



Комерцијална
банка

**ОПШТИ УСЛОВИ
ЗА ОТВОРАЊЕ И ВОДЕЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И
ЗА ВРШЕЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ПРАВНИ ЛИЦА**

2023, Скопје

СОДРЖИНА

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ	5
II. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ	11
2.1. Платежна сметка	11
2.1.1. Отворање на платежна сметка	11
2.1.2. Платен налог	13
2.1.2.1. Иницирање на платните налози	14
2.1.2.2. Авторизација и согласност	14
2.1.2.3. Извршување на платен налог и платежна трансакција	15
2.1.2.4. Купопродажба на странски парични средства за денари на девизен пазар	15
2.1.2.5. Отповикување на платен налог	17
2.1.2.6. Исправка на грешка на платен налог	18
2.1.2.7. Одбивање на платен налог	18
2.1.2.8. Време на прием на платен налог и рок на извршување на платежна трансакција	19
2.2. Траен налог	20
2.3. Дозволено пречекорување	20
2.4. Платежна картичка	20
2.5. Прифаќање на платежни картички	21
2.6. Електронско банкарство	21
2.6.1. Услови за користење на услугите на електронско банкарство	21
2.6.2. Издавање и користење на дигитални сертификати	22
2.6.2.1. Дигитални сертификати издадени од Банката	22
2.6.2.2. Дигитални сертификати издадени од друг издавач на сертификати	23
2.6.3. Користење на услугите на електронско банкарство	23
2.6.4. Несовесно однесување и злоупотреба	24
III. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ	26
IV. КОМУНИКАЦИЈА И ИЗВЕСТУВАЊА	26
V. ЗАШТИТА И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ	27
5.1. Одговорност на Корисникот за неавторизирани платежни трансакции	27
5.1.1. Известување од Корисникот за неавторизирани или неправилно извршени платежни трансакции и нивна исправка	28
5.2. Одговорност на Банката за неавторизирани платежни трансакции	28
5.2.1. Одговорност на Банката за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции иницирани од страна на Корисникот	29
5.2.2. Одговорност на Банката за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежните трансакции иницирани од страна на или преку примачот	30
5.3. Одговорност при вршењето на услугите за иницирање на плаќања за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежните трансакции	31
5.4. Поврат на парични средства за платежни трансакции иницирани од страна на или преку примачот	31

VI. ПРАВНА ЗАШТИТА, ПОДНЕСУВАЊЕ НА ПРИГОВОР И РЕКЛАМАЦИЈА	31
VII. ЗАШТИТА НА ПОДАТОЦИ	32
VIII.ОДГОВОРНОСТ	33
IX. РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВЕН ДОГОВОР	34
X. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ	35

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Со овие Општи услови за отворање и водење на платежна сметка и за вршење на платежни услуги за правни лица (во понатамошниот текст: Општи услови) се регулирани правата и обврските на Комерцијална банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Банка) и на правните лица (во понатамошен текст: Корисник) во работењето со платежните сметки и платежните услуги; прием, авторизација и извршување на платни налози и платежни трансакции; купопродажба на странски парични средства за денари на девизен пазар, работење со дебитни платежни картички; електронско банкарство; надоместоци, каматни стапки и девизни курсеви поврзани со платежните услуги; комуникација и известувања; корективни мерки и одговорност; правна заштитна на Корисникот; услови за важност, измени и раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги за правни лица – резиденти и за правни лица – нерезиденти (во понатамошен текст: Рамковен договор) и начини и рокови за информирање на Корисникот.

Банката платежните услуги ги обезбедува во согласност со Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење и останатите законски и подзаконски прописи и интерните акти на Банката.

Рамковниот договор, овие Општи услови, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Business Debit дебитна картичка на Комерцијална банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Посебни општи услови), извадок од важечката Одлука за Тарифа на надоместоци за услугите коишто ги врши Комерцијална Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Одлука за тарифа на надоместоци), извадок од важечката Одлука за каматни стапки на Комерцијална банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Одлука за каматни стапки), Терминскиот план за извршување на платежни трансакции за правни лица (во понатамошниот текст: Термински план), се составен дел на Рамковниот договор (Документација за рамковен договор) и истите се јавно објавени и достапни на веб-страницата на Банката.

Врз основа на барање од Корисникот, Банката може да му ги даде наведените документи на Корисникот и во хартиена форма или преку друг траен медиум.

Издавачот на овие Општи услови и давател на платежни услуги е Комерцијална Банка АД Скопје.

Основни податоци за Банката:

Назив: Комерцијална Банка АД Скопје
Седиште: Ул. Васил Иљоски бр. 3, 1000 Скопје
Матичен број: 4065573
Даночен број: 4030989254937
Свифт адреса: KOBSMK2X
Веб страна на Банката: www.kb.mk
Веб страна на Интернет банка: <https://www.banka.com.mk>
Адреса за електронска пошта: contact@kb.mk
Телефон за контакт: (02) 3296800

Банката обезбедува платежни услуги врз основа на одобрение од Народната Банка на Република Северна Македонија (во понатамошниот текст: НБРСМ), која е овластена да го контролира и надгледува работењето на Банката согласно законските прописи кои го регулираат работењето на банките.

Информациите за филијалите и експозитурите на Банката со информации за контакт се достапни на веб-страницата на Банката.

ДЕФИНИЦИИ

Одделни поими употребени во овие Општи услови го имаат следното значење:

- **Авторизација** - постапка со која се проверува дали корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги има право да извршува определени дејствија;
- **Android рутирање и iOS jailbreak-ирање на мобилен уред** - андроид рутирање претставува процес со кој фабричкиот софтвер на мобилниот уред се заменува со софтвер изработен од трета страна, се со цел на корисникот на мобилниот уред да му се овозможи стекнување на привилегиран т.н. root пристап во рамките на оперативниот систем, со што се нарушуваат сигурносните механизми вградени во рамките на оперативниот систем или сигурносните механизми кои се овозможени од страна на производителот на мобилниот уред. iOS jailbreak-ирање претставува процес на отстранување на ограничувањата на iOS оперативниот систем на мобилниот уред со примена на софтверски и/или хардверски методи со кои, меѓу другото, корисникот се стекнува со привилегиран т.н. root пристап со што се нарушуваат сигурносните механизми вградени во рамките на оперативниот систем и самиот уред од страна на производителот.
- **Банка** – Комерцијална банка АД Скопје;
- **Блокирана платежна сметка** - платежна сметка на Корисник за која има евидентирано нереализиран платен налог за присилна наплата;
- **Важечки дигитален серификат** - дигитален сертификат прифатен од Банката на кој не му е истечен рокот на важност и кој не е формално отповикан во системот на Банката;
- **Давател на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка** е давател на платежни услуги којшто ја отвора и ја одржува платежната сметка на плаќачот;
- **Датум на валута** - референтно време кое давателот на платежни услуги го користи за пресметување на камата на задолжените или одобрените парични средства на платежната сметка;
- **Дигитален сертификат** - потврда во електронски облик со која се потврдува врската помеѓу податоците за проверка на електронски потпис со одредено лице, носителот на сертификатот и идентитетот на тоа лице;
- **Дозволено пречекорување** - склучен договор за кредит согласно со кој давателот на платежни услуги му става на корисникот на платежни услуги на располагање износ на парични средства што го надминува тековното салдо на парични средства на платежната сметка;
- **Единствена идентификациска ознака** - комбинација на букви, бројки или симболи која давателот на платежни услуги му ја одредува на корисник на платежни услуги и која при извршување на платежна трансакција задолжително се наведува заради негова недвосмислена идентификација или на неговата платежна сметка од страна на друг корисник на платежни услуги;
- **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 и која е во согласност со правилата одредени од страна на Корисникот, интерните акти на Банката и важечката регулатива за извршување на платежните услуги;
- **Електронска пошта** - секоја електронска порака која содржи информации во форма на текст, глас, видео, звук или слика, што е пратена преку електронска комуникациска мрежа и којашто може да биде зачувана во мрежата или на поврзани компјутерски уреди или да се зачува на терминалната опрема на примачот на пораката;
- **Електронски потпис** - низа на податоци во електронски облик, кои се содржани или се логично поврзани со други податоци во електронски облик, преку кој се утврдува автентичност на податоците и идентитетот на потписникот;

- **Електронско банкарство** - сервисен центар на Банката преку кој се вршат услуги на електронско банкарство, односно електронско доставување на платни инструменти со електронски потпис и други информации помеѓу Банката и Корисникот преку Интернет банката и мБанкаКо.
- **Интернет банка** – преставува веб апликација базирана на повеќе интернет технологии и достапна за користење преку поддржани интернет прегледувачи, дефинирани во овие Општи услови и достапни на веб страната на Интернет банката.
- **Код за еднократна употреба** - тајна низа од цифри со фиксна должина која може да биде употребена само еднаш при доставувањето на налози до Интернет банката, се со цел да се потврди врската помеѓу податоците за проверка на електронскиот потпис со одредено лице, генераторот на кодови и идентитетот на тоа лице;
- **Корисник** - правно лице со кое Банката има склучено Рамковен договор и кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства;
- **Корисничко име** - комбинација од знаци која Банката ја доделува на Корисникот и на Овластеното лице, која го идентификува на единствен начин во рамките на електронското банкарство;
- **Корисник на платежни услуги – должник** - физичко или правно лице кое е наведено како должник во платниот налог за присилна наплата;
- **Кредитен трансфер** - платежна услуга со која плаќачот дава инструкции на давателот на платежни услуги којшто ја одржува неговата платежна сметка за извршување на платежна трансакција или серија на платежни трансакции со која се одобрува платежната сметка на примачот;
- **Купопродажба на странски парични средства на девизен пазар** – платежна услуга за купување и продажба на странски парични средства за денари, за што Корисникот и Банката склучуваат поединечен договор – Заклучница;
- **мБанкаКо** - претставува мобилна апликација достапна за користење преку поддржани мобилни оперативни системи дефинирани во овие Општи услови. Истата може да се преземе на мобилен уред од листата на прифатливи Продавници на мобилни апликации достапни на Интернет. Со овие Општи услови, како прифатливи, Банката ги назначува следните Продавници за мобилни апликации како места на кои ќе ги доставува новите верзии на мБанкаКо:
 - Google play – Google Inc, платформа овозможена од Google и наменета за мобилни уреди базирани на Android оперативниот систем
 - App Gallery – платформа овозможена од Huawei и наменета за мобилни уреди базирани на Android оперативниот систем за Huawei уреди
 - App Store – Apple Inc, платформа овозможена од Apple и наменета за мобилни уреди базирани на iOS оперативниот систем;
- **Медиум за чување на дигитален сертификат** - сигурносен уред на кој се чува дигиталниот сертификат со кој се врши проверка на идентитетот, шифрирање на податоците и дигиталното потпишување на електронските платежни трансакции;
- **Методи на генерирање на кодови за една употреба** - кодовите можат да бидат генерирани со помош на генератори на кодови за една употреба каде што генерирањето на кодовите се прави со помош на единствениот случајно изгенериран таен клуч и временската рамка во која кодот се генерира. Генераторот на кодови за една употреба е составен дел од мБанкаКо. Се користи на мобилен уред кој е со фабрички вградените заштитни механизми, како и сите дополнителни технологии овозможени од страна на Банката и се смета за сигурен во поглед на ризикот од неовластено исчитување на тајниот клуч и злоупотреба на генераторот на кодови за една употреба од страна на трети лица. Пристапот до тајниот клуч на генераторот на кодови за една употреба се прави со помош на PIN (Personal Identification Number) кој го избира и го знае единствено корисникот и истиот не се чува од страна на Банката, ниту пак на самиот уред. По пет (5) последователно внесени погрешни PIN-а, како мерка за спречување на можна злоупотреба, клучот

- на генераторот за кодови за една употреба се уништува;
- **Мобилен уред** - претставува паметен телефон или таблет базиран на оперативните системи кои се поддржани од страна на мБанкаКо;
- **Овластено лице за користење на услуги на електронско банкарство** (во понатамошниот текст: Овластено лице) - физичко лице кое Корисникот го овластува да располага со паричните средства од неговата платежна сметка, или да извршува други работи поврзани со користењето на услугите на електронското банкарство;
- **Овластено лице за работа со платежна сметка** - физичко лице кое Корисникот го овластува да располага со паричните средства од неговата платежна сметка, овластување за подигнување на извод, овластување за подигнување на готовина, овластување за поднесување платни налози и други овластувања поврзани со користењето на платежните услуги;
- **Овластување за девизен пазар**- овластување кое овозможува склучување на посебен договор за купопродажба на странски парични средства за денари (заклучница) и извршување на купопродажна трансакција при директна онлајн комуникација со овластените лица во Банката. Лицата со ова овластување се авторизираат со корисничко име, лозинка и дигитален сертификат. Секоја намера за купување, односно понуда за продажба на странски парични средства за денари ќе биде испратена во Банката за реализација во реално време во рамки на терминскиот план за девизен пазар и ќе биде дигитално потпишана од двете страни. Во случај лицата овластени за купопродажба на странски парични средства за денари да не се истовремено и овластени за располагање со средствата на платежната сметка во девизи, со даденото овластување за девизен пазар, имаат право ограничено да располагаат со паричните средства од платежната сметка во девизи, само и исклучиво при продажба на странски парични средства за денари и тоа до износот наведен во склучената заклучница;
- **Парични средства** – се готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од давателот на платежни услуги (средства на сметки);
- **Платен инструмент** - персонализиран уред(и) и/или збир на постапки договорени помеѓу корисникот на платежни услуги и давателот на платежни услуги и кои се користат за иницирање платен налог;
- **Платежна картичка** - 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 налог** - секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;
- **Платежна сметка** - сметката којашто ја одржува давател на платежни услуги и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;
- **Платежна трансакција** - 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;
- **Платежни услуги** се следните:
 - 1) услуги кои овозможуваат внесување готовина на платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
 - 2) услуги кои овозможуваат повлекување готовина од платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
 - 3) извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај давателот на платежни услуги на корисникот на платежни услуги или кај друг давател на платежни услуги: а) извршување на директни задолжувања, вклучувајќи еднократни директни задолжувања; б) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и в) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;

- 4) извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги: а) извршување на директни задолжувања, вклучувајќи еднократни директни задолжувања; б) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и в) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози.
 - 5) издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;
 - 6) парични дознаки;
 - 7) услуги за иницирање на плаќања; и
 - 8) услуги за давање информации за платежните сметки,
- како и сите дејствија на техничка поддршка неопходни за точно вршење на платежните услуги;
- **Плаќач** - 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;
 - **Потписник на електронска платежна трансакција** - Корисник или Овластено лице кое ги потпишува електронските платежни трансакции, согласно овластувањата определени од страна на Корисникот;
 - **Прекугранична платежна трансакција или прекугранична платежна услуга** - 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;
 - **Премолчено должничко салдо** - премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на корисникот на платежни услуги, пришто давателот на платежните услуги му става на располагање на корисникот на платежните услуги парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствените парични средства на платежната сметка или ако е договорено дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување;
 - **Примач** - физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;
 - **Продавница на мобилни апликации (application stores)** - претставува платформа за дигитална дистрибуција на софтвер изработена како компонента вградена во оперативниот систем од страна на производителот на мобилниот уред преку која корисникот може да прелистува, да инсталира и деинсталира апликации кои се претходно објавени преку продавницата. Проследувањето на нова апликација во продавницата на мобилните апликации мора да помине низ процес на проверка и одобрување од страна на сопственикот на продавницата;
 - **Работен ден** - ден на кој давателот на платежни услуги на плаќачот или давателот на платежни услуги на примачот вклучен во извршување на платежна трансакција е отворен за работа како би се овозможило извршување на платежната трансакција, односно период утврден со правилата за работа на платниот систем и системот за порамнување на хартии од вредност кој ги опфаќа сите настани за време на работниот циклус на овие системи, независно во кој период од денот и ноќта се случуваат порамнувањата;
 - **Расположливи парични средства за присилна наплата** - сите парични средства на сметките на корисникот на платежни услуги - должник кај давателот на платежни услуги, освен паричните средства на сметките со посебна намена кои се издвоени согласно со закон или пропис донесен врз основа на закон и паричните средства одобрени врз основа на договор за дозволено пречекорување со давателот на платежни услуги;
 - **Расположливо салдо на платежна сметка** - позитивно салдо на сметката, во кое е вклучен и износот дозволено пречекорување на сметката;
 - **Референтен девизен курс** - девизен курс кој се користи како основа за пресметување при купување или продавање на странски платежни средства и

којшто го става на располагање давателот на платежните услуги или којшто потекнува од јавно достапен извор;

- **Референтна каматна стапка** - 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;
- **Тајна лозинка** - тајна комбинација од знаци, иницијално доделена од Банката на Корисникот и на Овластеното лице која служи за потврдување на неговиот идентитет. Корисникот е должен да ја промени при првото најавување во електронското банкарство.
- **Тековно салдо на платежна сметка** – позитивно салдо на сметката во кое не е вклучено дозволеното пречекорување на сметката;
- **Траен медиум** - секој инструмент кој му овозможува на корисникот на платежни услуги да ги зачува информациите кои се упатени лично до него на начин што овозможува да му бидат достапни во одреден временски период соодветен на целите на нивно користење и што дозволува непроменета репродукција на зачуваните информации;
- **Услуга за давање информации за платежните сметки** - онлајн услуга за давање збирни информации за една или повеќе платежни сметки на корисникот на платежните услуги што се одржуваат кај еден или повеќе други даватели на платежни услуги;
- **FATCA статус** - има лице кај кое ќе се утврди постоење на која било индиција поради која на тоа лице ќе се применува Законот за даночна усогласеност по 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.

Сите термини кои не се конкретно дефинирани во овие Општи услови, а се однесуваат на платежните услуги, го имаат значењето утврдено со Законот за платежни услуги и платни системи, како и во други законски и подзаконски прописи.

II. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

Банката согласно Рамковниот договор и Овие општите услови може на Корисникот да му овозможи една или повеќе услуги и производи поврзани со платежната сметка да ги користи како дел од пакет услуги врз основа на поднесено барање од Корисникот.

Во барањето се утврдени конкретните услуги и производи кои влегуваат во секој поединечен пакет со точно дефинирани надоместоци кои Корисникот има обврска да ги плати на Банката.

2.1. Платежна сметка

2.1.1. Отворање на платежна сметка

Банката на барање на Корисникот, како и на барање на лице кое дејствува во негово име и за негова сметка, може да отвори платежна сметка во денари и девизи.

Согласно овие Општи услови и Рамковниот договор, Банката му отвора на Корисникот платежна сметка во денари и/или платежна сметка во девизи на која ќе се водат денарски, односно девизни парични средства.

Банката врз основа на склучен Рамковен договор и по поднесено барање од Корисникот може да отвори повеќе платежни сметки во денари и/или платежни сметки во девизи, без склучување на посебни договори, при што на сите платежни сметки се применуваат одредбите од Рамковниот договор и документите кои претставуваат негов составен дел.

Банката ќе го информира Корисникот доволно време пред истиот да се обврзе со понуда или со Рамковниот договор со претходни информации за условите за користење на платежните услуги на Банката и за надоместоците кои Банката ги наплаќа за истите, на хартија или на друг траен медиум, во согласност со законските и подзаконските прописи. Ќе се смета дека Банката ја исполнила оваа обврска за информирање и со врачување, односно ставање на располагање на примерок од предлог Рамковниот договор и овие Општи услови кои ги содржат ваквите информации.

Банката на Корисникот му отвора платежна сметка доколку се исполнети следните услови:

1. поднесе барање за отворање на платежна сметка на соодветен образец на Банката со прилог на целокупна документација неопходна за отворање на платежна сметка;
2. ја достави потребната документација која овозможува идентификација на Корисникот, неговите застапници по закон и неговите овластени лица за работа со платежна сметка, согласно важечките законски и подзаконски прописи;
3. на барање на Банката ги приложи сите потребни податоци и дополнителна документација согласно интерните акти на Банката, вклучително и за целите на одредбите на прописите за спречување на перење пари и финансирање на тероризам и за целите на утврдување на FATCA статус;
4. документацијата потребна за отворање на сметка треба да биде поднесена во оригинал или во фотокопија заверена на нотар, при што Банката задолжително задржува примерок од приложената документација. Документите заверени на странски нотар потребно е да бидат потврдени со апостил печат. Доколку приложената документација не е на македонски јазик, истата треба да биде преведена од овластен судски преведувач и нотарски заверена.

За отворање на наменска платежна сметка Банката со Корисникот ќе склучи поединечен договор за отворање на платежна сметка, кој е составен дел на Рамковниот договор и овие Општи услови. Корисникот има обврска да ја достави до Банката целокупната документација утврдена за отворање на наменската платежна сметка согласно законските и подзаконските прописи и интерните акти на Банката.

Банката го задржува правото да го одбие барањето за отворањето на платежната сметка без притоа да ја наведе причината за одбивањето.

Корисникот овластува лица да работат со платежната сметка. Овластувањето може да се однесува и на правото за затворање на платежната сметка.

За секоја отворена платежна сметка Банката ќе додели единствена идентификациска ознака (број на платежна сметка) со единствен и неповторлив број кој служи за недвосмислена идентификација на Корисникот.

Банката во согласност со важечките законски и подзаконски прописи, податоците за платежната сметка ги пренесува во Единствениот регистар на сметки, кој се води во Централен регистар на Република Северна Македонија и е единствена база на податоци и евиденција на корисниците на платежни услуги, наменет за ефикасно извршување на платежни трансакции, следење на неактивните сметки, спроведување на платните налози за присилна наплата, спроведување на активностите за спречување перење пари и финансисрање тероризам и други намени согласно законските прописи.

Банката на Корисникот му издава потписен картон со кој се определуваат овластените лица кои ќе располага со паричните средства од неговата платежна сметка, овластување за подигнување на извод, овластување за подигнување на готовина, овластување за поднесување платни налози и други овластувања поврзани со користењето на платежните услуги. Потписниот картон мора да биде потпишан со оригинален потпис од лицето кое е застапник по закон на Корисникот, или лице овластено од застапникот по закон врз основа на посебно полномошно заверено кај нотар. Во потписниот картон се наведува полно име и презиме, напишано со печатни букви, како и оригинален своерачен потпис на овластените лица.

Со склучувањето на Рамковниот договор, поединечните договори за наменска платежна сметка и по поднесено барање за отворање на платежна сметка, Банката му издава:

- на Корисникот резидент картичка за идентификација на правното лице во која е наведен бројот на платежната сметка, како и картички за идентификација на овластеното лице за работа со платежна сметка со посебно доделен ИД број (системски генериран сериски број поврзан со ЕМБГ на лицето) и тоа: овластување за подигање на изводи, овластување за поднесување на платни налози и овластување за подигнување готовина,
- на Корисникот нерезидент потврда за отворената платежна сметка во која е наведен бројот на платежната сметка.

Со цел заштита на своите интереси, Корисникот и овластеното лице кои поседуваат картичка за идентификација со ИД број се должни да водат сметка за начинот на нејзиното користење и совесно чување, така што доделениот ИД број не биде непотребно видлив и достапен за неавторизирани лица. Банката не одговара доколку дојде до злоупотреба на картичката или доделениот ИД број.

Корисникот и овластеното лице се должни да ги чуваат потписниот картон и картичките, а евентуалните материјални и штетни последици од нивното губење, Корисникот е согласен да ги сноси на свој товар. Доколку настане материјална штета од пренесеното овластување за работа со платежната сметка, истата ја надоместува Корисникот.

Банката има право да воспостави платен налог за задолжување на сите платежни сметки на Корисникот согласно законските прописи и договорните овластувања дадени од страна на Корисникот во Рамковниот договор.

Корисникот има обврска во рок утврден согласно законските и подзаконските прописи и интерните акти на Банката да ја ажурира документацијата за идентификација на Корисникот. Заради ажурирање на документацијата и идентификација на Корисникот, истиот е должен да ја презентира потребната документација која овозможува негова идентификација, идентификација на неговите застапници по закон и неговите овластени лица за работа со платежната сметка.

Ажурирањето на документацијата за идентификација на овластените лица за работа со платежна сметка се врши веднаш по истекот на рокот на важноста на личната исправа која ја приложила за идентификација, врз основа на важечка лична исправа.

Доколку Корисникот не постапи согласно погоренаведеното, Банката нема да дозволи одлив од платежната сметка согласно законските и подзаконски прописи и интерните акти на Банката.

2.1.2. Платен налог

Работењето преку платежната сметка ќе се одвива согласно законските и подзаконските прописи во рамки на тековното салдо на платежната сметка, односно во рамките на сопствените средства на Корисникот, доколку не е регулирано со поединечен договор.

Платниот налог што Корисникот го доставува до Банката треба да биде пополнет согласно важечките прописи и стандарди за извршување на платежни трансакции. Корисникот е одговорен за точноста и потполноста на податоците во платниот налог. Банката нема да земе предвид и нема да постапува по платни налози со изминат датум на извршување, непотполни или неправилно пополнети.

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

Платежната трансакција во девизи во земјата и прекуграничната платежна трансакција може да се извршува со користење на коресподентски деловни банки за меѓународни порамнувања вклучени во S.W.I.F.T мрежата.

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

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

2.1.2.1. Иницирање на платните налози

Платните налози може да бидат иницирани преку платни инструменти на следниот начин:

1. преку шалтерите на Банката;
2. преку електронско банкарство;
3. со дебитна платежна картичка поврзана со платежна сметка; и
4. преку траен налог.

Платните налози во хартиена форма кои се доставуваат до Централата/филијалата/експозитурата на Банката може да ги поднесе Корисникот или овластено лице од негова страна.

Корисникот на барање доставува до Банката документи врз основа на кои се врши плаќањето (договори, фактури, решенија и сл.) и има обврска да ги чува документите со кои се докажува обврската и се утврдува основата на плаќањето.

Доколку е договорено со Банката, Корисникот може да иницира платни налози по електронска пошта. Платниот налогот доставен по електронска пошта мора да биде скениран платен налог со сите податоци вклучувајќи го и потписот од овластеното лице за работа со платежната сметка. Банката го извршува платниот налог во име и за сметка на Корисникот. Доколку платниот налог содржи лични податоци, потребно е да се обезбеди криптиран трансфер. Платниот налог инициран преку електронска пошта согласно насоките дадени во законската и подзаконската регулатива, ќе се смета за веродостоен и неспорен. Банката не презема никаква одговорност за евентуални последици настанати од неовластено користење на адресата на електронската пошта, како и злоупотреби од трети страни.

Секој платен налог инициран од Корисник нерезидент за платежна трансакција во денари и девизи, го пополнува Банката врз основа на податоци наведени во самиот налог.

2.1.2.2. Авторизација и согласност

Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако Корисникот дал согласност за извршување на платежната трансакција или серија платежни трансакции од кои таа трансакција е дел.

Платежната трансакција може да се авторизира од страна на Корисникот пред нејзиното извршување или ако е договорено меѓу Корисникот и Банката, по нејзиното извршување.

Согласноста за извршување на платежната трансакција или за серија на платежни трансакции треба да биде дадена во форма што е договорена меѓу Корисникот и Банката. Ако согласноста за извршување на платежната трансакција не е дадена во формата договорена помеѓу Корисникот и Банката, платежната трансакција се смета како неавторизирана.

Корисникот може со посебно писмено овластување да ја овласти Банката во негово име и за негова сметка да иницира и извршува платни налози и/или платежни трансакции, односно да ги пополни и дополни платните инструменти со сите потребни елементи врз основа на уредно писмено доставени податоци или барана документација согласно законските и подзаконските прописи. Доколку Корисникот го откажува претходно даденото овластување, или ги менува претходно дадените платежни инструкции,

должен е да ја извести Банката во рок од 5 дена пред денот на извршувањето на платниот налог и/или платежната трансакција.

Корисникот може да ја повлече согласноста за извршување на платежната трансакција во секое време, но најдоцна до моментот на неотповикливост на платниот налог. 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.

Кога платниот инструмент се користи за давање на согласноста за извршување на платежна трансакција, Корисникот и неговиот давател на платежни услуги може да договорат ограничување на потрошениот износ за платежните трансакции кои се извршуваат преку тој платен инструмент.

Во случај на иницирање платежна трансакција преку давател на услуги за иницирање плаќање, Корисникот му дава експлицитна согласност на давателот на услугата за иницирање плаќање да иницира платежна трансакција.

2.1.2.3. Извршување на платен налог и платежна трансакција

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

1. платниот налог е примен во согласност со овие Општи услови и Терминскиот план;
2. на платежната сметка на Корисникот има расположливо салдо за извршување на платниот налог;
3. платниот налог е уреден, комплетен и точно се пополнети сите задолжителни елементи;
4. елементите не се поправани, пречкртувани, избришани или на друг начин променети;
5. платниот налог е спроведен на договорениот начин;
6. не постојат законски пречки за извршување на платниот налог и платежната трансакција; и
7. извршувањето на платниот налог не е спротивно на прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам.

Платните налози доставени до Банката во хартиена форма треба да бидат потпишани од Корисникот или од овластеното лице на платежната сметка. Банката го верификува потписот на платниот налог преку споредба со примерокот од потписот на потписниот картон. Банката може да го одбие платниот налог, за што го известува Корисникот, доколку на платниот налогот не стои потпис соодветен на потписот депониран на картонот и тоа кога платниот налогот е потпишан од неовластено лице или кога платниот налог е потпишан од овластено лице, но потписот отстапува и не одговара на потписот депониран на потписниот картон во Банката (изгледа променето, скратено, нечитливо и сл.).

Платните налози примени во Банката во електронска форма се потпишуваат на однапред договорениот начин меѓу Банката и Корисникот а согласно овие Општи услови.

2.1.2.4. Купопродажба на странски парични средства за денари на девизен пазар

На девизниот пазар се склучуваат трансакции за купување и продавање на странски парични средства за денари, во согласност со законските и подзаконски прописи.

При реализација на поединечна трансакција на девизниот пазар, Корисникот и Банката склучуваат поединечен договор за купродажба на странски парични средства - Заклучница.

Заклучницата во име на Банката ја склучува овластено лице на Банката, а во име на Корисникот како потписник на Заклучницата може да се јави:

1. овластени лица за работа со платежната сметка во девизи согласно политиката на потпишување;
2. законскиот застапник на Корисникот;
3. лице овластено од страна на законскиот застапник на Корисникот со специјално полномошно.

Корисникот, со посредство на Банката, може да ги договара следните трансакции на девизен пазар:

1. Спот трансакции (промптни) за купување и продажба на странски парични средства за денари, со датум на порамнување до 2 работни дена од денот на склучување на трансакцијата; и
2. Термински трансакции за купување и продажба на странски парични средства за денари, со датум на порамнување подолго од 2 работни дена од денот на склучувањето на трансакцијата.

Корисникот може да достави налог за извршување на одредена промптна или терминска купупродажба на еден од следниве начини:

1. преку телефон (на централа на која разговорите се снимаат);
2. преку електронска пошта на адресата: devizenpazar@kb.mk;
3. во директна комуникација со овластен вработен во Централата, филијалите или некоја од експозитурите на Банката; и
4. преку електронско банкарство.

Корисникот се обврзува да достави податоци за електронската пошта на која Банката ќе ги доставува Заклучниците од девизниот пазар.

Корисникот е запознаен и согласен телефонските разговори кои се однесуваат на трансакциите на девизниот пазар помеѓу овластените лица на Корисникот и на Банката да се снимаат.

Купупродажбата на девизи со правните лица се врши секој работен ден од 08:30 до 16:00 часот (термински план за девизен пазар).

Корисникот и Банката се согласни во случај на евентуален спор произлезен од исполнување, или неисполнување на обврските по склучена Заклучница и приговор од било која од двете страни, снимените телефонски разговори да служат како доказ во постапката за разрешување на спорот.

2.1.2.4.1. Неисполнување на обврските од страна на Корисникот за склучена спот (промптна) Заклучница

Корисникот е должен да ги изврши преземените обврски од Заклучницата, со цел трансакцијата да се изврши на датумот на извршување. Во случај на неуредно исполнување на обврските на датумот на извршување на спот (промптна) Заклучница, Корисникот е согласен и ја овластува Банката согласно законските прописи, без негова дополнителна согласност да изврши наплата на евентуално настанатата штета.

Висината на штетата ќе се утврди во денари како разлика на девизните курсеви од датумот на склучување на Заклучницата и датумот на извршување на Заклучницата, за

која Корисникот ќе биде известен со достава на известување за задолжување и е должен да го уплати износот на платежната сметка на Банката во рок и 1 работен ден, според инструкциите во известувањето.

Доколку Корисникот не постапи согласно известувањето, Банката ќе ги наплати своите побарувања по основ на настанатата штета преку воспоставување на платни налози и вршење наплата од сите платежни сметки отворени во Банката на име на Корисникот.

2.1.2.4.2. Неисполнување на обврските на Корисникот за склучена терминска Заклучница

На датумот на извршување утврден во Заклучницата, Корисникот е должен да ги изврши преземените обврски од Заклучницата, со цел трансакцијата да се изврши и порамни на фиксно утврдениот датум на извршување.

Доколку Корисникот одбие да ја исполни обврската по основ на терминската Заклучница, должен е на Банката да и го надомести следното:

1. Надомест за откажување на трансакција согласно Одлуката за тарифа на надоместоци; и
2. Трошок по основ на утврдена разлика во девизните курсеви од датум на склучување на Заклучницата и датумот на извршување на Заклучницата.

За износот на настанатите трошоци и надоместок, Банката ќе достави до Корисникот известување за задолжување, по кое Корисникот е должен да изврши уплата во рок од 1 работен ден, согласно инструкциите во известувањето.

За сите достасани побарувања кои произлегуваат по склучената спот (промптна) Заклучница и/или терминска Заклучница, Банката пресметува и наплатува камата во висина на законската казнена камата од денот на достасување на побарувањето до денот на наплата.

Доколку во наведениот рок Корисникот не изврши плаќање на надоместокот, трошокот и/или побарувањата по основ на настаната штета поради нереализирана Заклучница согласно овие одредби, Корисникот е согласен и ја овластува Банката без негова дополнителна согласност, а согласно законските прописи да ги наплати овие побарувања, како и законска казнена камата со воспоставување на платни налози и вршење наплата од сите платежни сметки отворени во Банката на име на Корисникот.

2.1.2.5. Отповикување на платен налог

Корисникот може со доставување на барање во писмена форма да го отповика платниот налог. Барањето за отповикување на платниот налог мора да биде потпишано од овластеното лице за работа со платежната сметка на Корисникот.

Корисникот може да отповика платен налог кој е со договорен ден за извршување најдоцна до 14.00 часот на работниот ден што му претходи на денот определен за почеток на извршување на налогот согласно Терминскиот план. Секој платен налог извршен по отповикување на налогот во горенаведениот период ќе се смета за неавторизирана платежна трансакција.

Во случај на неприфаќање на барањето за отповикување од страна на банката на примачот, Банката го известува Корисникот наведувајќи ги причините за неприфаќањето на отповикувањето.

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.

Банката на Корисникот му наплатува провизија за отповикување на платниот налог согласно Одлуката за тарифа на надоместоци.

2.1.2.6. Исправка на грешка на платен налог

Исправка на грешка на извршени платни налози во хартиена форма кои се внесени на шалтерите на Банката, се вршат по доставено барање /изјава за исправка на грешка на платен налог потпишана од овластеното лице за застапување на Корисникот, при што во прилог на барањето Корисникот го враќа заверениот примерок од платниот налог.

Исправка на грешка на извршени платни налози во електронска форма се врши по претходно доставено барање од овластеното лице за застапување на Корисникот. Барањето се испраќа преку електронска пошта и истото треба да биде испратено од потписник на електронска платежна трансакција или во прилог на електронската пошта да биде доставено барање, а потпишано од страна на овластеното лице за застапување на Корисникот. Кон исправката на грешка на платниот налог во електронска форма се пристапува и во случај кога барањето е испратено преку електронска пошта од службена адреса на Корисникот со точно наведен податок за ИД број на платниот налог во електронска форма кој е предмет на исправка.

Банката не е во можност за исправка на грешка во случај кога платниот налог на Корисникот како плаќач е извршен со погрешни инструкции доставени до Банката од негова страна. Обврската на Корисникот како плаќач е да се договори со примачот на паричните средства за евентуален поврат на средствата на платежната сметка на Корисникот, при што Банката нема да навлегува ниту да посредува во односот помеѓу Корисникот како плаќач и примачот. Во случаи на извршен платен налог со погрешна единствена идентификациска ознака Банката постапува согласно законските прописи.

2.1.2.7. Одбивање на платен налог

Банката може да одбие платен налог доколку не се исполнети сите услови за негово извршување и/или доколку Банката утврди или се сомнева дека извршувањето на налогот би било спротивно на прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам, и други законски и подзаконски прописи.

Во тој случај, ќе се смета дека платниот налогот не е примен, а Банката ќе го информира Корисникот за одбиениот налог и доколку е можно и за причините за одбивањето и за постапката за исправка на грешките што довеле до негово одбивање.

Банката може да пресметува и наплатува од Корисникот надоместок за одбивање на платниот налог доколку за одбивањето на истиот постојат објективно оправдани причини.

Во случај на одбивање платен налог инициран преку давател на услуга за иницирање плаќање, Банката ќе го извести Корисникот преку давателот на услугата за иницирање плаќање.

Неизвршувањето на платниот налог поради недостиг на расположиво салдо на платежната сметка на Корисникот не се смета за одбивање на платниот налог и Банката нема обврска за тоа да го извести Корисникот.

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

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 покритее 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 вакв 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 веднаш без одлагање да ја извести Банката за каква било промена поврзана со законскиот застапник или овластеното лице за работа со платежната сметка.

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 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 коресподентските банки учеснички во посредувањето и од банката на примачот.

Доколку паричните средства се примени во неработен ден ќе се смета дека се примени следниот работен ден.

2.2. Траен налог

Траен налог е инструкција дадена од Корисникот на Банката која ја одржува платежната сметка за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми од платежната сметка на Корисникот.

Корисникот со трајниот налог ја овластува Банката да ја задолжува и да врши плаќања од неговата платежна сметка на износи и динамика утврдена во самиот траен налог.

Банката го извршува трајниот налог на договорениот ден од месецот, а доколку се работи за неработен ден, трајниот налог се реализира следниот работен ден. Банката нема да го реализира трајниот налог отворен за плаќање на комунални и јавни давачки доколку на денот на извршување на трајниот налог нема расположливо салдо на платежната сметка за негова целосна реализација.

За трајни налози отворени за плаќање на кредитни производи кои ги користи Корисникот, доколку на денот на извршување на трајниот налог на тековното салдо на платежната сметка не е доволно за целосно извршување на наведениот износ, Банката ќе го изврши трајниот налог во висина на тековното салдо на сметката. Доколку платежната сметка на Корисникот е блокирана или ако платежната сметка е затворена, Банката нема да го изврши трајниот налог. Сите материјални и штетни последици поради неизвршување или нецелосно извршување на трајниот налог поради горенаведените причини, ги сноси Корисникот и паѓаат на негов товар.

Корисникот може да даде траен налог со кој ќе ја овласти Банката во негово име и од паричните средства на неговата платежна сметка да врши:

- редовни плаќања кон платежни сметки на правни и физички лица кои имаат отворено платежна сметка во Банката или платежни сметки во друга банка,
- пренос на сопствен депозит во Банката, отплата на кредити, наплата на провизија за користење на сеф, отплата на кредитни картички издадени од Банката и др.

На договорен ден за извршување на трајниот налог, Банката истиот го извршува. Корисникот може да го отповика трајниот налог во секое време, под услов со отповикувањето да не се прекршува договорна обврска на Корисникот спрема Банката по било кој договор склучен помеѓу нив.

2.3. Дозволено пречекорување

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 за дозволено пречекорување на платежна сметка 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.

2.4. Платежна картичка

Врз основа на барање од Корисникот, по отворањето на платежна сметка во денари, Банката може да издаде дебитна платежна картичка. Корисникот се обврзува дека

секоја издадена дебитна платежна картичка согласно Рамковниот договор ќе ја употребува согласно важечките законски и подзаконски прописи, овие Општи услови, Посебните општи услови и интерните акти на Банката.

Издавањето на кредитна платежна картичка Банката ќе се врши по барање за издавање на кредитна платежна картичка на Корисникот и по отворањето на платежна сметка во денари, за што Банката и Корисникот ќе склучат посебен договор за користење на кредитна платежна картичка.

2.5. Прифаќање на платежни картички

На барање на Корисникот, по отворање на платежна сметка во денари Банката овозможува услуга за прифаќање на платежни картички за наплата на стоки и услуги кај трговците, за што Банката и Корисникот ќе склучат посебен договор за прифаќање на платежни картички за наплата на стоки и услуги.

2.6. Електронско банкарство

2.6.1. Услови за користење на услугите на електронско банкарство

Услугите на електронско банкарство претставува пристап до услугите на Банката надвор од нејзините простории, користејќи информатичка технологија, телекомуникации и посебни сигурносни механизми.

За користење на услугите на електронското банкарство Корисникот може да пристапи преку Интернет банката и/или мБанкаКо со користење на софтверски решенија кои се доделени од страна на Банката за користење согласно овие Општи услови, и други документи кои ја регулираат работата на електронското банкарство.

За користење на услугите на електронско банкарство Корисникот треба да има отворено платежна сметка во Банката.

Банката го одобрува користењето на услугите на електронското банкарство за Корисниците врз основа на претходно доставено барање.

Во барањето Корисникот се определува да користи една или повеќе услуги од електронското банкарство и ги наведува платежните сметки за кои ќе ги користи услугите.

Банката има право да го одбие барањето на Корисникот за користење на услугите на електронското банкарство, без да ги наведе причините за одбивањето.

Доколку Банката по обработка на документацијата одобри користење на електронско банкарство, на Корисникот му доделува корисничко име и тајна лозинка за пристап до веб апликацијата и прва најава на Интернет банка. Овластеното лице е должно да ја промени дадената лозинка во нова, веднаш по првата најава. Доколку по добивањето на корисничкото име и лозинката, Овластеното лице не се најави во системот за прв пат во рок од 15 дена или во тек на редовното користење на системот не се најави во период подолг од 90 дена, од безбедносни причини, неговото корисничко име може да биде привремено блокирано. За повторно активирање на корисничкото име, потребно е Корисникот да поднесе писмено барање до Банката или да исконтактира на телефонскиот број за техничка поддршка во Банката достапен на веб страната на Интернет банката.

Корисникот може да овласти друго лице да ги користи услугите на електронското

банкарство поврзани со неговите платежни сметки отворени во Банката. Банката ќе ги овозможи услугите на електронското банкарство за Овластеното лице во обем и на начин определен од страна на Корисникот во поднесеното барање.

Корисникот и Овластеното лице можат од листата на Продавници на мобилни апликации прифатливи за Банката да ја преземат мобилната апликација мБанкаКо и да ја инсталираат на својот мобилен уред.

Услугите за користење на електронско банкарство се овозможуваат со регистрирање на мобилниот уред на Интернет банката и активирање на мБанкаКо за користење на овие услуги.

Корисникот и Овластеното лице може да извршуваат платежни услуги преку платежната сметка на Корисникот користејќи ја мБанкаКо и генераторот на кодови за една употреба вграден во апликацијата.

Неопходен предуслов за користењето на овие услуги е Корисникот, односно Овластеното лице преку Интернет банката да: (1) ги избере дневниот лимит по сметка, и лимитот за поединечна трансакција и (2) го потврди и да го одобри користењето на мБанкаКо за извршување платежни трансакции.

Корисниците и Овластените лица кои веќе имаат валиден дигитален сертификат, од кој го имаат пријавено својот јавен клуч во Банката за друг вид на банкарското работење, истиот дигитален сертификат ќе го користат и при вршење на електронското банкарство за правни лица.

На барање на Корисникот, доколку тој не поседува дигитален сертификат, Банката овозможува издавање на дигитален сертификат на Корисникот или Овластеното лице во регистрационата канцеларија под услови дефинирани од страна на Банката.

Корисникот е должен на свој трошок да обезбеди интернет пристап и следните технички услови за користење на:

1. Интернет банка:

- персонален компјутер со оперативен систем Windows 10 и Интернет прегледувачи како Edge, Google Chrome и FireFox Mozilla, и
- персонален компјутер со USB порта за дигитално потпишување со дигитален сертификат издаден на USB token,

2. мБанкаКо:

- мобилен уред базиран на Android и минимална верзија 4.1 соодветно ажуриран на Google Play Services или мобилен уред базиран на iOS и минимална верзија 7 или Huawei со минимална верзија Андроид 4.4, и
- дигитален фотоапарат вграден во мобилниот уред.

2.6.2. Издавање и користење на дигитални сертификати

За сигурна размена на податоци помеѓу Банката и Корисникот се користат важечки дигитални сертификати и криптирана комуникација.

2.6.2.1. Дигитални сертификати издадени од Банката

Банката овозможува генерирање на дигитални сертификати во сопствена Регистрациона канцеларија.

Генерирањето и подигањето на дигиталниот сертификат се врши лично од страна на Корисникот, или врз основа на нотарски заверен документ пропишан од страна на

Банката, со кој Корисникот овластува друго лице кое во негово име ќе го генерира и подигне дигиталниот сертификат.

Дигиталните сертификати издадени во регистрационата канцеларија на Банката и медиумите за нивно чување се употребуваат само во Интернет банката. Банката го определува видот на медиумот на кој се генерира и се чува дигиталниот сертификат.

На барање на Банката Корисникот е должен веднаш да го предаде на Банката медиумот за чување на дигиталниот сертификат.

Рок на важност на дигиталниот сертификат кој ги издава Банката е наведен во документот со кој се потврдува неговото издавање. Обновување на дигиталниот сертификат, по истекот на рокот на важност или на барање на сопственикот на дигиталниот сертификат, по можност, се врши на истиот медиум.

2.6.2.2. Дигитални сертификати издадени од друг издавач на сертификати

Банката може да прифати и сертификати издадени од други домашни или странски издавачи. Листата на издавачи чии сертификати Банката ги прифаќа се објавени на веб страната на Банката.

Корисниците кои користат сертификати издадени од друг издавач се должни да ги пријават во Регистрационата канцеларија на Банката, без приватен клуч.

Банката строго препорачува дигиталните сертификати издадени од други издавачи да се чуваат и употребуваат само на медиум од кој не можат да бидат копирани без користење на деструктивни методи (USB token, Smart картичка и сл.).

Банката не презема никаква одговорност во случај на проблеми кои може да произлезат од употреба на помалку сигурни медиуми за складирање на дигиталните сертификати.

2.6.3. 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 мБанкаКо на Корисникот ќе му бидат достапни 24 часа дневно, седум дена во неделата, освен во случај на прекин на системот за редовно одржување или надградба на системот.

Електронските платежни трансакции кон нерезиденти во денари и девизи во земјата, односно за платежни трансакции кон нерезиденти во девизи во странство се доставуваат преку Интернет банката. Истите не се извршуваат по автоматизам, туку подлежат на детална контрола од страна на Банката согласно важечката законска и подзаконска регулатива.

При извршување платежни трансакции преку Интернет банка и мБанка КО се применуваат дневниот и максималниот износ за поединечна платежна трансакција дефинирани од страна на Корисникот, при што истите не може да бидат поголеми од лимитите дефинирани од страна на Банката:

	Максимален лимит по платен налог	Максимален дневен лимит по платежна сметка
Интернет банка	618.000.000,00 МКД	618.000.000,00 МКД
мБанкаКо	600.000,00 МКД	6.000.000,00 МКД
Android рутирање /iOS jailbreak-ирање на мобилен уред (декодиран)	300.000,00 МКД	6.000.000,00 МКД

Корисникот може во секое време согласно неговите потреби да го менува дневниот и/или максималниот износ за поединечна платежна трансакција со користење на Интернет банката и потврдување на промените на износите со дигитален сертификат, во согласност со максимално дозволените износи дефинирани од страна на Банката.

Банката го задржува правото да ги менува овие лимити за плаќања преку мБанкаКо, како и врз основа на процената на ризиците врзани за информативната сигурност, дополнително да го ограничи или целосно да го укине користењето на мБанкаКо на Android рутiran и/или iOS jailbreak-iran мобилен уред.

При извршување на електронски платежни трансакции за купопродажба на девизи се користи последно објавената курсна листа на Банката од тековниот ден.

Банката го задржува дискреционото право услугата на купопродажба на девизи преку електронското банкарство да биде привремено прекината.

Услугите на електронското банкарство Корисникот може да ги користи првиот следен работен ден, по исполнувањето на сите пропишани услови. Наведеното правило се применува и при проширување или промена на услугите.

2.6.4. Несовесно однесување и злоупотреба

Корисникот е должен да се информира со содржината, правата и обврските кои произлегуваат од овие Општи услови и сите останати документи кои ја регулираат работата на електронското банкарство вклучително и Сигурносните препораки достапни на веб страната на Интернет банката.

Ако Корисникот или Овластеното лице, дознае или се посомнева дека неговата тајна лозинка му е позната на неовластено лице или пак може да биде злоупотребена на било кој начин, должен е веднаш да ја смени тајната лозинка, согласно информациите достапни на веб страната на Интернет банката.

Во случај на губење или кражба на медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат, Корисникот или Овластеното лице се должни веднаш, без никакво одлагање, во најкраток можен рок, да ја известат Банката. Банката во најкраток можен рок ќе го отповика дигиталниот сертификат. По отповикување на дигиталниот сертификат истиот не може повторно да се користи. Банката ќе издаде нов сертификат на нов медиум по писмено доставено барање од Корисникот.

На барање на Корисникот или Овластеното лице, Банката целосно или делумно ќе го блокира пристапот до Интернет банката и останатите услуги на електронското банкарство. На барање на Корисникот или Овластеното лице, Банката повторно ќе ги овозможи услугите од електронското банкарство.

Банката може целосно или делумно да го блокира користењето на услугите на електронско банкарство доколку одредени активности на Корисникот предизвикуваат оптоварување на системот и оневозможуваат негово непречено функционирање.

Банката не презема никаква одговорност за евентуалната штета која може да настане како последица на губење или кражба на медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат.

Во случај на губење или кражба на мобилниот уред со претходно инсталирана и активирана мБанкаКо или било какво сомневање дека мобилниот уред е сигурносно компромитиран, Корисникот или Овластеното лице е должно во најкраток можен рок, истиот веднаш да го оневозможи односно деактивира преку Интернет банката согласно информациите достапни на веб страната на Интернет банката. Доколку Корисникот или Овластеното лице не е во можност да изврши деактивирање преку Интернет банката, истото е должно настанот веднаш да го пријави во Банката. Банката во најкраток можен рок ќе го оневозможи користењето на мБанкаКо на пријавениот мобилен уред.

Банката не презема никаква одговорност за евентуалната штета која може да настане како последица од:

1. губење или кражба на мобилниот уред кој е регистриран за вршење на електронски платежни трансакции,
2. користење на мБанкаКо на Android рутиран или iOS jailbreak-иран мобилен уред или на мобилен уред на кој на било каков начин е сменета содржината на фабричкиот софтвер со софтвер од трета страна различна од производителот на оперативниот систем или производителот на уредот,
3. попречување на техники и применети технологии на Банката од страна на Корисникот, Овластеното лице или друг вид на извор на попречување (злонамерен софтвер и сл.) наменет за детекција на рутиран или jailbreak-иран мобилен уред, кои Банката ги вградила во рамките на мБанкаКо со цел Корисникот и Овластеното лице да бидат информирани и заштитени од можните ризици при евентуалното користење на ваков вид уреди. Банката не презема одговорност доколку заради вакви попречувања мобилниот уред не биде детектиран како Android рутиран или iOS jailbreak-иран и на истиот се овозможат поголеми лимити од дефинираните од Банката за рутирани или jailbreak-ирани мобилни уреди,
4. користење на мБанкаКо на уред на кој сигурносните подесувања се поставени на начин на кој се намалува севкупната сигурност на мобилниот уред, неограничувајќи се на следната листа на примери:
 - овозможување на инсталација на софтвер од други извори кои не се на листата на Продавници на мобилни апликации прифатливи за Банката,
 - овозможување на опции за развој односно отстранување на грешки на софтвер (developer options)
5. користење на мБанкаКо или други апликации преземени и инсталирани од трети извори кои не се на листата на Продавници на мобилни апликации определени во овие Општи услови,
6. непридржување на Сигурносните препораки објавени и достапни на веб страната на Интернет банката а особено препораките кои се однесуваат на:
 - поставување на заклучување на екран на мобилниот уред со шема, PIN или лозинка,
 - инсталација на софтвер за антивирусна заштита.

III. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

За извршување на платежните услуги согласно Рамковниот договор, поединечните договори за наменска платежна сметка како негов составен дел и овие Општи услови, Банката наплатува надоместоци и провизии во висина, рокови и на начин определени со Одлуката за тарифата на надоместоци, важечка на денот на извршување на платежната услуга.

Видот и висината на надоместоците е променлив и за секоја промена Банката ќе го извести Корисникот на начин утврден во овие Општите услови.

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

За достасаните ненаплатени надоместоци, провизии, трошоци, други побарувања и од вршење на платежните услуги Банката ќе пресметува и наплатува казнена камата согласно законските прописи и Одлуката за каматни стапки.

Куппродажбата на девизни средства по налог на Корисникот, Банката ја врши со примена на девизен курс за странската валута согласно курсна листа на Банката или по договорен куповен/продажен курс за односната странска валута важечки на денот на извршување на трансакцијата. Курсната листа на Банката се ажурира и се објавува на веб страницата на Банката.

IV. КОМУНИКАЦИЈА И ИЗВЕСТУВАЊА

За сите промени во Рамковниот договор, Општите услови, документите кои се негов составен дел, а кои се однесуваат на работењето со платежната сметка и платежните услуги, Банката го известува Корисникот преку извод за состојба и прометот од платежната сметка подигнат на шалтерите на Банката во хартиена форма или во електронска форма со користење електронска пошта, преку Интернет банката и мБанкаКо и/или на веб страницата на Банката, во рок од два месеци пред датумот на примена на промената.

Доколку Корисникот пред датумот на примена на промените не ја извести Банката дека не се согласува со направените промени односно не поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор, се смета дека Корисникот е согласен со промените и дека ги прифаќа во целост. Во случај Корисникот да не ги прифати предложените промени, има право да го раскине Рамковниот договор. Доколку Корисникот ја извести Банката дека не се согласува со промените Банката има право еднострано да го раскине Рамковниот договор.

За сите задолжувања за износот на платежните трансакции за надоместоците, провизиите, трошоците, другите побарувања и каматите кои настануваат при користење на услуги и производи од страна на Корисникот, Банката го известува Корисникот преку извод за состојба и промет за платежната сметка, кој Корисникот има обврска да го подигне на шалтерите на Банката во хартиена форма или во електронска форма преку Интернет банката и мБанкаКо.

Со овозможувањето на 24 часовен пристап до услугите на електронско банкарство од страна на Банката, Корисникот се смета за уредно и навремено известен за сите промени, како на неговата платежна сметка, така и за промените во работењето на Банката. Динамиката на следење на објавените информации, промените и изводот за состојба и промет на платежната сметка се во целосна надлежност на Корисникот.

За сите информации за изработена платежна картичка или печатење на ПИН, за нови и за постојни корисници на платежни картички, Банката го известува Корисникот преку СМС порака, електронско банкарство, извод за состојба и промет на сметка или телефон за контакт.

V. ЗАШТИТА И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

Корисникот кој е овластен да го користи платниот инструмент е должен:

1. веднаш штом ќе го добие платниот инструмент, да ги преземе сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент;
2. да го користи платниот инструмент во согласност со договорните услови за издавање и користење на платниот инструмент, и
3. да ја извести Банката веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент.

Во случај на постоење сомнеж, измама или сигурносни опасности, Банката ќе го извести Корисникот преку податоците оставени за контакт од страна на Корисникот во Банката, на начин утврден во овие Општи услови, а во согласност со законските прописи.

Ограничувања за користење на платен инструмент во случај:

1. кога платниот инструмент се користи за давање на согласноста за извршување на платежна трансакција, при што Корисникот и Банката може да договорат ограничување на потрошениот износ за платежните трансакции кои се извршуваат преку тој платен инструмент.
2. кога Банката има можност 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 утврден расположлив износ на кредит согласно договор кој Корисникот може да го користи за извршување на платежни трансакции, во случај на употреба на платен инструмент со одобрен кредит.

Банката има обврска пред блокирањето на платниот инструмент, а доколку тоа не е можно, веднаш по блокирањето на платниот инструмент да го информира Корисникот за блокирањето и за причините за тоа, на начин утврден со овие Општи услови, освен во случај кога информирањето за блокирање на платниот инструмент е спротивно на законските прописи или ако за тоа постојат објективно оправдани сигурносни причини. Банката има обврска да ја отстрани блокадата на платниот инструмент или да го замени блокираниот платен инструмент со нов платен инструмент, по престанокот на погоре наведените причини.

5.1. Одговорност на Корисникот за неавторизирани платежни трансакции

Корисникот може да биде одговорен за надоместување на загубите произлезени од извршени неавторизирани платежни трансакции поради загубен или украден платен инструмент или злоупотреба на платниот инструмент до максимален износ од 1.200 денари или соодветната противвредност во други валути.

Одредбите од ставот (1) на оваа точка не се применуваат, ако:

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

Корисникот целосно ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание, на една или повеќе обврски на Корисникот во врска со платните инструменти, и во овој случај не се применува максималниот износ од ставот (1) на оваа точка.

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

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

Корисникот не е одговорен за финансиските последици кои произлегуваат од користење на загубен, украден или злоупотребен платен инструмент по доставување на известувањето до Банката, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама.

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

5.1.1. Известување од Корисникот за неавторизирани или неправилно извршени платежни трансакции и нивна исправка

Доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно изврши платежна трансакција, Корисникот има право на исправка со поднесување на известување до Банката најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување.

По исклучок од ставот (1) на оваа точка, доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот информациите за извршувањето на неавторизирана или неправилно извршената платежна трансакција согласно роковите предвидени за информирање за извршени трансакции Корисникот може да поднесе известување во било кое време.

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

5.2. Одговорност на Банката за неавторизирани платежни трансакции

Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, Банката има обврска да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на Корисникот, веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивањето на известувањето, а најдоцна до крајот

на следниот работен ден, освен ако Банката има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено.

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

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

1. веднаш да ги надомести на Корисникот настанатите загуби или платени износи што настанале како последица на повратот на паричните средства, вклучително и износот на неавторизираната платежна трансакција, доколку е одговорен за неавторизираната платежна трансакција или
2. да докаже дека, во рамки на услугата што ја дава, е извршена автентикација на платежната трансакција, платежната трансакција е точно евидентирана и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст поврзан со платежната услуга што ја извршил.

Во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, Корисникот има право на надоместок за претрпена штета од одговорната банка согласно со законски прописи.

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

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

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

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

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

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

Во случај на неизвршување или неправилно извршување на платежна трансакција во која платниот налог е инициран од страна на корисникот, давателот на платежни услуги на Корисникот, независно од неговата одговорност согласно со законските прописи, има обврска на барање на Корисникот, веднаш да преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот да го извести Корисникот, без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.

Давателот на платежни услуги кој е одговорен за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција или за задоцнето извршување на платежна трансакција иницирана од страна на плаќач е должен на својот корисник на платежни услуги да му изврши поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци, како и да изврши поврат, односно да ги плати сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција или заради задоцнето извршување на платежната трансакција.

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

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

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

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

Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција во која платниот налог е инициран од страна на или преку примачот, давателот на платежни услуги на примачот, независно од неговата одговорност согласно законските прописи, е должен по доставено барање на примачот веднаш да преземе мерки за следење на

текот на платежната трансакција и за исходот да го извести примачот без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.

Давателот на платежни услуги кој е одговорен за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција или за задоцнето извршување на платежна трансакција иницирана од страна на или преку примачот е должен на својот корисник на платежни услуги да му изврши поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци, како и да изврши поврат, односно да ги плати сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција или заради задоцнето извршување на платежната трансакција.

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

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

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

Банката има обврска на поднесено барање на Корисникот да изврши поврат на паричните средства на Корисникот за извршена и авторизирана платежна трансакција која е иницирана од страна на или преку примачот и доколку при авторизацијата на платежната трансакција не е наведен точниот износ на платежната трансакција.

Корисникот нема право на поврат на паричните средства ако:

1. Корисникот непосредно и ја дал согласноста на Банката за извршување на платежната трансакција,
2. Банката ги дала или ги ставила на располагање информациите за идната платежна трансакција на Корисникот на договорениот начин.

Корисникот го поднесува барањето за поврат на паричните средства во рок од 56 дена од датумот на задолжување на износот на паричните средства.

Банката во рок од 10 работни дена од добивање на барањето за поврат на паричните средства има обврска да го врати целиот износ на платежната трансакција или да го одбие барањето со образложение на причините за одбивањето.

Доколку Корисникот не е задоволен од образложените причини за одбивањето Банката му се укажува за можноста за решавање спорови согласно законските прописи.

VI. ПРАВНА ЗАШТИТА, ПОДНЕСУВАЊЕ НА ПРИГОВОР И РЕКЛАМАЦИЈА

Банката има обврска да воспостави и применува соодветни и ефективни процедури за решавање на приговорите од корисниците во врска со правата и обврските кои произлегуваат од Рамковниот договор или законските и подзаконските прописи.

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

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

Корисникот кој претходно поднел приговор до Банката може да поднесе поплака до НБРСМ, како надлежен орган за вршење на надзор на Банката, согласно важечки законски и подзаконски прописи. Одговорот на поплаката доставен од страна на НБРСМ не е обврзувачки за Банката како давател на платежни услуги, ниту има правно дејство во врска со правните односи меѓу Корисникот како подносител на поплаката и Банката како давател на платежни услуги.

Корисникот има право да поведе вонсудска постапка за решавање на спорови согласно важечки законски и подзаконски прописи. Информациите за оваа постапка ќе бидат достапни на веб страната на Банката по влегување на сила на законските одредби.

Со поднесување на поплака до Народната банка на Република Северна Македонија не се исклучува или ограничува правото на Корисникот да поведе судски спор со Банката како давател на платежни услуги.

Приговорите и рекламациите поврзани со платежната трансакција со дебитна платежна картичка се уредени во [Посебните општи услови](#).

Корисникот има обврска да врши редовен увид во промените на платежните сметки, да ги следи и контролира платежните трансакции веднаш по нивното извршување и сите рекламации да ги пријави во Банката веднаш без никакво одлагање.

Корисникот може да поднесе приговор и/или рекламација до Банката на еден од следниве начини:

1. лично во Централата, филијалата или експозитурата на Банката,
2. преку веб страната на Банката со пополнување на соодветната апликација,
3. преку електронска пошта на контакт адресата на Банката, или
4. по пат на пошта со испраќање на писмо до седиштето на Банката.

При поднесување на рекламација, Корисникот ги наведува основните податоци за спорната платежна трансакција и ги поднесува платежните сметки и сите останати релевантни документи кои Банката може да ги побара.

Доколку Банката утврди дека рекламацијата е оправдана ќе ја одобри платежната сметка на Корисникот, а во случај на неоправдани рекламации, Корисникот ги сноси сите трошоци кои произлегуваат од постапката за рекламација.

VII. ЗАШТИТА НА ПОДАТОЦИ

Банката и Корисникот се обврзуваат дека како доверливи ќе ги чуваат сите податоци, дејства и околности за кои добиле сознание во врска со платежната сметка и платежните трансакции, освен за тоа што е пропишано со важечките законски и подзаконски прописи или ако изричито поинаку не се договорат.

Податоците за состојбата и промените на платежната сметка на Корисникот се банкарска тајна и Банката може да ги открие само со согласност на Корисникот односно во случаи предвидени со Законот за банките и други законски прописи.

Воедно Корисникот се согласува собраните податоците Банката да ги обработува за целите на спречување на перење пари и финансирање тероризам, заради спроведување на обврските од прописите на FATCA за обработка со цел откривање и истражување на измама и злоупотреба на плаќање.

Корисникот е информиран дека за целите на извршување на платежните услуги согласно Рамковниот договор Банката ќе врши обработка на лични податоци на застапниците по закон на Корисникот, неговите основачи физички лица, неговите овластени лица за работа и располагање со средствата на платежната сметка и други лица овластени за користење на платежните услуги од Рамковниот договор.

Банката личните податоци ќе ги користи за целите на Рамковниот договор, и ќе ги обработува и споделува на начин што е во согласност со тие цели. Банката ќе врши проверка и верификација на личните податоци, ќе ги користи при анализа на работењето на Корисникот преку Банката, како и во други случаи предвидени со важечките законски прописи.

Банката нема да ги користи личните податоци за друга цел различна од наведените во овие Општи услови.

Банката обезбедува ниво на безбедност соодветно на ризикот согласно важечките законски и подзаконски прописи и интерните акти, вклучувајќи и заштита од неовластена или незаконска обработка на личните податоци, како и заштита од нивно случајно губење, уништување или оштетување.

VIII. ОДГОВОРНОСТ

Банката не одговара доколку штета е предизвикана од неизвршување на платежна трансакција поради погрешно внесени податоци во платен налог.

Одговорноста на Банката за неможност да обезбеди платежни услуги е исклучена како и штетата што би ја претрпел Корисникот како резултат на тоа, доколку е предизвикана од објективни причини кои се надвор од контрола на Банката. Објективни причини за давање платежни услуги се сите настани или дејствија кои го попречуваат или оневозможуваат обезбедувањето платежни услуги, а се предизвикани од виша сила, војна, немири, терористички акти, исклучување на телекомуникациите и сите други настани на кои Банката не може да има влијание.

Банката не одговара за штета односно за враќање на износот на неовластени, неизвршени и/или неправилно извршени платежни трансакции, како и за поврат на надоместоци и камати, во следниве случаи:

1. доколку извршувањето односно неизвршувањето на платежната трансакцијата е последица на исклучителни и непредвидливи околности кои се надвор од контрола на Банката и чии последици не можеле да се избегнат,
2. доколку платежната трансакција не може да се реализира поради постоење на ограничувања од страна на меѓународни платежни институции за реализација на трансакциите,
3. доколку извршувањето, односно неизвршувањето на платежната трансакција е последица на обврската на Банката која произлегува од други прописи кои ја обврзуваат Банката,
4. ако извршувањето односно неизвршувањето на платежната трансакција е последица на измама на Корисникот, измама на овластено лице или ако Корисникот или овластеното лице намерно или поради грубо невнимание не ги исполнат своите обврски уредени со овие Општи услови, Рамковниот договор и законските и подзаконските прописи,

5. доколку Банката извршила платежна трансакција врз основа на фалсификуван или изменет платен налог,
6. доколку неизвршувањето на платежната трансакција е последица на дејствијата на давател на услуги за иницирање плаќања, и
7. во други случаи поврзани со извршувањето на платежните трансакции.

Банката исто така се ослободува од одговорност за одложување или неизвршување на платни налози предизвикани од обврската на Банката да применува и спроведува мерки во согласност со прописите од областа на спречување перење пари и финансирање на тероризам и/или други прописи, како и прописи кои бараат од Банката да ги потврди информациите што мора да се приложат за платежната трансакција.

Одговорноста на Банката за одложување или неизвршување на платниот налог е исклучена и доколку Корисникот на барање на Банката не достави дополнителни податоци и документација за спроведување на мерките од претходниот став.

Во случај на испраќање податоци или платни налози од страна на Корисникот преку необезбеден канал (на пр. електронска пошта, факс и сл.), Банката не е одговорна за евентуални штети што може да настанат поради нивна загуба, доцнење, измена, или обелоденување на податоци. Банката нема да одговара за евентуална штета за платежните трансакции извршени врз основа на платни налози испратени на опишаниот начин. Одговорноста за безбеден, правилен и навремен пренос на податоци е на страната на испраќачот на податоците.

На барање на Банката, давателот на услугата за иницирање на плаќање е обврзан да докаже дека го потврдил приемот на платниот налог во согласност со законските прописи, дека платежната трансакција била автентифицирана, правилно евидентирана и дека на извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг недостаток на услугата.

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

Банката не е одговорна за било какви штети настанати во случај на одбивање на пристап до платежната сметката на давател на услуги за давање информации за платежни сметки или давател на услуги за иницирање плаќање врз основа на докажани и објективно оправдани причини кои се однесуваат на неовластен пристап на тој давател на услуги до платежната сметка вклучително и неовластено започнување на платежна трансакција, а во случај ќе го извести Корисникот за причините за одбивање пристап до платежната сметка.

Банката на никаков начин не е одговорна за обврските кои произлегуваат од договорниот однос помеѓу Корисникот и давателот на услуги за давање информации за платежни сметки и/или давателот на услуги за иницирање плаќање.

IX. РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВЕН ДОГОВОР

Корисникот може да поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор и да ја затвори платежната сметка со отказан рок, кој не може да биде подолг од 30 дена само доколку: (1) ги има подмирено своите обврски со кој е задолжен и произлегуваат од користењето на било кој производ или услуга во Банката, (2) на платежната сметка нема неизвршени платни налози за присилна наплата и (3) доколку ги врати платежните картички.

Раскинувањето на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот, но доколку Рамковниот договор е на сила во период пократок од 6 месеци, Банката има право да го задолжи Корисникот за надомест за раскинување на Рамковниот договор и затворање на платежната сметка во висина на вистински направените трошоци.

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 Рамковниот договор.

Банката има право еднострано да го раскине Рамковниот договор по сопствена оценка како и доколку Корисникот не се придржува кон одредбите од истиот и овие Општи услови, со известување испратено до Корисникот најмалку два месеци пред денот на раскинување на Рамковниот договор.

Известувањето за раскинување Банката може да го достави до Корисникот во хартиена форма испратено преку препорачана пошта, при што како уредна се смета доставата извршена на последната пријавена адреса на Корисникот во Банката. По истек на предвидениот рок Банката ќе го раскине Рамковниот договор и ќе ја затвори платежната сметка, а доколку на платежната сметка има тековно салдо паричните средства ќе ги пренесе на евиденциска сметка со посебна намена. Со преносот на паричните средства на евиденциската сметка со посебна намена не престанува правото на сопственост над паричните средства на Корисникот, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите права што произлегуваат од сопственоста. Во случај кога Банката ја затвора платежната сметка врз основа на одлука/налог на овластен орган, преносот на парични средствата од платежната сметка го врши согласно инструкциите на овластениот орган.

Банката ја затвора платежната сметка на писмено барање на Корисникот или врз основа на одлука на надлежни органи, согласно законските прописи со што Рамковниот договор се смета за автоматски раскинат само доколку Корисникот нема други активни платежни сметки или користи други производи и услуги во Банката, во спротивно Рамковниот договор останува на сила за останатите платежни услуги кои ги користи Корисникот.

Банката има право да ја затвори платежната сметка која нема тековно салдо и промени во последните две години и нема неизвршени платни налози за присилна наплата, за што ќе го известат Корисникот.

X. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Со започнување на примената на Законот за платежни услуги и платни системи од 01.01.2023 година за сите правни лица Корисници на платежна сметка во денари и/или девизи од 01.01.2023 година ќе важат овие Општи услови.

Договорните односи во врска со давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Законот за платежни услуги и платни системи ќе останат во сила и по започнување со негова примена, а ќе се спроведуваат според важечките законски и подзаконски прописи.

По 01.01.2023 година на барање на Корисник, Банката ќе му овозможи во рок не подолг од 30 дена од поднесување на барањето да склучи и Рамковен договор.

Со стапување во сила на овие Општи услови во целост се заменуваат претходно важечките:

- Општи услови за отворање и водење на трансакциска сметка за вршење на платен промет во земјата,
- Општи услови за отворање и работење со трансакциски сметки во странска валута на правни лица – резиденти на Комерцијална банка АД Скопје,
- Општи услови за отворање и работење со трансакциски сметки на правни лица - нерезиденти на Комерцијална банка АД Скопје, и
- Општи услови на Комерцијална банка АД Скопје за користење на услугите на електронско банкарство за правни лица преку Интернет банката.