



## ОПШТИ УСЛОВИ

### на Комерцијална банка АД Скопје за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица - резиденти преку Интернет банката

Со Општите услови за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица, се уредуваат основните и општите правила според кои комитентите - 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 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 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;
- увид во состојбата, амортизациониот план и сите уплати на кредитните партии на Корисникот;
- увид и промена на лимитите на платежните картички на Корисникот;
- ажурирање на податоците за контакт со Корисникот;
- самостојно ресетирање на лозинката за најава од страна на Корисникот;
- корекција на доделени претплати на Корисникот;
- купопродажба на девизи (безготовински);
- пренос на средства на орочен штеден влог и штеден влог по видување и тоа;
- на веќе отворени денарски/девизни штедни книшки на Корисникот и на веќе отворени денарски штедни книшки за кои Корисникот има овластување за увид;
- пренос на средства од сопствена денарска/девизна штедна книшка по видување кон сопствена денарска трансакциска тековна сметка, односно сопствена девизна сметка;
- пренос на средства од денарска трансакциска тековна сметка на Корисникот кон други сметки во платниот промет во земјата;
- доставување на налози за плаќања кон нерезиденти во девизи во земјата и странство;
- доставување на налози за плаќања кон нерезиденти во денари во земјата
- плаќање преку сервисот Ki-Pay;
- доставување на барање за нова листа на кодови;
- активирање на однапред доделена листа на кодови;
- Online аплицирање за потрошувачки кредит за физички лица
- графички приказ на состојбата на тековни сметки и кредити
- преглед на нераспределени приливи кај девизни сметки



- Online поднесување барање за:
  - намалување на ануитет;
  - враќање на претплата;
  - издавање на општа потврда;
  - пресметка на обврски за ликвидација на кредит;
  - континуирано намалување на кредитно салдо;
  - ликвидација на кредит со депозит.

### **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 на 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.

### **Мобилен уред**

Во Општите услови претставува паметен телефон или таблет базиран на оперативните системи кои во моментот се поддржани од страна на Мобилната апликација 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:

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

### **Мобилна апликација**

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 електронското банкарство за физички лица дефинирани во Општите услови:

- увид во состојбата и прометот на трансакциските сметки на физички лица за вршење на платен промет во земјата
- увид во состојбата и прометот на девизни трансакциски сметки за физички лица
- увид во состојбата и прометот на кредитни картички за физички лица
- увид и промена на лимитите на платежните картички на Корисникот;
- ажурирање на податоците за контакт со Корисникот
- поставување на минимални износи за добивање на нотификации
- подесувања за добивање нотификации за прилив/одлив од трансакциски сметки, картички и девизни сметки
- вршење на трансфери и плаќања од денарска трансакциска сметка на корисникот кон други сметки во платниот промет во земјата
- пренос на средства на орочен штеден влог и штеден влог по видување и тоа:  
на веќе отворени денарски/девизни штедни книшки на Корисникот и на веќе отворени денарски штедни книшки за кои Корисникот има овластување за увид;
- пренос на средства од сопствена денарска/девизна штедна книшка по видување кон сопствена денарска трансакциска тековна сметка, односно сопствена девизна сметка;
- Online аплицирање за потрошувачки кредит за физички лица
- графички приказ на состојбата на тековни сметки и кредити
- преглед на нераспределени приливи кај девизни сметки



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 наоѓање 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

### **Корисник**

Физичко лице со кое Банката има склучено Договор за отворање на трансакциска тековна 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 тековна сметка**

Трансакциска тековна 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 денарска штедна книшка во Банката, пренос на средства од сопствена денарска штедна книшка по видување на сопствена трансакциска тековна 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 девизна штедна книшка на Корисникот во Банката, пренос на средства од сопствена девизна штедна книшка по видување на сопствена девизна сметка на Корисникот во Банката и продажба на девизи со пренос на трансакциска тековна 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**

(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 користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката.

### **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, сопственикот на листата односно генераторот на кодови и идентитетот на тоа лице.

### **Методи на генерирање на кодови за една употреба**

Кодовите можат да бидат генерирани

- од страна на Банката по случаен избор и отпечатени во заштитени хартиени серии на кодови за една употреба, кои во понатамошниот текст се нарекуваат скратено листи на кодови за еднократна употреба
- 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 Договорот 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:

- Договор за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката;
- Барање за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица преку Интернет банката.

Со Барањето Корисникот се определува да користи една или повеќе услуги од Интернет банката и ги пријавува 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 и потпишувањето на Договорот, 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”, Корисникот и Овластеното лице, можат да ги вршат со листа на кодови за еднократна употреба или дигитален сертификат.

Корисникот и Овластеното лице можат од Листата на продавници на мобилни апликации прифатливи за Банката да ја преземат Мобилната апликација 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.

Дополнително Корисникот и Овластеното лице можат да вршат пренос на средства од сметката на Корисникот на други сметки во домашниот платен промет преку Интернет банката, користејќи ја Мобилната апликација на претходно регистриран мобилен уред и активирана апликација, при тоа користејќи го генераторот на кодови за една употреба вграден во Мобилната апликација. Неопходен предуслов за користењето на овие услуги е Корисникот, односно Овластеното лице преку веб-апликацијата да ги избере дневниот, месечниот и лимитот за поединечна трансакција, да го потврди и да го одобри користењето на Мобилната апликација за вршење плаќања, како и да го потврди прифаќањето на Општите услови со помош на дигитален сертификат или код од листата на кодови за еднократна употреба.





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 кои важат за вршење на електронско банкарство за правни лица.

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

- Персонален компјутер со оперативен систем MS Windows и минимална верзија на Internet Explorer 8.0 со Cipher Strength 128 bit. Доколку ги користи само информативните услуги, може да користи и други Интернет прегледувачи како 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 2.3.3, API Level 10, соодветно ажуриран google play services или мобилен уред базиран на iOS и минимална верзија 6
  - дигитален фотоапарат вграден во мобилниот уред
  - инсталирана ажурна верзија на Google Maps
- Интернет пристап.

## **ИЗДАВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА ЛИСТИ НА КОДОВИ ЗА ЕДНОКРАТНА УПОТРЕБА**

Банката на Корисникот и на Овластеното лице им издава поединечни листи на кодови за еднократна употреба на одредени шалтери назначени за таа намена.

Корисникот или Овластеното лице должни се да потпишат Потврда за прием на листа на кодови за еднократна употреба, и тоа поединечно секој за својата листа.

Листата на кодови за еднократна употреба е во сопственост на Корисникот, односно на Овластеното лице и тие се должни да ја чуваат од уништување, оштетување, губење, неовластено користење и да ја употребуваат во согласност со сигурносните стандарди, на начин пропишан со Корисничкото упатство.

Рокот на важност на листата на кодови за еднократна употреба кои ги издава Банката е наведен во документот со кој се потврдува подигнувањето на листата.

По изминување на рокот на важност на листата со кодови, или употреба на истите, Корисникот и Овластеното лице може да подигнат нова листа со кодови на одредени шалтери на Банката.

На барање на Корисникот Банката издава листа/ти на кодови со одложена активација. Активирањето на листата/ите се врши од страна на Корисникот, преку Интернет банката, со користење на кодови од постојната листа на кодови. Корисникот може да инцира барање за доделување на листа/ти на кодови и преку Интернет банката, со користење на кодови од постојната листа на кодови.





Банката е согласна на писмено барање на Корисникот или на Овластеното лице да му додели нова тајна лозинка. За доделување нова лозинка или листа со кодови на барање на Корисникот или Овластеното лице, Банката наплатува надомест согласно важечката Одлука за тарифата на надоместоци за услугите на Банката.

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.

## **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.

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 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, за пренос на средства на денарски штеден влог и пренос на средства од денарски штеден влог по видување на трансакциска тековна сметка, доставени преку Интернет банката и Мобилната апликација, 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.

Електронските налози за плаќање кон нерезиденти во денари и девизи во земјата, односно за плаќања кон нерезиденти во девизи 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.

При вршење безготовински плаќања преку Интернет банка се применуваат дневниот, месечниот 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,
- Месечен максимален лимит од 18.000.000 МКД.

При вршење безготовински плаќања со Мобилна апликација се применуваат дневниот, месечниот 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 за мобилни уреди:

- Максимален лимит за поединечна трансакција од 600.000 МКД,
- Дневен максимален лимит од 900.000 МКД,
- Месечен максимален лимит од 1.800.000 МКД.

Корисникот може во секое време согласно неговите желби и потреби да ги менува дневниот, месечниот и максималниот износ за поединечна трансакција, со користење на веб-апликацијата и со потврдување на промените на овие износи со листа на кодови или дигитален сертификат, во согласност со максимално дозволените износи дефинирани од страна на Банката.

На мобилен уред кој е рутиран или jailbreak-иран безготовинските плаќања подлежат на правилата за дневен, месечен, и максимален износ за поединечна трансакција дефинирани од страна на Корисникот, при што истите не можат да бидат поголеми од лимитите дефинирани од страна на Банката за рутиран или jailbreak-иран мобилен уред:



- Максимален лимит за поединечна трансакција од 50.000 МКД,
- Дневен максимален лимит од 50.000 МКД,
- Месечен максимален лимит од 100.000 МКД

Банката го задржува правото да ги менува овие лимити за плаќања преку Мобилната апликација, како и врз основа на процената на ризиците врзани за информативната сигурност со користењето на Мобилната апликација на рутиран или jailbreak-иран мобилен уред, услугата дополнително да ја ограничи или целосно да ја укине.

Електронските налози за пренос на средства на девизен штеден влог и пренос на средства од девизен штеден влог по видување на девизна сметка 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.

Услугата за купопродажба на девизи преку Интернет банката и мобилната апликација мБанка 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



описана во Корисничкото упатство.

Во случај на губење или кражба на листата на кодови за еднократна употреба или 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 односно листата на кодови. По нивното отповикување и по писмено доставено барање од Корисникот односно овластеното лице, Банката ќе им издаде нов сертификат на нов медиум односно нова листа на кодови.

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 или листата на кодови.

Во случај на губење или кражба на мобилниот уред со претходно инсталирана и активирана Мобилна апликација или било какво сомневање дека мобилниот уред е сигурносно компрометиран, Корисникот односно Овластеното лице е должно во најкраток можен рок, истиот веднаш да го оневозможи односно деактивира преку Web апликацијата согласно на Корисничкото упатство за користење на мобилната апликација. Доколку Корисникот или Овластеното лице не е во можност деактивирањето да го стори со помош на Web апликацијата, истото е должно настанот веднаш да го пријави во Банката. Банката во најкраток можен рок ќе го оневозможи користењето на мобилната апликација на пријавениот мобилен уред.

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

- губење или кражба на мобилниот уред регистриран за вршење на трансакции 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:
  - 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)
- користење на Мобилната апликација или други апликации преземени и инсталирани од трети извори кои не се на Листата на продавници на мобилни апликации определена во Општите услови
- непридржување на Сигурносните препораки објавени и достапни преку линковите на Web апликацијата 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

## **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 на 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 на Банката и другите акти на деловната политика 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 преку Интернет банката.