ПОЕДИНЕЧНИ ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОНЛАЈН КОРИСТЕЊЕ УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПЛАТЕЖНА СМЕТКА (ИНТЕРНЕТ И МОБИЛНА АПЛИКАЦИЈА) ЗА ПОТРОШУВАЧИ (ФИЗИЧКИ ЛИЦА)

Скопје, 14.12.2026 година

I. Вовед - Општи одредби

Со овие Поединечни Општи услови за онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка (интернет и мобилна апликација) за потрошувачи (физички лица) издадени од Халк Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Банка) се дефинираат начинот на работење со онлајн користењето услуги поврзани со платежна сметка преку интернет и мобилна апликација, како и правата и обврските на Банката и правата и обврските на Корисникот за онлајн користењето услуги поврзани со платежна сметка (во понатамошниот текст: Корисник).

Поединечните Општи услови за онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка (интернет и мобилна апликација) за потрошувачи (физички лица) (во понатамошниот текст: Поединечни Општи услови), се применуваат за издавање, користење и затворање на интернет и мобилна апликација, извршување на платежни трансакции, преглед на промена и состојба на платежната сметка, располагање со парични средства, пресметка и наплата на надоместоци за услуги на Банката, информации кои ги има корисникот, начин за остварување и заштита на права и интереси на Корисникот и други прашања поврзани со извршување на платежни услуги.

II. Доставување на информации пред активирање на интернет и мобилна апликација

За активирање на онлајн услуги поврзани со платежна сметка - интернет и мобилна апликација, Корисникот поднесува Барање за платежни услуги за физички лица (во понатамошниот текст: Барање), во кое се изјаснува за онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка, при што со потпишување на Барањето потврдува дека ги примил на хартија или друг траен медиум и се согласил со овие Поединечни Општи услови. Со тоа овие Поединечни Општи услови се составен дел на Рамковниот Договор.

Корисникот може да аплицира за интернет и мобилна апликација онлајн со најава на својот профил на OneID. Со потврда на точноста на податоците и комплетирање на процесот, Корисникот се согласува и ги прифаќа овие Поединечни Општи услови со што го потврдува аплицирањето за овозможување онлајн користење на услугите поврзани со платежна сметка (интернет и мобилна апликација) Овозможувањето на онлајн користење на услугите поврзани со платежна сметка (интернет и мобилна апликација) е применлива за физичко лице – резидент кое задолжително има активна платежна сметка во Банката.

III. Постапка за одобрување и користење на онлајн услуги поврзани со платежна сметка (преку интернет и мобилна апликација)

Банката му овозможува на Корисникот, онлајн користење на услуги поврзани со платежна сметка (преку интернет или мобилна апликација) согласно со писменото Барање, пополнето и потпишано од Корисникот.

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

Банката го задржува правото да го одбие барањето односно да одлучи за одобрување или одбивање за овозможување на електронски сервиси согласно овие Поединечни општи услови.

Банката ќе му овозможи на Корисникот онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка- интернет и мобилна апликација со издавање и испраќање на ЛИБ (личен идентификационен број) на неговата пријавена адреса за електронска пошта односно важечки е-маил кој го има наведено во барањето за користење на услугата. По добивањето на ЛИБ-от корисникот сам креира кориснички профил за пристап до интернет и мобилна апликација, согласно корисничките упатства на веб страницата за најава.

По поднесување на Барањето, доколку Корисникот има интернет и мобилна апликација и за правно лице каде има овластувања, мобилната апликација се креира истовремено и за правното лице и за физичкото лице (мобилна апликација за физички и правни лица), при што логирањето се извршува со истиот ПИН.

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

IV. Технички барања

Корисникот на услугата е должен да обезбеди исполнување на хардверски и софтверски барања за користење на интернет и мобилна апликација и тоа:

- Да има обезбедено Компјутер/ Лаптоп/ Мобилен Телефон

- Пристап до Интернет преку Компјутерот/ Лаптопот/ Мобилниот Телефон
- Тип и верзија на интернет пребарувач кој поддржува пристап до електронските сервиси на Банката
- Инсталирана последна верзија на апликација за мобилната апликација објавена од страна на Банката достапна на AppStore, Playstore и AppGallery
- Оперативниот систем на мобилниот уред да не е изменет (jailbreak, root и сл)
- Активен и валиден личен број на мобилен телефон за добивање на еднократни лозинки за автентикација

Активна лична е-маил адреса за добивање на ЛИБ бројот.

V.Обврски и права на Банката и Корисникот

Банката се обврзува пред Корисникот да:

- стави на располагање Упатство за користење интернет и мобилна апликација;
- овозможи извршување на платни налози, поднесени согласно овие Поединечни Општи услови и Рамковни Општи услови;
- обезбеди тајност на податоците од работењето на сметката во Банката;
- Банката ги обработува личните податоци во согласност со прописите од областа на банкарското работење, а во корелација со прописите за заштита на личните податоци, притоа применувајќи соодветно ниво на технички и организациски мерки за безбедност на обработката на личните податоци, вклучувајќи заштита од неовластена или незаконска обработка, како и нивно случајно губење, уништување или оштетување;
- обезбеди заштита од неовластени упади во базата на податоци во Банката;
- ги проверува сите несогласувања или оспорувања на кои ќе укаже Корисникот и ќе обезбеди релевантни информации врз основа на кои вршат потребни усогласувања и корекции;

Банката не сноси одговорност за евентуални прекини или намалување на брзината на интернет конекцијата или за нефункционирањето на интернетот и мобилната апликација доколку истите се предизвикани од надворешни околности кои се надвор од контрола на Банката. Исто така, Банката не одговара за било каква штета што произлегува од губење на податоци, неовластен пристап до податоци, несовесно споделување на податоци со трети лица, малициозни содржини на уредот кој се користи, промена на податоци кои не се ажурирани во Банката, блокирање на пристап поради неточен ПИН или ОТП лозинка, што е надвор од контрола на Банката и не е по нејзина вина.

Банката има право да врши промени и да воведува нови функционалности, како и да отстрани одредени функционалности. За таа цел може да направи привремен прекин во онлајн користењето услуги поврзани со платежна сметка. Банката за овие промени и прекини го известува Корисникот на официјалната веб страна www.halkbank.mk;

Банката има право да објавува нови верзии на апликации, со цел унапредување на функционалностите и овозможување подобрено корисничко искуство.

Банката не гарантира дека интернет и мобилната апликација ќе биде достапно во секое време, поради можност за појава на технички проблеми. Банката се обврзува дека во случај на технички проблем, ќе се стреми максимално на брзо решавање на истиот и во најкраток можен период ќе ја врати апликацијата во функција.

Корисникот се обврзува пред Банката да:

- обезбеди компјутерска и комуникациска опрема за користење на интернет и мобилна апликацијата, како и самиот пристап до Интернет;
- Корисникот е должен на уредите да не употребува или инсталира било какви компјутерски кодови, сомнителен софтвер или други инсталации што би можеле да оневозможат непречено функционирање на апликациите за интернет и мобилна апликација на Банката;
- редовно обезбедува средства за намирување на обврските од пресметани надоместоци на Банката и ја овласти Банката да ги наплати своите побарувања по овој основ без негова посебна согласност;
- обезбеди тајност и физичка недостапност на доверливи информации (ЛИБ број, СМС код, ОТП код, ПИН код, корисничко име итн,) кое го користи за пристап на интернет и мобилната апликација.
- Корисникот е должен веднаш да ја извести Банката, за било какви нерегуларности при функционирањето на интернет и мобилната апликација;
- Корисникот е должен да се погрижи апликацијата Halkbank Skopje Mobile App да биде отстранета од мобилниот уред на кој е инсталирана, кога тој уред веќе функционално не се употребува од страна на Корисникот и да ги почитува упатствата за повторна активација на Halkbank Skopje Mobile App на друг уред и да постапи согласно со упатствата за употреба на мобилната апликацијата Halkbank Skopje Mobile

App. Неуспешното ресетирање на мобилната апликација или несоодветното ракување со истата е на ризик и одговорност на самиот корисник;
- Се придржува до Терминскиот план за испраќање и обработка на налозите за плаќања

Корисникот се обврзува да ја извести Банката писмено во случај на:

- Отповикување на овластувањата за користење на интернет и мобилна апликација со писмено барање поднесено во филијала/експозитура на Банката
- губење на ЛИБ (личен идентификационен број), токен за интернет и мобилна апликација со барање поднесено во филијала/експозитура на Банката или преку маил ibanking@halkbank.mk како и преку Хелп 24/7 на телефонскиот број 023296330
- сознание дека некој неовластено поседува информации за корисничкото име на Корисникот со барање поднесено во филијала/експозитура на Банката или преку маил ibanking@halkbank.mk како и преку Хелп 24/7 на телефонскиот број 023296330.

Доколку Корисникот не ја исполни обврската за известување наведена погоре, Банката не е одговорна за штетата која ќе ја претрпи.

Со користењето на мобилната апликација на Банката, Корисникот потврдува дека е запознаен и дека целосно ги прифаќа сите можни ризици што можат да произлезат од пристапот што апликацијата го има до содржините на неговиот уред со користењето на интернет, телефонска комуникацијата и локациски сервиси (GPS), како и со условите за нивната употреба преку мобилната апликација, што може да се предмет на соодветна наплата од страна на телекомуникациските оператори.

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

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

VI. Услуги на онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка - интернет и мобилна апликација

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

1. Увид, состојба и промет на сите производи кои Корисникот ги има во банката (платежни сметки, платежни картички, кредити, депозити итн.);
2. Вршење плаќања (, Смарт сенд - плати на број од твојот именик, доколку тоа лице ја овозможило оваа услуга, Смарт кеш - код за подигнување готовина од АТМ без картичка, плаќање комунални сметки, уплата/исплата на депозит, плаќање на долг на кредити и кредитни картички, девизно плаќање, Виза Директ* – пренос на парични средсва преку број на картичка или мобилен телефонски број, итн.)
3. увид на извршени платни налози и превземање на ПДФ потврда за статусот на платниот налог;
4. Преглед на извод/извештај за прометот на платежните сметки и платежните картички и извршени платежни трансакции на Корисникот на интернет и мобилна апликација во одреден временски период;
5. Креирање шаблони за плаќања;
6. Преглед и превземање на извод од платежна сметка, ПДФ потврда за извршени трансакции преку интернет и мобилна апликација, извештај за прометот на платежните сметки и платежните картички и извршени платежни трансакции на Корисникот на интернет и мобилна апликација, амортизационен план итн.
7. Менувачница;
8. Промена на лимит за плаќања со платежни картички (АТМ, ПОС терминали, ecommerce);
9. Аплицирање за Online производи (online кредит, online депозит, дозволено пречекорување, нови дебитни и кредитни картички, зголемување на кредитен лимит на кредитни картички, зголемување на дозволено пречекорување);
10. Дигитализација на платежни картичка на Apple Wallet и Google Wallet со автентикација преку мобилната апликација;
11. Блокирање на платежни картички, во случај за сомневање на злоупотреба или губење на картичката;
12. Курсна листа;
13. Превземање на годишен Извештај за надоместоци:
14. Известувања за приливи и одливи;
15. Комуникација со Контакт Центарот на Банката преку MessageHub;
16. Други услуги кои се во согласност со поединечните општите услови за издавање и користење на интернет и мобилна апликација на физички лица и услуги кои Банката дополнително може да им ги

овозможи на своите корисници за што ќе бидат информирани навремено на договорен начин согласно Законот за платежни услуги и платни системи.

*Visa Direct му овозможува на Корисникот да испрати парични средства преку интернет или мобилна апликација со користење на податоците од платежната картичка – реален број на картичка (PAN) или преку број на мобилен телефон регистриран на Alias системот на Visa.

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

VII. Иницирање на плаќање и Давање информации поврзани со платежна сметка

Банката, услугите за иницирање на плаќања и давање на информации за платежни сметки ги овозможува на Корисникот преку Давателите на услуги за иницирање плаќања и Давателите на услуги за давање информации за платежни сметки (во понатамошниот текст: овластени Даватели на услуги) само доколку Корисникот има активирано интернет или мобилна апликација согласно овие Поединечни општи услови.

Услугата за иницирање на плаќање се овозможува врз основа на претходна изречна согласност од Корисникот со цел овластениот Давател на услуги да иницира плаќање директно од неговата платежна сметка што се води во Банката. Секоја платежна трансакција се извршува по успешна автентикација и авторизација од страна на корисникот со засилена автентикација преку интернет или мобилна апликација,

Услугата за давање информации поврзани со платежна сметка се овозможува врз основа на претходна изречна согласност од корисникот, со цел овластениот Давател на услуги да пристапи до информации за една или повеќе платежни сметки што ги има корисникот во Банката, во рамки на дадената согласност со засилена автентикација преку интернет или мобилна апликација.

Кога корисникот ќе избере да користи услуга од овластениот Давател на услуги, пристапува кон посебна апликација на овластениот Давател на услуга на начин предвиден од истиот. Пред да се изврши плаќање или да се споделат информации за платежната сметка, преку посебната апликација на овластениот Давател на услуги, Корисникот дава дополнителна согласност со засилена автентикација преку интернет и мобилна апликација која е овозможена од Банката. Пристапот е ограничен исклучиво на податоците и дејствијата за кои корисникот дал согласност.

Банката за овозможување на користење на услугите иницирање на плаќање и давање информации поврзани со платежна сметка од страна на овластен Давател на услуги, не наплатува надоместок од Корисникот.

VIII. Пристап на услугите преку електронските сервиси:

За да може Корисникот да ги користи електронските сервиси може да пристапи само на дефиниран начин:

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

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

Идентификација и авторизација:

Идентификација

1. Интернет апликација –Корисникот на платните услуги се идентификува со комбинација на внес на корисничкото име кое го има креирано и ОТП (еднократна лозинка) генерирана од мобилната апликација. При активација преку интернет апликација потребно е корисникот да го поседува ЛИБ бројот кој му е испратен во заштитена форма, СМС кодот кој се испраќа за време на активацијата и се внесува во вториот чекор, како и да скенира QR код со мобилната апликација.

2. Мобилна апликација – При активација потребно е корисникот да го поседува ЛИБ бројот кој му е испратен во заштитена форма, како и СМС кодот кој се испраќа за време на активацијата и се внесува во вториот чекор од активацијата. При пристапот на мобилната апликација Корисникот на платните услуги се идентификува со внес на ПИН креиран од страна на Корисникот на платни услуги или со биометриска автентикација (препознавање на лице).

Авторизација

1. Интернет апликација – платежната трансакција извршена преку услугата интернет апликација е авторизирана ако ја извршил Корисникот идентификуван на начин предвиден погоре, согласно упатство за користење на системот за интернет апликација и во зависност од типот на трансакцијата се потврдува со внес на кронто авторизација, СМС код, пин код или биометрија.

2. Мобилна апликација – платежната трансакција извршена преку услугата мобилна апликација е авторизирана ако ја извршил Корисникот кој е идентификуван на начин предвиден погоре и потврдена е со внес на пин код кој е креиран од страна на Корисникот или биометрија . Начинот на автентикација на платежните трансакции (ПИН или биометрија) Корисникот може да го определи во Поставки на мобилната апликација.

Корисникот е должен со користење на електронските сервиси да се придржува до законските прописи, овие поединечни Општи услови, Рамковните Општи услови и Рамковниот договор.

IX. Извршување на платежни трансакции

Согласност за извршување на платежни трансакции

Се смета дека Корисникот има дадено писмена согласност за извршување на платежни трансакции на еден од следните конкретно опишани начини:

- За платен налог во електронски облик кој се поднесува по пат на интернет и/или мобилна апликација – ако е извршен внес на кронто авторизација, СМС код, пин код или биометрија, согласно овие Поединечни Општи услови;
- За иницирање на плаќање и за давање на информации - задолжителна потврда на платежната трансакцијата (засилена автентикација) преку интернет и мобилна апликација;

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

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

Доколку Корисникот при иницирање на платежна трансакција достави податоци за платежна сметка во ББАН формат, Банката ќе го иницира, обработи и изврши платниот налог со користење на соодветниот ИБАН, како единствена идентификациска ознака на платежната сметка. Банката при идентификација, обработка и извршување на платниот налог со соодветниот ИБАН ќе ја користи конструкцијата на доставените податоци за платежната сметка во ББАН формат кои се наведени во платниот налог од страна на Корисникот.
Доставените инструкции кои ќе содржат податоци со шифри на плаќање кои не се во примена, Банката при иницирање на налозите ќе врши нивно отстранување со што платниот налог ќе се реализира без шифра на плаќање доколку се исполнети условите предвидени со овие Поединечни Општи услови.

Прием и рок за извршување на платен налог

Време на прием на платниот налог издаден преку интернет и/или мобилна апликација е моментот кога истиот е евидентиран во платниот систем на Банката во согласност со Терминскиот план.

Корисникот ги креира, пополнува и потпишува платните налози за девизни плаќања преку интернет апликација

Електронските пораки испратени помеѓу корисникот и банката кои се реализирани преку системот за интернет и мобилна апликација се веродостојни и неотповикливи.

Корисникот е должен да ја следи конечноста на плаќањата извршени преку интернет и мобилна апликација.

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

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

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

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

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

Согласноста за извршување на платните налози, задолжувањето на платежната сметка, Корисникот на платни услуги дава авторизација на начин предвиден со овие Поединечни општи услови и Рамковни општи услови.

X. Датум на валута

Банката е должна да обезбеди, датумот на валута на задолжување на платежната сметка на Корисникот во врска со извршување на платежна трансакција да биде секогаш ист или покасно од датумот кога конкретната платежна сметка се задолжува за износот на платежната трансакција. За испратени налози со иден датум на валута, Банката го задолжува Корисникот по крај на денот кој претходи на Датумот на валута.

XI. Одбивање за извршување на платниот налог

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

- Ако за извршување на примениот 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 износот на налогот го надминува вкупниот дефиниран лимит:
- Ако налогот не е пополнет и издаден во согласност со прописите или податоците на налогот не се правилни и потполни согласно поставените контроли од страна на Банката за валидни податоци, број на карактери и задолжителни полиња;
- 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 може без согласност на Корисникот да одбие извршување на платен налог во случаи кога нема да е во можност да ги изврши своите обврски утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, односно заради постапување по листата за санкции за лица, земји и активности, во согласност со локалната и/или меѓународна регулатива, односно доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи и доколку корисникот на барање на банката не ги достави бараните податоци и документација во согласност со FATCA регулативата.

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

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

Банката ќе го извести Корисникот, на начинот определен со Рамковните општи услови, 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.

XII. Неотповикливост на платниот налог

Корисникот може да го отповика платниот налог, најдоцна до моментот на почеток на извршување на платниот налог. Корисникот покрај наведените начини во глава VIII Извршување на платежни трансакции точка 4 Неотповикливост на платниот налог од Рамковните Општи услови, може да поднесе и барање од неговата евидентирана маил адреса во системот на Банката за повлекување на платниот налог во пишана форма до ibanking@halkbank.mk.

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.

Корисникот на платежни услуги кој иницира платен налог и давателот на платежни услуги можат да договорат извршувањето на платниот налог да започне на точно одреден ден или на крајот на одреден период или на денот на кој Корисникот ќе му ги стави на располагање на давателот на платежни услуги потребните парични средства за извршување на платниот налог, при што времето на прием на платниот налог се смета дека е договорениот ден за извршување на платниот налог.Доколку договорениот ден од претходниот став е неработен ден за Банката, Корисникот при испраќање на платниот налог добива информација на интернет или мобилната

апликација дека одбрал неработен ден и потребно е да промени Датум на валута за платниот налог за истиот да биде успешно испратен до Банката.

Банката не може да постапи по барањето на Корисникот за отповикување на налогот за плаќање, после извршување на истиот во интерниот платен промет.

Платни налози кои се извршуваат во рамките на платниот систем МИПС не може да се отповикаат. Платните налози преку платниот систем КИБС може да се отповикаат до статус – налози на чекање во КИБС, односно пред статусот - конечно реализирани.

Банката не може да постапи по барањето на Корисникот за отповикување на налогот за прекугранични плаќања по проследување на налогот во прекуграничниот платен систем.

XIII. Обработка на лични податоци

Располагањето на Банката со податоците до кои ќе дојде во текот на давањето на платни 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.

Банката ги обработува личните податоци на корисниците со примена на соодветни технички и организациски мерки за обезбедување на обезбедува соодветно ниво на безбедност на личните податоци, вклучувајќи заштита од неовластена или незаконска обработка, како и нивно случајно губење, уништување или оштетување, согласно прописите за заштита на личните податоци и релевантната регулатива.

Информации и услови за обработка на личните податоци на застапниците по закон на Корисникот, од страна на Банката и платежните системи во кои учествува Банката, се дадени во Рамковните Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за физички лица во ХАЛКБАНКА А.Д.СКОПЈЕ (Рамковни Општи услови) и Рамковниот Договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги за физичко лице резидент/ нерезидент (Рамковен Договор).

Корисникот потврдува дека е запознаен и согласен дека Банката ќе врши обработка на неговите лични податоци, согласно со Рамковните Општи услови, Рамковниот договор, овие Поединечни Општи услови и Политиката за приватност на Банката, објавена на веб страната на Халк Банка АД Скопје Македонски - Грижа за клиенти.

Дополнителни информации во однос на обработката на личните податоци, може да се прочитаат во Правилата и условите за корисење на мобилна апликација како и во соодветната Изјава за приватност, а истите се објавени и на веб страницата на Халк банка.

XIV. Безбедност на онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка- интернет и мобилна апликација

Интернет и мобилната апликација е дизајнирано согласно високи безбедносни стандарди. Банката, исто така, имплементира низа технички и организациски мерки за заштита, со цел да се обезбеди соодветно ниво на безбедност на обработката на податоците и приватноста на корисникот. Со цел заштита од измами, злоупотреби и неовластен пристап до платежните услуги, Корисникот е информиран и прифаќа дека апликациите можат да спроведуваат автоматизирани безбедносни проверки на уредот.
Овие безбедносни проверки се извршуваат исклучиво локално на уредот на Корисникот и се ограничени на утврдување дали на уредот постојат апликации, системски конфигурации или технички состојби кои се претходно идентификувани како високоризични за безбедноста на банкарските и платежните услуги.
Банката не добива, не прибира, не складира и не обработува податоци за инсталираните апликации на уредот на Корисникот, ниту информации за тоа која конкретна апликација е идентификувана како потенцијално ризична, ниту било каква друга информација за апликациите инсталирани на уредот.
Банката добива исклучиво техничка информација дали се исполнети условите за безбедно користење на услугата, без можност за увид во конкретните апликации или конфигурации на уредот.
Во случај кога на уредот е идентификувана апликација или состојба која претставува зголемен безбедносен ризик, Корисникот добива известување директно на сопствениот уред односно на интернет и/или мобилната апликација.
Овие безбедносни проверки не претставуваат обработка на биометриски лични податоци во смисла на Законот за заштита на личните податоци, не овозможуваат идентификација на Корисникот врз основа на однесување, не се користат за профилирање и не резултираат со автоматизирано донесување одлуки со правно дејство.

Откривање измами и анализа на невообичаени активности
Банката применува сигурносни механизми за откривање невообичаени или потенцијално ризични активности, исклучиво за безбедносни цели. Овие механизми не се користат за маркетинг, не претставуваат профилирање за комерцијални цели и не резултираат со автоматизирани одлуки со правно дејство. Во случај на зголемен

ризик, Банката може да примени пропорционални мерки (привремено ограничување или дополнителна проверка) согласно регулативата за платежни услуги и платни системи и прописите за заштита на личните податоци.

Банката во согласност со важечките прописи, а заради безбедност на корисникот го задржува правото да го ограничи работењето на интернет и мобилната апликација во случај кога се детектираат сомнителни и невообичаени активности, како на пример:

- промената на оперативниот систем може да има други безбедносни ризици и ризици за безбедноста на податоците;
- постојат последователни логирања за краток временски период, на различни геолокации, а Банката не е во можност да го идентификува Корисникот;
- детектирано е присуство на малициозен софтвер во далечински воспоставениот канал (сесија)
- Постои сомневање за неовластен пристап до апликацијата;
- Корисникот ја извести Банката дека неговиот уред е украден/изгубен;
- Корисникот не ја презел најновата верзија на апликацијата од продавницата за апликации;
- Банката се сомнева дека корисникот ја злоупотребува апликацијата и не ги почитува условите за користење.

Банката користи алатки и системи кои можат да препознаат присуство на злонамерен софтвер во далечински воспоставениот канал (сесија), без притоа да зачувува дополнителни податоци за корисниците и/или нивните уреди. Банката користи механизми за обезбедување на сигурност во дигиталниот простор за да осигура отпорност од настани кои што би можеле да ги нарушат расположливоста, интегритетот или доверливоста на податоците кои што се обработуваат или пренесуваат вклучително и на услугите кои што се обезбедуваат преку оваа интернет и мобилна апликација. Овие механизми и системи кои ги користи Банката не се инвазивни и не влијаат на приватноста на корисникот а истите се користат за безбедност на податоците на корисникот и самите апликации, без притоа да се користи дополнителна обработка или зачувување на податоци.

Заштитата на податоците собрани од корисниците е организирана и имплементирана во согласност со законските прописи и во согласност со најдобрите практики.

XV. Прекин на користење на услугата

Банката може привремено да го блокира, да го исклучи, да го прекине користењето на интернет и мобилна апликација во случај кога:

- Корисникот ќе пријави дека го изгубил ЛИБ-от или мобилниот уред каде е активиран токенот;
- Кај Банката постои основан сомнеж дека трето лице неовластено располага со тајни информации во врска со интернет и мобилната апликација;
- Корисникот не се придржува кон одредбите на поединечниот овие Поединечни општи услови, Рамковниот договор и Рамковните општи услови;
- Корисникот поднесе рекламација, при што Банката врши анализи и проверки за извршените плаќања преку електронските сервиси;
- Во сите останати случаи каде постои сомневање за неовластен пристап во сигурносниот пакет на корисникот односно на елементите на заштита на Банката;

XVI. Употреба на платни инструменти и заштитни мерки

Ограничување на користење на платниот инструмент

Со овие Поединечни Општи услови, Банката и Корисникот утврдуваат лимит на трошење за поединечна трансакција ако овие трансакции се извршуваат врз основа на платниот инструмент кој се користи заради давање согласност за извршување на тие трансакции.

Во интернет и мобилната апликација поставени се ограничувања на лимити за реализирање на платни налози со цел заштита на корисниците. Лимитите се месечни:

- денарски налози 200.000 денари месечно

- девизни налози - неограничено

По поднесено барање на Корисникот преку Контакт Центар 24/7 (02/3296-330, Help24@halkbank.mk) Корисникот може да го промени својот лимит. Доколку Банката нема можност да го идентификува Корисникот или се сомнева на злоупотреба, Банката има право да го упати Корисникот во филијала, со цел соодветно идентификување со документ за лична идентификација.

Во случај на неуредно работење или неизвршување на обврските од страна на Корисникот за плаќање согласно Тарифата последователно 6 месеци, Банката може да оневозможи понатамошно користење на интернет и мобилна апликација за што ќе го извести Корисникот на начинот утврден со Рамковните Општи услови.

XVII. Завршни одредби

Со потпишување на Рамковниот договор и Барањето за платежни услуги со кои се регулира онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка (интернет и мобилна апликација), за физички лица Корисникот потврдува дека е запознаен со овие Поединечни Општи услови и дека имал доволно време да се запознае со содржината и да е во целост со нив согласен.

Доколку примената на Visa Direct како дополнителна функционалност на интернет и мобилната апликација не стапи на сила со датумот на примена на овие Поединечни Општи Услови, Банката дополнително ќе ги извести Корисниците преку веб порталот Моја Сметка.

За се што не е договорено со овие Поединечни Општи Услови, ќе се применуваат одредбите од Рамковниот Договор. Во случај да некоја одредба од Рамковниот Договор на друг начин регулира материја која е предмет и на овие поединечни Поединечни Општи Услови, ќе се применуваат одредбите од овие Поединечни Општи Услови.

Овие Поединечни Општи Услови за онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка (интернет и мобилна апликација) за физички лица се во важност од 14.12.2026 година.