

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

СОДРЖИНА

I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ.....	1
II. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ.....	4
III. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА.....	4
IV. ПЛАТНИ НАЛОЗИ.....	6
V. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ И ДОЗВОЛЕНО ПРЕЧЕКОРУВАЊЕ.....	11
VI. ЕЛЕКТРОНСКО/МОБИЛНО БАНКАРСТВО.....	12
VII. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ.....	12
VIII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ.....	14
IX. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ.....	16
X. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР.....	21
XI. ОБРАБОТКА И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, ОБВРСКА ЗА АЖУРИРАЊЕ НА ПОДАТОЦИ ДЕЛОВНА И БАНКАРСКА ТАЈНА.....	22
XII. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ.....	23
XIII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ.....	24

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 правни 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), 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 Рамковниот договор за отворање и одржување на платежна сметка на правно лице 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 надоместоци на услуги на ТТК Банка АД Скопје во делот кој се однесува на работењето на правни лица со платежни сметки и услуги; (3) важечката Одлука за висина на каматните каматни стапки на ТТК Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на работењето на правни лица со платежни сметки и услуги; (4) важечкиот

Термински план за вршење на платен промет во земјата на ТТК Банка АД Скопје; (5) важечкиот Термински план за вршење на платен промет на ТТК Банка АД Скопје со странство, (6) Поимникот за платежни услуги на ТТК Банка АД Скопје, го сочинуваат Рамковниот договор за отворање и одржување на платежна сметка на правно лице склучен 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/мобилен банкарство поврзани со платежната сметка, издавањето на кредитни картички од страна на Банката и употребата на истите врз основа на посебни договори помеѓу Банката и Корисникот.

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.

Поимник

Член 2

Употребените поими 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 403006597638 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 правно лице резидент или нерезидент кое со Банката ќе го склучи Рамковниот договор за отворање и одржување на платежна сметка на правно лице;

„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;

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

„Девизна платежна сметка“ е сметката којашто ја одржува Банката на име на Корисникот и којашто се користи за извршување на платежни трансакции во ефективни странски пари;

„ФАТСА статус“ има лице кај кое ќе се утврди постоење на која било индикација 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.

„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;

„**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 овозможило извршување на платежната трансакција, односно период утврден со правилата за работа на платниот систем и системот за порамнување на хартии од вредност кој ги опфаќа сите настани за време на работниот циклус на овие системи, независно во кој период од денот и нокта 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;

„**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;

„**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;

„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 определени 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.

II. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

Опис на платежни услуги

Член 3

Банката како давател на платежни услуги ги овозможува следниве платежни услуги:

- 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 или кај друг давател на платежни услуги:

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

-извршување на кредитни трансфери

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

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

-извршување на кредитни трансфери

- 4) издавање платни инструменти;

- 5) парични дознаки.

III. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

Видови на платежни сметки

Член 4

Платежна сметка во денари и платежна сметка во девизи за корисник резидент правно лице

Под условите од Рамковниот договор, Банката може да му отвори на Корисникот — правно 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.

Платежна сметка во денари и платежна сметка во девизи за корисник нерезидент правно лице

Банката може да му отвори на Корисникот — правно лице нерезидент повеќе валутна платежна сметка во денари и во странски 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.

Преддоговорна фаза

Член 5

Со цел информирање и запознавање со условите за користење на платежни услуги без разлика на начинот на склучување на Договорот или пред корисникот да прифати понуда на Рамковен договор, Банката доволно време пред склучување на рамковниот договор му дава на корисникот претходни информации, на хартија или на друг траен медиум 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 отворање и одржување на платежна сметка на правно лице. Документите во ПДФ формат, на корисникот му се доставуваат на е-маил или лично во работните простории на банката, односно филијалите/експозитурите на Банката, или на друг траен медиум на начин кој обезбедува доказ за извршеното доставување.

Давањето на претходни информации не претставува обврска за склучување на договор.

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 отворање и одржување на платежна сметка на правно лице.

Рамковниот договор го сочинуваат овие општи услови, барањето за отворање на платежна сметка од Корисникот, важечката Тарифа за надоместоци на услуги што ги врши ТТК Банка АД Скопје во делот кој се однесува на работењето на правни лица со платежни сметки и услуги, важечката Одлука за висина на каматни стапки на ТТК Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на работењето на правни лица со платежни сметки и услуги, важечкиот Термински план за вршење на платен промет во земјата на ТТК Банка АД Скопје, важечкиот Термински план за вршење на платен промет на ТТК Банка АД Скопје со странство како и секој дополнително склучен договор за отворање и водење на платежна сметка и/или користење платежни услуги како и сите општи услови, Договори со 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 неодредено време.

Со рамковниот договор се уредува и извршување на идни поединечни платежни трансакции.

Со потпишување на договор за отворање и водење на платежна сметка 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 секое време и во времетраење на договорниот однос има право да побара и да ги добие од Банката договорните услови преку примерок од предлог-Рамковен договор како и претходните информации за користење на платежни услуги на хартија или на друг траен медиум. Оваа документација му е достапна на Клиентот односно Банката му ја става на располагање и на шалтерите во филијалите/експозитурите и на интернет страницата 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, на адреса на електронска пошта која ќе ја определи Корисникот или на друг траен медиум.

Корисникот потврдува дека е запознаен со ризиците од комуникација преку интернет со некриптирана електронска пошта и ги прифаќа истите. Корисникот одговара за достапноста на пријавената адреса на електронска пошта. Врз основа на барање од Корисникот, Банката може да даде примерок од договорната документација во хартиена форма или преку друг траен медиум.

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 платежна сметка во денари и/или платежна сметка во девизи 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 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 сметка на правно лице - резидент

Член 8

Банката ја отвора сметката на правно лице резидент врз основа на барање за отворање на сметка поднесено од страна на овластено лице на правното лице 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 правното лице- резидентот, неговиот законски застапник или на лицата овластени од нив како Овластени лица за работа со платежна сметка, како и го утврдува идентитетот на вистинскиот сопственик, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација.

За отворање на платежна сметка во денари или девизи на резидент правно лице, корисникот со барањето за отворање на платежна сметка до Банката ги доставува следните документи:

- Решение за упис или тековна состојба од трговскиот регистар, не постара од 3 месеци, односно во регистарот на надлежен орган на Република Северна Македонија, ако уписот во регистарот е пропишан со закон / Акт од надлежен орган за основање, ако учесникот не е запишан во регистар / Извод од закон, ако учесникот е основан согласно закон / Решение од надлежниот суд за отворање стечајна постапка или известување од Централниот регистар на Република Северна Македонија до банките за отворање стечајна постапка;
- ЗП образец заверен на нотар за лицата овластени за застапување на фирмата;
- Доказ дека сметката е пренесена од Управата за јавни приходи при Министерството за финансии;
- Документ за лична идентификација на лицата овластени за застапување на фирмата;
- Документ за лична идентификација на лицата овластени за располагање со средствата од платежната сметка;
- Документ за лична идентификација на вистинските сопственици.

Отворање на сметка на правно лице – нерезидент

Член 9

Банката ја отвора сметката на правно лице-нерезидент врз основа на барање за отворање на сметка поднесено од страна на овластено лице законскиот застапник на нерезидентот или друго лице овластено од нерезидентот или законскиот застапник.

Пред да отвори сметка Банката задолжително го утврдува идентитетот на правното лице - нерезидент, неговите застапници по закон и неговите Овластени лица за работа со платежната сметка, како и го утврдува идентитетот на вистинскиот сопственик, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација.

Банката го утврдува идентитетот на правното лице – нерезидент, врз основа на:

-извод на трговски регистар или друг регистар каде што се води евиденцијата за правните лица во земјата во која е регистриран субјектот не постаро од 3 месеци, од кој може да се утврди датумот на неговото основање, називот, адресата, седиштето, законскиот застапник и дејноста којашто ја врши. Изводите се доставуваат во писмена форма, а може да се достават во електронска форма доколку се издадени на правно валиден начин, во согласност со применливите прописи.

-документ издаден од Министерство за надворешни работи на Република Северна Македонија за нерезидент кој е дипломатско претставништво на странска земја или претставништво на меѓународна организација и нивниот застапник по закон или решение

за упис или тековна состојба од Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица од регистарот на Централен Регистар на Република Северна Македонија.

Банката го утврдува идентитетот на застапникот по закон на правното лице — нерезидент врз основа на документацијата од извод од трговски регистар и други важечки документи како доказ за својството на застапник по закон, како и врз основа на важечки документ за лична идентификација (лична карта, пасош).

Овластените лица за работа со платежна сметка на правното лице — нерезидент се идентификуваат врз основа на: пријава на потписи на Овластеното лице за работа со платежна сметка на правното лице - нерезидент, со негов потпис со кој ќе се заверуваат платните инструменти, односно платните налози; писмено овластување за Овластеното лице за работа со платежна сметка потпишано од застапникот по закон на правното лице — нерезидент потврдено од овластено лице (нотар) и важечки документ за лична идентификација на Овластеното лице за работа со платежна сметка.

Овластени лица за работење со платежната сметка

Член 10

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.

Овластените лица за работа со платежна сметка на правното лице — нерезидент се идентификуваат врз основа на: пријава на потписи на Овластеното лице за работа со платежна сметка на правното лице - нерезидент, со негов потпис со кој ќе се заверуваат платните инструменти, односно платните налози; писмено овластување за Овластеното лице за работа со платежна сметка потпишано од застапникот по закон на правното лице — нерезидент потврдено од овластено лице (нотар) и важечки документ за лична идентификација на Овластеното лице за работа со платежна сметка.

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 лице 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 11

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 кој ќе го склучи 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 12

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 овластени лица.
- 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 Имателот на сметка.

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 прекинет во системите за плаќање.

Согласност и авторизација на платежни трансакции **Член 13**

Платежната трансакција се смета за авторизирана само доколку Корисникот како плаќач дал согласност за извршување на платежна 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 дигиталните 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.

Доколку 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\ филијалите на Банката, со доставување на правилно пополнет платен налог, со потпишување и преземање на примерок од платен налог со референца за процесирање на шалтерите на Банката и уплата на износот на готовина потребна за извршување на платниот налог;
- со картичка: предавање на картичката, вметнување на картичката во банкомат и со внесување на ПИН, со вметнување на картичката во POS уредот и со

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

- преку услугата електронско банкарство и мобилно банкарство користејќи ги расположливите елементи за автентикација во согласност со важечките регулативи.

Како доказ за дадена согласност и авторизација се смета кога Клиентот внесува и верифицира ПИН на банкомат или ПОС терминал или пак со потпис на потврда на ПОС терминал кој нема ПИН модул, користи сигурносни картични елементи и еднократна сигурносна лозинка при онлајн плаќања. Овие елементи претставуваат ексклузивна и недвосмислена потврда на извршувањето на 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.

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 овие 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.

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 автентифицира 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 полноважност 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/а 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 16 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 14

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. Со цел платниот налог да биде правилно инициран 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.

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 покрите на платежната сметка и нема пристигнато решение за присилна наплата за извршување. Во спротивно Банката наредниот работен го враќа платниот инструмент на Корисникот, со образложение за причината.

Преку платежната сметка во девизи ќе се вршат сите плаќања и обработки на приливи, преноси на средства од/на девизен депозит; готовински уплати и исплати и други трансакции во согласност со прописи, и со примена на обрасци пропишани од НБРСМ.

Наплатите и плаќањата во платниот промет со странство се вршат со примена вообичаените инструменти на меѓународниот платен промет (дознака, инкасо документи, акредитив, чекови и други инструменти на безготовинско плаќање), како и со ефективни странски пари. Пополнување на обрасците за распоред на наплатите-девизните приливи и плаќањата-ностро дознаките, го врши Корисникот на сметка, Корисникот на сметка може писмено да ја овласти Банката да ги пополнува обрасците во негово име, по претходно доставени податоци и соодветна документација. Налозите (писмените барања) кои Имателот на сметката и ги доставува на Банката, мора да ги содржат сите пропишани елементи во согласност со прописите. Налогот може да биде доставен во писмена хартиена форма или на друг начин согласно договорените услови со корисникот. Банката го прифаќа налогот за плаќање кога се исполнети следниве услови:

- ако налогот е потпишан од овластени лица, и ги содржи сите потребни инструкции и податоци за плаќање;
- ако налогот е пропратен со сите документи пропишани со законските и подзаконските акти, и интерни акти на Банката;
- ако е обезбедено покрите на сметка на Имателот на сметката кај Банката за извршување на налогот за плаќање и плаќање на надоместоци и трошоци на Банката;
- ако налогот и основот на плаќање е во согласност со важечките домашни и меѓународни закони и прописи Имателот на сметката е одговорен за точноста и потполноста на податоците во налогот.

Налозите кои не ги исполнуваат условите за прием, Банката ги одбива и најдоцна следниот работен ден ги враќа и за тоа писмено (или електронски со е-маил известување или СМС порака, во зависност од договорениот начин на известување) го известува Корисникот на сметката. Банката ќе смета дека Корисникот е уредно писмено известен, доколку писменото известување е испратено на последната пријавена адреса, која Банката ја има во својата евиденција. Банката Корисникот правно лице резидент го известува за секоја пристигната наплата - девизен прилив, Банката го известува корисникот на наплатата — Корисник на сметка резидент правно лице, истиот или најдоцна наредниот ден. Корисникот на наплатата, односно Корисник на сметката **во рок од 5 работни дена** од денот на приемот

на известувањето од банката, и ги доставува сите потребни податоци за основот или и документи за одобрување на средствата на неговата платежна сметка во девизи — по кое Банката ја одобрува сметката на Корисникот.

Банката за Корисници резиденти правни лица врши наплати и плаќања во ефективни странски пари во согласност со регулативата од НБРСМ која ги пропишува условите и начинот под кои резидентите можат да вршат наплата и плаќање во ефективни странски пари во трансакциите со нерезиденти.

При вложување на ефективната Имателот на сметка резидентот правно лице ја приложува задолжително и пропишаната документација. Имателот на сметка може да подигнува ефективна по основ на службени патувања. Обработката на наплати во корист на Корисник на платежна сметка правно лице нерезидент, Банката ја врши со примена на принцип на директна наплата — со директно одбрување на сметката. Банката може да побара дополнителна документација за основот на наплатата.

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.

Корисникот и Банката можат да се договорат 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

иматели на 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 налози 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.

Одбивање на платниот налог

Член 15

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 инициран од Корисникот како плаќач, вклучително и преку давател на услуги за иницирање на плаќања или е инициран 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 16

Корисникот како плаќач не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од страна на Банката, освен во случаите и во рамки на термини утврдени со овие Општи услови. Корисникот може да откаже платен налог само со согласност од Банката и пред негово извршување со доставување на барање во писмена форма потпишано од Овластеното лице за работа со платежната сметка на Корисникот.

Отповикување на платен налог кој не е извршен преку

платните системи се врши по претходно доставено барање за отповикување на платен налог. За платни налози во хартиена форма внесени на шалтерите на Банката, се доставува барање/изјава за отповикување на платен налог потпишана од овластеното лице за застапување на Корисникот, а во прилог на барањето Корисникот го враќа заверениот примерок од платниот налог. За платни налози иницирани во електронска форма барањето се испраќа преку електронска пошта и истото треба да биде испратено од Овластено лице или во прилог на електронската пошта да биде доставено барање потпишано од страна на овластеното лице за застапување на Корисникот или кога барањето е испратено преку електронска пошта од службена адреса на Корисникот точно да се наведе податок за ИД број на платниот налог.

Банката не може 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.

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

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

Кога Банката и Корисникот се договориле за извршување на платен налог на одреден ден или на ден по истек на одреден период или на ден кога плаќачот има обезбедено средства за извршување на налогот, Корисникот може да го отповика платниот налог најдоцна до 16:00 часот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за извршување.

Банката на Корисникот не му наплатува надомест за отповикување на платниот налог.

Пренесен и примен износ

Член 17

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. Банката може да 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 наплатежната 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.

Време на прием на платен налог и рок на извршување на платежна трансакција

Член 18

Времето на прием на платниот налог е дефинирано со Терминскиот план кој е составен дел на Рамковниот договор и кој е достапен на веб-страницата на Банката.

Доколку Банката прими платен налог во неработен ден или по времето наведено во Терминскиот план, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден. За платниот налог со договорен ден за извршување на платен налог, Корисникот мора да обезбеди доволно покритие на платежната сметка на договорениот ден за извршување, во спротивно Банката го задржува правото да не го изврши платниот налог.

Платниот налог примен во Банката со договорен ден за извршување, Банката ќе го изврши без оглед дали до договорениот ден за извршување наведен во платниот налог се направени промени на Овластените лица за работа со платежната сметка. Во ваков случај Банката не сноси никаква одговорност за извршениот платен налог со оглед дека во моментот на приемот истиот бил уредно потпишан од Овластени лица за работа со платежна сметка и до неговото извршување не бил отповикан согласно овие Општи услови.

Корисникот има обврска да ги достави до Банката, на нејзино барање и во рокот определен од Банката, сите податоци и документација за да се потврди дали извршувањето на платниот налог е во согласност со прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам и други законски и подзаконски прописи, и е во согласност со меѓународните стандарди и пракса, важечка законска и подзаконска регулатива и интерните акти.

Корисникот се согласува дека Банката има право да не го изврши платниот налог додека Корисникот не ги достави сите барани податоци и документација.

Доколку Корисникот не ги достави бараните податоци и документација во определениот рок, Банката има право да го одбие извршувањето на платниот налог.

Банката може да го изврши платниот налог и по истекот на рокот за извршување утврден со Терминскиот план доколку тоа е последица на проверка на горенаведените околности, при што Банката не е одговорна за задоцнето извршување на платниот налог.

Платежната трансакција се извршува во рокови согласно Терминскиот план кој е составен дел на Рамковниот договор и е достапен на веб-страницата на Банката.

Прекуграничните платежни трансакции, вклучително и СЕПА трансакциите и платежните трансакции во девизи во земјата, Банката ги извршува во роковите наведени во Термински план, а во согласност со подзаконските прописи, при што датумот на одобрување на сметката на примачот зависи од кореспондентските банки учеснички во посредувањето и од банката на примачот.

Датум на валута и расположливост на паричните средства**Член 19**

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 20**

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 приливиV од оваа сметка.

Корисникот се обврзува да обезбеди покритее 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 овој 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 овој 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 21**

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.

ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ И ДОЗВОЛЕНО ПРЕЧЕКОРУВАЊЕ**Видови на платежни картички****Член 22**

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.

Врз основа на Апликација за дебитна картичка 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 брендот 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.

Дозволено пречекорување**Член 23**

Банката може да одобри дозволено пречекорување на платежната сметка согласно интерните акти. Износот на одобреното дозволено пречекорување, условите за

негово користење, рокот на користење, каматните стапки и други услови и рокови поврзани со користењето на дозволено пречекорување на платежната сметка се регулираат со посебен договор склучен помеѓу Банката и Корисникот. Доколку Корисникот го надмине тековното салдо на паричните средства на платежната сметка и/или износот на расположливото салдо на платежната сметка, се смета дека платежната сметка преминува во премолчено должничко салдо. Банката пресметува и наплатува договорна казнена камата согласно Одлуката за каматни стапки.

VI. ЕЛЕКТРОНСКО/МОБИЛНО БАНКАРСТВО

Услуги на електронско / мобилно банкарство

Член 24

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 електронско 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 авторизирани 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 известат 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.

НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

Пресметување на надоместоци и каматни стапки

Член 25

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 Банка АД Скопје и Одлуката за висина на каматни стапки на ТТК Банка АД Скопје.

Надоместоците, трошоците и провизиите кои ги наплаќа Банката ги вклучуваат, без ограничување: провизиите за одржување на платежна сметка, провизиите за уплати и повлекување во готово, провизиите за безготовински трансакции во платен промет, провизии за СМС известување, 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 опомена 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, 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 и Рамковниот договор.

Средствата на 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.

Тарифата за надоместоци на услуги што ги врши ТТК Банка АД Скопје и Одуката 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 лица со платежни сметки и нова Одлука за висина на каматните стапки на Банката во делот кој се однесува на работењето на лица со платежни сметки на видно место во просториите на Банката и на официјалната веб страна на Банката најмалку 60 дена пред промената.

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 месеци и да бара затворање на сметката, во спротивно се смета дека е согласен со предложените измени.

Девизни курсеви

Член 26

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 актуелната 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 27

Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс може да се применат веднаш и без претходното 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 пресметува и наплатува фиксна каматна стапка, додека 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 полугодие што му претходи на тековното полугодие и 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 (лимит) на платежна сметка 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 полугодие 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 известува Корисникот за промени во висината на каматната стапка.

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 2 (два) месеца по објава на промените на официјалната веб страна на Банка или на други расположливи канали или траен медиум, со кое се смета дека Клиентот е известен и согласен да се применат промените.

Ако Корисникот не се согласува со промените должен е до Банката да поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор во рок од 2 (два) месеца 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 28

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) 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
- лично во која било од филијалите/експозитурите на Банката во текот на нивното работно 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;
- 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.

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 горепишаните 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 29

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.

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 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 се задолжува или во валутата која се користи во платниот налог;
- видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот, 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 на хартија или на друг траен медиум следните информации:

- референтна ознака на платежната трансакција со која Корисникот може да ја 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 се одобрува;
- видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот за платежни 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 на платежни услуги.

Банката му ги дава или става на располагање информациите од претходните два става 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-страницата на Банката.

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 да нема обврска да ги даде на плаќачот информациите за користење на платежните услуги, 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 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 ставаат 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.

IX. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

Член 30

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 сите 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, е должен веднаш да ја извести Банката, со јавување во Контакт Центарот на 02/3247-016 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 само со писмено барање во филијалите/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 правото 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;
- ако Банката не прави засилена автентикација на Корисникот, Корисникот не сноси финансиска загуба, вклучувајќи го и износот 1.200 денари, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама;
- ако примачот или неговиот давател на платежни услуги не прифаќаат засилена автентикација на Корисникот, истите се должни да и ја надоместат финансиската штета причинета на Банката.

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, Корисникот 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 инициран непосредно од Корисникот како плаќач, и
- за правилно пренесување на платниот налог до давателот на платежни услуги на плаќачот, кога платниот налог е инициран 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 задоцнето извршување на платежна трансакција, Банката ќе ја одобри платежната сметка на Корисникот како примач со датум на валута на кој износот требало да биде одобрен доколку платежната трансакција 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 инициран од страна на или преку Корисникот како примач, Банката има обврска по доставено барање на Корисникот, веднаш да преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот да 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 од став 8 од овој член 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 рокот од алинеја 1 од овој став 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 во смисла на став 8 од овој член 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,
- корисникот не е одговорен за финансиските последици кои произлегуваат од користење на загубен, украден или злоупотребен платен инструмент по доставување на известувањето до Банката, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама,
- корисникот не сноси финансиска загуба вклучувајќи го и износот од 1.200 денари ако Банката не прави засилена автентикација на Корисникот, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама.
- ако примачот или неговиот давател на платежни услуги не прифаќаат засилена автентикација на Корисникот, истите се должни да и ја надоместат финансиската штета причинета на Банката.

Во случај на пријава на два или повеќе случаи на

неавторизирани трансакции од корисникот годишно, Банката и Корисникот се согласни Корисникот да го поднесе законскиот максимум за покривање на загубата од 1.200 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 известува 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 широка 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, 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.

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.

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 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 (педесетисест) 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 (дваесетисум) 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 трансакции 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 31

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.

Користење на услугите на електронско банкарство Услугите на електронското банкарство за увид во состојбата, промените и изводот на платежната сметка, како и доставување на електронски платежни трансакции преку Интернет банката и ТТК МBank на Корисникот ќе му бидат достапни 24 часа дневно седум дена во неделата согласно овие Општи услови, Терминскиот план и Корисничките упатства за Интернет банката и ТТК МBank достапни на веб-страницата на Интернет банката, освен во случај на прекин на системот за редовно одржување, надградба на системот или поради други технички околности кои би предизвикале прекин на редовното работење.

За електронски платежни трансакции кон нерезиденти во денари и во девизи во земјата, односно кон нерезиденти во девизи во странство Корисникот се обврзува да ги достави до Банката потребните документи согласно важечката законска и подзаконска регулатива.

При извршување на денарски платни налози преку електронското банкарство Банката утврдува лимити и тоа по поединечен платен налог и дневен лимит по сметка по сите Овластени лица, и истите не може да бидат поголеми од износите во табелата:

Лимити за правни лица резиденти		Интернет Банка ТТК Е - bank (во денари)	ТТК М-bank (во денари)
Лимит по налог	Определен	120.000.000,00	1.000.000,00
	Максимален	618.000.000,00	1.000.000,00
Дневен лимит по сметка	Определен	350.000.000,00	10.000.000,00
	Максимален	618.000.000,00	10.000.000,00

Корисникот или Овластеното лице може во секое време согласно неговите потреби да го менува во ТТК МBank сопствениот дневен лимит за поединечен налог со користење на Интернет банката и потврдување на промените на износите со дигитален сертификат, но во рамки на определените лимити од страна на Корисникот, и во согласност со дефинираните лимити од страна на Банката.

Корисникот може со барање и посебна изјава поднесена до Банката да ги зголеми и/или намали лимитите утврдени од страна на Банката, при што истите не може да бидат поголеми од максималните лимити дефинирани од Банката.

Банката го задржува правото да ги менува овие лимити за плаќања преку ТТК МBank, како и врз основа на процената на ризиците врзани за информативната сигурност, дополнително да го ограничи или целосно да го укине користењето на овие услуги.

Блокирање на услугите на електронско банкарство

Член 32

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 33

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.

Х. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

Време на важење на Рамковниот договор

Член 34

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 35

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 со објавување на истите преку интернет страницата на Банката.

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 36

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 сметка.

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 еднострано да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги и да ги затвори своите платежни сметки во секое време, кој не може да биде подолг од 30 (триесет) дена.

Раскинувањето на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот.

Во случај на раскинување на Рамковниот договор и затворање на платежната сметка согласно со кој надоместоците за платежните услуги од Корисникот се пресметуваат или наплатуваат на редовна основа, Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на договорот.

Доколку Корисникот надоместоците за платежните услуги ги платил однапред, Банката ќе му врати на Корисникот дел од износот на платените надоместоци кој е сразмерен на периодот од денот на раскинување на договорот до последниот ден на периодот за кој надоместокот е платен. 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.

Со преносот на паричните средства на евиденциската сметка со посебна намена не престанува правото на сопственост над паричните средства на Корисникот, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите права што произлегуваат од сопственоста.

Банката не може да ја затвори сметката доколку на истата се евидентирани неизвршени налози и основи за наплата. Банката го задржува правото да го одбие барањето на Корисникот за затворање на сметката, доколку во моментот на поднесување на барањето, Корисникот има обврски спрема Банката по било кој основ.

Банката ја затвора сметката на Корисникот и без негово писмено барање доколку:

- Корисникот е неактивен субјект чие што бришење согласно со закон е објавено на веб-страницата на Централниот регистар на Република Северна Македонија, а врз основа на известување од Централниот регистар на Република Северна Македонија за избришани субјекти;
- Корисникот престане да постои како правен субјект врз основа на закон, судска одлука или по налог на надлежен орган;
- На сметката нема салдо и промени во непрекинат период на последни две години и истата не е блокирана, за што го известува Корисникот;

- Доколку Корисникот се однесува спротивно на одредбите од овој Рамковен договор, Општите услови, важечките прописи и процедури на Банката;
- Доколку сметката на Корисник нерезидент е ограничена поради неажурирана документација повеќе од две години.

Банката може еднострано 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.

Права на Банката

Член 37

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. Банката е должна веднаш по истекот на рокот од најмалку два месеци 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 отказан 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.

XI. ОБРАБОТКА И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, ОБВРСКА ЗА АЖУРИРАЊЕ НА ПОДАТОЦИ ДЕЛОВНА И БАНКАРСКА ТАЈНА

Обработка и заштита на лични податоци

Член 38

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-страницата 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 член 40 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 39**

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 и правно 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 најмалку еднаш годишно, 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/правно лице е должен најмалку еднаш во 5 години да се ажурира, а корисникот нерезидент правно лице 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 и правно 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 неажурирана 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 40

Документите, податоците и/или информациите стекнати при вршењето на платежните услуги поврзани со платежните сметки и/или со платежните трансакции во врска со овие општи услови 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 41

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-страницата 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.

ХИИ. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Виша сила

Член 42

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 43

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 44

Овие Општи услови се изготвени на македонски јазик.

Влегување во сила

Член 45

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 и 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 ги дополнуваат и/или заменуваат договорните одредби што не се во согласност со него.

Член 46

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

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