HALKBANK

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО И МОБИЛНО БАНКАРСТВО ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА

Скопје, 09.11.2026 година

I. Вовед - Општи одредби

Со овие поединечни Општи услови за електронско и мобилно банкарство за физички лица издадени од Халк Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Банка) се дефинираат начинот на работење со електронското и мобилното банкарство, како и правата и обврските на Банката и правата и обврските на Корисникот за електронското и мобилното банкарство за физички лица (во понатамошниот текст: Корисник).

Поединечните Општи услови за електронско и мобилно банкарство за физички лица (во понатамошниот текст: Општи услови), се применуваат за издавање, користење и затворање на електронско и мобилното банкарство, извршување на платежни трансакции, преглед на промена и состојба на платежната сметка, располагање со парични средства, пресметка и наплата на надоместоци за услуги на Банката, информации кои ги има корисникот, начин за остварување и заштита на права и интереси на корисникот, услови за измени и дополни, односно прекин на договорниот однос и други прашања поврзани со извршување на платежни услуги.

Банката на Корисникот на електронско и мобилно банкарство со рамковните Општи Услови му ја дава на располагање и Тарифата за надоместоци и услуги на Банката во која се содржани и висината на надоместоците и трошоците за издавање и користење на електронско банкарство која е променлива и објавена на веб страната на банката www.halkbank.mk

Корисникот доколку сака може да побара да ги има на располагање покрај Рамковните Општи услови и поединечните Општи услови за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство за физички лица.

Овие поединечни општи услови се составен дел од поединечниот Договор за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство за физички лица (во понатошниот текст: Договор) и заедно со рамковните општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Халк Банка АД Скопје, Тарифата за надоместоци на услуги на Банката се дел од Рамковниот договор.

Рамковните општи услови и поединечните општи услови за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство за физички лица, се објавени на видно место во Филијалите на банката и на интернет страната на Банката: www.halkbank.mk

Банка– давател на платежни усуги

Назив– **Халк Банка АД Скопје**

Адреса– **ул.,,Водњанска" бр.1/2, Центар, 1000 Скопје**

Матичен број- **4627148**

Шифра на дејност- **64.19**

Даночен број- **4030993162028**

СВИФТ- **EXPCMK22**

Е-маил- **halkbank@halkbank.mk**

Интернет страна- **www.halkbank.mk**

Податок за јавниот регистар- Централен Регистар на Република Северна Македонија со седиште на бул. Кузман Јосифоски Питу бр.1, 1000 Скопје.

Орган надлежен за надзор– Народна Банка на Република Северна Македонија.

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

Платни системи во кои учествува Банката– КИБС, МИПС, Visa и Mastercard

II. Поимник

Поедини поими во смисла на Законот за платежни услуги и платни системи и овие поединечни Општи услови го имаат следното значење:

„Автентикација" е постапка која му овозможува на давателот на платежни услуги да го потврди идентитетот на корисникот на платежни услуги или валидното користење на одреден платен инструмент, вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички сигурносни обележја;

„Активности за процесирање“ е извршување на услуги за процесирање на платежни трансакции преку потребните дејствија за постапување со платниот налог помеѓу давателот на платежните услуги што врши прифаќање на платежни трансакции и давателот на платежните услуги што го издал платниот инструмент заснован на картичка;

„Банкомат“ е електромеханички уред којшто им овозможува на овластените корисници да повлечат готовина од платежните сметки и/или им обезбедува пристап кон други услуги;

„Блокирана платежна сметка“ е платежна сметка на корисник на платежни услуги за која има евидентирано нереализиран платен налог за присилна наплата или има ист единствен даночен број, односно матичен број на граѓанинот за физички лица со сметка за која има евидентирано нереализиран платен налог за присилна наплата;

„Водечки број“ е единствен идентификациски број на давател на платежни услуги којшто му го доделува Народната Банка на Република Северна Македонија за конструкција на единствената идентификациска ознака на платежните сметки на своите корисници на платежни услуги при порамнување на платежни трансакции во платен систем управуван од Народната банка на Република Северна Македонија;

„Давател на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка“ е давател на платежни услуги којшто ја отвора и ја одржува платежната сметка на плаќачот;

„Давател на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка“ е давател на платежни услуги од кој се пренесуваат информациите потребни за спроведувањето на услугата за преносливост;

„Давател на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка“ е давател на платежни услуги кон кој се пренесуваат информациите потребни за спроведувањето на услугата за преносливост;

„Давател на услуги за давање информации за платежни сметки“ е давател на платежни услуги кој врши услуги за давање информации за платежни сметки;

„Давател на услуги за иницирање плаќања“ е давател на платежни услуги кој врши услуги за иницирање плаќања;

„Датум на валута“ е референтно време кое давателот на платежни услуги го користи за пресметување на камата на задолжените или одобрените парични средства на платежната сметка;

„Директно задолжување“ е платежна услуга со која се задолжува платежната сметка на плаќачот, при што платежната трансакција ја иницира примачот врз основа на изразена согласност од плаќачот;

„Доверливост“ е својство на услугите поврзани со плаќањата или на корисничките сигурносни обележја што овозможува информациите да не бидат расположливи или да не се откријат на неовластени физички лица, правни лица или процеси;

„Дозволено пречекорување“ е 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;

„Документ за присилна наплата“ е налог за извршување од извршител или друг документ за извршување донесен од надлежен орган согласно со закон, а кои се издадени/донесени врз основа на извршна исправа која е дефинирана во Законот за извршување;

„Единствена идентификациска ознака“ е 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 пошта“ е 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;

„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;

„Картична платежна шема“ (анг. payment card scheme) е единствен збир на правила, практики, стандарди и/или упатства за извршување на платежни трансакции засновани на картичка, договорени меѓу давателите на платежните услуги, а коишто се одвоени од каква било инфраструктура или платен систем што би ја

поддржувале нејзината работа и коишто вклучуваат определен орган на одлучување, организација или субјект, што ја носат одговорноста за функционирањето на шемата;

„Корисник на платежни услуги“ е физичко или правно лице кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства;

„Корисник на платежни услуги – должник“ е физичко или правно лице кое е наведено како должник во платниот налог за присилна наплата;

„Кредитен трансфер“ е 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;

“Матичен број на граѓанинот“ е дефиниран согласно со Законот за матичен број;

„Надоместок“ е сите трошоци и казни, доколку се предвидени, што потрошувачот ги платил или треба да ги плати на давателот на платежните услуги, за или во врска со услугите поврзани со платежната сметка;

„Неактивна сметка“ е: 1) платежна сметка на потрошувач кај давател на платежни услуги на која непрекинато во период од најмалку 24 месеци не се извршени одливни платежни трансакции авторизирани од потрошувачот или приливни платежни трансакции, со исклучок на пресметката и плаќање/наплата на камата, и/или кои било други платежни трансакции коишто се извршени во корист на давателот на платежни услуги или во врска со која давателот на платежни услуги немал со потрошувачот или лицата што се овластени за работење со платежната сметка или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација или 2) депозитна сметка во врска со која давателот на платежните услуги немал со потрошувачот или лицата што се овластени за работење со сметката или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација, во непрекинат период од најмалку десет години;

„Одржување на платежна сметка“ е услуга на давателот на платежните услуги за водење платежна сметка која нема статус на неактивна платежна сметка, како би можела истата да се користи од страна на корисникот на платежни услуги за целите на извршување на платежни трансакции;

„Онлајн“ (анг. online) е можност за поврзување преку јавно достапна комуникациска мрежа, како што е интернет, со цел користење на одредена услуга;

„Оператор на платен систем“ е правно лице кое е правно одговорно за управувањето и работењето на платниот систем, кое може да дејствува и како агент за порамнување, централна договорна страна или клириншка куќа;

„Парична дознака“ е платежна услуга при која се примаат парични средства од плаќач, со цел соодветниот износ на парични средства да се пренесе на примачот или на друг давател на платежни услуги кој дејствува во име и за сметка на примачот и/или при која паричните средства се примаат во име и за сметка на примачот и му се стават на негово располагање, без да се отвори платежна сметка во име на плаќачот или примачот;

„Парични средства“ се готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од давателот на платежни услуги (средства на сметки);

„Платежна картичка“ е 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;

„Платежна сметка“ е сметката којашто ја одржува давател на платежни услуги на име на еден или повеќе корисници на платежни услуги и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;

„Платежна сметка со редовни месечни примања“ е платежна сметка на која се пренесуваат парични средства за кои согласно со Законот за данокот на личен доход е уредено оданочување и плаќање данок на личен доход и за која платежна сметка Управата за јавни приходи на Република Северна Македонија или Фондот за пензиското и инвалидското осигурување на Република Северна Македонија имаат информации во своите системи;

„Платежна трансакција“ е 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;

„Платежна трансакција со дебитна картичка“ е платежна трансакција заснована на картичка, вклучително и платежна трансакција со платежна картичка со претплата, којашто не претставува платежна трансакција заснована на кредитна картичка, пришто за износот на секоја платежна трансакција направена со употреба на

дебитната картичка, веднаш или на крајот на однапред дефиниран период се намалува состојбата на расположливите парични средства на платежната сметка на корисникот на платежни услуги;

„Платежна трансакција со кредитна картичка“ е платежна трансакција заснована на картичка, каде што износот на трансакцијата, делумно или целосно, се задолжува од плаќачот, на однапред договорен датум во месецот, врз основа на посебен договор за расположлив кредит склучен меѓу давателот на платежни услуги и корисникот на платежни услуги со кој се утврдува дали, со која стапка и на кој начин ќе се пресметува и наплатува камата за позајмениот износ;

„Платен инструмент“ е 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;

„Платен инструмент заснован на картичка“ е секој платен инструмент, вклучително картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред што содржи соодветна платежна апликација коишто на плаќачот му овозможуваат иницирање платежна трансакција заснована на картичка, а која не е кредитен трансфер или директно задолжување;

„Платен налог“ е секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;

„Платен налог за присилна наплата“ е платен налог од извршител или надлежен орган согласно со закон до давател на платежни услуги со кој се бара извршување на платежна трансакција врз основа на документ за присилна наплата;

„Платен систем“ е систем за пренос на парични средства заснован на формални и стандардизирани договори и заеднички правила за обработка, клиринг и/или порамнување на налози за пренос помеѓу учесниците во системот;

„Плаќање со пресметка“ е меѓусебно намирување на паричните обврски и побарувања помеѓу учесниците во платниот промет со компензација, асигнација, цесија, преземање на долг и други облици на меѓусебно намирување на обврски и побарувања;

„Плаќач“ е 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;

„**Порамнување**“ (анг. settlement) е пренос на парични средства и/или на хартии од вредност на сметките за порамнување со цел исполнување на обврските меѓу учесниците во платните системи и/или во системите за порамнување на хартии од вредност;

„Потрошувач“ е физичко лице кое склучува договор за платежни услуги согласно Законот за платежни услуги и платни системи заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија;

„Потрошувач со законско престојувалиште“ е секое физичко лице кое има пријавено живеалиште и/или престојувалиште во Република Северна Македонија согласно со закон, добиена дозвола за привремен или постојан престој согласно со закон, поднесено барање за признавање право на азил согласно со закон или важечки документи издадени од соодветен надлежен орган во Република Северна Македонија, а коишто не содржат податок за постојана адреса на живеење и/или престојувалиште;

„Прекугранична платежна трансакција или прекугранична платежна услуга“ е 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“ е 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;

„Пренесување на платежна сметка или услуга за преносливост“ е спроведување на пренесување по барање на потрошувачот, од еден кон друг давател на платежни услуги на: информации за сите или определени трајни налози за кредитни трансфери, повторливи директни задолжувања и повторливи приливни кредитни трансфери кои се извршуваат во корист или на товар на платежната сметка и/или на позитивното салдо на сопствените парични средства од една на друга платежна сметка, со или без затворање на платежната сметка од која се врши преносот;

„Примач“ е физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;

„Прифаќање на платежни трансакции“ е платежна услуга која ја дава давателот на платежни услуги врз основа на договор со примачот за прифаќање и обработка на платежни трансакции, што резултира со пренос на парични средства кон примачот;

„Работен ден“ е 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;

“Расположивост” е можност за достапност и непречено користење на услугите поврзани со плаќањата од страна на корисниците на платежни услуги;

“Расположиви парични средства за присилна наплата” се 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;

“Референтен девизен курс” е 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” е 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;

“Траен медиум” е 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;

“Траен налог” е инструкција дадена од плаќачот на давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната семтка, за извршување на кредитни трансафеи во редовни временски интервали или однапред утврдени датуми;

“Услуга за давање информации за платежните сметки” е онлајн услуга за давање информации за една или повеќе платежни сметки на корисникот на платежните услуги што се одржуваат кај еден или повеќе даватели на платежни услуги;

“Услуга за иницирање плаќања” е услуга за иницирање на платен налог на барање на корисник на платежните услуги од негова платежна сметка која ја одржува друг давател на платежни услуги;

„Услуги поврзани со платежната сметка“ се сите услуги што се поврзани со отворањето, одржувањето и затворањето на платежната сметка, вклучително и платежни трансакции од член 3 став 1 точка 7 од ЗПУПС , како и договореното дозволено пречекорување и премолченото должничко салдо;

„Филијала“ е организациона единица на платежната институција, односно институцијата за електронски пари, без својство на правно лице и која непосредно ги извршува дел или сите платежни услуги кои се дел од работењето на платежната институција, односно институцијата за електронски пари, настапувајќи во правниот промет во нивно име и за нивна сметка;

„**Чувствителни податоци за плаќања**“ се податоци, вклучително и кориснички сигурносни обележја, коишто можат да се употребат за извршување на измама, освен податоците за името на сопственикот, законскиот застапник и/или лицата што се овластени за работење со платежната сметка, како и бројот на платежната сметка при вршење на услугите за иницирање плаќање и услугите за давање информации за платежните сметки;

“**Електронски сервиси**” – се сервиси кои Банката преку електронска платформа ги овозможува на користење преку разни видови функционалности и банкарски услуги дефинирани во овие Општи услови, вклучувајќи и извршување на платна трансакција преку сметката или мобилниот телефон;

“**Електронско и мобилно банкарство**” - претставува збир на електронски сервиси кои на корисникот му овозможуваат поднесување на барање и користење на услуги на Банката по електронски пат, со користење на соодветен апликативен софтвер на компјутер или мобилен уред.

"**Овластен Корисник**" – е физичко лице кое Корисникот на платни услуги го има овластено за користење услуги електронски сервиси во име и за сметка на корисникот на платежни услуги

"**Дистрибутер на услуги за електронски сервиси**" – е правно лице со кого Банката има склучено Договор и кое обезбедува техничко решение и поддршка за овозможување на електронски сервиси.

"**ЛИБ**" – Личен Идентификациски број потребен за креирање на корисник на електронско и мобилно банкарство

III. Доставување на информации во пред договорна фаза

Со цел информирање на корисниците и запознавање со условите за користење на услугата која е предмет на рамковните Општи услови, поединечни Општи услови за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство кои се составен дел од Рамковен договор, Банката пред склучување на поединечен Договор за користење на електронско и мобилно банкарство за физички лица без надоместок му доставува информации на корисникот кои се задолжителни елементи на договорот согласно Законот за платежни услуги и платни системи. Документите во ПДФ формат, на корисникот му се доставуваат на е-маил или лично во работните простории на банката, односно филијалите на Банката и тоа:

- Барање за електронско банкарство за физички лица
- Драфт Договор за користење на електронско и мобилно банкарство за физички лица

Банката е должна на Корисникот во соодветен рок, пред склучување на поединечниот договор, да му ги достави пропишаните информации кои се јасни, лесно разбирливи и соодветни. Информациите се доставуваат во пишана форма, на хартија или друг траен медиум кој на Корисникот му е на располагање.

IV. Постапка за одобрување и користење на електронско и мобилно банкарство

Банката му овозможува на Корисникот, користење на електронско и мобилно банкарство согласно неговите барања и потреби пријавени со писмено Барање за користење на електронско и мобилно банкарство, пополнето и потпишано од Корисникот.

Банката ќе му овозможи на Корисникот користење на електронско и мобилно банкарство со издавање и испраќање на ЛИБ (личен идентификационен број) на неговата пријавена адреса за електронска пошта односно важечки е-маил кој го има наведено во барањето за користење на услугата. По добивањето на ЛИБ-от корисникот сам креира корисничко име за пристап до електронското и мобилното банкарство согласно корисничките упатства на веб страницата за најава.

Корисник на електронско и мобилно банкарство може да биде само корисник кој во Банката има отворено денарска платежна сметка, платежна сметка со основни функции, платежна сметка со основни функции за корисници на законски права (во понатамошниот текст: платежна сметка).

Овие електронски сервиси му овозможуваат на корисникот извршување на домашни и меѓународни платежни трансакции по електронски пат, преглед на состојба и промени на платежната сметка, склучување на договор на далечина со користење на најмалку два елементи за потврдување на корисничкиот идентитет (автентикација) или со други средства за утврдување на идентитетот, во согласност со закон, како и поднесување на барање/активирање/гасење на други производи и услуги на Банката кои се достапни по пат на електронско и мобилно банкарство.

Корисникот може да побара издавање на електронско и/или мобилно банкарство во моментот на отворање и/или покасно во текот на водењето на платежната сметка.

Банката му одобрува на Корисникот користење на електронско и мобилно банкарство врз основа на поднесено Барање за користење на електронско банкарство. Се смета дека Банката го одобрила барањето со потпишување на Барањето од страна на овластено лице согласно интерните процедури на Банката.

Корисникот со доставување на Барањето за користење на електронско банкарство и дозволува на Банката да ги провери сите податоци наведени во Барањето, како и да побара дополнителни информации и должен е да ја надомести секоја штета, губење или трошок кој би настанал како последица на доставување на невистинити и/или нецелосни податоци.

Корисникот може да именува овластено лице на платежната сметка и истото да биде овластено лице и за електронското мобилно банкарство. Овластеното лице има можност по поднесено барање на корисникот да ја гледа само депозитната партија на корисникот.

Банката го задржува правото да го одбие барањето односно да одлучи за одобрување или одбивање за овозможување на електронски сервиси и без обврска да му ја образложи својата одлука на Корисникот.

V. Технички барања

Корисникот на услугата е должен да обезбеди исполнување на хардверски и софтверски барања за користење на електронско и мобилно банкарство и тоа:

- Да има обезбедено Компјутер/ Лаптоп/ Мобилен Телефон
- Пристап до Интернет преку Компјутерот/ Лаптопот/ Мобилниот Телефон
- Тип и верзија на интернет пребарувач кој поддржува пристап до електронските сервиси на Банката
- Инсталирана апликација за мобилното банкарство објавена од страна на Банката достапна за различни типови на оперативни системи на мобилниот телефон кои треба да се превземат од официјалната "продавница на апликации"
- Активен и валиден личен број на мобилен телефон за добивање на СМС кодови и еднократни лозинки за автентикација
- Активна лична е-маил адреса за добивање на ЛИБ бројот

Корисникот може да се одлучи за користење на еден или повеќе сервиси во рамките на електронското банкарство и / или мобилно банкарство.

Склучениот договор за користење на електронско и мобилно банкарство, заедно со пропратните правила и документи претставува составен дел на Рамковниот договор.

VI.Обврски и права на Банката и Корисникот

Банката се обврзува пред Корисникот да:

- стави на располагање Упатство за користење електронското и мобилно банкарство
- овозможи извршување на сите правилно формирани, контролирани и испратени платни налози, поднесени според важечките рокови и важечките прописи за предавање и обработка на налози;
- обезбеди тајност на податоците од работењето на сметката во Банката.
- обезбеди заштита од неовластени упади во базата на податоци во Банката.
- ги испитува сите несогласувања или оспорувања на поднесени електронски налози на кои ќе укаже Корисникот и обезбеди релевантни информации врз основа на кои врши потребни усогласувања и корекции.
- ги објавува на својата веб страна сите промени во врска со измените на поединечните Општи услови за издавање и користење на електронското и мобилно банкарство.
- работи ажурно и во склад со банкарските стандарди во најдобар интерес на Корисникот

Корисникот се обврзува пред Банката да:

- обезбеди компјутерска и комуникациска опрема за користење на електронското банкарство, како и самиот пристап до Интернет;
- редовно обезбедува средства за намирување на обврските од пресметани надоместоци на Банката и ја овласти Банката да ги наплати своите побарувања по овој основ без негова посебна согласност;
- обезбеди тајност и физичка недостапност на корисничкото име кое го користи за пристап на електронското банкарство.
- ***извести писмено во случај на:***

*поништување на овластувањата за користење на електронско и мобилно банкарство,
*губење на ЛИБ (личен идентификационен број) за електронско и мобилно банкарство
*сознание дека некој неовластено поседува информации за корисничкото име на корисникот,
со известувања уредно потпишани и доставени на адреса на Банката: ул.,,Водњанска" бр.1/2, Скопје и преку достава на маил 24/7 на ibanking@halkbank.mk
- работи согласно со важечките законски прописи, договорените услови со Банката со склучување на поединечен договор за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство, Поединечни Општи услови за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство, Рамковни Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Халкбанк АД Скопје, Рамковен договор;
- се придржува до Терминскиот план за испраќање и обработка на налозите за плаќања;
- достави рекламација во писмена форма за утврдени неправилности во работењето преку електронското банкарство во најкраток можен рок, а најдоцна во рок од 3 (три) дена по приемот на извештај за промет и состојба на сметката

Со користењето на мобилната апликација на Банката, Корисникот потврдува дека е запознаен и дека целосно ги прифаќа сите можни ризици што можат да произлезат од пристапот што апликацијата го има до содржините на неговиот уред со користењето на интернет, телефонска комуникацијата и локациски сервиси (GPS), како и

со условите за нивната употреба преку мобилната апликација, што може да се предмет на соодветна наплата од страна на телекомуникациските оператори.

Банката не гарантира и не превзема никаква одговорност за евентуални проблеми со уредот на кој се користи мобилната апликација и исто така не гарантира и не превзема никаква одговорност за достапноста и квалитетот на телекомуникациските мрежи.

Банката во согласност со својата деловна политика заради унапредување, одржување или поправки на системите на Банката го задржува правото да врши привремени прекини во достапноста на услугите преку мобилната апликација.

Банката не одговара за евентуална штета настаната од неовластен пристап до уредите на кои е инсталирана мобилната апликација и/или неовластен увид во содржините и услугите достапни преку мобилната апликација.

VII. Услуги на користење преку електронското банкарство

Преку електронските сервиси на корисникот му се овозможува да ги користи услугите:

1. Увид, состојба и промет на сите платежни сметки кои Корисникот ги има во банката

2. Увид на извршени платни налози

3. Преглед на извод/извештај за прометот на платежните сметки и извршени платежни трансакции на Корисникот на електронското и мобилно банкарство во одреден временски период

4. Извршување на трансакции:

- Можност за проверка на состојбите на платежните сметки, кредитни картички, депозити, кредити
- Изводи од платежната сметка
- Дневни трансакции
- Пренос од една на друга платежна сметка помеѓу корисниците на платните услуги во банката и другите банки
- Реализирани трансакции за одреден период
- Различни типови на плаќања - денарски, девизни како и креирање на шаблони
- Времено блокирање на дебитна или кредитна платежна картичка
- Промена на лимити на кредитни и дебитни платежни картички за плаќање на ПОС терминали, АТМ и E-commerce
- Други услуги кои се во согласност со Општите услови за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство на физички лица и услуги кои Банката дополнително може да им ги овозможи на своите корисници за што ќе бидат информирани навремено на договорен начин согласно Законот за платежни услуги и платни системи.

Освен горенаведените трансакции преку електронските сервиси се овозможува на корисниците и можност за управување на своите финансии, преглед на личните податоците на Корисникот, канал за комуникација на банката и корисникот, уредување на начин на доставување на информации за извршени платни налози и останати услуги кои банката им ги овозможува на своите корисници на електронско и мобилно банкарство.

VIII. Пристап на услугите преку електронските сервиси:

За да може корисникот на платежни услуги да ги користи електронските сервиси може да пристапи само на дефиниран начин:

1. Електронско банкарство преку веб – овозможен интернет пристап на интернет пребарувач кој поддржува пристап до електронските сервиси на Банката

2. Мобилно банкарство - интернет пристап и инсталирана апликација за мобилното банкарство објавена од страна на Банката достапна за различни типови на оперативни системи на мобилниот телефон кои треба да се превземат од официјалната “продавница на апликации”

Идентификација и авторизација:

Идентификација

1. Електронско банкарство веб – При пристапот за влез на електронското банкарство Корисникот на платните услуги се идентификува со комбинација на внес на корисничкото име кое го има креирано и ОТП (еднократна лозинка) генерирана од мобилната апликација.

2. Мобилно банкарство – При пристапот на мобилната апликација Корисникот на платните услуги се идентификува со внес на ПИН креиран од страна на Корисникот на платни услуги

Авторизација

1. Електронско банкарство веб – трансакцијата извршена преку услугата електронско банкарство е авторизирана ако ја извршил Корисникот на платните услуги и идентификуван на начин предвиден согласно начинот на идентификација, упатство за користење на системот за електронско банкарство и во зависност од типот на трансакцијата се потврдува со внес на лозинката која е доставена од Банката, кронто авторизација или пин код.

2. Мобилно банкарство – трансакцијата извршена преку услугата мобилно банкарство е авторизирана ако ја извршил корисникот на платните услуги кој е идентификуван на начин предвиден во делот идентификација и потврдена е со внес на пин код кој е креиран од страна на Корисникот на платни услуги.

Банката го задржува правото да изврши технички измени за надградба на системот и да ги информира корисниците на електронските сервиси за настанатите измени кои се преземени и на начин договорен да ги информира корисниците на електронските сервиси преку соодветен канал. Со извршената надградба на системот се смета дека не се направени измени и дополнувања на поединечните Општи услови за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство.

Корисникот на платните услуги е должен со користење на електронските сервиси да се придржува до законските прописи, поединечните Општи услови за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство и рамковните Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Халк Банка АД Скопје, рамковниот договор.

IX. Извршување на платежни трансакции

Согласност за извршување на платежни трансакции

Основен услов за извршување на платежни трансакции е согласност на Корисникот.

Банката ќе ја изврши платежната трансакција доколку Корисникот даде писмена согласност пред нејзиното извршување.

Во отсуство на писмена согласност за извршување на платежни трансакции, ќе се смета дека истата не е одобрена/авторизирана и нема да биде извршена.

Се смета дека Корисникот има дадено писмена согласност за извршување на платежни трансакции:

- За платен налог во електронски облик кој се поднесува по пат на електронско и/или мобилно банкарство – ако е извршен внес на корисничко име и лозинка, пин код и во зависност од примателот наведен во налогот, дополнителна верификација на платниот налог преку токен, смс, ОТП (еднократна лозинка) или друг договорен начин на давање согласност во поединечниот договорот за користење на електронско и мобилно банкарство и читање на код со сметката/фактура или генерирана на продажното место на трговецот како и презентирање код на продажно место на трговецот со верификација на платниот налог со одбрана метода (пин на корисникот);

Платежна трансакција за чие извршување е дадена писмена согласност на горенаведениот начин се смета за одобрена трансакција и се смета дека налогот за извршување на така авторизирана платежна трансакција даден од страна на корисникот.

Извршувањето на платежна трансакција од платежна сметка на корисникот без негова согласност, т.е без платен налог може да се спроведе врз основа на налог примен од страна на суд, извршител и во други случаи согласно закон.

На товар на платежната сметка на Корисникот, Банката ќе ги извршува и сите други плаќања кога на тоа има право врз основа на договорениот однос со Корисникот (наплата на надоместок, камата и сл.) односно кога е тоа нејзина обврска во согласност со законски и други прописи.

Доколку Корисникот при иницирање на платежна трансакција достави податоци за платежна сметка во ББАН формат, Банката ќе го иницира, обработи и изврши платниот налог со користење на соодветниот ИБАН, како единствена идентификациска ознака на платежната сметка. Банката при идентификација, обработка и извршување на платниот налог со соодветниот ИБАН ќе ја користи конструкцијата на доставените податоци за платежната сметка во ББАН формат кои се наведени во платниот налог од страна на Корисникот.

Доставените инструкции кои ќе содржат податоци со шифри на плаќање кои не се во примена, Банката при иницирање на налозите ќе врши нивно отстранување со што платниот налог ќе се реализира без шифра на плаќање доколку се исполнети условите предвидени со овие Поединечни Општи услови.

Прием и рок за извршување на платен налог

Време на прием на платниот налог е моментот кога во согласност со Терминскиот план на Банката, се смета дека Банката го примила платниот налог.

Време на прием на платниот налог издаден преку електронско и/или мобилно банкарство е моментот кога е истиот евидентиран во информативниот систем на платниот промет на Банката.

Корисникот ги креира, пополнува и потпишува платните налози за девизни плаќање преку електронското банкарство.

Корисникот е должен да ја следи конечноста на плаќањата извршени преку електронското и мобилно банкарство.

Согласно електронскиот потпис и автоматската обработка на налозите креирани и испратени преку електронското и мобилно банкарство, Корисникот носи целосната одговорност во врска со електронски потпишаните и доставените налози.

Банката не одговара за одбиени налози за плаќање од системот, доколку тие не ги исполнуваат условите согласно регулативите и за кои плаќања нема доволно расположливи средства на сметката на Корисникот.

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

Банката во име и за сметка на корисникот ќе ги извршува плаќањата до износот на расположивите средства на платежната сметка, односно до износот на дозволеното пречекорување, доколку е истото договорено со Корисникот.

Расположливи средства на платежна сметка се смета состојба на средства на сметка од претходниот ден, зголемено за дневните приливи и намалено за дневните одливи, до моментот на извршување на налогот.

Согласноста за извршување на платните налози, задолжувањето на платежната сметка, Корисникот на платни услуги дава авторизација на платната трансакција преку пин код или кронто QR авторизација или со внес на смс кодот кој му е стигнат од страна на Банката.

X. Датум на валута

Банката е должна да обезбеди, датумот на валута на задолжување на платежната сметка на Корисникот во врска со извршување на платежна трансакција да биде секогаш ист или покасно од датумот кога конкретната платежна сметка се задолжува за износот на платежната трансакција.

Банката е должна да обезбеди датумот на валута за одобрување на платежната сметка на Корисникот во врска со извршување на платежни трансакции да биде најкасно работен ден кога паричните средства се одобрени на сметка на Корисникот.

Кога корисникот извршува уплата на готовина на својата платежна сметка во филијалите на Банката или преку банкомат со опции за уплата, датумот на прием на готовината е датум на валута на одобрување на платежната сметка.

XI. Одбивање за извршување на платниот налог

Банката ќе одбие да го изврши налогот за плаќање, ако не се исполнети сите услови за негово извршување, односно во случаи:

- Ако за извршување на применот налог за плаќање, на платежната сметка нема покритие на денот на извршување на налогот, односно на денот договорен во рамките на динамиката за повеќекратни трансакции;
- Ако не е добиена писмена согласност на Корисникот;
- Ако налогот не е пополнет и издаден во согласност со прописите или содржи исправки или податоците на налогот не се правилни, читливи и потполни;
- Кога постојат законски пречки за извршување на налогот за плаќање (на пр. налог од суд и сл);
- Ако не е приложена документација неопходна за извршување на платниот налог.

Банката без согласност на Корисникот нема да дозволи извршување на платен налог во случаи утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, заради постапување по листите за санкции за лица, земји и активности, во склад со локалната и/или меѓународна регулатива, доколку Корисникот постапува спротивно на законите и други прописи и интерни акти и доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со ФАТКА спогодбата.

Во случај на одбивање на налогот од наведените причини, ќе се смета дека налогот не е ни примен.

По исклучок, доколку на сметката на Корисникот, на денот утврден за извршување на траен налог за наплата на доспеани обврски по кредитни изложености, кредити одобрени на Корисникот од страна на банката нема доволно средства, налогот ќе се извршува се до реализација на истиот.

Платниот налог не се смета за одбиен, ако не е извршен заради постапка за спроведување на судска наредба или извршно решение.

Банката ќе го извести Корисникот за одбивањето на налогот за плаќање и ако е возможно, за причините за одбивањето и постапката за исправка на грешки кои биле причина за одбивањето, освен во случаи доколку е забрането известувањето согласно прописи.

Одбивање и известување на корисникот за одбивањето на налогот издаден по електронски пат, зависи од видот на платниот инструмент и се уредува со поединечниот договорот за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство, рамковниот договор, рамковните општи услови и поединечните општи услови за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство.

XII.Повлекување на платниот налог и рекламации

Корисникот може да го отповика платниот налог, најкасно до моментот на почеток на извршување на платниот налог. Корисникот поднесува барање за повлекување на платниот налог во пишана форма.

Корисникот може да го отповика платниот налог најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на датумот утврден за задолжување на сметката на Корисникот односно до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за извршување на платниот налог.

Доколку договорениот ден од претходниот став е неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.

Банката не може да постапи по барањето на Корисникот за отповикување на налогот за плаќање, после извршување на истиот во интерниот платен промет, односно после проследување на налогот за плаќање во меѓубанкарски платен систем, за што Банката ќе го извести Корисникот во пишана форма.

Рекламација за платен налог по електронски пат направен до Банката, Корисникот може да поднесе писмено во деловните простории на Банката или преку емаил 24/7 на ibanking@halkbank.mk

XIII. Заштита на податоци и доверливи информации

Податоците поврзани со користење на услугите на електронските сервиси (на пример лични податоци за Корисникот на платни услуги и овластениот Корисник, финансиските податоци на Корисникот) се банкарска и деловна тајна.

XIII.I. Тајност и заштита на обработката на личните 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, како и интерните акти на Банката, донесени согласно овие прописи.

Во согласност со ова, Банката ги обработува личните податоци почитувајќи ги едновремено сите начела поврзани со обработката на личните податоци кои се утврдени со Законот за заштита на личните податоци и тоа:

- ги обработува согласно со закон, во доволна мера и на транспарентен начин во однос на субјектот на личните податоци („**законитост, правичност и транспарентност**“),

- ги собира за конкретни, јасни и легитимни цели и не ги обработува на начин што не е во согласност со тие цели („**ограничување на целите**“),

- податоците кои ги обработува се соодветни, релевантни и ограничени на она што е неопходно во однос на целите заради кои се обработуваат („**минимален обем на податоци**“),

- податоците се точни и ажурирани, при што ги презема сите соодветни мерки за навремено бришење или коригирање на податоците што се неточни или нецелосни, имајќи ги предвид целите заради кои биле обработени („**точност**“),

- ги чува во форма која овозможува идентификација на субјектите на личните податоци, не подолго од она што е потребно за целите поради кои се обработуваат личните податоци („**ограничување на рокот на чување**“), и

- ги обработува на начин кој обезбедува соодветно ниво на безбедност на личните податоци, вклучувајќи заштита од неовластена или незаконска обработка, како и од нивно случајно губење, уништување или оштетување, со примена на соодветни технички или организациски мерки („**интегритет и доверливост**“).

Заради целите на спроведување на одредбите на Законот за платежни услуги и платни системи, Банката ги обработува личните податоци на корисникот на платежните услуги (потрошувач) и согласно со Законот за заштита на личните податоци му дава информации за обработката на неговите лични податоци. Банката собира и обработува повеќе категории на лични податоци за **Корисникот**, како и за неговите законски застапници и овластени лица за работа со платежната сметка, во врска со платежните услуги што му ги обезбедува на **корисникот**, при што ги обработува само неопходните лични податоци за исполнување на целите согласно закон. Личните податоци кои ги обработува Банката, особено се: матичен број на граѓанинот, името и презимето, датум на раѓање, адресата на живеење, е-пошта, број на лична карта, број на патна исправа, телефонски број, фотографија на клиентот, податоци за состојбата на сметката, податоци од договорот/ите кои се потребни за обезбедување на платежните услуги на **Корисникот** од страна на Банката, идентификатор преку интернет (IP адреса), како и податоци за комуникација со **корисникот**. Покрај ова, 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.

Корисникот со склучување на Рамковниот договор изјавува дека јасно и недвосмислено е информиран дека неговите лични податоци Банката ги користи при вршење на работите кои произлегуваат од делокругот на нејзиното работење, а со цел спроведување на одредбите на Рамковниот договор, а во корелација со Законот за заштита на личните податоци, подзаконските акти и применливите интерни акти на Банката, донесени согласно закон.

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 Потрушувачот и/или лицето кое е предмет на постапката во согласност закон.

Банката по правило ги чува личните податоци на Потрошувачот десет години по истекот на календарската година во која пристапила до личниот податок. Во согласност со закон, Банката може да ја чува документацијата поврзана со платежните сметки и личните податоци во различни рокови кои се утврдени со конкретен закон во кој се предвидени одредби за условите кои ја одредуваат законитоста на обработката на личните податоци и рокот на чување, а со цел да се исполни целта утврдена со тој закон.

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 и потврдува дека за истото се информирани и неговите овластени лица за работа со платежната сметка. Ве повикуваме да се информирате со содржината на Политиката за приватност со посета на следниот линк: Политика за приватност, или во хартиена форма во сите филијали на Банката.

Корисникот се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоци, промени поврзани со работењето со сметката, промена на овластените лица за работа со платежна сметка и сите други податоци кои **Корисникот** ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката писмено да ја извести Банката веднаш, но не подоцна од 3 (три) работни дена од денот на настанувањето на промените. Во случај кога **Корисникот** навремено не ги споделува соодветните, точни и ажурирани лични податоци со Банката, Банката не е одговорна за неможноста да ги обезбеди нејзините платежни услуги кон него.

Во случаите кога кај **Корисникот** се настанати суштински промени согласно претходниот став,
Корисникот е должен да пополни нова апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката (физичко лице), а на барање на Банката да достави и дополнителна потребна документација согласно интерните процедури и актите на Банката.

Страните се согласни дека доколку дојде до промена на контакт податоците кои **Корисникот** ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката или дојде до промена на последните контакт податоци
кои **Корисникот** ги доставил на Банката, а за промената не ја известил Банката веднаш, односно најдоцна во рок од 3 (три) работни дена од денот на настанувањето на промените, секое известување поврзано со овие поединечни Општи услови од Банката до **корисникот** ќе се смета за уредно доставено.

Доколку **корисникот** е нерезидент Банката ќе ја блокира сметката доколку нерезидентот не ја обезбеди потребната документација за ажурирање на податоците (веднаш по истекувањето на рокот на важност на патната исправа врз основа на важечка патна исправа), како и врз основа на одлука на суд или друг надлежен орган, кои се донесени врз основа на закон.

Поради потребата од ажурирање на документацијата во Банката, **корисникот** е должен да ги ажурира своите податоци од Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката (физичко лице) и да ѝ достави на Банката соодветна документација согласно позитивните законски и подзаконски прописи и интерните акти на Банката.

Банката го задржува правото од **корисникот** да побара да ја достави документацијата и во пократок рок од рокот утврден во претходниот став.

Доколку **корисникот** не ја ажурира документацијата во роковите предвидени во овие поединечни Општиуслови сметката станува ограничена сметка преку која не може да се врши платен промет, се до ажурирање на потребната документација.

Корисникот презема целосна одговорност за било какви финансиски и други последици и евентуалната штета која може да настане како резултат на непочитување на обврските за известување за настанати промени, како и како резултат на непочитување на обврските за ажурирање на податоците согласно овој член, при што Банката нема да сноси никаква одговорност.

При исполнување на обврските од Договорот 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 само 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 релеватни прописи.

Корисникот ја овластува Банката да може да ги открие неговите лични податоци вклучувајќи и бројот на неговата платежна сметка во Банката на трети лица, со цел вршење плаќања кон трети лица преку системот на електронско/мобилно банкарство на Банката.

XIV. Прекин на користење на услугата

Договорните страни се согласни дека Банката може привремено да го блокира, да го исклучи, да го прекине користењето на електронското и мобилно банкарство во случај кога:

- Корисникот ќе пријави дека го изгубил ЛИБ-от

- Кај Банката постои основан сомнеж дека трето лице неовластено располага со тајни информации во врска со електронското мобилното банкарство;

- Корисникот не се придржува кон одредбите на поединечниот Договор, поединечните Општи Услови за користење на електронско и мобилно банкарство за физички лица, Рамковен договор , Рамковни Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежи услуги за потрошувачите во Халкбанк АД Скопје, интерни акти и законските прописи.

- Корисникот поднесе рекламација, при што Банката врши анализи и проверки за извршените плаќања преку електронските сервиси;

- во сите останати случаи каде постои сомневање за неовластен пристап

XV. Употреба на платни инструменти и заштитни мерки

Обврска на Корисникот на платежни услуги и Банката во врска со издавање и користење на платни инструменти

Корисникот е должен да користи платни инструменти во согласност со договорот со кој се уредуваат издавање и користење на тој платен инструмент.

Корисникот е должен веднаш по приемот на платниот инструмент, да ги превзема сите разумни и соодветни мерки на заштита на персонализираните, сигурносни елементи на тој инструмент (на пр. картичка со сертификат, пин, корисничко име, лозинка и сл.).

Ризикот на доставување на платниот инструмент и персонализираните сигурносни елементи на тој платен инструмент на Корисникот го носи Банката, која е должна да обезбеди дека персонализираните сигурносни елементи на платниот инструмент се достапни само на корисникот на кого тој инструмент е издаден.

Банката е должна да му обезбеди на корисникот, во секој момент, на соодветен начин да ја извести Банката за губење, кражба или злоупотреба на платниот инструмент и да спречи секое понатамошно користење на платниот инструмент, после добивање на тоа известување, како и да му овозможи на користење на платен инструмент кој бил блокиран кога ќе престанат да постојат причините за неговата блокада.

Губење, кражба или злоупотреба на платниот инструмент

Корисникот е должен да го користи платниот инструмент во согласност со договорните услови за издавање и користење на платниот инструмент.

Корисникот е дожен веднаш после дознавањето за губење, кражба или злоупотреба на платниот инструмент, за тоа да ја извести банката, по писмен пат преку најблиската филијала, на е-маил адреса: HELP24@halkbank.mk (за платежни картички) и/или телефонскиот број од контакт центарот Help24/7 +389(0)23296330, , наведувајќи ги потребните информации на основа на кои може да се спроведат заштитни мерки над соодветниот платен инструмент и блокирање на понатамошна употреба на истиот.

По приемот на пријавата за губење или кражба на платниот инструмент, Банката на Корисникот може да му издаде нов платен инструмент со поднесување на соодветна документација. Трошокот за повторно издавање е на терет на Корисникот во износ кој е утврден со Тарифата за надоместоци и услуги на Банката која е променлива и објавена на веб страната на банката.

Ограничување на користење на платниот инструмент

Со поединечниот договорза издавање и користење на електронско и мобилно банкарство, Банката и Корисникот утврдуваат лимит на трошење за поединечна трансакција или повеќе трансакции во одреден период, ако овие трансакции се извршуваат врз основа на платниот инструмент кој се користи заради давање согласност за извршување на тие трансакции.

Постојат ограничувања на лимити за реализирање на платни налози преку електронското и мобилното банкарство заради заштита на корисниците. Лимитите се месечни:

- денарски налози 200.000 денари месечно

- девизни налози 2.500 EUR месечно

По поднесено барање на Корисникот доставено до ibanking@halkbank.mk корисниците може да ги зголемат/намалат месечните лимити.

Корисникот е согласен Банката да може да го оневозможи користењето на платниот инструмент (блокада на платниот инструмент) ако постојат оправдани причини кои се однесуваат на сигурност на платниот инструмент, ако постои сомнеж за неодобрено/неавторизирано користење на платниот инструмент или негово користење заради измама или ако постои зголемен ризик да плаќачот нема да биде во можност да ги исполни своите обврски за плаќање, кога користењето на платниот инструмент е поврзано со одобрување на кредит, односно дозволено пречекорување на платежната сметка на плаќачот.

Банката е должна да го извести плаќачот за намера за блокирање на платниот инструмент и за причините за блокадата. Ако не е во можност да го извести пред блокадата на платниот инструмент, Банката тоа ќе го направи веднаш по блокирањето, освен ако давањето на таквото известување е забрането со релевантна законска или подзаконска регулатива, или ако за тоа постојат оправдани сигурносни причини.

Платниот инструмент несмее да се користи на начин и за цели кои не се во согласност со регулативата.

Во случај на неуредно работење или неизвршување на обврски (провизии и трошоци) по основ на платежна сметка, Банката може да оневозможи понатамошно користење на платниот инструмент.

Банката е должна да ја отстрани блокадата на платниот инструмент или да го замени блокираниот платен инструмент со нов платен инструмент, по престанокот на причините наведени погоре.

XVI. Надоместоци и трошоци

За давање на платежни услуги, Банката има право на Корисникот да му наплати надомест во согласност со важечката Тарифата на надоместоци на услуги на Банката која е променлива и објавена на веб страна на Банката, се применува со поединечните Општи услови и е составен дел на Рамковниот договор. Корисникот плаќа надомест само на Банката која е негов давател на платежни услуги.

За промена на висината на надоместоците и членарини, Банката ќе го извести Корисникот согласно дел рамковните Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Халкбанк АД Скопје и рамковниот договор.

XVII. Курс

За услуга на Банката поврзана со замена на валути се применува курс за замена, истиот се утврдува со курсна листа утврдена на датумот на реализација на услугата при што се користат курсеви во рамки на куповен и продажен курс за девизи.

XVIII. Информирање на корисникот на платежни услуги, начин и средства за комуникација

За промените и состојбата на платежната сметка, Банката го известува Корисникот преку извод за состојба и промени на платежната сметка отворена во Банката (во понатамошен текст: извод) кој на Корисникот му се доставува најмалку еднаш месечно на договорен начин, кој на Корисникот му овозможува изводот да се сочува и репродуцира во непроменет облик.

Корисникот кој на Банката ќе и пријави е-маил адреса, изводот и извештајот за наплатени надоместоци ќе му бидат доставувани со користење на истата.

Банката има право да ги користи сите расположиви видови на комуникација, во согласност со податоците кои корисникот ги доставил до Банката, со цел комуникација и информирање.

Средствата за комуникација, како и техничките услови што треба да ја исполни опремата и/или софтверот на Корисникот на платежни услуги заради пренос на информациите и известувањата согласно законот за платежни услуги и платни системи се предмет на договор со клиентот.

Корисникот во текот на траење на договорниот однос има право на барање да добие копија од Рамковниот договор.

XIX. Право на приговор и жалба и рекламации

Приговорот или рекламацијата Корисникот може да ги поднесува во пишана форма и може да ги поднесе во деловните простории на Банката, по пошта, електронска пошта на адреса: ibanking@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. број на платежна сметка, трансакција, платежна картичка и сл.) како и причините за поднесување на приговор и да биде доставен од официјалниот маил на Корисникот.

Обврска на Банката е писмениот приговор да го прими во било која филијала 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, односно во рок не подолг од 35 работни дена. 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 сложил 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 отклонети, односно за рокот и мерките кои ќе бидат превземени 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.

Банката го задржува правото да после претходно предупредување на Корисникот, ја прекине и привремено блокира овозможување на услуга за електронско и/или мобилно банкарство, односно да едностранo го раскине договорот за користење на платни инструменти, доколку постои сомневање дека корисникот ги злоупотребува платните инструменти за вршење на платен промет за трети лица преку својата платежна сметка.

XX. Услови за склучување, измена, дополнувања и престанок на рамковниот договор

Поединечниот договор за издавање и користење на електонско и мобилно банкарство за физички лица е склучен по поднесено барање предвидено со рамковниот договор за отварање, одржување и затварање на платежна сметка и други платежни услуги и рамковните општи услови.

Банката го задржува правото за измена на рамковниот договор. Ако банката има намера да ги промени или дополни одредбите од рамковниот договор ќе му достави на корисникот предлог на тие измени (во понатамошниот текст: предлог) најкасно 2 (два) месеци пред предложениот ден на почеток на нивната примена со објаснување на истите преку интернет страницата на Банката на начин и постапка регулирана со рамковните општи услови

Корисникот на платежните услуги ги прифаќа или не ги прифаќа предложените измени пред датумот на примена на измените и за прифаќањето или неприфаќањето го известува давателот на платежни услуги.

Доколку Корисникот пред денот на почетокот на примената на предложените измени и дополнувања во предлогот, не ја извести Банката во писмена форма дека не се согласил со тој предлог, ќе се смета дека го прифаќа предлогот и на договорниот однос ќе се применуваат предложените измени и дополни и без давање на изрична согласност на корисникот.

Корисникот кој не е согласен со предлогот на измени и дополни на Рамковниот договор, има право без надомест да го раскине Рамковниот договор. Корисникот е должен, за раскинувањето писмено да ја извести Банката пред денот на почетокот на примена на предложените измени и дополни, со обврска за измирување на обврските спрема Банката до денот на гасење/ затворање на платежната сметка. Рамковниот договор престанува да важи со датумот на раскинување на договорот од страна на корисникот.

XXI. Орган надлежен за надзор над работењето на Банката

Орган надлежен за надзор над работењето на Банката како давател на платежни услуги е:

Народна банка на Република Северна Македонија бул. „Кузман Јосифовски Питу“ бр.1, 1000 Скопје Република Северна Македонија

XXII. Завршни одредби

Со потпишување на поединечниот договор со кој се регулира издавањето и користењето на електронско и мобилно банкарство за физички лица корисникот потврдува дека е запознаен со рамковните општи услови, поединечните Општи услови за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство за физички лица и дека имал доволно време да се запознае со содржината и да е во целост со нив согласен.

Банката може да одбие да воспостави деловна соработка, односно без согласност на корисникот да ја блокира можноста за користење на сите или одреден број на производи и услуги, вршење на трансакциии /или ја раскине веќе воспоставена деловна соработка во случаи утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, заради постапување по листите за санкции за лица, земји и активности, во склад со локалната и /или меѓународна регулатива, доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи, интерни акти.

За се што не е договорено со овие поединечни Општи Услови за издавање и користење на електронското и мобилно банкарство за физички лица, ќе се применуваат одредбите од Рамковниот Договор и Рамковните Општите Услови и претходни информации за потрошувачи во ХАЛКБАНК АД СКОПЈЕ, кои се истакнати на видно

место во деловните простории на Банката каде се нудат услуги на Банката како и на интернет страната на Банката: www.halkbank.mk

Во случај да некоја одредба од рамковните Општите Услови и претходни информации за потрошувачи во ХАЛКБАНК АД СКОПЈЕ на друг начин регулира материја која е предмет и на овие поединечни Општи Услови, ќе се применуваат одредбите од овие поединечни Општи Услови.

Овие Општи Услови за издавање и користење на електронско и мобилно банкарство за физички лица се во важност од 09.11.2026 година.