HALKBANK

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

Скопје, 14.12.2026 година

HALKBANK

I Вовед - Општи одредби

Со овие Рамковни 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 Корисникот на платежна сметка/ услуги за физичко лице-потрошувач.

Рамковните општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Халк Банка АД Скопје во понатамошниот текст се именуваат како Рамковни општи услови.

Одредбите на овие Рамковни општи услови се однесуваат на отворање, одржување, располагање и затворање на денарски и девизни платежни сметки на потрошувачи - резиденти и нерезиденти и обезбедување на платежни услуги и платежни трансакции кои се извршуваат во домашна и странска валута.

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

На барање на Корисникот на платежни услуги, Банката е должна да му ги стави на располагање и информациите за правилата за работа според кои функционираат платните системи во кои учествува Банката.

Во одредбите, потрошувач физичкото лице се дефинира како Корисник.

II Рамковен договор

Преддоговорна фаза

Со цел информирање и запознавање со условите за користење на платежни услуги, Банката пред склучување на Рамковен договор му дава на Корисникот информации кои се пропишани согласно Законот за платежни услуги и платни системи како задолжителни елементи на Рамковниот договор.

Општите услови и останатите документи кои се составен дел на Рамковниот Договор имаат својство на Предлог рамковен договор, кои Корисникот може да ги прифати со доставување на Барање за отворање на платежна сметка.

На барање на Корисникот, Предлог Рамковниот договор во ПДФ формат, ќе му се доставува преку електронска пошта или лично во работните простории на Банката, односно филијалите/експозитурите на Банката.

Истовремено на барање на Корисникот, со предлог Рамковниот договор, Банката на Корисникот без надомест ќе му достави и Тарифа за надоместоците на услугите што ги врши Халк Банка АД Скопје во делот кој се однесува на услугите за физички лица (во натамошниот текст: Тарифа), на хартија или на друг траен медиум на начин кој обезбедува доказ за извршеното доставување.

Доколку Рамковниот договор се склучува по барање на Корисникот со користење на средства за комуникација на далечина, Банката му дава на Корисникот информации кои се пропишани согласно Законот за платежни услуги и платни системи како задолжителни елементи на Рамковниот договор на начин опишан во глава III Платежна сметка, дел Отворање на платежна сметка на резидент – потрошувач од овие Рамковни Општи услови.

III Платежна сметка

Отворање на платежна сметка

Банката му отвора на Корисникот платежна сметка, врз основа на Барање за отворање на платежна сметка за потрошувач резидент – нерезидент (во понатамошниот текст: Барање) и докуметацијата приложена кон истото.

Согласно законските обврски и интерните акти, Банката од Корисникот може да побара да достави и потпише дополнителни документи.

Корисникот е должен да достави важечки, ажурирани и релевантни податоци и документација потребна за неговата идентификација и идентификација на овластеното лице, како и да ја извести Банката за секоја промена на доставените податоци во текот на користењето на платежната сметка.

Банката на Корисникот може да му отвори:

- Денарска платежна сметка за извршување на платежни трансакции во домашна валута
- Девизна платежна сметка,за извршување на платежни трансакции во странска валута.

Банката не смее на Корисникот кој има статус на резидент и има отворено платежна сметка во денари и/или девизи, 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, односно да ја затвори постоечката резидентна/нерезидентна платежна сметка и да отвори нова нерезидентна/резидентна платежна сметка.

По приемот на Барањето за отворање на платежна сметка Банката задолжително го идентификува и потврдува идентитетот на Корисникот, како и на лицето кое дејствува во негово име и за негова сметка, во согласност со важечката регулатива за спречување на перење пари и финансирање тероризам како и интерните акти на Банката.

Доколку Банката констатира дека документацијата е исправна и комплетна, пристапува кон отварање на денарска и/или девизна платежна сметка. Банката на Корисникот му отвора денарска платежна сметка по редовна постапка. Во посебни случаи Банката на Корисникот може да му отвори сметка под итна постапка која е без надоместок согласно Тарифата. Под итно отворање на платежна сметка се подразбира платежната сметката да биде активна за работа во тековниот работен ден, односно најдоцна 1 час по активирањето на истата, додека под редовно отворање на платежна сметка се подразбира сметката да биде активна наредниот работен ден.
За отворената платежна сметка Банката на Корисникот му издава хартиена пластифицирана картичка со користење на стандардот ИБАН, како единствена идентификациска ознака на платежната сметка.

Целокупната документација за отворањето на платежна сметка Корисникот ја потпишува своерачно а за лица со попреченост докуменатцијата може да биде потпишана со ракознак или факсимил.

Банката ќе одбие да воспостави деловен однос, односно без согласност на Корисникот ќе ја блокира можноста за користење на сите или одреден број на производи и услуги, да одбие или да не изврши определени платежни трансакции или да 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 согласност со локалната и /или меѓународна регулатива, и доколку Корисникот постапува спротивно на законите и други прописи.

Отворање на платежна сметка на резидент - потрошувач

Резидент има право во Банката да отвори повеќе денарски и/ или девизни платежни сметки. Пред отворање на девизна платежна сметка, задолжително треба да се отвори денарска платежна сметка.

При отворање на платежна сметка врз основа на поднесено Барање, Банката го идентификува резидентот - физичко лице врз основа на следната документација:

- Оригинален и важечки документ за лична идентификација (лична карта или пасош) за лица со постојано место на живеење во Република Северна Македонија- од кој утврдува име, презиме, место и датум на раѓање, место и адреса на живеење, единствен матичен број, број на документ за личната идентификација, органот кој го издал документот и дата на важење;
- Оригинален и важечки документ за лична идентификација за привремен престој издаден од МВР на Република Северна Македонија– од кој може да се утврди име и презиме, место и датум на раѓање, адреса на привремен престој (престојувалиште), единствен матичен број, евиденционен број на документот и органот што ја издал;
- Сертификат за слободен пристап до пазарот на труд за државјаните на Р.Албанија и Р.Србија (Отворен Балкан) и важечка лична карта или патна исправа од матичната земја, адреса со соодветен документ (односно Изјава од странското физичко лице заверена на нотар за адресата во Република Северна Македонија, договор за закуп и слично каде е наведена адреса на живеалиште или престојувалиште во Р.С.Македонија;
- Извод од матична книга на родените за малолетни лица и документ за лична идентификација на законски/те застапник/ци;
- За лица кои имаат одземена или ограничена деловна способност се доставува документ издаден од Министерството за социјална политика, демографија и млади во кој е определено лицето кое ќе дејствува во име на лицето со одземена или ограничена деловна способност.

При склучување на Рамковен договор со користење на средства за комуникација на далечина, полнолетно физичко лице - резидент кое претходно нема отворено платежна сметка во Банката, може по електронски пат да поднесе Барање за отворање платежна сметка со идентификација и потпишување на потребната документација преку OneID. Податоците од OneID се преземаат автоматски.
Банката, со поднесување на Барање за отварање на платежна сметка, на Корисникот му го дава на увид Предлог Рамковниот Договор при што Корисникот со потпишување преку OneID ја прифаќа неговата содржина, со што

се смета дека Рамковниот Договор е склучен и платежната сметка е отворена. Корисникот може да го продолжи процесот за активирање на интернет и мобилна апликација согласно Поединечните Општи услови за онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка (интернет и мобилна апликација) за физички лица.

Корисникот е должен пред потпишувањето да ја провери точноста на преземените и внесените податоци.

Отворање платежна сметка на нерезидент – потрошувач

Платежната сметка за нерезидент физичко лице е мултивалутна односно на истата сметка може да се извршуваат платежни трансакции во денари и девизи, согласно Законот за девизно работење и другите подзаконски акти.

За отворање на платежна сметка согласно – Барање ја 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 банка во матичната држава на нерезидентот.

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).
Корисникот задолжително потпишува образец- Изјава за нерезидент.

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
За одржување на платежни сметки, Банката врши наплата на месечен надоместок со задолжување на платежната сметка на последниот ден во тековниот месец, а во согласност со Тарифата. Во случај на раскинување на Рамковниот Договор и затворање на платежната сметка по барање на Корисникот, Банката пресметува и наплатува месечен надоместок за одржување на платежна сметка во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на Рамковниот Договор.

Располагање со средства на платежна сметка
Располагањето со средства на платежната сметка се врши од страна на Корисникот-сопственик на сметката. Располагањето со средства на сметките на малолетни лица и лица со одземена или ограничена деловна способност се врши од страна на законски застапник/старател, а за таа цел лицето приложува Извод од матичната книга на родени (за малолетни лица) или документ издаден од надлежна институција во кој се наведени овластувањата и одговорностите на старателот кај лицата со одземена или ограничена деловна способност.

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. Овластувањето за располагање со средствата на платежната сметка се дава во филијалите/експозитурите на Банката во присуство на овластено лице од Банката со депонирање на потписи на сите ополномоштени лица на соодветен формулар - Депониран потпис за овластување на платежна сметка. Вака даденото овластување се применува само за извршување платежни трансакции на шалтерите во филијали/експозитури на Банката, при што за овластување за користење на секоја друга платежна услуга потребно е да се потпише Барање за платежна услуга.
За овластување без физичко присуство на лице кое ќе располага со сметката може да се достави специјално

полномошно заверено од овластено лице (Нотар)/надлежно лице/орган и соодветно легализирана и преведена на македонски јазик од страна на овластен судски преведувач со нотарски заверен превод, или специјално полномошно заверено од дипломатско – конзуларно претставништво на Република Северна Македонија во странство.
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.
На барање на Корисникот, Банката може да му овозможи користење на услугата Лично банкарство при што договорните страни склучуваат соодветен Договор за користење на услугата со цел регулирање на правата и обврските.

IV Платежна сметка со основни функции

Отворање на платежна сметка со основни функции

Корисник кој има законско престојувалиште во Република Северна Македонија или лице на кое му е одбиено барање за престој и чие напуштање на Република Северна Македонија не е можно поради правни или други практични причини (принцип на невраќање), а нема платежна сметка во Банката или кај друг давател на платежни услуги во земјата, има право да поднесе Барање за да отвори платежна сметка со основни функции, при што потпишува Изјава за поседување - непоседување денарска платежна сметка. Банката му овозможува отворање и користење на таква сметка, доколку истото не е во спротивност со прописите со кои се уредува спречувањето на перење пари и финансирање на тероризам и користење на платежни услуги.

Банката на Корисникот врз основа на поднесеното Барање може да му отвори:

- Платежна сметка со основни функции или
- Платежна сметка со основни функции за корисници на законски права.

Доколку Корисникот припаѓа на група корисници на законски права, должен е да приложи и доказ за таквиот статус издаден од надлежниот орган.

Потрошувач – корисник на законско право е физичко лице кое и припаѓа на групата на корисници на следните законски права:

- законска издршка, надоместок за штета настаната поради нарушување на здравјето или намалување, односно губење на работната способност и надоместок на штета за загубена издршка поради смрт на давачот на издршката;
- надоместок поради телесно оштетување според прописите за инвалидското осигурување;
- парична помош од социјална заштита;
- привремена невработеност;
- додаток на деца и
- стипендија, кредит и помош на ученици и студенти.

За отворање на овој тип на сметка потребно е покрај Изјавата за поседување-непоседување денарска платежна сметка дополнително да достави Потврда од надлежен орган за добивање статус на корисник на законско право (не постара од три месеци од денот на поднесување на барањето). Потрошувач кој припаѓа на група на корисници на законски права, по отворањето на платежна сметка со основни функции, е должен на секои 12 месеци да потврдува во Банката дека е корисник на законски права, со доставување потврда од надлежен орган за статусот на законското право. Пред истекот на 12 месеци од денот на отворање на платежна сметка со основни функции, Банката со писмен допис ќе го извести потрошувачот за неговата обврска да достави потврда за статус на корисник на законско право во рок од два месеци.

Доколку потрошувачот во рокот од два месеца не достави потврда или не го раскине Рамковниот договор, Банката ќе ја трансформира платежната сметка со основни функции за корисник на законско право во платежна сметка со основни функции. Во овој случај се задржува постоечката единствена идентификациска ознака на платежната сметка.

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

Банката не може да го условува отворањето и користењето на платежна сметка со основни функции со договарање на други дополнителни услуги.Банката е должна на барање на корисникот да отвори платежна сметка со основни функции или тоа барање да го одбие веднаш, но не подоцна од 10 (десет) работни дена од денот на прием на уредното Барање.

Банката може да го одбие Барањето, доколку потрошувачот има веќе отворено платежна сметка со основни функции во Банката или 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 за поседување - непоседување денарска платежна сметка кај друг давател на платежни услуги.

Банката може да одбие да воспостави деловен однос, односно без согласност на Корисникот да ја ограничи или блокира можноста за користење на сите или одреден број на услуги, да одбие да изврши определени платежни трансакции/или раскине веќе воспоставен деловен однос 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, Банката без одлагање, во пишана форма и без надомест, го известува Корисникот за одбивањето, причините за одбивањето, освен ако откривањето на причините за одбивањето е 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.

На платежната сметка со основни функции не е дозволено одобрување на дозволено пречекорување.

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 филијатите/експозитурите на Банката и преку интернет и мобилна апликација.

Потрошувачот може да бара трансформирање на платежна сметка во платежна сметка со основни функции или обратно, при што се задржува постоечката единствена идентификациска ознака на платежната сметка, Банката одлучува во рок од десет дена согласно условите за релевантната сметка и за истото не се наплатува посебен надоместок.

V Неактивни сметки

Банката може да ја прогласи платежната сметка на Корисникот за Неактивна сметка. Услов за прогласување на неактивност кај платежната сметка е доколку непрекинато во период од најмалку 24 месеци не се извршени одливни платежни трансакции авторизирани од Корисникот 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 Банката или во врска со која Банката немала со Корисникот или лицата што се овластени за работење со платежната сметка или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација, не е направено ажурирање и идентификација на податоци на Корисникот. Дополнително, во рамки на Законот за платежни услуги и платни системи, неактивна сметка е платежна сметка и депозитна сметка на Корисникот.

Согласно воспоставениот систем за идентификација на неактивни сметки, Банката секој месец ги идентификува Корисниците на сметки кои ги исполнуваат погоре наведените услови. Корисниците кои ги исполнуваат условите за прогласување на неактивност Банката ги контактира и известува за можноста за промена на статусот на неговата сметка во неактивна сметка со доставување на Известување во рок од еден месец пред настанување на статусот на неактивност. Доставата на известувањето е преку обично писмо на последно познатите/ажурирани податоци за контакт на Корисникот кои Банката ги има во својата евиденција.

Банката ги затвора неактивните платежни сметки кај кои што состојбата на паричните средства во моментот на настанувањето на неактивниот статус е еднаква на нула, под услов платежната сметка да не е блокирана.

Блокираната сметка и сметка на која се депонирани парични средства кои служат како финансиско обезбедување на кредит не се сметаат за неактивни сметки.

Со настанувањето на статус на неактивна сметка не престанува правото на сопственост на паричните средства кои се наоѓаат на платежната сметка. Банката со било какво дејствие нема да ја намали вредноста на паричните средства на неактивните сметки, освен за пресметка и наплата на надоместоци во висина на вистински направените трошоци за документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација со Корисникот во врска со сметката и во случај на правосилна судска одлука или извршни исправи во согласност со закон. Банката паричните средства на неактивните сметки ги презентира како обврска во своите финансиски извештаи, настанувањето на статус на неактивна сметка не ги менува правата што ги имаат и носат сметките и/ или нивните сопственици при стечај или ликвидација на Банката.

Статусот на неактивна сметка се прекинува со извршување на следната одливна платежна трансакција авторизирана од страна на Корисникот или приливни платежни трансакции, со исклучок на пресметката и плаќање/наплата на камата, и/или кои било други платежни трансакции кои што се извршени во корист на

Банката или со остварување на документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација помеѓу Банката и Корисникот или овластено лице.

Доколку Корисникот има повеќе платежни или депозитни сметки, ако најмалку една од нив е активна, се смета дека и останатите платежни сметки или депозитни сметки се активни.

VI Пакети (Сетови) на платежни услуги

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 преку поднесување на Барање за платежни услуги за физички лица.

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.

Правата и обврските на Банката и Корисникот во врска со користење на секоја поединечна услуга се утврдуваат со Рамковен Договор односно овие Рамковни Општи услови и/или посебни договори за производите/услугите за кои истите се предвидени а се дел од одбраниот сет на производи и услуги (Пакетот).

Услуга	**Halk Smart**	**Halk Special**	**Halk Premium**	**Пензи Пакет**	**HalkEZ**
	само за приматели на плата/пензија во Халкбанк				*16-24 год*
Одржување сметка	✓	✓	✓	✓	✓
Интернет и мобилна апликација (ЛИБ и одржување)	✓	✓	✓	✓	✓
Дебитна платежна картичка	MC Debit Contactless / Visa PayWave	Visa Platinum Debit	MC World Debit	MC Debit Contactless	MC debit HalkEZ / Visa PayWave
Готовина АТМ - земја / странство	✓ / –	– / ✓	✓ / –	✓ / –	✓ / ✓
Кредитна картичка		Visa Vita Credit			
СМС инфо	✓	✓	✓	✓	✓
Кред. трансфери (КИБС/интерни, електронски)	неограничено	неограничено	неограничено	неограничено	неогр. пп50
Интерни трансфери на шалтер				✓	

Commented [SFR1]: Како е по ново?

Банката нуди пакети за примателина плата/пензија кои покрај платежна сметка, содржат и сет од интернет и мобилна апликација, дебитна платежна картичка, кредитна платежна картичка, СМС известување и истите имаат повеќе поволности за Корисникот објавени и ажурирани на веб страната на Банката. За измените во поволностите кои ги добиваат со производите во рамки на сетот, Корисниците ќе бидат известени преку траен медиум согласно роковите предвидени со овие Рамковни Општи услови.

За активирање на пакет, потребно е Корисникот да ја прима платата/пензијата во Банката или да изјави дека ќе ја прима со цел да може да поднесе Барање.

Пакетите имаат месечен надоместок согласно Тарифата, во зависност од типот на пакетот и истиот се наплаќа во целост на крајот на месецот, од платежната сметка на Корисникот.

Доколку Корисникот се откаже од користењето на пакетот, поединечните услуги кои се составен дел од пакетот се наплатуваат по важечката Тарифа. Чланаринатана платежната картичка ќе се пресметува и наплатува согласно Тарифа соодветно на моменталниот статус за (не)користење на конкретниот пакет.

Корисникот има право да го откаже пакетот кој го користи и да аплицира за друг пакет еднаш месечно и може да користи поволности само од еден пакет истовремено.

За повторно издавање на изгубена или украдена платежна картичка која се користи во рамки на определен пакет, се наплатува по важечка Тарифа.

Банката има право да ги укине пакетите, за што Корисникот ќе биде известен преку траен медиум и во тој случај, поединечните услуги кои се составен дел од пакетот ќе се наплатуваат по важечка Тарифа.

Банката може, во рамки на одделни пакети или промотивни кампањи, да овозможи дополнителни производи и услуги обезбедени од трети лица и го задржува правото, во согласност со условите на промотивната кампања или деловната политика, да воведе, измени, замени или прекине обезбедување на дополнителните поволности и услуги. Условите за користењето, времетраењето, опфатот, ограничувањата и начинот на активирање на овие производи и услуги се утврдуваат со посебните услови на Банката и/или со условите на давателот на услугата, кои му се достапни на Корисникот пред користењето на услугата. Доколку дополнителната услуга ја обезбедува трето лице, договорниот однос во врска со обезбедувањето и користењето на услугата се воспоставува помеѓу Корисникот и давателот на услугата, согласно условите на тој давател. Банката не е давател на услугата и не одговара за нејзиното обезбедување, квалитет, достапност или евентуални измени, ограничувања или престанок на нејзиното обезбедување. Општите и посебните услови на давателот на услугата, како и сите информации поврзани со користењето на дополнителните поволности, се достапни на веб-страницата на Банката и/или на веб-страницата на давателот на услугата. Односите кои настануваат помеѓу трети лица, корисниците на Банката и Банката во врска со обезбедувањето на услугите од трети лица претставуваат самостојни и независни односи, при што за Банката не произлегуваат права, обврски и одговорности од односот кој настанува помеѓу третите лица и корисниците.

За Корисникот на Пакетот HalkEZ кој е на возраст од 16-18 години со доставување на Барањето за платежни услуги, законскиот застапник доставува Изјава со согласност потпишана од двајцата законски застапници/старател и Извод од матична книга на родени, при што Барањето и Изјавата ја потпишуваат двајцата законски застапници/старател на малолетното дете. Корисниците на Пакетот HalkEZ со наполнување на 25 години ќе бидат префрлени во редовна група на Корисници и услугите кои претходно ги користеле во рамки на пакетот HalkEZ ќе им бидат наплатени согласно Тарифа.

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 не може 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/експозитурите 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, престанува 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 без согласност на Корисникот, да оневозможи можноста за издавање и/или блокирање на користењето на сите или одредени платни инструменти 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 согласност 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 согласност со FATCA регулативата.

За трансакциите со платежни картички кои се извршуваат во забранети земји, Корисникот може да се обрати во некоја од филијалите/експозитурите на Банката со цел негово информирање за забранетите земји и начинот и постапката за добивање на одобрение за вршење на трансакции со платежни картички во тие земји .

- **Онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка (интернет и мобилна апликација)**

Интернет и мобилна апликација 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 платни инструменти 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 со користење на најмалку два елементи за потврдување на корисничкиот идентитет (автентикација) или со други средства за утврдување на идентитетот, како и поднесување на барање/активирање/откажување на други производи и услуги на Банката кои се достапни по пат на интернет и мобилна апликација.

Онлајн користење на услуги поврзани со платежна сметка може да биде само Корисник кој во Банката има отворено денарска платежна сметка.

Услови за издавање и користење на платни инструменти кои се употребуваат за издавање на налог по пат на интернет и мобилна апликација се уредени со Поединечните Општи услови за Онлајн користење на услуги поврзани со платежна сметка.

Банката го задржува правото да после претходно предупредување на Корисникот, ја прекине и привремено блокира овозможување на услуга за Онлајн користење на услуги поврзани со платежна сметка (интернет и/или мобилна апликација), доколку постои сомневање дека Корисникот ги злоупотребува платните инстументи за вршење на платен промет за трети лица преку својата платежна сметка.

Банката може без согласност на Корисникот, да го оневозможи одобрувањето и/или блокира можноста за користење на сите или одредени услуги на Онлајн користење на услуги поврзани со платежна сметка (интернет и/или мобилна апликација) 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 согласност 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 согласност со FATCA регулативата.

- **Платежни картички**

Банката на Корисникот му овозможува услуга за издавање на платежна картичка. Условите за издавање и користење на овие платежни картички се уредени со Поединечни Општи услови за издавање и користење на дебитни/кредитни платежни картички кои претставуваат составен дел на Рамковниот Договор.

Банката овозможува издавање дебитна платежна картичка на малолетното лице-дете, врз основа на поднесеното Барање и потпишана изјава од страна на законски застапник/старател. Дебитната платежна картичка е поврзана со платежна сметка на малолетното лице која ја поседува во Банката

Законскиот застапник/старател има можност да го следи и одреди лимитот на платежната картичка за извршување на платежни трансакции на банкомат/пос/електронска трговија.

Законскиот застапник/старател е должен:

- да ја врати платежната картичка која ја користи малолетното лице по истекот на важноста на истата или на барање на Банката;
- Писмено да ги пријави во Банката евентуалните измени на личните податоци и вработување за себе и за детето доколку има воспоставено работен однос во рок од 7 (седум) дена од промената.

Со навршување на 16 години на малолетното лице, законскиот застапник/старател се согласува да биде префрлено во Пакет за млади-Halk Ez и да продолжи да ја користи платежната картичка се до нејзино реиздавање. По реиздавањето ќе добие платежна картичка со пакет млади-HalkEz.

За сите корисници на дебитни платежни картички, Банката овозможува користење на депозитен производ “Е-касичка”. Производот Е-Касичка може да се отвори со поврзување на една или повеќе дебитни картички издадени од Банката, при што се склучува посебен договор за депозитниот продукт. Со секоја трансакција направена со дебитна картичка издадена од Банката на ПОС терминал и виртуелен ПОС терминал на било која банка, одреден износ зголемен над износот на ПОС трансакцијата ќе се трансферира на посебна штедна сметка на Корисникот (депозитна сметка наменета исклучиво за овој тип на штедење). Корисникот сам го избира начинот на заштеда и истиот може да биде како: заокружување на износ до најблискиот цел број или Фиксен износ од секоја направена трансакција.

VIII Извршување на платежни трансакции

1.Давање и повлекување согласност за извршување на платежни трансакции

Основен услов за извршување на платежни трансакции е согласност на Корисникот, при што согласноста дадена на начин и форма определен во овој дел се смета за авторизирана.

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

Доколку согласноста дадена за извршување на платежна трансакција не е дадена во формата договорена помеѓу Корисникот и Банката, ќе се смета дека истата не е авторизирана и нема да биде извршена.

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

- За платен налог во хартиена форма која се поднесува во филијалите/ експозитурите на Банката потпишан од страна на Корисникот;

- за Траен налог, со потпишано Барање за платежни услуги за потрошувачи- дел Траен налог;
- За платен налог во електронски облик кој се поднесува по пат на интернет и/или мобилна апликација– ако е извршен внес на,кронто автотризација, СМС код, пин код или биометрија или во согласност со Поединечните општи услови за онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка;
- За платен налог издаден со користење на платежна картичка на пос терминал, други продажни места, банкомати,– 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/ задолжителна потврда на трансакцијата (засилена автентикација) преку мобилна апликација при вршење на трансакции на интернет, во зависност од видот на картичката и условите за користење кои се регулирани со Поединечни општи услови за издавање и користење на деловни дебитни/ кредитни платежни картички;
- За платен налог во хартиена форма кој се поднесува преку поштенските единици на АД Пошта на Северна Македонија, платниот налог да е потпишан од страна на Корисникот. За користење на услугите еднократно се потпишува формулар “Согласност за користење на услуги на шалтерите на АД Пошта за физичко лице ” во филијалите/ експозитури на Банката или на шалтерите во поштенските единици на АД Пошта;
- За иницирање на плаќање и за давање на информации – со потврдување на платежната трансакција (засилена автентикација) преку интернет и мобилна апликација;
- За користење на депозитен продукт “Е- касичка” со склучување посебен договор за депозитниот продукт преку избраниот начин на заштеда.

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 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 важечките законски и други прописи.

Во случај на постоење на доспеани, неизмирени обврски за побарувања на Банката по основ на кредити, надоместоци за платежна сметка и други доспеани побарувања, Корисникот е согласен Банката своите доспеани побарувања да може да ги наплати од средства на друга денарска 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. Доколку нема доволно средства во валутата на која е задолжен надоместокот, Корисникот е согласен Банката да изврши конверзија од останати валути на неговата платежна сметка/сметки во странска валута со примена на среден курс од курсната листа на Народна Банка која важи во моментот на наплата на побарувањата.

Во случај на платежната сметка/сметки на Корисникот да нема доволно средства во валутата на плаќање, по основ на платен налог за присилна наплата, Корисникот е согласен да Банката изврши конверзија од останати валути на негова платежна сметка/сметки во странска валута со примена на среден курс од курсната листа на Народна Банка која важи во моментот на извршување на трансакцијата. Банката за извршеното подмирување на долг ќе го извести корисникот преку извод од платежната сметка.

Корисникот може да ја повлече согласноста за извршување на платежни трансакции во секое време, но најдоцна до моментот на неотповикливост на платниот налог согласно точка 4 од оваа глава. Доколку Корисникот ја повлече согласноста за извршување на серија платежни трансакции, секоја идна платежна трансакција која е дел од серијата се смета за неавторизирана.

Банката без согласност на Корисникот 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 согласност 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 согласностсо FATCA регулативата.

2.Прием на платен налог

Време на прием на платниот налог е моментот кога во согласност со Терминскиот план, се смета дека Банката го примила платниот налог. По прием на платниот налог, Банката ја задолжува платежната сметка на Корисникот.

Време на прием на платниот налог издаден преку Онлајн користење на услуги поврзани со платежна сметка (интернет и/ или мобилна апликација) е моментот кога истиот евидентиран во платниот систем на Банката, а во согласност со Терминскиот план.

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.

Ако времето на прием на платниот налог е неработен ден за Банката се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.

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

Платежната трансакција е извршена кога износот на платежната трансакција е одобрен на платежната сметка на примачот на плаќањето.

Услови за извршување на платниот налог

Банката ќе го изврши платниот налог со користење на стандардот ИБАН како единствената идентификациска 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 :

- Платен налог во хартиена форма, уредно пополнет (сите задолжителни елементи се правилно пополнети со информации и податоци во полињата, потполно читко, без исправени, прецртани и бришани податоци, потпишан од Корисникот, законскиот застапник или овластеното лице);
- Платен налог пополнет во електронска форма потпишан од Корисникот на интернет и мобилна апликација;
- Дадена согласност на Корисникот плаќач на начин предвиден со овие Рамковни 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 уредуваат прекуграничните платежни трансакции, вклучувајќи ги и прекуграничните трансфери во евра извршени преку СЕПА (SCT – SEPA Credit Transfer) во кои Банката е учесник;
- Корисникот обезбедил покритие за извршување на износот на платниот налог и надоместок, до времето кое е определено во Терминскиот план;
- 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.

Банката 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 во која е учесник.
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 регулатива и со конкретни правни лица кои имаат склучено посебен Протокол за размена на податоци (режиски трошоци и др).
Банката без согласност на Корисникот нема да дозволи извршување на платен налог во случаи 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 согласност 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 согласност 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 платежната 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. Доколку Банката добие писмено овластување од Корисникот, може во име и за сметка на Корисникот да врши кредитни трансфери во странство како и распоред на пристигнати приливи од странство, да ги пополни и потпише платните налози согласно доставените писмени податоци и придружна документација.
Готовинските плаќања, плаќањата и трансфери на средства врз основа на капитални инвестиции се извршуваат врз основа на одредбите од Законот за девизно работење и Подзаконските акти за извршување на платежни трансакции во странство.
Како плаќање или трансфер на средства од претходната одредба се смета пренос на средства за реализација на капитални трансакции, за остварување на право на инвеститорот врз основа на учество во добивка или остаток на имот, по извршен стечај или ликвидација на правното лице во кое инвестирал.
При иницирање на одливна платежна трансакција во странство, Корисникот и доставува на Банката платен налог целосно пополнет како и соодветен документ кој Банката ќе го побара од него (во случај на резидент) од кој може да се утврди дека се исполнети условите за извршување на капитална трансакција.
При обработката на приливна прекугранична платежна трансакција од странство, Банката на Корисникот го врши одобрувањето на паричните средства на неговата платежна сметка преку постапка на директно и одложено одобрување согласно овие Рамковни општи услови.
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 пристигне приливот.
Одговорноста за вистинитоста на информациите доставени до Банката, како и за автентичноста на приложените документи при извршување прекугранични платежни трансакции ја презема плаќачот.Банката без согласност на Корисникот нема да дозволи одобрување на платежната сметка во случаи да не е во можност да ги изврши своите обврски утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, односно заради постапување по листата за санкции за лица, земји и активности, во согласност со локалната и /или меѓународна регулатива , односно доколку Корисникот постапува спротивно на законите и други прописи и доколку Корисникот на барање на банката не ги достави бараните податоци и документација во согласност со FATCA регулативата.

Еднократни платежни трансакции врз основа на парични дозанки
Корисникот може да даде инструкција до Банката за извршување на еднократна платежна трансакција за чиешто извршување не е потребно склучување Рамковен договор и отворање или поседување платежна сметка од страна на плаќачот.
Највисокиот месечен износ на извршени еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки иницирани од плаќач во Република Северна Македонија за примач во странство преку поединечен давател на платежни услуги изнесува 2.500 евра или соодветна противвредност во други валути. Највисокиот дневен износ на извршени еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки иницирани во странство за примач во Република Северна Македонија преку поединечен давател на платежни услуги изнесува 5.000 евра или соодветна противвредност во други валути.
За извршување на еднократни прекугранични платежни трансакции банката има склучено договор за посредување (агентство) со Western Union Network (Ireland) LTD Dublin. При извршување на еднократна прекугранична трансакција (исплата), Корисникот треба да поседува контролен број (MTCN - Money Transfer Control Number) и да ги исполни условите за идентификација. При испраќање на пари по исполнување на условите за идентификација Корисникот го добива контролниот број од Банката. Трансакцијата се смета за реализирана кога Корисникот ќе го добие контролниот број и налогот ќе биде обработен во апликацијата. Надоместоците за извршување на еднократните платежни трансакции се во состав на Тарифата и истите се достапни на огласните табли во секоја филијала/ експозитура и на интернет страната на Банката. Курсевите за еднократните прекугранични трансакции се дефинирани од страна на Western Union и истите се прикажуваат пред потврдување на трансакцијата. Податоците на Банката (назив, адреса и контакт телефон) се наведени во формуларот за испраќање и примање пари.

Траен налог
Корисникот може да даде инструкција до Банката за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или во однапред утврдени датуми. За активирање на Траен налог, Корисникот потпишува Барање за платежни услуги за потрошувачи- дел Траен налог за вршење на плаќања во денари од платежна сметка на потрошувачот во кој се прецизираат информации за: платежната сметка на примачот, износ, основот на извршување на кредитниот трансфер, начинот на наплата (целосно или делумно), временскиот интервал за извршувње на кредитните трансфери (еднократно, дневно, месечно или годишно). Кредитните трансфери може да бидат на сметки на корисници на Банката, на сметки кај друг давател на платежни услуги и наплата преку датотека (наплата на сметки за комуналии со кои Банката има склучено посебен Протокол).
Корисникот е потребно на наведениот датум за пренос на паричните средства, во секој момент да има обезбедено доволно средства за извршување на кредитниот трансфер, вклучително и за надоместокот за извршување на трајниот налог согласно Тарифата, а заради реализирање на процедурата за наплата која Банката редовно ја извршува на почетокот на секој работен ден.

Трансферите кон сметка кај друг давател на платежни услуги се извршуваат единствено преку платниот систем на КИБС.
Доколку датумот на извршување на трајниот налог е во неработни денови, трајниот налог ќе биде реализиран во следниот работен ден, освен за траен налог со дневна наплата.
Банката ќе врши наплатата по трајниот налог во рамки на расположивите парични средства односно позитивното салдо и дозволеното пречекорување на платежната сметка.
Доколку на денот на реализирање на налогот на платежната сметка Корисникот нема доволно расположливи парични средства, Банката ќе го реализира трајниот налог во наредниот период кога ќе има доволно расположливи парични средства. Исклучок се Трајните налози за режиски трошоци преку датотека (пр. ЕВН, ЕСМ, Македонски Телеком и други), каде што наплатата на трајниот налог се врши на определен работен ден, по достава на фајл од надлежната институција со што се наплатува само тековната фактура во целост, додека заостанатите обврски не се наплатуваат.
Банката не сноси одговорност доколку на денот на доспевање и реализирање на процедурата за наплата на трајни налози наведена погоре, Корисникот нема доволно средства за извршувањето на плаќањето или доколку сметката на Корисникот е блокирана или доколку по одлука на надлежен орган Банката не може да го реализира трајниот налог.
Потребно е Корисникот навремено да ја извести Банката за сите промени кои се однесуваат на трајниот налог, вклучувајки го и откажувањето (престанокот) на истиот. За последиците од ненавременото известување е одговорен Корисникот.
Доколку на сметката на Корисникот нема доволно средства на денот утврден за извршување на траен налог за наплата на доспеани обврски по кредитни изложености, кредити одобрени на Корисникот од страна на Банката, налогот ќе се извршува делумно се до наплата на кредитните обврски.

3. Одбивање 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 применият налог за плаќање, на платежната сметка нема покритие на датумот (валута) на извршување на налогот;
- 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 испратен 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 без согласност на Корисникот ќе 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 бил примен.
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, на последно познатите/ажурирани податоци за контакт на Корисникот кои Банката ги има во својата евиденција за одбивањето на налогот за плаќање како и за причините за одбивањето и постапката за исправка на грешки кои довеле до одбивање на платниот налог, освен во случаи доколку таквото известување е забрането согласно прописи.
За одбивање на платен налог Банката не наплатува надоместок.
Одбивање и известување на Корисникот за одбивањето на налогот издаден по електронски пат, зависи од видот на платниот инструмент и се уредува во Посебни општи услови за онлајн користење услуги поврани со платежна сметка.

4. Неотповикливост на платниот налог
Корисникот може да го отповика платниот налог, најдоцна до моментот на прием на платниот налог од страна на Банката. По приемот на платниот налог, а се до статусот на платниот налог – конечно реализиран, Корисникот може да побара отповикување на платниот налог во писмена форма доставена до филијалите/експозитурите на Банката на начин договорен во оваа одредба .

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. За платни налози преку интернет и мобилна апликација, 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.
Корисникот не може да го отповика налогот за прекугранични плаќања по прием на истиот во прекуграничниот платен систем.

5. Пренесен и примен износ
Банката ќе го пренесе целиот износ на платежната трансакција од сметката на Корисникот на сметката на примачот. Пренесениот износ мора да биде во висина на износот на поединечниот платен налог. Надоместокот за извршување на платен налог се наплатува согласно Тарифата и Корисникот е потребно покрај износот на трансакција да го обезбеди и износот на надоместокот со цел да се реализира платежната трансакција.
Банката нема да го намали износот на платежната трансакција односно надоместокот за своите услуги од пренесениот износ на платежната трансакција ќе го наплати пред да ги одобри паричните средства на сметка на примачот при што за износот на пресметаните и наплатени надоместоци соодветно ќе го извести примачот во дадените информации за извршената платежна трансакција.

6. Рок за извршување на платежни трансакции
Извршување на платежните трансакции во денари е истиот работен ден кога е примен платниот налог.
При извршување на платежните трансакции во евра на територијата на Р.С Македонија, Банката врши пренос од платежната сметка на Корисникот на сметката на примачот во истиот работен ден кога е примен платниот налог.
При извршување на платежни трансакции во валута различна од денари и евра во Република Северна Македонија, Банката е должна да обезбеди износот на платежната трансакција да биде одобрен на сметката на Банката на примачот најдоцна до крајот на вториот работен ден по денот кога е примен платниот налог.
При внесување на готовина на платежната сметка на Корисникот, Банката средствата ги става на располагање истиот работен ден или најдоцна до следниот работен ден по денот на прием на готовина.
Кај СЕПА Кредитни Трансфери (SCT) платниот налог се извршува најдоцна до крајот на следниот работен ден од моментот на прием од страна на Банката.
Кај платежните трансакции во валути различни од денари, Банката го извршува платниот налог во согласност со важечкиот термински план на Банката, правилата на платните системи и условите на кореспондентните банки што учествуваат во извршувањето на платежната трансакција.

7. Датум на валута и расположливост на паричните средства
Банката ја одобрува платежната сметка на примачот на датумот на валута и износот на платежната трансакција го става на располагање на примачот веднаш откако износот е одобрен на сметката во Банка во денари или соодветната 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.
Извршување на платежните трансакции преку платен инструмент заснован на картичка е првиот работен ден сметано од датумот на иницирањето на конкретната платежна трансакција.

Платежните трансакции заснована на платежна картичка не подлежат под Терминскиот план на Банката односно се извршуваат во секое време.

Банката ја одобрува платежната сметка на Корисникот во прекугранично платен систем, со 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.
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 Банката го известила Корисникот преку траен медиум.
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.
Веднаш по одобрувањето на платежната сметка на Корисникот, Банката ќе му овозможи располагање со средствата, под услов да не постојат пречки за истото(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 средства, 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.

IX Заштитни и други мерки во врска со извршување на трансакции

Доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно изврши платежна трансакција, Корисникот 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 информациите за извршувањето на неавторизирана или неправилно извршената платежна трансакција согласно овие Рамковни општи услови, Корисникот може да го поднесе известувањето во било кое време. Доколку во извршувањето на платежната трансакција е вклучен и давател на услуги за иницирање на плаќања, Корисникот го доставува известувањето до Банката.

Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, Банката на Корисникот ќе му го врати износот на неавторизираната платежна трансакција , 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 наплатила од Корисникот во врска со таквата трансакција, односно да пресмета и плати законска казнена камата на која Корисникот би имал право доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција.

Во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, Корисникот има право на надоместок за претрпена штета од одговорниот давател на платежни услуги согласно Законот за облигационите односи.
Банката не одговара за штета доколку штетата е предизвикана од објективни причини кои се надвор од контрола на Банката а поради неизвршување на платежна трансакција или поради погрешно внесени податоци во налого за пренос.

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

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

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

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

Во случаи кога повратот на парични средства на платежните трансакции со погрешно наведена единствена идентификациска ознака не е можен, на писмено барање на плаќачот, Банката ќе му ги достави на писмено сите информации со кои располага и кои што се релевантни за поведување на постапка пред надлежен суд

Одговорноста во врска со авторизација и извршување на платежни трансакции е исклучена во случај на вонредни и непредвидливи околности на кои страната која се повикува не можела да влијае на нив и се надвор од нејзина контрола и последиците од околностите се неизбежни независно од вложените напори за нивно

избегнување или кога Банката е обврзана да постапи согласно со други правни обврски кои произлегуваат од законска регулатива.

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

Во случај кога Банката е одговорна за неизвршување или за неправилно извршување или задоцнето извршување на платежна трансакција е должна веднаш да го врати износот на неизвршената, неправилно извршена или задоцнето извршување на платежна трансакција. Доколку е задолжена сметката на плаќачот, давателот на платежни услуги на плаќачот е должен 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 давателот на платежни услуги на примачот е одговорен за правилно извршување на платежната трансакција е должен веднаш да го стави на располагање износот на платежната трансакција на примачот, односно да го одобри износот со валута (доколку е применливо) на која требало да биде одобрен износот согласно Датум на валута и расположливост на паричните средства предвидени со овие Рамковни општи услови.
Во случај на задоцнето извршување на платежната трансакција, давателот на платежни услуги на примачот, на барање на давателот на платежни услуги на плаќачот обезбедува дека датумот на валута е датумот на кој платежната трансакција требало да биде извршена.
Во случај на неизвршување или неправилно извршување на платежна трансакција во која платниот налог е иницира од страна на плаќачот, давателот на платежни услуги на плаќачот, независно од неговата одговорност е должен на барање на плаќачот, веднаш да преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот да го извести плаќачот, без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.

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 пресметани и/или наплатени надоместоци како и да изврши поврат, односно да плати законска казнена камата на која Корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција или заради задоцнето извршување на платежната трансакција.

Ако плаќачот го иницирал платниот налог преку давател на услуги за иницирање на плаќања, Банката е должна 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.

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 ги користи платни инструменти во согласност со Рамковниот Договор, Рамковните општи услови и поединечните општи услови со кои се уредува 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 при доставување на платниот инструмент и корисничките сигурносни обележја поврзани со платен инструмент до Корисникот го сноси Банката, која е должна да обезбеди дека корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент се достапни само на Корисникот на кого тој инструмент е издаден.

- **Губење, кражба или злоупотреба на платниот инструмент**

Корисникот е должен да го користи платниот инструмент во согласност со Поединечните Општи услови за издавање и користење на дебитни односно кредитни платежни картички за потрошувачи издадени од Халк Банка АД Скопје.

Банката има обврска да му обезбеди на Корисникот, во секој момент, на соодветен начин да ја извести Банката за губење, кражба или злоупотреба на платниот инструмент со цел да се спречи секое понатамошно неавторизирано користење на платниот инструмент после добивање на тоа известување, како и да му овозможи

да побара отстанување на блокада на платниот инструмент кога ќе престанат да постојат причините за неговата блокада.

Корисникот е должен веднаш после дознавањето за губење, кражба или злоупотреба на платниот инструмент, за тоа да ја извести Банката, по писмен пат преку најблиската филијала/експозитура, 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. Платежната картичка и интернет и мобилната апликација се блокира веднаш по барање од страна на Корисникот.

По приемот на пријавата за губење, или кражба на платниот инструмент или во случај на злоупотреба на истиот, Банката на Корисникот може да му издаде нов платен инструмент со поднесување на соодветна документација, согласно Поединечните Општи услови за издавање и користење на дебитна односно кредитна платежна картичка за потрошувачи и Поединечни Општи услови за онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка (интернет и мобилна апликација) за физички лица издадени од Халк Банка АД Скопје. Трошокот за повторно издавање е на терет на Корисникот во износ кој е утврден со Тарифата.

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 по доставеното известување.

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

- загубата, кражбата или злоупотребата на платниот инструмент не е возможно да била откриена од страна на Корисникот пред плаќањето, освен ако самиот постапувал со намера за измама или
- загубата настанала поради постапување или непостапување на вработен на Банката.

Корисникот целосно ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции, односно не се применува максималниот износ од 1.200 денари, доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од негова страна или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание, на една или повеќе негови обврски во врска со платните инструменти и корисничките сигурносни обележја предвидени со овие Рамковни Општи услови.

Корисникот не сноси штета за неавторизирана платежна 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 штетата е настаната заради незаконски дејства на Корисникот.

Ограничување на 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 согласно Поединечните Општи услови за издавање и користење на дебитни односно кредитни платежни картички за потрошувачи и Поединечни Општи услови за онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка (интернет и мобилна апликација) за физички лица издадени од Халк Банка АД Скопје.

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 кредитна изложеност.

Доколку Банката дојде до сознание за постоење сомнеж, настаната измама или сигурносни опасности е должна пред блокирањето на платниот инструмент, а доколку тоа не е можно, веднаш по блокирањето на платниот инструмент да го известува Корисникот преку траен медиум за блокирањето и причините, освен доколку таквото известување е спротивно на законска регулатива или ако за тоа постојат објективно оправдани сигурносни причини.

Платниот инструмент не смее 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 и за услугата да наплати надоместок согласно Тарифата.

X Надоместоци и трошоци

За давање на платежни услуги, Банката има право на Корисникот да му наплати надомест во согласност со Тарифата. Корисникот плаќа надомест само на Банката која ја одржува неговата платежна сметка.

Корисникот изречно ја овластува Банката и дава согласност директно да ја задолжува сметката во врска со надоместоците за вршење банкарски услуги, сите трошоци поврзани со извршување платежни трансакции во земјата и прекугранични платежни трансакции во земјата и прекуграничните платежни трансакции и сите побарувања кои можат да настанат во врска со работењето со сметката, Банката да ги наплати.
Во случај кога корисникот нема доволно средства на денарската платежна сметка, со цел наплата на предвидените надоместоци согласно Тарифата, а има расположливи средства на други денарски платежни сметки Банката може да ги наплати побарувањата во целост или делумно од другите денарски сметки. Доколку Корисникот има средства на платежната сметка во странска валута, со цел наплата на предвидените надоместоци согласно Тарифата, Банката може да изврши конверзија на средствата од девизи во денари.

XI Курс

За услугата на Банката поврзана со купопрадажба на валути, се применува куповен односно продажен курс за купопрадажба и истиот се утврдува согласно важечката курсна листа утврдена на датумот на реализацијата на трансакцијата.

Промена на каматна стапка и курс купопродажба на валути
Како основа за формирање на своите курсеви Банката ја користи официјалната курсна листа на Народната Банка на средни курсеви. Промена на важечките куповни односно продажни курсеви, Банката може да го примени во текот на денот, без претходно известување на Корисникот за тие измени.
Банката ќе обезбеди еднаков третман на Корисникот во делот на пресметка и примена на промена на каматна стапка, промена на надоместоци и курсот за купопродажба на валути.
Актуелната курсна листа Банката постојано ја ажурира и ја објавува на веб страницата и на видни места во филијалите и експозитурите.

XII Информирање на корисникот на платежни услуги, начин и средства за комуникација

За обезбедување информации кои Банката е должна да му ги даде или да ги стави на располагање на Корисникот, не пресметува и не наплатува надоместок.
За извршените поединечни платежни трансакции и промената на состојбата на платежната сметка, Банката го известува Корисникот преку извод од платежната сметка (во понатамошен текст: извод) кој на Корисникот му го става на располагање најмалку еднаш месечно, без надоместокот за изговување и издавање на извод. Корисникот има обврска да подига извод најмалку еднаш месечно, со што ќе се смета дека Корисникот е уредно известен без надоместок за издавање на информацијата за состојбата и прометот на платежната сметка, Корисникот може да го подигне изводот во филијалите/експозитурите на Банката, како и со користење на интернет и мобилна апликација. Банката на Корисникот му става на располагање извод кој Корисникот може да го подига неограничено во текот на месецот и за секое повторно издавање (препис) Банката нема да наплатува надоместок.
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 без надоместок, преку персонализираниот веб портал за известувања и документи за платежни услуги “МОЈА СМЕТКА” на Банката. Извештајот за наплатени надоместоци Банката ќе го стави на располагање на корисникот во филијалите/експозитурите на Банката на негово лично барање. За достапноста на извештајот за надоместоци Банката ќе го информира Корисникот согласно договорениот начин на известување.

Корисникот во текот на траење на договорниот однос има право на негово барањеи без надоместок да добие копија од Рамковниот договор, а Банката има обврска да му го даде на хартија или друг траен медиум.

За комуникација преку електронска пошта и користење на веб порталот “МОЈА СМЕТКА” потребно е Корисникот да има обезбедено електронска комуникациска мрежа (интернет) и електронски уред (персонален компјутер, мобилен телефон, таблет и др.).

Целокупната комуникација и известувања ќе се врши преку веб порталот “МОЈА 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 “МОЈА 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.

Во случај кога нема техничка можност за известување преку веб порталот “МОЈА СМЕТКА” или доколку поради причини кои се надвор од контролата на Банката, не може да се користи веб порталот “МОЈА СМЕТКА” во тој случај се до повторно функционирање на веб порталот “МОЈА 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 интернет и мобилна апликација на Корисникот на конкретната услуга;
- преку текстуални пораки до број на мобилен телефон деклариран од Корисникот или
- друг траен медиум согласно Законот за платежни услуги и платни системи.

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.

Доколку дојде до промена на контакт податоците кои Корисникот ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката или дојде до промена на последните контакт податоци кои Корисникот ги доставил на Банката, а за промената не ја известил Банката веднаш, односно најдоцна во рок од 7 (седум) дена од денот на настанувањето на промените, секое известување поврзано со овие Рамковни Општи услови од Банката до Корисникот ќе се смета за уредно доставено.

XIII Право на приговор

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

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

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

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

Во случај Корисникот да поднесе приговор по пат на е-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, тој рок може да се продолжи за најмногу 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.

XIV 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.

Корисникот со склучување на Рамковниот договор се согласува Банката да ги собира и обработува неговите лични податоци со цел спроведување на одредбите на Рамковниот договорот, согласно со Законот за заштита на личните податоци, подзаконските акти и применливите интерни акти на Банката. Корисникот е запознаен и согласен за сите права и обврски согласно Законот за заштита на личните податоци и подзаконските акти, како и со информациите од Политиката за приватност, објавени на веб страната на Халк Банка АД Скопје и потврдува дека за истото се запознаени и согласни и неговите Овластени лица за работа со платежна сметка.
Во случај кога Корисникот нема да ги сподели соодветните лични податоци со Банката, Банката нема да може да ги обезбеди нејзините платежни услуги на Корисникот.
Заради целите на спроведување на одредбите на Законот за платежни услуги и платни системи, Банката ги обработува личните податоци на корисникот на платежните услуги (потрошувач) и согласно со Законот за заштита на личните податоци му дава информации за обработката на неговите лични податоци. Банката собира и обработува повеќе категории на лични податоци за Корисникот , како и за неговите законски застапници и овластени лица за работа со платежната сметка, во врска со платежните услуги што му ги обезбедува на Корисникот , при што ги обработува само неопходните лични податоци за исполнување на целите согласно закон. Личните податоци кои ги обработува Банката, особено се: матичен број на граѓанинот, името и презимето, датум на раѓање, адресата на живеење, е-пошта, број на лична карта, број на патна исправа, телефонски број, фотографија на Корисникот (од копијата од документот за лична идентификација), податоци за состојбата на сметката (информации за одливи и приливи од сметката, трошоци, даноци, долгови итн.), податоци од договорот/ите кои се потребни за обезбедување на платежните услуги на Корисникот од страна на Банката, податоци за однесувањето на Корисникот (контекстуални): како ги користи услугите од Банката, вклучувајќи ги и тие по електронски пат (веб страната и мобилната апликација); технички податоци: уреди и технологија што ги користи Корисникот вклучувајќи ја неговата IP адреса, податоци за паметните уреди, координати, мобилна мрежа и други технички податоци согласно најновите технолошки достигнувања; податоци за комуникација: на кој начин Банката комуницира со Корисникот преку официјална и вербална комуникација; други податоци во врска со начинот на користење на платежните услуги од страна на Корисникот; податоци за согласност: секој вид на согласност или преференции дадени од Корисникот на Банката (вклучувајќи и податоци за преференции на Корисникот за начинот на комуникација со Банката). 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.
Личните податоци на Корисникот Банката може да ги обработува за цели на директен маркетинг единствено по добивање на претходна изречна согласност за тоа дадена од Корисникот. Корисникот има право во секое време, без надоместок со писмено барање да ја повлече согласноста за обработка на лични податоци за цели на директен маркетинг.

При исполнување на обврските од Рамковниот договор, Банката може да ги открие личните податоци на Корисникот, неговиот/те законски застапник/ци, на матичната банка во Р.Турција, на различни даватели и добавувачи на услуги на Банката на начин и согласно прописите за заштита на личните податоци, односно на обработувачи кои обезбедуваат доволна гаранција за примена на соодветни технички и организациски мерки на таков начин на кој обработката на личните податоци од нивна страна ќе се одвива во согласност со барањата од Законот за заштита на личните податоци и ќе обезбедуваат заштита на правата на Корисникот, неговиот/те законски застапник/ци, согласно Законот за платежни услуги и платни системи и другите релевантни прописи.
Во согласност со наведеното, Корисникот, неговиот/те законски застапник/ци, слободно и изречно ја изјавува/ат својата волја и прифаќа/ат, односно ја овластува/ат Банката:

- да ги открие неговите/нивните лични податоци, вклучувајќи го и бројот на неговата платежна сметка во Банката на трети лица, со цел вршење на иницирани плаќања кон трети лица, како и плаќања преку системот на интернет банкарство/мобилна апликација на Банката, како и при вршење СЕПА и SWIFT трансакции;
- да ги користи неговите/нивните лични податоци за целите согласно договорот и да може податоците да ги открива на трети лица во согласност со применливите закони;
- да ги користи неговите/нивните лични податоци и истите да ги открива на трети лица со кои Банката има склучено договор, при вршење ревизии, за цел информирање/потсетување на Корисникот за потребата

од ажурирање на нивните лични податоци согласно закон, а преку различни канали за комуникација (на пример: телефон, пошта, електронска пошта или друго средство за комуникација на далечина).

Корисникот се согласува собраните податоци банката да ги обработува за целите на спречување перење пари и финансирање на тероризам, заради спроведување на обврските од регулативата FATCA (Законот за даночна усогласеност по странски сметки), со цел откривање и истражување измама и злоупотреба на плаќање.

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

Банката по правило ги чува личните податоци на Корисникот десет години по истекот на календарската година во која пристапила до личниот податок. Во согласност со закон, Банката може да ја чува документацијата поврзана со платежните сметки и личните податоци во различни рокови кои се утврдени со конкретен закон во кој се предвидени одредби за условите кои ја одредуваат законитоста на обработката на личните податоци и рокот на чување, а со цел да се исполни целта утврдена со тој закон.
Корисникот е информиран за сите негови права како субјект на лични податоци, согласно Глава III од Законот за заштита на личните податоци, како и со информациите содржани во Политиката за приватност на Банката која е објавена на веб страната на Халк Банка АД Скопје и достапна во филијалите на Банката и потврдува дека за истото се информирани и неговите овластени лица за работа со платежната сметка. Ве повикуваме да се информирате со содржината на Политиката за приватност со посета на следниот линк: Политика за приватност, или во хартиена форма во сите филијали на Банката.

XV Ажурирање на лични податоци

Корисникот е должен на секои три (3) години да ги ажурира своите податоци доставени при воспоставувањето и/или продолжувањето на деловниот однос, а на барање на Банката ажурирањето на податоците може да биде и почесто согласно со важечката законска, подзаконска регулатива и интерните акти на Банката.

Корисникот се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоци, промени поврзани со работењето со сметката, промена на овластените лица за работа со платежна сметка и сите други податоци кои Корисникот ги доставил при воспоставување на деловниот однос и/или продолжување на деловниот однос писмено да ја извести Банката веднаш, но не подоцна од седум дена од денот на настанувањето на промените и за истото да потпише Апликација за идентификација/ажурирање на клиент (физичко лице). Во случај кога Корисникот навремено не ги споделува соодветните, точни и ажурирани лични податоци со Банката, Банката не е одговорна за неможноста да ги обезбеди нејзините платежни услуги кон него.

Доколку Корисникот е нерезидент Банката ќе ја ограничи платежната сметка 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.

Во текот на деловниот однос, Банката врши проверка и ажурирање на податоците и документацијата за Корисникот и овластеното лице, исто така може да побара дополнителни информации и документи потребни за следење на деловниот однос вклучително и информации и документација за целта и природата на деловниот однос, основата и економската оправданост на планирана или извршена платежна трансакција, изворот на средствата, а кога е потребно согласно важечките прописи и проценетиот ризик, и изворот на богатството, согласно важечката законска и подзаконска регулатива и интерните акти на Банката.
Корисникот е должен, да ги достави бараните податоци, информации и документација во рок определен од Банката.

Доколку Корисникот не ги достави потребните податоци, информации или документација или не овозможи нивно ажурирање, Банката има право, согласно важечката законска и подзаконска регулатива и интерните акти на Банката, да преземе соодветни мерки, вклучително, но не ограничувајќи се на, ограничување на користењето на платежната сметка, одбивање на извршување на платежни трансакции, невоспоставување или непродолжување на деловниот однос, односно негово прекинување, во случаи утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам.

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

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 дополнување 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 Банката и на персонализираниот веб портал "МОЈА СМЕТКА " 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 Рамковни 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 ја известува Банката. Корисникот за неприфаќањето на предложените измени потребно е да потпише формулар – "Барање за затворање на платежна сметка за физичко лице" во филијалите/експозитурите на Банката.

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

Корисникот кој не е согласен со предлогот на измени и дополнувања на Рамковниот договор, има право без надомест да го раскине рамковниот договор. Корисникот е должен, за раскинувањето писмено ја извести Банката со потпишување на формулар – "Барање за затворање на платежна сметка за физичко лице" во филијалите/експозитурите на Банката пред денот на почетокот на примена на предложените измени и дополнувања, со обврска за измирување на обврските спрема Банката до денот на затворање на платежната сметка. Рамковниот договор престанува да важи со датумот на раскинување на договорот од страна на Корисникот и исполнување на условите предвидени со глава XVIII Престанок на деловниот однос од овие Рамковни Општи услови.

XVII Спроведување на услуга за преносливост

Корисникот има право на пренос на платежната сметка во иста валута кај друг давател на платежни услуги со спроведување на услуга за преносливост.

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: давател на платежни услуги што го прима пренесувањето) може да го пренесе извршувањето на сите или поединечни платежни услуги од платежната сметка кај давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето (во понатамошниот текст: давател на платежни услуги што го врши пренесувањето).

Банката на Корисникот му дава услуга за пренос на платежната сметка како давател на платежни услуги што го врши пренесувањето или како давател на платежни услуги што го прима пренесувањето.Преносот на платежната сметка, Корисникот може да ја изврши со или без пренос на парични средства на платежната сметка кај давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето, како и со или без затварање на платежната сметка кај давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето.

Преносот на платежната сметка се врши без надомест.

Услугата за преносливост не се однесува на: неактивните платежни сметки, блокираните платежни сметки, платежните сметки отворени со ограничување на користење на паричните средства за посебни намени, платежни сметки на кои се чуваат електронски пари, сметки поврзани со кредитни платежни картички на коишто се врши уплата на парични средства заради отплата на долг по основ на издадената кредитна платежна картичка и платежните сметки за коишто е определена обврска на Банката да ги отвори и одржува со правосилна судска одлука.

Информации за Корисникот за услугата за преносливост

Банката без надоместок ќе му ги даде на Корисникот на хартија или друг траен медиум следните информации:

- обврските кои Банката ги има во секоја поединечна етапа од постапката на пренесување на платежната сметка
- временска рамка за завршување на секоја поединечна етапа во постапката за пренесување на платежната сметка

- видот и висината на надоместоците доколку се пресметуваат и наплаќаат во врска со услугата за преносливост
- информациите кои Корисникот треба да ги достави за спроведување на услугата за преносливост
- правата на Корисникот во однос на поднесувањето на приговор, поплака и вонсудска постапка за решавање на спорови
- релевантни информации за учеството на Банката во задолжителен систем за осигурување на депозити или за членство во доброволен систем за осигурување и за покритието што се обезбедува од овие системи.

Банката му овозможува на Корисникот достапност на ажурирани информации во врска со услугата за преносливост во секое време во електронски облик на веб страната на Банката и во филијалите/експозитурите на Банката.

Овластување за пренесување на платежна сметка

Преносот на платежната сметка се врши на основа на овластување - Барање за пренесување на платежната сметка во пишана форма (во понатамошниот текст: Барање за пренесување) кое Корисникот го поднесува на давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето, кој е должен да му даде копија од истото на Корисникот.

Со Барањето за пренесување, Корисникот

- дава согласност на давателот на платежни услуги што ги прима пренесувањето и на давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето за превземање на сите или поединечни активности во врска со преносот на платежна сметка
- одредува платежни услуги чие извршување ќе ги пренесе на давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето, под услов да има дозвола да ги дава тие платежни услуги (приливни кредитни трансфери, трајни налози за кредитни трансфери)
- Одредува датум за почеток на извршување на трајните налози за кредитни трансфери од давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето (тој рок може да биде најрано шест работни денови по датумот кога давател на платежни услуги што го прима пренесувањето ги примил информациите и документацијата од давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето)
- Определува датум на затварање на платежната сметка, доколку сака да ја затвори платежната сметка отворена кај давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето.

Обврски и одговорности на давателите на платежни услуги во врска со пренесување на платежната сметка

Во рамки на оваа точка, а во зависност од конкретната фактичка ситуација, Банката може да има својство на давател на платежни услуги што го прима пренесувањето или давател на платежни услуги што го врши пренесувањето,

По приемот на овластувањето и давање на копија на истото на Корисник како доказ за прием, давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето во рок од два работни дена поднесува барање до давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето, за обезбедување на информациии во рок од пет работни дена и за спроведување на активности согласно даденото овластување и тоа:

- да достави листа на постоечките трајни налози за кредитни трансфери што се пренесуваат, а доколку изречно побарал во овластувањето, листата да ја достави и на Корисникот;
- да ги достави расположливите информации за повторливите приливни кредитни трансфери што се извршени во корист или на товар на платежната сметка на Корисникот во претходните 13 месеци, а доколку изречно побарал во овластувањето, информациите се доставуваат и на Корисникот;
- да прекине со приливни кредитни трансфери од датумот определен во овластувањето доколку давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето нема воспоставен систем за автоматско пренасочување на приливните кредитни трансфери;
- да ги отповика трајните налози од датумот определен во овластувањето;
- да го пренесе преостанато позитивно салдо на парични средства на платежната сметка на Корисникот што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на датумот определен во овластувањето и
- да ја затвори платежната сметка на датумот определен во овластувањето.

Спроведувањето на активностите во врска со преносот на платежната сметка се врши на начин со кој се обезбедува континуитет во давањето на платежни услуги на Корисникот.

Доколку Корисникот не ги подмири сите обврски по платежната сметка што се затвора, давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето веднаш ќе го извести Корисникот за причините кои го спречуваат

затворањето на платежната сметка. Со ова не се исклучува примената на одредбите за раскинување на Рамковниот договор на барање на Корисникот.

Давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето во рок од пет работни дена по прием на бараните информации согласно овластувањето – Барањето за пренесување ги спроведува следните активности:

- започнува со извршување на трајните налози за кредитни трансфери коишто ги побарал Корисникот од датумот определен во овластувањето и
- ги информира плаќачите коишто вршат повторливи приливни кредитни трансфери во корист на платежната сметка на Корисникот наведени во овластувањето, за податоците на платежната сметка отворена кај давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето и да им достави копија од овластувањето за пренесување на платежната сметка. Доколку давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка не ги поседува сите информации потребни за информирање на плаќачите е должен од Корисникот или давателот на платежните услуги што го врши пренесувањето да ги побара информациите што недостасуваат.

Доколку Корисникот во овластувањето не дал согласност на давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето да ги достави информациите до плаќачите на Корисникот, истиот е должен лично да им ги достави информациите на плаќачите. Во тој случај, давателот што го прима пренесувањето е должен во рок од пет работни дена по приемот на бараните информации да достави известување до Корисникот, писмено или на друг траен медиум, со податоци за платежната сметка и за датумот определен во овластувањето од кога ќе почне извршувањето на платежните трансакциите.

Давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето не смее да ги блокира платните инструменти пред денот определен во овластувањето, освен во случај на постоење на оправдани причини кои се однесуваат на сигурност на платниот инструмент, ако постои сомневање за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент или ако постои значително 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 спроведување на услугата на преносливост на платежната сметка, која ја претрпел Корисникот како финансиска загуба, вклучително и за пресметаните и наплатени камати и/или надоместоци, заради непостапување на Банката во согласност со закон, освен во случај на вонредни и непредвидливи околности кои неможеле да се избегнат и покрај обидите за нивно избегнување и покрај обидите за нивно избегнување или кога банката е должна да применува други закони.

XVIII Престанок на деловниот однос

Корисникот 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.

Рамковниот Договор може да се раскине од страна на Корисникот со потпишан формулар – “Барање за затворање на платежна сметка за физичко лице” доколку Корисникот:

- ги има подмирено своите обврски кон Банката
- доколку на сметката нема неизвршени платни налози за присилна наплата
- состојбата на платежната сметката е нула, а доколку има расположлива состојба Банката по инструкции на Корисникот ќе му ја исплати или пренесе на друга платежна сметка.

Банката 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 последно познатите/ажурирани податоци за контакт на Корисникот кои Банката ги има во својата евиденција. Доставата на известувањето се врши со едноставно, обично писмо за кое не е потребна потврда за прием од Корисникот.

Банката е должна 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, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите права што произлегуваат од сопственоста.

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 кај друг давател на платежни услуги.

Ако раскинувањето на Рамковниот договор се врши врз основа на точка 2, 4 и 5 наведени 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, најмалку два месеци пред раскинувањето на Рамковниот договор да стапи на сила, освен ако тоа известување е забрането со пропис. Банката е должна во известувањето за раскинување на Рамковниот договор да даде поука за правата на корисникот на приговор, поплака и можноста за вонсудско решавање на судски спор во согласно со закон. Ако Банката го раскине Рамковниот договор врз основа на точка 1 и 3 наведени погоре, раскинувањето на тој договор стапува на сила веднаш. Доколку при едностранo раскинување на Рамковниот договор, 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.

Банката може едностранo да го раскине рамковниот договор за платежна сметка и без согласност на корисникот, 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 согласност 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 согласност со FATCA регулативата.Давателот на платежните услуги може да го раскине Рамковниот договор на Корисникот на платежните услуги доколку состојбата на паричните средства на платежната сметка изнесува нула во непрекинат период од 24 месеци.

Рамковните 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 согласно важечката законска регулатива во РСМ ќе се применуваат од 01.01.2027 година.

Овие Рамковни Општи услови се применуваат од 14.12.2026 година.