

# ОПШТИ УСЛОВИ

На ТТК БАНКА АД СКОПЈЕ  
за услугата електронско/мобилно  
банкарство

Со Општите услови за услугата електронско/мобилно банкарство на ТТК Банка се регулираат основните и општите правила, обврските и одговорностите според кои комитентите на Банката може да ги користат услугите на електронското банкарство преку интернет-страницата <https://ebank.ttk.com.mk>.

Општите услови се составен дел од барањето за користење на услугата електронско банкарство на ТТК Банка.

## ДЕФИНИЦИЈА НА ПОИМИ

### **Услуга електронско банкарство**

- ❖ Под поимот електронско банкарство се подразбира пристап до дел од услугите кои ги нуди Банката преку интернет-апликација до која се пристапува преку интернет-адресата: <https://ebank.ttk.com.mk>
- Увид во состојбата, промените, изводите на сметките и другите производи (кредити, штедни влогови, картички...) кои корисникот и лицата за кои е овластен (правни и физички) ги има/имаат во Банката.
- Поднесување разни барања (барање за одобрување кредит, барање за издавање дигитален сертификат,...) преку системот за електронско банкарство.
- Плаќање со електронски платни налози.
- Други услуги кои Банката ќе одлучи да ги стави на располагање на клиентите преку електронското банкарство.

### **Корисник**

Корисник на електронско банкарство е физичко лице кое е клиент на Банката на кое врз основа на претходно поднесено барање му е доделено корисничко име и лозинка и му е овозможен пристап до системот за електронско банкарство преку интернет-страницата <https://ebank.ttk.com.mk>. За корисник на услугата електронско банкарство се смета и физичко или правно лице кое има дадено овластување на друго физичко лице во негово име и за негови сметки за услугата електронско банкарство. Отворањето кориснички пристап во електронско банкарство секогаш се врши за физичко лице. Доколку корисникот е правно лице, потребно е да овласти физичко лице за кое ќе биде доделен кориснички пристап во електронското банкарство и со соодветни привилегии за преглед и/или плаќање во име и за сметки на правното лице.

### **Овластено лице за услугата на електронско банкарство**

Овластено лице е физичко лице кое е овластено од страна на друго физичко или правно лице клиент на Банката да располага со средствата од неговата сметка, да врши увид во производите кои ги има корисникот во Банката, како и да врши други работи поврзани со користење на услугите од електронското банкарство врз основа на доставен документ за овластување.

### **Електронски потпис на податоци**

Електронско потпишување податоци претставува низа од податоци енкриптирани со дигиталниот сертификат (приватниот клуч) на корисникот, со што се гарантира автентичноста на податоците и идентитетот на потписникот на податоците до степен на неотповикливост.

### ***Потписник на електронски податоци***

Корисник на електронско банкарство или физичко лице овластено до него, кое во име и за сметка на корисникот ги потпишува електронските налози и другите трансакции за кои е потребен електронски потпис, а притоа користејќи го дигиталниот сертификат што е издаден или пријавен на негово име.

### ***Дигитален сертификат***

Дигитален сертификат преставува збир електронски податоци во форма на компјутерски фајл кој има улога на потпис за определено лице во електронски формат.

### ***Корисничко име***

Комбинација од алфанумерички знаци кои Банката ги доделува на физичкото лице на кое врз основа на поднесено барање му е овозможено користење на услугата електронско банкарство на ТТК банка. Корисничкото име е поврзано со ЕМБ на корисникот.

### ***Тајна лозинка***

Комбинација од букви, броеви и специјални карактери која иницијално му е доделена на корисникот и е поврзана со неговото корисничко име, а служи за идентификација на корисникот во системот за електронско банкарство. При првата најава корисникот задолжително мора да ја промени иницијално доделената лозинка. Лозинката се состои од најмалку 8 карактери во кои мора да има букви, броеви и специјални карактери.

### ***Електронски платен налог***

Електронски платен налог претставува налог за плаќање кој корисникот преку системот за електронско банкарство го проследува до Банката во форма на низа податоци потпишани со неговиот дигитален сертификат.

### ***Термински план на Банката за учесниците во платниот промет***

Временски термини во кои се реализираат платните налози со тековен датум на валута кој е усогласен со работното време на КИБС, МИПС и работното време на Банката.

## **УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ**

За користење на услугата електронско банкарство корисникот и овластените лица мора да имаат отворено платежна сметка во Банката.

Банката го одобрува користењето на услугата електронско банкарство врз основа на следниве пополнети и потпишани документи:

- Барање за користење услуга електронско банкарство;
- Овластување на физичко лице во име и за сметка на правно лице или физичко лице за користење на услугата електронско банкарство;
- Барање за издавање/пријавување дигитален сертификат за користење во електронско банкарство.

Во барањето за користење услугата електронско банкарство, корисникот се определува кои од услугите на електронско банкарство ќе ги користи.

Банката има право да го одбие барањето на корисникот за користење на услугата електронско банкарство на ТТК Банка, без да ги наведе причините за својата одлука.

По обработка на барањето за користење на услугата електронско банкарство и на другите документи. Банката му доделува корисничко име и тајна лозинка за пристап до системот на електронско банкарство на корисникот или овластените лица кои се нови корисници на системот за електронско банкарство.

Корисниците или од нив овластените лица кои ќе вршат трансакции за кои Банката бара електронски потпис е потребно да имаат важечки дигитален сертификат.

Корисникот на свој трошок ги обезбедува техничките услови за користење на услугата електронско банкарство (персонален компјутер, интернет-пристап и слично).

Системот за електронско банкарство му е достапен на корисникот 24 часа дневно , 7 дена во неделата, освен во случај на прекин на системот за редовно одржување или надградба на системот.

За реализација на електронските платни налози важи терминскиот план на Банката.

## **КОРИСТЕЊЕ ДИГИТАЛНИ СЕРТИФИКАТИ ВО ЕЛЕКТРОНСКОТО БАНКАРСТВО**

### ***Издавање дигитални сертификати***

- Банката врши генерирање дигитални сертификати за користење во системот на електронско банкарство.
- Издадените дигитални сертификати може да се користат единствено интерно во системот на Банката и не се наменети за употреба во надворешни институции или системи.
- Банката определува на кој начин дигиталниот сертификат и лозинката за сертификатот ќе му бидат доставени на корисникот. Начинот на достава ќе биде со високо ниво на сигурност, а на барање на корисникот ќе му овозможи и негово лично присуство во процесот на генерирање.
- Рокот на важност на дигиталниот сертификат го определува Банката и е наведен во барањето за издавање дигитален сертификат.
- По истекување на важноста на дигиталниот сертификат, корисникот поднесува ново барање за издавање дигитален сертификат.

### ***Користење на дигитални сертификати издадени од други овластени институции***

Банката може да прифати дигитални сертификати издадени од овластени институции во земјава и во странство. Банката одлучува од кои институции ќе ги признава дигиталните сертификати.

Корисниците кои сакаат да користат дигитален сертификат издаден од друга институција задолжително треба да го достават дигиталниот сертификат со јавниот клуч без приватниот клуч во Банката.

### ***Користење дигиталните сертификати во системот за електронско банкарство на Банката***

Дигиталниот сертификат е во лична сопственост на корисникот или од него овластените лица и може да се користи за сите трансакции во системот за електронско банкарство за кои е потребен електронски потпис.

Одземање на овластувањето за услугата електронско банкарство на овластеното лице од страна на корисникот не влијае на валидноста и сопственоста на дигиталниот сертификат.

Секој корисник или овластено лице може да има само еден дигитален сертификат пријавен за употреба во системот за електронско банкарство.

Електронските трансакции и платни налози кои се потпишани со валиден дигитален сертификат издаден или прифатен од страна на Банката се сметаат за веродостојни и неоспорни.

Сопственикот на дигиталниот сертификат е должен да го чува дигиталниот сертификат и лозинката за дигиталниот сертификат од неовластено користење, губење, уништување, оштетување и да го употребува во согласност со Упатството за работа со дигитални сертификати во системот за електронско банкарство на Банката.

Банката води сопственаевиденција на отповикани сертификати и не врши увид во листите на отповикани сертификати на други издавачи.

Банката ќе смета дека пријавениот дигитален сертификат е отповикан од моментот кога формално ќе биде доставено писменото барање за исклучување на сертификатот во системот на Банката, т.е. кога Банката ќе го стави на листата на отповикани сертификати.

Банката врз основа на писмено барање за издавање дигитален сертификат, може да му генерира нов сертификат или нова лозинка за дигиталниот сертификат на корисникот. За оваа услуга Банката може да наплати надомест во согласност со тарифата за надоместоци на Банката.

Банката има право без одобрување од сопственикот на сертификатот да го отповика сертификатот од системот на Банката, без притоа да е обврзана да го извести сопственикот на сертификатот.

## **ОТКАЖУВАЊЕ НА УСЛУГАТА И ОВЛАСТУВАЊАТА ВО ЕЛЕКТРОНСКОТО БАНКАРСТВО**

Корисникот може да ја откаже услугата електронско банкарство врз основа на писмено барање доставено до банката.

Корисникот може да го повлече претходнодаденото овластување на друго физичко лице врз основа на писмено барање до Банката.

Корисникот може да побара исклучување на издадениот или пријавен дигитален сертификат од системот на електронско банкарство врз основа на писмено барање доставено до Банката.

## **ОБВРСКИ НА КОРИСНИКОТ**

Корисникот е должен да ги информира сите овластени лица за содржината, правата и обврските кои произлегуваат од Општите услови за услугата електронско банкарство.

Ако корисникот на услугата се посомнева дека неговата тајна лозинка е компромитирана од неовластени лица, должен е веднаш да изврши промена на лозинката.

Во случај на губење или кражба на дигиталниот сертификат, корисникот е должен во најкраток рок да ја информира Банката. Банката во најкраток можен рок ќе изврши блокирање на корисничкото име и/или исклучување на дигиталниот сертификат од системот на Банката.

За начинот на кој го употребува системот за електронско банкарство, како и за сите извршени трансакции од страна на корисникот или овластените лица целокупната одговорност или евентуална штета ја преземаат корисникот и овластените лица.

Корисникот (овластеното лице) е должен да врши редовен увид во промените на сметките и да ги следи и контролира трансакциите во електронското банкарство и евентуалните реклакации веднаш да ги пријави во Банката.

Одговорноста за точноста на пополнетите електронски платни налози е исклучиво на корисникот.

Корисникот ја презема целата одговорност за направените трошоци и штети од страна на овластените лица кои се направени во негово име и за негова сметка, а се во согласност со претходнодадените овластувања.

Секоја штета настаната со намерна или ненамерна, непрописна употреба на услугите од електронското банкарство од страна на корисникот ќе падне на товар на корисникот.

Сите електронски податоци, трансакции и налози потпишани со важечкиот дигитален сертификат на корисникот кој е издаден или прифатен од страна на Банката се сметаат за веродостојни и неспорни.

Корисникот се обврзува да не ги користи услугите од електронското банкарство за плаќање производи, услуги и активности кои се во спротивност со моралот или се забранети со закон.

#### **ПРЕКИН НА УСЛУГИТЕ ОД СТРАНА НА БАНКАТА**

Доколку банката се посомнева дека постои злоупотреба или можност од злоупотреба, го задржува правото привремено или трајно да го прекине извршувањето на дел или сите услуги во електронското банкарство без обврска да го извести корисникот.

Банката го задржува правото без дополнително објаснување и без најава да изврши исклучување на клиентот и/или овластените лица од системот за електронско банкарство.

Банката го задржува правото да врши прекини во услугите на електронското банкарство во случаи кога се преземаат неодложни активности за надградба или одржување на системот, сигурноста и стабилноста на системот.

Банката не презема никаква одговорност за последиците настанати од настанатиот прекин на услугите.

#### **ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ И ОБЕЗБЕДУВАЊЕ СИГУРНОСТ И ДОВЕРЛИВОСТ НА ИНФОРМАЦИИТЕ**

Банката се обврзува да ги заштити личните податоци за корисникот, во согласност со законските прописи и интерните акти на Банката.

Со потпишувањето на Условите, корисникот се согласува Банката да врши обработка на личните податоци и истите да ги користи со цел да врши проверка и нивна верификација, како и при анализа на другото работење на корисникот преку Банката.

Банката гарантира за доверливоста и за интегритетот на податоците до моментот на нивното излегување од информативниот систем на Банката. Банката не сноси одговорност за проблемите настанати поради

технички проблем или привремен прекин во работата на системот на Банката или на серверите или мрежните поврзувања на интернет-провајдерите.

Корисникот се обврзува дека системот за електронско банкарство ќе го користи во согласност со Општите услови и ќе ја извести Банката за сите неправилности во користењето.

Секое користење на системот за електронско банкарство кое е спротивно на Општите услови повлекува автоматско одземање на правото за користење и преземање мерки во согласност со законските прописи.

## **НАПЛАТА НА НАДОМЕСТ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ ОД ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО**

За користење на услугите од електронско банкарство Банката наплатува надомест во согласност со тарифата за надоместоци на услугите на Банката.

## **ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

Со доставување пополнето и потпишано барање за користење на услугата електронско банкарство на ТТК Банка АД Скопје и прифаќање на истото од страна на Банката, се смета дека е склучен договор за користење на услугата електронско банкарство помеѓу Банката и корисникот.

Банката го задржува правото да врши промени во обемот и содржината на услугите од системот за електронско банкарство, сигурносните механизми, Општите услови, Терминскиот план за учесниците во платниот промет, Одлуката за тарифите на надоместоци на услугите на Банката и други акти на деловната политика на Банката, корисничките упатства и други документи кои ја регулираат работата на системот за електронско банкарство.

Банката не гарантира и не презема никаква одговорност за начинот на кој корисникот или овластените лица ќе го користат системот за електронско банкарство.

Банката не презема никаква одговорност за проблемите со комуникациските и други услуги кои се овозможуваат од трета страна.

Банката не презема никаква одговорност доколку електронскиот налог е одбиен од платниот промет поради грешка на корисникот или од други причини.

Банката не презема одговорност за точноста на пополнетите електронски налози од страна на корисникот (овластените лица).

Со овозможување 24-часовен пристап до услугите на електронското банкарство од страна на Банката, Корисникот се смета за уредно и навремено известен за сите промени, како на неговата сметка, така и за промените во работењето на Банката. Динамиката на следење на објавените информации, увидот во состојбата и трансакциите, промените и изводот на сметката се во целосна надлежност на корисникот.

Доколку корисникот на услугата електронско банкарство не се согласува со одредени промени во системот за електронско банкарство, должен е во рок од 15 да поднесе барање за откажување на услугата електронско банкарство, а во спротивно се смета дека се согласува со предложените промени и истите во целост ги прифаќа.

Сите можни спорови ќе настојуваат да се решаваат спогодбено, а, доколку тоа не е можно, надлежен е судот според седиштето на Банката.

---

Име Презиме, ЕМБГ и потпис на корисникот

---

Датум, Место, потпис и печат на Банката