



ОПШТИ УСЛОВИ

на Комерцијална банка АД Скопје за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица – нерезиденти преку Интернет банката

Со Општите услови на Комерцијална банка АД Скопје за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица – нерезиденти преку Интернет банката (Во понатамошен текст: Општи услови), се уредуваат основните и општите правила според кои клиентите - физички лица кои имаат отворено сметка во Банката, можат да ги користат услугите на електронско банкарство преку Интернет банката.

ДЕФИНИЦИЈА НА ПОИМИ

Одделни поими употребени во Општите услови, Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката (Во понатамошен текст: Договор) и останатите документи, кои го регулираат работењето преку Интернет банката, го имаат следното значење:

Банка

Комерцијална банка АД Скопје.

Општи услови

Општи услови на Комерцијална банка АД Скопје за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица – нерезиденти преку Интернет банката.

Услуги на електронско банкарство

Пристап до услугите на Банката надвор од нејзините простории, користејќи информатичка технологија, телекомуникации и посебни сигурносни механизми. Овие услуги опфаќаат:

- увид во состојбата, промените и изводот на сметките на Корисникот
- купопродажба на девизи (безготовински)
- денарски плаќања во Р. С. Македонија
- девизни плаќања во странство и во Р. С. Македонија
- увид и промена на лимити на платежни картички на Корисникот

Интернет банка

Сервисен центар на Банката преку кој се вршат услуги на електронско банкарство, односно електронско доставување на платни инструменти со електронски потпис и други информации помеѓу договорните страни преку Интернет.

Софтверски решенија за пристап и користење на услугите на Интернет банката

Корисникот може да пристапи до услугите на Интернет банката со користење на софтверски решенија кои му се доделени од страна на Банката за користење под услови и обем кои се дадени во Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката, Општите услови, Одлука за тарифата на надоместоци за услугите кои ги врши Банката, корисничките упатства, Сигурносните препораки и другите документи кои ја регулираат работата на Интернет банката.

Пристапот до Интернет банката може да се обавува преку Web базирано решение и решенија кои се наменети за мобилни уреди, кои во понатамошниот текст се означуваат скратено како Web апликација и Мобилна апликација, соодветно.

Web апликација

Апликација базирана на повеќе интернет технологии и достапна за користење преку поддржани интернет прегледувачи, дефинирани во Корисничкото упатство и Општите услови. Со ова решение се

остварува брз, сигурен и едноставен 24 часовен пристап до услугите на електронското банкарство дефинирани во Општите услови во делот Услуги на електронското банкарство преку Интернет банка.

Мобилен уред

Во Општите услови претставува паметен телефон или таблет базиран на оперативните системи кои во моментот се поддржани од страна на Мобилната апликација мБанка и истите се дефинирани во техничките услови на Општите услови и Корисничкото упатство за користење на Мобилната апликација.

Android рутирање и iOS jailbreak-ирање на мобилен уред

Андроид рутирање претставува процес со кој фабричкиот софтвер на мобилниот уред се заменува со софтвер изработен од трета страна, 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.

Продавница на мобилни апликации (application stores) и Листа на прифатливи продавници на мобилни апликации

Претставува платформа за дигитална дистрибуција на софтвер изработена како компонента вградена во оперативниот систем од страна на производителот на мобилниот уред преку која корисникот може да 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. Со овие Општи услови, како прифатливи, Банката ги назначува следните продавници за мобилни апликации како места на кои ќе ги доставува новите верзии на Мобилната апликација мБанка:

- Google play – Google Inc, платформа овозможена од Google и наменета за мобилни уреди базирани на Android оперативниот систем
- App Gallery – платформа овозможена од Huawei и наменета за мобилни уреди базирани на Android оперативниот систем за Huawei уреди
- App Store – Apple Inc, платформа овозможена од Apple и наменета за мобилни уреди базирани на iOS оперативниот систем

Мобилна апликација мБанка

Претставува апликација базирана на листата на поддржани мобилни оперативни системи дефинирани во Општите услови. Истата може да се преземе на мобилен уред од Листата на прифатливи продавници на мобилни апликации достапни на Интернет. Мобилната апликација на Корисникот и Овластеното лице им овозможува сигурен, брз и едноставен 24 часовен пристап преку Интернет до дел од најкористените услуги на Интернет банката за физички лица дефинирани во Општите услови, и тоа:

- увид во состојбата, промените и изводот на сметките на Корисникот
- увид во состојбата и прометот на платежните картички за физички лица

Дополнително Корисникот и Овластеното лице можат да ги користат услугите за пристап до јавно достапни информации кои се однесуваат на следната листа на услуги:

- геолокациски услуги за лоцирање на најблиска деловна единица или банкомат како и патека до истите

- курсна листа
- кредитен, штеден калкулатор и калкулатор за купопродажба на девизи
- информации и новини за производите и услугите на Банката наменети за физички лица пристап до алатката за активирање мТокен

Корисник

Физичко лице со кое Банката има склучено Договор за отворање на трансакциска сметка, сметка на платежна картичка, девизна сметка или нерезидентна сметка за физичко лице, на кое му се овозможува користење на услугите на електронското банкарство преку Интернет банката.

Договор

Договор за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката склучен помеѓу Банката и Корисникот, со кој се регулираат меѓусебните права, обврски и одговорности кои произлегуваат од користењето на услугите на електронско банкарство.

Сметка

Сметка на Корисникот на услугите на електронско банкарство отворена врз основа на посебен склучен договор помеѓу Корисникот и Банката, за која Банката овозможува користење на услуги преку Интернет Банката и која се задолжува/одобрува за износот на трансакциите, провизиите, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на услугите на Интернет банката (доколку не е поинаку регулирано со посебен договор).

Трансакциска сметка

Трансакциска сметка за физички лица на Корисникот во Банката, преку која Корисникот може да ги користи услугите на Интернет банката за увид во состојбата, промените и изводот на сметката, да врши пренос на средства кон други сметки во платниот промет во земјата, пренос на средства на денарски штеден влог во Банката, пренос на средства од сопствен денарски штеден влог на сопствена трансакциска сметка на Корисникот во Банката и купување на девизи со пренос на девизна сметка на Корисникот во Банката.

Девизна сметка

Девизна сметка за физички лица на Корисникот во Банката, преку која Корисникот ја користи услугата на Интернет банката за увид во состојбата, промените и изводот на сметката, пренос на средства на девизен штеден влог на Корисникот во Банката, пренос на средства од сопствен девизен штеден влог на сопствена девизна сметка на Корисникот во Банката и продажба на девизи со пренос на трансакциска сметка на Корисникот во Банката.

Платежна картичка

Платежна - дебитна или кредитна картичка за физички лица, која Банката ја има издадено на Корисникот врз основа на отворена сметка во Банката, преку која Корисникот ја користи услугата на Интернет банката за увид во состојбата, промените и изводот на сметката.

Кредитна партија – сметка на Кредит за физичко лице кој Корисникот го искористил врз основа на склучен Договор за кредит со Банката.

Штеден влог

Штеден влог - денарски или девизен депозит на Корисникот вложен на посебна штедна сметка во Банката, преку која Корисникот ја користи услугата на Интернет банката за увид, промените во состојбата и вршење на одредени трансакции.

Овластено лице за користење на услугите на електронското банкарство преку Интернет банка и мБанка (во понатамошниот текст: **Овластено лице)**

Физичко лице кое Корисникот го овластува да располага со средствата од неговата сметка, или да извршува други работи поврзани со користење на услугите на електронско банкарство. Овластувањето од Корисникот е содржано во документот Барање за електронско банкарство за физички лица преку Интернет банка.

Електронски потпис

Низа 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.

Потписник на електронска порака

Корисник или овластено лице кое ги потпишува електронските пораки, согласно овластувањата определени од страна на Корисникот.

Код за еднократна употреба

Тајна низа од цифри со фиксна должина која може да биде употребена само еднаш при доставувањето на налози до Интернет банката, 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.

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 Мобилната апликација. Се користи на мобилен уред кој со фабрички вградените заштитни механизми како и сите дополнителни технологии овозможени од страна на Банката се смета за сигурен во поглед на ризикот од неовластено исчитување на тајниот клуч и злоупотреба на генераторот на кодови за една употреба од страна на трети лица. Пристапот до тајниот клуч на генераторот на кодови за една употреба се прави со помош на 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 5 последователно внесени погрешни PIN-а, како мерка за спречување на можна злоупотреба, клучот на генераторот за кодови за една употреба се уништува.

Дигитален сертификат

Потврда во електронски облик со која се потврдува врската помеѓу податоците за проверка на електронски потпис со одредено лице, носителот на сертификатот и идентитетот на тоа лице.

Важечки дигитален сертификат

Дигитален сертификат издаден од Банката или од друг издавач на сертификати, прифатен од Банката, на кој не му е истечен рокот на важност и кој не е формално отповикан во системот на Банката.

Медиум за чување 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 пораки и налози.

Корисничко име

Комбинација од знаци која Банката ја доделува на Корисникот, која го идентификува на единствен начин во рамките на системот на електронското банкарство.

Тајна лозинка

Тајна комбинација од знаци, иницијално доделена од Банката на Корисникот која служи за потврдување на неговиот идентитет. Корисникот е должен да ја промени при првото најавување во системот.

Електронска порака

Низа податоци кои се пратени или примени по електронски пат, вклучувајќи и електронско разменување на податоци и електронска пошта.

Електронски налог за плаќање

Налог за плаќање кој Корисникот го проследува до Банката во облик на електронска порака и кој е во согласност со правилата одредени од страна на Корисникот, интерните акти на Банката и важечката регулатива за извршување на платниот промет во земјата.

Термински план на Банката за учесниците во платниот промет во земјата

Временски термини во кои се реализираат налозите за плаќање со тековен пресметковен датум во интерниот и екстерните системи на плаќање, усогласен со работното време на КИБС и МИПС, како и интерните акти на Банката кои го регулираат работното време.

ПРИМЕНА НА ОПШТИТЕ УСЛОВИ

Општите услови се применуваат на односите помеѓу Банката и Корисникот кои се засноваат со потпишување на Барањето и Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката и останатата документација.

УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ

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

Банката го одобрува користењето на услугите на електронското банкарство за физички лица врз основа на следните уредно пополнети и потпишани документи:

- Барање за електронско банкарство за физички лица преку Интернет банка;
- Договор за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката, доколку клиентот сака да врши и трансакции;
- Потврда за издаден ПУК код или пријава на јавен клуч доколку клиентот сака да користи дигитален сертификат на USB токен.

Со Барањето Корисникот се определува да користи една или повеќе услуги од Интернет банката и ги наведува сметките преку кои ќе ги користи услугите. Барањето претставува составен дел од Договорот.

Корисникот може да овласти друго лице да ги користи услугите на електронското банкарство поврзани со неговите сметки отворени во Банката. Банката ќе ги овозможи услугите на електронското банкарство за Овластеното лице, во обем и на начин определен од страна на Корисникот во поднесеното Барање.

Банката има право да го одбие барањето на Корисникот за користење на услугите на Интернет банката, без да ги наведе причините за својата одлука.

По обработката на документите, Банката доделува корисничко име и тајна лозинка за пристап до Web апликацијата на Корисникот на системот.

Пренос на средства од сметката на Корисникот на други сметки во домашниот платен промет преку Web апликацијата на Интернет банката, како и останатите видови трансакции наведени во делот за "Услуги на електронско банкарство преку Интернет банка", Корисникот и Овластеното лице, можат да

ги вршат со код за еднократна употреба генериран од активен мТокен или дигитален сертификат на USB токен

Корисникот и Овластеното лице можат од Листата на продавници на мобилни апликации прифатливи за Банката да ја преземат Мобилната апликација мБанка и да ја инсталираат на својот мобилен уред. Доколку Корисникот односно Овластеното лице освен пристапот до јавно достапните информации сакаат да ги користат и услугите за увид во состојбата и прометот на сметките на Корисникот, истите преку Web апликацијата, треба да го регистрираат мобилниот уред и да ја активираат Мобилната апликација за користење на ваков тип на услуги.

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

На барање на Корисникот, доколку тој не поседува дигитален сертификат, Банката овозможува издавање на дигитален сертификат на Корисникот или Овластеното лице во Регистрационата канцеларија под услови дефинирани од страна на Секторот за работа со население и Секторот за информатичка технологија.

Корисникот е должен на свој трошок да ги обезбеди следните технички услови за користење на услугата:

- Персонален компјутер со оперативен систем Windows 10 и Интернет прегледувачи како Edge, Google Chrome и FireFox Mozilla.
- Доколку за дигитално потпишување се користи дигитален сертификат на USB token, потребно е персоналниот компјутер да има USB порта.
- За користењето на Мобилната апликација треба да се обезбедат следните технички услови:
 - мобилен уред базиран на Android и минимална верзија 4.1 соодветно ажуриран google play services или мобилен уред базиран на iOS со минимална верзија 7 или мобилен уред Huawei со минимална верзија Андроид 4.4
 - дигитален фотоапарат вграден во мобилниот уред
- Интернет пристап.

ИЗДАВАЊЕ НА КОРИСНИЧКО ИМЕ И ЛОЗИНКА

На писмено барање на Корисникот или на Овластеното лице Банката му доделува корисничко име и тајна лозинка за прва најава на Интернет банката.

По првата најава на Интернет банката Корисникот, односно Овластеното лице е должен да ја промени дадената лозинка во нова.

Доколку по добивањето на корисничко име и лозинка, Корисникот или Овластеното лице не се најави во системот за прв пат во рок од 15 дена или во 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.

ИЗДАВАЊЕ НА ПУК КОД И АКТИВИРАЊЕ МТОКЕН

Банката на Корисникот и Овластеното лице им издава ПУК код на одредени шалтери назначени за таа намена, кој ќе им служи во процесот на активација на мТокенот. Постојан корисник на Интернет банка/мБанка со доделени претплати на вршење трансакции може самостојно да го прегледа ПУК кодот преку Интернет банка, односно мБанка.

Корисникот или Овластеното лице кои ќе го подигнат ПУК кодот од шалтерите на Банката потпишуваат Потврда за издаден ПУК код, и тоа поединечно секој за својот ПУК код.

Активирањето на мТокенот се спроведува од страна на Корисникот, односно Овластеното лице, со одбирање на алатката мТокен која е вградена во Мобилната апликација мБанка, и со внесување на ПУК кодот и активацискиот код кој клиентот ќе го добие на својот мобилен телефонски број или е-маил

адреса кои ги има доставено во базата на податоци за клиентот во Банката.

Издадениот ПУК код има неограничен рок на важност, додека активацискиот код за мТокен е валиден 24 часа од моментот на негово испраќање.

ИЗДАВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА ДИГИТАЛНИ СЕРТИФИКАТИ

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

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.

Дигиталните сертификати издадени во Регистрационата канцеларија на Банката и медиумите за нивно чување смеат да се употребуваат само во Интернет банката на Комерцијална банка АД Скопје.

Банката го определува видот на медиумот на кој се генерира и се чува дигиталниот сертификат.

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

Рок на важност на дигиталните сертификати кои ги издава Банката е наведен во документот со кој се потврдува издавањето на дигиталниот сертификат.

Обновување на дигиталниот сертификат, по истекот на рокот на важност или на барање на сопственикот на дигиталниот сертификат, по можност, се врши на истиот медиум.

Дигитални сертификати издадени од друг издавач на сертификати

Банката може да прифати и сертификати издадени од други домашни или странски издавачи. Банката ќе објавува листа на издавачи чии сертификати ги прифаќа на интернет страната на Банката (www.kb.com.mk).

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

Банката строго препорачува дигиталните сертификати издадени од други издавачи да се чуваат и употребуваат само на медиум од кој не можат да бидат копирани без користење на деструктивни методи (USB token, smart картичка и сл.). Банката не презема никаква одговорност во случај на проблеми кои може да произлезат од употреба на помалку сигурни медиуми за складирање на дигиталните сертификати.

КОРИСТЕЊЕ НА ЛИСТИ НА КОДОВИ ЗА ЕДНОКРАТНА УПОТРЕБА

Листата на кодови за еднократна употреба издадена од Банката е во сопственост на Корисникот, односно Овластеното лице, и тие се должни да ја чуваат од уништување, губење, неовластено користење и да ја употребуваат во согласност со сигурносните препораки објавени на Web апликацијата на Банката.

Рокот на важност издадените валидни листи на кодови е најдоцна до 15.12.2022 година.

Пред изминувањето на предвидениот рок Корисникот, односно Овластеното лице, ќе треба да одберат еден од понудените медиуми за афтификација: дигитален сертификат на USB токен или ПУК код за активација на мТокен.

КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ

Услугите на електронското банкарство за увид во состојбата, промените и изводот на сметката, како и

доставување на електронски налози за плаќање преку Интернет банката на Корисникот ќе му бидат достапни 24 часа дневно, седум дена во неделата, освен во случај на прекин на системот за редовно одржување или надградба на системот.

Електронските налози за плаќање, доставени преку Интернет банката, ќе се извршуваат според Терминскиот план за учесниците во платниот промет во земјата во Комерцијална банка АД Скопје, кој е важечки во моментот на извршување на трансакцијата и објавен на web страницата на Банката.

При вршење безготовински плаќања преку Интернет банка се применуваат дневниот, 30 дневниот и максималниот износ за поединечна трансакција дефинирани од страна на Корисникот, при што истите не можат да бидат поголеми од лимитите дефинирани од страна на Банката, кои се однесуваат на регистриран корисник на Интернет банката:

- Максимален лимит за поединечна трансакција од 8.000.000 МКД,
- Дневен максимален лимит од 10.000.000 МКД,
- 30 дневен максимален лимит од 18.000.000 МКД.

Електронските налози за плаќање кон нерезиденти во денари и девизи во земјата, односно за плаќања кон нерезиденти во девизи во странство, како и налози за плаќање од нерезиденти во денари и девизи во земјата и во странство доставени преку Интернет банката, не се извршуваат по автоматизам, туку подлежат на детална контрола од страна на надлежното одделение во Банката. Банката ќе ги прифати за извршување доставените налози, само доколку се исполнети законските услови и се приложени потребните документи. Во спротивно, налогот ќе биде вратен и нема да се изврши. Приемот и контролата на налозите се врши во текот на работното време на надлежното одделение, односно секој работен ден од понеделник до петок од 08:00 до 16:00 часот.

Услугата за купопродажба на девизи преку Интернет банката ќе се извршува согласно следниве лимити:

- До 5.000 ЕУР (противвредност по среден курс на НБРМ) — секој ден од 00:01 до 23:30 часот, освен први јануари;
- Од 5.001 до 20.000 ЕУР (противвредност по среден курс на НБРМ) во работни денови за Банката од понеделник до петок, од 07:30 - 16:00 часот
- минимален износ за купопродажба на валутите EUR, USD, GBP, CHF, CAD и AUD изнесува 5 парични единици;
- минимален износ за купопродажба на валутите SEK, NOK и DKK изнесува 50 парични единици;
- минимален износ за купопродажба на валутите JPY и RUB изнесува 500 парични единици;
- во текот на 24 часа може да се извршат 10 трансакции за купопродажба на девизи.

При извршување на електронските налози за купопродажба на девизи ќе се користи последната курсна листа на Банката од тековниот ден.

Банката го задржува дискреционото право Услугата на купопродажба на девизи преку Интернет банката да биде привремено прекината.

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

НЕСОВЕСНО ОДНЕСУВАЊЕ И ЗЛОУПОТРЕБА

Корисникот е должен да се информира со содржината, правата и обврските кои произлегуваат од Општите услови, Договорот и сите останати документи кои ја регулираат работата на Интернет банката вклучително и Сигурносните препораки достапни на линковите на Web апликацијата.

Ако Корисникот или Овластеното лице, дознае или се посомнева дека неговата тајна лозинка му е позната на неовластено лице или пак може да биде злоупотребена на било кој начин, должно е веднаш да ја смени тајната лозинка, согласно постапката опишана во Корисничкото упатство.

Во случај на губење или кражба на медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат, Корисникот или

Овластеното лице се должни веднаш, без никакво одлагање, во најкраток можен рок, да ја известат Банката. Банката во најкраток можен рок ќе го отповика дигиталниот сертификат. По нивното отповикување и по писмено доставено барање од Корисникот односно овластеното лице, Банката ќе им издаде нов сертификат на нов медиум.

На барање на корисникот, Банката целосно ќе го блокира пристапот до Интернет банката и останатите услуги на електронското банкарство. На барање на корисникот и по поднесување писмена изјава од страна на корисникот, корисничкото име повторно ќе биде деблокирано.

Банката може целосно или делумно да го блокира користењето на услугата доколку одредени активности на Корисникот предизвикаат оптоварување на системот и оневозможуваат негово непречено функционирање.

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

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

- губење или кражба на мобилниот уред кој е регистриран и има активиран мТокен, и негово ненавремено оневозможување на еден од претходно опишаните начини
- користење на Мобилната апликација на рутиран или jailbreak-иран мобилен уред или мобилен уред на кој на било каков начин е сменета содржината на фабричкиот софтвер со софтвер од трета страна различна од производителот на оперативниот систем или производителот на уредот
- попречување на техниките и применетите технологии на Банката од страна на Корисникот, Овластеното лице или друг вид на извор на попречување (злонамерен софтвер и сл.) за детекција на рутиран или jailbreak-иран мобилен уред. Истите Банката ги вградила во рамките на Мобилната апликација се со цел Корисникот и Овластеното лице да бидат информирани и заштитени од можните ризици при евентуалното користење на Мобилната апликација на ваков вид уреди. Банката не презема одговорност доколку заради вакви попречувања мобилниот уред не биде детектиран како рутиран или jailbreak-иран и истиот добие далеку поголеми дневни и месечни лимити од оние кои Банката ги пропишала како максимални износи за рутирани или jailbreak-ирани мобилни уреди
- користење на Мобилната апликација на уред на кој сигурносните подесувања се поставени на начин на кој се намалува севкупната сигурност на мобилниот уред неограничувајќи се на следната листа на примери:
 - o овозможување на инсталација на софтвер од други извори кои не се на Листата на продавници на мобилни апликации прифатливи за Банката
 - o овозможување на опции за развој односно отстранување на грешки на софтвер (developer options)
- користење на Мобилната апликација или други апликации преземени и инсталирани од трети извори кои не се на Листата на продавници на мобилни апликации определени во Општите услови
- непридржување на Сигурносните препораки објавени и достапни преку линковите на Web апликацијата а особено препораките кои се однесуваат на:
 - o поставување на заклучување на екран на мобилниот уред со шема, PIN или лозинка
 - o инсталација на софтвер за антивирусна заштита

РЕКЛАМАЦИИ

Корисникот е должен да врши редовен увид во промените на сметките, да ги следи и контролира трансакциите веднаш по нивното извршување и сите рекламации да ги пријави во Банката веднаш без никакво одлагање. Времетраењето на разрешување на рекламацијата е во зависност од видот и причините на настанување.

НАПЛАТА НА НАДОМЕСТ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ

За користењето на услугите на електронското банкарство преку Интернет банката, Банката наплатува надомест согласно Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите кои ги врши Банката, важечка на денот на извршување на услугата.

ИЗМЕНИ И ДОПОЛНУВАЊА

Банката го задржува правото да врши промени во обемот и содржината на услугите од Интернет банката, сигурносните механизми, Општите услови, Терминскиот план за учениците во платниот промет, Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите кои ги врши Банката и другите интерни акти на Банката, корисничките упатства и другите документи кои ја регулираат работата на Интернет банката.

За сите наведени промени Банката го известува Корисникот со објавување информација на изводот на неговата сметка или на web-страницата на Интернет банката.

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 сметка, така и за промените во работењето на Банката. Динамиката на следење на објавените информации, увидот во состојбата, промените и изводот на сметката се во целосна надлежност на Корисникот.

Доколку Корисникот не се согласува со одредени промени во Интернет банката може да испрати писмен приговор или да поднесе барање за раскинување на Договорот во рок од 15 дена од денот на објавување на информацијата, во спротивно се смета дека е согласен со предложените промени и истите во потполност ги прифаќа.

ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ

- Општите услови се составен дел од Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката.
- Со потпишување на Барањето и Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката, клиентот потврдува дека е запознаен со Општите услови за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица – нерезиденти преку Интернет банката.