

ИНФОРМАЦИИ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ ЗА ПОТРЕБНИТЕ ЧЕКОРИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГАТА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ

Услуга за преносливост, согласно Глава IV од Закон за платежни услуги и платни системи

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

Пренесување на платежната услуга или услуга за преносливост е спроведување на пренесување по барање на потрошувачот, од еден кон друг давател на платежни услуги на:

- информации за сите или определени трајни налози за кредитни трансфери,
- повторливи директни задолжувања и повторливи приливни кредитни трансфери кои се извршуваат во корист или на товар на платежната сметка и/или
- на позитивното салдо на сопствените парични средства од една на друга платежна сметка, со или без затворање на платежната сметка од која се врши преносот.

Давателот на платежни услуги Халк Банка АД Скопје му овозможува на потрошувачот со кој склучил рамковен договор и му отворил платежна сметка да ја користи услугата за преносливост на платежната сметка во иста валута во којашто гласат, кај друг давател на платежни услуги.

ПОСТАПКА ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ НА УСЛУГАТА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ И ОБВРСКИ НА ДАВАТЕЛИТЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ВО ВРСКА СО ПРЕНЕСУВАЊЕТО НА ПЛАТЕЖНАТА СМЕТКА

ЧЕКОР 1 – ПОДНЕСУВАЊЕ НА БАРАЊЕ/ОВЛАСТУВАЊЕ ЗА ПРЕНЕСУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

Потрошувачот во банката во која сака да ја пренесе платежната сметка

- Отвора платежна сметка (доколку потрошувачот нема веќе отворено)
- Доставува образец - барање за пренесување на платежна сметка и истиот го потпишува во минимум 2 (два) примерока

Барањето за пренесување на платежна сметка е образец кој е со форма и содржина утврдена со подзаконски акт и истото е достапно на веб страната и во работните простории на Банката. Со потпишување на овој образец на Барање, потрошувачот го овластува давателот на платежни услуги која е примател на платежната сметка и давателот на платежни услуги кој го врши пренесувањето на платежната сметка да ги спроведат сите потребни активности за реализација на услугата за преносливост.

Пренесување на платежна сметка или услуга за преносливост е спроведување на пренесување по барање на потрошувачот, од еден кон друг давател на платежни услуги на:

- Информации за сите или определени трајни налози за кредитни трансфери,
- Повторливи директни задолжувања и повторливи приливни кредитни трансфери кои се извршуваат во корист или на товар на платежната сметка и/или

- позитивното салдо на сопствените парични средства од една на друга платежна сметка со или без затворање на платежната сметка од која се врши преносот.

За секоја платежна сметка во банката која е примател, на која се спроведува пренесувањето од банката која го извршува преносот, потрошувачот поднесува и потпишува посебно Барање со наведување на конкретната платежна сметка.

Потрошувачот самостојно одлучува за обемот на услугите за преносливост и тоа го наведува во Барањето.

СОДРЖИНА НА БАРАЊЕТО

Потрошувачот во барањето за пренесување на платежната сметка треба

1. Посебно да ги идентификува приливните кредитни трансфери, трајните налози за кредитни трансфери и мандатите за директни задолжувања што треба да бидат пренесени
2. Посебно да го определи датумот од кој трајните налози за кредитни трансфери и дадените мандати за директните задолжувања треба да почнат да се извршуваат од платежната сметка што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка
Датумот може да биде најрано 6 (шест) работни дена од датумот на којшто давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка ги добил информациите и документацијата од давателот на платежни услуги) која го врши пренесувањето на платежната сметка
3. Да го определи датумот на затворање на платежната сметка, доколку сака да ја затвори платежната сметка отворена кај давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка

Давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка е должен копија од поднесеното Барање, односно дадено овластување за пренесување на платежната сметка да му даде на Потрошувачот на чие име се одржува платежната сметка.

Потрошувачот лично ги доставува информациите од точка 2 и точка 5 опишани во Чекор 4 – Обврски на Банката која го прима пренесувањето на платежната сметка до плаќачите и/или примачите доколку во своето Барање за пренос на платежната сметка не дал согласност информациите да ги достави давателот на платежни услуги /банка што го прима пренесувањето на платежната сметка. Во тој случај давателот на што го прима пренесувањето на платежната сметка е должен во рок од 5 (пет) работни дена по пиемот на бараните информации од Чекор 2 да достави известување до потрошувачот, писмено или на друг медиум, со податоци за платежната сметка и за датумот определен во овластувањето од кога ќе почне извршувањето на платежните трансакции

ПОДАТОЦИ КОИ ТРЕБА ДА ГИ ДОСТАВИ ПОТРОШУВАЧОТ

1. Важечки документ за лична идентификација
2. Барање за пренос на платежна сметка
3. Податок за број на платежната сметка која е предмет на пренесување
4. Податоци за услугите кои се предмет на пренесување

ЧЕКОР 2 – ОБВРСКИ НА ДАВАТЕЛОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ КОЈА ГО ПРИМА пренесувањето на платежната сметка

Банката која е примател на пренесувањето на платежната сметка во рок од 2 (два) работни денови од денот на приемот на барањето за пренесување на платежна сметка од потрошувачот, е должна до давателот на платежни услуги) што го врши пренесувањето на платежната сметка да достави барање за обезбедување информации и за спроведување на активности, доколку се наведени во Барањето за пренесување на платежната сметка и тоа:

1. да ги достави до давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка, листа на постоечките трајни налози за кредитни трансфери и расположивите информации за мандатите за директните задолжувања што се пренесуваат, а доколку изречно побарал во барањето/ овластувањето за пренесување на платежната сметка, листата да ја достави и на потрошувачот
2. да ги достави на давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка, расположивите информации за повторливите приливни кредитни трансфери и за мандатите за директни задолжувања, што се извршени во корист или на товар на платежната сметка на потрошувачот во претходните 13 (тринаесет) месеци, а доколку изречно побарал во барањето / овластувањето за пренесување на платежната сметка, информациите се доставуваат и на потрошувачот
3. Да прекине со прием на приливни кредитни трансфери и на директни задолжувања од датумот определен во барањето / овластувањето за пренесување на платежната сметка и да ги информира плаќачот кај приливните кредитни трансфери и/или примачот кај мандатите за директните задолжувања за причините за неприфаќање на платежните трансакции доколку давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка нема воспоставен систем за автоматско пренасочување на приливните кредитни трансфери и на директните задолжувања кон платежната сметка на потрошувачот што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка
4. Да ги отповика трајните налози од датумот определен во барањето/овластувањето за пренесување на платежната сметка
5. Да го пренесе преостанатото позитивно салдо на парични средства на платежната сметка на потрошувачот што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка на датумот определен во барањето/овластувањето за пренесување на платежната сметка и
6. Да ја затвори платежната сметка на датумот определен во барањето / овластувањето за пренесување на платежната сметка.

ЧЕКОР 3 – ОБВРСКИ НА ДАВАТЕЛОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ КОЈА ГО ВРШИ ПРЕНОСОТ НА ПЛАТЕЖНАТА СМЕТКА

По приемот на барањето за обезбедување на информации, давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка е должен во рок од 5 (пет) работни денови да ги достави информациите и да ги спроведе активностите, доколку се наведени во барањето за пренесување на платежната сметка и тоа:

1. да ги достави до давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка листа информациите од точка 1 и точка 2 од Чекор 2 – Обврски на давателот на платежни услуги која го прима пренесувањето на платежната сметка

2. Да прекине со прием на приливни кредитни трансфери и на директни задолжувања од датумот определен во барањето / овластувањето за пренесување на платежната сметка и да ги информира плаќачот кај приливните кредитни трансфери и/или примачот кај мандатите за директните задолжувања за причините за неприфаќањето на платежните трансакции доколку давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка нема воспоставен систем за автоматско пренасочување на приливните кредитни трансфери и на директните задолжувања кон платежната сметка на потрошувачот што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка
3. Да ги отповика трајните налози од датумот определен во барањето/овластувањето за пренесување на платежната сметка
4. Да го пренесе преостанатото позитивно салдо на парични средства на платежната сметка на потрошувачот што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка на датумот определен во барањето/овластувањето за пренесување на платежната сметка
5. Да ја затвори платежната сметка на датумот определен во барањето / овластувањето за пренесување на платежната сметка, не доведувајќи го во прашање правото на раскинување на рамковниот договор и на можна примена на отказниот рок, ако потрошувачот нема неизмирени обврски за платежната сметка што се затвора кон давателот на платежни услуги (банката) што го врши пренесувањето на платежната сметка и доколку во целост се спроведени активностите наведени во точките 1,2 и 4 од Чекор 3 – Обврски на давателот на платежни услуги која го врши преносот на платежната сметка
6. Да го известат потрошувачот ако има неизмирени обврски кои го спречуваат затворањето на платежната сметка

Давателот на платежни услуги кој го врши пренесувањето на платежната сметка не смее да го блокира платниот инструмент пред датумот определен во барањето/овластувањето за пренесување, освен во случај на постоење на објективно оправдани причини за блокирањето а кои се однесуваат на сигурност на платниот инструмент, при постоење на сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент, ако постои зголемено сомневање за неодобрено користење на платниот инструмент или ако постои зголемен ризик дека корисникот нема да биде во можност да ги исполни своите обврски за плаќање кога е користењето на платниот инструмент поврзано со одобрување на кредит или дозволено пречекорување на сметка, а во согласност со договорот за издавање и користење на платниот инструмент.

ЧЕКОР 4 – ОБВРСКИ НА ДАВАТЕЛОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ КОЈА ГО ПРИМА ПРЕНЕСУВАЊЕТО НА ПЛАТЕЖНАТА СМЕТКА

Давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка во согласност со барањето/овластувањето за пренесување на платежната сметка е должен во рок од 5(пет) работни дена по прием на информациите од Чекор 1 и Чекор 2 да ги спроведе следните активности

1. Да започне со извршување на трајните налози за кредитни трансфери коишто ги побарал потрошувачот од датумот определен во барањето / овластувањето за пренесување на платежната сметка
2. Да ги информира плаќачите коишто вршат повторливи приливни кредитни трансфери во корист на платежната сметка на потрошувачот наведени во барањето / овластувањето

за пренесување на платежната сметка за податоците на платежната сметка отворена кај давателот на платежните услуги (банка) што го прима пренесувањето на платежната сметка и да им достави копија од барањето/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 потрошувачот или давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка да ги побара информациите што недостасуваат

3. Да го извести потрошувачот за неговите законски права доколку се користи директно задолжување
4. Да ги направи сите потребни подготовки за прифаќање на директни задолжувања и да започне да ги прифаќа од датумот определен во барањето / овластувањето за пренесување на платежната сметка.
5. Да ги информира примачите кои користат директно задолжување за наплата на парични средства од платежната сметка на потрошувачот наведени во барањето/овластувањето за пренесување на платежната сметка отворена кај давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка и за датумот од којшто директните задолжувања можат да се наплатуваат од платежната сметка на потрошувачот и да им достави копија од барањето/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 примачите е должен од потрошувачот или давателот на платежните услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка да ги побара информациите што недостасуваат.

РОК НА ПРЕНЕСУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНАТА СМЕТКА

Рокот за пренесување на платежната сметка е 12 (дванаесет) работни дена од денот на поднесувањето на Барањето / овластувањето за пренос на платежната сметка

ТЕРМИНСКИ ПЛАН ЗА ИЗВШУВАЊЕ НА АКТИВНОСТА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ

Реден број	Потрошувач / Банка	Активност	Рок
Чекор 1	Потрошувач	Поднесува Барање / овластување за пренос на платежна сметка во Банката која е примател на платежната сметка	Датум на прием на барањето
Чекор 2	Давател на платежни услуги /Примател на платежна сметка	Се обраќа до Банката која го прави преносот и доставува барање за сите потребни информации од Барањето / овластувањето кое го поднел потрошувачот	2 (два) работни дена од датумот на прием на барањето од потрошувачот
Чекор 3	Давател на платежни услуги која го прави преносот на платежната сметка	Доставува до Банката / примател на платежната сметка листа на сите услуги кои се пренесуваат на Банката/Примател	5 (пет) работни дена од датумот на прием на Барањето за достава на листа со потребни информации за пренос на платежната сметка
Чекор 4	Давател на платежни услуги / Примател на платежна сметка	Ги превзема сите потребни активности наведени во Барањето на потрошувачот за пренос на платежната сметка и добиената листа на сите услуги кои се пренесуваат	5 (пет) работни дена од приемот на листата со бараните информации,

НАЧИН НА ПОДНЕСУВАЊЕ НА ПРИГОВОР

Потрошувачот ги има следниве права

- Да поднесе приговор до давателот на платежни услуги, во пишана форма непосредно во архивата на Банката, по пошта со препорачана достава или во електронска форма на е-маил адреса poplaki@halkbank.mk
- Да поднесе поплака до Народна Банка

Давателот на платежни услуги е должен на корисникот на платежни услуги да му достави одговор на сите наводи од приговорот во писмена форма или друг траен медиум, доколку овој вид на известување е договорен помеѓу давателот на платежни услуги и корисникот на платежни услуги, во рок од 15 работни дена од денот на приемот на приговорот.

КОНТАКТ ЗА УСЛУГА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ

Информациите за услугата за преносливост на платежна сметка му се достапни на Потрошувачот:

- на веб страната на банката www.halkbank.mk
- на шалтерите на филијалите на Банката

Давателот на платежни услуги е должен на барање на потрошувачот без надоместок да му ги даде горенаведените информации, на хартија или друг траен медиум.

НАДОМЕСТОЦИ

За користење на услугата за преносливост на платежната сметка не се наплатува надомест.

ОДГОВОРНОСТ НА ДАВАТЕЛИТЕ НА ПЛАТЕЖНИТЕ УСЛУГИ ПРИ СПРОВЕДУВАЊЕ НА УСЛУГАТА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ /БАНКИ

Давателите на платежните услуги кои се вклучени во спроведувањето на услугата за преносливост се одговорни за каква било финансиска загуба што ќе ја претрпи потрошувачот, освен во случај на вонредни и непредвидливи околности, на кои неможе да се влијае и се надвор од нивна контрола и последиците од околностите не можеле да се избегнат и покрај обидите за нивно избегнување или кога давателот на платежни услуги е должен да применува други закони.

Одговорноста и надоместокот на штета се утврдува согласно со закон.

ОСТАНАТО

Услугата за преносливост не се однесува на

1. Неактивна сметка се додека не биде прекинат статусот на неактивна сметка согласно Законот за платежни услуги и платни системи
2. Блокираните платежни сметки се до отстранување на блокадата согласно со закон
3. Платежните сметки отворени со ограничување на користењето на паричните средства за утврдени посебни намени се додека постои такво ограничување
4. Платежните сметки на кои се чуваат електронски пари
5. Сметки поврзани со издадени кредитни картички на коишто се врши уплата на парични средства единствено заради отплата на долг по основ на издадена кредитна картичка

6. Платежните сметки за коишто е определена обврска на давателот на платежните услуги да ги отвори и одржува со правосилна судска одлука.

7. Заштита на лични податоци

Давателот на платежни услуги/банки за целите на спроведување на услугата на преносливост ги обработува личните податоци на корисник на платежни услуги и согласно со Законот за заштита на личните податоци му дава информации од обработката на личните податоци. Давателот на платежни услуги пристапува до личните податоци, ги обработува и/или ги чува по претходно добиена согласност од корисникот на платежната услуга десет години по истекот на календарската година во која пристапил до личниот податок. Давателот на платежни услуги врши обработка на личните податоци заради постапување при спречување, истрага и откривање на измами поврзани со платежните услуги. По исклучок давателот на платежни услуги пристапува до личните податоци, ги обработува и/или ги чува личните податоци во постапка при спречување, истрага и откривање на измами поврзани со платежните услуги без согласност на лицето кое е предмет на постапката.

Давателите на платежни услуги се должни да ја чуваат документацијата врз основа на која се отвораат и затвораат платежните сметки, податоците што овозможуваат следење на извршените платежни трансакции и користењето на платните инструменти, како и документацијата врз основа на која се евидентирани промените на платежните сметки десет години по истекот на календарската година во која е затворена платежната сметка, се извршени трансакциите или се евидентирани промените на платежните сметки. По исклучок, давателот на платежни услуги е должен да ја чува документацијата поврзана со платежните сметки чиешто позитивно салдо е пренесено на евиденциските сметки со посебна намена согласно со членот 60 став (8) и членот 75 став (7) од Законот за платежни услуги и платни системи, десет години по истекот на календарската година во која е извршен преносот на паричните средства од евиденциската сметка со посебна намена на лицата за кои произлегло правото на сопственост и други подоблици на правото на сопственост.

Повеќе информации во однос на правата на субјектите на лични податоци согласно Законот за заштита на личните податоци може да прочитате во [Политиката на приватност](#) објавена на веб страницата на Халк банка www.halkbank.mk.

Банките, филијалите на странски банки и штедилници основани во Република Северна Македонија се должни во Фондот да ги осигурат депозитите. Под депозити во смисла на овој закон се подразбираат денарските и девизните депозити, сертификатите за депозит, платежните сметки, депозитите врзани за парични картички и девизни приливи на физичките лица. Во случај на обесштетување од страна на Фондот, поединечните депозити на едно лице во една банка, филијала на странска банка или штедилница се сметаат за единствен депозит. Информации за учеството на Банката во задолжителен систем за осигурување на депозитите, вклучително и за покритието што се обезбедува од овој систем се ставени на располагање на веб страната на Банката на следниот линк: [Македонски - Фонд за осигурување на депозити \(halkbank.mk\)](#)

Халкбанк АД Скопје

01.12.2024