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 6
III. ПЛАТНИ НАЛОЗИ 8
IV. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ 17
V. ИНТЕРНЕТ БАНКАРСТВО / МОБИЛНА АПЛИКАЦИЈА 19
VI. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ 21
VII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ 22
VIII. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ 25
IX. ВАЖЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР 31
X. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА 36
XI. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ 38
XII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ 39

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 Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје.

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. Банката е директен учесник во следните платни системи: Македонски интербанкарски платен систем (МИПС), Клириншки интербанкарски систем (КИБС), Интернационален картичен систем (КАСИС), SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, Здружение за глобална меѓубанкаркса финансиска телекомуникација) и SEPA (СЕПА, Single Euro Payments Area, Единствената област за плаќања во евра). 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 Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица; (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) Поимник 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;
- „**Директно задолжување**“ е платежна услуга со која се задолжува платежната сметка на плаќачот, при што платежната трансакција ја иницира примачот врз основа на согласност изразена од плаќачот. Пред започнувањето со извршување на директните задолжувања, плаќачот изразува согласност и му дава одобрение на давателот на платежните услуги кој ја води неговата платежна сметка и на примачот, врз основа на што примачот може да иницира наплата на парични средства преку директно задолжување на конкретно наведената платежна сметка на плаќачот. Плаќачот пополнува согласност за директно задолжување, а за иницирање директно задолжување, примачот пополнува платен налог за директно задолжување;
- „**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);
- „**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;
- „**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 плаќачот му дава инструкции на давателот 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.
- „**Мандат за директно задолжување**“ или „**Согласност за директно задолжување“** е изразување согласност од страна на плаќачот и дадено одобрение на примачот и на давателот на платежни услуги на плаќачот (непосредно или посредно преку примачот), врз основа на што примачот може да иницира наплата на парични средства преку директно задолжување на конкретно наведената платежна сметка на плаќачот и со кои се овозможува давателот на платежните услуги на плаќачот да постапи согласно со таквата инструкција;
- **„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 мПроклик”** е апликација која се инсталира на мобилен телефон, преку која Корисникот има можност за увид во продуктите кои ги користи во Банката, а зависно од привилегијата, може да врши и плаќања;
- „**НЛБ мТокен**“ е апликација која се инсталира на мобилен уред , преку која корисниците добиваат можност за негова автентикација како и користење на МАС потпис за авторизација на трансакции преку веб апликацијата НЛБ Проклик;
- „**NLB Pay Македонија**“ е електронски канал за плаќање (кој може да се нарече и дигитален или мобилен паричник) преку кој се обезбедува услугата за бесконтактно плаќање 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“** е услуга на Банката за водење платежна сметка која нема статус на неактивна платежна сметка, за да може истата да се користи од страна на Корисникот за целите на извршување на платежни трансакции;
- „**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 платежни трансакции, вклучувајќи директни задолжувања, 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;
- **Покритие на платежна сметка**” е состојба на платежната сметка од претходниот ден зголемена за приливот на средства во текот на денот и за средствата одобрени врз основа на договор со банката за дозволеното негативно салдо на сметката, намалено за плаќањата во текот на денот до моментот на утврдување на покритието;
- **„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;
- **„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, повторливи директни задолжувања и повторливи приливни кредитни трансфери кои се извршуваат во корист или на товар на платежната сметка и/или на позитивното салдо на сопствените парични средства од една на друга платежна сметка, со или без затворање на платежната сметка од која се врши преносот;
- „**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 страната на Банката за физички лица или преку апликација која се инсталира на мобилен телефон на Корисникот;
- „**Тарифникот на Банката**“ значи важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица;
- **„Траен налог“** е инструкција дадена од плаќачот на Банката, за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми;
- „**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.
- „**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 платежни трансакции, вклучувајќи директни задолжувања, 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 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. ПЛАТНИ НАЛОЗИ

9. Постапување по платни налози

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

9.2 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.

9.3 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.

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

9.5 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.

9.6 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.

9.7 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.

9.8 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.

9.9 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.

9.10 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.

9.11 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.

9.12 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.

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

10.1 Народната банка на Република Северна Македонија ја пропишува хартиената форма на платните налози, содржината на платните налози, согласноста за директно задолжување и овластувањето за пренесување на платежната сметка и начинот на користење на платните налози за извршување на платежни трансакции.

10.2 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 директно задолжување и согласност за директно задолжување, за парична дознака итн.

10.3 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.

10.4 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 или преку друг договорен канал за

комуникација согласно Рамковниот договор односно протоколи или договори склучени помеѓу Банката и Корисникот во врска со Рамковниот договор.

10.5 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.

10.5.1. 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.

10.5.2. 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.

10.6 На шалтерите во експозитурите 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 форма, согласно применливите прописи за извршување на платежни трансакции во земјава и со странство, други применливи прописи и условите од Рамковниот договор.

10.6.1. Таквиот платен налог за платежни трансакции во земјава што се поднесува во хартиена форма на шалтерите во експозитурите на Банката 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.

10.6.2. Таквиот платен налог за платежни трансакции со странство што се поднесува во хартиена форма на шалтерите во експозитурите на Банката 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.

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

10.7 Иницирање и извршување на Директни задолжувања се врши врз основа на правилно пополнета Согласност за Директно задолжување на плаќачот и правилно пополнет платен налог за директно задолжување на примачот, согласно важечкиот подзаконски акт на Народната банка на Република Северна Македонија за извршување на платежни трансакции.

10.8 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.

10.9 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.

10.10 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 инициран платен налог со број на платежната сметка во ИБАН формат чиј составен дел е прикажаниот ББАН формат

10.11 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.

10.12 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.

11. Прифаќање на платните налози

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

11.1.1. 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

11.1.2. 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;

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

11.1.4. доколку платниот налог, како и самото плаќање е во согласност со важечките домашни и меѓународни закони и прописи.

12. Авторизација на платежни трансакции

12.1 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.

12.2 Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако Корисникот дал согласност за извршување на платежна трансакција, на начин определен согласно Рамковниот договор.

12.3 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:

12.3.1. <u>во експозитурите на Банката</u>: 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;

12.3.2. <u>со платежна картичка</u>: 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.

12.3.3. <u>преку Услугите за интернет банкарство/мобилна апликација (НЛБ клик, НЛБ мКлик)</u>: согласно правилата за користење на тие услуги од страна на Корисникот, вклучително со внесување на

корисничко име, лозинка/ПИН и еднократна сигурносна лозинка, односно внес на биометриски податоци и други елементи за автентикација/идентификација кои Банката ги поддржува во апликацијата за Услуги за интернет банкарство/мобилна апликација.

12.3.4. преку услугата eID by Evrotrust или други издавачи/шеми за електронски идентитет: согласно правилата за користење на тие услуги од страна на Корисникот, како и користење на издадениот дигитален сертификат.

12.3.5. преку мобилен телефон кој поддржува користење на Мобилна апликација за дигитален паричник 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.

12.4 Доколку Корисникот 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.

12.5 Притоа, кога авторизацијата на платежна трансакција се прави со користење на платен инструмент, ограничувањата за трошење договорени помеѓу Банката и Корисникот ќе се применуваат. Банката му овозможува на Корисникот увид и промена и ограничување на претходно дефинираните од Банката дневни/периодични/месечни лимити на износи на платежни трансакции кои се извршуваат преку платен инструмент, со користење на Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација во пакетите со можност за плаќање или со поднесување на барање во експозитурите на Банката.

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

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

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

12.6.3. 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.

13. Прием на платниот налог

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

13.2 Корисникот кој иницира платен налог и Банката, можат да договорат извршувањето на платниот налог да започне на точно одреден ден или на крајот на одреден период или на денот на кој Корисникот како плаќач ќе и ги стави на располагање на Банката потребните парични средства за извршување на платниот налог, при што времето на прием на платниот налог се смета дека е договорениот ден за извршување на платниот налог. Ако вака договорениот ден е неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден. Платниот инструмент може да има валута на извршување истиот ден или валута на некој иден работен ден (најмногу до 7 дена). Платниот инструмент кој има валута на извршување на денот кога е доставен, се извршува истиот ден кога е доставен согласно Терминските планови за извршување на платежни трансакции на Банката, а ако е доставен по завршувањето на рокот од Терминските планови за извршување на платежни трансакции предвиден за прием на налози ќе се изврши наредниот работен ден, доколку за негово извршување има покритие на платежна сметка и нема пристигнато решение за присилна наплата за извршување. Во спротивно, Банката на соодветен образец наредниот работен ден го враќа платниот инструмент на Корисникот со образложение за причината.

13.3 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.

13.4 Корисникот може да извршува плаќање во корист на иматели на сметки кај други деловни банки (плаќања кои согласно позитивни прописи не се сметаат за големи плаќања, односно плаќања до 1.000.000 денари) преку системот за поранмнување на Клириншкиот интербанкарски систем (КИБС), каде плаќањата се сметаат за конечни по извршеното поранмнување на плаќањата помеѓу банките и преку Македонскиот интербанкарски платен систем (МИПС) (за плаќања кои согласно позитивните прописи се сметаат за големи плаќања, односно плаќања на и над 1.000.000 денари и плаќања кои се итни) и истите се извршуваат веднаш, односно налогопримачот може веднаш да располага со средствата од извршеното плаќање. Изборот за начин на извршување на

плаќањето, Корисникот го врши со назначување во самиот платен инструмент (налог за плаќање). Доколку Корисникот не го назначи начинот на извршување на платниот инструмент (налогот за плаќање), Банката по свој избор, а на најдобар начин ќе го изврши плаќањето.

14. Одбивање на платниот налог

14.1 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.

14.2 Банката ќе го одбие извршувањето на платен налог доколку не се исполнети сите услови за негово извршување, или во следниве случаи:

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

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

14.2.3. 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;

14.2.4. Сметката е блокирана согласно со закон;

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

14.2.6. Постојат правни пречки за извршување на платниот налог;

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

14.2.8. 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;

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

14.3 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.

14.4 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.

14.5 Банката ќе го даде или ќе го стави на располагање ова известување на Корисникот во пропишаните рокови 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.

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

14.7 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.

14.8 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.

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

15. Неотповикливост на платниот налог

15.1 Корисникот не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од Банката, освен во следните случаи:

15.1.1. 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;

15.1.2. во случајот од точка 13.2 од овие Општи услови, Корисникот може да го отповика платниот налог најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за извршување на платниот налог;

15.1.3. по приемот на налогот од страна на Банката или по истекот на роковите од точка 15.1.1 и точка 15.1.2 од овие Општи услови, само ако е тоа договорено меѓу Корисникот и Банката. Ако е договорена помеѓу Корисникот и Банката можност за отповикување на платниот налог и после рокот од точка 15.1.1 од овие Општи услови, потребна е согласност од примачот.

15.2 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.

15.3 Банката го задржува правото да пресмета и наплати надоместок за отповикување на платниот налог согласно важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје.

16. Пренесен и примен износ

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

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

16.3 По исклучок од точка 16.1 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.

16.4 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 16.3 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.

17. Рок за извршување на платежни трансакции

17.1 Банката ги извршува платежните трансакции во рокови предвидени со Терминските планови за извршување на платежни трансакции и со Законот за платежни услуги и платни системи и Законот за девизно работење.

17.2 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 согласно точка 13 од овие Општи услови.

17.3 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 согласно точка 13 од овие Општи услови.

17.4 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 согласно точка 13 од овие Општи услови, освен ако со плаќачот не е поинаку договорено.

17.5 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 13 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 13 од овие Општи услови.

17.6 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.

17.7 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.

17.8 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, а во случај на директно задолжување во рокот којшто овозможува порамнување на обврските на плаќачот на договорениот датум на достасување.

17.9 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.

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

18. Датум на валута и расположливост на паричните средства

18.1 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.

18.2 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:

18.2.1. не врши валутна конверзија или

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

18.3 Одредбата од член 18.2 од овие Општи услови се применува и во случај на платежни трансакции што се извршуваат од страна на еден ист давател на платежни услуги.

18.4 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.

18.5 По исклучок од член 18.1, 18.2 и 18.3 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.

19. Погрешна единствена идентификациска ознака

19.1 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.

19.2 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.

19.3 Банката го задржува правото да наплати надоместок за повратот на паричните средства на платежна трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака.

20. Дозволено пречекорување

20.1 Сметката на Корисникот - резидент може да премине во долговно салдо до износ утврден со Договорот за одобрување на дозволено пречекорување на платежна сметка склучен помеѓу Корисникот – резидент и Банката.

20.2 Сметката на Корисникот – резидент може да премине и во премолчено должничко салдо над тековното салдо на платежната сметка на Корисникот - резидент, при што Банката му става на располагање на Корисникот – резидент 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.

20.3 На денарската платежна сметка вршењето на исплати може да се направи и во границите на дозволеното пречекорување, согласно со Договорот за дозволено пречекорување склучен помеѓу Корисникот и Банката.

20.4 Пресметаната, а ненаплатена камата на искористените средства од дозволено пречекорување (лимит) Банката ја наплатува од средствата на платежната сметка на Корисникот - резидент во Банката (позитивно салдо, прилив, уплата). На средствата 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.

21. Овластување за Банката

21.1 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.

21.2 Корисникот се обврзува да обезбеди покритие на неговата платежна сметка при доспевање на обврските кон Банката.

21.3 Доколку платежната сметка на Корисникот премине во недозволено долговно салдо, Корисникот е должен истото со редовна или вонредна уплата да го подмири веднаш.

21.4 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.

21.5 Банката е овластена да располага со средствата на платежната сметка на Корисникот без дополнителна согласност, односно налог на Корисникот, во следните случаи:

21.5.1. 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;

21.5.2. 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;

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

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

21.6 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.

21.7 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.

IV. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ

22. Општи правила за платежни картички

22.1 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.

22.2 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.

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

22.4 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.

23. Издавање на дебитна платежна картичка

23.1 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.

23.2 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.

23.3 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.

23.4 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.

24. Употреба на дебитната платежна картичка

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

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

24.3 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:

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

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

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

24.4 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.

24.5 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.

24.6 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.

24.7 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.

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

24.9 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.

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

24.11 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.

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

24.13 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.

24.14 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.

25. Издавање на кредитна платежна картичка

25.1 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.

25.2 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), НЛБ Клик, мКлик, и други).

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

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

26. Употреба на кредитна платежна картичка

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

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

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

26.4 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.

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

26.6 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).

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

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

26.9 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.

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

26.11 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.

V. ИНТЕРНЕТ БАНКАРСТВО / МОБИЛНА АПЛИКАЦИЈА

27. Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација

27.1 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.

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

27.3 Со пополнување и потпишување на барање за користење на Услуги на електронско банкарство, кое е составен дел од Рамковниот договор, Корисникот избира една или повеќе услуги на интернет банкарство / мобилна апликација и ги наведува привилегиите кои сака да ги користи во Системот за интернет банкарство / мобилна апликација, со тоа што може да избира помеѓу привилегија на преглед или привилегија преглед и плаќање.

27.4 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 ќе го извести Корисникот за одобрување на барањето за користење на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација.

28. Систем за интернет банкарство / мобилна апликација

28.1 Корисникот е должен сам, или преку од него овластено лице, 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.

28.2 Во зависност од барањето на Корисникот, доколку Корисникот ги исполнува условите од овие Општи услови Банката на Корисникот ќе му додели корисничко име и активациски код и ќе му овозможи пристап до НЛБ Клик.

28.3 Во зависност од барањето на Корисникот, му се нуди можност за користење на мобилната апликација - НЛБ мКлик - која може да ја инсталира на мобилниот телефон на Корисникот, а Корисникот понатаму се најавува со лозинка креирана од негова страна.

28.4 Со доделување на корисничкото име и овозможување на пристап до НЛБ Клик и/или НЛБ мКлик, Банката на Корисникот му овозможува користење на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација, а Корисникот презема одговорност за чување на нивната тајност.

28.5 Ако Корисникот се посомнева или дознае дека неговата лозинка ја знае друго неовластено лице, или лозинката е компромитирана на друг начин, должен е лозинката веднаш да ја замени со нова. Истото може да го направи преку интернет страната на Банката за физички лица НЛБ Клик.

28.6 Банката може, на писмено барање, на Корисникот да му додели ново корисничко име за НЛБ Клик на трошок на Корисникот, во висина утврдена во согласност со важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје.

29. Користење на Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација

29.1 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 во согласност со овие Општи услови. 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.

29.2 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.

29.3 Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација Корисникот ќе може да ги користи првиот работен ден по доставување на потребната документација, преземање на сите потребни податоци и сигурносни уреди и извршување на потребните инсталации на опремата кои се неопходни за користење на таа услуга.

29.4 За секое плаќање во странство и приливи од странство Корисникот се обврзува да ги достави потребните документи (акти и прилози) согласно важечките прописи за девизно работење со странство во електронски облик (скенирани документи) преку апликацијата за интернет банкарство / мобилна апликација кои се однесуваат на основот на плаќање. Корисникот е одговорен за точноста на пополнетите налози како и за доставените податоци и документација врз основа на кои е извршено плаќањето. Банката не сноси одговорност во случај кога платниот налог е одбиен во платниот систем поради грешка на Корисникот, ниту одговара за извршување на нецелосно и неправилно пополнети платни налози. Со оглед на автоматското извршување на авторизираните платни налози, Корисникот ја сноси целосната одговорност во врска со електронски потпишаните платни налози.

29.5 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.

29.6 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.

30. Општи, сигурни и отворени стандарди за комуникација

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 при платежни трансакции засновани на картички, Банката, како давател на платежна услуга одржување на платежна 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/мобила 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.

VI. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

31. Пресметување на надоместоци

31.1 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 Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица.

31.2 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.

31.3 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.

31.4 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 електронско или мобилно банкарство 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.

32. Девизни курсеви

32.1 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.

32.2 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.

32.3 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.

32.4 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.

32.5 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.

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

32.7 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.

32.8 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.

32.9 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.

33. Пресметување на камати

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

33.2 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.

33.3 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.

33.4 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.

VII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ

34. Канали за комуникација

34.1 Ако не е нешто посебно договорено помеѓу Банката и Корисникот со овие Општи услови, или со друг посебен договор, или ако не е поинаку предвидено со применливите прописи или според праксата на Банката, комуникацијата од Банката до Корисникот може да се врши на еден од следниве начини, во зависност од случајот:

34.1.1. електронски на последната позната адреса на електронска пошта дадена од Корисникот, или

34.1.2. со пораки или соопштенија преку Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација за Корисникот кој ги користи истите за платежна сметка што ја има кај Банката, или

34.1.3. со известувања и информации обезбедени преку интерактивна и сигурна веб страница-платформа за комуникација, или

34.1.4. преку телефон, до последниот познат телефонски број обезбеден од Корисникот, или

34.1.5. преку текстуални пораки (СМС/Вибер), до последниот познат број на мобилен телефон даден од Корисникот, или

34.1.6. со јавни објави во медиумите, или

34.1.7. преку документи и соопштенија кои се достапни во експозитурите на Банката и на веб-страната на Банката (https://nlb.mk/), или

34.1.8. со редовна или препорачана пошта до последната позната / ажурирана адреса на живеење (живеалиште) дадена од 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

34.1.9. преку друг траен медиум дефиниран согласно законските прописи.

34.2 Комуникацијата од Корисникот до Банката може да се врши на еден од следниве начини, во зависност од случајот:

34.2.1. официјалните адреси на електронска пошта на Банката објавени на официјалната веб страна на Банката; или

34.2.2. телефонските броеви на Контакт центарот на Банката објавени на официјалната веб страна на Банката; или

34.2.3. лично во која било од експозитурите на Банката во текот на нивното работно време, (адресата и работното време на експозитурите на Банката може да се најдат на веб страната на Банката); или

34.2.4. по пошта на адресата на регистрираното седиште на Банката; или

34.2.5. по телефон, во текот на работното време на експозитурите на Банката; или

34.2.6. со други електронски средства за кои Банката може одвреме-навреме да го известува Корисникот.

34.3 Комуникацијата помеѓу Корисникот и Банката ќе биде на македонски јазик, или на друг јазик што однапред ќе се договори со Корисникот.

34.4 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.

34.5 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.

34.6 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.

34.7 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.

34.8 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.

34.9 Банката има право да испраќа текстуални пораки (СМС/Вибер) или други видови пораки до Корисникот за информативни цели кои се однесуваат на извршување или неизвршување на платни налози, како и за злонамерни дејствија од трети лица.

34.10 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.

35. Известувања, извештаи и изводи

35.1 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:

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

35.1.2. 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;

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

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

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

35.2 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.

35.3 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:

35.3.1. 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;

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

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

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

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

35.4 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.

35.5 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 премолчената должничко салдо на платежната сметка, заедно со вкупниот износ на наплатена камата за искористеното дозволеното пречекорување и/или премолчената 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.

35.6 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.

35.7 Банката се обврзува на Корисникот да му обезбеди:

35.7.1. Сигурен и ефикасен начин на плаќање и примање на уплати од/на неговата сметка во Банката;

35.7.2. Тајност на податоците за состојбата на сметката во согласност со позитивните законски и подзаконски прописи;

35.7.3. Заштита на податоците за Корисникот;

35.7.4. Навремено известување на Корисникот за состојбата и за промените на сметката со доставување на извод за промените и состојбата на сметката на барање на Корисникот.

35.7.5. Со доставување извод од сметката во електронски облик или подигнување на изводот од сметка на шалтерите на Банката, Корисникот се смета за известен за сите промени на неговата сметка. Корисникот е должен да ја провери точноста на изводот од сметка и доколку утврди неправилности и во рок од 3 (три) работни дена по негово подигнување / прием не го оспори се смета дека е согласен со истиот.

35.8 Се смета дека известувањето од Банката до Корисникот е правилно и уредно доставено:

35.8.1. ако е испратено во писмена форма на последната пријавена адреса на Корисникот која Банката ја има во својата евиденција,

35.8.2. ако е испратено во електронска форма на последната пријавена адреса на електронска пошта на Корисникот која Банката ја има во својата евиденција,

35.8.3. ако му е врачено на Корисникот во писмена форма на шалтер во експозитурите на Банката,

35.8.4. ако е доставено во електронска форма преку користење на Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација чиј корисник е Корисникот,

35.8.5. ако е дадено / ставено на располагање на интерактивна и сигурна веб страница- платформа за комуникација испраќајки истовремено текстуална порака (СМС, Вибер) на последниот мобилен телефонски број на Корисникот што Банката го има во своја евиденција или порака на последната адреса на електронска пошта на Корисникот што Банката ја има во својата евиденција, со упатување на интерактивна и сигурна веб страница- платформа за комуникација,

35.8.6. ако е дадено или ставено на располагање преку друг траен медиум.

35.9 Доколку Корисникот не обезбеди доказ за поинаков датум на прием, известувањето се смета за примено:

35.9.1. за писмените известувања испратени по пошта – по истекот на 7 (седум) дена од денот на прием во пошта. Во случај поштенска пратка да биде вратена на Банката, известувањето ќе се смета за примено на датумот на враќање наведен на пратката;

35.9.2. за известувањата испратени по електронска пошта – на денот на испраќање;

35.9.3. за известувањата издадени на шалтер во експозитура на Банката – на денот на издавање;

35.9.4. за известувањата доставени преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација – на денот на поставување;

35.9.5. за известувања преку текстуални пораки со упатување на интерактивна и сигурна веб страница- платформа за комуникација– на денот на испраќање на текстуалната порака.

35.10 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

35.11 На барање на Корисникот, Банката се обврзува да го извести Корисникот за максимален рок за извршување и видот и износот на надоместоците на товар на Корисникот како плаќач, вкупно и по поединечни ставки, во случај на поединечна платежна трансакција иницирана од страна на Корисникот како плаќач.

35.12 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.

VIII. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

36. Заштитни мерки

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

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

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

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

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

36.2.1. 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;

36.2.2. 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:

36.2.3. 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;

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

36.3 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:

36.3.1. 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.

36.3.2. 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;

36.3.3. 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;

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

36.4 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.

37. Блокирање на платниот инструмент

37.1 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:

37.1.1. сигурноста на платниот инструмент;

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

37.1.3. 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.

37.2 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.

38. Рекламации, губење или кражба на платежна картичка

38.1 Корисникот е должен оспорувањето на обврските по основ на платежни картички по други основи, освен 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. Оспорувањето на обврските не го одложува нивното подмирување. 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

38.2 Во случај на губење, кражба или одземање на картичката, Корисникот е должен веднаш да ја извести Банката на телефонскиот број на Одделот за поддршка на корисници: +389 (2) 15 600.

38.3 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.

38.4 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 Одлуката за тарифа на надоместоци на услуги на Банката.

38.5 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 Одлуката за тарифа на надоместоци на услуги на Банката.

38.6 Во случај на пронаоѓање или повторно добивање на изгубената, украдената или одземената картичката Корисникот има право да побара повторно да ја користи истата, при што Банката го задржува правото да одбие било какво оспорување на идните трошоци направени со картичката или пак да надомести било каква штета произлезена од злоупотреба на картичката, се до прекинувањето на користењето на картичката и нејзиното враќање во Банката.

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

38.8 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.

38.9 Платежната картичка е сопственост на Банката и Овластениот имател на платежната картичка е должен на барање на Банката да ја врати истата во било кое време.

38.10 Поради имплементираната бесконтактна технологија, платежната картичка е наменета и за брзи плаќања на мали износи кои не подлежат на можност за оспорување, и се на товар на Корисникот без можност за нивно оспорување. Максималниот поединечен износ на трансакција кој не подлежи на оспорување е утврден со правилата на картичната платежна шема по која е издадена платежната картичка на ниво на секоја држава (регион) поодделно.

39. Оспорување на неавторизирани и неправилно извршени платежни трансакции

39.1 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. Доколку Корисникот дознае дека одредена платежна трансакција е неправилно извршена или е извршена без авторизација, Корисникот има право на поврат на износот на таа платежна трансакција од Банката, доколку ја известил Банката за тоа на начинот определен во овие Општи услови, веднаш и без одлагање, во разумен рок кој не надминува тринаесет (13) месеци од датумот на задолжување, вклучително и кога во извршувањето на платежната трансакција е вклучен и давател на услуги за иницирање на плаќања. Известување за неавторизирани трансакции може да врши само писмено во експозитурите на Банката во форма на Барање за оспорување на трансакциите.

39.2 Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот како плаќач, ќе го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на Корисникот како плаќач односно по спроведена анализа и утврдување дека трансакцијата не е авторизирана согласно начините уредени во овие Општи услови, 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.

39.3 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. Меѓутоа, ова ограничување не се применува кога:

39.3.1. 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

39.3.2. 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.

39.4 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 од член 39.3 од овие Општи услови по пријавен случај на неавторизирани трансакции.

39.5 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 36 од овие Општи услови. Во ваков случај, ограничувањето на загубата до максималниот износ од член 39.3 од овие Општи услови не се применува.

39.6 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 36 од овие Општи услови, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на следните случаи:

39.6.1. 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;

39.6.2. 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;

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

39.6.4. 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;

39.6.5. 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;

39.6.6. 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;

39.6.7. 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.

39.7 Доколку Банката изврши поврат на средства од пријавени неавторизирани трансакции на Корисникот согласно овие Општи услови, но подоцна утврди дека Корисникот немал право да бара поврат на тие средства согласно овие Општи услови, вклучувајќи затоа што постапувал со намера за измама или со крајно невнимание, Банката има право, а Корисникот е согласен, да го наплати износот на неосновано вратените средства на Корисникот, заедно со какви било применливи трошоци и камати, непосредно од платежната сметка на Корисникот. Банката го задржува правото да поведе и дополнителни правни постапки и да искористи и дополнителни правни средства за да го наплати целиот износ на своето побарување по овој основ и од друг имот на Корисникот.

39.8 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.

39.9 Банката има право да не изврши веднаш поврат 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 на перење пари и финансирање на тероризам.

40. Обврски на Банката

40.1 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.

40.2 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.

40.3 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.

40.4 Во случај на неизвршување или неправилно извршување на платежна трансакција во која платниот налог е иницран од страна на Корисникот како плаќач, Банката, како давателот на платежни услуги на плаќачот, независно од неговата 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 плаќачот, без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки на проверка и следење и за известувањето.

40.5 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 да изврши поврат, односно да 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.

40.6 Во случај кога платниот налог е иницран од страна на или преку Корисникот како примач, Банката, како давател на платежни услуги на примачот, одговара кон примачот 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.

40.7 Во случај кога платниот налог иницран 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.

40.8 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 е должна износот на платежната трансакција да го стави на располагање на примачот 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

40.9 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, 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. Доколку е задолжена платежната сметка на плаќачот, 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 примачот со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била правилно извршена.

40.10 Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција во која платниот налог е иницран 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.

40.11 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 да изврши поврат, односно да 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.

40.12 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 плаќачот 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. 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. 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 плаќачот.

41. Мерки кај Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација

41.1 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, како и локално кај Корисникот, додека компјутерскиот запис постапките на Корисникот, Банката го чува во обем и на начин согласност со важечките прописи.

41.2 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.

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

41.4 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.

41.5 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.

41.6 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.

41.7 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.

41.8 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.

42. Блокирање на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација

42.1 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.

42.2 Корисникот може да побара привремена блокада на извршувањето на поединечни Услуги 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.

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

42.4 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.

42.5 Доколку на сметките на Корисникот нема доволно средства за наплата на надоместот за договорените услуги, Корисникот нема да биде во можност да ги користи Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација.

43. Одговорност кај Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација

43.1 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.

43.2 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.

43.3 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.

43.4 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.

IX. ВАЖЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

44. Време на важење на Рамковниот договор

44.1 Рамковниот договор е склучен на неопределено време.

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

45. Важност и обновување на платежна картичка

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

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

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

45.2.2. Банката привремено ја блокира или ја поништи картичката.

45.3 Корисникот е должен да води сметка за датумот на важност на 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.

46. Измени на документите кои го сочинуваат Рамковниот договор

46.1 **Измени на овие Општи услови**

46.1.1. Банката го задржува правото да ги измени овие Општи услови во секое време.

46.1.2. Банката ќе му ги предложи на Корисникот измените на овие Општи услови најдоцна два месеци пред датумот на примена на истите.

46.1.3. Банката ќе го извести Корисникот за предложените измени на овие Општи услови и истите ќе му ги даде / стави на располагање преку интерактивна сигурна веб страница - платформа за комуникација, испраќајќи истовремено текстуална порака (СМС, Вибер) на последниот мобилен телефонски број на Корисникот што Банката го има во своја евиденција или електронска порака на последната адреса на електронска пошта на Корисникот што Банката ја има во својата евиденција, или со пораки или соопштенија преку Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација за Корисникот кој ги користи истите за платежна сметка што ја има кај Банката со упатување до интерактивна сигурна веб страница платформа за комуникација, или со врачување на примерок од предложените измени на овие Општи услови во хартиена форма во експозитурите на Банката или на друг траен медиум. Банката ќе објави соопштенија за предложените измени на овие Општи услови и на својата веб страна.

46.1.4. 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 на овие Општи услови доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката во писмена форма дека ги одбива истите. Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени на овие Општи услови, Корисникот има право да го раскине Рамковниот договор, на било кој датум пред датумот на примена на измените, откако ќе ги подмири своите обврски спрема Банката, но без 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.

46.2 **Измени на Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје**

46.2.1. Банката го задржува правото да ја измени Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на физички лица, во секое време.

46.2.2. Банката ќе му ги предложи на Корисникот измените на Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица, најдоцна два месеци пред датумот на примена на измената.

46.2.3. Банката ќе го извести Корисникот за предложените измени на Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица и истите ќе му ги даде / стави на располагање преку интерактивна сигурна веб страница - платформа за комуникација, испраќајќи истовремено текстуална порака (СМС, Вибер) на последниот мобилен телефонски број на Корисникот што Банката го има во своја евиденција или електронска порака на последната адреса на електронска пошта на Корисникот што Банката ја има во својата евиденција, со упатување на интерактивна и сигурна веб страница - платформа за комуникација, или со пораки или соопштенија преку Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација за Корисникот кој ги користи истите за платежна сметка што ја има кај Банката со упатување до интерактивна сигурна веб страница - платформа за комуникација, или со врачување на примерок од предложените измени на Одлуката

за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица, во хартиена форма во експозитурите на Банката или на друг траен медиум. Банката ќе објави соопштенија за предложените измени на Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица, и на својата веб страна.

46.2.4. Корисникот ги прифаќа или не ги прифаќа предложените измени на Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица, пред датумот на примена на измените и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката. Ќе се смета дека Корисникот ги прифатил предложените измени на Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката во писмена форма дека ги одбива истите.

46.2.5. Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени на Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица, Корисникот има право да го раскине Рамковниот договор, на било кој датум пред датумот на примена на измените, откако ќе ги подмири своите обврски спрема Банката, но без 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.

46.3 **Измени на Одлуката за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, промени на каматни стапки и девизни курсеви**

46.3.1. Банката го задржува правото да ја измени Одлуката за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на физички лица, во секое време.

46.3.2. Банката ќе му ги предложи на Корисникот измените на Одлуката за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица, најдоцна два месеци пред датумот на примена на истите. По исклучок, промените во висината на каматните стапки и девизниот курс се применуваат веднаш и без претходното известување до Корисникот, под услов промените да се прават врз основа на менување на референтна каматна стапка и/или референтен девизен курс. Кога каматните стапки не се засноваат на референтни стапки, Банката ќе го извести Корисникот однапред. Промените во висината на каматната стапка или девизниот курс кои се поповолни за Корисникот можат да се применат без претходно известување.

46.3.3. Во случаите кога Банката ќе му ги предложи на Корисникот измените на Одлуката за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица, најдоцна два месеци пред датумот на примена на истите, 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 на Одлуката за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката во писмена форма дека ги одбива истите. Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени на Одлуката за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица, Корисникот има право да го раскине Рамковниот договор, на било кој датум пред датумот на примена на измените, откако ќе ги подмири своите обврски спрема Банката, но без 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.

46.3.4. Во случаите кога Банката ќе му ги предложи на Корисникот измените на Одлуката за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, Банката ќе го извести Корисникот за предложените измени на Одлуката за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица и истите ќе му ги даде / стави на располагање преку интерактивна сигурна веб страница - платформа за комуникација, испраќајќи истовремено текстуална порака (СМС, Вибер) на последниот мобилен телефонски број на Корисникот што Банката го има во своја евиденција или електронска порака на последната адреса на електронска пошта на Корисникот што Банката ја има во својата евиденција, со упатување на интерактивна и сигурна веб страница - платформа за комуникација, или со пораки или соопштенија преку Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација за Корисникот кој ги користи истите за платежна сметка што ја има кај Банката со упатување до

интерактивна сигурна веб страница - платформа за комуникација, или со врачување на примерок од предложените измени на Одлуката за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица, во хартиена форма во експозитурите на Банката или на друг траен медиум. Банката ќе објави соопштенија за предложените измени на Одлуката за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на Платежните услуги од Банката за физички лица, и на својата веб страна.

47. Затворање на платежна сметка

47.1 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.

47.2 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.

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

47.4 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.

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

47.6 Банката го задржува правото да наплати надоместок за затворање на сметка на Корисникот, согласно важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје, доколку Корисникот го раскине Рамковниот договор пред истекот на 6 (шест) месеци од денот на склучување на истиот, во висина од вистински направени трошоци.

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

47.8 Банката може да го раскине Рамковниот договор доколку утврди дека Корисникот постапува спротивно на одредбите од Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам, како и доколку Корисникот е назначен на (консолидирана) листа на санкции и/или се изречат меѓународни рестриктивни мерки кои може да се применат на Корисникот, и истото може да го направи без претходно известување и без отказен рок.

47.9 Корисникот има обврска на Банката веднаш писмено да и ја соопшти секоја промена којашто би можела да влијае на важноста на договорот. Доколку не го стори тоа, Банката може да едностранo го раскине договорот без отказен рок. Сите финансиски и други последици, настанати или кои можат да настанат заради неблаговремено известување за промените, паѓаат на товар на Корисникот.

48. Преносливост на платежна сметка

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

48.2 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.

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

48.4 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.

48.5 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,

48.6 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.

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

49.1 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.

49.2 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.

49.3 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.

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

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

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

49.7 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.

50. Права на Банката во однос на платежна картичка

50.1 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:

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

50.1.2. 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;

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

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

50.1.5. Корисникот дал неточни податоци во склучениот Договор;

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

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

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

51. Откажување на Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација

51.1 Корисникот може да го откаже користењето на поединечни или сите Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација во писмена форма во експозитурите на Банката, преку Контакт центарот на Банката или службата за интернет банкарство / мобилна апликација и со отказен рок од 30 дена.

51.2 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.

52. Последици од раскинување на Рамковниот договор

52.1 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.

52.2 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.

52.3 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.

52.4 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.

52.5 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.

53. Права на Банката

53.1 Банката може да го раскине Рамковниот договор склучен на неопределено време со известување најмалку два месеци пред денот на раскинување на рамковниот договор. 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.

53.2 Претходниот 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.

53.3 Банката има право во секое време да го раскине Рамковниот договор без отказен рок, со писмено известување до Корисникот, доколку Корисникот прекршува било која одредба од Рамковниот договор и доколку не ги почитува применливите позитивни законски и подзаконски прописи.

53.4 Корисникот и во двата претходно наведени случаи е должен во целост да ги подмири сите обврски кои произлегуваат од Рамковниот договор, настанати до денот на негово раскинување.

53.5 Рамковниот договор престанува да произведува правно дејство со денот на затворање на сметката.

X. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА

54. Обработка на личните податоци

54.1 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.

54.2 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.

54.3 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.

54.4 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.

54.5 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:

54.5.1. 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.;

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

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

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

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

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

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

54.5.8. 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).

54.6 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.

54.7 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:

54.7.1. 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;

54.7.2. 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;

54.7.3. 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).

54.8 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.

55. Обврска на Корисникот за ажурирање на податоците

55.1 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.

55.2 Во случаите кога кај Корисникот се настанати суштински промени согласно точка 55.1 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.

55.3 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.

55.4 Доколку Корисникот е нерезидент Банката ќе ја блокира сметката доколку нерезидентот не ја обезбеди потребната документација за ажурирање на податоците (веднаш по истекувањето на рокот на важност на патната исправа врз основа на важечка патна исправа), како и врз основа на одлука на суд или друг надлежен орган, кои се донесени врз основа на закон.

55.5 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.

55.6 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.

55.7 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.

56. Банкарска и деловна тајна

56.1 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.

56.2 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.

56.3 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.

56.4 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.

56.5 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.

XI. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ

57. Правна заштита на Корисникот

57.1 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:

57.1.1. 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 и на интернет страната на Банката на следниот линк: https://www.nlb.mk/pofalbi-i-poplaki, како и во нејзините експозитури;

57.1.2. 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

57.1.3. 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.

57.2 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.

XII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

58. Виша сила

58.1 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.

58.2 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.

59. Меродавно право и решавање на спорови

59.1 На овие Општи услови и на Рамковниот договор се применуваат исклучиво законите на Република Северна Македонија.

59.2 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.

60. Примероци и меродавен јазик

60.1 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.

61. Влегување во сила

61.1 Овие Општи услови влегуваат во сила и се применуваат од 01.01.2027 година.

61.2 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.

61.3 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.

61.4 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.