ОПШТИ УСЛОВИ

ЗА ОТВОРАЊЕ И ОДРЖУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ВРШЕЊЕ НА ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА

Содржина:

I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ 2
II. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА 7
III. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ И УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПЛАТЕЖНАТА СМЕТКА 9
IV. ПЛАТНИ НАЛОЗИ 16
V. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ 25
VI. ИНТЕРНЕТ БАНКАРСТВО / МОБИЛНА АПЛИКАЦИЈА 27
VII. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ 30
VIII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ 31
IX. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ 35
X. ВАЖЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР 44
XI. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА 48
XII. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ 50
XIII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ 51

ОПШТИ УСЛОВИ

ЗА ОТВОРАЊЕ И ОДРЖУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ВРШЕЊЕ НА ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА

I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

1. Предмет

1.1 Овие Општи услови за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица („**овие Општи услови**“) ги уредуваат условите, правата и обврските на НЛБ Банка АД Скопје („**Банката**“) и Корисникот (дефиниран подолу) за идните извршувања на поединечни и последователни платежни трансакции во однос на следните услуги:

1.1.1. отворање, одржување и затворање на платежна сметка;

1.1.1. издавање на дебитна платежна картичка поврзана со платежната сметка; и

1.1.2. услуги на интернет банкарство / мобилна апликација поврзани со платежната сметка.

1.2 Банката ги нуди услугите од член 1.1. погоре во пакет. Корисникот може да отвори и користи платежна сметка одвоено од другите услуги. Во тој случај, ќе се применуваат само оние одредби од овие Општи услови применливи на услугата отворање, одржување и затворање на платежна сметка. Банката може да понуди и други пакети кои вклучуваат дополнителни услуги и/или производи, по цена согласно важечката Тарифа на Банката .

1.3 Банката ги извршува платежните услуги што се предмет на овие Општи услови согласно задолжителните одредби од Законот за платежни услуги и платни системи и другите применливи закони и прописи, вклучително и прописите од областа на девизното работење, како и согласно правилата на меѓународните картични платежни шеми во кои Банката директно или индиректно учествува.

1.3.1. Банката е директен учесник во следните платни системи во земјата: Македонски интербанкарски платен систем (МИПС) и Клириншки интербанкарски систем (КИБС). На барање на Корисникот, Банката ќе му стави на располагање информации за правилата за работа според кои функционираат платните системи во кои Банката учествува.

1.3.2. За извршување платежни трансакции со странство Банката ја користи комуникациската мрежа SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, Здружение за глобална меѓубанкарска финансиска телекомуникација) и учествува во платежната шема СЕПА Кредитен Трансфер на Единствената област за плаќања во евра (СЕПА), согласно правилата на применливата платежна шема.

1.3.3. Информации за картичните платежни шеми во кои учествува Банката се достапни на нејзината веб страница (https://nlb.mk/).

1.4 Овие Општи услови се составен дел од Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица склучен помеѓу Банката и Корисникот, и заедно со тој договор и со: (1) Барањето за користење на платежна услуга поднесено од Корисникот до Банката (како што е дефинирано подолу); (2) важечката Тарифа на надоместоци на услугите за физички лица на Банката; (3) важечката Одлука за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица; (4) важечкиот Терминski план за вршење на платен промет со странство на НЛБ Банка АД Скопје; (5) важечкиот Терминski план за вршење на платен промет во земјата на НЛБ Банка АД Скопје и (6) Поимникот за најрепрезентативни услуги на НЛБ Банка АД Скопје, го сочинуваат Рамковниот договор за платежни услуги помеѓу Банката и Корисникот („**Рамковниот договор**“).

1.5 Со овие Општи услови се уредува и издавањето на кредитни платежни картички од страна на Банката и употребата на истите врз основа на посебен договор помеѓу Банката и Корисникот.

2. Дефиниции

2.1 Одделните поими, употребени во овие Општи услови го имаат следново значење:

- **„Автентикација“** е постапка која и овозможува на Банката да го потврди идентитетот на Корисникот или валидното користење на одреден платен инструмент, вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички сигурносни обележја;
- **„Авторизација“** е постапка со која се проверува дали Корисникот или Банката има право да извршува определени дејствија;
- „**Барањето за користење на платежна услуга**“ значи барање од Корисникот до Банката за користење на соодветна платежна услуга поднесено на интерни обрасци на Банката и ги опфаќа Барање за отворање на платежна сметка од Корисникот, како и Барање за добивање и користење на дебитна картичка од Корисникот и Пријава за користење на Интернет банкарство/Мобилна апликација за физички лица, како и други документи кои Банката е должна според интерни акти или

закон да ги обезбеди за своите клиенти физички лица при отворањето на платежна сметка, вклучително Апликацијата за идентификација/ажурирање на клиент (физичко лице);

- „**Банката**“ значи НЛБ Банка АД Скопје, акционерско друштво основано согласно законите на Република Северна Македонија, со седиште на ул. Водњанска бр.1, 1000 Скопје, Република Северна Македонија, регистрирано во Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица при Централниот регистар на Република Северна Македонија под ЕМБС 4664531, даночен обврзник со ЕДБ 4030993191133, овластена банка и давател на платежни услуги врз чие работење надзор врши Народната Банка на Република Северна Македонија, со адреса на бул. „Кузман Јосифовски-Питу“ бр. 1, 1000 Скопје, Република Северна Македонија;
- „**БИК**“ (англ. BIC = Business identificator code) е деловна идентификациска ознака којашто недвосмислено го идентификува давателот на платежните услуги, чии елементи се специфицирани од ИСО;
- **„Датум на валута“** е референтно време кое Банката го користи за пресметување на камата на задолжените или одобрените парични средства на платежната сметка;
- **„Денарска платежна сметка “** е сметката којашто ја одржува Банката на име на Корисникот и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;
- **„Девизна платежна сметка“** е сметката којашто ја одржува Банката на име на Корисникот и којашто се користи за извршување на платежни трансакции во ефективни странски пари;
- „**Дозволено пречекорување**“: Врз основа на договорот за дозволено пречекорување, Банката на платежната сметка на Корисникот го става на располагање договорениот износ на средства што може да го користи Корисникот кога на платежната сметка нема веќе сопствени парични средства. Во договорот за дозволено пречекорување се одредуваат максималниот износ на парични средства коишто може да ги позајми Корисникот, како и надоместоците и каматите доколку ги наплатува Банката;
- „**Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица**“ е договорот врз основа на кој Банката ги обезбедува Платежните услуги од Банката на Корисникот.
- **„Единствена идентификациска ознака“** е комбинација на букви, бројки или симболи која Банката му ја одредува на Корисникот и која при извршување на платежна трансакција задолжително се наведува заради негова недвосмислена идентификација или на неговата платежна сметка од страна на друг корисник;
- „**Електронска платежна трансакција**“ е платежна трансакција иницирана и извршена онлајн и не вклучува платежни трансакции дадени во хартиена форма или инструкции дадени по пошта или телефон;
- „**ИБАН**“ (англ. IBAN = International Bank Account Number) е идентификатор за бројот на платежна сметка, којшто недвосмислено идентификува индивидуална платежна сметка во Република Северна Македонија, чии елементи се специфицирани од Меѓународната организација за стандардизација (ИСО) (англ. the International Organization for Standardization);
- „**Издавање дебитна картичка**“ - Банката издава платежна картичка која е поврзана со платежната сметка на Корисникот. За износот на секоја платежна трансакција направена со употреба на дебитната картичка, директно и во целост се намалува состојбата на расположливите парични средства на платежната сметка на Корисникот, во кои е вклучено и дозволеното пречекорување.
- „**Издавање кредитна картичка**“ - Банката издава платежна картичка која е поврзана со платежната сметка на Корисникот. Вкупниот износ на трансакциите извршени со оваа картичка на договорениот датум во целост или делумно се задолжува од платежната сметка на Корисникот. Банката може да пресмета и да наплати камата за искористениот износ согласно договорот за издавање и употреба на кредитна картичка склучен со Корисникот.
- „**Корисникот на платежни услуги**” или „**Корисникот**“ е физичко лице потрошувач кое со Банката ќе го склучи Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица заради добивање на Платежните услуги од Банката;
- „**Корисникот – резидент**“ е Корисник кој има статус на резидент согласно Законот за девизно работење;
- „**Корисникот – нерезидент**“ е Корисник кој има статус на нерезидент согласно Законот за девизно работење;
- „**Корисничко име**” е комбинација на знаци која му е доделена на Корисникот од страна на Банката и која единствено го идентификува во рамки на Системот за интернет банкарство / мобилна апликација;
- „**Кредитен трансфер**“ е платежна услуга со која Корисникот како плаќач ѝ дава инструкции на Банката како давател на платежните услуги којшто ја одржува неговата платежна сметка за

извршување на платежната трансакција или серија платежни трансакции со која се одобрува платежната сметка на примачот.

- „**Кредитен трансфер во денари во земјата**“ – Корисникот ѝ дава инструкција на Банката да изврши пренос на парични средства од неговата платежна сметка во корист на друга сметка, во денари.
- „**Кредитен трансфер во евра во странство**“ – Корисникот ѝ дава инструкција на Банката да изврши пренос на парични средства од неговата платежна сметка во корист на друга сметка во странство, во евра.
- „**Кредитен трансфер во валута различна од евро во странство**“ – Корисникот ѝ дава инструкција на Банката да изврши пренос на парични средства од неговата платежна сметка во корист на друга сметка во странство во валута различна од евро.
- „**Моја Банка**“ е интерактивна и сигурна веб-платформа на Банката за електронска комуникација со Корисникот, достапна на https://mojabanka.nlb.mk, до која Корисникот пристапува по автентикација со податоците за најава определени од Банката и преку која Банката му овозможува пристап на Корисникот до известувања, информации и документи што лично му се упатуваат во врска со платежната сметка, платежните услуги и Рамковниот договор, на начин што овозможува нивно зачувување, достапност во период соодветен на целите за кои се наменети и непроменета репродукција.
- **„Неактивна сметка“** е: 1) платежна сметка на потрошувач кај Банката на која непрекинато во период од најмалку 24 месеци не се извршени одливни платежни трансакции авторизирани од потрошувачот или приливни платежни трансакции, со исклучок на пресметката и плаќање/наплата на камата, и/или кои било други платежни трансакции коишто се извршени во корист на Банката или во врска со која Банката немала со потрошувачот или лицата што се овластени за работење со платежната сметка или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација или 2) депозитна сметка во врска со која Банката немала со потрошувачот или лицата што се овластени за работење со сметката или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација, во непрекинат период од најмалку десет години;
- **„НЛБ Клик”** е веб-платформа за интернет банкарство наменета за физички лица, како составен дел од Системот за интернет банкарство / мобилна апликација, преку која Корисникот може безбедно и брзо да врши увид во состојбата и прометот на своите сметки, како и да иницира и извршува платежни трансакции 24/7, да аплицира за продукти (достапни за аплицирање) и да извршува други банкарски операции (пр. интерни трансфери, купопродажба на девизи, доспевање на рати, промена на лимити за ограничување за трансакции од платежна сметка или платежни картички, ажурирање на лични податоци и слично) без посета на експозитура, во зависност од доделениот пакет и привилегиите за користење;
- **„НЛБ мКлик”** е мобилна апликација наменета за физички лица, како составен дел од Системот за интернет банкарство / мобилна апликација, која се инсталира на мобилен телефон и преку која Корисникот може безбедно и брзо да врши увид во состојбата и прометот на своите сметки и продукти во Банката, како и да иницира и извршува платежни трансакции 24/7, да аплицира за продукти (достапни за аплицирање) и да извршува други банкарски операции (пр. интерни трансфери, купопродажба на девизи, доспевање на рати, промена на лимити за ограничување за трансакции од платежна сметка или платежни картички, ажурирање на лични податоци и слично) без посета на експозитура, во зависност од доделениот пакет и привилегиите за користење и која истовремено служи како средство за автентикација со кое Корисникот го одобрува пристапот и ги авторизира трансакциите иницирани преку НЛБ Клик (доколку има привилегија за плаќање);
- **„NLB Pay“** (односно **„NLB Pay Македонија“**) е мобилна апликација наменета за корисниците на платежни картички издадени од Банката, која претставува електронски канал за плаќање преку кој се обезбедува услугата за едноставен и сигурен кредитен трансфер заснован на платежни картички со употреба на мобилен уред.
- „**Овластено лице за работа со платежна сметка**” е лице кое Корисникот писмено ќе го овласти за располагање со средствата на платежната сметка на Корисникот кај Банката;
- **„Одржување на платежна сметка“:** Банката овозможува отварање и одржување на платежна сметка (мултивалутна) за Корисникот со цел да му овозможи нејзино користење;
- „**Онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка**“: Банката му овозможува на Корисникот користење на услугите поврзани со платежна сметка преку интернет или со мобилна апликација. Со користење на компјутер или мобилен уред може да се пристапи до Услугите за интернет банкарство/мобилна апликација.
- „**Парична дознака**“ е платежна услуга при која се примаат парични средства од плаќачот, со цел соодветниот износ на парични средства да му се пренесе на примачот или на друг давател на платежните услуги кој дејствува во име и за сметка на примачот и/или при која паричните средства

се примаат во име и за сметка на примачот и му се стават на негово располагање, без да се отвори платежна сметка во име на плаќачот или на примачот;

- „**Платежните услуги од Банката**“ се услугите од член 1.1. од овие Општи услови, понудени во пакет, односно од член 1.2 од овие Општи услови кои ги опфаќаат услугите од член 1.1. од овие Општи услови кога се користат на поединечна основа, како и други дополнителни услуги што може да ги понуди Банката;. Платежните услуги од Банката ги вклучуваат: отворање и одржување на платежна сметка; внесување и повлекување готовина од платежна сметка во ефективни странски и домашни пари, извршување на кредитни трансфери, вклучително и трајни налози, платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, со нерезиденти и резиденти преку пренос на средства од/на девизен/денарски депозит од/на други платежни сметки и/или средства обезбедени од кредитна линија, парични дознаки, услуги за иницирање на плаќања, услуги за давање информации за платежните сметки согласно Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење и другите позитивни законски и подзаконски прописи.
- **„Платежна сметка“** е сметката којашто ја одржува Банката на име на Корисникот и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;
- **„Платежна трансакција“** е внесување, повлекување или пренос на парични средства иницирани од плаќачот или во име на плаќачот или од примачот, независно од обврските кои произлегуваат од односот помеѓу плаќачот и примачот;
- **„Платен налог“** е секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;
- **„Плаќач“** е физичко лице или правно лице кое има платежна сметка и се согласува за извршување на платен налог од таа сметка или во случај кога не постои платежна сметка, физичко лице или правно лице кое дава платен налог;
- **„Платен инструмент“** е персонализиран уред(и) и/или збир на постапки договорени помеѓу Корисникот и Банката и кои се користат за иницирање платен налог;
- „**Платен инструмент со мала вредност**“ е платен инструмент кој Корисникот е овластен да го користи согласно Рамковниот договор и кој има ограничување на трошењето до вкупен износ од 6.000 денари или соодветна противвредност во други валути, како и платежни картички со претплата кои не надминуваат износ од 10.000 денари или соодветна противвредност во други валути;
- **„Платежна картичка“** е вид на платен инструмент кој му овозможува на плаќачот да иницира трансакција со дебитна или кредитна картичка и којшто може да се користи од имателот за плаќање на стоки и услуги и/или за повлекување и/или внесување готовина;
- **„Платен инструмент заснован на картичка“** е секој платен инструмент, вклучително картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред што содржи соодветна платежна апликација коишто на плаќачот му овозможуваат иницирање платежна трансакција заснована на картичка, а која не е кредитен трансфер или директно задолжување;
- **„Платежна трансакција со дебитна картичка“** е платежна трансакција заснована на картичка, вклучително и платежна трансакција со платежна картичка со претплата, којашто не претставува платежна трансакција заснована на кредитна картичка, при што за износот на секоја платежна трансакција направена со употреба на дебитната картичка, веднаш или на крајот на однапред дефиниран период се намалува состојбата на расположливите парични средства на платежната сметка на Корисникот;
- **“Платежна трансакција со кредитна картичка“** е платежна трансакција заснована на картичка, каде што износот на трансакцијата, делумно или целосно, се задолжува од плаќачот, на однапред договорен датум во месецот, врз основа на посебен договор за расположлив кредит склучен меѓу давателот на платежни услуги и корисникот на платежни услуги со кој се утврдува дали, со која стапка и на кој начин ќе се пресметува и наплатува камата за позајмениот износ;
- **„Повлекување готовина“** – Корисникот подигнува готовина од неговата платежна сметка. Корисникот кај Банката, иницира повлекување на готовина во денари или странска валута на товар на својата платежна сметка/платежна картичка директно на шалтерите на Банката или преку банкомат.
- „**Покритие на платежна сметка**” е состојбата на сопствените расположливи парични средства на платежната сметка, зголемена за приливите во текот на денот и за неискористениот и расположлив износ на дозволеното пречекорување, а намалена за извршените и резервираните плаќања, доспеаните обврски кон Банката и другите износи што не се расположливи согласно закон или договор;
- **„Потрошувач“** е физичко лице кое склучува договор за платежни услуги со Банката заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија;

- „**Прилив од странство**“: Банката прима парични средства со кредитен трансфер од странство со цел соодветниот износ на парични средства да се пренесе и да му се стави на располагање на Корисникот;
- **„Примач“** е физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;
- **„Премолчено должничко салдо**“ е премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на корисникот, при што Банката му става на располагање на корисникот на платежните услуги парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствените парични средства на платежната сметка или ако е договорено дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување;
- „**Пренесување на платежна сметка или услуга за преносливост**“ е спроведување на пренесување по барање на Корисникот, од еден кон друг давател на платежни услуги на: информации за сите или определени трајни налози за кредитни трансфери, 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;
- „**Прием на платен налог**” е доставување, односно предавање на платен налог на Банката на договорен начин;
- „**Прифаќање на платен налог**” е констатирање на условите за реализирање на платниот налог. Банката го прима платниот налог ако истиот е правилно пополнет, ги содржи сите податоци што се бараат според законот, ако за него е обезбедено покритие и ако кон него е приложена пропишана документација. Ако тие услови не се исполнети, Банката го одбива платниот налог најдоцна следниот работен ден по датумот кој Корисникот го определил за датум на реализација;
- **„Прекугранична платежна трансакција или прекугранична платежна услуга“** е платежна трансакција или платежна услуга во чиешто извршување, односно давање, само еден од давателите на платежните услуги, независно дали е на плаќачот или на примачот, е основан и работи во Република Северна Македонија;
- **„Прифаќање на платежни трансакции“** е платежна услуга која ја дава Банката врз основа на договор со примачот за прифаќање и обработка на платежни трансакции, што резултира со пренос на парични средства кон примачот;
- „**Работен ден“** е ден на кој давателот на платежни услуги на плаќачот или давателот на платежни услуги на примачот вклучен во извршување на платежна трансакција е отворен за работа за да се овозможи извршување на платежната трансакција, односно период утврден со правилата за работа на платниот систем и системот за порамнување на хартии од вредност кој ги опфаќа сите настани за време на работниот циклус на овие системи, независно во кој период од денот и ноќта се случуваат порамнувањата; Работен ден на Банката е секој ден од понеделник до петок, освен сабота, недела, и неработни денови согласно позитивните прописи, како и денови за кои Банката ќе донесе одлука дека се неработни. Работниот ден се дефинира и менува согласно Терминскиот план за извршување на платежни трансакции. Во контекст на давањето на Услуги на интернет банкарство /мобилна апликација, како работен ден може да се смета и сабота;
- „**Рамковниот договор**“ е договорниот однос помеѓу Банката и Корисникот рамковно уреден во овие Општи услови и во Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица врз основа на кој Банката ги обезбедува на Корисникот Платежните услуги од Банката. На овој договорен однос се применуваат и одредбите од другите документи наведени во член 1.4 од овие Општи услови.
- **„Референтен девизен курс“** е девизен курс кој се користи како основа за пресметување при купување или продавање на странски платежни средства и којшто го става на располагање Банката или којшто потекнува од јавно достапен извор;
- **„Референтна каматна стапка“** е каматна стапка која се користи како основа за секое пресметување на камата и потекнува од јавно достапен извор и која може да биде проверена од двете договорни страни на договорот за платежни услуги;
- „**СЕПА**“ значи Единствената област за плаќања во евра (Single Euro Payments Area или SEPA).
- „**СЕПА Кредитен трансфер**“ значи платежна трансакција со кредитен трансфер којашто се извршува согласно платежните шеми на СЕПА.
- „**Системот за интернет банкарство / мобилна апликација ”** претставува систем за електронска размена на информации помеѓу Банката и Корисникот преку интернет платформа до која корисникот пристапува преку интернет страната на Банката наменета за интернет банкарство за физички лица или преку апликација која се инсталира на мобилен телефон на Корисникот;
- „**Тарифата на Банката**“ значи важечката Тарифа на надоместоците на услугите за физички лица на Банката;

- **„Траен налог“** е инструкција дадена од Корисникот како плаќач на Банката, за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми на фиксни/определиви износи на парични средства од платежната сметка на Корисникот во корист на друга сметка;
- „**Траен медиум**“ е секој инструмент кој му овозможува на корисникот на платежни услуги да ги зачува информациите кои се упатени лично до него на начин што овозможува да му бидат достапни во одреден временски период соодветен на целите на нивно користење и што дозволува непроменета репродукција на зачуваните информации. За целите на овие Општи услови, како траен медиум, во зависност од договорениот начин на комуникација и расположливите технички функционалности, можат да се користат особено: документ во хартиена форма; преносни уреди за складирање податоци, вклучително и USB-меморија; електронското сандаче за пораки и документи во НЛБ Клик и/или НЛБ мКлик, доколку е овозможена таква функционалност, со придружно активно известување преку каналите за комуникација утврдени во овие Општи услови; „Моја Банка“ – интерактивен и сигурен веб-портал на Банката за пристап до известувања и документи за платежни услуги, со придружно активно известување преку каналите за комуникација утврдени во овие Општи услови и други трајни медиуми кои ги задоволуваат критериумите за друг траен медиум согласно дефиницијата од Законот за платежни услуги и платни системи
- „**Термински план за извршување на платежни трансакции**“ значи важечкиот Терминski план за вршење на платен промет со странство на НЛБ Банка АД Скопје и важечкиот Терминski план за вршење на платен промет во земјата на НЛБ Банка АД Скопје;
- „**Услуги на интернет банкарство/мобилна апликација**“ се платежни услуги во платниот промет во земјата и со странство коишто Банката му ги обезбедува на Корисникот врз основа на склучен договор, а преку Системот за интернет банкарство / мобилна апликација
- **„Услуга за иницирање плаќање“** е услуга за иницирање платен налог на барање на Корисникот од негова платежна сметка која ја одржува друг давател на платежни услуги;
- „**FATCA статус**“ има лице кај кое ќе се утврди постоење на која било индиција поради која на тоа лице ќе се применува Даночниот закон за странски сметки (Foreign Account Tax Compliance Act) на Соединетите Американски Држави чија цел е да ги спречи даночните обврзници од Соединетите Американски Држави да избегнат даноци со користење на странски сметки. Текстот на законот е достапен на www.irs.com.

II. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

3. Вид на платежна сметка и платежни услуги во врска со платежна сметка

3.1 Под условите од Рамковниот договор, Банката му отвара на Корисникот мултивалутна платежна сметка во денари и валута различна од денари, на која ќе се водат (евидентираат) денарски и девизни средства (средства во валута различна од денари).

3.2 Врз основа на склучениот Рамковен договор, Корисникот ќе може да врши внесување и повлекување готовина од платежна сметка во ефективни странски и домашни пари, извршување на кредитни трансфери, трајни налози, платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, со нерезиденти и резиденти преку пренос на средства од/на девизен/денарски депозит од/на други платежни сметки или средства обезбедени од кредитна линија, иницирање на плаќања согласно Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење и другите позитивни законски и подзаконски прописи, како и согласно Рамковниот договор.

3.3 Врз основа на склучениот Рамковен договор, Банката може на Корисникот да му обезбедува платежни услуги на СЕПА Кредитни трансфери во согласност со важечките правила на платежните шеми во СЕПА за СЕПА Кредитни трансфери и условите од Рамковниот договор. Доколку одредена платежна трансакција со странство не може да се изврши преку СЕПА, Корисникот е согласен Банката да го изврши платниот налог за таа платежна трансакција преку друг платен систем во кој учествува Банката.

4. Постапка пред отворање на платежна сметка

4.1 Банката ќе му даде на Корисникот, доволно време пред истиот да се обврзе со понуда или со Рамковниот договор, претходни информации за условите за користење на платежните услуги на Банката и за надоместоците кои Банката ги наплаќа за истите, на хартија или на друг траен медиум, во согласност со Законот за платежни услуги и платни системи. Ќе се смета дека Банката ја исполнила оваа своја обврска за информирање и со врачување на примерок од предлог Рамковниот договор кој ги содржи ваквите информации.

4.2 Документацијата која го сочинува Рамковниот договор се потпишува и се потврдува на начин кој ќе го утврди Банката, а во секој случај може да се потпише со своерачен потпис.

4.3 Документацијата која го сочинува Рамковниот договор и која е составена во електронска форма, според можностите на Банката во постапката пред склучување на Рамковниот договор, ќе му се даде на Корисникот или во хартиена форма во деловните простории на Банката, на адреса на електронска пошта која ќе ја определи Корисникот или на друг траен медиум.

4.4 Корисникот потврдува дека е запознаен со ризиците од комуникација преку интернет со некриптирана порака на адреса на електронска пошта и ги прифаќа истите. Корисникот одговара за достапноста на пријавената адреса на електронска пошта. По барање на Корисникот, Банката може да му издаде примерок од договорната документација во хартиена форма или електронска форма.

4.5 Корисникот има право за времетраењето на договорниот однос со Банката да ги бара од Банката на хартија или на друг траен медиум договорните услови од Рамковниот договор, како и претходни информации за користење на платежните услуги согласно Законот за платежни услуги и платни системи.

5. Отворање на платежна сметка

5.1 Банката на Корисникот му отвора платежна сметка доколку ги исполнува следните услови:

5.1.1. да поднесе барање за отворање на платежна сметка на интерен образец на Банката;

5.1.2. да ја достави потребната документација која овозможува идентификација на Корисникот, односно законскиот застапник на Корисникот и/или Овластените лица за работа со платежната сметка, имајќи ги предвид применливите законски и подзаконски прописи;

5.1.3. на барање на Банката да ги приложи сите потребни податоци и дополнителна документација согласно интерните акти на Банката, како и оние кои се потребни за целите кои произлегуваат од одредбите на Законот за спречување на перење пари и финансирање на тероризам и за целите на утврдување на FATCA статус.

5.2 Документацијата потребна за отворање на сметка, треба да биде презентирана во оригинал или во фотокопија заверена од овластено лице (нотар), при што Банката задолжително задржува фотокопија од приложената документација.

5.3 Банката ќе му отвори на Корисникот мултивалутна платежна сметка во денари или во валута различна од денари доколку Корисникот ја достави комплетната документација, доколку Банката ги добие сите информации за отворање на платежната сметка и по потреба извршена анализа од страна на Банката согласно прописите кои се применуваат на работењето на Банката.

5.4 Банката го задржува правото да го одбие отворањето на сметката, во кој случај ќе ги наведе и причините за одбивањето, освен кога тоа би било спротивно на целите на националната безбедност, јавниот ред и мир или прописите со кои се уредуваат откривањето и спречувањето перење пари и финансирањето на тероризам.

6. Отворање на сметка на физичко лице - резидент

6.1 Банката ја отвора сметката на физичко лице-резидент врз основа на барање за отворање на сметка поднесено од страна на физичко лице кое има статус на резидент, односно законскиот застапник на резидентот или друго овластено лице од резидентот или законскиот застапник.

6.2 Пред да отвори платежна сметка, Банката задолжително го утврдува идентитетот на физичкото лице- резидентот, неговиот законски застапник или на лицата што треба да бидат овластени како Овластени лица за работа со платежна сметка, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација.

6.3 Банката го утврдува идентитетот на физичкото лице–резидент, врз основа на важечка лична карта или патна исправа од која се утврдува име и презиме, ЕМБГ, адресата на живеење во Република Северна Македонија, односно ги идентификува физичките лица – странски државјани кои имаат третман на резидент и привремено престојуваат во Република Северна Македонија, врз основа на важечки документ за лична идентификација, а по барање од Банката и важечка виза за престој на странци или виза за престој односно работна виза во траење од најмалку 6 (шест) месеци, од кои може да се утврди местото на привремен престој во Република Северна Македонија.

6.4 Законскиот застапник и Овластените лица за работа со платежна сметка на резидентот се идентификуваат врз основа на:

6.4.1. важечки документ како доказ дека лицето е законски застапник на резидентот и документ за лична идентификација на законскиот застапник;

6.4.2. писмено овластување за Овластени лица за работа со платежна сметка потпишано од физичкото лице-резидент или од неговиот законски застапник потврдено од овластено лице (нотар) ако Овластеното лице за работа со платежна сметка се појавува во Банката во отсуство на

Корисникот, односно законскиот застапник и документ за лична идентификација на Овластени лица за работа со платежна сметка.

7. Отворање на сметка на физичко лице - нерезидент

7.1 Банката ја отвора сметката на физичко лице-нерезидент врз основа на барање за отворање на сметка поднесено од страна на физичко лице кое има статус на нерезидент, односно законскиот застапник на нерезидентот или друго лице овластено од нерезидентот.

7.2 Пред да отвори сметка Банката задолжително го утврдува идентитетот на физичкото лице-нерезидент, односно неговиот законски застапник или на лицата што треба да бидат овластени како Овластени лица за работа со платежна сметка, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација и тоа:

7.2.1. за физичкото лице-нерезидент – важечка патна исправа или важечка лична карта, ако лицето е државјанин на земја членка на Европската унија, земја потписничка на Шенгенскиот договор или земја со која Република Северна Македонија има склучено билатерална спогодба за прекугранично патување на државјани на двете земји, од кои се утврдува постојаното место на живеење во странство. Доколку во документот не е наведено постојаното место на живеење во странство Банката го обезбедува овој податок преку сигурни и независни извори или преку потпишана изјава од физичкото лице-нерезидент во која е наведено постојаното место на живеење во странство. Писмената изјава не се прифаќа од нерезиденти од соседните земји на Република Северна Македонија;

7.2.2. за законскиот застапник - важечки документ за лична идентификација како и доказ дека лицето е законски застапник;

7.2.3. за Овластени лица за работа со платежна сметка на физичкото лице-нерезидент - важечки документ за нивна лична идентификација и писмено овластување потпишано од физичкото лице-нерезидент или од неговиот законски застапник заверено на нотар (ако Овластеното лице за работа со платежна сметка се појавува во Банката во отсуство на Корисникот или неговиот законски застапник).

7.3 При отворање на сметка на физичкото лице - нерезидент, Банката ќе го информира физичкото лице за добивање на третман на резидент согласно регулативата во Република Северна Македонија којашто се однесува на странски физички лица кои во Република Северна Македонија престојуваат привремено со работна виза или виза за престој од најмалку 6 (шест) месеци. Странското физичко лице коешто се идентификува со документ издаден од МНР (дипломат) има статус на нерезидент.

8. Овластени лица за работење со платежната сметка

8.1 Корисникот има право изречно и во писмена форма да овласти трети лица за располагање со средствата на платежната сметка како Овластени лица за работа со платежна сметка.

8.2 Законскиот застапник кој во рамките на законското овластување или овластувањето дадено со одлука на надлежен орган го застапува Корисникот, кој е ограничено деловно способен или не е деловно способен, не може за располагање со средствата од сметката да овласти трети лица.

8.3 Овластувањето за располагање со средствата на платежната сметка не може да се пренесува на други лица од страна на Овластените лица за работење со платежната сметка и таквото овластување не може да се однесува на затворање на платежната сметка.

8.4 Овластеното лице за работа со платежна сметка не може да поднесе барање за дозволено пречекорување на состојбата на сметката или барање за издавање на платежна картичка.

8.5 Корисникот може да го отповика овластувањето за располагање со средствата на сметката исклучиво во писмена форма со доставување на писмено известување до Банката.

III. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ И УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПЛАТЕЖНАТА СМЕТКА

9. Општи правила за платежните услуги

9.1 Банката ги обезбедува следните платежни услуги:

9.1.1. услуги кои овозможуваат внесување готовина на платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;

9.1.2. услуги кои овозможуваат повлекување готовина од платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;

9.1.3. извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај давателот на платежни услуги на корисникот на платежни услуги или кај друг давател на платежни услуги: а) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и б) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;

9.1.4. извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги: а) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и б) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;

9.1.5. издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;

9.1.6. парични дознаки;

9.1.7. услуги за иницирање на плаќања и

9.1.8. услуги за давање информации за платежните сметки.

9.2 Со одредбите од овој дел се уредуваат главните карактеристики и условите за користење на следните платежни услуги, видови платежни трансакции и услуги поврзани со платежната сметка:

9.2.1. кредитни трансфери во денари и во странски валути, во земјата и со странство, вклучувајќи СЕПА кредитни трансфери;

9.2.2. прием, обработка и одобрување на приливни платежни трансакции од странство;

9.2.3. парични дознаки;

9.2.4. трајни налози за извршување на кредитни трансфери; и

9.2.5. дозволено пречекорување на денарска платежна сметка на Корисникот – резидент, како услуга поврзана со платежната сметка.

9.3 Конкретната услуга му е достапна на Корисникот доколку е договорена со Рамковниот договор или со посебен договор, односно доколку Банката го прифатила соодветното барање на Корисникот, кога поднесувањето такво барање е предвидено за користење на услугата. Корисникот може да ја користи услугата доколку ги исполнува условите утврдени со применливите прописи, Рамковниот договор и, кога е применливо, посебниот договор. Достапноста на услугата може да зависи од статусот на Корисникот како резидент или нерезидент, видот и валутата на платежната сметка и каналот преку кој се користи услугата.

9.4 Освен кај паричната дознака, за чие извршување не се отвора платежна сметка во име на плаќачот или примачот, услугите од овој дел се обезбедуваат преку соодветна платежна сметка која Банката ја отвора и ја одржува на име на Корисникот, освен ако со одредбите за конкретната услуга не е поинаку уредено.

9.5 Корисникот може да ги користи услугите од овој дел преку шалтерите на Банката, преку Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација или преку друг канал договорен со Банката, во зависност од видот на услугата, валутата и платежната трансакција, како и од овластувањата што Корисникот им ги доделил на своите овластени лица.

9.6 Кога за извршувањето на платежната трансакција треба да се задолжи платежната сметка на Корисникот, Корисникот е должен, во моментот кога Банката треба да ја изврши платежната трансакција, да обезбеди доволно Покритие на платежната сметка за износот на платежната трансакција и за надоместоците и трошоците кои се наплаќаат при нејзиното извршување. Во Покритието на платежната сметка се вклучува и расположливиот, неискористен износ од дозволеното пречекорување, доколку такво пречекорување му е одобрено на Корисникот.

9.7 Банката ги обезбедува услугите од овој дел во согласност со применливите прописи, вклучувајќи ги прописите за платежни услуги, девизно работење, спречување перење пари и финансирање тероризам и меѓународните рестриктивни мерки, како и со правилата на платните системи и платежните шеми преку кои се извршуваат платежните трансакции. Корисникот е должен навремено да ѝ ги достави на Банката податоците и документите кои се потребни согласно применливите прописи или за правилно и законито извршување на конкретната услуга.

9.8 За услугите од овој дел Банката пресметува и наплаќа надоместоци, провизии и трошоци согласно Тарифата на Банката. За дозволеното пречекорување Банката пресметува камата и други договорени трошоци согласно посебниот договор и важечката Одлука за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје. Доколку при извршувањето на услугата е потребна валутна конверзија, Банката го применува девизниот курс утврден согласно одредбите за девизните курсеви од овие Општи услови или посебно договорениот девизен курс.

9.9 Освен ако со одредбите од овој дел не е поинаку уредено, на иницирањето и авторизацијата на платежните трансакции, приемот, прифаќањето, одбивањето и отповикувањето на платните налози, роковите за извршување, датумот на валута и другите прашања поврзани со извршувањето на платните налози и платежните трансакции во рамките на услугите од овој дел, соодветно се применуваат одредбите од Дел IV – Платни налози. За прашањата кои се посебно уредени во овој дел се применуваат одредбите од овој дел.

10. Кредитен трансфер

10.1 Кредитниот трансфер е платежна услуга со која Корисникот, како плаќач, ѝ дава инструкција на Банката да ја задолжи неговата платежна сметка и да пренесе парични средства заради одобрување на платежната сметка на примачот кај Банката или кај друг давател на платежни услуги. Кредитниот трансфер може да се однесува на поединечна платежна трансакција или на серија платежни трансакции, вклучително и врз основа на траен налог.

10.2 Банката му ги овозможува на Корисникот следните видови кредитни трансфери:

10.2.1. интерни кредитни трансфери во денари или во странска валута, меѓу платежни сметки кои се водат кај Банката, во согласност со применливите прописи;

10.2.2. кредитни трансфери во земјата во денари, како и во странска валута кога таквиот трансфер е дозволен согласно прописите за девизно работење, во корист на платежна сметка која се води кај друг давател на платежни услуги во Република Северна Македонија; и

10.2.3. кредитни трансфери со странство во валута во која Банката ја обезбедува услугата, вклучувајќи СЕПА Кредитни трансфери во евра и други прекугранични кредитни трансфери.

10.3 Интерните кредитни трансфери се извршуваат во рамките на информацискиот систем на Банката. Кредитните трансфери во земјата се извршуваат преку МИПС и КИБС, или преку друг соодветен платен систем во кој може да Банката учествува. Кредитните трансфери со странство се извршуваат преку платежните шеми и инфраструктури на СЕПА, други платни системи, кореспондентски банки и комуникациски мрежи, вклучително и SWIFT, зависно од видот на трансферот.

10.4 Кога Корисникот има можност да го избере видот или начинот на извршување на кредитниот трансфер, Банката постапува согласно изборот наведен во платниот налог. Доколку Корисникот не извршил избор, Банката го определува соодветниот начин и патека за извршување, земајќи ги предвид износот и валутата на трансферот, итноста, давателот на платежни услуги на примачот, неговата достапност преку соодветниот платен систем, моментот на прием на платниот налог и правилата на применливиот платен систем или платежна шема.

10.5 Ако начинот на извршување избран од Корисникот не е достапен, Банката го одбива платниот налог или, доколку Корисникот во платниот налог или на друг договорен начин однапред одобрил алтернативно извршување, го извршува кредитниот трансфер преку друг соодветен платен систем или платежна патека.

10.6 За кредитен трансфер во странска валута или со странство, Корисникот е должен да ги наведе податоците за валутата, основот и целта на плаќањето, распределбата на надоместоците и другите податоци потребни за извршување на трансферот, како и да ја достави документацијата која е потребна согласно прописите за девизно работење или други применливи прописи. Банката може да го одложи приемот или да го одбие платниот налог додека Корисникот не ги достави потребните податоци и документи.

10.7 Кога валутата на кредитниот трансфер е различна од валутата на платежната сметка која се задолжува, трансферот се извршува со валутна конверзија, доколку Корисникот дал соодветна инструкција и Банката ја обезбедува потребната конверзија. Конверзијата се врши со примена на девизниот курс утврден согласно Рамковниот договор.

10.8 Редовните кредитни трансфери се примаат и се извршуваат во работните денови и во роковите утврдени со применливите прописи и Терминскиот план за извршување на платежни трансакции. Платните налози примени по крајното време утврдено со Терминскиот план се сметаат за примени следниот работен ден.

10.9 Кога Корисникот е примач на кредитен трансфер, Банката, по приемот на паричните средства и потребните информации, ја одобрува неговата платежна сметка и му ги става средствата на располагање со соодветен датум на валута.

11. СЕПА Кредитен трансфер

11.1 Кредитен трансфер во евра се извршува како СЕПА Кредитен трансфер доколку платниот налог и платежната трансакција ги исполнуваат условите на применливата платежна шема за СЕПА и давателот на платежни услуги на другата страна на трансакцијата е достапен во таа шема. Доколку овие услови не се исполнети, Банката го одбива платниот налог или, ако Корисникот одобрил алтернативно извршување, го извршува преку друга расположлива платежна шема.

12. Приливи од странство

12.1 Прилив од странство, односно приливна платежна трансакција од странство е приливот на парични средства од странство или од плаќач нерезидент во Република Северна Македонија, во корист на Корисникот како примач кај Банката.

12.2 Банката ги прима и ги обработува приливните платежни трансакции од странство преку своите платежни сметки кај даватели на платежни услуги во земјата или во странство, преку кореспондентски односи, платни системи, платежни шеми и комуникациски мрежи, вклучително и преку СЕПА и SWIFT, зависно од валутата, видот и начинот на извршување на платежната трансакција.

12.3 За потребите на овој член, Банката постапува по приливната платежна трансакција откако ќе прими известување дека паричните средства се одобрени на нејзината сметка кај давател на платежни услуги во земјата или во странство и кога располага со податоци кои овозможуваат идентификација на Корисникот и неговата платежна сметка.

12.4 Банката го врши одобрувањето на паричните средства на платежната сметка на Корисникот преку постапка на директно одобрување или постапка на одложено одобрување.

12.5 Банката применува постапка на директно одобрување во случај на прилив во корист на Корисникот, освен ако се исполнети условите за одложено одобрување.

12.6 Во постапката на директно одобрување Банката ги одобрува паричните средства на платежната сметка на Корисникот без претходно доставување документи за основот на приливот, освен кога доставувањето податоци или документи е потребно согласно прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, меѓународните рестриктивни мерки или друг задолжителен пропис.

12.7 Во постапката на директно одобрување Банката ги одобрува паричните средства на платежната сметка на Корисникот веднаш во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден од приемот на известувањето дека средствата се одобрени на сметката на Банката кај давател на платежни услуги во земјата или во странство.

12.8 Датумот на валута на одобрувањето на платежната сметка на Корисникот не смее да биде подоцна од работниот ден на кој износот на платежната трансакција е одобрен на сметката на Банката. По одобрувањето, Банката му ги става средствата на располагање на Корисникот и му ги дава или му ги става на располагање информациите за извршената платежна трансакција, согласно одредбите од Рамковниот договор за информирање на примачот.

12.8.1. Банката применува постапка на одложено одобрување кога приливната платежна трансакција:

12.8.2. е во корист на Корисникот;

12.8.3. произлегува од капитална трансакција за која, согласно прописите за девизното работење, се потребни дополнителни информации или документи од кои може да се утврди дека се исполнети условите од член 28 од Законот за девизното работење; и

12.8.4. потребните информации или документи не ѝ биле доставени на Банката пред пристигнувањето на приливот.

12.9 Во постапката на одложено одобрување Банката, веднаш во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден од приемот на известувањето за одобрените средства, го известува Корисникот за:

12.9.1. пристигнатата приливна платежна трансакција; и

12.9.2. дополнителните информации и документи што треба да ги достави заради одобрување на паричните средства на неговата платежна сметка.

12.10 Известувањето се доставува на начинот договорен со Рамковниот договор. Како ден на прием на известувањето се смета денот на кој Корисникот се смета за известен согласно одредбите од Рамковниот договор за комуникација помеѓу договорните страни.

12.11 По приемот на известувањето, Корисникот е должен веднаш, а најдоцна во рок од пет работни дена, да ѝ ги достави на Банката сите побарани информации и документи потребни за одобрување на паричните средства на неговата платежна сметка.

12.12 Информациите и документите се доставуваат преку Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, на шалтерите во експозитурите на Банката или преку друг канал договорен или определен од Банката за оваа намена.

12.13 По приемот на целосните информации и документи, Банката ги одобрува паричните средства на платежната сметка на Корисникот веднаш во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден по нивниот прием, со датум на валута на одобрувањето кој не смее да биде подоцна од работниот ден на кој износот на платежната трансакција бил одобрен на сметката на Банката.

12.14 Банката нема да ги одобри паричните средства на платежната сметка на Корисникот сè додека не бидат доставени сите потребни информации и документи.

12.15 Доколку Корисникот не ги достави потребните информации и документи во наведениот рок, Банката, најдоцна наредниот ден по истекот на рокот, ги пренесува паричните средства на

соодветна евиденциска сметка определена од Банката. Средствата не му се на располагање на Корисникот додека не бидат доставени потребните информации и документи и не бидат исполнети условите за нивно одобрување, односно додека со средствата не се постапи на друг начин согласно применливите прописи.

12.16 Видот и содржината на дополнителните информации и документи потребни за одложено одобрување се утврдуваат согласно Законот за девизното работење, Одлуката за начинот за извршување платежни трансакции со странство, упатството за нејзино спроведување и другите применливи прописи.

12.17 Кога е применливо, Корисникот ги доставува податоците за основот и целта на приливот, шифрата на основот и документите со кои се докажува дека се исполнети условите за конкретната капитална трансакција.

12.18 Корисникот ја овластува Банката, врз основа на податоците и документите доставени од Корисникот и информациите содржани во примената платежна порака:

12.18.1. да ги пополни и потпише потребните обрасци за реализација на кредитен трансфер со странство (вклучително, без ограничување, образец 4 за кредитен трансфер во странство (КТС), и вториот дел од налогот за наплата од странство со инструмент дознака (Образец 743 - Извештај за наплата од странство); и

12.18.2. да пополни и потпише друга документација која е потребна за обработка, одобрување и регулаторно известување за приливната платежна трансакција.

12.19 Ова овластување не го ослободува Корисникот од одговорноста за точноста и целосноста на доставените информации и за автентичноста и важноста на приложените документи.

12.20 Банката ги одобрува паричните средства на платежната сметка на Корисникот во износот и странската валута во кои средствата се одобрени на сметката на Банката кај давател на платежни услуги во земјата или во странство или во друга валута согласно инструкцијата на Корисникот и условите од Рамковниот договор.

12.21 Кога е потребна валутна конверзија, Банката го применува девизниот курс утврден согласно Рамковниот договор. Банката ги пресметува и ги наплаќа надоместоците и трошоците согласно Тарифата на Банката и договорената распределба на надоместоците. Кога е договорено надоместокот на Банката да се наплати од пренесениот износ пред одобрувањето, Банката одделно ги прикажува целиот примен износ и наплатениот надоместок.

12.22 Доколку информациите за приливната платежна трансакција содржани во известувањето од давателот на платежни услуги на плаќачот или од посредничкиот давател на платежни услуги се погрешни, Корисникот е должен без одлагање да ѝ достави на Банката повратно известување и точни податоци за исправка на информациите за трансакцијата.

12.23 Доколку во платежната трансакција е наведен еден примач, а врз основа на договор корисници на паричните средства се два или повеќе примачи, Корисникот наведен како примач е должен да ја извести Банката за својата платежна сметка и за платежните сметки на другите примачи – содоговарачи и да ѝ достави копија од договорот. По приемот на потребните податоци и договорот, Банката ги одобрува паричните средства на платежните сметки на примачите согласно договорот и применливите прописи.

12.24 Банката ја обработува приливната платежна трансакција согласно единствената идентификациска ознака наведена во платежната порака. Доколку доставените податоци не овозможуваат идентификација на Корисникот или неговата платежна сметка, Банката може да побара дополнување или исправка на податоците од давателот на платежни услуги на плаќачот, посредничкиот давател на платежни услуги или од Корисникот. Доколку потребните податоци не можат да се обезбедат, Банката постапува со примените средства, вклучително и со нивно враќање, согласно применливите прописи и правилата на применливиот платен систем, платежна шема или кореспондентски однос.

12.25 Банката нема да ги одобри паричните средства на платежната сметка на Корисникот, нема да му овозможи располагање со нив или ќе преземе друга мерка предвидена со закон доколку приливната платежна трансакција:

12.25.1. е во спротивност со прописите за девизното работење, вклучително и со условите за плаќање и пренос на средства врз основа на капитални трансакции;

12.25.2. е забранета или ограничена согласно прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, меѓународните рестриктивни мерки или друг задолжителен пропис; или

12.25.3. е предмет на одлука, налог или мерка на надлежен суд или друг надлежен орган.

12.26 Банката може да побара дополнителни информации и документи и да го одложи одобрувањето или располагањето со средствата само кога и во обем во кој тоа е потребно или дозволено

согласно применливите прописи. Роковите од овој член не се применуваат кога Банката постапува согласно прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам или друг пропис кој предвидува поинакво постапување.

13. Парични дознаки

13.1 Банката извршува парични дознаки како еднократни платежни трансакции, без за нивното извршување да се отвори платежна сметка на име на плаќачот или примачот. За секоја парична дознака Корисникот склучува договор за еднократна платежна услуга или ја прифаќа општата понуда на Банката.

13.2 Пред авторизацијата на паричната дознака, Банката му ги дава или му ги става на располагање на Корисникот информациите за потребните податоци, максималниот рок за извршување, применливите надоместоци, девизниот курс, доколку се врши валутна конверзија, и другите услови за извршување. Корисникот е одговорен за точноста и целосноста на доставените податоци и документи.

13.3 Паричната дознака се извршува согласно применливите прописи, правилата на соодветниот платен систем или платежна шема, Тарифата на Банката и ограничувањата на износите утврдени со член 48 од Законот за платежни услуги и платни системи. Банката може да го одбие извршувањето доколку не се исполнети условите за услугата или нејзиното извршување би било спротивно на закон.

14. Трајни налози

14.1 Корисникот може да ѝ даде на Банката траен налог за извршување кредитни трансфери од определена платежна сметка на Корисникот, во редовни временски интервали, на однапред утврдени датуми или на датуми што се однапред определливи врз основа на објективен начин договорен со трајниот налог. Трајниот налог се обезбедува за видовите платежни сметки, валути и кредитни трансфери коишто Банката ги има ставено на располагање на Корисникот, вклучително и за програмирана уплата на сопствени депозити во Банката, отплата на кредити, плаќање на провизија за користење на сеф, отплата на долгови по кредитни картички издадени од Банката и плаќање на други доспеани обврски кон Банката

14.2 Трајниот налог се воспоставува врз основа на правилно пополнет образец за траен налог од страна на Корисникот. Образецот за траен налог може да биде поднесен во хартиена форма во експозитура на Банката;

14.3 Трајниот налог може особено да содржи: платежна сметка од која се извршуваат кредитните трансфери; назив и единствена идентификациска ознака на примачот; износ и валута или објективен начин за нивно определување; основ, цел и референтни податоци за плаќањето; датум на првото извршување, фреквенција, датуми или начин на определување на датумите на извршување; период во кој Банката може да пристапува кон извршување до крајниот датум на плаќање, доколку е применливо; период на важност, конечен датум, број на извршувања или назначување дека трајниот налог важи до неговото откажување; овластување за валутна конверзија, доколку е применливо; и други податоци, документи и услови потребни за извршување.

14.4 Корисникот одговара за точноста, целосноста и навременото ажурирање на податоците што ги доставил, како и за навремено изменување или отповикување на трајниот налог во случај на промена или престанување на обврската кон примачот.

14.5 Банката го воспоставува трајниот налог по проверка и прифаќање на образецот за траен налог. Банката не е страна во основниот правен однос меѓу Корисникот и примачот кој е трета страна и не е должна да го проверува постоењето, висината или достасаноста на обврската, без да се доведе во прашање одговорноста на Банката за правилно извршување на авторизираните платежни трансакции согласно закон и Рамковниот договор.

14.6 Со воспоставувањето на трајниот налог преку образецот за траен налог, Корисникот дава согласност и ја авторизира целата серија платежни трансакции опфатени со трајниот налог. Секој поединечен кредитен трансфер што Банката го создава и извршува во име и за сметка на Корисникот, врз основа на важечкиот траен налог, се смета за иницран и авторизиран од Корисникот без потреба од дополнителна согласност.

14.7 Кога Банката го добива од примачот или од друг договорен извор информации за износот, основот или датумот на доспевање, тие информации се користат исклучиво за определување на елементите на кредитниот трансфер согласно претходно дадениот траен налог. Примачот нема право врз основа на овој член да даде платен налог за задолжување на платежната сметка на Корисникот. Доколку поединечната платежна трансакција, според нејзиниот начин на

извршување, ја иницира примачот, таквата услуга не се смета за траен налог во смисла на овој член.

14.8 Кога трајниот налог не содржи фиксен износ, износот на секој поединечен платен налог се определува според објективниот начин договорен со Корисникот, особено според: износот на доспеаната фактура или друга обврска; износот на доспеаната обврска кон Банката; износот на сите или на определен дел од приливите расположливи во моментот на обработката; или друг однапред договорен и проверлив начин на определување.

14.9 Кога е изречно договорено плаќање до висината на расположливите средства, износот на поединечниот платен налог е пониските износ од: износот на доспеаната обврска и износот на паричните средства расположливи за конкретното плаќање, по земањето предвид на применливите надоместоци. Вака определениот износ претставува цел износ на конкретниот платен налог и не се смета за делумно извршување на веќе определен платен налог. Корисникот останува одговорен за намирување на преостанатиот дел од основната обврска.

14.10 Време на прием на секој поединечен платен налог е договорениот ден за неговото извршување, односно денот определен согласно објективниот начин утврден во трајниот налог. Ако тој ден е неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.

14.11 Кога со трајниот налог е договорен период за извршување до определен краен датум, Банката пристапува кон извршување, односно повторно ја проверува исполнетоста на условите во тој период, со динамиката предвидена во трајниот налог или во условите за конкретниот производ. Доколку до крајниот датум не бидат обезбедени условите за извршување, поединечниот платен налог не се извршува.

14.12 Корисникот е должен навремено да обезбеди доволно расположливи парични средства за износот на поединечниот платен налог и применливите надоместоци, како и податоци и документи потребни за неговото извршување.

14.13 Доколку условите за извршување не се исполнети, Банката го одбива поединечниот платен налог. Банката нема обврска повторно да пристапи кон извршување на истиот платен налог, освен кога повторното постапување до определен краен датум е предвидено со трајниот налог или со условите за конкретниот производ.

14.14 Одбивањето или неизвршувањето на еден поединечен платен налог не го прекинува трајниот налог и не влијае врз идните платежни трансакции опфатени со него, освен ако е поинаку договорено или постои законска пречка за нивното извршување.

14.15 Кога трајниот налог содржи овластување за валутна конверзија, Банката може да изврши конверзија на расположливите парични средства во валутата потребна за извршување на поединечниот кредитен трансфер. Конверзијата се врши според девизниот курс утврден согласно овие Општи услови, кој важи на денот на конверзијата, освен ако со Корисникот е договорен друг курс.

14.16 Корисникот може во секое време да побара измена или откажување на трајниот налог преку каналите и на начин утврдени во овој член.

14.17 Со откажувањето на трајниот налог Корисникот ја повлекува согласноста за сите идни платежни трансакции опфатени со него. За откажувањето или измената да произведе дејство во однос на наредната платежна трансакција, барањето мора да биде примено најдоцна до моментот на неотповикливост на соодветниот платен налог согласно овие Општи услови. Платниот налог кој веќе станал неотповиклив може да се отповика само под условите од овие Општи услови.

14.18 Откажувањето на трајниот налог не влијае врз постоењето, доспеаноста или начинот на намирување на основната обврска на Корисникот кон примачот или кон Банката и не го ослободува Корисникот од последиците од нејзиното ненавремено плаќање.

14.19 Трајниот налог престанува:

14.19.1. со истекот на договорениот период или со извршувањето на договорениот број платежни трансакции;

14.19.2. со неговото откажување;

14.19.3. со затворањето на платежната сметка од која се извршува;

14.19.4. со престанувањето на Рамковниот договор; или

14.19.5. во други случаи определени со трајниот налог, посебниот договор или применливите прописи.

14.20 Кога трајниот налог е поврзан со обврска кон Банката, може да биде предвидено негово престанување со целосното намирување или затворање на обврската или со активирањето мерки за присилна наплата, без да се ограничи правото на Корисникот претходно да ја повлече согласноста за идните платежни трансакции.

14.21 На секој поединечен кредитен трансфер извршен врз основа на траен налог се применуваат одредбите од овие Општи услови за прием, одбивање, неотповикливост и извршување на платните налози, како и Тарифата на Банката и Терминскиот план на Банката.

15. Дозволено пречекорување

15.1 На барање на Корисникот и врз основа на одлука на Банката, Банката може со Корисникот да склучи посебен Договор за кредит за дозволено пречекорување, со кој на определена денарска платежна сметка му одобрува право да располага со парични средства над износот на сопствените средства на сметката, до висината на договорениот лимит.

15.2 Со склучувањето на Рамковниот договор или со отворањето на платежната сметка Корисникот не стекнува право на дозволено пречекорување. Банката одлучува за неговото одобрување согласно применливите прописи, кредитната политика и интерните акти на Банката.

15.3 Со Договорот за дозволено пречекорување се уредуваат износот и рокот на одобрениот лимит, условите за неговото ставање на располагање, намената и начинот на користење и враќање, каматната стапка и начинот на нејзино утврдување и промена, надоместоците и трошоците, обезбедувањето, како и условите за привремено запирање, намалување или укинување на лимитот, откажување или раскинување на Договорот и предвремено достасување на обврските.

15.4 На кредитниот однос се применува Договорот за дозволено пречекорување, додека на отворањето и користењето на платежната сметка и на извршувањето на платежните трансакции се применуваат Рамковниот договор и овие Општи услови.

15.5 По исполнувањето на условите утврдени со Договорот за дозволено пречекорување, Банката го става одобрениот лимит на располагање на Корисникот на договорената платежна сметка. Корисникот го користи дозволеното пречекорување преку извршување авторизирани платежни трансакции на товар на платежната сметка, во рамките на вкупно расположливите средства.

15.6 Банката може да одбие платен налог доколку со неговото извршување би се надминале сопствените средства на Корисникот и расположливиот неискористен дел од лимитот или доколку постои друга причина за одбивање согласно овие Општи услови. На евентуалниот износ над вкупно расположливите средства се применуваат одредбите од овие Општи услови за премолчено должничко салдо.

15.7 Уплатите и приливите на платежната сметка го намалуваат искористениот износ на дозволеното пречекорување, на начин и според редоследот определени со Договорот за дозволено пречекорување. Доколку е договорено повторливо користење, вратениот дел од лимитот може повторно да се користи во текот на договорениот рок.

15.8 Каматата се пресметува на фактички искористениот износ на дозволеното пречекорување, согласно условите од посебниот договор. Банката го известува Корисникот за промените на каматната стапка на договорениот начин и согласно применливите прописи.

15.9 Банката може привремено да го запре користењето, да го намали или укине неискористениот дел од лимитот, да го откаже или раскине Договорот за дозволено пречекорување и да побара враќање на искористениот износ, во случаите и според постапката утврдени со тој договор и со применливите прописи.

15.10 Со истекот или престанувањето на Договорот престанува правото на натамошно користење на лимитот, без да престанат обврските на Корисникот за враќање на искористениот износ, каматата, надоместоците и другите доспеани обврски.

15.11 Паричните средства од одобрениот, а неискористен дел од дозволеното пречекорување не претставуваат расположливи парични средства за присилна наплата.

15.12 На платежните трансакции извршени со користење на дозволеното пречекорување се применуваат одредбите од овие Општи услови за авторизација, прием, одбивање, неотповикливост и извршување на платните налози, како и Тарифата на Банката и Терминскиот план на Банката.

IV. ПЛАТНИ НАЛОЗИ

16. Постапување по платни налози

16.1 Банката преку платежната сметка за Корисникот ќе прима уплати и ќе врши исплати согласно доставените платни налози и платни инструменти од страна на Корисникот.

16.2 Банката ќе ги прима и извршува платните налози според инструкции добиени од Корисникот и тоа од платежната сметка која е во валута различна од денари во рамките на средствата на сметката, а од платежната сметка во денари до висина на покритието во денари. Под покритие на сметката

се подразбира состојбата на сметката од претходниот ден, зголемена за приливот на средства во текот на денот и за средствата одобрени согласно Договорот за одобрување на дозволено пречекорување на платежна сметка кој ќе го склучи со Корисникот, намалено за плаќањата во текот на денот до моментот на утврдување на покритието.

16.3 Корисникот се обврзува платните налози да ги доставува навремено, уредно, читливо и точно пополнети во согласност со применливите позитивни законски и подзаконски прописи во законски определените рокови, и согласно Терминските планови за извршување на платежни трансакции. Во спротивно одговорноста паѓа на товар на Корисникот, при што Банката не презема никаква одговорност за евентуално настанатата штета за Корисникот.

16.4 Банката се обврзува да го извести Корисникот за неправилно или нецелосно пополнети платни налози кои нема да бидат извршени.

16.5 Корисникот и овластеното лице на Корисникот се обврзуваат да ги чуваат платните инструменти и платните налози. Евентуалните материјални последици што можат да настанат поради нивно губење ги сноси Корисникот.

16.6 Корисникот е одговорен за точноста и потполноста на податоците во платниот налог. Банката не одговара за евентуалната штета која би настанала кај Корисникот заради извршување на погрешно, нецелосно пополнети, фалсификувани или променети налози за плаќање. Платните налози кои не ги исполнуваат условите за прием и постапување по истите, Банката ги одбива и најдоцна наредниот работен ден ги враќа на Корисникот и за истото писмено, по електронски пат или со друг канал на комуникација го известува Корисникот.

16.7 Кога според позитивните прописи за извршување на платниот налог се потребни одредени дополнителни документи или податоци покрај уредно пополнетиот платен налог, Банката ќе го изврши платниот налог доколку се доставени тие документи и податоци односно презентирани во пропишаната форма а во тие случаи Банката се ослободува од одговорност за продолжување на рокот за извршување на платните налози.

16.8 Банката се ослободува од одговорност за неизвршување на платниот налог, доколку е така предвидено согласно прописите за спречување на перење пари и финансирање на тероризам, на меѓународните рестриктивни, ембарго мерки, спроведување на FATCA, обврзани да ги применуваат тие мерки.

16.9 Начинот на автентикација, идентификација како и авторизација/иницирање и потпишување на платните налози, како и потпишување на договорна документација може да биде во дигитална/ електронска форма согласно важечките регулативи и притоа Банката може да ги користи своите дигитални канали преку кои ќе се идентификува и автентицира Корисникот, како и преку кои на Корисникот ќе му се овозможи електронско/дигитално потпишување на документација, согласност, налог, платен инструмент и слично, а во согласност со расположливите решенија на Банката.

16.10 Корисникот и Банката се согласни дека на електронските документи, податоците во електронски облик и електронските пораки не може да им се оспори полноважноста или доказната сила само затоа што се во електронски облик и електронскиот потпис во извршувањето на платниот промет во земјата и/или странство, произведува исти правни последици, како и своерачниот потпис.

16.11 Банката не одговара во случај на прекин на услугите поврзани со извршување на платниот промет и за последиците од настанатиот прекин, кој е надвор од контрола на Банката, односно кој е последица на виша сила и околности кои не можеле да бидат однапред предвидени, спречени, отстранети или избегнати.

16.12 Банката не одговара за штетата, трошоците или загубата, за било кое намалување во вредност или обврска од било кој вид кои произлегуваат од постапувањето, односно непостапувањето на Банката согласно со или поврзано со прекинот во системите за плаќање.

17. Видови на платни налози, информации и единствени идентификациски ознаки за правилно иницирање и извршување на платни налози

17.1 Народната банка на Република Северна Македонија ја пропишува хартиената форма на платните налози, содржината на платните налози и начинот на користење на платните налози за извршување на платежни трансакции.

17.2 Народната банка на Република Северна Македонија пропишува различни видови на платни налози за различни видови на платежни трансакции, вклучително за внесување готовина на платежна сметка, за повлекување готовина од платежна сметка, за кредитен трансфер во земјата или со странство, за парична дознака итн.

17.3 Платниот налог што Корисникот го поднесува до Банката или по кој Банката треба да постапи треба да биде пополнет со податоци кои се бараат согласно применливите прописи за извршување на платежни трансакции во земјава и со странство, како и со податоци предвидени во интерните обрасци на Банката.

17.4 Платниот налог може да биде доставен до Банката во хартиена форма на шалтерите во експозитурите на Банката на пропишан образец или во електронска форма преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација на Банката.

17.5 На шалтерите во експозитурите на Банката, готовинските платежни трансакции за внесување или повлекување на готовина од платежна сметка се извршуваат врз основа на правилно пополнети платни налози кои се поднесуваат во хартиена форма, согласно применливите прописи за извршување на платежни трансакции во земјава и со странство, други применливи прописи и условите од Рамковниот договор.

17.5.1. Платниот налог за внесување готовина на платежната сметка што се поднесува во хартиена форма на шалтерите во експозитурите на Банката особено ги содржи следниве податоци: наименување на Банката; наименување на внесувачот на готовината; единствен матичен број или друг број за идентификација на внесувачот; број на документ за идентификација на внесувачот на готовината; наименување на примачот; број на платежната сметка (ИБАН) или друга единствена идентификациска ознака на примачот; износ на готовината којашто се внесува; валута на готовината којашто се внесува; опис на внесувањето; држава на нерезидентот; датум на поднесувањето и потпис на внесувачот.

17.5.2. Платниот налог за повлекување готовина од платежната сметка што се поднесува во хартиена форма на шалтерите во експозитурите на Банката особено ги содржи следниве податоци: наименување на Банката; наименување на имателот на платежната сметка; број на платежната сметка (ИБАН) или друга единствена идентификациска ознака на имателот на платежната сметка; наименување на примачот на готовината; единствен матичен број или друг број за идентификација на примачот на готовината; број на документот за идентификација на примачот на готовината; износ на готовината којашто се повлекува; валута на готовината којашто се повлекува; опис на повлекувањето; држава на нерезидентот; датум на поднесувањето; потпис на имателот на платежната сметка и потпис на примачот на готовината.

17.6 На шалтерите во експозитурите на Банката или преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација на Банката, безготовинските платежни трансакции за пренос на парични средства од една на друга платежна сметка (кредитен трансфер) се извршуваат врз основа на правилно пополнет платен налог во хартиена или електронска форма, согласно применливите прописи за извршување на платежни трансакции во земјава и со странство, други применливи прописи и условите од Рамковниот договор.

17.6.1. Таквиот платен налог за кредитен трансфер во земјава што се поднесува во хартиена форма на шалтерите во експозитурите на Банката или во електронска форма особено ги содржи следниве податоци: наименување на давателот на платежните услуги до кој е назначен платниот налог; наименување на плаќачот; број на платежната сметка (ИБАН) или друга единствена идентификациска ознака на плаќачот; даночен број на плаќачот доколку кредитниот трансфер се извршува во корист на буџетски корисник; наименување на примачот; број на платежната сметка (ИБАН) или друга единствена идентификациска ознака на примачот; износ на кредитниот трансфер; валута на кредитниот трансфер; датум на (валута) извршување; опис на плаќањето; назив на платниот систем; датум на поднесување; потпис на плаќачот.

17.6.2. Таквиот платен налог за кредитен трансфер со странство што се поднесува во хартиена форма на шалтерите во експозитурите на Банката или во електронска форма содржи и дополнителни податоци, идентификациска ознака БИК на давателот на платежните услуги на примачот; назначување на корисникот на платежните услуги којшто ги плаќа надоместоците за извршување на кредитниот трансфер; назначување на резидентноста на плаќачот; назначување на резидентноста на примачот.

17.6.3. За СЕПА Кредитни трансфери, податокот за ИБАН се користи како единствена идентификациска ознака на платежна сметка.

17.7 При поднесување на платен налог за кредитен трансфер, Корисникот го избира начинот на извршување на платниот налог во согласност со важечките прописи, овие Општи услови, Терминскиот план на Банката, функционалностите на каналот преку кој се поднесува налогот и правилата на платниот систем односно платежната шема преку кој се извршува кредитниот трансфер.

17.8 Платежни трансакции со странство се обработуваат и извршуваат врз основа на одредбите од Законот за девизно работење, Законот за платежни услуги и платни системи, важечкиот подзаконски акт на Народната банка на Република Северна Македонија со кој се пропишуваат начинот и условите за извршување платежни трансакции со странство и условните од Рамковниот договор.

17.9 Корисникот е одговорен да обезбеди дека платните налози се правилно пополнети со точни податоци и да го поднесе до Банката навремено. Банката ќе одбие да постапи по неправилно пополнет платен налог и ќе го извести за тоа Корисникот. Банката не одговара за какви било задоцнувања или загуби што може да произлезат од одбивањето да се постапи по неправилно пополнет платен налог од Корисникот.

17.10 Доколку, при иницирање на платниот налог, Корисникот достави број на платежната сметка без префиксот МК07 (наречен ББАН формат) врз основа на која Банката може недвосмислено да ја идентификува платежната сметка на Корисникот, Банката ќе го генерира платниот налог со соодветниот ИБАН формат на бројот на платежната сметка и ваквиот налог ќе се смета како иницира платен налог со број на платежната сметка во ИБАН формат чиј составен дел е прикажаниот ББАН формат.

17.11 Корисникот резидент може да врши готовинска наплата и плаќања на и од нерезиденти во денари во Република Северна Македонија во согласност со прописите кои го регулираат готовинското работење во Република Северна Македонија.

17.12 Реализацијата на плаќања и трансфер на средства, врз основа на капитални трансакции (како што се дефинирани во Законот за девизно работење) е слободна, доколку се работи за трансакција која е склучена, пријавена и регистрирана во согласност со Законот за девизно работење и доколку се намирени сите обврски врз основа на даноци и придонеси спрема Република Северна Македонија. Како плаќање или трансфер на средства се смета преносот 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. Банката нема да го реализира платниот налог во странство, односно да му овозможи на Корисникот располагање со приливот од странство, ако е во спротивност со оваа одредба.

18. Авторизација на платежни трансакции

18.1 Банката се обврзува да ги реализира платните налози на Корисникот (вклучително и платни налози дадени преку давател на услуги на иницирање на плаќања) под условите определени во Рамковниот договор, а согласно каналите за иницирање на платежни трансакции, како и типот на платежната трансакција.

18.2 Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако Корисникот дал претходна согласност за извршување на платежна трансакција пред нејзиното извршување.

18.3 Банката и Корисникот се согласуваат да се изврши платежната трансакција и истата да се смета за авторизирана во зависност од каналите за примање платни налози и платни инструменти, под следните услови:

18.3.1. во експозитурите на Банката: со доставување на правилно пополнет платен налог, со потпишување и преземање на оригинален примерок од платен налог за негова обработка на шалтерите на Банката и негова реализација под услов да има доволно расположлив износ на платежната сметка за извршување на платежната трансакција и претходно извршена верификација на идентитетот на Корисникот;

18.3.2. со платежна картичка: со вметнување на картичката во банкомат или допирање на картичката до бесконтактниот читач на банкоматот и со внесување на ПИН код; со вметнување на картичката во POS терминал и со внесување на ПИН код или со потпишување на потврдата на POS терминалот; со допирање на картичката на бесконтактниот читач на ПОС терминалот и со или без внесување на ПИН код при бесконтактни плаќања, но за износи дефинирани со закон или правилата на меѓународните картични платежни шеми; за плаќања преку Интернет (плаќања за е-трговија) или други плаќања на далечина со внесување, односно давање на бројот на картичката и датумот на истек, како и CVV/CVC код и еднократен код за онлајн плаќања (ОТП код), доколку е побарано од продажното место, како и со примена на други фактори за засилена автентикација согласно применливите прописи (на пример, биометриска проверка од уредот на Корисникот); за плаќања со платежни картички вметнати во дигитален паричник, со вршење на плаќањето според техничките упатства за користење на апликацијата за дигитален паричник; за трансакции кај кои самото продажно место предвидува спроведување без ПИН код, ОТП код или CVV/CVC код или друга дополнителна автентикација, со самото користење на картичката.

18.3.3. преку Услугите за интернет банкарство/мобилна апликација (НЛБ клик, НЛБ мКлик), доколку е технички овозможено право на плаќање преку истите: со примена на соодветните сигурносни обележја, а согласно правилата за користење на тие услуги,

18.3.4. преку мобилен телефон кој поддржува користење на мобилна апликација која е овозможена од страна на Банката (како на пример NLB Pay Македонија, Google Pay и останати кога ќе бидат овозможени): со допирање на екранот на бесконтактниот екран читач без внес на ПИН кодот на картичката;

18.3.5. со траен налог **-** со поднесување и авторизирање на барањето за воспоставување траен налог согласно овие Општи услови, при што дадената согласност се однесува на серијата платежни трансакции опфатени со трајниот налог;

18.4 Доколку Корисникот односно негово овластено лице изврши серија на платежни трансакции од кои првата е (или не е) потврдена со сигурносно обележје (ОТП код и/или мобилна апликација)

на платниот инструмент, особено доколку Корисникот изврши платежна трансакција на одреден трговец која ја признава и следат дополнителни наплати по вина на Корисникот (пр. сообраќајни прекршоци со изнајмено возило, неподмирени трошоци за минибар во хотели, членарина која му овозможува на Корисникот купување по намалени цени и сл), Банката тие платежни трансакции ќе ги смета за авторизирани од Корисникот.

18.5 Кога платниот инструмент се користи за давање согласност за извршување платежна трансакција, на платежните трансакции што се извршуваат преку тој платен инструмент се применуваат ограничувања на потрошениот износ. Ограничувањата може да бидат определени како поединечни, дневни, периодични и/или месечни лимити како, и според видот на платежниот инструмент и каналите за плаќање. Банката му овозможува на Корисникот увид во применливите лимити и нивна промена преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација, доколку пакетот го овозможува тоа, со поднесување барање во експозитура на Банката, или преку друг расположлив дигитален комуникациски канал на Банката.

18.6 Банката ќе ја смета за авторизирана секоја трансакција за којашто Корисникот дал согласност на начин и постапка предвидени со овие Општи услови и со Рамковниот договор, со исклучок на трансакцијата оспорена од страна на Корисникот како неавторизирана и утврдена како неавторизирана по спроведена постапка од страна на Банката за оспорување, вклучително и преку официјалните канали на меѓународните картични платежни шеми и нивните правила за трансакциите засновани на картичка.

18.7 Корисникот и Банката се согласуваат дека пристапот до апликациите НЛБ Клик, односно НЛБ мКлик:

18.7.1. На исклучив и единствен начин е/се поврзан/и со Корисникот;

18.7.2. Содржи/ат доволно информации за идентификација и автентификација на Корисникот и од него/нив со сигурност може да се утврди Корисникот;

18.7.3. Содржи/ат доволно информации за авторизација на плаќањата/ аплицирање за услуги/потпишување на документација кои ги реализира Корисникот со користење на услугите на интернет банкарство/мобилна апликација.

19. Прием на платниот налог

19.1 Време на прием на платниот налог е моментот кога Банката, како давател на платежните услуги на Корисникот како плаќач, го примила платниот налог.

19.2 Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како плаќач, ја задолжува платежната сметка на Корисникот по приемот на платниот налог.

19.3 Приемот и обработката на платните налозите се извршува согласно Термински план за извршување на платежни трансакции на Банката. Сите платни налози добиени по наведените термини од Термински план за извршување на платежни трансакции на Банката ќе се смета дека се примени следниот работен ден.

19.4 Платниот налог може да има валута на извршување истиот ден или валута на некој иден работен ден, во согласност со Терминските планови за извршување платежни трансакции. Платниот налог кој има валута на извршување на денот кога е доставен се обработува истиот ден кога е доставен, доколку е примен во рамки на крајното време за прием на налози утврдено со Терминските планови, има покритие на платежната сметка и нема пристигнато решение за присилна наплата за извршување. Доколку платниот налог е доставен по истекот на крајното време за прием на налози утврдено со Терминските планови, ќе се смета дека е примен следниот работен ден и ќе се обработи во согласност со Терминските планови. Роковите за извршување на платежните трансакции се применуваат согласно точка 25 од овие Општи услови, Законот за платежни услуги и платни системи и Законот за девизно работење.

19.5 Корисникот и Банката можат да се договорат да се одредат приоритети за извршување на платните инструменти (налозите за плаќање), во спротивно Банката ќе ги извршува според датумот и времето на прием, а ќе ги почитува законските приоритети.

19.6 Корисникот може да извршува кредитни трансфери во денари во корист на платежни сметки што се водат кај други даватели на платежни услуги преку: 1) Клириншкиот интербанкарски систем (КИБС), наменет за обработка и клиринг на платежни трансакции со мала вредност, чиј износ не ја надминува горната граница утврдена од Народната банка на Република Северна Македонија, при што плаќањата се сметаат за конечни по извршеното порамнување на нето-позициите на учесниците преку нивните сметки за порамнување во МИПС; или 2) Македонскиот интербанкарски платен систем (МИПС), наменет за порамнување платежни трансакции со голема вредност и итни платежни трансакции, при што секоја поединечна платежна трансакција се порамнува во реално време на бруто-основа преку сметките за порамнување на учесниците во Народната банка на Република Северна Македонија. Кога Корисникот има можност да го избере видот или начинот на извршување на кредитниот трансфер, Банката постапува согласно изборот наведен во платниот налог. Доколку Корисникот не извршил избор, Банката го определува соодветниот начин и патека

за извршување, земајќи ги предвид износот и валутата на трансферот, итноста, давателот на платежни услуги на примачот, неговата достапност преку соодветниот платен систем, моментот на прием на платниот налог и правилата на применливиот платен систем или платежна шема.

20. Прифаќање на платните налози

20.1 Банката го прифаќа платниот налог доколку се исполнети следните услови и тоа:

20.1.1. доколку платниот налог е правилно пополнет, ги содржи сите информации и податоци барани и потребни согласно позитивните законски и подзаконски прописи и доколку е потпишан од Корисникот или овластени лица од него;

20.1.2. доколку кон платниот налог се приложени сите неопходни документи пропишани и определени со позитивните законски и подзаконски прописи, а во согласност со интерните акти на Банката;

20.1.3. доколку е обезбедено покритие на сметка на Корисникот кај Банката за плаќање на платниот налог и за плаќање на надоместоците и трошоците на Банката;

20.1.4. доколку платниот налог, како и самото плаќање е во согласност со овие Општи услови, Рамковниот договор, применливите домашни и меѓународни прописи и правилата на релевантниот платен систем или платежната шема.

21. Одбивање на платниот налог

21.1 Банката нема да одбие извршување на платен налог доколку се исполнети сите услови утврдени со Рамковниот договор, освен ако не е поинаку пропишано со закон или други прописи.

21.2 Банката ќе го одбие извршувањето на платен налог доколку не се исполнети сите услови за негово извршување предвидени во овие Општи услови, Рамковниот договор, применливите домашни и меѓународни прописи и правилата на релевантниот платен систем или платежната шема, или во следниве случаи:

21.2.1. платниот налог во хартиена форма е исправуван, прецртуван, бришен или на друг начин изменет по неговото издавање;

21.2.2. Единствената идентификациска ознака или други податоци наведени во платниот налог кои Корисникот е должен да ги обезбеди, се неточни или недоволни за правилна обработка на истиот;

21.2.3. На платежната сметка на Корисникот во моментот на приемот на платниот налог нема доволно расположливи средства за покривање на износот на платежната трансакција од платниот налог;

21.2.4. Сметката е блокирана согласно со закон;

21.2.5. Нема дадена согласност за извршување на платежната трансакција на договорен начин, како што е определено во овие Општи услови и Рамковниот договор;

21.2.6. Постојат правни пречки за извршување на платниот налог;

21.2.7. Извршувањето на платниот налог би било спротивно на прописите за спречување перење пари, финансирање тероризам или прописите за девизно работење;

21.2.8. За плаќања преку платните системи во кои е вклучена Банката, ако банката-примач или давателот на платежни услуги на примачот не е вклучен во таквите системи или ако примила порака за одбивање на плаќање по картични трансакции или парични дознаки;

21.2.9. За платежни трансакции засновани на платежни картички, ако платежната картичка е блокирана, истечена или оштетена, или ако Корисникот внел погрешен PIN код.

21.3 Банката не одговара за неможноста да го изврши платниот налог поради околности што не може да ги контролира, како прекин на комуникациската врска, прекин на електрична енергија, технички дефект на ПОС-уред или уред за депонирање на готовина (вклучително банкомат), или пропуст/непостапување од страна на примачот кој не е Корисник или неговиот давател на платежни услуги.

21.4 Доколку Банката одбие да го изврши платниот налог или да ја иницира платежната трансакција, Банката е должна да го извести Корисникот за одбивањето, за причините за одбивање и за постапката за исправка на грешките кои довеле до одбивање на платниот налог, освен ако давањето на информациите е забрането со закон.

21.5 Банката ќе го даде или ќе го стави на располагање ова известување на Корисникот во пропишаните рокови согласно точка 19 од овие Општи услови преку каналите за комуникација предвидени во овие Општи услови или преку технички средства со кои располагаат страните пред кои се дава платниот налог. За платежни трансакции засновани на платежни картички иницирани на ПОС или уред за депонирање на готовина (вклучително банкомат), трговецот, односно уредот ќе издаде потврда (слип) за неуспешна трансакција, со што Корисникот е информиран за одбивањето во моментот на обидот за плаќање.

21.6 Банката го задржува правото да пресметува и наплатува надоместок во разумна висина за одбивањето на платниот налог, доколку за истото постојат објективно оправдани причини.

21.7 Доколку по известувањето за одбивање Корисникот не достави исправен платен налог или податоци кои недостигаат во истиот ден, Банката не е одговорна за понатамошно неуспешно извршување на платниот налог.

21.8 Доколку се исполнети сите услови од Рамковниот договор склучен меѓу Корисникот како плаќач и Банката како давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка на Корисникот, Банката е должна да го изврши авторизираниот платен налог без оглед на тоа дали платниот налог е иницира од Корисникот како плаќач, вклучително и преку давател на услуги за иницирање на плаќања или е иницира од страна на или преку примачот, освен во случај кога извршувањето на платниот налог е забрането со закон.

21.9 Платниот налог чиешто извршување е одбиено се смета дека не бил примен.

22. Повлекување на согласност за извршување на платежна трансакција

22.1 Корисникот може да ја повлече согласноста за извршување платежна трансакција на начин и преку каналите преку кои е овозможено давање платен налог, односно под исти услови под кои е дадена согласноста, под услов повлекувањето да биде примено од Банката во роковите во кои платниот налог може да се отповика согласно овие Општи услови, Терминските планови и применливите прописи.

22.2 По повлекувањето на согласноста, секоја платежна трансакција за која согласноста била повлечена се смета за неавторизирана, доколку е извршена по моментот од кој повлекувањето произведува дејство.

22.3 Доколку согласноста се однесува на серија платежни трансакции, повлекувањето на согласноста се однесува на идните платежни трансакции од таа серија, освен ако од содржината на повлекувањето не произлегува дека се однесува само на определена платежна трансакција.

23. Неотповикливост на платниот налог

23.1 Корисникот не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од Банката. По исклучок, Корисникот може да го отповика платниот налог откако е примен од Банката вклучително и кај поединечен кредитен трансфер врз основа на траен налог, во случај кога Корисникот и Банката се договориле извршувањето на платниот налог да започне на точно одреден ден или на крајот на одреден период или на денот на кој плаќачот ќе ги стави на располагање на Банката потребните парични средства за извршување на платниот налог, пришто времето на прием на платниот налог се смета дека е договорениот ден за извршување на платниот налог (ако договорениот ден е неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.). Во овој случај, Корисникот може да го отповика платниот налог најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за извршување на платниот налог.

23.2 Доколку платежната трансакција е иницирана од давател на услуги за иницирање на плаќања или од страна на или преку примачот, Корисникот како плаќач не може да го отповика платниот налог откако ја дал согласноста за иницирање на платежната трансакција на давателот на услугите за иницирање на плаќања или откако ја дал согласноста за извршување на платежната трансакција на примачот. По исклучок, во случај на директно задолжување и без да се доведе во прашање правото за поврат на паричните средства, плаќачот може да го отповика платниот налог најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за задолжување на паричните средства. Ако е договорена помеѓу Корисникот и Банката можност за отповикување на платниот налог и после овој рок, потребна е согласност од примачот.

23.3 Банката го задржува правото да пресмета и наплати надоместок за отповикување на платниот налог согласно важечката Тарифа на Банката.

24. Пренесен и примен износ

24.1 Банката го пренесува целиот износ на платежната трансакција, односно не го намалува за надоместоци за своите услуги.

24.2 Пренесениот износ на платежната трансакција мора да биде во висина на износот на поединечниот платен налог.

24.3 По исклучок од точка 24.1 од овие Општи услови, Банката како давател на платежни услуги на Корисникот како примач може да му ги наплати надоместоците за своите услуги од пренесениот износ на платежната трансакција пред да ги одобри паричните средства на Корисникот како примач. Во овој случај, Банката е должна во информациите за извршената платежна трансакција дадени на Корисникот како примач одделно да го прикаже целиот износ на платежната трансакција и износот на сите пресметани и наплатени надоместоци.

24.4 Во случај кога платежната трансакција е иницирана од страна на или преку Корисникот како примач и од пренесениот износ на платежната трансакција се наплатени и други надоместоци освен надоместоците од точка 24.3 од овие Општи услови, Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот како примач е должна да обезбеди дека Корисникот како примач го прима целиот износ на платежната трансакција иницирана од страна на или преку примачот намален за договорените надоместоци.

25. Рок за извршување на платежни трансакции

25.1 Банката ги извршува платежните трансакции во рокови предвидени со Терминските планови за извршување на платежни трансакции, со Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење, како и согласно правилата на картичните платежни шеми во кои учествува Банката.

25.2 При извршување на платежни трансакции во денари и евра во Република Северна Македонија, Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот, како плаќач, ќе обезбеди износот на платежната трансакција да биде одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот во истиот работен ден кога е примен платниот налог.

25.3 При извршување на платежни трансакции во валута различна од денари и евра во Република Северна Македонија, Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот, како плаќач, ќе обезбеди износот на платежната трансакција да биде одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот најдоцна до крајот на вториот работен ден по денот кога е примен платниот налог.

25.4 При извршување на прекугранични платежни трансакции, Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот, како плаќач, ќе обезбеди да го достави платниот налог иницран од плаќачот до давателот на платежни услуги во странство со датум на валута најдоцна третиот работен ден по денот кога е примен платниот налог, освен ако со плаќачот не е поинаку договорено.

25.5 За прекугранични платежни трансакции во евра кон Европската економска област, Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот, како плаќач, ќе обезбеди износот на платежната трансакција да биде одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот најдоцна до крајот на следниот работен ден по денот на приемот на платниот налог согласно точка 19 од овие Општи услови. Овој рок може да се продолжи за уште еден работен ден за прекуграничните платежни трансакции во евра кон Европската економска област коишто се иницирани на хартија. Овој рок, и можноста да се продолжи, се применува соодветно и на други прекугранични платежни трансакции, освен ако Банката и Корисникот се договорат за примена на подолг рок за извршување на платежните трансакции, но истиот не може да надмине четири работни дена од времето на прием на платниот налог согласно точка 19 од овие Општи услови.

25.6 Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот, како плаќач, ќе обезбеди паричниот износ на платежната трансакција со странство во евра којашто се извршува како СЕПА Кредитен трансфер да биде одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот најдоцна до крајот на следниот работен ден по денот на приемот на платниот налог, во согласност со Терминските планови на Банката со кои е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден. Овој рок може да се продолжи за уште еден работен ден за СЕПА Кредитни платежните трансакции во евра во рамките на СЕПА коишто се иницирани на хартија. Доколку за извршување прекугранични платежни трансакции во рамките на СЕПА во други валути на земји од СЕПА различни од евро е договорен подолг рок помеѓу Банката и Корисникот, тој не може да надмине четири работни дена од времето на прием на платниот налог, во согласност со Терминските планови на Банката со кои е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден.

25.7 Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач, по приемот на паричните средства ќе го стави на располагање износот на платежната трансакција на платежната сметка на примачот, на датумот на валута.

25.8 Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач ќе обезбеди да го пренесе платниот налог иницран од страна на или преку примачот до давателот на платежни услуги на плаќачот, во рокот што е договорен помеѓу примачот и неговиот давател на платежни услуги.

25.9 Кога Корисникот внесува готовина на платежната сметка кај Банката во валута во којашто гласи платежната сметка, Банката го стави износот на парични средства на располагање и со датум на валута, најдоцна следниот работен ден по денот на прием на готовите пари.

25.10 Роковите од овој член не се применуваат доколку се постапува согласно со прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам.

26. Датум на валута и расположливост на паричните средства

26.1 Датумот на валута на одобрување на платежната сметка на Корисникот како примач 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.
26.2 Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач, е должна износот на платежната трансакција да го стави на располагање на Корисникот како примач веднаш откако износот е одобрен на сметката од Банката, во случаите кога Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач:
26.2.1. не врши валутна конверзија или
26.2.2. врши валутната конверзија на паричен износ во евра или во други валути на земји од Европската економска област, во соодветна денарска противвредност.
26.3 Одредбата од член 26.2 од овие Општи услови се применува и во случај на платежни трансакции што се извршуваат од страна на еден ист давател на платежни услуги.
26.4 Датумот на валута на задолжување на платежната сметка на плаќачот не смее да е пред датумот кога платежната сметка на плаќачот е задолжена за износот на платежната трансакција.
26.5 По исклучок од член 26.1, 26.2 и 26.3 од овие Општи услови, Банката му ги става паричните средства од платежните трансакции со странство на располагање на Корисникот како примач во согласност со подзаконскиот акт со кој се уредуваат начинот и условите за извршување платежни трансакции со странство.

27. Погрешна единствена идентификациска ознака

27.1 Ако платниот налог е извршен со единствена идентификациска ознака, се смета дека платниот налог е извршен правилно во однос на примачот определен со единствената идентификациска ознака. Банката не одговара за неизвршување или неправилно извршување на платежната трансакција и нема обврска за поврат на средства доколку Корисникот до Банката доставил погрешна единствена идентификациска ознака и/или доставил погрешни или нецелосни информации за извршување на платен налог.
27.2 Меѓутоа, Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот, како плаќач, ќе направи разумен напор за поврат на паричните средства од платежната трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака, по претходно добиена согласност од примачот. Во случај кога повратот на парични средства на платежна трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака не е можен, на писмено барање на плаќачот, Банката ќе му ги достави на Корисникот како плаќач писмено сите информации со кои располага и коишто се релевантни за поведување на постапка пред надлежен суд.
27.3 Банката го задржува правото да наплати надоместок за повратот на паричните средства на платежна трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака.

28. Овластување за Банката

28.1 Со склучување на Рамковниот договор, Корисникот изречно и неотповикливо ја овластува Банката и дава согласност, за измирување на сите договорени, доспеани, а ненаплатени обврски кон Банката по основ на Рамковниот договор, по основ на сите други Договори кои Корисникот ги има склучено или во иднина ќе ги склучи со Банката како и по други основи, да ги употреби сите постоечки средства или идни приливи од оваа сметка.
28.2 Корисникот се обврзува да обезбеди покритие на неговата платежна сметка при доспевање на обврските кон Банката.
28.3 Доколку платежната сметка на Корисникот премине во недозволено долговно салдо, Корисникот е должен истото со редовна или вонредна уплата да го подмири веднаш.
28.4 Со склучување на Рамковниот договор, Корисникот дава согласност и ја овластува Банката да воспоставува и извршува налози за пренос од/на неговата платежна сметката, како и да ги презема сите потребни дејствија потребни заради извршување на авторизираните платежни трансакции.
28.5 Банката е овластена да располага со средствата на платежната сметка на Корисникот без дополнителна согласност, односно налог на Корисникот, во следните случаи:
28.5.1. заради плаќање по основ на судски одлуки, налози за извршување од надлежен извршител согласно Законот за извршување, решенија за присилна наплата на други надлежни органи или во други случаи предвидени со задолжителни прописи од сите расположливи средства доставени за наплата согласно позитивните прописи;
28.5.2. заради блокирање на сметката (во случај на обезбедување, привремени мерки, итн.) врз основа на одлука на суд или друг надлежен орган, а во согласност со задолжителните и важечки прописи;

28.5.3. врз основа на посебни договори, договорни овластувања, писмено овластување од Корисникот и во други случаи предвидени со законите и другите прописи;

28.5.4. врз основа на пристигнато барање за исправка на грешка за погрешно или повеќе одобрен износ на платежната сметка.

28.6 Ако Банката ја води сметката на Корисникот во денари и валута различна од денари, во случај ако за реализација на налог во валута различна од денари, на која гласи налогот, на сметката нема доволно средства, по добиена согласност од Корисникот, Банката врши конверзија од другите расположливи валути по налог на Корисникот (со примена на менувачкиот курс на Банката кој важи на денот на трансакцијата). Корисникот треба да даде инструкции, односно налог за конверзија при што во случај ако Корисникот не даде инструкции, Банката го задржува правото самата да изврши конверзија. По исклучок, Банката врши ваква конверзија без согласност од Корисникот во случаи на извршување на налози од присилна наплата, како и при работење со платежни картички. Под ден на трансакција се подразбира датумот кој Корисникот изречно го навел како датум кога бара да се спроведе соодветната трансакција. Истиот може да биде ист или поголем од датумот на поднесување доколку Банката прифатила да прима налози со идни датуми или ако природата на трансакцијата е таква да не може да се изврши за еден ден. Корисникот треба да даде инструкции, односно налог за конверзија при што во случај ако Корисникот не даде инструкции Банката го задржува правото самата да изврши конверзија.

28.7 Во случај на неправилно извршена платежна трансакција, Банката може по службена должност да направи исправка на грешка согласно Одлуката за извршување на платежни трансакции на Народната банка на Република Северна Македонија. При извршување на исправката на грешка по службена должност, давателот/ите на платежните услуги на плаќачот/примачот се должни да го известат плаќачот/примачот веднаш, но не подоцна од еден работен ден од денот на извршувањето на исправката на грешката. За извршување на исправката на грешката по службена должност не се пресметуваат и/или не се наплатуваат надоместоци од Корисникот. Погрешно книжено задолжување или одобрување на сметката коешто е последица на грешка на Банката, без одобрение на Корисникот, Банката може да го отстрани со спротивно книжење, така што состојбата на сметката да биде непроменета. Извршената корекција се евидентира на извод и истиот е расположлив на увид, на барање на Корисникот на шалтерите на Банката или согласно договорениот начин и расположливите комуникациски канали. Доколку Корисникот примач ги искористил средствата кои се грешно одобрени на неговата сметка Банката е должна да изврши обесштетување на погрешно задолжениот плаќач во рок од 5 дена. Понатаму Банката презема постапки за наплата на побарувањето кое произлегува од исправката на грешка.

V. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ

29. Општи правила за платежни картички

29.1 Банката им издава на Корисниците дебитни, кредитни и други видови на платежни картички од брендовите Visa и MasterCard, картички од останати картични платежни шеми со кои Банката би склучила договор, како и ко-брендирани картички.

29.2 Корисникот е должен, пред склучување на Рамковниот договор, да се запознае со карактеристиките, вклучително и функционалноста, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со платежната картичка што ја издава Банката.

29.3 Секоја неовластена и незаконска употреба на платежните картичките е казнива според позитивните законски прописи.

29.4 Банката ги применува правила на работење на меѓународната картична платежна шема по која е издадена платежната картичка, а Корисникот е должен да се придржува кон истите. Во случај на промена на правила на работење на меѓународната картична платежна шема, Корисникот е согласен Банката да ги применува измените од денот на нивно стапување во сила.

30. Издавање на дебитна платежна картичка

30.1 По отворањето на платежната сметка на Корисникот, Банката во согласност со Рамковниот договор ќе му издаде на Корисникот дебитна платежна картичка поврзана со платежната сметка на која е отпечатен бројот на платежната сметка, на начин и под услови предвидени во овие Општи услови и Рамковниот договор кој Корисникот ќе го склучи со Банката.

30.2 По исклучок, доколку во моментот на склучување на Рамковниот договорот, Корисникот е малолетник, истиот добива право на користење само на платежната сметка, а со полни 16 години и право на користење дебитна картичка.

30.3 Банката на Корисникот му издава основна картичка на Корисникот и дополнителна/дополнителни картички на лица кои Корисникот ќе ги овласти за да користат картички поврзани со неговата сметка. Корисникот на основната картичка, воедно е одговорен за пренесување и доследното почитување на одредбите од овие Општи услови од страна на лицето/лицата за кои побарал

издавање на дополнителна/дополнителни картички. За одобрување и издавање на картичката/ите одлучува Банката, без обврска за образложение на донесената одлука. Основна картичка се издава на полнолетно лице со постојано живеалиште или со регулиран престој во државата.

30.4 Издавањето на картичката се врши врз основа на пополнето и потпишано барање за добивање и користење на картичката заедно со фотокопија од лична карта или пасош, доколку претходно не е доставена.

31. Употреба на дебитната платежна картичка

31.1 Картичката е во сопственост на Банката во текот на целокупното време на нејзиното користење.

31.2 Картичката е непренослива и смее да ја користи исклучиво лицето чиишто податоци се отпечатени на истата. Картичката е поврзана со платежната сметка на Корисникот.

31.3 Картичката е меѓународно важечка и може да се користи во физичка како и во дигитализирана форма во дигитални паричници за кои Банката истото го има овозможено и првенствено се употребува:

31.3.1. За безготовински плаќања на продажни места во земјата и странство;

31.3.2. За подигање на готовина во банки и на уреди за депонирање на готовина (вклучително банкомати) во земјата/странство;

31.3.3. За уплата на готовина на уреди за депонирање на готовина (вклучително банкомати) во земјата.

31.4 Дебитната платежна картичка се употребува на сите места во светот што се вклучени во картичната платежна шема по која истата е издадена и каде има истакнато налепница со знакот на картичната платежна шема по која истата е издадена, истата може да се користи физичка како и дигитализирана во дигитални паричници за кои банката истото го има овозможено.

31.5 Корисникот се обврзува дека при располагање со средствата на платежната сметка нема да ги пречекори расположливите средства, а доколку ги пречекори се обврзува веднаш да ги уплати. Под расположливи средства се подразбираат депонираните средства во денари зголемени за дозволеното пречекорување на сметката, доколку такво е договорено помеѓу Банката и Корисникот.

31.6 При користење на картичката во странство, Корисникот се обврзува да ја користи картичката до износи лимитирани со прописите за девизно работење важечки во Република Северна Македонија.

31.7 За увид во состојбата на платежната сметка Корисникот подигнува извод на кој било од шалтерите (благајните) на Банката или со преглед преку интернет банкарство/ мобилна апликација.

31.8 Банката не сноси никаква одговорност доколку при користење картичката не биде прифатена од било која причина, но во тој случај Банката бара соодветно известување.

31.9 При користењето во безготовинскиот промет или при подигнување на готовина во Банката, доколку е применливо, Корисникот на дебитната картичка добива потврда за извршената трансакција (слип), која задолжително мора да ја провери. По исклучок, потврдата за извршената трансакција (слип) не се дава во случаи согласно правилата на меѓународната картичната платежна шема по која е издадена картичката.

31.10 Сите согледани неправилности на потврдата за извршената трансакција, Корисникот ги оспорува непосредно на продажното место при купувањето, односно користењето на услугата.

31.11 По прифаќањето на потврдата за извршената трансакција, Корисникот е должен да побара еден примерок за себе, кој му служи за контрола на износот на трошоците, бидејќи со изводот кој ќе го подигне, на негово барање од Банката, нема да бидат приложени копии од потврдите.

31.12 На барање на овластен претставник на Банката во експозитурата на Банката, Корисникот е должен да даде на увид исправа за лична идентификација.

31.13 За потврда на Корисникот при подигнување на готовина од уреди за депонирање на готовина (вклучително банкомати) и безготовински трансакции на ПОС терминали, се употребува личен идентификациски број-ПИН код. Бесконтактните трансакции се извршуваат со употреба на ПИН код, а доколу терминалот дозволува трансакциите може до определен износ, или во целост, да се извршат и без употреба на ПИН код. Кај интернет трансакциите, согласно важечките правила на меѓународните картични шеми, потврдувањето може да се врши со или без употреба на ОТП код, CVV/CVC код или други начини на идентификација.

31.14 Корисникот се обврзува да го чува ПИН кодот одвоено од картичката и да не го соопштува на други лица со цел да се избегне злоупотреба на картичката.

31.15 Кога дебитната платежна картичка се користи за давање согласност за извршување платежна трансакција, на платежните трансакции што се извршуваат преку таа платежна картичка се применуваат ограничувања на потрошениот износ. Ограничувањата може да бидат определени

како поединечни, дневни, периодични и/или месечни лимити како, и според видот на платежниот инструмент и каналите за плаќање. Банката му овозможува на Корисникот увид во применливите лимити и нивна промена преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација, доколку пакетот го овозможува тоа, со поднесување барање во експозитура на Банката или преку друг расположлив дигитален комуникациски канал на Банката.

32. Издавање на кредитна платежна картичка

32.1 Банката, врз основа на Апликација за кредитна картичка пополнета од Корисникот на кредитна картичка, издава основна картичка на Корисникот на кредитната картичка и дополнителна/дополнителни картички поврзани со сметката на основната картичка на лица кои Корисникот на кредитната картичка ќе ги наведе во Апликацијата за кредитната картичка.

32.2 Банката издава основна картичка на Корисникот на кредитната картичка и преку прифатена понуда за издавање на кредитна картичка од Корисникот на кредитна картичка преку експозитурите и Контакт центарот на Банката или преку самоуслужните канали (уреди за депонирање на готовина (вклучително банкомати), преку Услугите за интернет банкарство/мобилна апликација, каде што е применливо и други).

32.3 Основна картичка се издава на полнолетно лице со постојано место на живеење или регулиран престој во државата.

32.4 Корисникот на основната кредитна картичка кој склучува посебен договор со Банката е одговорен за доследно почитување на одредбите од тој договор.

33. Употреба на кредитна платежна картичка

33.1 Кредитната картичка е во сопственост на Банката во текот на целокупното време на нејзиното користење.

33.2 Кредитната картичка е непренослива и смее да ја користи исклучиво лицето/лицата чиишто податоци се отпечатени на истата.

33.3 Банката отвора посебна сметка / партија за потребите на работењето со кредитната картичка.

33.4 Кредитната картичка е меѓународно важечка и може да се користи физичка како и дигитализирана во дигитални паричници за кои банката истото го има овозможено за безготовински трансакции, за подигнување готовина од уреди за депонирање на готовина (вклучително банкомати) и банкарски шалтери, доколку е применливо и за бесконтактно плаќање на ПОС терминали кои се оспособени за ваков вид на плаќање.

33.5 Банката не сноси никаква одговорност доколку при користење на кредитната картичка, истата не биде прифатена од било која причина.

33.6 При користењето во безготовинскиот промет или при подигнување на готовина во Банката, доколку е применливо, Корисникот на кредитна картичка добива потврда за извршената трансакција (слип). Исклучок за добивање на потврда за извршената трансакција постои во одредени случаи согласно правилата на картичната платежна шема (односно не е задолжително печатењето на слип).

33.7 Сите согледани неисправности на потврдата за извршената трансакција, Корисникот на кредитната картичка ги оспорува непосредно на продажното место при купувањето, односно користењето на услугата.

33.8 На барање на лицето од продажното место, Корисникот на кредитната картичка е должен да достави на увид документ за лична идентификација.

33.9 Со цел да се избегне злоупотреба на картичката од неовластени лица, се препорачува Корисникот на кредитната картичка да го чува ПИН-кодот одвоено од картичката и да не го соопштува на трети лица.

33.10 Секоја неовластена и незаконска употреба на картичките е казнива според позитивните законски прописи.

33.11 Банката ги применува меѓународните правила на работење на картична платежна шема, а Корисникот на кредитна картичка е должен да се придржува кон истите. Во случај на промена на меѓународните правила на работење на картична платежна шема, Корисникот на кредитната картичка е согласен Банката да ги применува измените од денот на нивно стапување во сила.

VI. ИНТЕРНЕТ БАНКАРСТВО / МОБИЛНА АПЛИКАЦИЈА

34. Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација

34.1 За да може да се користат Услуги на интернет банкарство/мобилна апликација, Корисникот мора да има отворено платежна сметка во Банката, да располага со опрема и софтвер кои ги исполнуваат минималните технички барања пропишани од Банката, како и редовно да ги подмирува своите обврски спрема Банката.

34.2 Банката му ги обезбедува Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација утврдени во Рамковниот договор.

34.3 Со Барањето за користење на платежна услуга, Корисникот избира една или повеќе Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација и ги наведува услугите кои сака да ги користи во Системот за интернет банкарство / мобилна апликација.

34.4 Доколку Корисникот ги исполнува условите од овие Општи услови, Банката преку еден од електронските канали во рок од 3 (три), но не повеќе од 7 (седум) работни дена од приемот на Барањето за користење на платежна услуга ќе го извести Корисникот за одобрување на барањето за користење на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација.

35. Систем за интернет банкарство / мобилна апликација

35.1 Банката ги обезбедува Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација преку Системот за интернет банкарство / мобилна апликација кој ги вклучува софтверските апликации кои тековно се наречени НЛБ Клик, НЛБ мКлик.

35.2 Корисникот е должен сам и на свој трошок да ја обезбеди и инсталира целокупната потребна опрема за користење на Системот за интернет банкарство / мобилна апликација која ќе му служи како електронски канал, како и релевантниот софтвер за користење на Системот за интернет банкарство / мобилна апликација.

35.3 Доколку Корисникот ги исполнува условите од овие Општи услови, Банката на Корисникот ќе му овозможи пристап до Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација откако истите ќе бидат активирани согласно техничките упатства обезбедени од Банката или содржани во самите услуги.

35.4 Корисникот презема одговорност за чување на сигурносните елементи кои ги користи за најава на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, како и одговорност да не ги споделува со трети лица

35.5 Ако Корисникот се посомнева или дознае дека сигурносните елементи кои ги користи за најава се компромитирани од страна на трети лица или на било кој друг начин, потребно е да изврши нивна промена или да ја извести Банката за дополнителни насоки вклучително и привремено блокирање на пристап до неговите податоци преку Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација.

36. Користење на Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација

36.1 Корисникот е согласен по добивање на Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација во согласност со овие Општи услови, сите информации и известувања кои може да ги презема од Банката во електронска форма, Банката престанува да ги праќа по пошта штом на Корисникот му ги овозможи Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација. Дополнително, Банката за комуникација со Корисникот, покрај НЛБ мКлик и НЛБ Клик, може да користи и други дигитални канали како адреса на електронска пошта, СМС, Viber, телефонска комуникација и слично.

36.2 Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација ќе му бидат достапни на Корисникот 24 часа дневно, седум дена во неделата, во обем и на начин кој е утврден во Рамковниот договор, како и корисничките упатства во рамките на апликациите за интернет и мобилно банкарство.

36.3 Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација Корисникот ќе може да ги користи веднаш по активирање на интернет банкарство / мобилна апликација или по одобрување од страна на Банката доколку станува збор за услуги за кои е потребно одобрување од Банката

36.4 Банката го задржува правото да го промени обемот и содржината на поединечните Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација за што ќе го извести Корисникот на некој од следните начини по избор на Банката: со објавување информација на изводот на сметката, писмено известување доставено по пошта, порака преку СМС, порака преку Viber, порака на адреса на електронска пошта, порака преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација, објава на официјалната интернет страна на Банката или со друг медиум на комуникација.

36.5 Доколку Корисникот не се согласува со промените од претходниот став на овој член, има право да поднесе писмен приговор или писмено барање за раскинување на договорот согласно одредбите за раскинување на Рамковниот договор содржани во овие Општи услови.

37. Плаќања преку Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација

37.1 Кога Корисникот користи Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација кои овозможуваат извршување на кредитни трансфери, приливи од странство и купопродажба на девизи, платните налози се извршуваат на начин определен со овие Општи услови и применливите прописи.

37.2 За секој кредитен трансфер во странство и приливи од странство како што е применливо согласно прописите за девизно работење и извршување на платежни трансакции со странство, Корисникот се обврзува да ги достави потребните документи (акти и прилози) кои се однесуваат на основот на плаќање согласно важечките прописи за девизно работење со странство во електронски облик

(скенирани документи) преку софтверските апликации кои го сочинуваат Системот за интернет банкарство / мобилна апликација на Банката.

37.3 Корисникот изречно и безусловно ја овластува Банката, во негово име и за негова сметка: (а) да ги пополни и потпише потребните обрасци за реализација на кредитен трансфер со странство (вклучително, без ограничување, образец 4 за кредитен трансфер во странство (КТС), налогот за плаќање во странство со инструмент дознака (Образец 1450 - Налог за извршување на дознака во странство/исплата по акредитив) и вториот дел од налогот за наплата од странство со инструмент дознака (Образец 743 - Извештај за наплата од странство), (б) да ја пополни и потпише заклучницата за откуп или продажба на девизи и (в) да пополни и потпише друга потребна документација заради реализација на предметните трансакции, врз основа на претходно доставени податоци и документи (акти и прилози) во електронски облик (скенирани документи) во Банката.

37.4 Корисникот може да побара исправка на налог за девизен платен промет во електронски облик само ако се однесува на технички грешки при пополнувањето на налогот, а во никој случај не може да се однесува на исправка на износот, називот на примачот (сосема друг примач) и основот на плаќањето (сосема друг основ на плаќање). Корисникот изречно и безусловно ја овластува Банката да постапи по барањето за исправка на грешка и целосно ја ослободува од одговорност од евентуалните штетни последици кои можат да настанат поради тоа што постапила по барањето за исправка на налогот.

37.5 Кога Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација се користат за давање согласност за извршување платежна трансакција, на платежните трансакции што се извршуваат преку Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација се применуваат ограничувања на потрошениот износ. Ограничувањата може да бидат определени како поединечни, дневни, периодични и/или месечни лимити како, и според видот на платежниот инструмент и каналите за плаќање.. Банката му овозможува на Корисникот увид во применливите лимити и нивна промена преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација, доколку пакетот го овозможува тоа, со поднесување барање во експозитура на Банката или преку друг расположлив дигитален комуникациски канал на Банката.

37.6 Корисникот е должен да го следи исходот на трансакциите извршени со користење на Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација, вклучително и преку увид во состојбата преку Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација.

37.7 Корисникот е одговорен за контрола на правилноста на пополнетите платни налози испратени преку Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација.

37.8 Корисникот ја сноси целосната одговорност во врска со електронски потпишаните платни налози испратени со користење на Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација, со оглед на автоматското извршување на авторизираните платни налози преку Системот за интернет банкарство / мобилна апликација.

37.9 Банката не сноси одговорност во случај кога платниот налогот е одбиен во платниот систем во кој учествува Банката, а одбивањето се должи на грешка на Корисникот, ниту пак одговара за извршување на неправилно пополнети платни налози.

38. Наплата на надоместоци и трошоци за Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација

38.1 Корисникот потврдува и се согласува, со активирањето на поединечните Услуги за интернет банкарство / мобилна апликација, Банката автоматски да наплаќа од неговите сметки кај Банката надоместок за договорените Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација, согласно важечката Тарифа на Банката.

38.2 Корисникот ја овластува Банката да ги наплати автоматски сите трошоци кои ќе настанат со користење на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација од страна на Корисникот од сметките на Корисникот кај Банката, согласно важечката Тарифа на Банката.

38.3 На крајот на секој пресметковен период, Корисникот може да добие преглед за направените трошоци во врска со неговото користење на договорените Услуги за интернет банкарство / мобилна апликација во тој пресметковен период, а исто така, врз основа на писмено барање од страна на Корисникот, Банката ќе достави детална листа на сите услуги кои Корисникот ги остварил во текот на еден пресметковен период.

38.4 Секој започнат пресметковен период се смета како цел, со тоа што пресметковниот период за кој се врши пресметка и наплата на услуги кои ги дава Банката во моментот на склучувањето на Рамковниот договор се одредува на рок од еден календарски месец.

38.5 Банката го задржува правото да го промени обемот, и содржината и цената на поединечните Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација, за што соодветно и навремено го известува

Корисникот, согласно сите расположливи канали за комуникација на Банката согласно овие Општи услови.

39. Општи, сигурни и отворени стандарди за комуникација

39.1 Кога Корисникот ги користи услугите на даватели на услуги за давање информации за платежни сметки, даватели на услуги за иницирање на плаќања и даватели на платежни услуги за издавање платни инструменти засновани на картичка, Банката, како давател на платежна услуга која што ја одржува на платежната сметка, овозможува поврзување и сигурна комуникација со овие даватели на услуги преку сигурен канал за комуникација (наменски интерфејс) кој овозможува пристап и иницирање на платежни трансакции од платежната сметка на Корисникот. Во тој случај, Банката ќе изврши автентикација на Корисникот на начин на кој ги автентицира корисниците кога пристапуваат до нејзините Услуги за интернет банкарство/мобилна апликација. Преку наменскиот интерфејс, Банката и другите даватели на услуги споменати погоре се заемно поврзани, односно вршат комуникација и предавање информации за платежни сметки и трансакции, како и плаќањата на Корисникот, а во согласност со Законот за платежни услуги и платни системи.

VII. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

40. Пресметување на надоместоци

40.1 За услугите кои Банката ги обезбедува на Корисникот согласно овие Општи услови и Рамковниот договор со Корисникот, Банката пресметува и наплаќа надоместоци, трошоци, провизии и каматни стапки во висина, во рокови и на начин согласно важечката Тарифа на Банката.

40.2 Надоместоците, трошоците и провизиите кои ги наплаќа Банката ги вклучуваат, без ограничување: провизии за одржување на платежна сметка, провизии за уплати и исплати во готово, провизии за безготовински трансакции во платен промет, провизии за платежни трансакции преку шемите на СЕПА, провизии за СМС известување, провизии за трајни налози, провизии за користење на услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, провизии за одобрување на дозволено пречекорување на платежна сметка, провизии за ностро и лоро дознаки, за свифт, трошоци, за интервенции, документарни работи (акредитиви гаранции и инкаса), за уплата и исплата на ефективни странски пари, за чекови кредитни писма и други хартии од вредност, изготвување на кредитни пријави за склучени кредитни работи, провизии за извршување на решенија за присилна наплата и задолжница, провизии за блокада и деблокада на сметка, провизии за каматни пресметки/листи по решенија за присилна наплата делумно извршување на решенија за присилна наплата, провизии за опомени за доспеани, а ненаплатени побарувања, провизии за членарини, проверка, уплати, исплати, како и дополнителни барања за оперативно работење со дебитни и кредитни картички како и провизии за останати услуги во делот на платниот промет во земјата и со странство, благајничко и картично работење, за Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација.

40.3 Покрај надоместоците и трошоците од претходниот став, Банката пресметува и надоместок за платени трошоци на странските банки кои произлегуваат од вршењето на платниот промет со странство, по налог/во корист на Корисникот.

40.4 Корисникот со овие Општи услови ја овластува Банката и дава согласност директно да ја задолжува сметката во врска со надоместоците за вршење банкарски услуги, провизии, сите трошоци поврзани со платниот промет во земјата и во странство, дебитна картичка и Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација и сите побарувања кои можат да настанат во врска со работењето со платежната сметка и истите да ги наплатува согласно одредбите за давање согласност од овие Општи услови. Корисникот е обврзан да обезбеди покритие на сметката при доспевање на било која обврска по основ на услуга која Корисникот ја користи од Банката.

41. Девизни курсеви

41.1 При извршување на девизни плаќања од платежната сметка на Корисникот, Банката применува важечка курсна листа на Банката и го информира Корисникот за конкретен курс предвремено или договара посебен курс за индивидуална соработка.

41.2 Доколку Корисникот - должник нема расположливи парични средства за присилна наплата во денари за целосно извршување на платежната трансакција врз основа на платниот налог за присилна наплата, Банката врши валутна конверзија во денари на неговите расположливи парични средства за присилна наплата во друга валута со примена на средниот курс на Народната банка на Република Северна Македонија кој важи на денот на трансакцијата до износот потребен за целосно извршување на платежната трансакција врз основа на платниот налог за присилна наплата и ги пренесува на платежна сметка во денари на Корисникот – должник.

41.3 При користење на дебитната платежна картичка во странство Корисникот се задолжува во денарска противвредност на износот изразен во евра, по важечкиот менувачки продажен курс на Банката.

41.4 За пресметка на висината на надоместоците и трошоците од валута различна од денари во денари се користи средниот курс на Народна банка на Република Северна Македонија, важечки на денот на пресметката.

41.5 Доколку за плаќање на надоместоците и трошоците се употреби валута различна од денари, истата се откупува според куповниот курс од Менувачката курсната листа на Банката курс на денот на порамнување на обврските.

41.6 Корисникот ја овластува Банката да ја пополни и потпише заклучницата за купопродажба на девизи.

41.7 Банката формира и објавува курсна листа на дневна основа врз база на понудата и побарувачката на девизниот пазар. Основниот пар на тргување е ЕУР/МКД за кој се дефинира куповен и продажен курс според актуелната состојба на девизниот пазар. Курсот на останатите валути се формира како "крос", според еврото како основа и коефициентот на другата валута на меѓународниот пазар на валути искажан во македонски денари.

41.8 При користење на картичката во странство, Корисникот се обврзува да ја користи картичката до износи лимитирани со прописите за девизно работење важечки во Република Северна Македонија.

41.9 При користење на картичката во странство Корисникот се задолжува во денарска противвредност на износот изразен во евра, по менувачкиот продажен курс на Банката. Сите трансакции во валути различни од евра, најпрво се разменуваат во евра според официјалниот курс во системот на операторот на картичната платежна шема по која е издадена платежната картичка, па потоа се задолжуваат во денарска противвредност.

42. Пресметување на камати

42.1 Банката пресметува и одобрува камати по каматни стапки согласно важечката Одлука за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје.

42.2 Банката на дозволеното пречекорување (лимитот) на платежна сметка и на кредитни картички пресметува и наплатува варијабилна каматна стапка, пресметана како збир од каматната стапка на основниот инструмент од операциите на отворен пазар на Народна банка на Република Северна Македонија (каматна стапка на благајнички записи), што важи на последниот ден од полугодието што му претходи на тековното полугодие и фиксен додаток на процентни поени на годишно ниво согласно одлука на Банката. Усогласувањето на каматната стапка ќе се врши на шестмесечна основа и тоа на 1 јануари и на 1 јули секоја година согласно измената на каматната стапка на благајнички записи која ја објавува НБРСМ, а која е со важност на 30.06 односно 31.12. При формирање и пресметување на каматната стапка за периодот од датумот на склучување на договорот до датумот на првото усогласување на каматната стапка ќе се применува каматна стапка на благајничките записи која што е во важност на 30.06, доколку датумот на склучување на договорот е во периодот од 01.07 до 31.12. или каматна стапка на благајничките записи која што е во важност на 31.12. доколку датумот на склучување на договорот е во периодот од 01.01 до 30.06. Во случај да каматната стапка биде повисока од законската казнена камата, Банката ќе пресметува и наплаќа каматна стапка во висина на законска казнена камата.

42.3 На средства кои Корисникот ги користи над утврдениот износ на дозволено пречекорување (лимит) на платежна сметка и на кредитни картички, Банката ќе пресметува казнена камата која претставува збир од основниот инструмент од операциите на отворен пазар на Народна Банка на Република Северна Македонија (референтна каматна стапка), што важи на последниот ден од полугодието што му претходи на тековното полугодие, зголемена за 8 процентни поени. Каматната стапка се определува на секое полугодие, односно два пати годишно на 01.01 и 01.07 согласно измената на каматната стапка на благајнички записи која ја објавува НБРСМ, а која е со важност на 30.06 односно 31.12.

42.4 Банката има право на Корисникот да му пресмета и наплати од сметката законска казнена камата утврдена согласно позитивни законски прописи за секое премолчено должничко салдо.

VIII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ

43. Канали за комуникација

43.1 Комуникацијата помеѓу Банката и Корисникот, вклучително и давањето и ставањето на располагање информации и известувања, се врши преку средствата и каналите утврдени во оваа точка, освен ако со Законот за платежни услуги и платни системи, друг применлив пропис, овие Општи услови или посебен договор е предвиден определен начин или форма на комуникација. Банката го применува каналот што е договорен со Корисникот и е соодветен на природата, содржината, сигурноста и законски пропишаната форма на конкретната комуникација.

43.2 Комуникацијата од Банката до Корисникот може да се врши на еден или повеќе од следниве начини:

43.2.1. со лично врачување документ во хартиена форма во експозитурите на Банката;

43.2.2. со редовна или препорачана пошта на последната пријавена адреса на Корисникот што Банката ја има во својата евиденција

43.2.3. по електронска пошта на последната пријавена адреса на електронска пошта на Корисникот или на негово овластено лице;

43.2.4. преку електронското поштенско сандаче во Системот за интернет банкарство/мобилна апликација односно НЛБ Клик и НЛБ мКлик,

43.2.5. преку „Моја Банка“ или преку друга интерактивна и сигурна електронска платформа на Банката;

43.2.6. преку СМС, Вибер, известување преку мобилна апликација (push-известување) или друг вид електронска порака на последниот пријавен телефонски број на Корисникот или на негово овластено лице;

43.2.7. по телефон, на последниот пријавен телефонски број на Корисникот или на негово овластено лице;

43.2.8. преку објави на веб-страницата на Банката (https://nlb.mk/), во експозитурите на Банката или во други средства за јавно информирање, кога таквиот начин на информирање е дозволен со применливите прописи или е соодветен на природата на информацијата; или

43.2.9. на друг траен медиум или преку друг канал договорен со Корисникот.

43.3 Кога со Законот за платежни услуги и платни системи, со друг применлив пропис или со Рамковниот договор е предвидено определена информација или документ да му биде доставен лично и директно на Корисникот, Банката ќе го достави преку еден од следните договорени канали:

43.3.1. во хартиена форма, со лично врачување во деловните простории на Банката;

43.3.2. во хартиена форма, со редовна или препорачана пошта на последната пријавена адреса на Корисникот;

43.3.3. со поставување на документот или информацијата на „Моја Банка“ или преку друга интерактивна и сигурна електронска платформа на Банката, при што Банката истовремено ќе му испрати на Корисникот активно информирање преку СМС, Вибер, адреса на електронска пошта или Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, како и преку објава на својата интернет страница, дека документот или информацијата се поставени и му се достапни на „Моја Банка“.

43.3.4. со поставување на документот или информацијата во електронското поштенско сандаче на Корисникот во Системот за интернет банкарство/мобилна апликација односно НЛБ Клик и НЛБ мКлик, при што Банката истовремено ќе му испрати на Корисникот активно известување преку СМС, Вибер, адреса на електронска пошта или Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, како и преку објава на својата интернет страница, дека документот или информацијата се поставени и му се достапни во Системот за интернет банкарство/мобилна апликација односно НЛБ Клик; или

43.3.5. преку друг траен медиум договорен помеѓу Банката и Корисникот.

43.4 За останати известувања, Банката ќе ги користи каналите за комуникација од точка 43.2 од овие Општи услови.

43.5 Доколку Корисникот не докаже поинаку и доколку со применливите прописи не е определено поинаку, комуникацијата се смета за примена:

43.5.1. при лично врачување – на денот на врачувањето;

43.5.2. при испраќање со редовна пошта – по истекот на седум дена од денот на предавањето на пратката на поштенскиот оператор, а при препорачана пошта – на датумот наведен во доставницата или на датумот на одбивањето на приемот;

43.5.3. при испраќање по електронска пошта – на денот на испраќањето, доколку системот на Банката не евидентирал дека доставата била неуспешна;

43.5.4. при поставување во електронското поштенско сандаче во Системот за интернет банкарство/мобилна апликација односно НЛБ Клик, вклучително и кога до него се пристапува преку НЛБ мКлик – на денот на активното информирање;

43.5.5. при поставување на „Моја Банка“ или преку друга интерактивна и сигурна електронска платформа на Банката – на денот на активното информирање;

43.5.6. при испраќање преку СМС, Вибер или известување преку мобилна апликација (push-известување) – на денот кога системот на Банката евидентирал успешна достава.

43.6 За електронска комуникација Корисникот е должен да располага со функционална опрема и софтвер што ги исполнуваат техничките услови за користење на соодветната услуга, интернет-врска, активна адреса на електронска пошта и/или телефонски број, како и соодветни кориснички сигурносни обележја. Подеталните технички услови се определуваат во барањето, посебниот договор, корисничкото упатство или техничката спецификација за соодветната електронска услуга и му се даваат или му се стават на располагање на Корисникот пред нејзиното активирање.

43.7 Корисникот е должен редовно да ги следи договорените канали за комуникација и да обезбеди нивна достапност и функционалност. Корисникот е должен навремено да ја известува Банката за промените на адресните и контактните податоци, согласно овие Општи услови. Известувањата испратени со користење на последните податоци пријавени во Банката се сметаат за уредно испратени.

43.8 Комуникацијата од Корисникот до Банката може да се врши:

43.8.1. лично, во експозитурите на Банката во текот на нивното работно време;

43.8.2. по пошта на адресата на седиштето на Банката;

43.8.3. на официјалните адреси на електронска пошта на Банката објавени на веб-страницата на Банката;

43.8.4. преку НЛБ Клик, НЛБ мКлик, „Моја Банка“ или друга електронска услуга или платформа на Банката, доколку соодветната услуга овозможува таква комуникација;

43.8.5. преку Контакт-центарот (02/15 600) или друг телефонски број објавен од Банката; или

43.8.6. преку други средства и канали определени од Банката.

43.9 Платните налози, согласностите, овластувањата, приговорите, барањата и другите изјави со правно дејство се поднесуваат исклучиво во формата и преку каналите предвидени за конкретното дејствие со применливите прописи, овие Општи услови, посебниот договор или правилата за користење на соодветната платежна услуга.

43.10 Комуникацијата помеѓу Корисникот и Банката ќе биде на македонски јазик, или на англиски јазик доколку однапред се договори помеѓу Банката и Корисникот. Во случај на неусогласеност помеѓу македонската верзија и верзијата на друг јазик, меродавна е верзијата на македонски јазик, освен ако со посебниот договор изречно не е договорено поинаку.

43.11 Банката нема никаква одговорност или обврска за каква било штета или загуба што може да му биде предизвикана на Корисникот како резултат на какво било доцнење, недоразбирање, уништување или друга неправилност при испраќањето на кое било известување преку кој било начин на комуникација наведен погоре, до или од Корисникот, или на кое било трето лице, од причини кои не се под контрола на Банката, вклучително ако се предизвикани од неточни или неажурирани податоци на Корисникот, неисправност на опремата или софтверот на Корисникот, прекин во работата на телекомуникациските или поштенските оператори или други околности надвор од разумната контрола на Банката.

43.12 Банката нема да сноси никаква одговорност за каква било загуба или непримање на каков било документ, потврда или поштенско известување од причини кои не се под контрола на Банката.

43.13 Банката има право да одбие да прифати какви било соопштенија/известувања дадени на Корисникот во врска со неговите постоечки податоци доколку Банката не е задоволна во однос на содржината или автентичноста на таквите соопштенија /известувања.

43.14 Банката ја смета комуникацијата од Банката до Корисникот како уредно испорачана, доколку е испратена во писмена форма на последната позната / ажурирана адреса на живеење (живеалиште) на Корисникот која Банката ја има во својата евиденција, освен кога Корисникот доставил до Банката и адреса на престојувалиште, во кој случај доставата ќе се изврши на последната позната / ажурирана адреса на престојувалиштето која Банката ја има во својата евиденција, или доколку е испратена во електронска форма на последната позната адреса на електронска пошта или преку Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација, или на последниот познат мобилен телефонски број што Корисникот ѝ ги дал на Банката. Корисникот одговара за ненавремено известување на Банката за какви било промени во неговите податоци за адреса на живеење, односно адреса на престојувалиште, адреса на електронска пошта или мобилен телефонски број.

43.15 Банката го задржува правото, по свое наоѓање, да одбие да изврши каква било платежна трансакција на платежната сметка на Корисникот или да го прекине известувањето по пошта, доколку било која кореспонденција што била испратена до Корисникот била вратена во Банката поради погрешна адреса и доколку Банката презела мерки и/или се обидела да контактира со Корисникот со цел да ги ажурира неговите податоци за контакт и тоа не било можно.

43.16 Банката може да му испраќа на Корисникот, односно на релевантното овластено лице, текстуални или други електронски пораки за оперативни и информативни цели, вклучително и во врска со извршувањето, неизвршувањето или статусот на платен налог, како и за злонамерни дејствија од трети лица.

43.17 Банката има право, но не е и обврзана, да ја потврди автентичноста преку гореопишаните канали за комуникација со Корисникот или лицата овластени од Корисникот да дејствуваат во негово име или за негова сметка, преку телефон со користење на податоците кои се во евиденцијата на Банката. Ова генерално се применува во случаи кога постои сомневање за измама или безбедносна закана и/или за или во случај кога горенаведените детали се менуваат, на која било адреса или телефонски број за кои Банката била известена.

44. Информации пред и по извршување на поединечни платежни трансакции, известувања и изводи, фреквенција и начин на доставување

44.1 На барање на Корисникот како плаќач, пред извршувањето на конкретна поединечна платежна трансакција иницирана од Корисникот согласно Рамковниот договор, Банката ќе му даде информации за: 1) максимален рок за извршување и 2) видот и износот на надоместоците на товар на плаќачот, вкупно и по поединечни ставки. Овие информации се даваат пред Корисникот да биде обврзан со конкретниот платен налог.

44.2 Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот како плаќач, веднаш по задолжување на платежната сметка на Корисникот како плаќач за износот на поединечната платежна трансакција или по приемот на платниот налог, доколку Корисникот како плаќач не користи платежна сметка за извршување на поединечната платежна трансакција, му ги дава на Корисникот како плаќач на хартија или на друг траен медиум следните информации:

44.2.1. референтна ознака на платежната трансакција со која Корисникот како плаќач може да ја идентификува трансакцијата;

44.2.2. износот на платежната трансакција во валутата во која платежната сметка на Корисникот како плаќач се задолжува или во валутата која се користи во платниот налог;

44.2.3. видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот како плаќач, вкупно и по поединечни ставки;

44.2.4. девизниот курс кој Банката го користела при извршувањето на платежната трансакција и износот на платежната трансакција по валутната конверзија, и

44.2.5. датумот на валута за задолжување или датумот на прием на платниот налог.

44.3 На барање на Корисникот како плаќач, Банката ќе му ги даде или стави на располагање на Корисникот како плаќач информациите за извршените поединечни платежни трансакции од претходниот став најмалку еднаш месечно, без надоместок, на хартија или друг траен медиум, на начин кој на Корисникот како плаќач му овозможува чување и репродуцирање на информациите во неизменета форма.

44.4 Банката, како давател на платежните услуги на Корисникот како примач, веднаш по извршувањето на поединечната платежна трансакција, ги дава на Корисникот како примач, на хартија или на друг траен медиум следниве информации:

44.4.1. референтна ознака на платежната трансакција со која Корисникот како примач може да ги идентификува трансакцијата и плаќачот и сите информации кои се пренесуваат со платежната трансакција;

44.4.2. износот на платежната трансакција во валутата во која платежната сметка на Корисникот како примач се одобрува;

44.4.3. видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот како примач за платежните трансакции, вкупно и по поединечни ставки;

44.4.4. девизниот курс кој се користел при извршувањето на платежната трансакција од Банката, и износот на платежната трансакција пред валутната конверзија, доколку е применливо и

44.4.5. датумот на валута за одобрување на сметката на Корисникот како примач.

44.5 На барање на Корисникот како примач, Банката ги дава или става на располагање информациите за извршените поединечни платежни трансакции од претходниот став, најмалку еднаш месечно, без надоместок, на хартија или друг траен медиум, на начин кој на Корисникот како примач му овозможува чување и репродуцирање на информациите во неизменета форма.

44.6 Банката става на располагање информација за извршени поединечни платежни трансакции преку сметката на Корисникот, најмалку еднаш месечно, достапна без надоместок на барање на Корисникот. Информацијата е достапна: (1) на шалтерите во експозитурите на Банката, за секој Корисник, или (2) преку НЛБ Клик и НЛБ мКлик, за Корисниците на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација. Корисникот се согласува дека Банката уредно го информира Корисникот преку вака договорениот начин и фреквенција на информирање.

44.7 Со ставање на располагање на информацијата за извршени поединечни платежни трансакции преку сметката на Корисникот на начинот и фреквенцијата уредени во претходниот став, Корисникот се смета за известен за сите промени на неговата сметка.

44.8 Банката најмалку еднаш годишно на Корисникот како потрошувач ќе го даде или ќе го направи достапен извештајот за сите наплатени/пресметани надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка, и, доколку е применливо, информации за висината на каматната стапка која се применува на дозволеното пречекорување на платежната сметка и/или на премолченото должничко салдо на платежната сметка, заедно со вкупниот износ на наплатена камата за искористеното дозволеното пречекорување и/или премолченото должничко салдо за периодот на известувањето, односно пасивната каматна стапка која се применува на платежната сметка, заедно со вкупниот износ на исплатена камата за периодот на известување. Извештајот се изготвува со стандардизирана содржина и форма. Банката ќе го направи достапен за Корисникот овој извештај најдоцна до крајот на месец јануари од тековната календарска година за наплатените надоместоци во претходната календарска година. Банката ќе го направи достапен овој извештај преку Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација за Корисникот кој ги користи истите за платежна сметка што ја има кај Банката, или со врачување на примерок од извештајот во хартиена форма во експозитурите на Банката или на друг траен медиум.

44.9 Со отварање на платежната сметка, Корисникот добива и пристап до интернет банкарство / мобилна апликација преку кое има увид во евиденцијата за трансакциите што го извршува Корисникот преку своја платежна сметка во Банката.

44.10 За известувањата кои Банката до Корисникот ги доставува по електронски пат, потребно е Корисникот да има интернет конекција, како и соодветен мобилен уред за користење на услугата на мобилно банкарство - НЛБ мКлик, а согласно Општите услови и политиката за приватност за користење на услугата НЛБ мКлик кои Банката му ги става на располагање на Корисникот при активирање на услугата.

44.11 Доколку во која било комуникација од Банката кон Корисникот (вклучително, без ограничување, информации, известувања, изводи, опомени итн.) е содржан бројот на платежната сметка на Корисникот без префиксот МК07 (наречен ББАН формат), ќе се смета дека таквите комуникации од Банката кон Корисникот се повикуваат на бројот на платежната сметка на Корисникот во ИБАН формат чиј составен дел е прикажаниот ББАН формат.

IX. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

45. Заштитни мерки

45.1 Корисникот кој е овластен да го користи платниот инструмент е должен:

45.1.1. веднаш штом ќе го добие платниот инструмент, да ги преземе сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент;

45.1.2. да го користи платниот инструмент во согласност со договорните услови за издавање и користење на платниот инструмент; и

45.1.3. да ја извести Банката или лицето определено од Банката, веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент.

45.2 Корисникот е особено должен да ги преземе следните разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент:

45.2.1. да ги чува во тајност сите сигурносни обележја, вклучително и ПИН кодови, лозинки, кодови за еднократна употреба и биометриски податоци, и да не ги открива на трети лица;

45.2.2. да не ги запишува или чува сигурносните обележја на начин кој овозможува лесен пристап до нив од неовластени лица, посебно не заедно со платниот инструмент:

45.2.3. да користи само сигурни и доверливи уреди со соодветна заштита од злонамерен софтвер и пристап од далечина на други лица при пристап до платежни услуги, и да не ги споделува или внесува сигурносните обележја на непроверени или сомнителни апликации или веб-страници и веднаш да пријави каква било сомнителна активност во врска со платниот инструмент до Банката;

45.2.4. да се воздржува од какви било постапки кои би можеле да ја доведат во прашање безбедноста на платниот инструмент или на комуникацијата со Банката.

45.3 Корисникот е должен да го користи платниот инструмент во согласност со овие Општи услови и какви било посебно договорени услови со Банката за издавање и користење на платниот инструмент, вклучително и да презема разумни мерки за да го намали ризикот од финансиски загуби во случај на загуба, кражба или неовластена употреба на платниот инструмент, а особено:

45.3.1. редовно да ги прилагодува на лимитите за поединечни и дневни трансакции на банкомати, продажни места (POS) и интернет, во согласност со личните потреби, и да избегнува да поставува високи лимити за подолг временски период без оправдана причина. Корисникот може да стапи во контакт со Банката и да се информира за препорачаните лимити по тип на трансакција од страна на Банката. Корисникот кој ги користи Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација,

заедно со платежна картичка, е запознаен дека во случај на губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платежната картичка може и самиот да ги намали лимитите по тип на трансакција на платежната картичка, преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација. Корисникот кој ја оставил картичката кај трговец кој се обидува или ќе се обидува да прави идни трансакции со неа, треба картичката да ја блокира и замени.

45.3.2. редовно да ги следи известувањата што ги добива од Банката преку СМС, мобилна апликација или други канали за комуникација за реализирани трансакции и активности поврзани со сметката или платежната картичка на Корисникот (како на пример, известување за ОТП код, за вметнување на платежна картичка во дигитален паричник) со цел да утврди и пријави сомнителни активности или злоупотреба на истите;

45.3.3. да не чува информации за платежни картички (вклучително и број на картичка, CVV код, рок на важност, ПИН код) во незаштитена форма на мобилен телефон, електронски уред или апликација, вклучително и фотографии, белешки или несигурни документи;

45.3.4. да го следи и контролира пристапот од трети лица до платниот инструмент кој го користи за услугите од платежната сметка.

45.4 Во случај Корисникот да добие сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент, обврзан е веднаш да и пријави на Банката, со јавување во Контакт Центар на 02/15 600 во секое време, при што Банката, со цел да спречи евентуална злоупотреба на системот привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите услуги кои ги користи Корисникот и за тоа ќе го извести Корисникот. Вакво пријавување и барање за блокада на платниот инструмент Корисникот може да врши во секое време во Контакт Центарот на Банката, но известување за неавторизирани трансакции може да врши само писмено во експозитурите на Банката во форма на Барање за оспорување на трансакциите.

46. Известување на Корисникот од страна на Банката во случај на постоење на сомнеж, настаната измама или сигурносна опасност

46.1 При постоење сомнеж за измама, при настаната измама или при сигурносна опасност поврзани со платежната сметка, платниот инструмент, персонализираните сигурносни обележја или користењето на платежните услуги, Банката безбедно го известува Корисникот, односно релевантното овластено лице, преку еден или повеќе од следниве канали:

46.1.1. со порака преку Услугите за интернет банкарство/мобилната апликација или преку друга персонализирана и сигурна електронска платформа на Банката;

46.1.2. со известување преку мобилна апликација (push-известување), СМС, Вибер-порака или електронска пошта, испратени на последните верификувани контактни податоци евидентирани кај Банката; и/или

46.1.3. со телефонски повик на телефонски број евидентиран кај Банката, по спроведување соодветна проверка на идентитетот на лицето со кое се комуницира, согласно сигурносните постапки на Банката.

46.2 Банката го определува каналот или комбинацијата на канали зависно од природата, сериозноста и итноста на ризикот. Кога сомнежот или сигурносната опасност се однесува на промена или можно компромитирање на контактните податоци на Корисникот, Банката може да користи друг претходно верификуван канал или податок за контакт.

46.3 Известувањето во еден или повеќе канали може да содржи, до обемот што е потребен и дозволен со закон, општ опис на ризикот, засегнатата платежна услуга или платен инструмент, заштитните мерки преземени од Банката и дејствијата што треба да ги преземе Корисникот. Во комуникацијата Банката нема да бара од Корисникот да открие ПИН, лозинка, еднократен код за авторизација или друго персонализирано сигурносно обележје, ниту да пренесе средства на друга платежна сметка.

46.4 Кога известувањето се испраќа преку канал што не овозможува сигурна автентикација, неговата содржина ќе биде ограничена на предупредување и упатување Корисникот самостојно да пристапи до официјалната електронска услуга на Банката или да се обрати на телефонски број на Контакт-центарот објавен на официјалната веб-страница на Банката. Банката може да го ограничи обемот на информациите доколку нивното откривање би ја зголемило сигурносната опасност, би ги загрозило преземените заштитни мерки или би било спротивно на закон.

47. Блокирање на платниот инструмент

47.1 Банката го задржува правото да го блокира платниот инструмент кој Корисникот е овластен да го користи согласно Рамковниот договор заради објективно оправдани причини поврзани со:

47.1.1. сигурноста на платниот инструмент;

47.1.2. сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент или

47.1.3. значително зголемен ризик дека плаќачот нема да може да ги исполни своите парични обврски поврзани со кредитната линија, во случај на употреба на платен инструмент со одобрена кредитна линија.

47.2 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 за блокада.

47.3 Пред блокирањето на платниот инструмент, а доколку тоа не е можно, веднаш по блокирањето на платниот инструмент, Банката ќе го информира плаќачот за блокирањето и за причините за тоа, преку каналите за комуникација определени во овие Општи услови, освен во случај кога информирањето за блокирање на платниот инструмент е спротивно на закон или ако за тоа постојат објективно оправдани сигурносни причини. Банката ќе ја отстрани блокадата на платниот инструмент или ќе го замени блокираниот платен инструмент со нов платен инструмент, по престанокот на причините за блокадата.

48. Рекламации, изгубени, украдени и злоупотребени платежни картички

48.1 Сите рекламации (оспорувања) на Корисникот во врска со употребата на платежни картички или задолжување на сметките на Корисникот по сите основи, вклучително и по основ на неавторизирани или неправилно извршени платежни трансакции, се доставуваат до Банката во писмена форма преку мрежата на експозитури, односно матичната експозитура на Корисникот

48.2 Корисникот е должен рекламацијата (оспорувањето) на обврските по основ на платежни картички по други основи, освен за неавторизирани или неправилно извршени платежни трансакции, да го направи по писмен пат во најкус можен рок, меѓутоа не повеќе од 30 дена од датумот на спроведувањето на трансакцијата (кај дебитните картички), односно, не повеќе од 10 дена од датумот на испраќањето на месечниот извештај (кај кредитните картички). Во спротивно ќе се смета дека Корисникот ги признава задолжените обврски по картичката.

48.3 Поднесувањето на рекламацијата не го одложува подмирувањето на обврските. Трошоци за нерешена рекламација паѓаат на товар на Корисникот. Доколку се докаже дека оспорувањето е основано, согласно правилата на меѓународната картична платежна шема, Банката веќе платениот спорен износ го враќа на сметката на Корисникот. Во спротивно трошоците се на товар на Корисникот. Рокот за решавање на рекламациите го одредува Банката во согласност со правилата на картичната платежна шема по која е издадена платежната картичка

48.4 Во случај на губење или кражба на платежната картичка, како и при сознание или сомневање дека ПИН-кодот или другите кориснички сигурносни обележја станале достапни на друго лице, Корисникот е должен веднаш по добивањето на сознанието да ја извести Банката со јавување во Контакт Центарот на телефонскиот број 02/15 600, односно од странство на +389 2 15 600, или преку друго средство кое Банката го ставила на располагање за оваа намена. Банката веднаш по приемот на известувањето ќе ја блокира платежната картичка, односно ќе го спречи нејзиното натамошно користење. Банката може дополнително да побара писмена изјава или друга потребна документација заради спроведување на постапката, но нивното доставување не претставува услов за блокирање на платежната картичка и не влијае врз времето и правното дејство на првичното известување.

48.5 Контакт Центарот на Банката е достапен во секое време, во земјата и во странство. Банката не наплатува надоместок за доставувањето на известувањето, освен трошок за замена на платежната картичка, доколку таков трошок е применлив и предвиден со Тарифата на Банката. На барање на Корисникот поднесено во рок од 18 месеци од доставувањето на известувањето, Банката ќе му достави доказ со кој се потврдува приемот на известувањето.

48.6 Корисникот е должен во рок од 10 (десет) работни дена писмено да ги потврди или да ги отфрли пријавената кражба, губење или одземање. Сите трошоци кои не се наведени во овие Општи услови, а се произлезени од кражба, губење или евентуално одземање на картичката паѓаат на товар на Корисникот. Банката не презема одговорност за надомест на штета, која би настанала на Корисникот во случај на губење, кражба или одземање на картичката.

48.7 Во случај на губење, кражба или одземање на картичката Корисникот има право, доколку Банката тоа го овозможува, да побара картичката да биде ставена на листата на стопирани картички, за што е должен да ги подмири трошоците согласно важечката Тарифа на Банката.

48.8 При губење, кражба или оштетување на картичката, Корисникот има право да побара нова или обнова на старата пред истекот на рокот на важност, за што ги подмирува трошоците согласно важечката Тарифа на Банката.

48.9 Доколку платежната картичка биде пронајдена откако била пријавена како изгубена или украдена, Корисникот е должен веднаш да ја извести Банката и не смее повторно да ја употребува картичката. Со пронајдената картичка се постапува согласно инструкциите на Банката.

48.10 Во случај на основано сомнение дека се работи за кражба, Корисникот е должен случајот да го пријави во полиција во најкус можен рок.

48.11 Доколку Банката се посомнева дека постои било каква злоупотреба поврзана со користење на платежна картичка, привремено или трајно ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите платежни услуги и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од расположливите канали за комуникација на Банката со Корисникот. Во случај на злоупотреба на дебитната платежна картичка од страна на Корисникот, Корисникот одговара за сите трошоци и штети настанати од нејзината употреба.

48.12 Платежната картичка е сопственост на Банката и Корисникот е должен на барање на Банката да ја врати истата во рокот и на начин определени од Банката.

48.13 Бесконтактните платежни трансакции, вклучително и трансакциите извршени без употреба на ПИН-код во рамките на дозволените лимити, може да бидат оспорени како неавторизирани или неправилно извршени согласно релевантните членови од овие Општи услови.

49. Оспорување на неавторизирани и неправилно извршени платежни трансакции

49.1 Корисникот е должен внимателно да ги проверува известувањата и изводите за неговата платежна сметка кога таквите информации ќе му бидат дадени односно, ставени на располагање од страна на Банката.

49.2 Во случај на неавторизирана или неправилно извршена платежна трансакција, Корисникот има право на исправка со поднесување на известување за таква трансакција до Банката: (1) најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување или (2) во кое било време доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот информациите за извршувањето на таквата платежна трансакција.

49.3 Сите известувања за неавторизирани и неправилно извршени платежни трансакции може да се достават до Банката само во писмена форма преку мрежата на експозитури, односно матичната експозитура на Корисникот во форма на Барање за оспорување на трансакции.

49.4 Доколку во извршувањето на неавторизираната или неправилно извршена платежна трансакција е вклучен и давател на услуги за иницирање на плаќања, Корисникот го доставува известувањето за таква трансакција и до Банката како давател на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка на Корисникот.

50. Одговорност на Банката за неавторизирани платежни трансакции

50.1 Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот како плаќач, ќе го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на Корисникот како плаќач веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивањето на известувањето, 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.

50.2 Под условите од овој член, Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот како плаќач ќе ја врати состојбата на задолжената сметка на Корисникот како плаќач веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивањето на известувањето за таква неавторизирана трансакција, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, во истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција и притоа датумот на одобрување на сметката на плаќачот не може да биде подоцна од датумот на кој сметката на плаќачот била задолжена за износот на трансакцијата.

50.3 Кога Банката е одговорна за неавторизираната платежна трансакција, истата ќе изврши и поврат на износите на сите надоместоци што ги наплатила од Корисникот како плаќач во врска со таквата трансакција, односно ќе ги пресмета и плати сите камати на кои Корисникот како плаќач би имал право доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција.

50.4 Доколку платежната трансакција е иницирана преку давател на услуги за иницирање на плаќања, Банката како давател на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка и го примил известувањето од Корисникот од точка 45.1.3 од овие Општи услови веднаш, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, ќе го врати износот на неавторизираната платежна трансакција и ќе ја врати состојбата на задолжената сметка на плаќачот во истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција.

50.5 Давателот на услугите за иницирање на плаќања на барање на Банката како давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка на Корисникот како плаќач е должен: 1) веднаш да му ги надомести настанатите загуби или платени износи што настанале како последица на повратот на паричните средства на Корисникот како плаќач, вклучително и износот на неавторизираната платежна трансакција, доколку е одговорен за неавторизираната платежна трансакција или 2) да докаже во согласност дека, во рамки на услугата што ја дава, е извршена

автентикација на платежната трансакција, платежната трансакција е точно евидентирана и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст поврзан со платежната услуга што ја извршил.

50.6 Во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, Корисникот како плаќач има право на надоместок за претрпена штета од Банката како одговорен давател на платежни услуги согласно со Законот за облигационите односи.

50.7 Доколку Корисникот спори дека ја авторизирал извршената платежна трансакција или тврди дека платежната трансакција не е правилно извршена, Банката е должна да докаже дека е извршена автентикација на платежната трансакција согласно овие Општи услови и Рамковниот договор и платежната трансакција е правилно евидентирана и прокнижена и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст на Банката.

50.8 Независно од други одредби во овие Општи услови, Банката има право да не изврши веднаш повраг на средства согласно овој член во случај кога има основани сомневања за постоење на измама или други кривични дела, вклучително и перење на пари, согласно Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам како и во случаи предвидени со Законот за рестриктивни мерки.

50.9 Доколку Банката, согласно со овие Општи услови, извршила повраг на средства по пријавена неавторизирана платежна трансакција, а последователно, врз основа на спроведена проверка, се утврди дека Корисникот немал право на таквиот повраг, Банката може да пристапи кон наплата на претходно исплатените средства само доколку за тоа постои соодветна правна и фактичка основа. Постоењето на таквата основа се утврдува, зависно од околностите на конкретниот случај, врз основа на релевантната документација и расположливите докази, правилата на применливата картична платежна шема, одлука на надлежен суд или орган или друг правно релевантен основ од кој произлегува дека Корисникот немал право на извршениот повраг, вклучително и кога е утврдено дека Корисникот постапувал со намера за измама или со крајно невнимание согласно со овие Општи услови. Во таков случај, Банката има право, а Корисникот е согласен, износот на неосновано вратените средства да го наплати непосредно од платежната сметка на Корисникот, заедно со применливите трошоци и камата, доколку тие се должат согласно со применливите прописи, Рамковниот договор и Тарифата на Банката. Доколку побарувањето не може целосно да се наплати од платежната сметка, Банката го задржува правото да поведе соодветна правна постапка и да ги искористи другите правни средства за наплата на ненаплатениот дел од побарувањето од друг имот на Корисникот

51. Одговорност на Корисникот како плаќач за неавторизирани платежни трансакции

51.1 Независно од други одредби во овие Општи услови, Корисникот како плаќач одговара за штетите и загубите што произлегуваат од извршени неавторизирани платежни трансакции поради загубен или украден платен инструмент или злоупотреба на платниот инструмент до максимален износ предвиден во член 90 став (1) од Законот за платежни услуги и платни системи, којшто тековно изнесува 1.200 денари или соодветната противвредност во други валути (во натамошниот текст: „**Максималниот износ за кој одговара Корисникот**“). Меѓутоа, ова ограничување не се применува кога:

51.1.1. загубата, кражбата или злоупотребата на платниот инструмент не е возможно да била откриена од страна на Корисникот како плаќач пред плаќањето, освен ако самиот Корисник како плаќач постапувал со намера за измама; или

51.1.2. загубата настанала поради постапување или непостапување на вработен, агент или филијала на Банката или на надворешните лица на кои им е пренесено извршувањето на оперативните функции поврзани со давањето на платежните услуги.

51.2 Во случај на пријава на два или повеќе случаи на неавторизирани трансакции од корисникот годишно, Банката и Корисникот се согласни Корисникот да ја поднесе загубата до максимален износ предвиден во член 90 став (1) од Законот за платежни услуги и платни системи по пријавен случај на неавторизирани трансакции.

51.3 Корисникот како плаќач целосно одговара и ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот како плаќач или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание, на една или повеќе обврски на Корисникот како плаќач за преземање на заштитни мерки од членот 45 од овие Општи услови. Во ваков случај, ограничувањето на загубата до Максималниот износ за кој одговара Корисникот не се применува.

51.4 Банката и Корисникот прифаќаат дека, во отсуство на случај на виша сила, ќе се смета дека Корисникот постапувал со крајно невнимание ако не ги преземе заштитните мерки од членот 45 од овие Општи услови, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на следните случаи:

51.4.1. доколку Корисникот не врши неделна редовна проверка на известувањата и другите информации што Банката му ги дава или става на располагање за платежните трансакции

извршени преку неговата платежна сметка и / или платежни инструменти поврзани со неговата платежна сметка со цел да открие е и пријави на Банката каква било неавторизирана трансакција;

51.4.2. доколку Корисникот добие едно или повеќе известувања од Банката за реализирани трансакции и активности поврзани со сметката и платежна картичка на Корисникот (како на пример, известување за ОТП код, за вметнување на платежна картичка во дигитален паричник и слично) кои се сомнителни и не побара веднаш блокада на платниот инструмент на кој се однесуваат;

51.4.3. доколку Корисникот не остави или не изврши соодветно ажурирање на контакт податоците (пр. телефонски број) во Банката, согласно овие Општи услови;

51.4.4. доколку Корисникот изврши зголемување на лимитите по типови на трансакции за платежни трансакции преку интернет, продажно место или на банкомат на износи два или повеќе пати повисоки од препорачаните лимити од страна на Банката, за кои информации може да добие преку контакт центарот на Банката, и без оправдана причина не ги врати на или под препорачаните лимити по извршувањето на потребните трансакции;

51.4.5. доколку Корисникот пријави неавторизирани трансакции или Банката го извести за ризикот од идни неавторизирани трансакции, а во однос на таквата пријава односно известување Корисникот не даде согласност за Банката да го блокира платниот инструмент;

51.4.6. доколку Корисникот остави податоци за платежната картичка (како број на картичка, рок на важност, име и презиме означено на картичката итн.), вклучително и сигурносни обележја за платежната картичка (ПИН код) или други лични податоци, за плаќање преку интернет и не преземе соодветни технички мерки за да се увери дека тие податоци не се зачувани на незаштитен уред или апликација до која пристап може да има и друго лице и може повторно да бидат искористени од друго лице за правење на неавторизирани трансакции;

51.4.7. доколку Корисникот направи достапни фотографии од платежната картичка со читливи податоци или ги направи достапни самите податоци за платежната картичка, и/или неговите сигурносни обележја на социјални медиуми, на интернет или поинаку на широката јавност, или на апликации или веб-страници кои ќе утврди дека се сомнителни или се веројатно вклучени во незаконски активности и не побара веднаш блокирање и замена на платежната картичка.

51.5 За платежните трансакции на кои, согласно Законот за платежни услуги и платни системи, се применува овие правила, важи следното:

51.5.1. Доколку Банката како давател на платежните услуги на Корисникот како плаќач не примени засилена автентикација на Корисникот кога тоа е задолжително согласно Законот за платежни услуги и платни системи, Корисникот како плаќач не сноси финансиска загуба, вклучувајќи го и Максималниот износ за кој одговара Корисникот, освен доколку Корисникот како плаќач постапувал со намера за измама во смисла на точка 51.1.1 од овие Општи услови.

51.5.2. Доколку примачот или неговиот давател на платежни услуги не прифаќа засилена автентикација на Корисникот како плаќач кога истата е задолжителна согласно Законот за платежни услуги и платни систем и правилата на соодветната платежна шема, примачот, односно неговиот давател на платежни услуги, е должен да ја надомести финансиската штета причинета на Банката како давател на платежните услуги на Корисникот како плаќач, во обем во кој таквата обврска е применлива на конкретната платежна трансакција.

51.5.3. Корисникот како плаќач не е одговорен за финансиските последици кои произлегуваат од користење на загубен, украден или злоупотребен платен инструмент по доставување на известувањето до Банката во согласност со точка 45.1.3 од овие Општи услови, освен доколку Корисникот како плаќач постапувал со намера за измама во смисла на точка 51.1.1 од овие Општи услови.

52. Одговорност на Банката за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции иницирани од Корисникот како плаќач

52.1 Во случај кога платниот налог е иницран непосредно од страна на Корисникот, како плаќач, Банката, како давател на платежни услуги на плаќачот, е одговорна кон Корисниот како плаќач за правилно извршување на платежната трансакција, освен кога Банката ќе му докаже на Корисникот како плаќач, 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 со правилата за роковите за извршување на платежни трансакции. Кога Банката, како давател на платежни услуги на плаќачот не одговара по овој став, тогаш давателот на платежните услуги на примачот е одговорен кон примачот за правилното извршување на платежната трансакција и тој е должен веднаш да го стави износот на платежната трансакција на располагање на примачот и доколку е применливо, да го одобри износот на трансакцијата на платежната сметка на примачот со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот.

52.2 Во случај кога Банката како давател на платежни услуги на Корисникот како плаќач е одговорна за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции

иницирани од страна на Корисникот како плаќач, Банката ќе му го врати на Корисникот веднаш износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција. Доколку во овој случај била задолжена сметката на Корисникот како плаќач, Банката ќе ја врати состојбата на задолжената платежна сметка во состојбата во која сметката би била доколку неправилната платежна трансакција воопшто не била извршена и со датум на валута на кој бил задолжен износот од платежната сметка.

52.3 Во случај кога платежната трансакција иницирана од страна на Корисникот како плаќач е извршена со задоцнување, давателот на платежните услуги на примачот, на барање на Банката, како давател на платежните услуги на плаќачот во име на Корисникот како плаќачот, ќе обезбеди дека датумот на валута е датумот на кој платежната трансакција требало да биде извршена.

52.4 Во случај на неизвршување или неправилно извршување на платежна трансакција во која платниот налог е иницира од страна на Корисникот како плаќач, Банката, како даватлт на платежни услуги на Корисникот како плаќач, независно од нејзината одговорност, ќе обезбеди, на барање на Корисникот како плаќач, веднаш да преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот да го извести Корисникот како плаќач, без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.

52.5 Во случај кога Банката е одговорна за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција или за задоцнето извршување на платежна трансакција иницирана од страна на Корисникот како плаќач, Банката ќе му изврши на Корисникот поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци, како и ќе изврши поврат, односно ќе ги плати сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција или заради задоцнето извршување на платежната трансакција.

53. **Одговорност на Банката за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции иницирани од Корисникот како примач**

53.1 Во случај кога платниот налог е иницира од страна на или преку Корисникот како примач, Банката, како давател на платежни услуги на примачот, одговара кон Корисникот како примач за правилно пренесување на платниот налог до давателот на платежни услуги на плаќачот согласно правилата за роковите за извршување на платежни трансакции. Доколку платниот налог не е правилно пренесен, Банката како давателот на платежни услуги на примачот е должна веднаш да го пренесе кон давателот на платежни услуги на плаќачот.

53.2 Во случај кога платниот налог иницира од страна на или преку Корисникот како примач, е пренесен со задоцнување, Банката како давателот на платежни услуги на примачот ќе ја одобри платежната сметка на примачот на датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била навремено извршена.

53.3 Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач, е одговорна кон Корисникот како примач за извршување на платежната трансакција иницирана од страна на или преку Корисникот како примач и ќе го стави износот на платежната трансакција на располагање на Корисникот како примач веднаш откако истиот е одобрен на сметката на Банката со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била правилно извршена

53.4 Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција иницирана од страна на или преку Корисникот како примач за која Банката, како давателот на платежни услуги на примачот не е одговорна согласно точки 53.153.2 и 53.2 од овие Општи услови , давателот на платежни услуги на плаќачот е одговорен кон плаќачот и каде што е применливо, е должен веднаш и без одлагање, да му го врати на плаќачот износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција., давателот на платежни услуги на плаќачот е должен да ја врати состојбата на задолжената платежна сметка во состојбата во која сметката би била доколку неправилната платежна трансакција не била извршена и со датум на валута на кој бил задолжен износот од платежната сметка. По исклучок, Давателот на платежни услуги на плаќачот не е одговорен доколку докаже дека Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач го примила износот на платежната трансакција, дури и во случај да има задоцнување на извршувањето на платежната трансакција, а Банката, како давателот на платежни услуги на примачот е должна да го одобри износот на платежната сметка на Корисникот како примач со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била правилно извршена.

53.5 Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција во која платниот налог е иницира од страна на или преку примачот, Банката како давателот на платежни услуги на примачот, по доставено барање на примачот веднаш ќе преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот да го извести примачот без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки на проверка и следење и за известувањето.

53.6 Кога Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач, е одговорна за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција или за задоцнето извршување на платежна трансакција иницирана од страна на или преку Корисникот како примач, Банката ќе му

изврши на Корисникот поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци, како и ќе изврши поврат, односно ќе ги плати сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција или заради задоцнето извршување на платежната трансакција.

54. **Одговорност при вршењето на услугите за иницирање на плаќања за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежните трансакции**

54.1 Ако Корисникот како плаќач го иницирал платниот налог преку давател на услуги за иницирање на плаќања, Банката како давателот на платежните услуги којшто ја одржува платежната сметка на Корисникот, е должна на Корисникот како плаќач да му го врати износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција и доколку е задолжена платежната сметка, да ја врати во состојба во која платежната сметка би била доколку неправилната платежна трансакција не била извршена.

54.2 Давателот на услуги за иницирање на плаќања е должен да докаже дека платниот налог е примен од Банката како давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка и дека, во рамки на неговите надлежности во врска со платежната трансакција, е извршена автентикација на платежната трансакција, платежната трансакција е точно евидентирана и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст кој предизвикал неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежната трансакција.

54.3 Доколку давателот на услуги за иницирање на плаќања е одговорен за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежната трансакција, на барање на Банката како давателот на платежните услуги којшто ја одржува платежната сметка, е должен веднаш и без непотребно одлагање, да му ги надомести настанатите загуби или платените износи коишто произлегуваат од направениот поврат на парични средства на Корисникот како плаќач.

55. **Поврат на парични средства за извршени авторизирани платежни трансакции иницирани од страна на или преку примачот**

55.1 Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот како плаќач, на барање на Корисникот ќе изврши поврат на паричните средства за извршена и авторизирана платежна трансакција иницирана од страна на или преку примачот, доколку кумулативно се исполнети следниве услови:

55.1.1. при авторизацијата на платежната трансакција не бил наведен точниот износ на платежната трансакција; и

55.1.2. износот на платежната трансакција го надминува износот кој Корисникот вообичаено можел да го очекува, имајќи ги предвид износите на неговите претходни платежни трансакции, условите од Рамковниот договор и релевантните околности на конкретниот случај. Меѓутоа, овој услов не се смета за исполнет доколку износот на платежната трансакција бил надминат поради извршена валутна конверзија со примена на референтен девизен курс договорен меѓу Корисникот и Банката согласно Рамковниот договор и овие Општи услови.

55.2 Корисникот е должен, на барање на Банката, да достави податоци и докази со кои се потврдува исполнувањето на условите наведени погоре во овој член.

55.3 Износот на повратот е еднаков на вкупниот износ на извршената платежна трансакција, при што датумот на одобрување на платежната сметка на Корисникот како плаќач не смее да биде подоцна од датумот на кој платежната сметка била задолжена за износот на платежната трансакција.

55.4 Корисникот нема право на поврат на паричните средства од овој член доколку кумулативно се исполнети следниве услови:

55.4.1. Корисникот непосредно ѝ ја дал на Банката согласноста за извршување на платежната трансакција; и

55.4.2. Банката или примачот му ги дале или ставиле на располагање на Корисникот информациите за идната платежна трансакција, на договорениот начин, најмалку 28 дена пред крајниот датум на достасување.

55.5 Корисникот го поднесува барањето за поврат во рок од 56 дена од датумот на задолжување на неговата платежна сметка. Барањето се поднесува во писмена форма преку експозитура на Банката или преку друг канал кој Банката го ставила на располагање за оваа намена и треба да содржи податоци за идентификација на платежната трансакција и образложение на причините поради кои се бара поврат.

55.6 Банката, во рок од десет работни дена од денот на приемот на барањето; 1) ќе го врати целиот износ на платежната трансакција, доколку се исполнети условите од овој член; или 2) ќе го одбие барањето, со образложение на причините за одбивањето и со укажување на можностите за решавање на спорови и органите до кои Корисникот може да се обрати согласно Законот за

платежни услуги и платни системи и одредбите за правна заштита на Корисникот од овие Општи услови.

56. Мерки кај Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација

56.1 Сите постапки на примопредавање на електронски пораки на Корисникот при користењето на Системот за интернет банкарство / мобилна апликација се бележат во Системот за интернет банкарство / мобилна апликација на Банката, додека компјутерскиот запис за постапките на Корисникот, Банката го чува во обем и на начин согласност со важечките прописи.

56.2 Сите податоци кои се однесуваат на Корисникот и извршените трансакции, ќе бидат запишани во базата на податоци на Банката и сочувани на сигурен начин, од која можат да бидат репродуцирани на хартија или на екран, а договорните страни се согласни дека овие податоци претставуваат несоборлив доказ за извршените трансакции и за нивната содржина.

56.3 Корисникот е должен да го следи и контролира пристапот од трети лица до опремата која ја користи за Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација.

56.4 Во случај Корисникот да констатира неовластен пристап од трето лице до опремата која ја користи за Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, обврзан е веднаш да и пријави на Банката, при што Банката со цел да спречи евентуална злоупотреба на системот привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација кои ги користи Корисникот и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од канали за комуникација со Корисникот.

56.5 Банката не сноси одговорност за евентуалната штета настаната поради злоупотреба на системот предизвикана со неовластен пристап до опремата која Корисникот ја користи за Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација.

56.6 Доколку Банката се посомнева дека постои било каква злоупотреба на Системот за интернет банкарство / мобилна апликација, привремено или трајно ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од каналите за комуникација на Банката со Корисникот.

56.7 Банката може да изврши краткотраен прекин на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, во случај на неопходно унапредување на системот, поправки или одржување на инсталациите на Банката, за што Банката ќе го извести Корисникот однапред (преку еден од каналите за комуникација на Банката со Корисникот) освен во итни случаи или кога причините на безбедноста тоа не го дозволуваат.

56.8 Банката го задржува правото да врши измени и ажурирања во постоечкиот Систем за интернет банкарство / мобилна апликација и/или безбедните средства за електронско потпишување неопходни за користење на Системот за интернет банкарство / мобилна апликација, како и да промени, додаде или исклучи поединечни услуги на интернет банкарство / мобилна апликација, особено заради усогласување со барања предвидени со закони, подзаконски акти и правилата на меѓународни картички платежни шеми, заради имплементација на нови безбедни технологии за интернет банкарство / мобилна апликација, и заради нудење на нови услуги или нови карактеристики на такви услуги.

57. Блокирање на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација

57.1 Банката привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација или ќе го раскине Рамковниот договор ако дознае дека Корисникот не се придржува до одредбите од Рамковниот договор, до актите на Банката и до применливите прописи.

57.2 Корисникот може да побара привремена блокада на извршувањето на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација со доставување на писмено барање во Банката (преку нејзините експозитури, преку Контакт центарот на Банката и слично) како и во било кое време да ги откаже поединечните или сите Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација, при што Банката ќе постапи по барањето во најкраток можен рок, но не подоцна од седум работни дена доколку Корисникот ги има измирено сите обврски спрема Банката настанати по основ на користење на Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација за кои бара од страна на Банката да се блокираат и/или откажат.

57.3 Сите налози пратени пред блокадата на користењето на Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација ќе бидат обработени од страна на Банката.

57.4 Банката може да изврши деблокада, односно повторна активација на претходно блокирани Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација, врз основа на поднесено писмено барање од страна на Корисникот во експозитурите на Банката, односно согласно процедурите на Банката, доколку Корисникот платил каков било заостанат износ на надоместоци или има доволно средства на платежните сметки во Банката за наплата на надоместот од страна на Банката.

58. Одговорност кај Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација

58.1 Банката не е одговорна за било какви последици кои ќе настанат како резултат на неовластено или нестручно користење на опремата со која Корисникот ги користи Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, како ни за телекомуникациски и телетрансмисиони услуги кои ги овозможува трета страна или за пречки или нефункционирање/лошо функционирање на услугите кои се надвор од контрола на Банката.

58.2 Банката не гарантира и не презема одговорност за евентуалните проблеми со хардверот и софтверот со кој Корисникот ги користи Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација.

58.3 Банката не сноси одговорност за евентуалната штета настаната поради злоупотреба на Системот за интернет банкарство / мобилна апликација предизвикана со неовластен пристап до опремата која Корисникот ја користи за Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација.

58.4 Банката не сноси одговорност во случај кога платниот налог е одбиен во платниот систем што се користи за негово извршување, а одбивањето се должи на грешка на Корисникот, ниту пак одговара за извршување на неправилно пополнети платни налози.

X. ВАЖЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

59. Време на важење на Рамковниот договор

59.1 Рамковниот договор е склучен на неопределено време.

59.2 Рамковниот договор стапува на сила со денот на неговото потпишување од двете Страни.

60. Важност и обновување на дебитната платежна картичка

60.1 Рокот на важност на дебитната платежна картичката која се издава согласно овие Општи услови е впишан на самата картичка.

60.2 Страните се согласни, дебитната платежна картичка да се обновува по автоматизам и Банката да издаде нова картичка со нов рок на важност, освен, доколку:

60.2.1. Корисникот ја откаже картичката 60 дена пред истекот на нејзината важност;

60.2.2. Банката привремено ја блокира или ја поништи картичката.

60.3 Корисникот е должен да води сметка за датумот на важност на дебитната платежна картичката, кој е означен на самата картичка, и доколку не добие известување за обновена картичка до крајот на месецот кој е означен како рок на важност на картичката, должен е да се обрати до Банката.

60.4 Банката го врши обновувањето на дебитната платежна картичка под услови што важат на денот на обновувањето, согласно важечката Тарифа на Банката.

61. Измени на Рамковниот договор и документите кои го сочинуваат истиот

61.1 Со овој член се уредуваат условите и постапката за измена на Рамковниот договор, односно документите кои го сочинуваат истиот, и тоа:

61.1.1. Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за правни лица, склучен помеѓу Банката и Корисникот;

61.1.2. овие Општи услови за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица;

61.1.3. важечката Тарифа на Банката;

61.1.4. важечката Одлука за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица;

61.1.5. важечкиот Термински план за вршење на платен промет со странство на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на услугите за физички лица што се предмет на овие Општи услови;

61.1.6. важечкиот Термински план за вршење на платен промет во земјата на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на услугите за физички лица што се предмет на овие Општи услови; и

61.1.7. важечкиот Поимник за најрепрезентативни услуги на НЛБ Банка АД Скопје (во натамошниот текст сите заедно и поединечно наречени: „**Рамковниот договор и неговите составни документи**“).

61.2 Со овој член се уредуваат и условите и постапката за измена на информациите за користење на платежните услуги на Банката од членот 56 од Законот за платежни услуги и платни систем (во натамошниот текст: „**Информациите за платежните услуги**“)

61.3 Секоја измена на Рамковниот договор и неговите составни документи, вклучително и измена на Информациите за платежните услуги , Банката му ја предлага на Корисникот најдоцна два месеци пред датумот на примена на истите.

61.4 Банката го дава предлогот на измената на Корисникот на хартија или на друг траен медиум, вклучително на еден од следните начини:

61.4.1. со поставување на предлогот на „Моја Банка“ или преку друга интерактивна и сигурна електронска платформа на Банката, при што Банката истовремено ќе му испрати на Корисникот активно информирање преку СМС, Вибер, адреса на електронска пошта, или Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, како и преку објава на својата интернет страница, дека документот или информацијата се поставени и му се достапни на „Моја Банка“;

61.4.2. со поставување на предлогот во електронското поштенско сандаче на Корисникот во Системот за интернет банкарство/мобилна апликација односно НЛБ Клик, вклучително и кога до него се пристапува преку НЛБ мКлик, при што Банката истовремено ќе му испрати на Корисникот активно информирање преку СМС, Вибер, адреса на електронска пошта, или Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, како и преку објава на својата интернет страница, дека документот или информацијата се поставени и му се достапни во Системот за интернет банкарство/мобилна апликација односно НЛБ Клик или

61.4.3. со доставување на предлогот на Корисникот преку друг траен медиум договорен помеѓу Банката и Корисникот.

61.5 Банката го дава предлог на измената во едноставна и сеопфатна форма, со употреба на разбирливи зборови на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на друг јазик доколку е договорен меѓу Страните.

61.6 Корисникот ги прифаќа или не ги прифаќа предложените измени пред датумот на примена на измените и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката. Ќе се смета дека Корисникот ги прифатил предложените измени доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката во писмена форма дека ги одбива истите. Банката е должна во секој предлог на измена да го информира Корисникот за оваа последица.

61.7 Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени, Корисникот има право да го раскине Рамковниот договор, на кој било датум пред датумот на примена на измените, без обврска да плати трошок или надоместок за раскинувањето на Рамковниот договор, при што Рамковниот договор престанува да важи со датумот на раскинување на Рамковниот договор од страна на Корисникот. Раскинувањето на Рамковниот договор не го ослободува Корисникот од обврската да ги подмири обврските спрема Банката настанати до датумот на неговото престанување.

61.8 По исклучок од точка 61.1 и 61.2 од овие Општи услови, Банката и Корисникот се согласни промените во висината на каматните стапки или девизниот курс може да се применат веднаш и без претходно известување, под услов промените да се прават врз основа на менување на договорената референтна каматна стапка или референтниот девизен курс. За промената во висината на каматната стапка Банката веднаш го известува Корисникот на хартија или на друг траен медиум, во едноставна и сеопфатна форма, со употреба на разбирливи зборови на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на друг јазик доколку е договорен меѓу Банката и Корисникот, освен ако меѓу Страните е договорена точно определена фреквенција или начин на давање или ставање на располагање на овие информации.

61.9 Промените во висината на каматната стапка или девизниот курс кои се поповолни за Корисникот може да се применат без претходно известување.

61.10 Промените во каматната стапка или девизниот курс што се користат во платежните трансакции се применуваат и пресметуваат на начин што не ги доведува корисниците на платежни услуги во нееднаква положба.

62. Затворање на платежна сметка

62.1 Банката може да го раскине Рамковниот договор и да ја затвори платежната сметка, со Корисникот кој е потрошувач доколку состојбата на паричните средства на платежната сметка изнесува нула или има средства, но не е активна, во непрекинат период од 24 месеци.

62.2 Банката е должна да направи обид да го контактира и извести Корисникот за можноста за промената на статусот на неговата сметка во неактивна сметка, за состојбата на паричните средства на неа, со користење на средствата и начинот на комуникација определени во договорот, во последниот месец пред настанувањето на статусот на неактивна сметка.

62.3 Банката не може да ја затвори сметката доколку на истата се евидентирани неизвршени налози и основи за наплата.

62.4 Банката го задржува правото да го одбие барањето на Корисникот за затворање на сметката, доколку во моментот на поднесување на барањето, Корисникот има обврски спрема Банката по било кој основ.

62.5 Банката ги пренесува средствата од сметката која е во процес на затворање, согласно инструкциите дадени од Корисникот.

62.6 Корисникот има обврска на Банката веднаш писмено да и ја соопшти секоја промена којашто би можела да влијае на важноста на договорот. Сите финансиски и други последици, настанати или кои можат да настанат заради неблаговремено известување за промените, паѓаат на товар на Корисникот.

63. Раскинување на Рамковниот договор

63.1 Корисникот може да го раскине Рамковниот договор и да ја затвори платежната сметка во секое време, со отказен рок од 30 дена.

63.2 Раскинувањето на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот, освен ако рамковниот договор е на сила во период пократок од шест месеци.

63.3 Доколку Рамковниот договор е на сила во период пократок од шест месеци, надоместоците за раскинување на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка се во висина на вистински направените трошоци на Банката.

63.4 Банката може да го раскине Рамковниот договор склучен на неопределено време со известување најмалку два месеци пред денот на раскинување на рамковниот договор. Известувањето се дава на хартија или на друг траен медиум, во едноставна и сеопфатна форма, со употреба на разбирливи зборови на македонски јазик и неговото кирилско писмо, како и на друг јазик доколку е договорен меѓу Банката и Корисникот. Банката е должна веднаш по истекот на рокот 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.

63.5 Претходната одредба од овој член не се применува кај неактивни платежни сметки и блокирани платежни сметки. Раскинувањето на Рамковниот договор во случај на неактивни сметки и блокирани платежни сметки се врши во согласност со Законот за платежни услуги и платни системи

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

63.7 Доколку Корисникот надоместоците за платежните услуги ги платил однапред, Банката ќе му врати на Корисникот дел од износот на платените надоместоци кој е сразмерен на периодот од денот на раскинување на договорот до последниот ден на периодот за кој надоместокот е платен.

63.8 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.

63.9 По исклучок, кога, согласно применлив пропис, одлука за воведување рестриктивна мерка или друг правно обврзувачки акт или налог на надлежен орган, Банката е должна без одлагање да го прекине деловниот однос со Корисникот, Банката го раскинува Рамковниот договор без отказен рок и без претходно известување. Ова особено се однесува на случаите кога: (1) Банката не може да ги спроведе мерките за анализа на клиентот пропишани со Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам и, согласно тој закон, е должна да го прекине деловниот однос со Корисникот; или (2) по извршена проверка и потврдување на идентитетот е утврдено дека Корисникот е определено лице вклучено во консолидираната листа или дека врз Корисникот, неговиот имот или деловниот однос се применува финансиска или друга рестриктивна мерка што забранува продолжување на деловниот однос или налага негово прекинување без одлагање. Банката го известува Корисникот за раскинувањето во моментот на неговото спроведување или веднаш штом таквото известување е дозволено согласно применливите прописи, без наведување причини, податоци или информации чие откривање е забрането. Раскинувањето не влијае врз примената на мерките за замрзнување или друго ограничување на располагањето со средствата, со кои Банката постапува согласно применливите прописи, актот со кој е воведена мерката и налозите на надлежните органи.

63.10 Рамковниот договор престанува да произведува правно дејство со денот на затворање на платежната сметката

64. Преносливост на платежна сметка

64.1 Корисникот има право на преносливост на платежната сметка во друга Банка во иста валута во којашто гласи платежната сметка.

64.2 Банката го задржува правото да го одбие барањето за преносливост на сметка, доколку станува збор за неактивна платежна сметка, блокирана платежна сметка, платежна сметка отворена со

ограничување на користењето на паричните средства за утврдени посебни намени, платежна сметка на која се чуваат електронски пари, сметка поврзана со издадени кредитни картички на коишто се врши уплата на парични средства единствено заради отплата на долг по основ на издадената кредитна картичка и платежна сметка за која е определена обврска на Банката да ја отвори и одржува со правосилна судска одлука.

64.3 Банката не смее да го условува спроведувањето на услугата за преносливост со користење на други производи или услуги од страна на Корисникот.

64.4 Банката ќе прими пренесување на платежна сметка од друга Банка, само доколку Корисникот даде изречно овластување за пренесувањето на платежната сметка, во кое ќе биде содржана согласност за секоја од активностите/услугите кои Корисникот избрал да бидат пренесени во согласност со закон, датумот од кога ќе се изврши пренесувањето како и датум на затворање на платежната сметка доколку Корисникот има намера да ја затвори.

64.5 Банката на барање на Корисникот без надоместок ќе му ги даде информациите (на хартија или на друг траен медиум) за правата, обврските на Корисникот и на банките кои го вршат и примаат пренесувањето на платежната сметка утврдени со закон,

64.6 Банката за извршување на услугата на преносливост, вклучувајќи и затворање на платежната сметка на барање на Корисникот има право да пресмета и наплати надоместок во согласност со закон, а во висина утврдена со важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје.

65. Прекинување на правото на користење и отказ на платежна картичка

65.1 Доколку Корисникот не се придржува кон одредбите од овие Општи услови и Рамковниот договор, со што прави штета на Банката, Банката има право да не ја обнови, временски да ја ограничи или да ја одземе картичката, без претходно известување.

65.2 Корисникот е должен да ја врати на Банката платежната картичка која Банката ќе ја прогласи за неважечка, и тоа во рок од 5 (пет) дена откако Банката ќе го извести Корисникот за тоа.

65.3 Корисникот има право со писмено известување да се откаже од картичката, пред да почне истата да ја користи, но најмногу 5 (пет) дена по склучување на Договорот.

65.4 Во случај на откажување од Договорот, Банката има право од Корисникот да наплати трошоци за одобрување на картичката.

65.5 Откажувањето на картичките од страна на Корисникот повлекува доспевање на сите трошоци и воедно не ги исклучува обврските за нивно подмирување.

65.6 Корисникот на картичката се обврзува да ги подмири сите обврски од картичката, со поднесување на барањето за отказ на картичката.

65.7 Со откажување на основната картичка, по автоматизам се откажуваат и дополнителните картички и корисниците на картичките се должни картичките да ги вратат во Банката лично или со препорачана пошта.

66. Права на Банката во однос на платежна картичка

66.1 Банката има право да ја откаже картичката, односно да го доспее целосното побарување и да ги активира инструментите за наплата на долговите, како и да ги наплати трошоците кои би произлегле од евентуалната наплата на долговите, за што писмено ќе го извести Корисникот со кое ќе го повика во рок од 15 дена да постапи по обврските кои произлегуваат од овие Општи услови, во следните случаи:

66.1.1. Кредитоспособноста на Корисникот е во голема мера влошена, по оценка на Банката;

66.1.2. Корисникот кај други доверители има неизмирени обврски по било кој основ, во износ кој не е способен да го плати подолг временски период односно е презадолжен;

66.1.3. На Корисникот му се сменил статусот од вработен во невработен;

66.1.4. Се утврди дека доставената административна забрана на Корисникот е невалидна;

66.1.5. Корисникот дал неточни податоци во склучениот Договор;

66.1.6. Корисникот навремено не ги подмирува обврските, по било кој основ, од овие Општи услови;

66.1.7. Корисникот не ги пријави промените на адресите на постојаното место на живеење од личната карта во рок од 3 работни дена.

66.2 Корисникот на картичката се обврзува веднаш по приемот на известувањето од претходниот став да ги подмири сите обврски од картичката.

67. Откажување на Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација

67.1 Корисникот може да го откаже користењето на поединечни или сите Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација во писмена форма во експозитурите на Банката, или во електронска форма преку самите Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација.

67.2 Корисникот е должен да го подмири сите финансиски обврски спрема Банката настанати по основ на користење на договорените Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација пред да се изврши откажувањето на истите.

XI. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА

68. Обработка на личните податоци

68.1 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.

68.2 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 и Принципите и начинот на обработка на личните податоци во согласност со Законот за заштита на лични податоци на НЛБ Банка АД Скопје, објавени на веб страната на НЛБ Банка АД Скопје и потврдува дека за истото се запознаени и согласни и неговите Овластени лица за работа со платежна сметка.

68.3 Заради постапување при спречување, истрага и откривање на измами поврзани со платежните услуги Банката врши обработка на личните податоци без согласност на лицето кое е предмет на постапката.

68.4 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.

68.5 Банката собира и обработува повеќе категории на лични податоци за Корисникот, како и за неговите законски застапници и Овластени лица за работа со платежна сметка, во врска со платежните услуги што му ги обезбедува на Корисникот, а се обврзува да ги собира и обработува само потребните лични податоци за исполнување на целите за кои се собираат. Личните податоци кои ги обработува Банката се:

68.5.1. Податоци за идентитетот и контакт: име, презиме, датум на раѓање, адреса на живеење (живеалиште), адреса на престојувалиште, единствен матичен број на граѓанинот, телефонски број, адреса на е-пошта, број на лична карта, број на патна исправа, фотографија на клиент, скениран потпис, доколку е применливо итн.;

68.5.2. Податоци за состојбата на сметката/ите на Корисникот: информации за одливи и приливи од сметката, трошоци, даноци, долгови итн.;

68.5.3. Податоци од Рамковниот договор: податоци кои се потребни за обезбедување на платежни услуги на Корисникот од страна на Банката;

68.5.4. Податоци за однесувањето на Корисникот: како ги користи услугите од Банката, вклучувајќи ги и тие по електронски пат (веб страната и мобилната апликација);

68.5.5. Технички податоци: уреди и технологија што ги користи Корисникот вклучувајќи ја неговата IP адреса, податоци за паметните уреди, координати, мобилна мрежа итн.;

68.5.6. Податоци за комуникација: на кој начин Банката комуницира со Корисникот преку официјална и вербална комуникација;

68.5.7. Други податоци во врска со начинот на користење на платежните услуги од страна на Корисникот;

68.5.8. 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).

68.6 Банката ги чува личните податоци за периодот додека трае деловниот однос со Корисникот и десет години од престанокот на деловниот однос со Корисникот, во согласност со Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам.

68.7 При исполнување на обврските од Рамковниот договор, Банката може да ги открие личните податоци на Корисникот, неговиот/те законски застапник/ци, 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:

68.7.1. да ги открие неговите/нивните лични податоци, вклучувајќи го и бројот на неговата платежна сметка во Банката на трети лица, со цел вршење на плаќања кон трети лица преку системот на интернет банкарство/мобилна апликација на Банката;

68.7.2. 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;

68.7.3. да ги користи неговите/нивните лични податоци и истите да ги открива на трети лица со кои Банката има склучено договор, со цел нивно информирање/потсетување 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).

68.8 За повеќе информации во врска со обработката на лични податоци од страна на Банката ве упатуваме на Политика за приватност на Банката која е објавена на веб страната на Банката (https://nlb.mk/PrivacyPolicy.aspx) и достапна во експозитурите на Банката.

69. Обврска на Корисникот за ажурирање на податоците

69.1 Корисникот се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоците, промени поврзани со работењето со сметката, промена на Овластените лица за работа со платежна сметка и сите други податоци кои Корисникот ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на клиент (физичко лице) на Банката писмено да ја извести Банката веднаш, но не подоцна од 3 (три) дена од денот на настанувањето на промените.

69.2 Во случаите кога кај Корисникот се настанати суштински промени согласно точка 69.1 од овие Општи услови, Корисникот е должен да пополни нова Апликација за идентификација/ажурирање на клиент (физичко лице) на Банката, а на барање на Банката да достави и дополнителна потребна документација согласно интерните процедури и актите на Банката. Корисникот е особено должен навремено да ја извести Банката за секоја промена на неговата адреса на живеење (живеалиште) или адреса на престојувалиште.

69.3 Страните се согласни 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 во рокот предвиден во овој член, секое известување поврзано со овие Општи услови од Банката до Корисникот ќе се смета за уредно доставено.

69.4 Доколку Корисникот е нерезидент Банката ќе ја блокира сметката доколку Корисникот - нерезидент 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.

69.5 Корисникот, односно неговото Овластено лице за работа со платежна сметка, е должен да постапи по известувањата од Банката за потребата од ажурирање на неговите податоци односно документација и да ги ажурира своите податоци од Апликацијата за идентификација / ажурирање на Банката (физичко лице) како и да достави на Банката соодветна документација согласно позитивните законски и подзаконски прописи и интерните акти на Банката.

69.6 Доколку Корисникот не ја ажурира документацијата согласно известувањето од Банката за потребата од такво ажурирање, сметката станува ограничена сметка преку која не може да се врши платен промет, се до ажурирање на потребната документација.

69.7 Корисникот презема целосна одговорност за било какви финансиски и други последици и евентуалната штета која може да настане како резултат на непочитување на обврските за известување за настанати промени, како и како резултат на непочитување на обврските за ажурирање на податоците согласно овој член, особено непочитување на обврската навремено да ја извести Банката за секоја промена на неговата адреса на живеење (живеалиште) или адреса на престојувалиште, при што Банката нема да сноси никаква одговорност.

70. Банкарска и деловна тајна

70.1 Документите, податоците и/или информациите стекнати при вршењето на платежните услуги поврзани со платежните сметки и/или со платежните трансакции во врска со овој Договор претставуваат банкарска односно деловна тајна согласно закон и Банката е должна да ги чува во тајност и со нив да постапува во согласност со одредбите од Законот за банките, Законот за платежни услуги и платни системи и други закони и прописи кои се применуваат на работењето на Банката.

70.2 Заради заштита на своите интереси, Корисникот е должен како строго доверливи да ги заштити и чува сите податоци поврзани со работењето со неговата платежна сметка во Банката и услугите поврзани со истата што му ги обезбедува Банката.

70.3 Банката не одговара за било каква штета која може да настане за Корисникот како резултат на непочитувањето на обврските на Корисникот за чување на тајност.

70.4 Корисникот, односно неговиот/е законски застапник/ци, со склучувањето на Рамковниот договор, слободно и изречно, ја изјавува/ат својата волја и дава/ат согласност на Банката да ги користи податоците кои се сметаат за деловна тајна, како и сите документи, податоци и информации кои се стекнати при вршење на банкарски и други финансиски активности односно кои претставуваат банкарска тајна и да ги открива истите на трети лица со кои Банката има склучено договор со цел наплата на побарувањата на Банката, како и на останати трети лица во согласност со применливите закони.

70.5 Корисникот, односно неговиот/е законски застапник/ци, со склучувањето на Рамковниот договор слободно и изречно, ја изјавува/ат својата волја и дава/ат согласност на Банката да може да овласти трето лице да му се обраќа лично нему или на членовите на неговото домаќинство, преку различни канали за комуникација (телефон, пошта, електронска пошта или друго средство за комуникација на далечина), а заради наплата на побарувањата на Банката.

XII. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ

71. Правна заштита на Корисникот

71.1 Доколку Корисникот смета дека Банката не се придржува до одредбите од дел трети од Законот за платежни услуги и платни системи (кои се однесуваат на барања за информирање за платежни услуги) или до одредбите од дел четврти од Законот за платежни услуги и платни системи (кои се однесуваат на правата и обврските во однос на давањето и користењето на платежни услуги), Корисникот има право:

71.1.1. да поднесе приговор до Банката. Банката ќе одговори на приговорот на начин кој е спогодбено утврден за комуникација во рок од 15 работни дена од денот на приемот на приговорот, односно, по исклучок, ако не може тоа да го стори поради оправдани причини надвор од нејзина контрола, најдоцна во рок од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот. Повеќе информации за оваа постапка се достапни на интернет страната на Банката на следниот линк: https://www.nlb.mk/pofalbi-i-poplaki, како и во нејзините експозитури;

71.1.2. откако ќе поднесе приговор до Банката или други заинтересирани страни, да поднесе поплака до Народна банка на Република Северна Македонија, како орган надлежен за вршење на надзор на Банката, согласно со одредбите за поплака до Народната банка од Законот за платежни услуги и платни системи; или

71.1.3. да поведе вонсудска постапка за решавање на спорови согласно Законот за медијација пред овластен медијатор. Барањето за поведување постапка на медијација, се поднесува по писмен или електронски пат до медијатор наведен во Листата на медијатори која е утврдена од страна на Комората на медијатори на Република Северна Македонија. Листата на медијатори и нивните контакт адреси се објавени на следниот линк: https://www.kmrsm.org.mk/medijatori/. Образецот на кој се поднесува барањето за поведување на постапка за медијација е достапен на следниот линк: https://www.nlb.mk/pofalbi-i-poplaki. Согласно Законот за медијација медијаторот е должен најдоцна во рок од три работни дена сметано од денот на приемот на барањето, да закаже средба помеѓу страните, а постапката за медијација завршува по истекот на 90 дена од денот на започнување на постапката, без оглед на нејзиниот исход. Повеќе информации за оваа постапка се достапни и на интернет страната на Банката, како и во нејзините експозитури.

71.2 Поднесувањето поплака до Народна банка на Република Северна Македонија банка, или поднесувањето на барањето за вонсудска постапка за решавање на споровите и исходот на таквата постапка, не го исклучува или ограничува правото на Корисникот да покрене судска постапка против Банката пред надлежен суд.

72. Поплака до Народна банка на Република Северна Македонија

72.1 Корисникот кој претходно поднеле приговор до Банката, како и други заинтересирани страни, вклучително и организации на потрошувачи, можат да поднесуваат поплаки до Народната банка со наводи за евентуални прекршувања на одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи од страна на Банката (во натамошниот текст на овој член: „**подносител на поплака**“).

72.2 Поплаката до Народната банка може да биде поднесена непосредно во архивата на Народната банка, по пошта со препорачана достава или во електронска форма со употреба на средство за електронска идентификација преку Националниот портал за електронски услуги. Во случај на технички прекин на функционалноста на Националниот портал за електронски услуги поплаката се доставува на важечката адреса на електронската пошта на Народната банка во форма на електронски документ преку квалификувана електронска препорачана достава.

72.3 Одговорот на поплаката од страна на Народната банка може да биде доставен до подносителот на поплаката по пошта со препорачана достава или во електронска форма со употреба на средство за електронска идентификација преку Националниот портал за електронски услуги. Во случај на технички прекин на функционалноста на Националниот портал за електронски услуги одговорот на поплаката се доставува на важечката адреса на електронската пошта на подносителот на поплаката во форма на електронски документ преку квалификувана електронска препорачана достава.

XIII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

73. Виша сила

73.1 Банката не одговара за прекин на услугите при извршување на платниот промет и за последиците од настанатиот прекин, кој е надвор од контрола на Банката, односно кој е последица на виша сила и околности кои не можеле да бидат предвидени, спречени, отстранети или избегнати од страна на Банката.

73.2 Банката нема да одговара поради неможност да ги извршува работите од овие Општи услови во случаите кога настапиле објективни пречки за вршење на тие работи, а како такви особено се сметаат сите случаи и дејствија кои ја отежнуваат или оневозможуваат комуникацијата помеѓу Банката и Корисникот, а особено случаи и активности кои отежнуваат или оневозможуваат вршење на платен промет, причинети со виша сила, војна, немири, терористички акти, штрајкови, прекин на комуникациски врски, престанување на функционирање на платежните системи, вклучително SWIFT и СЕПА, како и сите други случаи и околности кои не може да се припишат во вина на Банката. Банката го задржува и правото на евентуални прекини во работењето предизвикани од технички причини без посебна најава.

74. Меродавно право и решавање на спорови

74.1 На овие Општи услови и на Рамковниот договор се применуваат исклучиво законите на Република Северна Македонија, вклучително Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење и Законот за облигационите односи.

74.2 Страните се согласни дека месно надлежниот суд во Република Северна Македонија ќе има исклучива надлежност за решавање на спор помеѓу Страните кој е во врска со или произлегува од овие Општи услови и Рамковниот договор.

75. Примероци и меродавен јазик

75.1 Овие Општи услови се изготвени на македонски јазик и на англиски јазик. Во случај на неусогласеност помеѓу двете верзии на овие Општи услови, меродавна ќе биде верзијата на македонски јазик.

76. Влегување во сила

76.1 Овие Општи услови влегуваат во сила и се применуваат од 04.01.2027 година.

76.2 Со денот на влегување во сила на овие Општи услови престанува примената на постоечките општи услови на Банката кои се применуваат на услугите кои се предмет на овие Општи услови.

76.3 Договорните односи во врска со давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Законот за платежни услуги и платни системи, ќе останат во сила и по започнување на неговата примена, а ќе се спроведуваат според одредбите од овие Општи услови како составен дел на Рамковниот договор и Законот за платежни услуги и платни системи.

76.4 Одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи кои ја уредуваат содржината на рамковните договори со денот на отпочнување на примената на истиот закон се составен дел на рамковните договори за давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Законот за платежни услуги и платни системи, на начин што одредбите на Законот за платежни услуги и платни системи и на овие Општи услови, како составен дел на Рамковниот договор, ги дополнуваат и/или ги заменуваат договорните одредби што не се во согласност со него.