниот налог.

Пренесен и примен износ

Член 20

Давателите на платежни услуги на плаќачот, давателите на платежните услуги на примачот и сите посреднички даватели на платежни услуги, се должни да го пренесат целиот износ на платежната трансакција, односно не смеат да го намалуваат за надоместоци за своите услуги.
Пренесениот износ на платежната трансакција мора да биде во висина на износот на поединечниот платен налог.
Корисникот како примач и Банката може да договорат дека давателот на платежни услуги ги наплатува надоместоците за своите услуги од пренесениот износ на платежната трансакција пред да ги одобри паричните средства на примачот. Во овој случај, Банката е должна во информациите за извршената платежна трансакција дадени на примачот одделно да го прикаже целиот износ на платежната трансакција и износот на сите пресметани и наплатени надоместоци. Доколку од пренесениот износ на платежната трансакција се наплатени и други надоместоци, давателот на платежните услуги на плаќачот е должен да обезбеди информација дека примачот го прима целиот износ на платежната трансакција иницирана од страна на плаќачот намален за договорените надоместоци.

Рок за извршување на платежни трансакции

Член 21

Банката ги извршува платежните трансакции во рокови предвидени со Терминските планови за извршување на платежни трансакции и со Законот за платежни услуги и платни системи и Законот за девизно работење.

Датум на валута и расположливост на паричните средства

Член 22

Датумот на валута на одобрување на платежната сметка на примачот не смее да е подоцна од работниот ден на кој износот на платежната трансакција се одобрува на сметката на давателот на платежни услуги на примачот.
Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач е должна износот на платежната трансакција да го стави на располагање на примачот веднаш откако износот е одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот, во случаите кога Банката, како давател на платежни услуги на примачот:

- не врши валутна конверзија или
- врши валутната конверзија на паричен износ во евра или во други валути на земји од Европската економска област, во соодветна денарска противвредност.

Одредбата од претходниот став од овие Општи услови се применува и во случај на платежни трансакции што се извршуваат од страна на еден ист давател на платежни услуги.
Датумот на валута на задолжување на платежната сметка на плаќачот не смее да е пред датумот кога платежната сметка на плаќачот е задолжена за износот на платежната трансакција.

Овластување за Банката

Член 23

Со овој Договор Корисникот изречно и неотповикливо ја овластува Банката и дава согласност, за измирување на сите договорени, доспеани, а ненаплатени обврски кон

Банката по основ на Рамковниот договор, по основ на сите други Договори кои Корисникот ги има склучено или во иднина ќе ги склучи со Банката како и по други основи, да ги употреби сите постоечки средства или идни приливи од оваа сметка.
Корисникот се обврзува да обезбеди покритие на сметката при доспевање на обврските кон Банката.
Доколку сметката премине во недозволено долговно салдо, Корисникот е должен истото со редовна или вонредна уплата да го подмири веднаш.
Со потпишување на Рамковниот договор Корисникот дава согласност и ја овластува Банката да воспоставува и извршува налози за пренос од/на сметката, како и да ги презема сите потребни дејствија потребни заради извршување на трансакциите.
Со потпишување на Рамковниот договор Корисникот ја овластува Банката и дава согласност да располага со средствата на сметката на Корисникот во следните случаи:

- Заради плаќање по основ на судски одлуки, налози за извршување од надлежен извршител согласно Законот за извршување, решенија за присилна наплата на други надлежни органи или во друг случаи предвидени со задолжителни прописи од сите расположливи средства доставени за наплата согласно позитивните прописи;
- Заради блокирање на сметката (во случај на обезбедување, привремени мерки, итн) врз основа на одлука на суд или друг надлежен орган, а во согласност со задолжителните и важечки прописи;
- Врз основа на посебни договори, договорни овластувања, писмено овластување од Корисникот и во други случаи предвидени со законите и другите прописи;
- Врз основа на пристигнато барање за исправка на грешка за погрешно или повеќе одобрен износ на платежната сметка.

Блокирање и ограничување на работење со платежна сметка

Член 24

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

- поради примен платен налог за присилна наплата во Банката,
- примен акт на надлежен орган за блокада на средства,
- во случај на истечен рок на важност на документот за идентификација,
- заради истечен рок за ажурирање на податоците на Корисникот, односно истечен рок за ажурирање на апликација за идентификација/ажурирање на клиентфизичко 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.

Услуга за преносливост на платежни сметки и платежни услуги

Член 25

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 на Барање од страна на Корисникот и согласно овие ОУ.

Корисникот може да побара извршувањето на сите или поединечни платежни услуги од платежната сметка отворена во Банката да се пренесе кај друга Банка каде лицето има отворено 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 и 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 преостанато 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 и 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 преостанато 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 алинеи 1, 2 и 4 од овој став.

Доколку Банката што го врши пренесувањето неможе да одговори во горенаведените рокови, ќе ја извести 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 бараните 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 Банката што го врши пренесувањето може да ги побара информациите што недостасуваат,
- да го извести 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 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 на платежни услуги за Корисникот во текот на спроведувањето на услугата на преносливост

Банката што го врши пренесувањето е должна веднаш да го извести 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.

V. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ И ДОЗВОЛЕНО ПРЕЧЕКОРУВАЊЕ

Видови на платежни картички

Член 26

Врз основа на Апликација за дебитна катичка или Апликација за кредитна картичка поднесена од Корисникот, по отворањето на платежна сметка во денари, Банката може да издаде на Корисниците дебитни и кредитни основни платежни картички од брендовите Visa и MasterCard, како и дополнителна/дополнителни картички поврзани со сметката на основната картичка на лицата кои Корисникот ќе ги наведе во Апликацијата за што Банката и Корисникот ќе склучат посебен договор за користење на платежна картичка. Корисникот се обврзува дека секоја издадена платежна картичка согласно Рамковниот договор ќе ја употребува согласно посебен договор за користење на платежна картичка овие Општи услови, Посебните општи услови и интерните акти на Банката и важечките законски и подзаконски прописи.
Корисникот е должен, пред склучување на Рамковниот договор, да се запознае со карактеристиките, вклучително и функционалноста, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со платежната картичка што ја издава Банката.

Дозволено пречекорување

Член 27

Сметката на Корисникот кој е резидент може да премине во долговно салдо до износ утврден со Договорот за одобрување на дозволено пречекорување . Сметката на Корисникот може да премине и во премолчено должничко салдо над тековното салдо на платежната сметка на корисникот на платежни услуги, при што Банката 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 дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување.

На денарската сметка вршењето на исплати може да се направи и во границите на дозволеното пречекорување, согласно со Договорот за дозволено пречекорување кој ќе го склучи со Корисникот.

Пресметаната, а ненаплатена камата на искористените средства од дозволено пречекорување Банката ја наплатува од средствата на сметката на Корисникот во Банката (позитивно салдо, прилив, уплата), а доколку не може да се наплати на утврдениот начин, Банката прави задолжување на сметката на Корисникот во Банката и намалување на расположливото салдо на дозволеното пречекорување на платежна сметка за износот на пресметана камата.

Банката има право да изврши намалување на одобреното пречекорување на сметката, блокирање во следните случаи:

- кредитоспособноста на Корисникот е во голема мера влошена, по оценка на Банката;
- корисникот кај други доверители има неизмирени обврски по било кој основ, во износ кој не е способен да го плати подолг временски период односно е презадолжен
- на Корисникот му се сменил статусот од вработен во невработен,
- се утврди дека доставената административна забрана на Корисникот е невалидна;
- корисникот дал неточни податоци во склучениот Договор;
- корисникот навремено не ги подмирува обврските, по било кој основ, од овие Општи услови;
- корисникот не ги пријави промените на адресите на постојаното место на живеење од личната карта во рок од 3 работни дена.

VI. ЕЛЕКТРОНСКО / МОБИЛНО БАНКАРСТВО

Услуги на електронско / мобилно банкарство

Член 28

За да може да користи Услуги на електронско банкарство, Корисникот мора да има отворено платежна сметка во Банката, да располага со опрема и софтвер кои ги исполнуваат минималните технички барања пропишани од Банката во корисничкото упатство.

Банката му ги обезбедува Услугите на електронско / мобилно банкарство утврдени во Рамковниот договор.

Со пополнување и потпишување на барање за користење на Услуги на електронски банкарство, кое е составен дел од Рамковниот договор, Корисникот избира една или повеќе услуги на електронско / мобилно банкарство и ги наведува привилегиите кои сака да ги користи во Системот за е-банкарство, со тоа што може да избира помеѓу привилегија на прегледување или привилегија преглед и плаќање.

Банката на Корисникот му овозможува користење на услугата електронското/мобилно банкарство во согласност со овие Општи услови и посебните општи услови за таа платежна услуга. Дополнително, Банката за комуникација со Корисникот, покрај електронско и мобилно банкарство, може да користи и други дигитални канали како е-маил, СМС, телефонска комуникација и слично.

Услугите на електронско / мобилно банкарство ќе му бидат достапни на корисникот 24 часа дневно, седум дена во неделата, во обем и на начин кој е утврден во Рамковниот договор, како и корисничките упатства во рамките на апликациите за електронско и мобилно банкарство.

Услугите на електронско / мобилно банкарство Корисникот ќе може да ги користи првиот работен ден по доставување на потребната документација, преземање на сите потребни податоци и сигурносни уреди и извршување на потребните инсталации на опремата кои се неопходни за користење на таа услуга.

За секое плаќање во странство и приливи од странство Корисникот се обврзува да ги достави потребните документи (акти и прилози) согласно важечките прописи за девизно работење со странство во електронски облик (скенирани документи) преку апликацијата за електронско / мобилно банкарство кои се однесуваат на основот на плаќање. Корисникот е одговорен за точноста на пополнетите налози како и за доставените податоци и документација врз основа на кои е извршено плаќањето. Банката не сноси одговорност во случај кога налогот е одбиен во системот на Платен промет, а поради грешка на Корисникот, ниту одговара за извршување на нецелосно и неправилно пополнети налози. Со оглед на автоматското извршување на авторизираните налози, Корисникот ја сноси целосната одговорност во врска со електронски потпишаните налози.

Банката го задржува правото да го промени обемот, содржината и цената на поединечните услуги на електронско / мобилно банкарство за што ќе го извести Корисникот на некој од следните начини по избор на Банката: со објавување информација на изводот на сметката, писмено известување, СМС / е-маил порака, електронска порака, објава на официјалната интернет страна на Банката или со друг медиум на комуникација.

Доколку Корисникот не се согласува со промените од претходниот став на овој член, има право да поднесе писмен приговор или писмено барање за раскинување на Договорот согласно одредбите за раскинување на Рамковниот договор содржани во овие Општи услови.

VII. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

Пресметување на надоместоци и каматни стапки

Член 29

За услугите кои Банката ги обезбедува на Корисникот согласно овие Општи услови и Рамковниот договор со Корисникот, Банката пресметува и наплаќа надоместоци, трошоци, провизии и каматни стапки и одобрува камата во висина, во рокови и на начин согласно Тарифата за надоместоци на услуги што ги врши ТТК Банка АД

Скопје и Одлуката за висина на каматните стапки на ТТК Банка АД Скопје, законските прописи и останатите интерни акти на Банката.
Надоместоците, трошоците и провизиите кои ги наплаќа Банката ги вклучуваат, без ограничување: провизии за одржување на платежна сметка, провизии за уплати и повлекувања во готово, провизии за безготовински трансакции во платен промет, провизии за СМС известување, провизии за трајни налози, провизии за користење на услугите на мобилно/електронско банкарство, провизии за одобрување на дозволено пречекорување, провизии за ностро и лоро дознаки, за свифт, трошоци, за интервенции, документарни работи (акредитиви гаранции и инкаса), за уплата и исплата на ефективни странски пари, провизии за извршување на решенија за присилна наплата и задолжница, провизии за блокада и деблокада на сметка, делумно извршување на решенија за присилна наплата, провизии за опомени за доспеани, а ненаплатени побарувања, провизии за членарини, проверка, уплати, исплати како и дополнителни барања за оперативно работење со дебитни и кредитни картички како и провизии за останати услуги во делот на платниот промет со земјата и странство, благајничко и картично работење, предвидени во Тарифата за надоместоци на услугите што ги врши ТТК Банка АД Скопје.
Покрај надоместоците и трошоците од претходниот став Банката пресметува и надоместок за платени трошоци на странските банки кои произлегуваат од вршењето на платниот промет со странство, по налог/во корист на Корисникот.
Корисникот со овие Општи услови ја овластува Банката и дава согласност директно да ја задолжува сметката во врска со надоместоците за вршење банкарски услуги, провизии, сите трошоци поврзани со платниот промет во земјата и во странство, дебитна картичка и електронско или мобилно банкарство и сите побарувања кои можат да настанат во врска со работењето со платежната сметка и истите да ги наплатува согласно одредбите за давање согласност од овие Општи услови.
Средствата на платежната сметката на Корисникот се средства по видување со кои Корисникот може да располага во секое време. Банката пресметува и плаќа камата на средствата на Корисникот согласно со Одлуката за каматни стапки на Банката и пресметаните камати ги припишува на состојбата на сметката на крајот на пресметковниот период и при затворање на сметката.
Пресметката на каматата на средствата по видување на денот на потпишување на овој Договор е декурзивна, со месечна пресметка и исплата.
При доспевање на обврските по основ надоместоци и трошоци по основ работењето со платежната сметка доколку Корисникот нема обезбедено покритие од сопствени средства, истиот е должен веднаш да обезбеди покритие односно да ги подмири достасаните обврски.
Со потпишување на овој Договор, Корисникот ја овластува Банката и и дава неотповиклив налог да ги наплатува надоместоците и трошоците на терет на средствата и од другите негови сметки отворени во Банката.
Тарифата за надоместоци на услуги што ги врши ТТК Банка АД Скопје и Одлуката за висина на каматните стапки подлежат на измени од страна на Банката и за промените Корисникот ќе биде известен преку објавување на нова Тарифа за надоместоци на услуги на Банката во делот кој се однесува на работењето на физички лица со платежни сметки и нова Одлука за висина на каматните стапки на Банката во делот кој се однесува на работењето на физички лица со платежни сметки со соодветни известувања за измените на видно место во просториите на Банката, на официјалната интернет-страница на Банката https://www.ttk.com.mk , преку порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги или преку друг траен медиум, во согласност со овие Општи услови и важечки прописи, најмалку два месеци пред промената.
За достапноста на изменетите гореспоменати интерни акти и известувања кон истите 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 форма или во електронска форма преку интернет (ТТК E-bank),
- електронско\мобилно банкарство, преку интернет (ТТК E-bank) или со мобилна апликација (ТТК M-bank)
- пораки испратени по СМС или Вибер комуникација,
- електронска пошта.

Ако Корисникот не се согласува со промената на надоместоците, трошоците, провизиите и другите надоместоци поврзани со работење на сметката може до Банката да поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор во рок од 2 (два) месеци и да бара затворање на сметката, во спротивно се смета дека е согласен со предложените измени.

Девизни курсеви

Член 30

При извршување на девизни плаќања од платежната сметка на Корисникот, Банката применува важечка курсна листа на Банката и го информира Корисникот за конкретен курс предвремено или договара посебен курс за индивидуална соработка.
Корисникот ја овластува Банката да ја пополни и потпише заклучницата за купопродажба на девизи.
Банката формира и објавува курсна листа на дневна основа. Основниот пар на тргување е ЕУР/МКД за кој се дефинира куповен и продажен курс според акутелната состојба на девизниот пазар. Курсот на останатите валути се формира како “крос”, според курсот на еврото и коефициентот на другата валута на меѓународниот пазар на валути се искажува во македонски денари.
Доколку Корисникот - должник нема расположливи парични средства за присилна наплата во денари за целосно извршување на платежната трансакција врз основа на платниот налог за присилна наплата, Банката врши валутна конверзија во денари на неговите расположливи парични средства за присилна наплата во друга валута со примена на средниот курс на Народната банка на Република Северна Македонија кој важи на денот на трансакцијата до износот потребен за целосно извршување на платежната трансакција врз основа на платниот налог за присилна наплата и ги пренесува на платежна сметка во денари на Корисникот – должник.
При користење на дебитната картичка во странство Корисникот се задолжува во денарска противвредност на износот изразен во евра, по важечкиот менувачки продажен курс на Банката.

За пресметка на висината на надоместоците и трошоците од странска валута во домашна валута се користи средниот курс на Народна банка на Република Северна Македонија, важечки на денот на пресметката.
Доколку за плаќање на надоместоците и трошоците се употреби странска валута, странската валута се откупува според куповниот курс од Менувачката курсната листа на Банката курс на денот на порамнување на обврските.
При користење на картичката во странство, Корисникот се обврзува да ја користи картичката до износи лимитирани со прописите за девизно работење важечки во Република Северна Македонија.
Корисникот се задолжува во денарска противвредност на износот изразен во евра, по менувачкиот продажен курс на Банката. Сите трансакции во валути различни од евра, најпрво се разменуваат во евра според официјалниот курс во системот на операторот на картичната платежна шема по која е издадена платежната картичка, па потоа се задолжуваат во денарска противвредност.

Промени на надоместоци, каматни стапки и девизни курсеви

Член 31

Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс може да се применат веднаш и без претходно известување до Корисникот, под услов промените да се прават врз основа на менување на референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс.
Банката на дозволеното пречекорување и на кредитните картички пресметува и наплатува променлива каматна стапка, пресметана како збир од каматната стапка на основниот инструмент од операциите на отворен пазар на Народна банка на Република Северна Македонија (каматна стапка на благајнички записи), што важи на последниот ден од полугодието што му претходи на тековното полугодие и фиксен додаток на процентни поени на годишно ниво согласно одлука на Банката. Усогласувањето на каматната стапка ќе се врши на шестмесечна основа и тоа на 1 јануари и на 1 јули секоја година согласно измената на каматната стапка на благајнички записи која ја објавува НБРСМ, а која е со важност на 30.06 односно 31.12. При формирање и пресметување на каматната стапка за периодот од датумот на склучување на договорот до датумот на првото усогласување на каматната стапка ќе се применува каматна стапка на благајничките записи која што е во важност на 30.06, доколку датумот на склучување на договорот е во периодот од 01.07 до 31.12. или каматна стапка на благајничките записи која што е во важност на 31.12. доколку датумот на склучување на договорот е во периодот од 01.01 до 30.06. Во случај да каматната стапка биде повисока од законската казнена камата, Банката ќе пресметува и наплаќа каматна стапка во висина на законска казнена камата.
На средствата кои Корисникот ги користи над утврдениот износ на дозволено пречекорување и на кредитни картички, Банката ќе пресметува казнена камата која претставува збир од основниот инструмент од операциите на отворен пазар на Народна Банка на Република Северна Македонија (референтна каматна стапка), што важи на последниот ден од полугодието што му претходи на тековното полугодие, зголемена за 8 процентни поени. Каматната стапка се определува на секое полугодие, односно два пати годишно на 01.01 и 01.07 согласно измената на каматната стапка на благајнички записи која ја објавува НБРСМ, а која е со важност на 30.06 односно 31.12.
Банката е должна веднаш да го извести Корисникот за промени во висината на каматната стапка на начин согласно член 29 од овие Општи услови,освен во случај на промени од став 1 од овој член кога промените се прават врз основа на менување на референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс.
Промените во висината на каматната стапка или девизниот курс кои се поповолни за Корисникот можат да се применат без претходно известување.
Корисникот е обврзан да обезбеди покритие на сметката при доспевање на било која обврска по основ на услуга која корисникот ја користи од Банката.
Банката има право на Корисникот да му пресмета и наплати од сметката законска казнена камата утврдена согласно позитивни законски прописи за секое премолчено должничко салдо.
Промените во висината на надоместоците може да се применат најмалку 2 (два) месеци по објава на промените на официјалната интернет-страница на Банката https://www.ttk.com.mk, преку порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги или преку друг траен медиум, во согласност со овие Општи услови и важечки прописи, со кое се смета дека Клиентот е известен и согласен да се применат промените.
За промените во висината на надоместоците 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 форма или во електронска форма преку интернет (ТТК E-bank);
- електронско\мобилно банкарство, преку интернет (ТТК E-bank) или со мобилна апликација (ТТК M-bank);
- пораки испратени по СМС или Вибер комуникација;
- електронска пошта.

Ако Корисникот не се согласува со промените може до Банката да поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор во рок од 2 (два) месеци и да бара затворање на сметката, во спротивно се смета дека е согласен со предложените измени.

VIII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ

Канали за комуникација

Член 32

Ако не е нешто посебно договорено помеѓу Банката и Корисникот со овие Општи услови, или со друг посебен договор, или ако не е поинаку предвидено со применливите прописи или според праксата на Банката, комуникацијата од Банката до Корисникот може да се врши на еден од следниве начини, во зависност од случајот:

- електронски на последната позната адреса на електронска пошта дадена од Корисникот, или
- со пораки или соопштенија преку услугите за електронско или мобилно банкарство за Корисникот кој ги користи истите за платежна сметка што ја има кај Банката, или
- преку телефон до последниот познат телефонски број обезбеден од Корисникот, или

- преку текстуални пораки (СМС или Вибер) до последниот познат број на мобилен телефон даден од Корисникот, или
- со јавни објави во медиумите, или преку документи/соопштенија кои се достапни во филијалите/експозитурите на Банката и на веб-страната на Банката или
- со редовна или препорачана пошта до последната позната адреса дадена од Корисникот; или
- преку друг траен медиум дефиниран согласно законски прописи.

Комуникацијата од Корисникот до Банката може да се врши на еден од следниве начини, во зависност од случајот:

- официјалните адреси на е-пошти на Банката објавени на официјалната веб страна на Банката или
- телефонските броеви на Банката објавени на официјалната веб страна на Банката или
- работно лично во која било од филијалите/експозитурите на Банката во текот на нивното време, (адресата и работното време на филијалите/експозитурите на Банката може да се најдат на веб страната на Банката), или
- по пошта на адресата на регистрираното седиште на Банката или
- по телефон, во текот на работното време на филијалите/експозитурите на Банката или
- со други електронски средства за кои Банката може одвреме-навреме да го известува Корисникот.

Комуникацијата помеѓу Корисникот и Банката ќе биде на македонски јазик, или на друг јазик што однапред ќе се договори со Корисникот.
Банката нема никаква одговорност или обврска за каква било штета или загуба што може да му биде предизвикана на Корисникот како резултат на какво било доцнење, недоразбирање, уништување или друга неправилност при испраќањето на кое било известување преку кој било начин на комуникација наведен погоре, до или од Корисникот, или на кое било трето лице, од причини кои не се под контрола на Банката.
Банката нема да сноси никаква одговорност за каква било загуба или непримање на каков било документ, потврда или поштенско известување од причини кои не се под контрола на Банката.
Банката има право да одбие да прифати какви било соопштенија/известувања дадени на Корисникот во врска со неговите постоечки податоци доколку Банката не е задоволна во однос на содржината или автентичноста на таквите соопштенија /известувања.
Банката ја смета кореспонденцијата и комуникацијата од Банката до Корисникот како уредно испорачана, доколку е испратена на последната позната поштенска адреса што Корисникот ѝ ја дал на Банката во писмена форма, или доколку е испратена во електронска форма на последната позната емаил адреса или преку Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација, или на последниот познат мобилен телефонски број што Корисникот ѝ ги дал на Банката. Корисникот одговара за ненавремено известување на Банката за какви било промени во неговите податоци за поштенска адреса, емаил адреса или мобилен телефонски број.
Банката го задржува правото, по свое наоѓање, да одбие да изврши каква било платежна трансакција на платежната сметка на Корисникот или да го прекине известувањето по пошта, доколку било која кореспонденција што била испратена до Корисникот била вратена во Банката поради погрешна адреса и доколку Банката презела мерки и/или се обидела да контактира со Корисникот со цел да ги ажурира неговите податоци за контакт и тоа не било можно.
Банката има право да испраќа текстуални пораки (СМС) или други видови пораки до Корисникот за информативни цели кои се однесуваат на извршување или неизвршување на платни налози, како и за злонамерни дејствија од трети лица.
Банката има право, но не е и обврзана, да ја потврди автентичноста преку гореопишаните канали за комуникација со Корисникот или лицата овластени од Корисникот да дејствуваат во негово име или за негова сметка, преку телефон со користење на контакт податоци кои се во системот на Банката. Ова генерално се применува во случаи кога постои сомневање за измама или безбедносна закана и/или за или во случај кога горенаведените детали се менуваат, на која било адреса или телефонски број известени од Банката од време на време.

Известување

Член 33

Банката изготвува Извод на состојба и промет од платежната сметка за сите промени на состојбата на платежната сметка, кој го става на располагање на корисникот најдоцна наредниот ден по настанување на промената преку расположливите канали на достава по избор на Корисникот на шалтерите на Банката или преку пристап во електронското банкарство.
Корисникот има обврска да подига/пристапува до изводите за состојбата и промените на платежната сметка, кои му се ставени на располагање најмалку еднаш месечно, во спротивно ќе се смета дека Корисникот е уредно известен за состојбата и прометот на сметката.
Извештајот за наплатени надоместоци, кој се изготвува секоја година за претходната календарска година, Банката го изготвува најдоцна до крајот на јануари во тековната година и му го дава 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 форма или во електронска форма преку интернет (ТТК E-bank);
- електронско\мобилно банкарство, преку интернет (ТТК E-bank) или со мобилна апликација (ТТК M-bank);
- пораки испратени по СМС или Вибер комуникација;
- електронска пошта.

Во случај на поединечна платежна трансакција иницирана од страна на плаќачот, согласно склучен рамковен договор, Банката се обврзува на барање на плаќачот, да му даде информации за конкретната платежна трансакција и тоа, за максимален рок за извршување и видот и износот на надоместоците на товар на плаќачот, вкупно и по поединечни ставки.

Информации за плаќачот и примачот за поединечни платежни трансакции

Банката на Корисникот како плаќач, веднаш по задолжување на неговата платежна сметка за износот на поединечната платежна трансакција или по приемот на платниот налог, доколку Корисникот не користи платежна сметка за извршување на поединечната платежна трансакција, ќе му ги даде на Корисникот на хартија или на друг траен медиум следните информации:

- референтна ознака на платежната трансакција со која Корисникот-плаќач може да ја идентификува трансакцијата и доколку е применливо, информациите кои се однесуваат на примачот;
- износот на платежната трансакција во валутата во која платежната сметка на Корисникот-плаќач се задолжува или во валутата која се користи во платниот налог;
- видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот-плаќач, вкупно и по поединечни ставки;
- девизниот курс кој Банката го користел при извршувањето на платежната трансакција и износот на платежната трансакција по валутната конверзија, доколку е применливо, и
- датумот на валута за задолжување или датумот на прием на платниот налог.

Банката на Корисникот како примач веднаш по извршувањето на поединечна платежна трансакција, ќе му ги даде на Корисникот-примач на хартија или на друг траен медиум следните информации:

- референтна ознака на платежната трансакција со која Корисникот-примач може да ги идентификува трансакцијата и плаќачот и сите информации кои се пренесуваат со платежната трансакција;
- износот на платежната трансакција во валутата во која платежната сметка на Корисникот-примач се одобрува;
- видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот-примач за платежните трансакции, вкупно и по поединечни ставки;
- девизниот курс кој се користел при извршувањето на платежната трансакција од Банката и износот на платежната трансакција пред валутната конверзија, доколку е применливо и
- датумот на валута за одобрување на сметката на Корисникот-примач на платежни услуги.

Банката му ги дава или става на располагање информациите од претходните два става ставови од овој член на Корисникот, еднаш месечно, без надоместок во писмена или електронска форма преку која се остварува деловната врска или преку каналите на комуникација во рамки на електронското или мобилното банкарство.
Кога платниот инструмент се користи за давање на согласноста за извршување на платежната трансакција ќе се применуваат трансакциските ограничувања кои се наведени во Општите правила и услови за користење на тие платни инструменти и услуги, објавени на веб страната на Банката.

Отстапувања од барањата за информации за платните инструменти со мала вредност

За платните инструменти кои се однесуваат само на поединечни платежни трансакции кои не надминуваат 1.200 денари или соодветна противвредност во други валути или имаат ограничување на трошењето од 6.000 денари или соодветна противвредност во други валути или чуваат парични средства кои во ниту еден момент не надминуваат 6.000 денари или соодветна противвредност во други валути или платежни картички со претплата кои не надминуваат износ од 10.000 денари или соодветна противвредност во други валути, договорните страни се согласни:

- Банката нема обврска да ги даде на плаќачот информациите за користење на платежните услуги кои се содржани во рамковниот договор, вклучително и максималниот рок за извршување и видот и износот на надоместоците на товар на плаќачот, вкупно и по поединечни ставки, освен информациите за главните карактеристики на платежната услуга, вклучувајќи ги и начинот на кој платниот инструмент може да се користи, одговорностите, надоместоците и други информации потребни за носење одлука од Корисникот на платежни услуги за склучување на овој Договор, како и укажување за тоа каде на лесно достапен начин се ставени на располагање сите други информации за користење на платежните услуги;
- Банката нема обврска да предлага промени во условите на Рамковниот договор за платежни услуги на начин определен во овие Општи услови;
- Банката нема обврска да ги даде информациите од ставовите 4 и 5 од овој член, освен да ги даде или да ги стави на располагање информациите за референтна ознака на платежната трансакција, износот на платежната трансакција и надоместокот за таа трансакција, а во случај на неколку платежни трансакции од ист вид направени за ист примач, информации за вкупниот износ на платежни трансакции и вкупните надоместоците за тие платежни трансакции, и
- Банката нема обврска да ги даде или да ги стави на располагање на Корисникот информациите од алинеа 3 од овој став доколку платниот инструмент се користи анонимно или ако технички е невозможно да му се обезбедат овие информации на Корисникот, а Банката ќе му овозможи на плаќачот по извршувањето на платежната трансакција проверка на износот на паричните средства што се чуваат на платниот инструмент.

По извршувањето на поединечна платежна трансакција заснована на картичка, Банката ќе му ги даде на Корисникот како примач, на хартија или на друг траен медиум, следните информации:
1) референтната ознака од која Корисникот може да ја идентификува платежната трансакција заснована на картичка;
2) износот на платежната трансакција заснована на картичка во валутата во која платежната сметка на Корисникот се одобрува, и
3) износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот на платежната трансакција заснована на картичка, вкупно и поединечно за надоместокот за услугата на продавачот и на заменскиот надоместок.

Врз основа на претходно добиена согласност во писмена форма од Корисникот како примач, информациите од

овој став, Банката може да ги прикаже обединето, според платежниот бренд, платежната апликација, видовите на платните инструменти и стапките на заменските надоместоци што се применуваат при платежни трансакции засновани на картички. Информациите од овој став ќе се даваат или стават на располагање од страна на Банката еднаш месечно.

Банката, се обврзува на Корисникот да му обезбеди:
- Сигурен и ефикасен начин на плаќање и примање на уплати од/на неговата сметка во Банката;
- Тајност на податоците за состојбата на сметката во согласност со позитивните законски и подзаконски прописи;
- Заштита на податоците за Корисникот.

Кога станува збор за писмено известување на Банката, се смета дека известувањето е правилно и уредно доставено, ако е испратено на последната пријавена адреса која Банката ја има во својата евиденција, доставено на е-маил адреса пријавена од Банката, издадено на шалтер на барање на Банката, преку користење на услугите на електронското банкарство или преку достапните расположливи канали на Банката што се користат за комуникација со Банката.
За известувањата кои Банката до Корисникот ги доставува по електронски пат, потребно е Корисникот да има интернет конекција, како и соодветен мобилен уред за користење на услугата електронско/ мобилно банкарство а согласно Општите услови и останати интерни акти кои Банката му ги става на располагање на Корисникот при активирање на услугата.
Банката е должна најмалку еднаш годишно на потрошувачот да даде извештај со пропишана форма и содржина, за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка.

IX. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

Член 34

Обврски на корисникот во врска со платните инструменти и корисничките сигурносни обележја

Корисникот е должен да го користи платниот инструмент и платежната услуга во согласност со одредбите од прилозите кои се составен дел на Рамковниот договор за платежна сметка и платежни услуги и документите со кои посебно е регулирано издавањето и користењето на соодветниот платен инструмент и платежната услуга, како и во согласност со важечките прописи.
Корисникот е должен непосредно по приемот на платниот инструмент:
- да ги преземе сите разумни и соодветни мерки за заштита на персонализираните сигурносни елементи на таквиот платен инструмент (токен, пин код и др.);
- да ја извести Банката согласно податоците од воведниот дел на Раковниот договор за платежна сметка и платежни услуги за контакт (телефон и мејл адреса) наведувајќи ги потребните елементи од кои може да се утврди сопственикот/имателот на платниот инструмент, веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент. На основа на добиените информации и нивна верификација/потврда, Банката соодветно ќе ја блокира употребата на платниот инструмент.

Корисникот е особено должен да ги преземе следните разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент: да ги чува во тајност сите сигурносни обележја, вклучително и ПИН кодови, лозинки, кодови за еднократна употреба и биометриски податоци, и да не ги открива на трети лица; да не ги запишува или чува сигурносни обележја на начин кој овозможува лесен пристап до нив од неовластени лица, посебно не заедно со платниот инструмент, да користи само сигурни и доверливи уреди со соодветна заштита од злонамерен софтвер и пристап од далечина на други лица при пристап до платежни услуги, и да не ги споделува или внесува сигурносните обележја на непроверени или сомнителни апликации или веб-страници и веднаш да пријави каква било сомнителна активност во врска со платниот инструмент до Банката; да се воздржува од какви било постапки кои би можеле да ја доведат во прашање безбедноста на платниот инструмент или на комуникацијата со Банката. Корисникот е должен да го користи платниот инструмент во согласност со овие Општи услови и какви било посебно договорени услови со Банката за издавање и користење на платниот инструмент, вклучително и да презема разумни мерки за да го намали ризикот од финансиски загуби во случај на загуба, кражба или неовластена употреба на платниот инструмент, а особено: редовно да ги прилагодува лимитите за поединечни и дневни трансакции на банкомати, продажни места (POS) и интернет, во согласност со личните потреби, и да избегнува да поставува високи лимити за подолг временски период без оправдана причина. Корисникот може да стапи во контакт со Банката и да се информира за препорачаните лимити по тип на трансакција од страна на Банката. Корисникот кој ги користи Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација, заедно со платежна картичка, е запознаен дека во случај на губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платежната картичка може и самиот да ги намали лимитите по тип на трансакција на платежната картичка, преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација. редовно да ги следи известувањата што ги добива од Банката преку СМС, мобилна апликација или други канали за комуникација за реализирани трансакции и активности поврзани со сметката или платежната картичка на Корисникот (како на пример, известување за ОТП код со цел да утврди и пријави сомнителни активности или злоупотреба на истите. да не чува информации за платежни картички (вклучително и број на картичка, CVV код, рок на важност, ПИН код) во незаштитена форма на мобилен телефон, електронски уред или апликација, вклучително и фотографии, белешки или несигурни документи. да го следи и контролира пристапот од трети лица до платниот инструмент кој го користи за услугите од платежната сметка. Во случај Корисникот да добие сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент, обврзан е веднаш да и пријави на Банката, со јавување во Контакт Центар на 023247016 во секое време, при што Банката, со цел да спречи евентуална злоупотреба на системот привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите услуги кои ги користи Корисникот и за тоа ќе го извести Корисникот. Вакво пријавување и барање за блокада на платниот инструмент Корисникот може да врши во секое време во

Контакт Центарот на Банката, но известување за неавторизирани трансакции може да врши само писмено барање во експозитурите на Банката во форма на Барање за оспорување на трансакциите
Банката на безбеден и сигурен начин користејќи ги податоците за контакт и начините на комуникација преку кои се остварува деловната врска, во најкус рок по добиеното сознание и потврда на околноста, ќе го извести Корисникот во случај да утврдила постоење на сомнеж, настаната измама или сигурносни опасности.

Ограничувања за користење на платен инструмент
Кога платниот инструмент се користи за давање на согласноста за извршување на платежната трансакција, Корисникот плаќач и Банката може да договорат ограничување на потрошениот износ за платежните трансакции кои се извршуваат преку тој платен инструмент.
Банката го задржува право да го блокира платниот инструмент, заради објективно оправдани причини поврзани со:

- сигурноста на платниот инструмент,
- сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент или
- значително зголемен ризик дека Корисникот нема да може да ги исполни своите парични обврски поврзани со кредитната линија, во случај на употреба на платен инструмент со одобрена кредитна линија.

Банката пред блокирањето на платниот инструмент, а доколку тоа не е можно, веднаш по блокирањето на платниот инструмент ќе го информира Корисникот-плаќач за блокирањето и за причините за тоа, користејќи ги податоците за контакт и начините на комуникација преку кои се остварува деловната врска, освен во случај кога информирањето за блокирање на платниот инструмент е спротивно на закон или ако за тоа постојат објективно оправдани сигурносни причини. Банката ќе ја отстрани блокадата на платниот инструмент или ќе го замени блокираниот платен инструмент со нов платен инструмент, по престанокот на причините за блокирање.

Одговорност на плаќачот за неавторизирани платежни трансакции
Корисникот како плаќач е одговорен за надоместување на загубите произлезени од извршени неавторизирани платежни трансакции во следните случаи:

- поради загубен или украден платен инструмент или злоупотреба на платниот инструмент до максимален износ од 1.200 денари или соодветната противвредност во други валути;
- целосно ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежни трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот како плаќач или поради неисполнување, на една или повеќе обврски на Корисникот од Рамковниот договор за платежни услуги, со намера или од крајно невнимание.

Известување за неавторизирани или неправилно извршени платежни трансакции и нивна исправка
Во случај на неавторизирана или неправилно иницирана или неправилно извршена платежна трансакција, Корисникот има право на исправка со поднесување на известување до Банката: најдоцна во рок од 13 (тринаесет) месеци од датумот на задолжување, или во било кое време доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот информациите за извршувањето на таквата платежна трансакција. Доколку во извршувањето на платежната трансакција е вклучен и давател на услуги за иницирање на плаќања, почнувајќи од 20.02.2024 година Корисникот ќе го доставува наведеното известување и до давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка.

Одговорност на Банката за неизвршување, неправилно или задоцнето извршување на платежни трансакции
Банката има обврска:

- за правилно извршување на платежната трансакција, во случај кога платниот налог е иницран непосредно од Корисникот како плаќач, и
- за правилно пренесување на платниот налог до давателот на платежни услуги на плаќачот, кога платниот налог е иницран од страна на или преку Корисникот како примач.

Под услов да се утврди одговорност кај Банката за неизвршување или неправилно извршување на платежната трансакција, истата:

- износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција ќе му го врати на Корисникот како плаќач, а доколку е задолжена сметката на Корисникот, Банката ќе ја врати состојбата на задолжената платежна сметка во состојбата во која сметката би била доколку неправилната платежна трансакција воопшто не била извршена и со датум на валута на кој бил задолжен износот од платежната сметка;
- ќе го стави износот на платежната трансакција на располагање на Корисникот како примач и доколку е применливо, ќе го одобри износот на трансакцијата на платежната сметка на Корисникот како примач со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот;
- во случај на задоцнет пренос на платниот налог ќе ја одобри платежната сметка на Корисникот како примач на датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била навремено извршена;
- ќе изврши поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци и ќе изврши поврат, односно ќе ги плати сите камати на кои Корисникот има право.

Банката не е одговорна за извршување или правилно извршување на платежната трансакција доколку докаже дека платежната трансакција е реализирана согласно инструкциите и платниот налог на Корисникот како плаќач.
Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција во која платниот налог е иницран од страна на или преку Корисникот како примач, Банката по доставено барање на Корисникот ќе преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот ќе го извести Корисникот, без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.
Ако Корисникот како плаќач го иницирал платниот налог преку давател на платежни услуги за иницирање на плаќања, Банката на Корисникот на платежни услуги ќе му го врати износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција и доколку е

задолжена платежната сметка, истата ќе ја врати во состојба во која платежната сметка би била доколку неправилната платежна трансакција не била извршена.

Одговорност на Банката за неавторизирани платежни трансакции

Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција за која Корисникот не е одговорен и не постои разумен основ Банката да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено, Банката:

- ќе му го врати на Корисникот како плаќач износот на неавторизираната платежна трансакција, веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивањето на известувањето 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,
- ќе ја врати состојбата на задолжената сметка на Корисникот како плаќач во истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција со датумот на одобрување на сметката кој не може да биде подоцна од датумот на кој сметката на плаќачот била задолжена за износот на трансакцијата,
- ќе изврши и поврат на износите на сите надоместоци што ги наплатил од Корисникот како плаќач во врска со таквата трансакција заедно со каматите на кои плаќачот би имал право доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција;
- во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, плаќачот има право на надоместок за претрпена штета од одговорниот давател на платежни услуги согласно со Законот за облигационите односи.

Доколку платежната трансакција е иницирана преку давател на услуги за иницирање на плаќања, Давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка и го примил известувањето за трансакција е должен веднаш, а најдоцна до крајот на следниот работен ден да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција и да ја врати состојбата на задолжената сметка во истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција. Притоа, Давателот на услугите за иницирање на плаќања на барање на Давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка е должен веднаш да му ги надомести настанатите загуби или платени износи што настанале како последица на повратот на паричните средства на плаќачот, 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.

Оспорување на неавторизирани трансакции и Одговорност

Корисникот е должен внимателно да ги проверува известувањата и изводите за неговата платежна сметка кога таквите информации ќе му бидат дадени односно, ставени на располагање од страна на Банката. Доколку Корисникот дознае дека одредена платежна трансакција е неправилно извршена или е извршена без авторизација, Корисникот има право на поврат на износот на таа платежна трансакција од Банката, доколку ја известил Банката за тоа на начинот определен во овие Општи услови, веднаш и без одлагање, во разумен рок кој не надминува тринаесет (13) месеци од датумот на задолжување.

Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот како плаќач, ќе го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на Корисникот како плаќач односно по спроведена анализа и утврдување дека трансакцијата не е авторизирана согласно начините уредени во овие Општи услови, 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.

- Корисникот е должен оспорувањето на обврските по основ на платежни картички да го направи по писмен пат во најкус можен рок, меѓутоа не повеќе од 30 дена од датумот на спроведувањето на трансакцијата (кај дебитните картички), односно, не повеќе од 10 дена од датумот на испраќањето на месечниот извештај (кај кредитните картички). Во спротивно ќе се смета дека Корисникот ги признава задолжените обврски по картичката. Оспорувањето на обврските не го одложува нивното подмирување. Трошоци за нерешена рекламација паѓаат на товар на Корисникот. Доколку се докаже дека оспорувањето е основано, согласно правилата на меѓународната картична платежна шема, Банката веќе платениот спорен износ го враќа на сметката на Корисникот. Во спротивно трошоците се на товар на Корисникот.

- Рокот за решавање на рекламациите го одредува Банката во согласност со правилата на картичната платежна шема по која е издадена платежната картичка.

Независно од други одредби во овие Општи услови, Корисникот како плаќач одговара за штетите и загубите што произлегуваат 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. Меѓутоа, ова не се применува кога:

- загубата, кражбата или злоупотребата на платниот инструмент не е возможно да била откриена од страна на Корисникот како плаќач пред плаќањето, освен ако самиот Корисник како 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;

или - трансакцијата е соодветно авторизирана согласно овие Општи Услови и Рамковниот договор. Во случај на пријава на два или повеќе случаеви на неавторизирани трансакции од корисникот годишно, Банката и Корисникот се согласни Корисникот да го поднесе законскиот максимум за покривање на загубата од 1200 денари по пријавен случај на неавторизирани трансакции.

Корисникот како плаќач целосно одговара и ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни

трансакции доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот како плаќач или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание, на една или повеќе обврски на Корисникот како плаќач за преземање на заштитни мерки од овие Општи услови. Во ваков случај, максималниот износ од претходниот став не се применува.

Банката и Корисникот прифаќаат дека, во отсуство на случај на виша сила, ќе се смета дека Корисникот постапувал со крајно невнимание ако не ги преземе заштитните мерки од овие Општи услови, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на следните случаи:

-доколку Корисникот не врши неделна редовна проверка на известувањата и другите информации што Банката му ги дава или става на располагање за платежните трансакции извршени преку неговата платежна сметка и / или платежни инструменти поврзани со неговата платежна сметка со цел да открие и пријави на Банката каква било неавторизирана трансакција;

-доколку Корисникот добие едно или повеќе известувања од Банката за реализирани трансакции и активности поврзани со сметката и платежна картичка на Корисникот (како на пример, известување за ОТП код и слично) кои се сомнителни и не побара веднаш блокада на платниот инструмент на кој се однесуваат;

-доколку Корисникот не остави или не изврши соодветно ажурирање на контакт податоците (пр. телефонски број) во Банката, согласно овие Општи услови;

-доколку Корисникот изврши зголемување на лимитите по типови на трансакции за платежни трансакции преку интернет, продажно место или на банкомат на износи два или повеќе пати повисоки од препорачаните лимити од страна на Банката, за кои информации може да добие преку контакт центарот на Банката, и без оправдана причина не ги врати на или под препорачаните лимити по извршувањето на потребните трансакции;

-доколку Корисникот пријави неавторизирани трансакции или Банката го извести за ризикот од идни неавторизирани трансакции, а во однос на таквата пријава односно известување Корисникот не даде согласност за Банката да го блокира платниот инструмент;

-доколку Корисникот остави податоци за платежната картичка (како број на картичка, рок на важност, име и презиме означено на картичката итн.), вклучително и сигурносни обележја за платежната картичка (ПИН код) или други лични податоци, за плаќање преку интернет и не преземе соодветни технички мерки за да се увери дека тие податоци не се зачувани на незаштитен уред или апликација до која пристап може да има и друго лице и може повторно да бидат искористени од друго лице за правење на неавторизирани трансакции;

-доколку Корисникот направи достапни фотографии од платежната картичка со читливи податоци или ги направи достапни самите податоци за платежната картичка, и/или неговите сигурносни обележја на социјални медиуми, на интернет или поинаку на широката јавност, или на апликации или веб-страници кои ќе утврди дека се сомнителни или се веројатно вклучени во незаконски активности и не побара веднаш блокирање и замена на платежната картичка.

Доколку Банката изврши поврат на средства од пријавени неавторизирани трансакции на Корисникот согласно овие Општи услови, но подоцна утврди дека Корисникот немал право да бара поврат на тие средства согласно овие Општи услови, вклучувајќи затоа што постапувал со намера за измама или со крајно невнимание, Банката има право, а Корисникот е согласен, да го наплати износот на неосновано вратените средства на Корисникот, заедно со какви било применливи трошоци и камати, непосредно од платежната сметка на Корисникот.

Банката го задржува правото да поведе и дополнителни правни постапки и да искористи и дополнителни правни средства за да го наплати целиот износ на своето побарување по овој основ и од друг имот на Корисникот.

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.

Банката е одговорна кон Корисникот како плаќач за правилно извршување на платежната трансакција, освен кога Банката ќе докаже дека износот на платежната трансакција е примен од страна на давателот на платежните услуги на примачот. Кога Банката одговара согласно овој член за неправилно извршена платежна трансакција, Банката му го враќа на Корисникот како плаќач износот од неправилно извршената платежна трансакција, односно, го враќа погрешно задолжениот износ на задолжената платежна сметка.

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

Банката не одговара за неизвршување или неправилно извршување на платежната трансакција и нема обврска за поврат на средства доколку Корисникот до Банката доставил погрешна единствена идентификациска ознака и/или доставил погрешни или нецелосни информации за извршување на платен налог. Меѓутоа, Банката ќе направи разумен напор за поврат на паричните средства од платежната трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака. Во случај кога повратот на парични средства на платежна трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака не е можен, на писмено барање на плаќачот, Банката ќе да му ги достави на Корисникот како плаќач писмено сите информации со кои располага и коишто се релевантни за поведување на постапка пред надлежен суд. Банката го задржува правото да наплати надоместок за повратот на паричните средства на платежна трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака.

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

Банката по поднесено барање на Корисникот како плаќач ќе изврши поврат на паричните средства на Корисникот во износ еднаков на вкупниот износ на извршената авторизирана платежна трансакција со датум на одобрување на платежната сметка кој не треба да биде подоцна од датумот на кој износот бил задолжен, иницирана од страна на или преку примачот, доколку Корисникот докаже дека се исполнети следните услови: не е наведен точниот износ при авторизацијата на платежната трансакција и износот на платежната трансакција го надминува износот кој Корисникот

вообичаено го очекува имајќи ги предвид износите на минатите платежни трансакции, условите од Рамковниот договор за платежна сметка и платежни услуги и другите релевантни околности, освен кога износот е надминат поради валутна конверзија со примена на договорен референтен девизен курс.
Барањето за поврат на паричните средства од претходниот став од овој член се поднесува во рок од 56 (педесетишест) дена од датумот на задолжување на износот на паричните средства.
Банката во рок од 10 (десет) работни дена од добивање на барањето за поврат на паричните средства е должна да постапи по наведеното барање во смисла, или 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 како плаќач може да се обрати.
Корисникот на платежни услуги како плаќач нема право на поврат на паричните средства, доколку: непосредно ја дал согласноста за извршување на платежната трансакција на Банката и Банката или примачот ги дале или ги ставиле на располагање информациите за идната платежна трансакција на Корисникот на договорениот начин, најмалку 28 (дваесетиосум) дена пред крајниот датум на достасување.

Отстапувања за платни инструменти со мала вредност

За поединечни платежни трансакции кои не надминуваат износ од 1.200 денари или соодветна противвредност во други валути или имаат ограничување на трошењето до вкупен износ од 6.000 денари или соодветна противвредност во други валути или се чуваат парични средства кои во ниту еден момент не надминуваат 6.000 денари или соодветна противвредност во други валути или платежни картички со претплата кои не надминуваат износ од 10.000 денари или соодветна противвредност во други валути, договорните страни се согласни за следното:

- ако платниот инструмент не може да се блокира или не може да се спречи неговото натамошно користење, Банката не е должна/нема обврска: 1) да обезбеди во секое време Корисникот да може да достави известување веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент, и 2) да му достави доказ за примено известување,
- ако платниот инструмент се користи анонимно или ако Банката не може да докаже дека платежната трансакција била авторизирана поради други причини кои се својствени за тој платен инструмент, Банката не е должна: 1) да докаже дека е извршена автентикација на платежната трансакција, 2) да докаже дека платежната трансакција е правилно евидентирана и прокнижена и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст на Банката и 3) во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, Банката на Корисникот како плаќач не е должна да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција,
- Банката нема обврска да го извести Корисникот за одбивањето на платниот налог, ако неизвршувањето е поради очигледни објективни причини,
- Корисникот како плаќач да нема право да го отповика платниот налог по поднесувањето на платниот налог или по давањето согласност на примачот за извршување на платежната трансакција, и
- платежни трансакции да се извршуваат согласно Терминскиот план за извршување на платни транскации во платен промет во земјата, односно Терминскиот план за платниот промет со странство, кои се достапни на веб страната на Банката.

Мерки кај услугите за електронско/мобилно банкарство

Член 35

Сите постапки на примопредавање на електронски пораки на Корисникот на Системот за е-банкарство се бележат во системот на Банката, како и локално кај Корисникот, додека компјутерскиот запис на постапките на Корисникот, Банката го чува во согласност со важечките прописи.
Сите податоци кои се однесуваат на Корисникот и извршените трансакции, ќе бидат запишани во базата на податоци на Банката и сочувани на сигурен начин, од која можат да бидат репродуцирани на хартија или на екран, а договорните страни се согласни дека овие податоци претставуваат несоборлив доказ за извршените трансакции и за нивната содржина.
Корисникот е должен да го следи и контролира пристапот од трети лица до опремата која ја користи за Услугите на електронско / мобилно банкарство.
Во случај Корисникот да констатира неовластен пристап од трето лице до опремата која ја користи за Услугите на електронско / мобилно банкарство, обврзан е веднаш да и пријави на Банката, при што Банката со цел да спречи евентуална злоупотреба на системот привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите Услуги на електронско / мобилно банкарство кои ги користи Корисникот и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од канали за комуникација со Корисникот.
Банката не сноси одговорност за евентуалната штета настаната поради злоупотреба на системот предизвикана со неовластен пристап до опремата која Корисникот ја користи за Услугите на електронско / мобилно банкарство.
Банката може да изврши краткотраен прекин на Услугите на електронско / мобилно банкарство, во случај на неопходно унапредување на системот, поправки или одржување на инсталациите на Банката, за што Банката ќе го извести Корисникот најмалку 2 (два) дена однапред (преку еден од каналите за комуникација на Банката со Корисникот) освен во итни случаи или кога причините на безбедноста тоа не го дозволуваат.
Банката го задржува правото да внесе, вгради измени и да го адаптира постоечкиот систем и сигурносните уреди.

Блокирање на услугите на електронско банкарство

Член 36

Банката привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите услуги на електронско банкарство или ќе го раскине Рамковниот договор ако дознае дека Корисникот не се придржува до одредбите

од Рамковниот договор, до актите на Банката и до применливите прописи.
Корисникот може да побара привремена блокада на извршувањето на поединечни Услуги на електронско банкарство со доставување на писмено барање во Банката како и во било кое време да ги откаже поединечните или сите Услуги на електронско банкарство, Сите налози пратени пред блокадата на користењето на Услуги на електронско / мобилно банкарство ќе бидат обработени од страна на Банката.
Банката може да изврши деблокада, односно повторна активација на претходно блокираните Услуги на електронско / мобилно банкарство врз основа на поднесено писмено барање од страна на Корисникот во експозитурите на Банката

Одговорност кај услугите за електронско/мобилно банкарство

Член 37

Банката не е одговорна за било какви последиците кои ќе настанат како резултат на неовластено или нестручно користење на опремата со која Корисникот ја користи Услугите на електронско / мобилно банкарство, како ни за телекомуникациони и телетрансмисиони услуги кои ги овозможува трета страна или за пречки или нефункционирање/лошо функционирање на услугите кои се надвор од контрола на Банката.
Банката не гарантира и не презема одговорност за евентуалните проблеми со хардверот и софтверот со кој Корисникот ги користи Услугите на електронско / мобилно банкарство.
Банката не сноси одговорност за евентуалната штета настаната поради злоупотреба на Системот за е-банкарство предизвикана со неовластен пристап до опремата која Корисникот ја користи за Услугите на електронско банкарство.
Банката не сноси одговорност во случај кога налогот е одбиен во системот на платен промет, а одбивањето се должи на грешка на Корисникот, ниту пак одговара за извршување на неправилно пополнети налози.

X.ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

Време на важење на Рамковниот договор

Член 38

Рамковниот договор се склучува на неопределено време.
Рамковниот договор стапува на сила со денот на неговото потпишување од двете Страни.

Измени на Рамковниот договор

Член 39

Секоја измена на Рамковниот договор, вклучително и измена на информациите за користење на платежните услуги, Банката ќе му ја предложи на Корисникот најдоцна два месеци пред датумот на примена на измената на начин согласно овие општи услови и со објавување на истите преку интернет страницата на Банката, преку порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги или преку друг траен медиум во согласност со овие Општи услови и важечки прописи, со кое се смета дека Клиентот е известен и согласен да се применат промените.

За достапноста на предложените измени 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 форма или во електронска форма преку интернет (ТТК E-bank);
- електронско\мобилно банкарство, преку интернет (ТТК E-bank) или со мобилна апликација (ТТК M-bank);
- пораки испратени по СМС или Вибер комуникација,
- електронска пошта.

Корисникот ги прифаќа или не ги прифаќа предложените измени пред датумот на примена на измените и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката.
Ќе се смета дека Корисникот ги прифатил предложените измени во условите на Рамковниот договор доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека ги одбива истите.
Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени, Корисникот 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 овие Општи услови престануваат да важат со датумот на раскинување на договорот од страна на Корисникот.

Раскинување и последици од раскинување на Рамковниот договор

Член 40

Банката ја затвора платежната сметка на Корисникот на негово писмено барање, доколку Корисникот ги има измирено сите обврски кон Банката, како и надоместоците и трошоците кои се однесуваат на платежната сметката.
Банката може да ја затвори платежната сметка на Корисникот согласно Интерните процедури и акти на Банката, како и во случаи определени согласно важечките законски прописи и подзаконски акти.
Корисникот има право едностарно да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги и да ги затвори своите платежни сметки во секое време, со отказен рок од 30 (триесет) дена.
Раскинувањето на Рамковниот договор за платежни услуги и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот. Банката може едностарно да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги со доставување на писмено известување или известување по електронска пошта до Корисникот најмалку 2 (два) месеци пред денот на раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги.
Во случај на раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги и затворање на платежната сметка, Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги.
Доколку на платежната сметка која се затвора има позитивно салдо, а Корисникот нема друга соодветна (денарска или девизна) платежна сметка, Банката ќе ги пренесе паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена, без да пресметува и наплатува било какви надоместоци за одржување на евиденциската сметка.

Банката има право едностранo да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги без отказен рок доколку состојбата на паричните средства на платежната сметка на Корисникот изнесува 0 (нула) во непрекинат период од 24 (дваесет и четири) месеци, за што го известува Корисникот.
Банката има право едностранo да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги без отказен рок доколку сметката на Корисникот нерезидент е ограничена поради неажурирана документација повеќе од две години.
Банката има право едностранo да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги за платежната сметка со основни функции, без отказен рок доколку:
- постои сомневање дека Корисникот со намера ја користел платежната сметка со основни функции за незаконски цели, и
- Корисникот доставил неточни информации заради отворање на платежна сметка со основни функции, а врз основа на точните информации би немал право да отвори и користи платежна сметка со основни функции.

Банката има право едностранo да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги за платежната сметка со основни функции, со отказен рок од 2 (два) месеца, со доставување на известување, писмено или електронско, без надоместок, доколку:
- постои сомневање дека Корисникот со намера ја користел платежната сметка со основни функции за незаконски цели;
- со платежната сметка со основни функции не е извршена платежна трансакција во непрекинат период од 24 (дваесет и четири) месеци;
- Корисникот повеќе нема законско престојувалиште или го загубил основот за законското престојувалиште според кој го имал правото на отворање и користење платежна сметка со основни функции;
- или се утврди дека Корисникот по отворањето на платежната сметка со основни функции отворил кај друг давател на платежни услуги – банка, штедилница и филијала на странска банка, платежна сметка во денари која му дозволува да врши платежни услуги кои согласно ЗПУПС се својствени за платежна сметка со основни функции.
Во рамки на отказниот рок од 2 (два) месеци договорните страни може да договорат статусот на постоечката платежна сметка со основни функции да се промени во платежна сметка, без истата да се затвори.
Доколку при едностранo раскинување на Договорот на платежната сметка со основни функци, сметката има позитивно салдо на парични средства, износот на позитивното салдо Банката ќе го пренесе на евиденциска сметка со посебна намена.

Права и обврски на Банката

Член 41

Банката може да го раскине Рамковниот договор склучен на неопределено време со известување најмалку два месеци пред денот на раскинување на рамковниот договор. Известувањето за раскинување се доставува до корисникот на платежни услуги на начинот согласно Законот за платежни услуги и платни системи. Ова не се применува на неактивните платежни сметки и блокираните платежни сметки. Банката е должна веднаш по истекот на рокот да го раскине договорот и да ја затвори платежната сметка, а доколку на платежната сметка има позитивно салдо да ги пренесе паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена и не смее да пресметува и наплатува било какви надоместоци за одржување на евиденциската сметка.
Банката има право во секое време да го раскине Рамковниот договор без отказен рок, со писмено известување до Корисникот, доколку Корисникот прекршува било која одредба од Рамковниот договор и доколку не ги почитува применливите позитивни законски и подзаконски прописи.
Корисникот и во двата претходно наведени случаи е должен во целост да ги подмири сите обврски кои произлегуваат од Рамковниот договор, настанати до денот на негово раскинување.
Рамковниот договор престанува да произведува правно дејство со денот на затворање на сметката.
Доколку е применливо, Банката на барање на потрошувачот ќе ја пренесе неговата платежна сметка кај друг давател на платежни услуги во согласност со постапката за спроведување на услугата за преносливост согласно одредбите од дел четврти, глава IV од Законот за ПУПС и член 25 од овие ОУ.

XI. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА

Обработка и заштита на лични податоци

Член 42

Личен податок претставува матичен број на граѓанинот, име и презиме, адреса, телефонски број како и други податоци или записи преку кои директно или индиректно може да се идентификува Корисникот (физичко лице).
Корисникот со склучување на Рамковниот договор се согласува Банката да ги собира, пристапува до, обработува и чува неговите лични податоци.
Банката ги чува личните податоци на Корисникот десет години по истекот на календарската година во која пристапила до личниот податок, освен ако согласно Законот за заштита на лични податоци (ЗЗЛП) или некој друг закон кој го применува Банката, Банката има законски основ, право или обврска личните податоци да ги чува подолг временски период.
Доколку Корисникот не ги сподели соодветните лични податоци кои се потребни за склучување и исполнување на Рамковниот договор како и за исполнување на законска обврска на Банката, Банката нема да може да ги обезбеди нејзините платежни услуги на Корисникот.
Заради постапување при спречување, истрага и откривање на измами поврзани со платежните услуги Банката врши обработка на личните податоци без согласност на лицето кое е предмет на постапката.
Банката како Контролор ги обработува личните податоци во согласност со ЗЗЛП. За обработката на личните податоци, Банката ги обезбедува сите потребни информации во согласност со членовите 17 и 18 од ЗЗЛП, како што се општи информации за Банката како Контролор, цели и правна основа за обработката, категории на лични податоци кои се собираат, обработуваат и чуваат, временски период за кој се чуваат личните податоци односно критериумите што се користат за одредување на тој период, корисници на личните податоци, извори на личните податоци, информации за правата поврзани со заштита на личните податоци (пр.право на пристап, исправка, бришење, ограничување, преносливост, приговор и др.) и други информации, преку Политиката за приватност на

Банката и Информациите за обработка на лични податоци кои се јавно објавени на Веб страната на Банката (www.ttk.com.mk), и достапни во сите подружници на Банката (филијали, експозитури, шалтери).
Со склучување на Рамковниот договор, Корисникот потврдува дека е запознаен и согласен со информациите за обработката на личните податоци од претходниот став на овој член и потврдува дека за истото се запознаени и согласни и неговите Овластени лица за работа со платежна сметка.

Обврска на корисникот за ажурирање на податоците

Член 43

Корисникот се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоците, промени поврзани со работењето со сметката, промена на Овластените лица за работа со платежна сметка и сите други податоци кои Корисникот ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката писмено да ја извести Банката веднаш, но не подоцна од 3 (три) дена од денот на настанувањето на промените.
Во случаите кога кај Корисникот се настанати суштински промени согласно претходниот став, Корисникот е должен да пополни нова апликација за идентификација/ажурирање на Банката (физичко лице), а на барање на Банката да достави и дополнителна потребна документација согласно интерните процедури и актите на Банката.
Страните се согласни доколку дојде до промена на контакт податоците кои Корисникот ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката или дојде до промена на последните контакт податоци кои Корисникот ги доставил на Банката, а за промената не ја известил Банката во рокот предвиден во овој член, секое известување поврзано со овие Општи услови од Банката до Корисникот ќе се смета за уредно доставено.
Доколку Корисникот е нерезидент Банката ќе ја ограничи сметката доколку нерезидентот не ја обезбеди потребната документација за ажурирање на податоците (веднаш по истекувањето на рокот на важност на патната исправа врз основа на важечка патна исправа или по истекот на рокот за ажурирање), како и врз основа на одлука на суд или друг надлежен орган, кои се донесени врз основа на закон.
Поради потребата од ажурирање на документацијата во Банката, Корисникот резидент е должен пред истекување на важност на документ за идентификација , а корисникот нерезидент најмалку еднаш во текот на 12 (дванаесет) месеци или во друг рок за кој ќе го извести Банката, да ги ажурира своите податоците од Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката (физичко лице) и да достави на Банката соодветна документација согласно позитивните законски и подзаконски прописи и интерните акти на Банката.
Банката го задржува правото од Корисникот да побара да ја достави документацијата и во пократок рок од рокот утврден во претходниот став.
Доколку Корисникот не ја ажурира документацијата во роковите предвидени во овие Општи услови сметката станува ограничена сметка преку која не може да се врши платен промет, се до ажурирање на потребната документација.
Корисникот презема целосна одговорност за било какви финансиски и други последици и евентуалната штета која може да настане како резултат на непочитување на обврските за известување за настанати промени, како и како резултат на непочитување на обврските за ажурирање на податоците согласно овој член, при што Банката нема да сноси никаква одговорност.

Деловна и банкарска тајна

Член 44

Документите, податоците и/или информациите стекнати при вршењето на платежните услуги поврзани со платежните сметки и/или со платежните трансакции во врска со овој Договор претставуваат банкарска односно деловна тајна согласно закон и Банката е должна да ги чува во тајност и со нив да постапува во согласност со одредбите од Законот за банките, Законот за платежни услуги и платни системи и други закони и прописи кои се применуваат на работењето на Банката.
Заради заштита на своите интереси, Корисникот е должен како строго доверливи да ги заштити и чува сите податоци поврзани со работењето со неговата платежна сметка во Банката и услугите поврзани со истата што му ги обезбедува Банката.
Банката не одговара за било каква штета која може да настане за Корисникот како резултат на непочитувањето на обврските на Корисникот за чување на тајност.
Корисникот, неговите законски застапници, и неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, со склучувањето на Рамковниот договор, слободно и изречно, ја изјавуваат својата волја и даваат согласност на Банката да ги користи податоците кои се сметаат за деловна тајна како и сите документи, податоци и информации кои се стекнати при вршење на банкарски и други финансиски активности односно кои претставуваат банкарска тајна и да ги открива истите на трети лица (даватели на услуги) со цел ажурирање на наплата или за други цели поврзани со исполнување на договорните обврски на Корисникот, како и да ги открива истите на други трети лица во согласност со применливите закони.

XII. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ

Правна заштита на Корисникот

Член 45

Доколку Корисникот смета дека Банката не се придржува до одредбите од дел трети од Законот за платежни услуги и платни системи (кои се однесуваат на барања за информирање за платежни услуги) или до одредбите од дел четврти од Законот за платежни услуги и платни системи (кои се однесуваат на правата и обврските во однос на давањето и користењето на платежни услуги), Корисникот има право:

- да поднесе приговор до Банката; Повеќе информации за оваа постапка се достапни на веб страната на Банката . Банката ќе одговори на приговорот на начин кој е спогодбено утврден за комуникација во рок од 15 работни дена од денот на приемот на приговорот, односно, по исклучок, ако не може тоа да го стори поради оправдани причини надвор од нејзина контрола, најдоцна во рок од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот.
- откако ќе поднесе приговор до Банката или други заинтересирани страни, да поднесе поплака до Народна банка на Република Северна Македонија, како орган надлежен за вршење на надзор на Банката, согласно со одредбите за

поплака до Народната банка од Законот за платежни услуги и платни системи: или
- да поведе вонсудска постапка за решавање на спорови. Примената на вонсудската постапка е предвидена од 01.01.2027 година, а ќе биде уредена по донесувањето на соодветните подзаконски акти на Законот за ПУПС.

Поднесувањето поплака до Народна банка на Република Северна Македонија, или поднесувањето на барањето за вонсудска постапка за решавање на споровите и исходот на таквата постапка, не го исклучува или ограничува правото на Корисникот да покрене судска постапка против Банката пред надлежен суд.

XIII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Виша сила

Член 46

Банката не одговара за прекин на услугите при извршување на платниот промет и за последиците од настанатиот прекин, кој е надвор од контрола на Банката, односно кој е последица на виша сила и околности кои не можеле да бидат предвидени, спречени, отстранети или избегнати од страна на Банката.

Банката нема да одговара поради неможност да ги извршува работите од овие Општи услови во случаите кога настапиле објективни пречки за вршење на тие работи, а како такви особено се сметаат сите случаи и дејствија кои ја отежнуваат или оневозможуваат комуникацијата помеѓу Банката и Корисникот, а особено случаи и активности кои отежнуваат или оневозможуваат вршење на платен промет, причинети со виша сила, војна, немири, терористички акти, штрајкови, прекин на комуникациски врски, престанување на функционирање на платежните системи, вклучително SWIFT, како и сите други случаи и околности кои не може да се припишат во вина на Банката. Банката го задржува и правото на евентуални прекини во работењето предизвикани од технички причини без посебна најава.

Меродавно право и решавање на спорови

Член 47

На овие Општи услови и на Рамковниот договор се применуваат исклучиво законите на Република Северна Македонија.

Страните се согласни дека месно надлежниот суд во Република Северна Македонија ќе има исклучива надлежност за решавање на спор помеѓу Страните кој е во врска со или произлегува од овие Општи услови и Рамковниот договор.

Примероци и меродавен јазик

Член 48

Овие Општи услови се изготвени на македонски јазик.

Влегување во сила

Член 49

Овие Општи услови, вклучително и останатата документација од член 1 кои се составен дел на Рамковниот договор влегуваат во сила и се применуваат од 09.11.2026 година.

Со денот на влегување во сила на овие Општи услови престанува примената на постоечките општи услови на Банката кои се применуваат на производите и услугите кои се предмет на овие Општи услови.

Договорните односи во врска со давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Рамковниот договор, ќе останат во сила и по започнување на неговата примена, а ќе се спроведуваат според одредбите од Рамковниот договор, Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење и подзаконските акти од овие области .

Договорните односи во врска со давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Рамковниот договор се составен дел на Рамковниот договор, на начин што одредбите на Рамковниот договор ги дополнуваат и/или ги заменуваат договорните одредби што не се во согласност со него.

Член 50

Вонсудската постапка за решавање на спорови согласно Законот за платежни услуги и платни системи е со примена од ден 01.01.2027 година.

За одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи кои имаат примена во друг определен рок, соодветно ќе бидат имплементирани во Општите услови/Договорите.