

**ОПШТИ УСЛОВИ И ПРЕТХОДНИ ИНФОРМАЦИИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА
ЕДНОКРАТНИ ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ ВО ХАЛК БАНКА А.Д. СКОПЈЕ**

Скопје, 14.12.2026

I Вовед - Општи одредби

Со овие Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на еднократни платежни трансакции (во понатамошниот текст: Општи услови) во Халк Банка А.Д. Скопје (во понатамошниот текст: Банка) се дефинираат условите под кои Банката обезбедува услуги за извршување на еднократни платежни трансакции за плаќачи и примачи.

Овие општи услови се применуваат на Корисници кои се обраќаат во Банката заради извршување на еднократна платежна трансакција, а немаат склучено Рамковен договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги. Овие Општи услови се применуваат и на плаќачи кои имаат склучен Рамковен договор со Банката, т.е. имаат отворено платежна сметка, односно издаден платен инструмент од Банката, но истиот не го користат за извршување на бараната платежна трансакција.

Еднократните платежни трансакции на кои се однесуваат овие Општи услови се трансакции иницирани со издавање на платен налог во хартиена форма.

Одредбите на овие општи услови се однесуваат за еднократни платежни трансакции за корисници резиденти и нерезиденти.

Халк Банка АД Скопје, во својство на давател на платежни услуги е со седиште на ул. "Водњанска" бр.1/2, 1000 Скопје, со ЕМБС 4627148 во Централен Регистар на Република Северна Македонија и ЕДБ 4030993162028, сметка 270-0000001001-85, SWIFT адреса EXPCMK22, е-пошта halkbank@halkbank.mk, интернет страна www.halkbank.mk, Орган надлежен за надзор – Народна Банка на Република Северна Македонија, шифра на дејност-64.190 Друго монетарно посредување, Платни системи во кои учествува Банката – КИБС и МИПС.

Списокот на филијали/експозитури и банкомати на Банката со адреси за комуникација се достапни на интернет страната на банката.

Во зависност од контекстот на одредбите, корисникот на платежни услуги се дефинира како плаќач, корисник или потрошувач.

II Општа понуда за извршување на еднократна платежна трансакција

Претходни информации

За извршување на еднократни платежни трансакции Банката има склучено договор за посредување (агентство) со Western Union Network (Ireland) LTD Dublin.

Еднократните платежни трансакции се извршуваат само и исклучиво во валута во евра.

Еднократните платежни трансакции се извршуваат само и исклучиво со лично присуство на било која од филијалите/експозитурите на Банката на Корисникот.

Еднократните платежни трансакции се извршуваат само и исклучиво со важечки документ за идентификација лична карта или пасош на Корисникот резидент, односно само и исклучиво со пасош на Корисникот кој е нерезидент.

За извршување на еднократни платежни трансакции Корисникот не е задолжително да поседува платежна сметка во Банката.

Пред извршување на еднократна платежна трансакција, Банката на Корисникот му ги става на располагање информациите и условите за извршување на еднократни платежни трансакции, со објавување на интернет страната на Банката и во филијалите/експозитурите на Банката, на следните документи:

- Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на еднократни платежни трансакции во Халк Банка АД Скопје;
- Рокот на извршување на еднократните платежни трансакции е во согласност со Терминскиот план и работното време на филијалите/експозитурите на Банката;
- Тарифата на надоместоци на услугите што ги врши Халк Банка АД Скопје во делот кој се однесува за услугите за извршување на еднократни платежни трансакции е утврдена од страна на Western Union Network (Ireland) LTD Dublin и истата е истакната во филијалите/експозитурите и интернет страната на Банката.

Прифаќање на општа понуда за извршување на еднократна трансакција

Со издавање на платниот налог на Банката, се смета дека Корисникот е запознаен и ги прифаќа овие Општи услови со потпишување на конкретниот налог за извршување на еднократната платежна трансакција.

III Извршување на еднократни платежни трансакции

1. Согласност за извршување на еднократна платежна трансакција

Основен услов за извршување на еднократни платежни трансакции е согласност на Корисникот при што согласноста дадена на начин и форма определен во овој дел се смета за авторизирана. Банката ќе ја изврши платежната трансакција доколку корисникот дал согласност пред нејзиното извршување. Доколку согласноста дадена за извршување на платежна трансакција не е дадена во формата договорена помеѓу Корисникот и Банката, ќе се смета дека истата не е авторизирана и нема да биде извршена.

Се смета дека Корисникот има дадено согласност за извршување на еднократна платежна трансакција ако Платниот налог во хартиена форма кој се поднесува во филијалата/експозитурата на Банката е потпишан од страна на Корисникот.

Еднократна платежна трансакција за чие извршување е дадена согласност на некој од начинот опишан погоре, се смета за одобрена трансакција и се смета дека налогот за извршување на така авторизирана платежна трансакција е даден од страна на корисникот.

Банката може без согласност на корисникот да ја блокира можноста за извршување на еднократни платежни трансакции во случаи да не е во можност да ги изврши своите обврски утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, односно заради постапување по листата за санкции за лица, земји и активности, во согласност со локалната и/или меѓународна регулатива, односно доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи.

Корисникот може да ја повлече согласноста за извршување на еднократни платежни трансакции во секое време, но најдоцна до моментот на неотповикливост на платниот налог согласно точка 4 од оваа глава.

2. Прием на платен налог

Банката ги прима платните налози непосредно од страна на Корисникот. Време на прием на платниот налог е моментот кога, во согласност со Терминскиот план и работното време на филијалите/експозитурите на Банката, се смета дека Банката го примила платниот налог.

Банката врши промени во Терминскиот план, за што навремено го известува Корисникот на начин утврден со овие Општи услови. Терминскиот план и неработните денови се објавени и достапни на интернет страната на Банката и во филијалите/експозитурите на Банката.

Највисокиот месечен износ на извршени еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки иницирани од плаќач во Република Северна Македонија за примач во странство изнесува 2.500 ЕУР или соодветна противвредност во други валути.

Највисокиот дневен износ на извршени еднократни платежни трансакции врз основа на парични дознаки иницирани во странство за примач во Република Северна Македонија изнесува 5.000 ЕУР или соодветна противвредност во други валути.

Услови за извршување на платниот налог

Банката ќе го изврши платниот налог во согласност со единствената идентификациска ознака (контролен број – MTCN Money Transfer Control Number) која корисникот ја навел во платниот налог, односно бројот на платежната сметка на примачот на плаќањето. Банката го извршува платниот налог доколку е:

- Добиен платен налог во хартиена форма, уредно пополнет (потполно читко, без исправени, прецртани и бришани податоци) и потпишан од страна на Корисникот;
- Корисникот обезбедил покритие за извршување на износот на платниот налог и надоместок, до времето кое е определено во Терминскиот план;
- Дадена согласност на корисникот, на начин предвиден со овие Општи услови;
- Добиен платен налог издаден на соодветен образец во согласност со прописите со кои се уредени обликот, содржината и начинот на користење на обрасците – платни налози, односно со прописите со кои се уредува девизното работење за извршување на еднократни платежни трансакции во странска валута.

Банката го задржува правото да бара од Корисникот внесување на други податоци во платниот налог и доставување на дополнителна документација со платниот налог, доколку истите се неопходни за извршување на платниот налог врз основа на регулатива и барањата согласно Договорот за посредување (агентство) со Western Union Network (Ireland) LTD Dublin.

Корисникот одговара за исправноста и точноста на податоците наведени во платниот налог.

Пред извршување на трансакцијата, Банката врши идентификација на корисникот, со увид во важечки документ за идентификација, лична карта или пасош.

Платниот налог се смета за извршен:

- Кога корисникот ќе го добие контролниот број при платежната трансакција - уплата;
- Кога на Корисникот му се исплатени парите, односно издадена потврда дека е извршена трансакцијата исплата.

Банката може без согласност на корисникот да не дозволи извршување на платен налог во случаи да не е во можност да ги изврши своите обврски утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, односно заради постапување по листата за санкции за лица, земји и активности, во согласност со локалната и/или меѓународна регулатива, односно доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи.

3. Одбивање на платниот налог

Доколку Банката одбие да го изврши платниот налог или да ја иницира платежната трансакција, должна е да го известува Корисникот за одбивањето, за причините за одбивање и за постапката за исправка на грешките кои довеле до одбивање на платниот налог, освен во случаи доколку известувањето за причините за одбивањето е забрането согласно прописи.

Банката ќе го даде или ќе го стави на располагање ова известување на Корисникот согласно расположливи податоци за комуникација со Корисникот.

Платниот налог чиешто извршување е одбиено се смета дека не бил примен.

4. Неотповикливост на платниот налог

Корисникот може да го отповика платниот налог, најдоцна до моментот на прием на платниот налог од страна на Банката. Неотповикливоста настанува кога Банката го прима платниот налог, односно по прием на сите потребни податоци за извршување на платен налог.

5. Пренесен и примен износ

Банката ќе го пренесе целиот износ на еднократната платежна трансакција од Корисникот на примачот. Пренесениот износ мора да биде во висина на износот на поединечниот платен налог. Надоместокот за извршување се наплатува согласно Тарифата и Корисникот е потребно покрај износот на трансакција, да го обезбеди и износот на надоместокот со цел да се реализира платежната трансакција.

Банката нема да го намали износот на платежната трансакција односно надоместокот за своите услуги од пренесениот износ на платежната трансакција ќе го наплати пред да се реализира еднократната платежна трансакција.

6. Рок за извршување на платежни трансакции

Банката ги извршува еднократните платежни трансакции во рокови предвидени со Терминскиот план и работното време на филијалите/експозитурите на Банката. Еднократните платежни трансакции се извршуваат веднаш.

IV Заштитни и други мерки во врска со извршување на трансакции

Одговорност на Банката и корисникот на платежни услуги во врска со извршување на еднократни платежни трансакции и поврат на износ на платежна трансакција

Единствена идентификациска ознака (контролен број MTCN - Money Transfer Control Number)

Корисникот е одговорен за употреба на единствената ознака за идентификација, т.е. за точноста на податоците на примачот наведени во платниот налог.

Банката не е одговорна за извршувањето на платниот налог, доколку тој е извршен во согласност со единствената идентификациска ознака (контролен број MTCN) наведена во тој платен налог, без оглед на другите информации за примачот (име, адреса, седиште) од налогот доставен од корисникот.

Банката не е одговорна за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција доколку контролниот број (MTCN) е даден неточно.

Во рамки на оваа точка, а во зависност од конкретната фактичка ситуација, Банката може да има својство на давател на платежни услуги на плаќач или давател на платежни услуги на примач, додека пак Корисникот може да има својство на плаќач или примач.

Во случај кога платниот налог е инициран непосредно од страна на Корисникот, давателот на платежни услуги на плаќачот е одговорен кон плаќачот за правилно извршување на платежната трансакција. Притоа платниот налог инициран од плаќачот мора да биде авторизиран и да има точна единствена идентификациска ознака согласно овие Општи услови.

Доколку Корисникот ѝ достави на Банката погрешна единствена идентификациска ознака, Банката нема одговорност, но ќе направи разумен напор за поврат на паричните средства од платежната трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака и ќе соработува со давателот на платежните услуги на примачот заради пренос на сите релевантни информации за потребите на поврат на паричните средства.

Во случаи кога повратот на парични средства на платежните трансакции со погрешно наведена единствена идентификациска ознака не е можен, на писмено барање на плаќачот, Банката ќе му

ги достави на писмено сите информации со кои располага и кои што се релевантни за поведување на постапка пред надлежен суд.

Одговорноста во врска со авторизација и извршување на платежни трансакции е исклучена во случај на вонредни и непредвидливи околности на кои страната која се повикува не можела да влијае на нив и се надвор од нејзина контрола и последиците од околностите се неизбежни независно од вложените напори за нивно избегнување или кога Банката е обврзана да постапи согласно со други правни обврски кои произлегуваат од законска регулатива.

Давателот на платежни услуги на плаќачот не е одговорен доколку докаже на плаќачот, а по потреба и на давателот на платежните услуги на примачот, дека износот на платежната трансакција е примен од страна на давателот на платежните услуги на примачот согласно роковите за извршување на платежни трансакции предвидени во овие Општи услови. Во овој случај, давателот на платежните услуги на примачот е одговорен кон примачот за правилното извршување на платежната трансакција.

Во случај кога Банката е одговорна за неизвршување или за неправилно извршување или задоцнето извршување на платежна трансакција е должна, веднаш да го врати износот на неизвршената, неправилно извршена или задоцнето извршување на платежна трансакција.

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

V Надоместоци и трошоци

За давање на платежни услуги, Банката има право на корисникот да му наплати надомест во согласност со Тарифата на надоместоци која се применува со овие Општи услови и е составен дел на Општа понуда за извршување на еднократна платежна трансакција. Корисникот плаќа надомест само на Банката која му дала платежни услуги заради реализација на еднократна платежна трансакција. При извршување на платежни трансакции на корисникот, Банката го пренесува вкупниот износ на платежната трансакција утврден во платниот налог, без намалување на износот за надомест.

VI Курс

За услуга на Банката поврзана со наплата на провизија во денари за уплата на еднократна трансакција износот за провизија се утврдува со курсна листа утврдена на датумот на реализација на услугата при што се користи средниот курс на Народната Банка на РСМ.

VII Право на приговор и жалба

Корисникот на платежни услуги може да поднесе приговор до давателот на платежните услуги кога смета дека давателот не се придржува кон одредбите од овие Општи услови.

Приговорот се поднесува во пишана форма и може да се поднесе во деловните простории на Банката, по пошта, електронска пошта на адреса: poplaki@halkbank.mk, односно на друг соодветен начин во електронска форма која овозможува да се утврди датумот и времето на приемот на приговорот и неговата содржина.

Приговорот треба да содржи податоци од кои недвосмислено може да се утврди односот на корисникот со Банката на кој се однесува тој приговор (на пр. Контролен број еднократната трансакција и сл.) како и причините за поднесување на приговор.

Обврска на Банката е писмениот приговор да го прими во било која филијала/експозитура во која се нудат услуги и на корисникот да му се издаде потврда за прием на приговорот, со назнака на местото и време на прием, како и податоци за вработениот кој го примил приговорот.

Во случај корисникот да поднесе приговор по пат на е-маил или на друг соодветен начин во електронска форма, Банката ќе го потврди приемот по пат на е-маил или на друг соодветен начин во електронска форма веднаш по приемот на приговорот.

Банката е должна да го разгледа приговорот и да му достави писмен одговор на корисникот во рок од 15 работни дена од денот на прием на приговорот.

По исклучок, доколку Банката не може да достави одговор во тој рок, од објективни причини, банката ќе одговори во рок не подолг од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот.

За наведените причини и крајниот рок на достава на одговор, корисникот ќе биде известен по писмен пат во рокот од 15 работни дена од приемот на приговорот. Банката може одговорот на корисникот да му го достави по пошта или електронска пошта, како и друг соодветен начин во електронска форма, ако со тоа се сложи корисникот.

Ако приговорот е оценет како основан, обврска е на Банката да го извести корисникот за тоа дали причините заради кои е поднесен приговорот се отстранети, односно за рокот и мерките кои ќе бидат преземени за нивно отстранување. Поднесувањето на приговор и постапувањето по истиот се врши без надомест.

Корисникот кој не е задоволен со добиениот одговор по приговорот или одговорот не му е доставен во пропишаниот рок, има право да поднесе поплака до Народна Банка во пишана форма. Поднесувањето на поплака до Народна Банка не го исклучува или ограничува правото на корисникот да поведе судски спор, заради заштита на своите интереси.

VIII Обработка на лични податоци

Располагањето на Банката со податоците до кои ќе дојде во текот на давањето на платежните услуги, како и прибирањето и обработката на личните податоци се врши во согласност со прописите со кои се уредува заштитата на деловната тајна, банкарската тајна и прописите за заштита на личните податоци, прописите за спречување на перење пари и финансирање тероризам, прописите за платежни услуги и платни системи, како и интерните акти на Банката, донесени согласно овие прописи. Во согласност со ова, Банката ги обработува личните податоци почитувајќи ги едновременно сите начела поврзани со обработката на личните податоци кои се утврдени со Законот за заштита на личните податоци.

Личните податоци кои ги обработува Банката за цели на извршување на еднократни платежни трансакции особено се: матичен број на граѓанинот, името и презимето, датум на раѓање, адресата на живеење, број на лична карта, број на патна исправа, важност на документ, фотографија на клиентот (од копијата од документот за лична идентификација), по кој основ се испраќаат парите, земја каде се испраќаат, односно каде треба да се подигнат парите, телефонски број.

Банката може да обработува и други категории на лични податоци преку кои директно или индиректно може да се идентификува физичкото лице, а само во случаи и во постапка во согласност со закон.

Со давањето за согласност за извршување на еднократна платежна трансакција, Корисникот е согласен и со преносот на неговите лични податоци до Western Union Network (Ireland) LTD Dublin и земјата каде е насочена трансакцијата (земја на примачот), а за цели на извршувањето на трансакцијата.

Банката ги обработува податоците на Корисникот во рамки на банкарското работење за цели на извршување на бараната услуга и може да ги стави на увид на овластени лица во Банката или на трети лица, во сите случаи предвидени со закон. При исполнување на законските обврски Банката може да ги открие личните податоци на Корисникот, на различни даватели и добавувачи на услуги на Банката на начин и согласно прописите за заштита на личните податоци, односно

на обработувачи кои обезбедуваат доволна гаранција за примена на соодветни технички и организациски мерки на таков начин на кој обработката на личните податоци од нивна страна ќе се одвива во согласност со барањата од Законот за заштита на личните податоци и ќе обезбедуваат заштита на правата на Корисникот, согласно Законот за платежни услуги и платни системи и другите релевантни прописи.

Заради постапување при спречување, истрага и откривање на измами поврзани со платежните услуги Банката пристапува, ги обработува и ги чува личните податоци без согласност на Корисникот и/или лицето кое е предмет на постапката во согласност закон.

Банката по правило ги чува личните податоци на Корисникот десет години согласно Законот за платежни услуги и платни системи и Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам.

Корисникот е информиран за сите негови права како субјект на лични податоци, согласно Глава III од Законот за заштита на личните податоци, како и со информациите содржани во [Политиката за приватност](#) на Банката која е објавена на веб страната на Халк Банка АД Скопје и достапна во филијалите на Банката. Со содржината на Политиката за приватност со посета на следниот линк: [Политика за приватност](#), или во хартиена форма во сите филијали на Банката.

IX Завршни одредби

На се што е уредено со овие Општи услови се применуваат одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи како и останатата релевантна регулатива.

Овие Општи услови се дел од Системот за управување со квалитет и системот за управување со информационата сигурност на Банката и Банката ги става на располагање на корисниците во пишана форма во сите филијали/експозитури на Банката и на интернет страната на Банката <https://www.halkbank.mk>.

Овие Општи услови се составени на македонски јазик и неговото кирилско писмо.

Овие Општи услови се применуваат од 14.12.2026 година.