**1. БАРАЊЕ ЗА ОТВОРАЊЕ ПЛАТЕЖНА СМЕТКА МК07:**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Име и презиме:** | | | |
| **ЕМБГ:** | | **Број на Л.К.** | |
| **Датум на раѓање:** | | **Место на раѓање:** | |
| **Број на пасош (нерезиденти):** | | **Важност на пасош:** | |
| **Адреса на живеење (од лична карта/пасош):** | | | |
| **Адреса на престојувалиште (ако има)[1]** | | | |
| **Телефон:** | | **Мобилен телефон:** | |
| **E-mail** | | | |

**ПОДАТОЦИ ВО ВРСКА СО ИЗДАВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА ДЕБИТНА КАРТИЧКА**

**Име и презиме на латиница** (до 24 знаци вклучувајќи ги празните места)

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Јас, (преку застапник со ЕМБГ ) долупотпишаниот своерачно, под морална, материјална и кривична одговорност ја потврдувам точноста на податоците дадени во ова барање и изјавувам дека сум запознаен(а) со применливите закони и прописи за статусот и правниот третман на резиденти и нерезиденти во Република Северна Македонија, со Општите услови за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица на НЛБ АД Скопје и со важечката Тарифа на надоместоците на услугите за физички лица на Банката и истите ги прифаќам во целост.

Место и датум

Депониран потпис

---

(пополнува Банката)

| | |
|---|---|
| **Примено во експозитура:** | |
| **Примил комерцијалист во експозитура: (име, презиме и потпис)** | |

[1] Со давањето на овој податок за адреса на престојувалиште, под полна материјална и кривична одговорност, изјавувам дека податокот за адреса на престојувалиште наведен овде е вистинит, точен и целосен, и целосно одговарам за евентуална злоупотреба или неправилна употреба на истата, вклучително и ако истата не е моја реална адреса на престој или ако предизвика забуна или штета за Банката или трети лица. Потврдувам дека Банката ќе ја користи мојата последна позната/ажурирана адресата на престојувалиште што ја има во своја евиденција за да ми доставува писмени известувања поврзани со мојот договорен однос со Банката, се додека не доставам до Банката писмено известување за промена на адресата. Во случај на промена на оваа адреса, се обврзувам без одлагање да ја известам Банката. Банката не сноси одговорност за неуспешна достава или комуникација до адреса која е неточна, застарена или невалидна, а која не била навремено ажурирана од моја страна. Банката не е должна да врши дополнителни проверки на точноста на наведената адреса на престојувалиште.

**Прилог 1**

## FATCA Прашалник за корисници физички лица

Име и презиме на корисник: _____

Ве молиме за секое прашање заокружете еден од понудените одговори:

| **1/ Дали корисникот поседува U.S. индиција?** | **ДА** | **НЕ** |
|---|---|---|

U.S. индиции: (обележете ја индицијата која ја поседува физичкото лице)

- ☐ државјанство од Соединетите Американски Држави (САД)
- ☐ двојно државјанство од кои едното е во САД
- ☐ дозвола за престој во САД т.н.зелена карта (green card)
- ☐ место на раѓање во САД, Порто Рико, Гуам и Девствени острови САД
- ☐ адреса на живеење во САД
- ☐ адреса за контакт во САД
- ☐ телефонски број од САД

| **2/ Дали некое од овластените лица/законските застапници/полномошници на сметката на корисникот поседува барем една U.S. индиција?** | **ДА** | **НЕ** |
|---|---|---|

U.S. индиции: (обележете ја индицијата која ја поседува физичкото лице)

- ☐ државјанство од Соединетите Американски Држави (САД)
- ☐ двојно државјанство од кои едното е во САД
- ☐ дозвола за престој во САД т.н. зелена карта (green card)
- ☐ место на раѓање во САД, Порто Рико, Гуам и Девствени острови САД
- ☐ адреса на живеење во САД
- ☐ адреса за контакт во САД
- ☐ телефонски број од САД

**Корисникот е известен дека:** податоците обработени во овој прашалник, се прибираат единствено за целите на спроведување на FATCA регулативата, односно за утврдување на потенцијални U.S. индиции. Доколку вакви индиции не постојат, податоците собрани со овој прашалник се чуваат во Банката, како доказ за истото. Во спротивно, Банката со согласност на корисникот дадена преку *Изјава за собирање, обработка, чување и пренос на лични податоци*: прибира дополнителни лични податоци за корисникот, кои податоци Банката ги пренесува на Управата за јавни приходи на САД - US Internal Revenue Service.

Потврдува (корисник): _____
(потпис)

---

**ПОПОЛНУВА БАНКАТА**

Експозитура: _____

Примил и ја проверил - референт: _____ Потпис: _____

Место и дата: _____, __.__.____ година

**ДОГОВОР**
**ЗА ОТВОРАЊЕ И ОДРЖУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧКО ЛИЦЕ**

**Број на платежна сметка (ИБАН):**
**МК07**

Овој Договор за отворање и одржување на платежна сметка и други платежни услуги за физичко лице (во натамошниот текст: „**овој Договор**“) е склучен во _____ на ден година, од и помеѓу:

## 1. НЛБ БАНКА АД СКОПЈЕ

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Назив:** | НЛБ БАНКА АД СКОПЈЕ | | |
| **Седиште:** | ул. Водњанска бр.1, 1000 Скопје, Република Северна Македонија | | |
| **ЕМБС:** | 4664531 | **ЕДБ:** | 4030993191133 |
| **Застапник по закон** | **Име и презиме:** Тони Стојановски | | **Својство:** Претседател на Управен одбор |
| **Јавен регистар во кој е запишана Банката** | Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица при Централниот регистар на Република Северна Македонија | | |
| **Застапувани во овој Договор од овластено лице:** | **Име и презиме:** | | **Работно место:** |
| | | | |
| **Контакт адреса на електронска пошта:** | info@nlb.mk | **Контакт тел:** | 0215600 |
| **Орган надлежен за надзор на работењето на Банката:** | Народна Банка на Република Северна Македонија | | |

(во натамошниот текст: „**Банката**“)

## 2. КОРИСНИКОТ

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Име и презиме:** | | | |
| **Дата на раѓање:** | | **Место на раѓање:** | |
| **Адреса на живеење (од лична карта / пасош):** | , | | |
| **Адреса на престојувалиште (ако има)** | | | |
| **ЕМБГ:** | | | |
| **Бр. на л.к./ пасош:** | | | |
| **Контакт адреса на електронска пошта:** | | **Контакт тел:** | |
| **Податоци за законски застапник на Корисникот (доколку е применливо):** | | | |
| **Име и презиме:** | | | |
| **Адреса на живеење (од лична карта / пасош):** | | | |
| **Адреса на престојувалиште (ако има)** | | | |
| **ЕМБГ:** | | | |
| **Контакт адреса на електронска пошта:** | | **Контакт тел:** | |

(во натамошниот текст: „**Корисникот**“)

(Банката и Корисникот заедно ќе се нарекуваат „**Страни**“, а поединечно „**Страна**“)

## I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

### 1. Предмет

1.1. Овој Договор ги уредува условите, права и обврските на Банката и Корисникот за идните извршувања на поединечни и последователни платежни трансакции во однос на следните услуги: отворање, одржување и затворање на платежна сметка; издавање на дебитна платежна картичка поврзана со платежната сметка; услуги на интернет банкарство/

мобилна апликација поврзано со платежната сметка, како и извршувањето на платежни трансакции – кредитни трансфери во денари и во странска валута, во земјата и со странство, вклучително и СЕПА кредитни трансфери и трајни налози.

1.2. Составен дел од овој Договор се и:

1.2.1. Барањето од Корисникот до Банката за користење на соодветна платежна услуга поднесено на интерни обрасци на Банката, кое го опфаќа Барањето за отворање на платежна сметка од Корисникот, како и Барањето за добивање и користење на дебитна картичка од Корисникот и Пријавата за користење на Интернет банкарство / Мобилна апликација за физички лица, како и документите 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) („**Барањето за користење на платежна услуга од Корисникот**“ или „**Барањето**“);

1.2.2. Општите услови за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги на физички лица на НЛБ Банка АД Скопје („**Општите услови**“);

1.2.3. важечката Тарифа на надоместоците на услугите за физички лица на Банката;

1.2.4. важечката Одлука за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на услугите за физички лица кој се предмет на овој договор;

1.2.5. важечкиот Терминski план за вршење на платен промет со странство на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува за физички лица кој се предмет на овој договор;

1.2.6. важечкиот Терминski план за вршење на платен промет во земјата на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува за физички лица кој се предмет на овој договор; и

1.2.7. Поимникот за најрепрезентативни услуги на НЛБ Банка АД Скопје.

1.3. Овој Договор, заедно со документите наведени во член 1.2 погоре го сочинуваат Рамковниот договор за платежни услуги помеѓу Банката и Корисникот („**Рамковниот договор**“).

1.4. Подеталните дефиниции и општите правила за засновање и одвивање на договорниот однос се содржани и соодветно уредени во Дел I (Воведни одредби) од Општите услови.

1.5. Банката е директен учесник во следните платни системи во земјата: Македонски интербанкарски платен систем (МИПС) и Клириншки интербанкарски систем (КИБС). На барање на Корисникот, Банката ќе му стави на располагање информации за правилата за работа според кои функционираат платните системи во кои Банката учествува. За извршување платежни трансакции со странство Банката ја користи комуникациската мрежа SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, Здружение за глобална меѓубанкарска финансиска телекомуникација) и учествува во платежната шема СЕПА Кредитен Трансфер на Единствената област за плаќања во евра (СЕПА), согласно правилата на применливата платежна шема. Информации за картичните платежни шеми во кои учествува Банката се достапни на нејзината веб страница (https://nlb.mk/).

1.6. Страните се согласуваат дека Банката го задржува правото да ги измени и/или дополни Општите услови и останатата договорна документација која го сочинува Рамковниот договор, под услови, во рок и на начин пропишани во Дел X од Општите услови и Дел X од овој Договор (со претходно известување на Корисникот најмалку 2 месеци пред датумот на примена на измените).

1.7. Корисникот потврдува дека пред потпишувањето на овој Договор, на јасен и недвосмислен начин бил информиран и запознаен со содржината на Рамковниот договор преку доставување на примерок на предлог рамковен договор и дека пред склучувањето на овој Договор бил запознаен и согласен со условите од документите кои го сочинуваат Рамковниот договор.

1.8. Поимите кои не се изречно дефинирани во овој Договор го имаат значењето што им е пропишано во Општите услови и/или Законот за платежни услуги и платни системи.

1.9. Корисникот може да користи и други платежни услуги што ги нуди Банката само под услови предвидени во важечките закони и други прописи во Република Северна Македонија и во актите и политиките на Банката.

## II. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

### 2. Отворање и одржување на платежна сметка

2.1. Банката го склучува овој Рамковен врз основа на Барање за отворање и одржување на платежна сметка и други платежни услуги (во натамошниот текст: “Барањето”) на Корисникот, која е составен дел на Договорот.

2.2. Банката се обврзува да му овозможи на Корисникот да ги користи услугите наведени во Барањето и со одредбите на овој Договор.

2.3. Банката се обврзува да му отвори на Корисникот платежна сметка по комплетирање на сите документи, добивање на потребните информации за отворање на платежната сметка и по направена анализа од страна на Банката согласно законските барања за идентификација и анализа на клиенти.

2.4. Условите, процедурите, потребната документација за отворање на платежна сметка, идентификација на физички лица (резиденти и нерезиденти), одредувањето овластени лица за работа со сметката и активирање на платежната сметка се детално уредени во Дел II (Платежна сметка) од Општите услови.

2.5. Банката се обврзува:

2.5.1. да ги извршува исправните платни налози од Корисникот во согласност со важечките прописи и Општите услови,

2.5.2. да го информира Корисникот за промените на платежната сметка во согласност со Општите услови и важечките прописи,

2.5.3. да врши други услуги доколку се исполнети условите од Општите услови.

2.6. Корисникот како учесник во платежната трансакција се обврзува:

2.6.1. да располага со средствата на платежната сметка во согласност со важечките прописи, овој Договор и Општите услови,

2.6.2. да дава исправни платни налози во согласност со и на начин утврден со важечките прописи, овој Договор и Општите услови, за што е дадена соодветна согласност, уредено со Општите Услови,

2.6.3. писмено да ја извести Банката за сите промени во согласност со Општите услови,

2.6.4. писмено да ја извести Банката, под условите предвидени во Општите услови, за релевантни факти кои имаат влијание врз нивниот меѓусебен однос (приговори, жалби и сл.).

**3. Располагање со средства на платежната сметка**

3.1. За да располага со средствата на платежната сметка, Корисникот може да овласти едно или повеќе деловно способни лица да работат во согласност со одредбите од Општите услови.

3.2. Корисникот се обврзува дека ќе постапува во согласност со овој Договор и применливите позитивни законски и подзаконски прописи, дека ќе го запознае овластеното лице за работа со платежната сметка со содржината на овој Договор и на документите кои го сочинуваат Рамковниот договор при што се што ќе преземе овластеното лице во име и за сметка на Корисникот, ќе се смета како да е преземено од страна на Корисникот и Корисникот е целосно и неограничено одговорен за доследно почитување на одредбите од овој Договор, применливите законски и подзаконски прописи од страна на овластеното лице.

3.3. Корисникот е должен да ги следи овластувањата за користење што им ги дал на овластените лица за располагање со средствата на платежната сметка и е одговорен пред Банката за секоја штета настаната како резултат на надминување и/или злоупотреба на овластување од страна на овластените лица.

3.4. Доколку Корисникот остварува право на пензија, тој се согласува дека:

3.4.1. Банката, по добивање на официјална потврда од Фондот на пензиското и инвалидското осигурување на Северна Македонија (ФПИОСМ) која содржи точна пресметка на износот на пензијата, може да изврши предвремена исплата на износот на пензијата од сопствените средства на Банката на сметката на Корисникот на пензија,

3.4.2. Корисникот е согласен, по преносот на пензиските средства од ФПИОСМ на сметка на Банката, Банката да има право да го поврати претходно исплатениот износ единствено од пристигнатите средства од ФПИОСМ,

3.4.3. Во случај на недостиг или задоцнување на средствата од ФПИОСМ, Банката нема право да бара повраток на предвремено исплатените средства од Корисникот на пензија.

3.4.4. Корисникот е согласен, секогаш кога ќе се примени овој начин на исплата, Банката да го извести ФПИОСМ.

## III. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ И УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

### 4. Платежни услуги, услуги поврзани со платежна сметка

4.1. Банката ги обезбедува следните платежни услуги и услуги поврзани со платежната сметка: кредитни трансфери во денари и странска валута, СЕПА кредитни трансфери, приливи од странство, трајни налози и дозволено пречекорување.

4.2. Главните карактеристики, условите за користење, специфичностите и постапките за обработка на поединечните платежни услуги и услуги поврзани со сметката – кредитни трансфери во денари и странска валута, СЕПА кредитни трансфери, приливи од странство, трајни налози и дозволено пречекорување – се детално уредени во Дел III (Платежни услуги и услуги поврзани со платежната сметка) од Општите услови.

4.3. Дозволено пречекорување на денарска платежна сметка се одобрува исклучиво на Корисник – резидент врз основа на посебен Договор за одобрување на дозволено пречекорување склучен помеѓу Банката и Корисникот – резидент.

## IV. ПЛАТНИ НАЛОЗИ

### 5. Извршување на платни налози

5.1. Корисникот издава платни налози и Банката ги извршува платните налози под услови предвидени во Општите услови и во Законот за платежни услуги и платни системи и применливите подзаконски акти вклучително и прописите од областа на девизното работење.

5.2. Платежната трансакција се смета за авторизирана само доколку Корисникот дал претходна согласност за нејзино извршување пред самото извршување (како што е уредено во член 18 од Општите услови).

5.3. Корисникот може да ја повлече согласноста за извршување на платежната трансакција како што е уредено во член 22 од Општите услови.

5.4. Корисникот не може да го отповика платниот налог откако истиот е примен од Банката. По исклучок, кај платни налози каде што е договорено извршувањето да започне на точно одреден иден ден или на крајот од одреден период, како и кај трајни налози, Корисникот може да го отповика платниот налог најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за извршување. По истекот на овие рокови, не постои можност за отповикување на платниот налог (како што е уредено во член 23 од Општите услови).

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

5.6. Со потпишувањето на овој Договор, Корисникот ја овластува Банката да ги коригира грешките кои можат да настанат при извршувањето на обврските од Договорот, со задолжување или одобрување на неговата сметка, доколку е применливо. Во случај Банката да го искористи ова овластување, таа е должна да го извести Корисникот за извршената корекција без одложување.

5.7. Подетални правила за извршување на платни налози се уредени во важечките Термински планови и во Дел IV (Платни налози) од Општите услови, и тоа: општите правила и обврски при постапувањето по платните налози (член 16), видовите на платни налози, информации и единствени идентификациски ознаки за правилно иницирање и извршување на платни

налози (член 17), формалната постапка за давање согласност и авторизација на платежните трансакции (член 18), времето на прием (член 19), условите за прифаќање на платниот налог (член 20), условите и причините за одбивање на платниот налог (член 21), формалната постапка за повлекување на согласност за извршување платежна трансакција (член 22), правилата за неотповикливост на платниот налог (член 23), правилата за пренесен и примен износ (член 24), максималните рокови за извршување на платежните трансакции (член 25), датумите на валута и расположливоста на паричните средства (член 26), постапувањето во случај на погрешно наведена единствена идентификациска ознака (член 27), како и овластувањата на Банката за задолжување, валутна конверзија и исправка на грешки (член 28).

## V. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ

### 6. Издавање на платежна картичка

6.1. Банката му издава на Корисникот дебитна платежна картичка поврзана со платежната сметка врз основа на Барањето.

6.2. Корисникот се обврзува да ја употребува дебитната платежна картичка согласно Општите услови и применливите законски прописи.

6.3. Кога дебитната платежна картичка се користи за давање согласност за извршување платежна трансакција, на платежните трансакции што се извршуваат преку таа платежна картичка се применуваат ограничувања на потрошениот износ. Ограничувањата може да бидат определени како поединечни, дневни, периодични и/или месечни лимити како, и според видот на платежниот инструмент и каналите за плаќање. Банката му овозможува на Корисникот увид во применливите лимити и нивна промена преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација, доколку пакетот го овозможува тоа, со поднесување барање во експозитура на Банката или преку друг расположлив дигитален комуникациски канал на Банката (согласно член 18.5, член 31.15 и член 37.5 од Општите услови)

6.4. По посебно барање, Банката може да издаде и кредитна платежна картичка врз основа на посебен договор за кредитна картичка.

6.5. Општите правила за платежни картички од Дел V (Платежни картички) од Општите услови се соодветно уредени по поединечни теми, и тоа: основните правила за платежни картички (член 29), специфичните правила за издавање дебитни платежни картички (член 30), употребата на дебитна платежна картичка (член 31), издавањето кредитна платежна картичка (член 32), како и употребата на кредитната платежна картичка (член 33).

## VI. УСЛУГИ НА ИНТЕРНЕТ БАНКАРСТВО/ МОБИЛНА АПЛИКАЦИЈА

### 7. Услуги на интернет банкарство/ мобилна апликација

7.1. Банката му ги обезбедува на Корисникот Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација (НЛБ Клик, НЛБ мКлик, NLB Pay) врз основа на Барањето.

7.2. Подетални правила за користење на Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација се уредени во Дел VI (Интернет банкарство / Мобилна апликација) од Општите услови, и тоа: видовите на Услуги на интернет банкарство и мобилна апликација (член 34), условите за користење на Системот за интернет банкарство / мобилна апликација (член 35), услови за користење на Услугите на интернет банкарство и мобилна апликација (член 36), плаќања преку Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација (член 37), и наплата на надоместоци и трошоци за Услугите на интернет банкарство / мобилна апликација (член 38).

## VII. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

### 8. Надоместоци, каматни стапки и девизни курсеви

8.1. За платежните услуги кои Банката му ги обезбедува на Корисникот, Банката пресметува и наплаќа надоместоци, трошоци, провизии и каматни стапки под услови, во рокови и на начин утврден во важечката Тарифа на надоместоците на услугите за физички лица на Банката и во Одлука за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој истата се однесува за услугите за физички лица кои се предмет на овој Договор.

8.2. Сите побарувања кои може да настанат со користење на платежната сметка и платежните услуги од Рамковниот договор, се уредени со Општите услови.

8.3. При конверзии на валути, Банката применува девизни курсеви како што е предвидено во Општите услови.

8.4. Банката на Корисникот на платежната сметка му пресметува и плаќа камата по истекот на месецот или при затворање на платежната сметка според камата стапка определена со важечката Одлука за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на услугите за физички лица кои се предмет на овој Договор, како што истата може да биде изменета.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. Подетални правила за пресметување и наплата на сите надоместоци, провизии, камати, девизни курсеви и валутна конверзија се уредени во Тарифата на Банката, Одлуката за политиката на каматните стапки и во Дел VII (Надоместоци, каматни стапки и девизни курсеви) од Општите услови (членови 40, 41 и 42).

## VIII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ

### 9. Начини на комуникација

9.1. Страните се согласни комуникацијата помеѓу нив да се одвива на начин и преку каналите за комуникација определени во Општите услови (вклучително експозитурите на Банката, пошта, електронска пошта, НЛБ Клик, НЛБ мКлик, Моја Банка, СМС, Вибер).

9.2. Корисникот односно неговиот законски застапник, под полна материјална и кривична одговорност, изјавуваат дека каков било податок за адреса на престојувалиште на Корисникот односно неговиот законски застапник наведен во овој Договор односно за кој е известена Банката е вистинит, точен и целосен, и целосно одговараат за евентуална злоупотреба или неправилна употреба на истата, вклучително и ако истата не е реална адреса на престој или ако предизвика забуна или штета за Банката или трети лица. Корисникот односно неговиот законски застапник потврдуваат дека Банката ќе ја користи последна позната/ажурирана адресата на престојувалиште што ја има во своја евиденција за да доставува до Корисникот, односно неговиот законски застапник писмени известувања поврзани со договорниот однос на Корисникот со Банката, се додека не достават до Банката писмено известување за промена на адресата. Во случај на промена на оваа адреса, се обврзуваме без одлагање да ја известиме Банката. Банката не сноси одговорност за неуспешна достава или комуникација до адреса која е неточна, застарена или невалидна, а која не била навремено ажурирана од страна на Корисникот, односно неговиот законски

застапник. Банката не е должна да врши дополнителни проверки на точноста на наведената адреса на престојувалиште на Корисникот, односно неговиот законски застапник.

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

9.4. Договорените канали за комуникација, формалните услови за доставување известувања преку траен медиум, начинот и фреквенцијата со која Банката му дава или му става на располагање информации на Корисникот, вклучително изводи од сметка, обврската на Банката најмалку еднаш годишно бесплатно да му достави на Корисникот Годишен извештај за надоместоците, се детално уредени во Дел VIII (Комуникација помеѓу страните на договорот) од Општите услови (членови 43 и 44).

## IX. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

### 10. Заштитни и корективни мерки и одговорност

10.1. При користење на платежната сметка, дебитна платежна картичка и Услуги на интернет банкарство/ мобилна апликација, Корисникот се обврзува да ги применува заштитните и корективните мерки предвидени во Општите услови и во применливите прописи.

10.2. Одговорноста за неавторизирани платежни трансакции се утврдува согласно Општите услови и применливите закони.

10.3. Во случај на неавторизирана или неправилно извршена платежна трансакција, Корисникот има право на исправка со поднесување на известување за таква трансакција до Банката: (1) најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување или (2) во кое било време доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот информациите за извршувањето на таквата платежна трансакција (како што е уредено во член 49 од Општите услови).

10.4. Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција за која Банката одговара како давател на платежни услуги на плаќачот, Банката веднаш по дознавањето или по приемот на известувањето, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, го враќа износот на трансакцијата и ја доведува задолжената платежна сметка во состојба во која би била доколку неавторизираната трансакција не била извршена, со датум на валута на одобрување кој не смее да биде подоцна од датумот кога сметката била задолжена (како што е уредено во член 50 од Општите услови). При враќањето на износот на неавторизираната трансакција, Банката е должна да изврши и целосен поврат на сите надоместоци што ги наплатила во врска со таа трансакција, како и да ги пресмета и плати сите камати на кои Корисникот би имал право доколку неавторизираната трансакција не била извршена.

10.5. Во случај на неавторизирана или неправилно извршена платежна трансакција, Корисникот има право на надоместок за претрпена штета од Банката согласно со Законот за облигационите односи.

10.6. Доколку Банката извршила поврат на средства по пријавена неавторизирана трансакција, а последователно врз основа на спроведена проверка, документација, правила на картична платежна шема или одлука на надлежен суд/орган се утврди соодветна правна и фактичка основа дека Корисникот немал право на поврат, Банката има право, а Корисникот е согласен, неосновано вратените средства да ги наплати Банката непосредно од платежната сметка на Корисникот, заедно со применливите трошоци и камати (како што е уредено во член 50.9 од Општите услови).

10.7. При постоење сомнеж за измама, настаната измама или сигурносни опасности, Банката безбедно го известува Корисникот преку Услугите на интернет банкарство/мобилна апликација, push-известувања, СМС, Вибер или телефонски повик согласно постапката утврдена во член 46 од Општите услови.

10.8. Подетални правила за заштитните чекори што Корисникот е должен да ги преземе за одржување на сигурноста на платниот инструмент како и други заштитни и корективни

мерки се уредени во Дел IX (Заштитни и корективни мерки) од Општите услови, и тоа: заштитните мерки (член 45), известувањето на Корисникот од страна на Банката во случај на постоење на сомнеж, настаната измама или сигурносни опасности (член 46), блокирање на платниот инструмент (член 47), рекламации, губење или кражба на платежна картичка (член 48), оспорувањето на неавторизирани и неправилно извршени платежни трансакции (член 49), одговорноста на Банката за неавторизирани платежни трансакции (член 50), одговорноста на Корисникот како плаќач за неавторизирани платежни трансакции (член 51), одговорноста за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции иницирани од Корисникот како плаќач (член 52), одговорноста за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции иницирани од Корисникот како примач (член 53), одговорност при вршењето на услугите за иницирање на плаќања за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежните трансакции (член 54), повратот на парични средства за извршени авторизирани платежни трансакции иницирани од страна на или преку примачот (член 54), мерки кај Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација (член 56) и одговорност кај Услугите за интернет банкарство / мобилна апликација (член 58).

## X. ВАЖЕЊЕ, ИЗМЕНИ И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

### 11. Време на важење, измени и раскинување на Рамковниот договор

11.1. Овој Договор е склучен на неопределено време и стапува на сила со денот на неговото потпишување од двете Страни.

11.2. Начинот и условите за измена на Рамковниот договор се уредени во член 61 од Општите услови. Секоја измена и дополнување на Рамковниот договор, вклучително и измени на Општите услови, Тарифата на Банката, Одлуката за политиката на каматните стапки, Терминските планови и Поимникот, Банката е должна да му ја предложи на Корисникот на хартија или на друг траен медиум најдоцна 2 (два) месеци пред предвидениот датум на нејзина примена. Доколку Корисникот не ја извести Банката дека ги одбива измените пред датумот на примена, ќе се смета дека ги прифатил. Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени, Корисникот има право да го раскине Рамковниот договор, на кој било датум пред датумот на примена на измените, без обврска да плати трошок или надоместок за раскинувањето на Рамковниот договор, при што Рамковниот договор престанува да важи со датумот на раскинување на Рамковниот договор од страна на Корисникот.

11.3. Промените во висината на каматните стапки или девизниот курс се применуваат и се известуваат како што е уредено во член 61.9 од Општите услови.

11.4. Корисникот може да го раскине Рамковниот договор и да ја затвори платежната сметка во секое време, со отказен рок од 30 дена, без надоместок (освен ако договорот важел пократко од 6 месеци).

11.5. Банката може да го раскине Рамковниот договор склучен на неопределено време со писмено известување до Корисникот најмалку 2 (два) месеци пред денот на раскинувањето, Банката може да го раскине Рамковниот договор и во други случаи дозволени согласно применлив пропис, одлука или друг правно обврзувачки акт или налог на надлежен орган.

11.6. Подетални правила за времето на важење, условите, роковите и постапката за измена и раскинување на сите документи кои го сочинуваат Рамковниот договор се уредени во Дел X (Важење, измена и раскинување на Рамковниот договор) од Општите услови, и тоа: времето на важење на Рамковниот договор (член 59), важноста и обновувањето на платежна картичка (член 60), измени на Рамковниот договор и документите кои го сочинуваат истиот со задолжително предлог-известување најмалку 2 месеци пред денот на примена (член 60), измени на Рамковниот договор и документите кои го сочинуваат истиот (член 61), затворање на платежна сметка (член 62) и раскинување на Рамковниот договор како од страна на Корисникот така и од страна на Банката, вклучително и во случаи дозволени согласно применлив пропис, одлука или друг правно обврзувачки акт или налог на надлежен орган (член 63), како и спроведување на услугата за преносливост на сметка (член 64), прекинување на правото на користење и отказ на платежната картичка (член 65), правата на Банката во однос на платежната картичка (член 66) и откажување на Услуги на интернет банкарство / мобилна апликација (член 67).

## XI. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА

### 12. Обработка на личните податоци на Корисникот

12.1. Информации и услови за обработка на личните податоци на Корисникот, како и на неговите законски застапници и неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, од страна на Банката и платежните системи во кои учествува Банката за целите на овој Договор се дадени во Општите услови.

12.2. Со потпишување на овој Договор, Корисникот се согласува за обработката на неговите лични податоци од страна на Банката согласно одредбите предвидени во Општите услови, како и во Политиката за заштита на приватноста и Принципите и начинот на обработка на личните податоци на Банката, 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.

12.3. Со склучувањето на овој Договор при исполнување на обврските од Договорот, 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:

12.3.1. 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;

12.3.2. 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;

12.3.3. 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).

### 13. Обврска на Корисникот за ажурирање на податоци

13.1. Корисникот има обврска да ги ажурира своите податоци во случај на промена на начин и во рокови предвидени во Општите услови.

13.2. Корисникот се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоците, промени поврзани со работењето со сметката, промена на податоците на неговите законски застапници доколку е применливо, неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, и сите други податоци кои Корисникот ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Барањето за користење на платежна услуга писмено да ја извести Банката веднаш, но не подоцна од 3 (три) дена од денот на настанувањето на промените.

### 14. Банкарска и деловна тајна

14.1. 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.

14.2. 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.

14.3. 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.

14.4. Корисникот, 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.

14.5. Корисникот, 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.

14.6. Банката е должна податоците што претставуваат банкарска тајна да ги чува, и може да ги користи исклучиво за целите за кои се добиени и не смее да ги открие на трети лица, освен во случаите дозволени со применливите позитивни прописи.

## *XII.* ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ

### 15. Правна заштита на Корисникот

15.1. 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:

15.1.1. 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;

15.1.2. 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

15.1.3. 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.

15.2. 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.

15.3. Подетални информации за поднесување поплаки до Народната банка на Република Северна Македонија се уредени во член 130 од Законот за платежни услуги и платни системи и во член 72 од Општите услови

## XIII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

### 16. Виша сила

16.1. На овој Договор се применуваат одредбите за виша сила од член 73 од Општите услови.

**17. Меродавно право и решавање на спорови**

17.1. На овој Договор се применуваат исклучиво законите на Република Северна Македонија, вклучително Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење и Законот за облигационите односи.

17.2. 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 овој Договор.

**18. Примероци и меродавен јазик**

25.1 Во случај доколку овој Договор се потпишува во хартиена форма:

25.1.1 кога Корисникот е резидент, овој Договор ќе биде составен на македонски јазик, во 2 (два) истоветни примероци, од кои по 1 (еден) примерок за секоја Страна.

25.1.2 кога Корисникот е нерезидент, овој Договор ќе биде составен во 4 (четири) примероци, од кои 2 (два) истоветни примероци на англиски јазик и 2 (два) истоветни примероци на македонски јазик, и секоја од Страни ќе добие по 1 (еден) примерок на англиски јазик и по 1 (еден) примерок на македонски јазик. Во случај на неусогласеност помеѓу двете верзии на овој Договор, меродавна ќе биде верзијата на македонски јазик.

25.2 Во случај доколку овој Договор Корисникот го потпишува на електронски уред (pad) со дигитално пенкало (e-Pen) и временски жиг, а Банката со квалификуван дигитален потпис и временски жиг, овој Договор ќе биде создаден само како електронски документ и истиот ќе биде доставен на Корисникот по електронска пошта.

| За НЛБ Банка АД Скопје | | | Корисник | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| Име и презиме: | | | Име и презиме: | | |
| Функција: | | | | | |
| | | | | | |