HALKBANK

ОПШТИ УСЛОВИ И ПРЕТХОДНИ ИНФОРМАЦИИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ПОТРОШУВАЧИ ВО ХАЛК БАНКА АД СКОПЈЕ

Скопје, 09.11.2026 година

Објавено: 02.11.2026 година
Примена: 09.11.2026 година

I Вовед - Општи одредби

Со овие Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Халк Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Банка) се дефинираат начинот на работење со платежни сметки и условите за вршење на платежни трансакции, како и правата и обврските на Банката, и правата и обврските на сопственикот на платежна сметка/ корисник на платежни услуги -потрошувач.

Општите услови и претходните информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Банка (во понатамошниот текст Општи услови), се применуваат за:

отворање, водење и затворање на платежни сметки и платежни картички,

условите и начинот на извршување, рокот и евиденција на платежни трансакции,

формирање и располагање со парични средства,

известување на потрошувачот за промена и состојба на платежната сметка,

курсна листа која се користи за пресметка на валути,

пресметка на камата,

пресметка и наплата на надоместоци за услуги на Банката,

одговорност и заштитни мерки во врска со извршување на трансакции,

издавање и користење на платни инструменти,

обемот на информации кои се доставуваат на потрошувачот,

начин и средства за комуникација,

начин на остварување на заштита на права и интересите на корисникот,

услови за измени и дополни, односно прекин на договорниот однос,

како и други прашања поврзани со извршување на платежни услуги.

Одредбите на овие Општи услови се однесуваат на денарски платежни сметки и други денарски и девизни платежни сметки на корисници резиденти и нерезиденти и обезбедување на платежни услуги за домашни платежни услуги кои се извршуваат во денари и странска валута, како и меѓународни платежни трансакции без разлика на валутата на плаќање.

Во овие Општи услови се уредуваат и условите за извршување на платежни услуги во рамките на Единствената област за плаќање во евра (СЕПА), согласно применливата регулатива.

Банка– давател на платежни усуги

Назив– **Халк Банка АД Скопје**

Адреса– **Ул. “Водњанска” бр.1/2, 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, Mastercard, SWIFT, SEPA.

Во одредбите, потрошувач физичкото лице се дефинира како корисник

II Поимник

Поедини поими во смисла на Законот за платежни услуги и платни системи и овие 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 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;

„Единствен даночен број“ е дефиниран согласно со Законот за даночна постапка;

„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;

„Единствен регистар на сметки“ е национален, централизиран и електронски систем на информации и податоци за денарските и девизните платежни, депозитни или други сметки, вклучувајќи ги и платните инструменти поврзани со нив, за издадените сефови, како и за идентитетот на сопствениците на сметките и сефовите, на вистинските сопственици, на законските застапници и/или лицата што се овластени за работење со истите;

„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;

„Капитални трансакции“ се трансакции меѓу резидентни и нерезиденти чија цел е трансфер на капитал, како што се: директни инвестиции, вложување во недвижност, работи со хартии од вредност, трансакции со документи за удел во инвестициони фондови, кредитни работи, емства и гаранции, вложување во инвестициско злато, депозитни работи и трансфери кои произлегуваат од осигурување на живот и кредитно осигурување;

„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;

„Матична држава – членка“ е држава-членка во која се наоѓа регистрираното седиште на давателот на платежни услуги, а доколку давателот на платежни услуги нема регистрирано седиште согласно со своето национално законодавство, тогаш тоа е држава членка во која е неговата централна управа;

„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);

„Пасивна каматна стапка“ е стапката по која се пресметува и плаќа камата на паричните средства што корисникот на платежни услуги ги чува на неговата платежна сметка;

„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 согласно важечката законска регулатива во РСМ, 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;

„**FATCA регулатива**“ Foreign Accoun Tax Compliance Act - Закон за усогласување на даноците за странски сметки е даночно законодавство на САД со кое се регулира размената на информации со Служба за интерните приходи на САД (**I**RS -Internal Revenue Service) за сметките кои даночните обврзници на САД ги имаат во странските банки и финансиски институции.

„**ББАН** “ (анг.BBAN=Basic Bank Account Number) е идентификатор за бројот на платежна сметка, кој недвосмислено идентификува индивидуална платежна сметка со давателот на платежни услуги во Република Северна Македонија и која може да се користи само за национални платежни трансакции;

„**ИБАН**“ (анг.IBAN=International Bank Account Number) е идентификатор за бројот на меѓународна платежна сметка, кој недвосмислено идентификува индивидуална платежна сметка со давателот на платежни услуги во Република Северна Македонија чии елементи се специфицирани од Меѓународната организација за стандардизација (ISO);

„**БИК**“ (анг.BIC=Business Identifier Code) е деловна идентификациска ознака која недвосмислено го идентификува давателот на платежни услуги, чии елементи се специфицирани од ISO.

III Рамковен договор

Преддоговорна фаза

Со цел информирање и запознавање со условите за користење на платежни услуги, Банката пред склучување на рамковен договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги (во натамошниот текст рамковен договор) му става на располагање на корисникот информации кои се пропишани согласно Законот за платежни услуги и платни системи како задолжителни елементи на Рамковниот договор.

Наведените информации Банката му ги става на располагање на корисникот со објавување на овие Општи услови и останати документи кои се составен дел на Рамковниот договор (предлог Рамковен договор).

Општите услови и останатите документи имаат својство на предлог за склучување на Рамковен договор и корисникот може да ги прифати со доставување на барање за отворање на платежна сметка во кое писмено изјавува дека е запознаен со сите релевантни услови и документи.

На барање на корисникот Општите услови и останатите документи во ПДФ формат, ќе му се достават на е-маил или лично во работните простории на Банката, односно филијалите на Банката.

Истовремено на барање на корисникот, со предлог Рамковниот договор, Банката на корисникот без надомест ќе му достави и Преглед на услуги и надоместоци поврзани со платежната сметка, на хартија,или на друг траен медиум на начин кој обезбедува доказ за извршеното доставување.

Информирањето на корисникот на платежни услуги пред склучување на договор на далечина се врши во согласност со одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи.

Банката е должна на корисникот во соодветен рок, пред склучување на договор на далечина, да му ги достави пропишаните информации кои се јасни, лесно разбирливи и соодветни на употребеното средство за комуникација во далечина, со јасно истакнување на нивните деловни цели. Информациите се доставуваат во пишана форма, на хартија или друг траен медиум кој на корисникот му е на располагање.

Ако рамковниот договор е склучен по барање на корисникот на платежни услуги со користење на средства за комуникација на далечина, а кои не му овозможуваат на давателот на платежните услуги да ги исполни обврските за достава на пропишаните информации, давателот на платежни услуги е должен да ги исполни обврските веднаш по склучувањето на рамковниот договор.

Склучување на рамковен договор

Корисник кој е запознаен и ги прифаќа понудените услови, поднесува барање за отворање на платежна сметка на хартија на соодветен образец.

Рамковниот договор се смета за склучен кога Банката и корисникот потпишуваат Договор за отворање , одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги за физичко лице резидент/нерезидент.

Рамковниот договор го сочинуваат овие Општи услови, извод од тарифата на надоместоци кои се применуваат во работењето на Банката со потрошувачи (во понатамошниот текст: Тарифа на надоместоци), извод од преглед на каматни стапки на Банката, термински план на Банката за прием и извршување на платежни трансакции (во натамошниот текст: термински план), договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги , како и секој дополнително склучен договор за отворање, одржување и водење на платежна сметка и/или користење на платни инструменти.

Во зависност од платежните услуги кои се предмет на договарање или за секоја следна платежна сметка, корисникот склучува договор за користење на соодветна платежна услуга како дел на рамковниот договор за отворање, водење и затворање на платежна сметка користење на платежни услуги.

Рамковниот договор се склучува на македонски јазик на неодредено време.

Со рамковен договор се уредува и извршување на идни поединечни платежни трансакции.

Со потпишување на договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги и/или договор за издавање и користење на платни инструменти, корисникот потврдува дека добил еден примерок на Рамковниот договор, како и дека во преддоговорната фаза му е доставен предлог Рамковен договор, како и сите придружни документи.

Корисникот, во период на времетраење на договорниот однос има право да побара да му се достави копија од Рамковниот договор и сите придружни документи, односно информации кои му се доставени во преддоговорната фаза и тоа на хартија, друг траен медиум (персонализиран веб портал “МОЈА СМЕТКА”).

Општите услови, тарифата на надоместоци, преглед на каматни стапки, термински план, и листата на најрепрезентативни услуги, му се достапни и Банката му ги става на располагање на корисникот на шалтерите во филијалите и работните простории на банката и на интернет страна на Банката.

<u>Платежни услуги предмет на рамковниот договор се:</u>

1) услуги кои овозможуваат внесување готовина на платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
2) услуги кои овозможуваат повлекување готовина од платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
3) извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај давателот на платежни услуги на корисникот на платежни услуги или кај друг давател на платежни услуги:

- извршување на директни задолжувања, вклучувајќи еднократни директни задолжувања;
- извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди;
- извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози.

4) извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги:

- извршување на директни задолжувања, вклучувајќи еднократни директни задолжувања;
- извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и
- извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;

5) издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;
6) парични дознаки;
7) услуги за иницирање на плаќања и
8) услуги за давање информации за платежните сметки.

IV Платежна сметка

Отворање на платежна сметка

Банката му отвора на корисникот платежна сметка, врз основа на барање и склучен Рамковен договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги за физичко лице резидент/нерезидент (во натамошниот текст договор).

Платежна сметка се користи за извршување на платежни трансакции во домашна и странски валути со издавање на платни налози во хартиена форма или со употреба на платни инструменти како и за други намени во врска со услугите кои Банката му ги дава на корисникот на основа на посебен договор.Корисникот во Банката може да отвори повеќе платежни сметки.

Секоја платежна сметка има свој број кој како единствена идентификациона ознака се користи во процесот на издавање на платни налози, заради недвосмислена идентификација на корисникот, односно платежната сметка. Бројот на платежната сметка се утврдува со договор за отворање и одржување на платежна сметка.

За отворената платежна сметка Банката на Корисникот му издава хартиена пластифицирана картичка со користење на стандардот ИБАН, како единствената идентификациска ознака на платежната сметка.Банката ги отвора следните видови на платежни сметки:

- Денарска платежна сметка која се користи за извршување на трансакции во домашна валута, како и за други намени во врска со услугите кои ги нуди Банката на основа на посебен договор (договор за дозволено пречекорување, кредит, кредитна картичка и сл.)
- Девизна платежна сметка, на која се водат девизни средства и која се користи за извршување на прекугранични платежни трансакции.

Барањето за отворање на платежна сметка се поднесува на пропишан образец на хартија, а го пополнува и потпишува корисникот и/или останатите лица кои имаат правен интерес согласно регулативата и интерните акти на Банката.

По приемот на барањето за отворање на платежна сметка Банката задолжително го идентификува и потврдува идентитетот на барателот, како и на лицето кое дејствува во негово име и за негова сметка, во согласност со Законот за спречување перење пари и финансирање тероризам (Службен весник на Република Северна Македонија бр. 151/22) Во процесот на отворање на платежна сметка, Банката врши идентификација на корисникот на основа на:

- оригинален и важечки документ за идентификација, издаден од надлежен орган, а приложен од корисникот/полномошникот/законскиот застапник/старателот;
- други документи кои се пропишани со закон и интерни акти на Банката, потребни за целите за прибирање на податоци за корисникот и/или останатите лица кои имаат правен интерес, а во согласност со законски и подзаконски прописи и интерни акти на Банката со кои се регулираат спречувањето на перење пари и финансиски тероризам;

- друга документација во согласност со потребите и на барање на Банката, а во зависност од намената на платежната сметка.

Корисникот е одговорен за вистинитост и потполност на сите доставени податоци, на основа на кои Банката отвора, одржува и затвора платежна сметка.

Корисникот се обврзува, во случај на промена на податоците, да ја извести Банката за наведената промена и да достави соодветен доказ за тоа, најкасно во рок утврден со овие Општи услови и согласно рамковниот договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка , со пополнување на соодветен образец на Банката.

Банката ги објавува на својата WEB страна видот и висината на трошоците, надоместоците и провизиите поврзани со работењето на сметката, како и известувањето во случај на нивната промена а согласно Глава XVI Измени и дополнувања на рамковниот договор .

Банката на корисникот му издава идентификационен документ за отворање на платежна сметка, кој во зависност од видот и намената на платежната сметка која се отвора може да биде:

- Картичка со која корисникот се идентификува и потврдува право на располагање со средствата на денарската и/или девизна платежна сметка.

Сите документите за лична идентификација треба да овозможат да се утврди:

- име и презиме;
- место и дата на раѓање;
- место и адреса на живеалиште или престојувалиште;
- единствен матичен број или број за идентификација;
- број на лична карта/пасош;
- орган што ја издал и датум на важење

Формулари кои ги издава Банката, а ги пополнува Клиентот:

- Барање за отворање, на платежна сметка за потрошувач резидент/нерезидент,
- Апликација за идентификација /ажурирање на клиент-физичко лице,
- Изјава за поврзани лица-физички лица,
- Прилог 1 Прашалник за идентификација на US индиција-физичко лице,
- Изјава за нерезиденти-доколку се отвора сметка за потрошувач со привремен престој.

Отворањето на платежна сметка се регулира со потпишување на- Рамковен договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги за физичко лице резидент/нерезидент.
Банката не смее на Корисникот кој има статус на резидент и има отворено платежна сметка во денари и/или странска валута, во исто време да му отвори и/или води платежна сметка со статус нерезидент или обратно. Доколку согласно Законот за девизно работење настанат услови за промена на статусот од резидент во нерезидент или обратно Банката е должна да изврши промена на (не)резиденстскиот статус на Корисникот.

Отворање на девизна платежна сметка на резидент - потрошувач

Резидент има право во Банката да отвори повеќе девизни платежни сметки во странски валути, преку која ќе се вршат наплатите и плаќањата од трансакциите со нерезиденти и резиденти, пренос на средства од/на девизен депозит, како и уплати и исплати во ефективни странски пари, врз основа на поднесено барање. Пред отворање на девизна платежна сметка, задолжително треба да се отвори денарска платежна сметка.

При отворање на девизна платежна сметка согласно– Барање за отворање на платежна сметка за потрошувач резидент/нерезидент, Банката го идентификува резидентот физичко лице врз основа на следната документација:

- Резидентот со постојано место на живеење во Република Северна Македонија- со оригинален и важечки документ за лична идентификацијаод која се утврдува име, презиме, место и датум на раѓање, место и адреса на живеење, единствен матичен број, број на документ за личната идентификација и органот кој ја издал;

- Резидентот со привремен престој во Република Северна Македонија– врз основа на оригинален и важечки документ за лична идентификација за привремен престој од која може да се утврди име и презиме, место и датум на раѓање, адреса на привремен престој (престојувалиште), евиденционен број на документот и органот што ја издал.

Законскиот застапник или лицата овластени за отворање/работење со сметката на резидентот физичко лице се идентификуваат врз основа на:

- Важечки документ како доказ дека лицето е законски застапник на резидентот и документ за лична идентификација на законскиот застапник;
- Писмено овластување потпишано од резидентот физичко лице или од неговиот законски застапник потврдено од овластено лице (нотар-ако овластеното лице се појавува во банката во отсуство на имателот на сметката, односно законскиот застапник) и документ за лична идентификација на лицето што се овластува за отворање/работење со сметката.

Документ за лична идентификација треба да се презентира во оригинал, а другите документи можат да се презентираат и во фотокопија заверена од овластено лице (Нотар), Банката задолжително треба да задржи фотокопија од презентираната документација.

Отворање на денарска и девизна платежна сметка на нерезидент – потрошувач

Нерезидент физичко лице може да отвори повеќе од една платежна сметка во странски валути и во денари преку која ќе се вршат наплати и плаќања со нерезиденти и резиденти, пренос на средства од/на девизен влог, од/на девизен депозит, како и уплати и исплати во ефективни странски пари и денари, согласно Законот за девизно работење и другите подзаконски акти донесени врз основа на овој Закон.

За отворање на девизна платежна сметка согласно – Барање за отворање на платежна сметка за потрошувач резидент/нерезидентја доставува следната документација:

- За нерезидент физичко лице- важечки документ за лична идентификација во која е наведено име и презиме, место и датум на раѓање, постојано место на живеење или престојувалиште, единствен матичен број или број на идентификација, број на важечки документ за идентификација, орган кој го издал документот и дата на важење,
- За лицата овластени за отворање/работење со сметките на нерезидентот потрошувач-важечки документ за лична идентификација на овластеното лице, и на сопственикот на платежната сметката и писмено овластување потпишано од сопственикот на платежната сметката заверено на Нотар (ако овластеното лице се појавува во Банката во отсуство на имателот на платежната сметката или неговиот законски застапник),
- за законскиот застапник - важечки документ за лична идентификација како и доказ дека лицето е законски застапник,
- изјава за кредибилитет на нерезидентот издадена од својата домашна банка.

Доколку во документот за лична идентификација не е наведено постојано место на живеење во странство, Банката е должна да го обезбеди овој податок преку сигурни и независни извори или преку изјава потпишана од нерезидентот во која е наведено постојано место на живеење во странство. Писмената изјава не се прифаќа за нерезиденти од соседните земји на Република Северна Македонија.
Документот за лична идентификација се презентира во оригинал а другата документација може во фотокопија заверена од овластено лице (Нотар).

При отворање на платежна сметка на нерезидент физичко лице Банката е должна да го информира лицето за добивањето третман на резидент согласно регулативата во Република Северна Македонија за странските физички лица кои во државата престојуваат привремено со работна виза или виза за престој подолг од 6 (шест) месеци.

Одржување на платежна сметка

Банката ја одржува денарската платежна сметка во валута мкд, а девизната платежна сметка во странски валути. На една девизна платежна сметка може да се водат повеќе странски валути, а водењето на платежната сметка во поединечни странски валути се врши во согласност со одредбите од договорот. Преглед на странски валути е достапен во филијалите на Банката и на интернет страната на Банката.

Банката се обврзува преку платежната сметка, за корисникот да врши платежни услуги и платежни трансакции до износот на расположиви средства на платежната сметка, односно до износот на одобреното дозволено пречекорување на денарската платежна сметка, доколку истото е договорено со корисникот.

За одржување на денарските платежни сметки, Банката врши наплата на месечен надоместок со задолжување на истото на последниот ден во месецот, а во согласност со Тарифата за надоместоци.

Располагање со средства на платежна сметка

Корисникот располага со средствата на платежната сметка со издавање на платни налози за уплата, исплата или пренос, во хартиена форма, со презентирање на документ за лична идентификација и идентификационен документ за платежната сметка или во електронска форма за користење на платни инструменти (плаќање и подигање на средства со користење на платежна картичка, електронски потпис, издавање платни налози со користење на електронски или мобилно банкарство).

Корисникот може да одреди едно или повеќе лица кои имаат овластување за располагање со средствата на платежната сметка и/или други овластувања во врска со вршење на платежни услуги од платежната сметка (во понатамошниот текст овластено лице). Овластувањето може да се даде непосредно во Банка со потпишување на соодветни обрасци или со доставување на овластување, заверено од страна на надлежни органи.

Корисникот е должен да го запознае овластеното лице со неговите права и обврски во врска со доделеното овластување за платежната сметка и да врши надзор на користењето на даденото овластување. Корисникот е одговорен доколку овластеното лице предизвика / направи штета на Банката.

V Платежна сметка со основни функции

Право на потрошувачот за отворање на платежна сметка со основни функции

Корисник кој има законско престојувалиштево Република Северна Македонја, а нема отворено платежна сметка има право на платежна сметка со основни услуги, а Банката задолжително му овозможува отворање и користење на таква сметка, во согласност со законските одредби и интерните акти на Банката со кои се уредуваат спречувањето на перење пари и финансирање на тероризам и користење на платежни услуги.

Платежна сметка со основни функции е денарска платежна сметка која се користи за извршување на платежни трансакции во денари и опфаќа сет на основни услуги:

- Отворање, одржување и затворање на платежна сметка;
- Уплата и исплата на готовина на/од платежната сметка во филијалите на Банката, на банкомати или други слични уреди;
- Услуги за извршување на платежни трансакции со директно задолжување, платежна картичка, преку интернет, трансфери на одобрување, вклучувајќи траен налог, на соодветни уреди, во филијалите на Банката и користење на интернет.

Правата и обврските на Банката во врска со отворање и користење на платежна сметка со основни функции се дефинираат со Рамковен договор. Банката на корисниците им овозможува достапни информации и дава објаснувања во врска со карактеристиките на платежната сметка со основни функции, условите за користење и надоместоците во врска со овој тип на платежна сметка.

Отворање на платежна сметка со основни функции

Банката е должна на барање на корисникот да отвори платежна сметка со основни функции или тоа барање да го одбие без одлагање, а најкасно во рок од 10 (десет) работни дена од денот на прием на уредно барање.

Платежната сметка со основни функции се отвора и гласи во денари.

Банката може да го одбие барањето, доколку потрошувачот има веќе отворено платежна сметка со основни функции кај друг давател на платежни услуги во Република Северна Македонија, што се утврдува на основа на проверка од страна на Банката или на основа на изјава на корисникот во пишана форма за тоа дали веќе поседува платежна сметка со основни функции во друга банка.

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.

Банката ќе одбие воспоставување на деловна соработка, односно да раскине веќе воспоставен деловен однос, доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со FATCA регулативата.

Во случај на одбивање на барањето на клиентот, Банката без одлагање, во пишана форма и без надомест, го известува корисникот за одбивањето, причините за одбивањето, освен ако е тоа известување забрането со пропис, како и за право на приговор, поплака до надлежен орган и за можностите за вонсудско решавање на спорниот однос во врска со отворање на платежна сметка со основни функции.

Користење на платежна сметка со основни функции

Банката е должна да му овозможи на корисникот извршување на неограничен број на платежни трансакции по однос на платежната сметка со основни функции во рамки на расположивите парични средства.

Банката е должна да му овозможи на корисникот извршување на платежни трансакции од платежната сметка со основни функции во просториите на банката, во филијалите и на интернет.

Банката може, без согласност на корисникот, да ја блокира можноста за извршување на платежни трансакции 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, интерните акти и доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со FATCA регулативата.

Користење на други услуги со платежната сметка со основни фунции

Банката неможе да го условува отворањето и користењето на платежна сметка со основни функции со договарање на други дополнителни услуги.

Раскинување на рамковен договор за платежна сметка со основни функции

На рамковниот договор за платежна сметка со основни функции соодветно се применуваат одредбите за рамковен договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка, ако не е на друг начин определено.

Банката може едностранo да го раскине рамковниот договор за платежна сметка со основни функции ако е исполнет најмалку еден од следните услови:

1. Корисникот намерно ја користел платежната сметка со основни функции за незаконски цели;
2. Со платежната сметка со основни функции не е извршена ниту една платежна трансакција во период од 24 месеци последователно;
3. Правото на отворање на платежна сметка со основни функции корисникот го остварил со давање на неточни информации;
4. Корисникот повеќе нема законско престојувалиште во Република Северна Македонија;
5. Корисникот дополнително отворил друга платежна сметка која му овозможува да користи услуги од платежната сметка со основни функции.

Банката може едностранo да го раскине рамковниот договор за платежна сметка со основни функции и без согласност на корисникот, да ја блокира можноста за извршување на платежни трансакции 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 FATCA регулативата.

Ако раскинувањето на платежната сметка со основни функции се врши поради исполнување на еден или повеќе услови од точка 2, 4 и 5 погоре, Банката е должна на корисникот без надомест, во писмена форма на хартија или на друг траен медиум, да му достави известување за причините за раскинувањето, најкасно два месеци пред стапување на тоа раскинување, освен ако тоа известување е забрането со пропис.

Банката е должна во известувањето за раскинување на рамковниот договор за платежна сметка со основни функции да ги истакне информациите за правата на корисникот на приговор и можноста за вонсудско решавање на судски спор во склад со закон.

Ако Банката го раскине рамковниот договор за платежна сметка со основни функции заради исполнување на еден или двата услови од точка 1 и 3 погоре или заради исполнување на услов од точка 3 погоре, раскинувањето на тој договор произведува правно дејство во моментот на утврдување на исполнетоста на еден од тие услови.

Доколку при едностарно раскинување на рамковниот договор за платежната сметка со основни функции, на истата има позитивно салдо на парични средства, износот на позитивносто салдо веднаш се пренесува на евиденциска сметка со посебна намена во Банката.

Со преносот на паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена не престанува правото на сопственост на паричните средства на потрошувачот.

VI Пакети (Сетови) платежни сметки

Корисникот може да се определи и за отворање и користење на денарска платежна сметка во рамки на пакет (сет) на производи и услуги кои вклучуваат платежни и финансиски услуги поврзани со платежна сметка и други услуги, во согласност со понуда од Банката.

Правата и обврските на Банката и корисникот во врска со користење на сет на услуги се утврдува со рамковен договор во кој составни делови се посебни договори во кои предмет на договарање се услугите од одбраниот сет на производи и услуги.

Во случај кога услугата за отворање и водење на платежна сметка се нуди во пакет со друг производ или услуга кои не се поврзани со таа платежна сметка, Банката е должна да го информира корисникот за можноста за отворање на платежна сметка одвоено од тие производи или услуги, како и да му даде одвоени информации во врска со трошоците и надоместоците поврзани со секој од другите производи или услуги понудени во тој пакет.

VII Платни инструменти

Банката на корисникот му дава услуги за издавање и прифаќање на платни инструменти кои корисникот може да ги употребува за издавање на платни налози.

Банката неможе на корисникот да му издаде платен инструмент кој не е баран од страна на корисникот, освен ако веќе издадениот платен инструмент е потребно да се замени/ обнови.

Информации за понуда на платни инструменти се достапни на интернет страната на Банката и во работните простории во кои се даваат услуги, односно во филијалите на Банката.

Корисникот може да се одлучи за користење на еден или повеќе платни инструменти од понудата на Банката.

Банката го задржува правото за измена на видовите и карактеристиките на платните инструменти со цел за нивно унапредување.

Во случај на затворање на платежна сметка преку која се извршуваат платежни трансакции кои се иницирани со употреба на платни инструменти, се гаси и правото на користење на тој платен инструмент.

Во случај на неуредно работење и неизмирување на обврски, вклучувајќи ги и надоместоците и трошоците на платежната сметка, Банката може да го оневозможи понатамошното користење на платните инструменти. Доколку после измирување на обврските према Банката, корисникот сака да продолжи да ги користи платните инструменти, должен е да за тоа писмено ја извести Банката.

Банката може едностарно да го раскине рамковниот договор за платежна сметка со основни функции и без согласност на корисникот, да ја блокира можноста за извршување на платежни трансакции 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 FATCA регулативата.

Платежни картички

Со отворање на денарска платежна сметка, Банката на корисникот по барање може да му издаде дебитна платежна картичка.

Останати платежни трансакции од понудата на Банката, а чие издавање и користење се регулира со овие Општи услови се платни инструменти кои на корисникот му се издаваат на основа на барање за издавање платежни картички и склучен договор за издавање и користење на платежни картички за кои корисникот се определил, во моментот на отворање на платежна сметка, односно подоцна во текот на водење на платежната сметка.

Платежна картичка може да биде издадена и на основа на барање за отворање на сет на сметки, во кој случај правата и обврските на корисникот и Банката, условите и начинот на користење на платежната картичка,

начинот на извршување на платежни трансакции, одговорност, заштита и други мерки во врска со извршување на платежни трансакции со картичка, начинот на остварување на заштита на правата и интересот на корисникот, начинот и средствата за комуникација, како и условите за измена и дополна, односно престанок на договорниот однос се регулира со рамковен договор за обезбедување платни услуги.

Корисникот може да се одлучи за користење на една или повеќе платежни картички.

Платежните картички, освен основните, можат да нудат и дополнителни функционалности/ услуги, во согласност со условите кои се утврдуваат со договорот за издавање и користење на платежни картички за кои корисникот се определил или негов анекс.

Условите и начинот на издавање и користење на платежни картички се уредуваат со договор за издавање и користење на платежна картичка за која се определил корисникот.

Во зависност од видот на платежната картичка за која ќе се определи корисникот, Банката во склад со овие општи услови дел **III-Рамковен договор-Преддоговорна фаза,** на барање на корисникот ќе му ја достави истата релевантна документација која на корисникот му ги дава сите неопходни информации за условите на обезбедубвање и прифаќање на платежните картички. При склучувањето на рамковниот договор со давател на платежни услуги, врз основа на кој се издава платен инструмент заснован на картичка, потрошувачот може да побара два или повеќе различни платежни брендови на платни инструменти засновани на картичка. Информациите поврзани со карактеристиките, функционалностите, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани расположливи платежни брендови се регулирани со релевантните Поединечни Општи услови и Тарифата кои се објавени на интернет страницата на Банката. Склучениот договор/и за издавање и користење на платежни картички претставува составен дел на рамковниот договор.

Електронско и мобилно банкарство

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.

Овие електронски сервиси му овозможуваат на корисникот извршување на домашни и меѓугранични 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 кај договарање на далечина и/или користење на услуги за информирање, како и поднесување на барање/активирање/гасење на други производи и услуги на Банката кои се достапни по пат на електронско и мобилно банкарство.

Корисник на електронско и мобилно банкарство може да биде само корисник кој во Банката има отворено денарска платежна сметка.

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.

Корисникот може да се одлучи за користење на еден или повеќе сервиси во рамките на електронското банкарство и / или мобилно банкарство, а Банката во склад со овие општи услови дел **III-Рамковен договор-Преддоговорна фаза,** на барање на корисникот ќе му ја достави истата релевантна документација која на корисникот му ги дава сите неопходни информации за условите за издавање на електронски сервиси за кој се определил корисникот.

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

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 електронско и мобилно банкарство, доколку постои сомневање дека корисникот ги злоупотребува електронските сервиси за вршење на платен промет за трети лица преку својата платежна сметка.

Банката може едностранo да го раскине рамковниот договор за платежна сметка со основни функции и без согласност на корисникот, да ја блокира можноста за извршување на платежни трансакции 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 FATCA спогодбата.

VIII Извршување на платежни трансакции

Согласност за извршување на платежни трансакции

Основен услов за извршување на платежни трансакции е согласнот 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 хартиена форма која се поднесува во филијалата на Банката – ако е потпишан од страна на подносителот, односно за повеќекратни трансакции ако е потпишан образец за траен налог или овластувања за директно задолжување;
- 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 или друг договорен начин на давање согласност во согласност со договорот за користење на електронско и/или 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);
- За платен налог издаден со користење на платежна картичка на банкомати, пос терминал, електронска трговија како и други продажни места и – ако е внесен пин на пос терминал/банкомат или потпишан слип односно со ставање на располагање на картичката, податоците и персонализирани сигурносни елементи на картичката он лине/интернет продажни места и еднократна ОТР лозинка- код за автентикација на трансакцијата кај интернет продажни места кои имаат поддржано 3Д автентикација, во зависност од видот на картичката и условите за користење кои се регулирани со договорот за издавање и користење на платежни картички.

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.

Платежна трансакција за чие извршување е дадена писмена согласност на некој од начините погоре опишани, се смета за одобрена трансакција и се смета дека налогот за извршување на така авторизирана платежна трансакција даден од страна на корисникот.

Извршувањето на 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.

Во случај на постоење на доспеани, неизмирени обврски за побарувања на Банката по основ на кредити, конкретната платежна сметка и други доспеани побарувања, корисникот е согласен да Банката своите доспеани побарувања може да ги наплати од средства на друга платежна сметка /сметки, кои се водат во Банката без платен налог и ја овластува банката за давање на налог за плаќање од платежната сметка во корист на онаа сметка кај банката на која е евидентиран долг на корисникот.

Во случај на платежната сметка/сметки на корисникот да нема доволно средства во валутата на плаќање, корисникот е согласен да Банката изврши конверзија од останати валути на негова платежна сметка/сметки со примена на курс од курсната листа на банката која важи во моментот на извршување на трансакцијата. Банката за извршеното подмирување на долг ќе го извести корисникот преку изводот на платежната сметка.

Банката може да ја блокира можноста за извршување на платежни трансакции 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 FATCA регулативата.

Прием и рок за извршување на платен налог

Банката ги прима платните налози непосредно од страна на корисникот како плаќач, односно посредно од страна на примачот по основ на овластување за директно задолжување (согласно законска регулатива), кое корисникот му го дал на доверителот, односно посредно од страна на провајдерот (давателот) на платежни услуги на примателот на плаќањето по основ на трансакција која корисникот ја иницирал со користење на платежни картички.

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, додека време на прием на платниот налог по пат на платежна картичка е времето кога Банката го примила платниот налог од провајдерот (давателот) на платежни услуги на примачот на плаќањето.

Платниот налог кој е примен до времето кое во Терминскиот план на Банката е означено како крајно време за прием на платни налози, Банката го извршува истиот ден. Платниот налог издаден по крајното време за прием на платни налози определен во Терминскиот план на Банката се смета за примен следниот работен ден, кога и ќе биде извршен.

Примените исправни платни налози, Банката ќе ги извршува во согласност со роковите од терминскиот план кој е составен дел на рамковниот договор, а достапен е на интернет страната на Банката и во филијалите на Банката.

Банката врши промени во терминскиот план, за што навремено го известува корисникот на начин утврден со овие Општи правила.

Услови за извршување на платниот налог

Платниот налог, треба да ја има содржината пропишана со прописите од областа на платниот промет во земјата и странство, и доколку е потребно и содржина предвидена во интерни обрасци на Банката.

Банката ќе го изврши платниот налог со користење на стандардот ИБАН како единствена идентификациона ознака на платежната сметка која Корисникот ја навел во платниот налог, односно единствената идентификациска ознака на платежната сметка на примачот на плаќањето.

Банката го извршува платниот налог доколку е:

- Платен налог во хартиена форма, уредно пополнет (потполно читко, без исправени, прецртани и бришани податоци);Платен налог пополнет во електронска форма;
- Дадена согласност на користикот плаќач, на некој од начините предвидени со дел **VIII-Извршување на платежни трансакции-Согласност за извршување на платежни трансакции** од овие Општи услови;
- 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 платежни трансакции во странска валута, вклучувајќи ги и прекуграничните трансфери во евра извршени преку СЕПА (SCT – SEPA Credit Transfer);
- На платен налог кој е наведен како платежна сметка на плаќач, корисникот обезбедил покритие за извршување на платниот налог во целост, до времето кое е пропишано во терминскиот план пропишано како крајно време за извршување на налогот;
- За вршење на прекугранична платежна трансакција, покрај покритието за извршување на платежната трансакција, корисникот обезбедил покритие и за надоместокот за услугата на банката по таа трансакција, освен ако со корисникот не е договорено поинаку;
- Приложена документација која е во согласност со законските прописи неопходни за извршување на платниот налог.

Платежни услуги во Единствената област за плаќање во евра (СЕПА)

1. Примена на СЕПА правила

Банката, како Давател на платежни услуги, ги применува правилата и стандардите на Единствената област за плаќање во евра (СЕПА) за сите платежни трансакции во евра извршени во рамките на СЕПА зоната, согласно Законот за платежни услуги и платни системи на Република Северна Македонија и релевантните прописи на Европскиот Платен Совет (ЕПС).

Овој дел ги уредува специфичните услови за извршување на кредитните трансфери во евра кои подлежат на СЕПА правилата.

2. Видови СЕПА платежни услуги/платежни трансакции

• СЕПА Кредитен Трансфер (SEPA Credit Transfer - SCT) – во понатамошниот текст: SCT:

o Платежна услуга за извршување на еднократни или повторливи преноси на парични средства во евра од платежна сметка на иницијаторот/плаќачот, на платежна сметка на примачот во рамките на СЕПА зоната.

o Банката гарантира извршување на SCT најдоцна до крајот на наредниот работен ден (T+1) од приемот на налогот.

3. Потребни податоци за извршување на СЕПА платежни трансакции

• За извршување на SCT, иницијаторот/плаќачот е должен да ги достави сите долунаведени податоци:

o IBAN (International Bank Account Number) на примачот на средствата;

o BIC/SWIFT (Bank Identifier Code) на банката на примачот;

o Целосно име/назив и целосна адреса на примачот на средствата;

o Износ на платежната трансакција и валута во ЕВРА;

o Цел на дознаката/опис на плаќањето.

Доколку платниот налог не ги содржи задолжителните податоци, истиот нема да биде извршен од страна на Банката.

Банката не сноси одговорност за неправилно извршување на платежната трансакција доколку иницијаторот/плаќачот доставил неточни податоци за IBAN/BIC.

4. Време на извршување на SCT

• СЕПА Кредитни Трансфери (SCT): Платежниот налог се извршува најдоцна до крајот на следниот работен ден од моментот на прием на платежниот налог од страна на Банката.

• Крајното време (cut-off time) за прием на СЕПА налози за тековниот работен ден треба да биде во соглсност со терминскиот план на Банката. Налозите примени по крајното време за прием ќе се сметаат за примени наредниот работен ден.

5. Надоместоци и провизии за СЕПА платежни услуги

• Висината на надоместоците и провизиите за сите СЕПА платежни услуги се утврдени во Тарифата за надоместоци на Банката, која е составен дел на овој Рамковен договор и е достапна на следниот линк: https://www.halkbank.mk/content/pdf/Tarifa/Halk_Generalna_Tarifa_MK.pdf

Банката го задржува правото од корисникот да побарува и внес 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 законски прописи.

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 и доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со FATCA регулативата.

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 платжната сметка, односно до износот на дозволеното пречекорување, доколку е истото договорено со корисникот.

Расположиви 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.

При иницирање на одливна платежна трансакција во странство,плаќачот и доставува на Банката платен налог целосно пополнет како и соодветен документ кој Банката ќе го побара од плаќачот (во случај на плаќач резидент) од кој може да се утврди дека се исполнети условите за извршување на капитална трансакција.

Одговорноста за вистинитоста на информациите доставени до Банката, за обврската за плаќање во странство, како и за автентичноста на приложените документи при извршување одливна платежна трансакција со странство ја презема плаќачот.

Приливи на платежна сметка

Банката ќе ја одобри платежната сметка на корисникот веднаш откако е износот на трансакцијата одобрен на сметка на Банката и по приемот на сите информации неопходни за одобрување на платежната сметка на корисникот, како примач на плаќањето.

Веднаш по одобрувањето на платежната сметка на корисникот, Банката ќе му овозможи располагање со средствата, под услов да не постојат пречки за располагање со сметката (на пр. блокада на сметка, резервации заради доспеани, а неплатени побарувања на Банката или резервации врз основа на барање на надлежен орган).

Одобрување на платежната сметка на корисникот, односно ставање на располагање на примените срества, се извршува во согласност со терминскиот план, а ако паричните средства се одобрени на сметка на Банката на ден кој не е работен ден, се смета дека Банката ги примила паричните средства следниот работен ден.

Банката ја одобрува платежната сметка на корисникот во меѓународниот платен прометсо датумот на валута одобрена на налогот за плаќање, откако износот на трансакцијата е одобрена на сметка на Банката и по приемот на сите информации неопходни за одобрување на платежната сметка на корисникот, како примач на плаќањето.

Банката при обработката на приливна платежна трансакција од странство го врши одобрувањето на паричните средства на платежната сметка на корисникот преку постапка на директно одобрување и одложено одобрување.

Банката при спроведување на постапката на директно одобрување е должна веднаш во текот на истиот работен ден,а најдоцна наредниот работен ден од приемот на известувањето за одобрени средства на неговата сметка кај Банката, да ги одобри паричните средства на платежната сметка на корисникот со датум на валута на одобрување кој не смее да е подоцна од работниот ден на кој е одобрен износот на платежната трансакција на неговата сметка.

Банката применува постапка на одложено одобрување во случај на прилив во корист на примач резидент-корисникот врз основа на капитални трансакции за кои се потребни дополнителни информации, доколку тие не биле доставени пред да стаса приливот.

При спроведувањето на постапката на одложено одобрување, банката е должна веднаш во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден од денот на приемот на известувањето за одобрени средства, да го извести корисникот и за дополнителните информации или документи коишто треба да ги достави согласно Законот за девизно работење и Подзаконскиот акт за ивршување платежни транскации со странство и интерните акти на банката кои го регулираат истото.

По приемот на известувањето корисникот, веднаш, а најдоцна во рок од 5 работни дена, ги доставува сите дополнителни информации или документи до банката за одобрување на средствата на неговата сметка. Ден на прием на известувањето е денот за кога кога банката го известила корисникот по е-маил пријавен во системот на банката.

Банката ги одобрува паричните средства на платежната сметка на корисникот веднаш, во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден по приемот на дополнителните информации или документи, со датум на валута на одобрување којшто не смее да е подоцна од работниот ден на кој е одобрен износот на платежната трансакција на сметката на банката.

Банката не смее да ги одобри паричните средства на платежната сметка на корисникот сè додека корисникот не му ги достави сите дополнителните информации или документи.

Одговорноста за вистинитоста на информациите доставени до банката, како и за автентичноста на приложените документи при обработката на приливна платежна трансакција од странство, ја презема корисникот.

Банката ја одобрува платежната сметка на корисникот во домашниот платен промет за износот кој го примила од давателот на платежни услуги на плаќачот или неговите посредници.

Банката ја одобрува платежната сметка на корисникот од меѓународниот платен промет за износот кој го примила од давателот на платежни услуги на плаќачот или неговите посредници и по одобрувањето, пресметува и автоматски наплаќа надоместок во согласност со тарифата на надоместоци на Банката, без посебна согласност на корисникот.

Банката без согласност на корисникот нема да дозволи одобрување на платежната сметка 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, и доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи и доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со FATCA регулативата.

Датум на валута

Датумот на валута на одобрување на платежната сметка на примачот не смее да е подоцна од работниот ден на кој износот на платежната трансакција се одобрува на сметката на давателот на платежни услуги на примачот.

Давателот на платежни услуги на примачот (и во случај на платежни трансакции што се извршуваат од страна на еден ист давател на платежни услуги) е должен износот на платежната трансакција да го стави на располагање на примачот веднаш откако износот е одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот, во случаите кога давателот на платежни услуги на примачот:

1) не врши валутна конверзија или,

2) врши валутната конверзија на паричен износ во евра или во други валути на земји од Европската економска област, во соодветна денарска противвредност.

Датумот на валута на задолжување на платежната сметка на плаќачот не смее да е пред датумот кога платежната сметка на плаќачот е задолжена за износот на платежната трансакција.

Кога корисникот извршува уплата на готовина на својата платежна сметка во филијалите на Банката, датумот на прием на готовината е датум на валута на одобрување на платежната сметка.

Корисникот има право да располага со готовината која ја уплатил на својата платежна сметка во согласнос со дел **VIII-Извршување на платежни трансакции-Приливи на платежна сметка** од овие Општи услови.

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 приемиот 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 потписот на налогот за плаќање не е веродостоен (не соодветствува) на потписот кој корисникот го депонирал кај Банката;
- 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 и доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со FATCA регулативата.

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.

За одбивање на платен налог во хартиена форма, Банката ќе го извести корисникот без одлагање, по усмен пат, а најкасно во рок кој е утврден за извршување на налогот за плаќање и во согласност со терминскиот план. Доколку корисникот побара, Банката ќе му достави известување за причините за одбивање на налогот, во писмена форма.

Одбивање и известување на корисникот за одбивањето на налогот издаден по електронски пат, зависи од видот на платниот инструмент и се уредува со договорот за издавање и користење на истиот.

Повлекување на платниот налог

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 неможе да постапи по барањето на клиентот 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.

IX Заштитни и други мерки во врска со извршување на трансакции

Доколку Банката изврши неавторизирана платежна или неправилно изврши платежна трансакција, корисникот на платежни услуги има право да бара исправка во рок од 13 месеци од датумот на задолжување, а доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на корисникот на платежни услуги информациите за извршувањето на неавторизирана или неправилно извршената платежна трансакција согласно закон, корисникот може да го поднесе известувањето во било кое време.
Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, Банката на плаќачот ќе му го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на плаќачот, веднаш по дознавањето за трансакцијата, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, освен ако Банката има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено.
Банката во случај да е одговорна за неавторизираната платежна трансакција, е должна да изврши и поврат на износите на сите надоместоци што ги наплатил од плаќачот во врска со таквата трансакција, односно да ги пресмета и плати сите камати на кои плаќачот би имал право доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција.

Во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, плаќачот има право на надоместок за претрпена штета од одговорниот давател на платежни услуги согласно Законот за облигационите односи.

Одговорност на Банката за неавторизирани платежни трансакции за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции, иницирани од страна на плаќачот

Во случај кога платниот налог е иницран непосредно од страна на плаќачот, банката е одговорна кон плаќачот за правилно извршување на платежната трансакција. Притоа платниот налог иницран од плаќачот мора да биде авторизиран и да има точна единствена идентификациска ознака.

Доколку корисникот и достави на банката погрешна единствена идентификациона ознака, банката нема одговорност но ќе направи разумен напор за поврат на паричните средства од платежната трансакција со погрешно наведена единствена идентификациона 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 идентификациона ознака не е можен, на писмено барање на плаќачот , банката ќе му ги достави на писнемо сите информации со кои располага и коишто 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 дефинирани согласно Закон за платежни услуги и платни системи

Во случај кога банката е одговорна за неправилно извршување на платежна трансакција е должна веднаш да го врати износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција. Доколку е задолжена сметката на плаќачот банката е должна да ја врати состојбата на задолжената платежна сметка во состојба во која сметката би била доколку неправилната платежна трансакција воопшто не била извршена и со датум на валута на која бил задолжен износот од платежната сметка.

Во случаите кога банката на примачот е одговорна за правилно извршување на платежната трансакција е должна веднаш да го стави на располагање износот на платежната трансакција , односно да го одобри износот со валута (доколку е применливо) на која требало да биде одобрувањето
Во случај на задоцнето извршување на трансакцијата , банката примач, на барање на банката на плаќачот обезбедува дека датумот на валута е датумот на кој платежната трансакција требало да биде извршена

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

Ако плаќачот го инициpал платниот налог преку давател на услуги за иницирање на плаќања, давателот на платежните услугу којшто ја одржува платежната сметка е должен на плаќачот да му го врати износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција и доколку е задолжена платежната сметката да ја врати во состојба на која платежната сметка би била доколку неправилната платежна трансакција не била извршена.

Поврат на износот на одобрена и правилно извршена трансакција иницирани од страна на или преку примачот

Давателот на платежни услуги на плаќачот е должен на поднесено барање на плаќачот да изврши поврат на паричните средства на плаќачот за извршена и авторизирана платежна трансакција која е иницирана од страна на или преку примачот и доколку се исполнети следните услови

- При авторизацијата на платежната трансакција не е наведен точниот износ на платежната трансакција
- Износот на платежната трамсакција го надминува износот кој плаќачот вообичаено го очекува имајќи ги предвид износите на минатите платеќни трансакции, условите од рамковниот договор и релевантните околности во конкретниот случај, освен кога износот на платежната трансакција е надминат поради извршена валутна конверзија со примена на референтен девизен курс договорен помеѓу плаќачот и давателот на платежни услуги

Плаќачот е должен да го докаже исполнувањето на условите за поврат опишани погоре на барање на давателот на платежни услуги.

Корисникот мора да поднесе писмено барање за поврат, најкасно во рок од 56 (педесет и шест) денови од датумот на задолжување на платежната сметка.

Банката е должна да на корисникот му изврши поврат на целиот износ на трансакцијата или да го извести за причините за одбивање на барањето во рок од 10 (десет) работни денови од денот на приемот на барањето.

Ако Банката го одбие барањето за поврат на средствата по основ на одобрена и правилно извршена трансакција, должна е да во известувањето за причините за тоа одбивање го извести корисникот и за постапката за остварување на заштита на неговите права, вклучително и вонсудско решавање на спорниот однос, како и за постапките кои можат да се покренат заради повреда на одредбите од законот за платежни услуги и платни системи и за органот задлежен за водење на тие постапки

Корисникот нема право на поврат на износот на трансакцијата, ако на Банката непосредно и дал согласност за извршување на платежната трансакција, и ако од страна на Банката или примачот на плаќањето, најмалку 28 дена пред доспевање, на договорен начин бил информиран за идна трансакција.

1. **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 дожна 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, 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 на Банката.

Платежната картичка се блокира веднаш по приемот на известувањето од страна на корисникот и електронското и мобилно банкарство се блокира веднаш по прием на известување.

Банката е должна, на барање на корисникот му достави доказ за тоа дека корисникот ја известил Банката за губењето, кражба или злоупотреба на платниот инструмент во рок од 18 месеци од денот на ова известување.

Корисникот сноси одговорност за штетата која ќе произлезе од извршување на неодобрени платежни трансакции заради губење, кражба или злоупотреба на платниот инструмент до износ од 1.200,00 денари или соодветна противвредност во други валути.

Корисникот го сноси вкупниот износ на штета согласно член. 90 од законот за платежни услуги и платни системи со кое се регулира одговорноста на плаќачот за неавторизирани платежни трансакции.

Во случај да се работи за неовластено користење на платниот инструмент, односно доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно извршена платежна трансакција, корисникот е должен веднаш после дознавањето, а најкасно во рок од 13 (тринаесет) месеци од датумот на задолжување да ја пријави на Банката неодобрената трансакција извршена со неовластено користење на платниот инструмент.

Корисникот не сноси штета за неодобрена трансакција извршена после пријавата до Банката или ако не му е обезбедено да на соодветен начин ја извести Банката за изгубен, украден или злоупотребен платен инструмент, освен ако тие губитоци се настанати заради незаконски дејства на корисникот.

Ограничување на користење на платниот инструмент

Со договорот за издавање и користење на платниот инструмент 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.

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.

X Камати

Банката на позитивно салдо на платежна сметка пресметува и плаќа камата во висина на каматната стапка утврдена со Одлуката за активни и пасивни каматни стапки.

Пресметката на каматата се врши месечно, со примена на пропорционална метода (28-31/365-6), а се исплатува во рок до 15 (петнаесет) дена по истекот на месечниот пресметковен период.

Промената на каматната стапка се врши согласно законската регулатива и интерните акти на Банката.

Банката има право едностранo да ги менува каматните стапки и за тоа не е потребна согласност од корисникот.

Банката го известува корисникот за промената на каматните стапки на начин определен со овие Општи услови.

Пречекорување на салдо на платежна сметка

Банката на корисниците кои остваруваат приливи по основ на плата на платежната сметка во Банката, одобрува согласно предвидени услови и процедури, дозволеното пречекорување .

Согласно законските прописи Банката не одобрува дозволено пречекорување на платежна сметка со основни функции.

За користење на дозволеното пречекорување корисникот склучува со Банката договор за дозволено пречекорување.

На искористениот дел од дозволеното пречекорување корисникот ќе плаќа редовна камата за целиот период на времетраење на договорот. Каматата се пресметува на дневна основа и за истата се зголемува салдото на искористениот дел, а се задолжува на месечно ниво и при целосно подмирување на долгот по овој договор.

Каматната стапка е определена во договорот за дозволено пречекорување склучен со корисникот.

На достасаните, а неплатени обврски по кредитот во рокови и услови кои произлегуваат од Договорот, Банката ќе пресметува и наплатува важечка законска казнена камата во моментот на склучувањето на договорот и тоа од денот на достасаноста, до денот на целосна наплата на тие обврски.

Стапката на казнената камата е променлива и се определува за секое полугодие и тоа во висина на каматната стапка од основниот инструмент од операциите на отворен пазар на Народната Банка на Република Северна Македонија (референтна стапка), што важела на последниот ден од полугодието што му претходело на тековното полугодие, зголемена за осум процентни поени.

Пресметката на казнената камата се врши со примена на декурзивниот едноставен каматен метод на стасаната главнина, без додавање на казнената камата на главнината.

Кога пресметката на казнената камата се врши за пресметковен период подолг од една година, износот на долгуваната казнена камата се добива така што производот добиен со множење на главнината, стапката на казнената камата и бројот на годините на задоцнување ќе се подели со бројот 100.

Кога пресметката на казнената камата се врши за пресметковен период покус од една година, износот на долгуваната казнена камата се добива така што производот добиен со множење на главнината, стапката на казнената камата и бројот на деновите на задоцнување ќе се подели со бројот 36.500, односно со бројот 36.600 кога годината е престапна.

Промена на каматната стапка за недозволено пречекорување може веднаш да се примени без претходно известување на корисникот за тие измени.

Со премолчено должничко салдо, на корисникот –резидент му се става на располагање пречекорување на тековното салдо на платежната сметка 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

Доколку клиентот со своето работење со платежната сметка, ја доведе во минусна состојба над износот на сопствените средства или над износот на договореното пречекорување, должен е да и плати на Банката договорена камата за недозволено пречекорување, по каматна стапка утврдена во договорот, како и да ги сноси сите законски последици на ваквото несовесно работење.

XI 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 рамковниот договор. Корисникот плаќа надомест само на банката која е негов давател на платежни услуги.

За промена на висината на надоместоците, банката ќе го извести корисникот согласно дел **XVI-Измени и дополнувања на рамковниот договор** од овие општи услови.

Корисникот со овие Општи услови изречно ја овластува Банката и дава согласност директно да ја задолжува сметката во врска со надоместоците за вршење банкарски услуги, сите трошоци поврзани со платниот промет во земјата и во странство и сите побарувања кои можат да настанат во врска со работењето со сметката и истите да ги наплатува согласно овие Општи услови.

Во случај кога корисникот нема доволно средства на денарската платежна сметка, а има доволно средства на девизната платежна сметка, со цел наплата на предвидените надоместоци и провизии согласно Тарифата, Банката може да изврши конверзија на средствата од девизи во денари.

XII 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.

Промена на каматна стапка и курс за замена на валута

Промена на курсот за замена на валута се заснива на измените на референтниот курс кој претставува среден курс на НБРСМ и може да се примени веднаш и без претходно известување на корисникот за тие измени.

Банката ќе обезбеди еднаков третман на корисниците на платежни услуги во делот на пресметка и примена на промена на каматна стапка, промена на надомести и курсот за замена на валута.

Целосната курсна листа која постојано се ажурира се објавува на веб страницата на Банката.

XIII 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 става на располагање најмалку еднаш месечно на шалтерите на Банката. Корисникот има обврска да подига извод најмалку еднаш месечно, во спротивно ќе се смета дека Корисникот е уредно известен за состојбата и прометот на платежната сметка на последниот ден од месецот. Корисникот може да го подигне изводот на шалтерите на Банката, како и со користење на услугата електронско и мобилно банкарство доколку ги користи наведените услуги.

Изводот ќе се доставува со приказ на платежната сметка на Корисникот во ББАН формат.

Соодветната единствена идентификациска ознака на платежната сметка е ИБАН, чиј составен дел е прикажаниот ББАН. Доколку во известувањата, потврдите и други информации кои Банката ќе ги доставува до Корисникот, бројот на платежната сметка е прикажан во ББАН формат истиот ја претставува соодветната единствена идентификациска ознака на платежната сметка во ИБАН формат, чиј составен дел е прикажаниот ББАН.

Извештајот за наплатени надоместоци, Банката го доставува најдоцна до 31-ви јануари во тековната календарска година за претходната календарска година и му го дава на корисникот преку персонализираниот веб портал за известувања и документи за платежни услуги “MOJA СМЕТКА” на Банката. Извештајот за наплатени надоместоци Банката ќе го стави на располагање на корисникот на шалтерите на Банката на негово лично барање. За достапноста на извештајот за надоместоци Банката ќе го информира корисникот согласно договорениот начин на известување.

Банката има право да ги користи сите расположиви видови на комуникација, во согласност со последните познати/ ажурирани податоцикои корисникот ги доставил до Банката и истата ги има во својата евиденција, со цел комуникација, информирање и достава на информации и извештаи.

Корисникот во текот на траење на договорниот однос има право на барање да добие копија од рамковниот договор, а Банката има обврска да му го даде на хартија или друг траен медиум.

Целокупната комуникација и известувања по основ на овој Рамковен Договор и Општи услови ќе се врши преку веб порталот “MOJA СМЕТКА” за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги со тоа што Корисникот е изречно согласен дека преносот на известувањето и/или информацијата ќе се врши преку контактните податоци наведени во преамбулата на Рамковниот Договор односно последните познати/ажурирании податоци во евиденцијата на Банката.

Секое известување доставено преку веб порталот “MOJA СМЕТКА” како и другите видови на (друг) траен медиум ќе се смета за примено од страна на Корисникот на денот на неговото испраќање од страна на Банката.

Доколку поради причини кои се надвор од контролата на Банката, не може да да се користи веб порталот “MOJA СМЕТКА” во тој случај се до повторно функционирање на веб порталот “MOJA СМЕТКА”, комуникацијата на Банка со Корисникот ќе се врши на една од следните начини:

- електронски на последната позната адреса на електронска пошта декларирана од страна на корисникот согласно Рамковниот Договор;

- со известување или пораки на електронско и мобилно банкарство на корисникот на конкретната услуга;

- преку текстуални пораки до број на мобилен телефон деклариран од корисникот согласно Рамковниот Договор или

- друг траен медиум согласно Законот за платежни услуги.

Кога до корисникот се доставува писмено известување на хартија кое Банката го дава или информација која ја става на располагање се врши со едноставно, обично писмо за кое не е потребна потврда за прием од корисникот.

XIV 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 деловите три и четири од законот за платежни услуги и платнни системи.

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. број на платежна сметка, картичка и сл.) како и причините за поднесување на приговор.

Обрврска 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-мал 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 причини, тој рок може да се продолжи за највеќе до 35 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 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.

XV 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 **Потрошувачот**, како и за неговите законски застапници и овластени лица за работа со платежната сметка, во врска со платежните услуги што му ги обезбедува на **Потрошувачот**, 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 **Потрошувачот** од страна на Банката, идентификатор преку интернет (IP адреса), како и податоци за комуникација со **Потрошувачот**. 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.

Потрошувачот 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.

Потрошувачот 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.

Потрошувачот 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 **Потрошувачот** 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 седум дена од денот на настанувањето на промените. Во случај кога **Потрошувачот** 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 **Потрошувачот** се настанати суштински промени согласно претходниот став, **Потрошувачот** 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 **Потрошувачот** 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 **Потрошувачот** 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 Општи услови од Банката до **Потрошувачот** ќе се смета за уредно доставено.

Доколку **Потрошувачот** 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, **Потрошувачот** 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 **Потрошувачот** да побара да ја достави документацијата и во пократок рок од рокот утврден во претходниот став.

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

Потрошувачот 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 **Потрошувачот** 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.

Потрошувачот 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.

XVI Измени и дополнувања на рамковниот договор

Рамковниот договор се склучува на неодредено време.

Секоја измена и дополнување на Рамковниот договор, вклучително и измена на информациите за користење на платежните услуги, Банката ќе му ја предложи на корисникот најдоцна 2(два) месеци пред датумот на примена на измената.

Банката ќе ги изготви предложените измени и дополнувања во едноставна и сеопфатна форма, со употреба на разбирливи зборови и ќе му ги достави на Корисникот на договорениот соодветен начин на информирање и комуникација.

Банката измените и дополнувањата во Рамковниот договор и документите кои се негов составен дел задолжително ги објавува на веб страната на Банка и на персонализираниот веб портал “МОЈА БАНКА ” за Известувања и документи за платежни услуги во рок од два месеци пред примена на промената за што уредно ќе достави информација до корисникот на услуги согласно овие 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 однод 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 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.

Промена на платежна сметка – пренесување на платежна сметка или услуга за преносливост

Право на промена на платежна сметка

Корисникот има право на промена на платежната сметка во иста валута.

Корисникот може да отвори нова платежна сметка кај друг давател на платежни услуги и на таа или на друга веќе отворена платежна сметка кај друг давател на платежни услуги (во понатамошниот текст нова платежна сметка и нов давател на платежни услуги) може да го пренесе извршувањето на сите или поединечни платежни услуги од платежната сметка кај давателот на платежни услуги чија промена ја врши (во понатамошниот текст претходен давател на платежни услуги).

Банката на корисникот му дава услуга за промена на платежната сметка како нов давател на платежни услуги или како претходен давател на платежни услуги.

Корисникот има право на промена на платежната сметка и во однос на сметките во банката, со отворање на нова или промена на постојните платежни сметки , кога е банката истовремено е и претходен и нов давател на платежни услуги.

Промена на платежната сметка , корисникот може да ја изврши со или без пренос на парични средства на платежната сметка кај новиот давател на платежни услуги, како и со или без гасење на платежната сметка кај претходниот давател на платежни услуги

Промена на платежната сметка се врши без надомест.

Овластување за промена на платежна сметка

Промена на платежната сметка се врши на основа на овластување за промена на платежната сметка во пишана форма (во понатамошниот текст овластување) кое корисникот го поднесува на новиот давател на платежни услуги

Со овластувањето, корисникот

- дава согласност на претходниот и на новиот давател на платежни услуги за превземање на сите или поединечни активности во врска со промена на платежна сметка (пренос на информации за платежни услуги во врска со платежната сметка, и останати активности кои давателите на платежни услуги се должни да ги превземат во согласност со закон и овластувањето)
- одредува платежни услуги чие извршување ќе ги пренесе на новата платежна сметка, под услов да новиот давател на платежни услуги ги дава тие услуги (трајни налози, согласности за директни задолжувања, приемни трансфери на одобрувања и други платежни услуги).
- Одредува ден за почеток на извршување на тие услуги (тој рок неможе да биде пократок од шест работни денови од денот кога новиот давател на платежни услуги ја примил документацијата од претходниот давател на платежни услуги).

Корисникот истовремено може да бара и

- Информации за постојните трајни налози, директни задолжувања, повеќекратни приемни трансфери за одобрување и задолжување кои ги има кај тој давател на платежни услуги
- Пренос на расположивите парични средства од претходната на новата платежна сметка
- Блокирање на платните инструменти на одреден датум
- Гасење/ затворање на платежната сметка кај претходниот давател на платежни услуги на одреден датум , доколку нема неизмирени обврски по таа платежна сметка.

Обврски и одговорности на новиот и /или претходниот давател на платежни услуги

По приемот на овластувањето и врачувањето на примерок или копие на истиот корисник, како доказ за прием, банката како нов давател на услуги, во рок од два работни дена поднесува барање до претходниот давател на платежни услуги, ги спроведува сите активности потребни за обезбедување на извршување на платежни услуги

преку новата платежна сметка и почнува со извршување на услуги поврзани со новата платежна сметка , во согласност со овластувањето и законски пропишаните обврски.

Банката како претходен давател на платежни услуги, ги доставува бараните информации за платежни услуги на новиот давател на платежни услуги , како и на корисникот доколку тој изричито го бара тоа и ги спроведува сите други потребни активности во врска со претходната платежна сметка во согласност со барањето, овластувањето и со закон пропишани обврски

Активностите во врска со промена на платежната сметка се спровесуваат на начин со кој се обезбедува да давањето на платежни услуги на корисникот небиде прекинато во тек на промена на платежната сметка.

Доколку корисникот не ги подмири сите обврски по платежната сметка за чие гасење / затворање се доставува барањето, банката, како претходен давател на платежни услуги, без одложување ќе го извести корисникот дека не се исполнети условите за гасење/ затворање на платежната сметка на денот на кој го одредил. Со ова не се исклучуваат одредбите за раскинување на рамковниот договор на барање на корисникот.

Банката како претходен давател на платежни услуги неможе да ги блокира платните инструменти пред денот утврден во овластувањето, освен во случај на постоење на оправдани причини кои се однесуваат на сигурност на платниот инструмент, ако постои сомневање за неодобрено користење на платниот инструмент или негово користење зради измама или ако постои зголемено сомневање за неодобрено користење на платниот инструмент или ако постои зголемен ризик дека корисникот нема да биде во можност да ги исполни своите обврски за плаќање кога е користењето на платниот инструмент поврзано со одобрување на кредит или дозволено пречекорување на сметка, а во согласност со договорот за издавање и користење на платниот инструмент.

Банката е должна без одложување да ја надомести штетата која му е нанесена на корисникот во тек на промена на платежната сметка, заради непостапување во сосгласност со закон, освен во случај на виша сила настаната во текот на промена на патежната сметка поради што е спречена да ја изврши обврската утврдена со закон.

Информирање во врска со промена на платежна сметка

Детални информации во врска со промена на платежна сметка, му се достапни на корисникот во филијалите на банката во кои корисникот има пристап и на интернет страната на банката.

Тие информации ги содржат сите потребни информации за пропишани обврски и одговорности на претходниот и новиот давател на услуги, роковите за спроведување на активностите, надоместоците, податоците кои корисникот е должен да ги достави на давателот на палтежни услуги, заштита на правата на корисникот.

Корисникот има право да бара, информациите во врска со промена на платежната сметка му бидат доставени и на хартија или друг траен медиум.

Доставувањето на информациите на корисникот во врска со промена на платежната сметка се врши без надомест.

XVII Престанок на деловниот однос

Престанок на деловниот однос од страна на корисникот на платежни услуги

Корисникот на платежни услуги може да го раскине рамковниот договор и да ја затвори платежната сметка во секое време, со отказен рок, кој не може да биде подолг од 30 дена од денот на приемот на известувањето.

Раскинувањето на рамковниот договор и затворањето на платежната сметка е без надоместок за корисникот на платежни услуги, освен ако рамковниот договор е на сила во период пократок од шест месеци. Доколку договорот е на сила во период пократок од шест месеци, надоместоците за раскинување на рамковниот договор и затворањето на платежната сметка се во висина на вистински направените трошоци на давателот на платежни услуги.

Давателот на платежни услуги може да го раскине рамковниот договор склучен на неопределено време со известување најмалку два месеци пред денот на раскинување на рамковниот договор. Известувањето за раскинување се доставува до корисникот на платежни услуги на начинот согласно Законот за платежни услуги и платни системи, освен за неактивни платежни сметки и блокирани платежни сметки.

Рамковниот Договор може да се раскине доколку корисникот ги има подмирено своите обврски со кој е задолжен согласно поединечно склучените договори и интерните акти на Банката и доколку сметката нема неизвршени платни налози за присилна наплата.

Во случај на раскинување на рамковниот договор и затворање на платежната сметка согласно со кој надоместоците за платежните услуги од корисникот на платежни услуги се пресметуваат или наплатуваат на редовна основа, давателот на платежни услуги ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на договорот.

Доколку корисникот на платежни услуги надоместоците за платежните услуги ги платил однапред, давателот на платежни услуги е должен на корисникот на платежни услуги да му врати дел од износот на платените надоместоци кој е сразмерен на периодот од денот на раскинување на договорот до последниот ден на периодот за кој надоместокот е платен.

Давателот на платежните услуги е должен веднаш по истекот на рокот од два месеци да го раскине договорот и да ја затвори платежната сметка, а доколку на платежната сметка има позитивно салдо да ги пренесе паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена и не смее да пресметува и наплатува било какви надоместоци за одржување на евиденциската сметка.

Со преносот на паричните средства на евиденциската сметка со посебна намена не престанува правото на сопственост над паричните средства на корисникот на платежни услуги, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите права што произлегуваат од сопственоста.

Давателот на платежните услуги може да го раскине рамковниот договор на корисникот на платежните услуги кој е потрошувач доколку состојбата на паричните средства на платежната сметка изнесува нула во непрекинат период од 24 месеци.

Давателот на платежни услуги има право едностранo да го раскине Договорот доколку Корисникот не се придржува кон одредбите на Општите услови и поединечно склучените договори со известување испратено до Корисникот најмалку два месеци пред денот на раскинување на договорот.

Останатите услвови и основи за раскинување на Рамковниот Договор се дефинирани со релевантната законска и подзаконска регулатива, интерните акти на Банката и поединечно склучените договори согласно овие општи услови.

XVIII Завршни одредби

Овие општи услови и претходни информации за користење на платежни услуги, претставува дел од понуда, односно дел од склучени рамковни договори за користење на платежни услуги на потрошувачите кои се склучуваат од денот на почетокот на неговата примена

За измена и дополна на Општите услови се применуваат одредбите опишани во овој документ во делот **XVI-Измени и дополнувања на рамковниот договор.**

Во случај на измена и дополнување на Законот за платежни услуги и платни системи, како и при донесувањето на потребните подзаконски акти од страна на Народна Банка и останатите надлежни органи како и сите измени и/или дополнувања на истите, непосредно ќе се применуваат на договорените права и обврски на банката и корисникот а согласно член. 223 од Законот за платежни услуги и платни системи, до донесување на соодветни измени и дополнувања на овој рамковен договор и преддоговорни информации за користење на платежни услуги.

Одредбите кои се наведени во овие Општи услови и не се применливи поради тоа што е потребно да се донесат соодветни подзаконски акти од страна на надлежните органи, ќе се применуваат по стапувањето на сила на конкретните акти.

Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Халкбанка А.Д.Скопје 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 на Банката и на интернет страната на банката: www.halkbank.mk

За сите спорови кои произлегуваат од договорот стварно и месно надлежен е Судот во Скопје и се применуваат законските прописи на Република Северна Македонија.

Одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи во однос на вонсудската постапка за решавање на споровите а врз основа на член. 131 од Законот ќе се применуваат од 01.01.2026 година.

Овие Општи услови се применуваат од 09.11.2026 година.