

**ОПШТИ УСЛОВИ
ЗА ОТВОРАЊЕ И ОДРЖУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ВРШЕЊЕ НА ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ
УСЛУГИ ЗА ПРАВНИ ЛИЦА**

Содржина

I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ	2
II. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА	6
III. ПЛАТНИ НАЛОЗИ	9
IV. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ	15
V. ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО	18
VI. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ	21
VII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ	23
VIII. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ	24
IX. ВАЖЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР	28
X. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА	30
XI. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ	32
XII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ	33

**ОПШТИ УСЛОВИ
ЗА ОТВОРАЊЕ И ОДРЖУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ВРШЕЊЕ НА ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ
УСЛУГИ ЗА ПРАВНИ 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 правни 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;
 - 1.1.2. издавање на дебитна платежна картичка поврзана со платежната сметка; и
 - 1.1.3. услуги на електронско банкарство поврзано со платежната сметка.
- 1.2. Банката ги нуди услугите од член 1.1 погоре во пакет на Корисникот - резидент. Корисникот - резидент 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.
- 1.3. Банката ги нуди само услугите на отворање, одржување и затворање на платежна сметка, како и услугите на електронско банкарство поврзано со платежната сметка на Корисникот - нерезидент.
- 1.4. 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 платните системи и 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 и TARGET2. Информации за картичните платежни шеми во кои учествува Банката се достапни на нејзината веб страница (<https://nlb.mk/>).
- 1.5. Овие Општи услови се составен дел од Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за правни лица склучен помеѓу Банката и Корисникот, и заедно со тој договор и со: (1) Барањето за користење на платежна услуга од Корисникот (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 услугите за правни лица кои се предмет на овие Општи услови; (3) важечката Одлука за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на работењето на правни лица со платежни сметки кои се предмет на овие Општи услови; (4) важечкиот Термински план за вршење на платен промет со странство на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на услугите за правни лица кои се предмет на овие Општи услови; (5) важечкиот Термински план за вршење на платен промет во земјата на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на услугите за правни лица кои се предмет на овие Општи услови и го сочинуваат Рамковниот договор за платежни услуги помеѓу Банката и Корисникот („**Рамковниот договор**“).
- 1.6. 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.
- 1.7. Доколку со одредбите на посебните договори склучени со Корисникот се предвидени различни услови права, обврски и одговорности од оние што се предвидени со овие Општи услови се применуваат и важат одредбите од посебните договори кои ги нуди Банката.
- 1.8. По склучување на Рамковниот договор помеѓу Банката и Корисникот, Банката нуди можност за отворање на различни видови сметки со специфична документација и наменски сметки за Корисникот, за кои е потребно да се потпише дополнителна документација утврдена согласно процедурите и интерните акти на Банката:
 1. Инвестициони фондови/друштва за управување со инвестициони фондови;
 2. Задолжителни доброволни пензиски фондови/друштва за управување со пензиски фондови;
 3. Синдикати;
 4. Сметки за изборна кампања;
 5. Сметки на институции кои се формирани согласно закон;

6. Стандардни наменски сметки на правни лица;
7. Наменска платежна сметка за игра на среќа;
8. Наменска платежна сметка за вршење менувачки работи;
9. Отворање на сметки за проекти;
10. Наменска платежна сметка Контролирана од Банката;
11. Отворање на наменски сметки за физички лица за донација од времен карактер;
12. Наменска платежна сметка Собирна со пренос на салдо на крај на ден;
13. Други сметки по барање на клиентот;
14. Сметки на правни субјекти кои се во отворена стечајна постапка;
15. Сметки на правни субјекти кои се во ликвидација;
16. Премин на платежна сметка блокирана во Управата за јавни приходи (претходна Агенција за Блокирани сметки) во Банката;
17. Други сметки определени со закон;
18. Документација и сервисирање на платежна сметка на индиректни учесници-брокерски куќи во Македонскиот интербанкарски платежен систем (МИПС), агенти и други институции.

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;
- **„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 МК4030993191133, овластена банка и давател на платежни услуги врз чие работење надзор врши Народната Банка на Република Северна Македонија;
- **„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 го опфаќа Барањето за отворање на платежна сметка од Корисникот, како и Барањето за издавање на дебитна платежна картичка од Корисникот и/или Пријавата за користење на НЛБ Проклик- Електронско банкарство за правни лица од Корисникот - резидент, односно Пријавата за користење на електронски сервиси во платен промет- Нерезиденти.
- **„Безбедно средство за електронско потпишување“ или „БСЕП“** претставува сигурносен уред/средство/ентитет (токен, паметна картичка или останати средства/ентитети за идентификација на пораки) на кој се чува електронски сертификат и криптографски клучеви неопходни за користење на Системот за е-банкарство или пак истото се користи за означување/идентификација на испратени податоци во електронски облик.
- **„Датум на валута на платен налог“** е датум со кој Банката од налогодавачот обезбедува покритие за платниот налогот на сметката на давателот на платежни услуги на примачот на или на посреднички давател на платежни услуги;
- **„Денарска платежна сметка“** е сметката којашто ја одржува Банката на име на Корисникот и којашто се користи за извршување на платежни трансакции во денари;
- **„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;
- **„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.

- „Електронска порака“ е низа на податоци кои се електронски генерирани, испратени, примени или зачувани на електронски, оптички или други слични медиуми;
- „Извршување на платен налог“ е намалување на покритието на платежната сметка на плаќачот и воедно зголемување на покритието на платежната сметката на примачот, ако сметката на примачот на плаќањето е кај иста банка. Ако примачот има сметка кај друга банка, се смета дека Банката го извршила платниот налогот кога го намалила покритието на сметката на Корисникот кој е плаќач и го испратила налогот за пренос и обезбедила покритие за прилив на сметката на примачот кај друг давател на платежни услуги;
- „Издавање платни инструменти“ е платежна услуга на Банката врз основа на договор со плаќачот за обезбедување на платен инструмент за иницирање и обработка на платежните трансакции направени од страна на плаќачот;
- „Испраќач на електронски пораки“ е лице кое само ја испратило електронската порака или пораката е испратена во негово име, со тоа што посредникот на електронската порака не се смета за испраќач на електронската порака;
- „Корисникот на платежни услуги“ или „Корисникот“ е правно лице (резидент или нерезидент) кое со Банката ќе го склучи Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за правни лица;
- „Корисникот – резидент“ е правно лице основано и со седиште во Република Северна Македонија кое има статус на резидент согласно Законот за девизно работење и кое со Банката ќе го склучи Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за правни лица;
- „Корисникот – нерезидент“ е правно лице основано и со седиште надвор од Република Северна Македонија кое има статус на нерезидент согласно Законот за девизно работење и кое со Банката ќе го склучи Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за правни лица;
- „Корисничко име“ е комбинација на знаци која е доделена на Корисникот од страна на Банката и која единствено го идентификува во рамки на Системот за е-банкарство.
- „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, односно да врши увид во сметката и/или да потпишува платни налози од име на Корисникот на шалтерите во експозитурите на Банката;
- „Овластен имател на платежна картичка“ е физичко лице на кое Банката, врз основа на Барањето на Корисникот, ќе му издаде поединечна дебитна платежна картичка која се води во евиденцијата на Банката како платежна картичка на Корисникот и кое Корисникот го овластува да ја употребува таа платежна картичка во име и за сметка на Корисникот.
- „Овластено лице за е-банкарство“ е физичко лице кое Корисникот ќе го овласти да ги користи електронските канали од Системот за е-банкарство до кои му е доделен пристап на Корисникот од страна на Банката за да врши увид во платежната сметка на Корисникот преку Услугите за електронско банкарство и/или за електронско потпишување на платежни налози од име на Корисникот преку Услугите за електронско банкарство.
- „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;
- „Платежна сметка¹“ 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

¹ До воспоставување на нов ЕРС 20.12.2023 ќе се применува терминот трансакциска сметка

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, пришто 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;
- **„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;
- **„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 на платежни услуги, пришто 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;
- **„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;
- **„Примач на електронски пораки“** е лице кое ја примило електронската порака или пораката е примена во негово име, со тоа што посредникот на електронската порака не се смета за примач на електронската порака;
- **„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 овозможило 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 на Банката. Во контекст на давањето на Услуги на електронско банкарство, како работен ден може да се смета и сабота;

- **„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;
- **„Системот за е-банкарство“** претставува систем за електронска размена на информации помеѓу Банката и Корисникот преку интернет страната на Банката за електронско банкарство за правни лица (www.nlbproklik.com.mk) или преку апликација која се инсталира на мобилен телефон на Корисникот во Банката заради располагање со средствата и одржување на платежната сметка на Корисникот кај Банката;
- **„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;
- **„Тајна лозинка“** е комбинација на знаци која е доделена на Корисникот од страна на Банката или Корисникот сам ја определува како таен податок неопходен за користење на БСЕП.
- **„Таен клуч“** е збир на податоци во електронски облик неопходен за формирање на електронски потпис
- **„Тарифникот на Банката“** значи важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје.
- **„Траен налог“** е инструкција дадена од плаќачот на давателот на платежни услуги којашто ја одржува платежната сметка, за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми;
- **„Термински план за извршување на платежни трансакции“** значи важечкиот Термински план за вршење на платен промет со странство на НЛБ Банка АД Скопје и важечкиот Термински план за вршење на платен промет во земјата на НЛБ Банка АД Скопје;
- **„Услуги на електронско банкарство“** се платежни услуги во платниот промет во земјата и во странство коишто Банката му ги обезбедува на Корисникот врз основа на склучен договор, а преку Системот за е-банкарство, и тоа: уплати/исплати на средства од платежна сметка, увид и следење на состојбата на платежна сметка, извод од прометот на платежната сметка; податоци во стандардизирана форма за размена со сопствени апликации; купопродажба на девизи (девизен пазар) и примање и праќање на известувања.
- **„Услуга за давање информации за платежните сметки“** е онлајн услуга за давање збирни информации за една или повеќе платежни сметки на Корисникот што се одржуваат кај Банката;
- **„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

- 3.1. Под условите од Рамковниот договор, Банката му отвара на Корисникот Денарска платежна сметка и/или Девизна платежна сметка, на која ќе се водат (евидентираат) денарски односно девизни средства (средства во странска валута) и преку која ќе се вршат: наплати и плаќања со нерезиденти и резиденти; пренос на средства од/на девизен/денарски депозит, од/на други платежни сметки; уплати и исплати во ефективни странски и домашни пари, согласно Законот за девизно работење, Законот за платежни услуги и платни системи и другите позитивни законски и подзаконски прописи; и други со закон дозволени и пропишани платежни трансакции.

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 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 или 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 електронска пошта и ги прифаќа истите. Корисникот одговара за достапноста на пријавената адреса на електронска пошта. По барање од Корисникот, Банката може да му издаде примерок од договорната документација во хартиена 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 претходните информации за користење на платежни 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 од Корисникот, на соодветен интерен образец на Банката;
 - 5.1.2. да ја достави потребната документација која овозможува идентификација на Корисникот, неговите застапници по закон и неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, согласно 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, вклучително и за целите на 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 примерок од приложената документација.
- 5.3. Банката ќе му отвори на Корисникот денарска платежна сметка и/или девизна платежна сметка 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 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 тероризмот.
- 5.5. Во случај на отворање на платежна сметка за прв пат за Корисникот, бројот на сметката се добива со електронска размена на пораки во реално време помеѓу Централниот регистар на Република Северна Македонија и Банката.
- 5.6. Банката може да отвори повеќе платежни сметки за Корисникот, како денарски и девизни платежни сметки.
- 5.7. Со склучувањето на Рамковниот договор, Банката му издава на Корисникот картички за идентификација за Овластените лица за работа со платежна сметка и тоа: овластување за подигање на изводи и овластување за поднесување на платни налози, кои Корисникот е должен да ги чува, да ги приложува на увид во Банката при преземање на соодветното дејствие и да се грижи за начинот на нивното користење. Евентуалните материјални последици кои може да настанат поради нивно исчезнување или губење ги сноси исклучиво Корисникот. Корисникот е должен да ја извести Банката, доколку некоја од издадените картички за идентификација е изгубена, за што Банката ќе му додели нова картичка за идентификација, со назнака дека се работи за дупликат важечка картичка.

6. Отворање на платежна сметка на правно лице – резидент

- 6.1. Банката ја отвора платежната сметка на правно лице резидент врз основа на следната документација:

- 6.1.1. барање за отворање на платежна сметка од Корисникот, на соодветен интерен образец на Банката;
- 6.1.2. потребна документација која овозможува идентификација на правното лице – резидент, неговиот застапник по закон и неговите Овластени лица за работа со платежната сметка;
- 6.1.3. друга документација согласно интерните акти на Банката, применливите прописи, како и податоци за контакт со правното лице - резидент.
- 6.2. Пред да отвори сметка Банката задолжително го утврдува идентитетот на правното лице - резидент, неговите застапници по закон и неговите Овластени лица за работа со платежната сметка, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација.
- 6.3. Банката го утврдува идентитетот на правното лице – резидент, врз основа на:
 - 6.3.1. решение за упис или тековна состојба од Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица при Централниот регистар на Република Северна Македонија, односно од друг надлежен регистар во Република Северна Македонија, во хартиена форма или во електронска форма, валидно издадена согласно со закон;
 - 6.3.2. акт од надлежен орган за основање, доколку правното лице нема обврска за запишување во регистар,
 - 6.3.3. извод од закон, ако правното лице е основано со закон,
 - 6.3.4. решение од надлежен суд за отворање на стечајна постапка над правното лице или известување од Централен Регистар на Република Северна Македонија до банките за отворање на стечајна постапка над правното лице.
- 6.4. Банката го утврдува идентитетот на застапникот по закон на правното лице – резидент врз основа на документацијата од точка 6.3. погоре или други важечки документи како доказ за својството на застапник по закон, како и врз основа на важечки документ за лична идентификација (лична карта, пасош).
- 6.5. Овластените лица за работа со платежната сметка на Корисникот се идентификуваат врз основа на:
 - 6.5.1. пријава на Овластеното лице за работа со платежната сметка, со негов потпис со кој ќе се заверуваат платните инструменти, односно платните налози.
 - 6.5.2. важечки документ за идентификација (лична исправа) на Овластеното лице за работа со платежната сметка.
- 7. Отворање на платежна сметка на правно лице – нерезидент**
 - 7.1. Банката ја отвора сметката на правно лице - нерезидент врз основа на следната документација:
 - 7.1.1. барање за отворање на платежна сметка, на соодветен интерен образец на Банката;
 - 7.1.2. Потребна документација која овозможува идентификација на правното лице – нерезидент, неговиот застапник по закон и неговите Овластени лица за работа со платежната сметка;
 - 7.1.3. друга документација согласно интерните акти на Банката, применливите прописи, како и податоци за контакт со правното лице - нерезидент.
 - 7.2. Пред да отвори сметка Банката задолжително го утврдува идентитетот на правното лице - нерезидент, неговите застапници по закон и неговите Овластени лица за работа со платежната сметка, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација.
 - 7.3. Банката го утврдува идентитетот на правното лице – нерезидент, врз основа на:
 - 7.3.1. извод од трговски регистар или друг регистар каде што се води евиденцијата за правните лица во земјата во која е регистриран субјектот не постаро од три месеци, од кој може да се утврди датумот на неговото основање, називот, адресата, седиштето, законскиот застапник и дејноста којашто ја врши. Изводите се доставуваат во писмена форма, а може да се достават во електронска форма доколку се издадени на правно валиден начин, во согласност со применливите прописи.
 - 7.3.2. документ издаден од Министерство за надворешни работи на Република Северна Македонија за нерезидент кој е дипломатско претставништво на странска земја или претставништво на меѓународна организација и нивниот застапник по закон или решение за упис или тековна состојба од Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица од регистарот на Централен Регистар на Република Северна Македонија.
 - 7.4. Банката го утврдува идентитетот на застапникот по закон на правното лице – нерезидент врз основа на документацијата од точка 7.3. погоре или други важечки документи како доказ за својството на застапник по закон, како и врз основа на важечки документ за лична идентификација (лична карта, пасош).

- 7.5. Овластените лица за работа со платежна сметка на правното лице – нерезидент се идентификуваат врз основа на:
- 7.5.1. пријава на Овластеното лице за работа со платежна сметка на правното лице - нерезидент, со негов потпис со кој ќе се заверуваат платните инструменти, односно платните налози;
- 7.5.2. писмено овластување за Овластеното лице за работа со платежна сметка потпишано од застапникот по закон на правното лице – нерезидент потврдено од овластено лице (нотар) и важечки документ за лична идентификација на Овластеното лице за работа со платежна сметка.
- 7.6. Доколку се работи за отворање на сметка на нерезидент странска банка не е потребно доставување на документ за лична идентификација и писмено овластување потпишано од застапникот по закон.

8. Овластени лица за работа со платежната сметка

- 8.1. Корисникот мора изречно и писмено да овласти лица за располагање со средствата на сметка како Овластени лица за работа со платежна сметка.
- 8.2. Овластувањето за располагање со средствата на платежната сметка може да биде колективно и поединечно.
- 8.3. Овластувањето за располагање со средствата на платежната сметка не може да се пренесува на други лица и не може да се однесува на затворање на платежната сметката на Корисникот.
- 8.4. Овластените лица за работа со платежна сметка на Корисникот, како и неговите застапници по закон, мора да го депонираат својот потпис во Банката, на соодветен образец.
- 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.
- 8.6. При промената на Овластените лица за работа со платежна сметка на Корисникот кои се негови застапници по закон мора да се приложи нов извод (тековна состојба) од Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица при Централниот регистар на Република Северна Македонија или друг надлежен регистар. Изводите се доставуваат во писмена форма, а може да се достават во електронска форма доколку се издадени на правно валиден начин, во согласност со применливите прописи.
- 8.7. Потписите и овластувањето Овластените лица за работа со платежна сметка на Корисникот важат се до моментот на нивно писмено отповикување од страна на Корисникот или приемот на службено известување за престанување на постоење на Корисникот и тоа без оглед на евентуалниот упис на промената на овластувањето за располагање со средствата на платежната сметка или упис на промената на Овластените лица за работа со платежна сметка на Корисникот кои се негови застапници по закон во Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица при Централниот регистар на Република Северна Македонија или друг надлежен регистар, односно од објава во Службен весник на Република Северна Македонија.
- 8.8. Банката не одговара за евентуалните штети кои можат да настанат за Корисникот заради ненавремено извршување на промената на Овластените лица за работа со платежна сметка на Корисникот.

III. ПЛАТНИ НАЛОЗИ

9. Постапување по платни налози

- 9.1. Банката преку платежната сметката за Корисникот ќе прима уплати и ќе врши исплати согласно доставените платни налози и платни инструменти од страна на Корисникот и во рамките на покритието на сметката.
- 9.2. Корисникот се обврзува платните налози (платните инструменти) да ги доставува навреме, 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.
- 9.3. Банката се обврзува да го извести Корисникот за ненавремено доставени, неправилно или нецелосно пополнети платни налози кои нема да бидат извршени.
- 9.4. Корисникот се обврзува да чува примероци од платните налози. Евентуалните материјални последици што можат да настанат поради нивно губење ги сноси Корисникот.
- 9.5. 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.

- 9.6. Извршувањето на налогот не смее да биде поврзан со никаков услов за одложување или раскинување. Ако е запишан услов за одложување или раскинување, тој нема да произведува правно дејство.
- 9.7. 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.
- 9.8. 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 прекинон во системите за плаќање.

10. Форма и содржина на платните налози

- 10.1. Платниот налог, вклучително и трајниот платен налог, треба да ја има содржината пропишана со прописите од областа на платниот промет во земјата и во странство, како и содржината предвидена во интерните обрасци на Банката.
- 10.2. Платниот налог може да биде доставен во хартиена форма на шалтерите во експозитурите на Банката, во електронска форма преку каналите на електронско банкарство на Банката или на друг траен медиум согласно позитивните прописи во рамките на Терминските планови за извршување на платежни трансакции.
- 10.3. Банката го прифаќа платниот налог доколку се исполнети следните услови и тоа:
 - 10.3.1. 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 овластени лица;
 - 10.3.2. 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;
 - 10.3.3. доколку е обезбедено покритее на сметка на Корисникот кај Банката за плаќање на платниот налог и за плаќање на надоместоците и трошоците на Банката;
 - 10.3.4. доколку платниот налог, како и самото плаќање е во согласност со важечките домашни и меѓународни закони и прописи.

11. Дозволено пречекорување

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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.
- 11.4. Пресметаната, а ненаплатена камата на искористените средства од дозволено пречекорување (лимит) Банката ја наплатува од средствата на платежната сметката 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 полугодие то 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.

12. Авторизација на платежни трансакции

- 12.1. Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако Корисникот дал согласност за извршување на платежна трансакција.

- 12.2. Банката се обврзува да постапува по платни налози на Корисникот (вклучително и платни налози дадени преку давател на услуги на иницирање на плаќања) и да се изврши платежната трансакција, под условите определени во Рамковниот договор, кои се применуваат на различните канали за примање на платни налози, вклучително и на различните платни инструменти, Корисникот се согласува дека со уредно издавање на платен налог истиот се согласува со извршување на платежната трансакција.
- 12.3. Банката и Корисникот се согласуваат да се изврши платежната трансакција во зависност од канали за примање платни налози и платните инструменти, под следните услови:
- 12.3.1.1. во експозитурите на Банката: со доставување на правилно пополнет платен налог, со потпишување и превземање на оригинален примерок од платен налог за негова обработка на шалтерите на Банката и негова реализација под услов да има доволно расположливо салдо на платежната сметка и претходно извршена верификација на идентитетот на Корисникот;
- 12.3.2. со платежна картичка: со предавање на картичката, вметнување на картичката во банкомат и со внесување на ПИН, со вметнување на картичката во POS уредот и со внесување на PIN, или со потпишување на потврдата на POS терминалот кој нема PIN модул, со допирање на картичката на бесконтактниот екран читач и со внесување на ПИН при бесконтактни плаќања за износи дефинирани со правилата на меѓународните картични платежни шеми, односно кодот за трансакции направени на Интернет (плаќања за е-трговија) со внесување број на картичка, датум на истекување и CVV/CVC код, како и еднократен код за онлајн плаќања, доколку е побарано од продажното место, односно автентикација на корисникот при плаќање за е-трговија согласно расположливи начини на автентикација на Банката во согласност соодветни законски регулативи, бесконтактни плаќања без внес на ПИН код како и со внес на ПИН код над одреден износ на трансакција кој е предвиден согласно правилата на меѓународните картични платежни шеми, како и трансакции кај кои самото продажно место предвидува спроведување на трансакција без дополнителна автентикација како OTP код или валидација на CVV/CVC код, како и други начини на спроведување на трансакции својствени за платниот инструмент кои се во согласност со позитивните прописи и правилата на меѓународните картични платежни шеми.
- 12.3.3. преку софтверските апликации за Услуги на електронско и мобилно банкарство: користејќи ги расположливите елементи за автентикација во согласност со важечките прописи.
- 12.3.4. преку услугата eID by Evrotrust или други издавачи/шеми за електронски идентитет како и користење на издадениот дигитален сертификат;
- 12.3.5. преку мобилен телефон кој поддржува користење на Мобилна апликација за дигитален паричник - со допирање на екранот на бесконтактниот читач.
- 12.3.6. Кога според позитивни 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 платни налози.
- 12.3.7. Банката се ослободува од одговорност за неизвршување на платниот налог, доколку е така согласно прописите за спречување на перење пари и финансирање на тероризмот, на меѓународните рестриктивни, ембарго мерки, спроведување на FATCA, обврзани да ги применуваат тие мерки.
- 12.3.8. При користење на платни инструменти, односно платежни картички и Услуги на електронско / мобилно банкарство, Корисникот прифаќа дека на следните начини Корисникот дава е согласност потврда за извршување на платежната трансакцијата:
- 12.3.9. со внесување на неговиот ПИН за платежна картичка и негова проверка на банкомат или до POS терминалот, т.е. со потписот на потврдата на POS терминалот кој нема PIN модул,
- 12.3.10. со допирањето на платежната инструмент со овозможена технологија за бесконтактно плаќање до терминалот на продажно место или ATM за бесконтактно плаќање, согласно правилата на меѓународните картични шеми за бесконтактно плаќање односно трансакции без потпис на корисникот или внесување на ПИН
- 12.3.11. со внесување на податоци од платежна картичка, како CVV/CVC и/или со внесување на OTP код за трансакции направени на интернет (плаќања за е-трговија), односно автентикација на корисникот при плаќање за е-трговија согласно расположливи начини на автентикација на Банката во согласност соодветни законски регулативи како и согласно правилата на за работење на меѓународните картични платежни шеми и
- 12.3.12. за трансакции преку Услугите за електронско / мобилно банкарство на Банката, согласно правилата за користење на тие услуги од страна на Корисникот, вклучително со внесување на

корисничко име, лозинка / ПИН и еднократна сигурносна лозинка односно елементите за автентикација/идентификација кои Банката ги поддржува, во апликацијата за Услуги за електронско / мобилно банкарство,.

- 12.3.13. 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 електронско / мобилно банкарство во пакетите со можност за плаќање или со поднесување на барање во експозитурите на Банката или расположливите дигитални комуникациски канали на Банката.
- 12.4. Корисникот врши достава на платни налози во електронска форма и користи останати електронски услуги исклучиво преку Системот за е-банкарство на Банката и согласно условите определени за таа намена.
- 12.5. 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 автентичира корисникот како и преку кои на корисникот ќе му се овозможи електронско / дигитално потпишување на документација, согласност, налог, платежен инструмент и слично, а во согласност со расположливите решенија и интерните акти на Банката.
- 12.6. Страните 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.
- 12.7. Ако Банката ја води платежната сметка на Корисникот во домашна валута и во повеќе странски валути, во случај ако за реализација на платен налог во странска валута, на која гласи налогот, на сметката нема доволно средства, 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, со потпишување на Рамковниот договор, Корисникот дава согласност Банката да врши конверзија 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. Погрешно книжено задолжување или одобрување на сметката, без одобрение на Корисникот, коешто е последица на грешка на Банката или нејзините надворешни соработници, Банката може да го отстрани со спротивно книжење, така што состојбата на сметката да биде непроменета. Банката го известува Корисникот за извршената корекција со извод на состојбата и прометот, кој го испраќа на договорениот начин или согласно расположливи комуникациски канали.
- 12.8. Банката ќе ја смета за авторизирана секоја трансакција за којашто Корисникот дал согласност на начин и постапка предвидени со овие Општи услови и со Рамковниот договор, првенствено точка 12.3 , со исклучок на трансакцијата оспорена од страна на Корисникот како неавторизирана и утврдена како неавторизирана по спроведена постапка од страна на Банката за оспорување, вклучително и преку официјалните канали на меѓународните картични платежни шеми и нивните правила а за трансакциите засновани на картичка.

13. Прием на платниот налог

- 13.1. Време на прием на платниот налог е моментот кога Банката, како давател на платежните услуги на Корисникот како плаќач, го примила платниот налог.
- 13.2. Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како плаќач, ја задолжува платежната сметка на Корисникот по приемот на платниот налог.
- 13.3. Приемот и обработката на платната наложите се извршува согласно Терминските планови 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.
- 13.4. 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.

- 13.5. 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, а ако е доставен по завршувањето на 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 платежната 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.
- 13.6. Корисникот и Банката можат да се договорат да се одредат приоритети за извршување на платните налози, во спротивно Банката ќе ги извршува според датумот и времето на прием, а ќе ги почитува законските приоритети.
- 13.7. Корисникот може да извршува плаќање во корист на иматели на платежни сметки кај други даватели на платежни услуги на одржување на платежни сметки (плаќања кои согласно позитивни прописи не се сметаат за големи плаќања, односно плаќања до 1.000.000 денари) преку системот за порамнување на Клириншкиот интербанкарски систем (КИБС), каде плаќањата се сметаат за конечни по извршеното порамнување 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 примачот 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 (платен налог). Доколку Корисникот не го назначи начинот на извршување на платниот инструмент (платен налог), Банката по свој избор, а на најдобар начин ќе го изврши плаќањето.

14. Одбивање на платниот налог

- 14.1. 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.
- 14.2. Банката ќе го даде или да го стави на располагање ова известување на Корисникот во пропишаните рокови со Законот за платежни услуги и платни системи преку каналите за комуникација предвидени во овие Општи услови или преку технички средства со кои располагаат страните пред кои се дава платниот налог.
- 14.3. Банката го задржува правото да пресметува и наплатува надоместок со разумна висина за одбивањето на платниот налог, доколку за истото постојат објективно оправдани причини.
- 14.4. 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 инициран од Корисникот како плаќач, вклучително и преку давател на услуги за иницирање на плаќања или е инициран од страна на или преку примачот, освен во случај кога извршувањето на платниот налог е забрането со закон.
- 14.5. 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 случаите согласно одредбите за неотповикливост на платниот налог од Законот за платежни услуги и платни системи.
- 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.
- 15.3. По исклучок од точка 15.1 и 15.2 од овие Општи услови, во случај на директно задолжување и без да се доведе во прашање правото за поврат на паричните средства, Корисникот како плаќач може

да го отповика платниот налог најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за задолжување на паричните средства.

- 15.4. Во случајот од точка 13.4 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.
- 15.5. По истекот на роковите од овој член, платниот налог може да се отповика само доколку е договорено меѓу Корисникот и Банката.
- 15.6. Во случаите од точка 15.1 и 15.2 од овие Општи услови, за отповикување на платниот налог согласно со точка 15.5 од овие Општи услови потребна е согласност од примачот.
- 15.7. Банката го задржува правото да пресмета и наплати надоместок за отповикување на платниот налог согласно Тарифникот на Банката.

16. Пренесен и примен износ

- 16.1. Банката го пренесува целиот износ на платежната трансакција, односно не смее да 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 претходниот член, Банката може да 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 претходниот став на овој член, 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 Терминскиот план за извршување на платежни трансакции и со Законот за платежни услуги и платни системи и Закон за девизно работење
- 17.2. Кога според применливите 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 т.е презентирани во пропишаната форма, па во тие случаи Банката се ослободува од одговорност за продолжување на рокот за извршување на платни налози.
- 17.3. Банката се ослободува од одговорност за неизвршување на платниот налог, доколку е така согласно прописите за спречување на перење пари и финансирање на тероризмот, на меѓународните рестриктивни, ембарго мерки, спроведување на FATCA, обврзани да ги применуваат тие мерки.

18. Датум на валута и расположливост на паричните средства

- 18.1. Датумот на валута на одобрување на платежната сметка на примачот не смее да е подоцна од работниот ден на кој износот на платежната трансакција се одобрува на сметката на давателот на платежни услуги на примачот.
- 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 давател 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 потоа 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. Овластување за Банката

19.1. Со склучување на Рамковниот договор Корисникот изречно и неотповикливо ја овластува Банката и дава согласност за измирување на сите договорени, доспееани, 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 платежната сметка на Корисникот.

19.2. Корисникот се обврзува да обезбеди покритие на платежната сметка на Корисникот при доспевање на обврските кон Банката.

19.3. Доколку сметката премине во недозволено долговно салдо, Корисникот е должен истото со редовна или вонредна уплата да го подмири веднаш.

19.4. Со склучување на Рамковниот договор Корисникот дава согласност и ја овластува Банката да воспоставува и извршува налози за пренос од/на сметката, како и да ги презема сите потребни дејствија потребни заради извршување на трансакциите.

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

19.5.1. 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 друг случаи предвидени со задолжителни прописи од сите расположливи средства доставени за наплата согласно позитивните прописи;

19.5.2. 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;

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

19.5.4. Врз основа на пристигнато барање за исправка на грешка за погрешно или повеќе одобрен износ на платежната сметка.

IV. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ

20. Основни правила за платежни картички

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

20.2. 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.

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

20.4. 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.

21. Дебитни платежни картички

21.1. Банката издава дебитна платежна картичка на Корисник – резидент врз основа на Барањето.

21.2. Банката не издава дебитни платежни картички на Корисници – нерезиденти.

21.3. Банката го овозможува користењето на дебитната платежна картичка согласно правилата на картичната платежна шема по која таквата дебитна платежна картичка е издадена. Страните се согласни дека правилата на картичната платежна шема ги донесува трета страна и дека какви било измени на истата од страна на таа трета страна автоматски се применуваат.

22. Издавање на дебитна платежна картичка

22.1. Корисник се согласува да ја употребува дебитната платежна картичката според овие Општи услови и применливите прописи.

- 22.2. Банката го евидентира издавањето на дебитна платежна картичка на Корисникот под основен број. Секоја поединечна картичка издадена на Овластен имател на платежна картичка има посебен број.
- 22.3. Банката издава поединечна дебитна платежна картичка на едно или повеќе физички лица како Овластени иматели на платежна картичка на Корисникот, врз основа на Барањето на Корисникот.
- 22.4. Овластени иматели на платежни картички може да бидат физички лица кои се вработени кај Корисникот.
- 22.5. Овластен имател на платежна картичка може да е и физичко лице кое не е определено од Корисникот како Овластено лице за работа со платежна сметка.
- 22.6. Важечка е дебитната платежна картичка која е издадена согласно правилата и условите за користење на картичка утврдени во Рамковниот договор на Банката и која е потпишана од лицето на чие име гласи картичката, на задната страна на картичката определен за потпис со хемиско пенкало. Евентуалните штети кои би можеле да произлезат од користење на непотпишана картичка паѓаат на товар на Корисникот.
- 22.7. Банката ја предава на користење дебитната платежна картичка со придружна документација (Договор, ПИН код, итн):
- 22.7.1. Непосредно, на Овластениот имател на платежна картичка или
- 22.7.2. Посредно, преку овластено лице од Корисникот.
- 22.8. Приемот на дебитната платежна картичката се потврдува со потпис на изјавата за преземена картичка.
- 22.9. Корисникот одговара за евентуалните штети настанати од непрописно посредно предавање на картичките и придружна документација на корисникот на картичката.
- 23. Употреба на дебитната платежна картичка**
- 23.1. Дебитната платежна картичка ја употребува само Овластениот имател на платежна картичка чии податоци се ембосирани на предната страна на картичката.
- 23.2. Дебитната платежна картичка не е пренослива на друго лице.
- 23.3. Дебитната платежна картичка првенствено се употребува:
- 1.1.1. За безготовински плаќања на продажни места во земјата и странство;
- 1.1.2. За подигање на готовина во банки и на банкомати во земјата/странство;
- 1.1.3. За уплата на готовина на банкомати во земјата.
- 23.4. 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,
- 23.5. Дебитната платежна картичка има можност за безконтактно плаќање на терминали кои се оспособени за ваков вид на плаќање и на кои е истакнат знакот Contactless.
- 23.6. Согласно на приемното место за реализирање на трансакцијата со дебитна платежна картичка се дава во рамките на расположливите средства на платежната сметка на Корисникот во Банката со која е поврзана дебитната платежна картичка. Банката не одговара во случај на одбивање на трансакција на продажно место и на банкомат
- 23.7. Идентификација на Овластениот имател на платежна картичка во безготовинско плаќање и при подигање/уплата на готовина во банки врши примачот на картичката (продажното место).
- 23.8. За потврда на Корисникот при подигнување на готовина од банкомати и безготовински трансакции на ПОС терминали, се употребува личен идентификациски број-ПИН код. Безконтактните 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 платежни шеми, потврдувањето може да се врши со или без употреба на ОТП код, CVV/CVC код или други начини на идентификација.
- 23.9. ПИН кодот се доставува до Корисникот во затворен (неоштетен) плик, при издавање на картичката или по телефонска порака. ПИН-от е таен личен идентификационен број на Овластениот имател на платежна картичка кој е должен да го чува, на начин како што е наведено во самиот плик во кој е содржан и ПИН кодот и никому да не го разоткрива.
- 23.10. Овластениот имател на платежна картичка не смее да ја дава дебитната платежна картичка на користење на друго лице или на друго лице да го соопштува нејзиниот број и ПИН код.

- 23.11. Овластениот имател на платежна картичка може да врши плаќања и подигање/уплата готовина во земјата и странство во рамките на расположливите средства на платежната сметка на Корисникот во Банката која е поврзана со таа дебитна платежна картичка.
- 23.12. При користењето во безготовинскиот промет или при подигнување на готовина/уплата во банките, Овластениот имател на платежна картичка добива потврда за извршената трансакција (слип), која задолжително мора да ја провери и да ја потпише доколку тоа го бара продажното место. Исклучок за добивање на потврда за извршената трансакција постои (односно не е задолжително печатењето на слип) кај безконтактните трансакции или друг тип на трансакции, во случај кога кај истите не се бара да бидат валидирани со употреба на личниот идентификациски број- ПИН код.
- 23.13. Сите согледани неисправности на потврдата за извршената трансакција, Овластениот имател на платежна картичка ги оспорува непосредно на продажното место при купувањето, односно користењето на услугата.
- 23.14. По потпишувањето на потврдата за извршената трансакција, Овластениот имател на платежна картичка е должен да побара еден примерок за себе, кој му служи за контрола на износот на трошоците.
- 23.15. Носителот на правата и обврските настанати со употреба на сите дебитни платежни картички издадени согласно со Рамковниот договор е Корисникот.
- 23.16. Правата и обврските што произлегуваат со употреба на сите дебитни платежни картички издадени согласно со Рамковниот договор настануваат од денот кога Овластениот имател на платежна картичка потпишал изјава за преземена картичка.
- 24. Издавање на кредитна платежна картичка**
- 24.1. На посебно барање од Корисникот по отворањето на платежната сметка кај Банката, Банката може да му издаде на Корисникот кредитна платежна картичка врз основа на посебен договор со Корисникот.
- 25. Прифаќање на платежни картички на продажни места**
- 25.1. Банката нуди услуга за прифаќање на платежни картички на продажни места врз основа на посебен склучен договор за користење на услугата.
- 26. Пресметки меѓу Банката и Корисникот во врска со платежните картички**
- 26.1. За сите плаќања и подигање на готовина во земјата и во странство направени со употреба на дебитна картичката издадена на Корисникот согласно со Рамковниот договор, и за евентуални оспорени плаќања од злоупотреба на картичките или од други причини до нивното расчистување, Банката ја задолжува платежната сметка на Корисникот.
- 26.2. Сите трошоци направени од страна на Корисникот се подмируваат во денари од платежната сметка на Корисникот поврзана дебитната платежна картичка. 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 оперторот на картичната платежна шема по која е издадена дебитната платежна картичка, па потоа се задолжуваат во денарска противвредност.
- 26.3. Долгот е подмирен кога средствата ќе пристигнат на сметката на Банката.
- 26.4. Во случај на ненавремено подмирување на долгот, Банката може да ги блокира платежните картичките и да употреби какви било достапни средства за обезбедување од Рамковниот договор за наплата на долгот, а Банката го задржува и правото да употреби и законски средства за наплата на долг.
- 26.5. Во случај на користење на платежната картичката над дозволеното пречекорување на сметката, Банката пресметува казнена камата определена со закон, а наплата може да врши од сите сметки поврзани со работењето на дебитните платежни картички издадени од Банката на Корисникот.
- 27. Податоци за работењето на Корисникот во врска со платежните картички**
- 27.1. Корисникот ја овластува Банката да ги провери сите од негова страна наведени податоци, како и да собере дополнителни информации. Од друга страна пак, ги овластува обработувачите на тие податоци и информации да ги издадат на барање на Банката. Воедно неотповикливо ја овластува Банката, да може да ги добива сите негови податоци и податоци за Овластените иматели на платежна картичка од државните органи на Република Северна Македонија.
- 27.2. Корисникот слободно и изречно, ја изјавува својата волја и дава согласност на Банката да ги соопштува неговите податоци и податоците за картичката/ите и податоци за Овластените иматели на платежна картичка на останати организации, институции и правни лица задолжени за

спроведување на користењето на картичките и услугите, со цел заштита од злоупотреба на картичките и процесирање на трансакциите.

- 27.3. Корисникот е согласен и ја овластува Банката да ги соопштува податоците за поединечните трансакции со картичката на полицијата и останатите органи на Република Северна Македонија, согласно потребата, во случај на постоење на основано сомнение за злоупотребата на картичка.
- 27.4. Банката има право со потпишување на овој договор да го проверува бонитетот на Корисникот и од него да бара податоци за неговото работење кои се однесуваат на бонитетот.
- 27.5. Корисникот се обврзува да достави биланс на успех за секоја претходна година, во било кое време од важност на картичката.
- 27.6. На барање на Корисникот, Банката може да го информира за моменталната состојба на картичката/сметката.

V. ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО

28. Услуги на електронско банкарство

- 28.1. За да може да користи Услуги на електронско банкарство, Корисникот мора да има отворено денарска и/или девизна платежна сметка во Банката, да располага со опрема и софтвер кои ги исполнуваат минималните технички барања пропишани од Банката во Корисничкото упатство, како и редовно да ги подмирува своите обврски спрема Банката.
- 28.2. Банката му ги обезбедува на Корисникот Услугите на електронско банкарство утврдени во Рамковниот договор.
- 28.3. Со пополнување и потпишување на Пријавата за користење на платежни услуги која се однесува на Услуги на електронски банкарство, која е составен дел од Рамковниот договор, Корисникот:
 - 28.3.1. избира една или повеќе Услуги на електронско банкарство кои сака да ги користи;
 - 28.3.2. ги наведува привилегиите кои сака да ги користи во Системот за е-банкарство, со тоа што може да избира помеѓу привилегија - со преглед или привилегија - со преглед и плаќање;
 - 28.3.3. го одредува бројот и идентитетот на Овластени о лица за е-банкарство, како и степенот на правата кој го има секој овластено лице е-банкарство посебно, а може да избира помеѓу право на прегледување и право на плаќање, како и комбинација на овие права;
 - 28.3.4. ги наведува електронските канали што ќе ги користи за комуникација со Банката (мобилен телефон, адреса на електронска пошта и слично).
- 28.4. Доколку Корисникот ги исполнува условите од овие Општи услови, Банката преку еден од електронските канали -може да го извести Корисникот за одобрување за користење на платежни услуги кое се однесува на Услуги на електронско и мобилно банкарство

29. Систем за е-банкарство

- 29.1. Банката ги обезбедува Услугите на електронско банкарство преку Системот за е-банкарство кој ги вклучува софтверските апликации кои тековно се наречени НЛБ Проклик и НЛБ мПроклик.
- 29.2. 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 е-банкарство која ќе му служи како електронски канал, како и релевантниот софтвер од Системот за е-банкарство.
- 29.3. Банката се обврзува доколку е потребно на Корисникот да му додели :
 - 29.3.1. Корисничко упатство и упатство за постапката за инсталирање;
 - 29.3.2. Тајна лозинка и Корисничко име (во непросирен коверт или преку останати достапни канали смс порака, емаил комуникација и слично -) ;
- 29.4. Со доделување на БСЕП или Тајна лозинка и Корисничко име за идентификација на Корисникот, Банката му овозможува на Корисникот негова идентификација и негов пристап на Услугите на електронско банкарство, а Корисникот презема одговорност за чување на тајниот клуч за БСЕП и Тајната лозинка, за нивната дистрибуција на лицата за кои Корисникот смета дека смеат да знаат, како и за направените трошоци при нивното користење.
- 29.5. Корисникот е согласен, по успешно инсталирање и активирање на релевантниот софтвер од Системот за е-банкарство во согласност со овие Општи услови, да ги прима сите информации и известувања од Банката во електронска форма преку Системот за е-банкарство. Дополнително, Банката за комуникација со Корисникот, покрај НЛБ Проклик и НЛБ мПроклик, може да користи и други дигитални канали како е-маил, СМС/ вибер, телефонска комуникација и слично.

30. Овластено лице за е-банкарство

- 30.1. Корисникот ќе овласти еден или повеќе Овластени лица за е-банкарство во врска со Услугите за електронско банкарство кои ги користи од Банката.

- 30.2. Доколку Овластеното лице за е-банкарство е физичко лице вработено во друго правно лице (сметководствен сервис-биро), кое за Корисникот извршува сметководствени услуги, тогаш во овластувањето се наведуваат податоци за правното лице, каде што тоа физичкото лице е вработено.
- 30.3. Овластеното лице за е-банкарство може да е и физичко лице кое не е определено од Корисникот како Овластено лице за работа со платежна сметка и или потпишување налози на шалтерите во Банка.
- 30.4. Банката им ги доделува на физичките лица кои Корисникот ги определил како Овластени лица за е-банкарство во Барањето за користење на платежни услуги кое се однесува на Услуги на електронски банкарство сите права наведени од Корисникот во таквото барање.
- 30.5. Овластеното лице за е-банкарство кој има право само за прегледување и прием на податоци, не може да електронски да потпишува платни налози од име на Корисникот преку Услугите за електронско банкарство.
- 30.6. Корисникот може само писмено (со соодветна документација) да го отповика или промени овластувањето за поединечни Овластени лица за е-банкарство, при што Банката во најкраток можен рок по приемот на известувањето го менува или го одзема овластувањето за користење на Услугите на електронско банкарство на пријавениот Овластено лице за е-банкарство.
- 31. Користење на Услугите на електронско банкарство**
- 31.1. Корисникот ќе може да ги користи поединечните Услуги на електронско и мобилно банкарство - по доставување на потребната документација, одобрување на услугата како и, преземање на сите потребни податоци и сигурносни уреди и извршување на потребните инсталации на опремата и активирања софтверот кои се неопходни за користење на релевантната услуга.
- 31.2. Услугите на електронско банкарство ќе му бидат достапни на Корисникот 24 часа дневно, седум дена во неделата, во обем и на начин кој е утврден во Рамковниот договор, вклучително и Терминскиот план за извршување на платежни трансакции, како и во корисничките упатства за софтверските апликации кои го сочинуваат Системот за е-банкарство на Банката.
- 32. Размена на податоци и информации преку Услугите на електронско банкарство**
- 32.1. Корисникот и Банката потврдуваат и се согласуваат дека електронската порака е уредно испратена од страна на испраќачот, ако испраќачот дадената порака ја испратил лично, или дадената порака е испратена од страна на лице кое имало овластување да постапува во име на испраќачот во однос на таа порака; како и дека електронската порака е уредно примена од страна на примачот, ако примачот дадената порака лично ја примил, или дадената порака е примена од страна на лице кое имало овластување да постапува во име на примачот во однос на таа порака.
- 32.2. Корисникот и Банката потврдуваат и се согласуваат дека на електронските пораки, податоците и документите во електронска форма не може да им се оспори полноважност или доказната сила само затоа што се во електронска форма, како и дека електронскиот потпис (или означувањето/идентификацијата преку БСЕП/МАС потпис или други расположливи средства на Банката) кој може да се верификува од Системот за е-банкарство на Банката, во правниот промет произведува правни последици како и своерачниот потпис.
- 32.3. Корисникот и Банката потврдуваат и се согласуваат дека електронскиот потпис (или означувањето/идентификацијата на пораките со БСЕП/МАС потпис или други расположливи средства на Банката) за релевантното Овластено лице за електронско и мобилно банкарство:
- 32.3.1. на исклучив и единствен начин е поврзан со Овластеното лице за е-банкарство;
- 32.3.2. претставува доволна информација за идентификација на Овластеното лице за е-банкарство и од него со сигурност може да се утврди идентитетот на Овластеното лице за е-банкарство;
- 32.3.3. е реализиран со користење на средства за генерирање на електронски потпис за кои е одговорно Овластеното лице за е-банкарство и кои се во негова целосна контрола; и
- 32.3.4. е поврзан со електронските пораки на кои се однесува на таков начин што секоја дополнителна измена на податоците може да се открие и утврди.
- 32.4. Сите постапки на примопредавање на електронски пораки на Корисникот на Системот за е-банкарство се бележат во системот на Банката, како и локално кај Корисникот, додека компјутерскиот запис на постапките на Корисникот, Банката го чува во согласност со важечките прописи.
- 32.5. 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.

32.6. Корисникот е обврзан да води сопствена евиденција за прометот по неговата платежна сметка, а изводот од платежната сметката и потврдите за извршените плаќања, кои за поединечни Услуги за електронско банкарство се издаваат на барање на Корисникот, се единствени полноважни документи за извршените промени.

33. Плаќања преку Услугите на електронско банкарство

33.1. Кога Корисникот користи Услуги на електронско банкарство кои овозможуваат извршување на уплати / исплати, плаќања, наплати и купопродажба на девизи, платните налози се извршуваат на начин определен со овие Општи услови и применливите прописи.

33.2. За секое плаќање во странство и приливи од странство Корисникот се обврзува да ги достави потребните документи (акти и прилози) кои се однесуваат на основот на плаќање согласно важечките прописи за девизно работење со странство во електронски облик (скенирани документи) преку софтверската апликација кои го сочинуваат Системот за е-банкарство на Банката.

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

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

33.5. Корисникот е должен да го следи исходот на трансакциите извршени со користење на Услугите за електронско банкарство, вклучително и преку увид во состојбата преку Услугите за електронско банкарство.

33.6. Корисникот е одговорен за контрола на правилноста на пополнетите платни налози испратени преку Услугите за електронско банкарство.

33.7. Корисникот ја сноси целосната одговорност во врска со електронски потпишаните платни налози испратени со користење на Услугите за електронско банкарство, со оглед на автоматското извршување на авторизирани платни налози преку Системот за е-банкарство.

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

34. Наплата на надоместоци и трошоци за Услугите на електронско банкарство

34.1. Корисникот потврдува и се согласува, со активирањето на поединечните Услуги за електронско банкарство, Банката автоматски да наплаќа од неговите сметки кај Банката надоместок за договорените Услуги на електронско банкарство, согласно Тарифникот на Банката.

34.2. Доколку на сметките на Корисникот кај Банката нема доволно средства за наплата на надоместокот за договорените Услуги на електронско банкарство, Банката ќе му ги укине истите и Корисникот не ќе може да ги користи тие услуги.

34.3. За повторно активирање на Услугите на електронско банкарство, Корисникот треба да го плати целиот износ на надоместокот (или да има доволно средства за наплата на надоместокот од страна на Банката) и да поднесе писмено барање за продолжување на користењето на Услугите на електронско банкарство.

34.4. Корисникот ја овластува Банката да ги наплати автоматски сите трошоци кои ќе настанат со користење на Услугите на електронско банкарство од страна на Корисникот од сметките на Корисникот кај Банката, согласно Тарифникот на Банката.

34.5. На крајот на секој пресметковен период, Корисникот може да добие преглед за направените трошоци во врска со неговото користење на договорените Услуги за електронско банкарство во тој пресметковен период, а исто така, врз основа на писмено барање од страна на Корисникот,

Банката ќе достави детална листа на сите услуги кои Корисникот ги остварил во текот на еден пресметковен период.

- 34.6. Секој започнат пресметковен период се смета како цел, со тоа што пресметковниот период за кој се врши пресметка и наплата на услуги кои ги дава Банката во моментот на склучувањето на Рамковниот договор се одредува на рок од еден календарски месец.
- 34.7. Корисникот ја овластува Банката неопходните податоци за неговата сметка да ги доставува на организационата единица на Банката надлежна за електронско банкарство, како и да ја реализира наплата во согласност со доставените пресметки за користени Услуги на електронско банкарство.
- 34.8. Кога Корисникот користи Услуги на електронско банкарство кои овозможуваат плаќања, се наплаќа надоместок за поединечно извршените плаќања во согласност со Тарифникот на Банката, позитивните прописи кои го регулираат платниот промет, Барањето и актите на Банката.
- 34.9. Банката го задржува правото за промена на обемот, содржината и цената на поединечните услуги на електронско банкарство, за што соодветно и навремено го известува Корисникот, согласно сите расположливи канали за комуникација на Банката.

VI. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

35. Пресметување на надоместоци и каматни стапки

- 35.1. 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, и одобрува камата во висина, во рокови и на начин согласно Тарифникот на Банката и применливите прописи како и Одлуката за политиката на каматни стапки на НЛБ Банка АД Скопје.
- 35.2. 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 СМС/вибер известување, провизии за трајни налози, провизии за користење на услугите на (електронско) банкарство, 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, делумно извршување на решенија за присилна наплата, како и провизии за останати услуги во делот на платниот промет со земјата и странство, благајничко работење и картично работење и Услуги на електронско и мобилно банкарство
- 35.3. 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.
- 35.4. За наплата на надоместоците за извршени услуги и трошоците на име на вршење на платниот промет или побарувања настанати по тој основ Банката има право да ја задолжи сметката на Корисникот.
- 35.5. Корисникот со овие Општи услови изречно ја овластува Банката и дава согласност директно да ја задолжува сметката во врска со надоместоците за вршење банкарски услуги, сите трошоци поврзани со платниот промет во земјата и во странство и сите побарувања кои можат да настанат во врска со работењето со сметката и истите да ги наплатува согласно овие Општи услови.
- 35.6. Тарифникот на Банката подлежи на измени од страна на Банката и за промените Корисникот ќе биде известен преку објавување на нов Тарифник на Банката на видно место во просториите на Банката и на официјалната веб страна на Банката.
- 35.7. Ако Корисникот не се согласува со промената на надоместоците, трошоците, провизиите и другите надоместоци поврзани со работење на сметката должен е до Банката да поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор во рок од 2 месеци и да бара затворање на сметката, во спротивно се смета дека е согласен со предложените измени.
- 35.8. Банката има право да наплати годишна членарина за издавање на секоја поединечна дебитна платежна картичка издадена на Корисникот во износ утврден во Тарифникот на Банката што важи на денот на издавање/обновување на картичката.
- 35.9. Наплата на годишна членарина на секоја поединечна дебитна платежна картичка издадена на Корисникот се врши од платежната сметка на Корисникот во Банката поврзана со таквата картичка.
- 35.10. За секое неподмирување на трошоци, провизии и членарина во рокот на нивното доспевање се пресметува законска казнена камата.

35.11. Корисникот е должен на Банката да и ги надоместува, покрај сите останати обврски од Рамковниот Договор, и сите трошоци и давачки кои Банката ги има направено за заштита на своите права од Рамковниот договор, вклучувајќи ги, но не ограничувајќи се на направените адвокатски или судски трошоци, трошоци за опомени, известувања и останата писмена комуникација во износ на реална вредност на тие трошоци.

36. Девизни курсеви

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

36.2. 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.

36.3. 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.

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

36.5. Доколку за плаќање на надоместоците и трошоците се употреби странска валута, странската валута се откупува според куповниот курс од Менувачката курсната листа на Банката курс на денот на порамнување на обврските.

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

36.7. 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 акутелната 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.

36.8. 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.

36.9. 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.

37. Промени на надоместоци и каматни стапки

37.1. Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс може да се применат веднаш и без претходното известување до Корисникот, под услов промените да се прават врз основа на менување на референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс.

37.2. Банката е должна веднаш да го извести Корисникот за промени во висината на каматната стапка.

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

37.4. Ако Корисникот не се согласува со промената должен е до Банката да поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор во рок од 2 месеци и да бара затворање на сметката, во спротивно се смета дека е согласен со предложените измени.

37.5. Корисникот е обврзан да обезбеди покритие на сметката при доспевање на било која од обврските на Корисникот за плаќање спрема Банката според Рамковниот договор.

37.6. Банката има право на Корисникот да му пресмета и наплати од неговите платежни сметки кај Банката законска казнена камата утврдена согласно позитивни законски прописи за секое премолчено должничко салдо.

VII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ

38. Канали за комуникација

- 38.1. 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:
- 38.1.1. електронски на последната позната адреса на електронска пошта дадена од Корисникот, или
 - 38.1.2. со пораки или соопштенија преку Услугите за електронско банкарство за Корисникот кој ги користи истите за платежна сметка што ја има кај Банката, или
 - 38.1.3. преку телефон до последниот познат телефонски број обезбеден од Корисникот, или
 - 38.1.4. преку текстуални пораки (СМС/Вибер) до последниот познат број на мобилен телефон даден од Корисникот, или
 - 38.1.5. со јавни објави во медиумите, или
 - 38.1.6. преку документи/соопштенија кои се достапни во експозитурите на Банката и на веб-страната на Банката (<https://nlb.mk/>), или
 - 38.1.7. со редовна или препорачана пошта до последната позната адреса дадена од Корисникот; или
 - 38.1.8. преку друг траен медиум дефиниран согласно законски прописи
- 38.2. Комуникацијата од Корисникот до Банката може да се врши на еден од следниве начини, во зависност од случајот:
- 38.2.1.1. официјалните адреси на е-пошти на Банката објавени на официјалната веб страна на банката или
 - 38.2.1.2. телефонските броеви на Контакт центарот на Банката објавени на официјалната веб страна на Банката или
 - 38.2.1.3. 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
 - 38.2.1.4. по пошта на адресата на регистрираното седиште на Банката;
 - 38.2.1.5. по телефон, во текот на работното време на експозитурите на Банката или
 - 38.2.1.6. со други електронски средства за кои Банката може одвреме-навреме да го известува Корисникот.
- 38.3. Комуникацијата помеѓу Корисникот и Банката ќе биде на македонски јазик, или на друг јазик што однапред ќе се договори со Корисникот.
- 38.4. 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.
- 38.5. 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.
- 38.6. 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.
- 38.7. Банката ја смета кореспонденцијата и комуникацијата од Банката до Корисникот како уредно испорачана, доколку е испратена на последната позната поштенска адреса што Корисникот ѝ ја дал на Банката во писмена форма.
- 38.8. 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.
- 38.9. 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.
- 38.10. 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 контакт податоци кои се во системот 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 известени од Банката од време на време.

39. Известувања

39.1. Информации пред извршување на поединечни платежни трансакции, давателот на платежни услуги е должен на барање на плаќачот за конкретната платежната трансакција, да му ги даде следниве информации:

- 1) максимален рок за извршување и
- 2) видот и износот на надоместоците на товар на плаќачот, вкупно и по поединечни ставки.

39.2. Корисникот кој има пристап до Услугите на електронско банкарство од Банката преку Системот за е-банкарство добива и увид во евиденцијата за трансакциите што го извршува Корисникот преку своја платежна сметка во Банката.

39.3. Банката, се обврзува на Корисникот да му обезбеди:

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

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

39.3.3 Заштита на податоците за Корисникот;

39.3.4 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, а на начин определен во барањето за отворање на сметката (на шалтерите на Банката или во електронски облик).

39.4. Со доставување извод од сметката во електронски облик или подигнување на изводот од сметка на шалтерите во експозитурите 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 за девизна сметка и 7 (седум) работни дена за денарска сметка по негово подигнување / прием не го оспори се смета дека е согласен со истиот.

39.5. На барање на Корисникот, Банката е должна за поединечна платежна трансакција иницирана од страна на Корисникот да му даде информации за максималниот рок за извршување и видот и износот на надоместоците на товар на Корисникот како плаќач, вкупно и по поединечни ставки.

VIII. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

40. Заштитни мерки

40.1. Корисникот кој е овластен да го користи платниот инструмент е должен:

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

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

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

40.2. Корисникот е должен да го следи и контролира пристапот од трети лица до платниот инструмент кој го користи за услугите од платежната сметка.

40.3. Во случај Корисникот да констатира неовластен пристап од трето лице до платниот инструмент кој го користи за услугите на платежната сметка, обврзан е веднаш да и пријави на Банката, со јавување во Контакт Центар на 02/15 600, 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 преку еден од канали за комуникација со Корисникот.

40.4. 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:

40.4.1. сигурноста на платниот инструмент;

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

40.4.3. 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.

40.5. Во случајот од претходниот став, 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 да го замени блокираниот платен инструмент со нов платен инструмент, по престанокот на причините за блокадата.

41. Рекламации, изгубени, украдени и злоупотребени платежни картички

41.1. Сите рекламации на Корисникот и неговите Овластени иматели на платежни картички во врска со употребата на платежни картички или задолжување на сметките на Корисникот се доставуваат до Банката преку мрежата на експозитури, односно матичната експозитура на Корисникот.

41.2. Корисникот е должен оспорувањето на обврските по платежни картички 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 платежната картичка. 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.

41.3. Во случај на губење или кражба на платежна картичката или ако е откриен ПИН кодот од друго лице, Корисникот мора во најкус можен рок писмено да ја извести Банката.

41.4. За време на службени патувања во странство, Овластените иматели на платежна картичка на Корисникот за помош при евентуално губење или кражба на картичката, корисниците можат да ја користат службата за поддршка на корисниците која работи 24 часа дневно (телефон +389 2 15 600), наведен на задната страна на картичката

41.5. Корисникот е должен да пријави во Банката - ако е пронајдена изгубената/украдената картичка и не смее да ја употребува истата.

41.6. Во случај на злоупотреба на дебитната платежна картичката, Корисникот одговара за сите трошоци настанати од нејзината употреба, како и за сите други трошоци произлезени до губењето или кражбата на картичката.

41.7. Секоја злоупотреба поврзана со дебитните платежни картички издадени од Банката за Корисникот е одговорност на Корисникот.

41.8. 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.

41.9. Поради имплементираната безконтактна 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) пооделно.

42. Одговорност

42.1. Корисникот е должен да ја извести Банката, веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент. Корисникот како плаќач не е одговорен за финансиските последици кои произлегуваат од користење на загубен, украден или злоупотребен платен инструмент по доставување на ова известување, освен ако Корисникот како плаќач постапувал со намера за измама.

42.2. Корисникот е должен внимателно да ги проверува известувањата и изводите за неговата платежна сметка кога таквите информации ќе му бидат ставени на располагање. 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 два (2) месеци од датумот на задолжување. Банката, како давател на платежни услуги на Корисникот како плаќач, ќе го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на Корисникот како плаќач, веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивањето на известувањето, односно по спроведена анализа и утврдување

дека трансакцијата не е авторизирана согласно начините уредени во овие Општи услови, 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.

- 42.3. Независно од други одредби во овие Општи услови, Корисникот како плаќач може да биде одговорен за надоместување на загубите произлезени од извршени неавторизирани платежни трансакции поради загубен или украден платен инструмент или злоупотреба на платниот инструмент до максимален износ од 1.200 денари. Меѓутоа, ова не се применува кога
- 42.3.1. 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
- 42.3.2. 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 или
- 42.3.3. трансакцијата е соодветно авторизирана согласно овие Општи Услови и Рамковниот договор
- 42.3.4. 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 од членот 40.1 од овие Општи услови. Во ваков случај, максималниот износ од претходниот став не се применува.
- 42.3.5. Банката е одговорна кон Корисникот како плаќач за правилно извршување на платежната трансакција, освен кога Банката ќе докаже дека износот на платежната трансакција е примен од страна на давателот на платежните услуги на примачот. Кога Банката одговара согласно овој член за неправилно извршена платежна трансакција, Банката му го враќа на Корисникот како плаќач износот од неправилно извршената платежна трансакција, односно, го враќа погрешно задолжениот износ на задолжената платежна сметка
- 42.4. 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.
- 42.5. 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. Меѓутоа, Банката ќе направи разумен напор за поврат на паричните средства од платежната трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака. 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 да му ги достави на Корисникот како плаќач писмено сите информации со кои располага и коишто се релевантни за поведување на постапка пред надлежен суд. Банката го задржува правото да наплати надоместок за повратот на паричните средства на платежна трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака.

43. Мерки кај Услугите за електронско банкарство

- 43.1. Корисникот е одговорен да ја чува во тајност Тајната лозинка во врска со Услугите за електронско банкарство што ги користи од Банката.
- 43.2. Ако Корисникот се посомнева или дознае дека неговата Тајна лозинка ја знае друго неовластено лице, или Тајната лозинка е компрометирана на друг начин, должен е Тајната лозинка веднаш да ја замени и да се јави во Контакт центарот на Банката или другите расположливи канали за комуникација .
- 43.3. Доделеното БСЕП издадено од Банката е сопственост на Банката, а Корисникот е должен на барање на Банката да го врати.
- 43.4. Корисникот е должен да го користи БСЕП на начин кој е пропишан со корисничкото упатство на Банката, како и да го чува од уништување, оштетување, губење и неовластено користење.
- 43.5. Во случај на оштетување, блокада или истек на рокот на употреба на Тајниот клуч, Корисникот е должен со писмено барање од Банката да побара негова замена.
- 43.6. Во случај на губење или кражба на БСЕП, Корисникот е должен во најкраток можен рок, да ја извести Банката, за кое Банката не презема никаква одговорност во поглед на евентуалната штета која ќе настане поради губење или кражба на БСЕП.

- 43.7. Банката е согласна на писмено барање на Корисникот да му додели нов таен клуч и тајна лозинка, а по потреба и нов БСЕРП, а на трошок на Корисникот во согласност со Тарифникот на Банката.
- 43.8. Банката се обврзува да обезбеди тајност на податоците за Корисникот, како и да спречи секаква злоупотреба на истите, согласно техничките можности и применливите прописи.
- 43.9. Корисникот е должен да го следи и контролира пристапот од трети лица до опремата која ја користи за да пристапи до Услугите на електронско банкарство што му ги обезбедува Банката.
- 43.10. Во случај Корисникот да констатира неовластен пристап од трето лице до опремата и/или софтверската апликација која ја користи за Услугите на електронско и мобилно банкарство, 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 електронско и мобилно банкарство кои ги користи Корисникот и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од канали за комуникација со Корисникот. Ваквата пријава може да се направи во секое време преку Контакт центарот на Банката или во текот на работно време во експозитури на Банката
- 43.11. Доколку Банката се посомнева дека постои било каква злоупотреба на Системот за е-банкарство, привремено или трајно ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите Услуги на електронско банкарство и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од каналите за комуникација на Банката со Корисникот.
- 43.12. Банката може да изврши краткотраен прекин на Услугите на електронско банкарство, 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.
- 43.13. Банката го задржува правото да врши измени и ажурирања во постоечкиот Систем за е-банкарство и/или безбедните средства за електронско потпишување неопходни за користење на Системот за е-банкарство, како и да промени, додаде или исклучи поединечни услуги на електронско / мобилно банкарство, особено заради усогласување со барања предвидени со закони, подзаконски акти и правилата на меѓународни картични платежни шеми, заради имплементација на нови безбедни технологии за електронско / мобилно банкарство, и заради нудење на нови услуги или нови карактеристики на такви услуги. Банката ќе го извести Корисникот за таквите измени на некој од следните начини по избор на Банката: со објавување информација на изводот на сметката, писмено известување, СМС / viber порака, е-маил порака, електронска порака, објава на официјалната интернет страна на Банката или со друг медиум на комуникација.

44. Блокирање на Услугите на електронско банкарство

- 44.1. Банката привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите Услуги на електронско банкарство 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.
- 44.2. Корисникот може да побара привремена блокада на извршувањето на поединечни Услуги на електронско банкарство 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 електронско банкарство, при што Банката ќе постапи по барањето во најкраток можен рок доколку Корисникот ги има подмирено сите обврски спрема Банката настанати по основ на користење на Услугите за електронско банкарство за кои бара од страна на Банката да се блокираат и/или откажат.
- 44.3. Сите налози пратени пред блокадата на користењето на Услуги на електронско банкарство ќе бидат обработени од страна на Банката.
- 44.4. Банката може да изврши деблокада, односно повторна активација на претходно блокираните Услуги на електронско банкарство врз основа на поднесено барање од страна на Корисникот 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.
- 44.5. 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 електронско банкарство.

45. Одговорност кај Услугите за електронско банкарство

- 45.1. Банката не е одговорна за било какви последиците кои ќе настанат како резултат на неовластено или нестручно користење на опремата со која Корисникот ја користи Услугите на електронско банкарство, како ни за телекомуникациони и телетрансмисиони услуги кои ги овозможува трета

страна или за пречки или нефункционирање/лошо функционирање на услугите кои се надвор од контрола на Банката.

- 45.2. Банката не гарантира и не презема одговорност за евентуалните проблеми со хардверот и софтверот со кој Корисникот ги користи Услугите на електронско банкарство.
- 45.3. Банката не сноси одговорност за евентуалната штета настаната поради злоупотреба на Системот за е-банкарство предизвикана со неовластен пристап до опремата која Корисникот ја користи за Услугите на електронско банкарство.
- 45.4. Банката не сноси одговорност во случај кога налогот е одбиен во системот на платен промет, а одбивањето се должи на грешка на Корисникот, ниту пак одговара за извршување на неправилно пополнети налози.
- 45.5. Корисникот е должен на Банката да и ја надомести целата штета настаната поради уништување, оштетување односно губење на доделеното БСЕП, како последица на несовесно однесување на Корисникот, а согласно Тарифникот на Банката, и тоа во рок од 7 дена од денот на приемот на барањето за надомест на штетата, а во спротивно Банката е овластена за износот на надоместот автоматски да ја задолжи сметката на Корисникот кај Банката.

IX. ВАЖЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

46. Време на важење на Рамковниот договор

- 46.1. Рамковниот договор е склучен на неопределено време.
- 46.2. Рамковниот договор стапува на сила со денот на неговото потпишување од двете Страни.

47. Важност и обновување на дебитната платежна картичка

- 47.1. Рокот на важност на дебитната платежна картичката која се издава согласно овие Општи услови е впишан на предната страна на самата картичка.
- 47.2. Страните се согласни, картичката да се обновува по автоматизам на нов рок повеќекратно и Банката да издаде нова картичка со нов рок на важност, ако:
 - 47.2.1. Корисникот не ја откаже картичката најмалку 60 дена пред истекот на нејзината важност (ако ја откаже, Корисникот мора да ги приложи кон Банката сите издадени картички и да ги подмири сите трошоци); и
 - 47.2.2. Корисникот и Овластениот имател на платежна картичката ги почитуваат правилата и условите за користење на картичка утврдени во Рамковниот договор.
- 47.3. Банката го врши обновувањето на дебитната платежна картичка под услови што важат на денот на обновувањето, согласно важечкиот Тарифник на Банката.

48. Измени на Рамковниот договор

- 48.1. Секоја измена на Рамковниот договор, вклучително и измена на информациите за користење на платежните услуги, Банката ќе му ја предложи на Корисникот најдоцна два месеци пред датумот на примена на измената.
- 48.2. Банката ќе ги изготви предложените измени во едноставна и сеопфатна форма, со употреба на разбирливи зборови, и ќе му ги достави на Корисникот во писмена форма на последната адреса на Корисникот, или во електронска форма преку профилот на Корисникот на платформата на Банката за електронско банкарство или на друг спогодбено утврден начин на доставување или известување.
- 48.3. Корисникот ги прифаќа или не ги прифаќа предложените измени пред датумот на примена на измените и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката.
- 48.4. Ќе се смета дека Корисникот ги прифатил предложените измени во условите на Рамковниот договор доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека ги одбива истите.
- 48.5. Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени, Корисникот има право да го раскине Рамковниот договор, на било кој датум пред датумот на примена на измените 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.

49. Затворање на платежна сметка

- 49.1. Банката не може да ја затвори сметката доколку на истата се евидентирани неизвршени налози и основи за наплата.
- 49.2. 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.

- 49.3. Банката ја затвора сметката на Корисникот и без негово писмено барање доколку ;
- 49.3.1. Корисникот е неактивен субјект чиешто бришење согласно со закон е објавено на веб-страницата на Централниот регистар на Република Северна Македонија, а врз основа на известување од Централниот регистар на Република Северна Македонија за избришани субјекти;
- 49.3.2. Корисникот престане да постои како правен субјект врз основа на закон, судска одлука или по налог на надлежен орган;
- 49.3.3. на сметката нема салдо и промени во последните две години и истата не е блокирана за што Банката е должна задолжително да го извести Корисникот во рок од два работни дена од денот на затворањето на сметката.
- 49.4. Банката го задржува правото да наплати надоместок за затворање на сметка на Корисникот, согласно Тарифникот на Банката, доколку Корисникот побарува раскинување на Рамковниот договор пред истекот на 6 месеци од денот на склучување, во висина од вистински направени трошоци.
- 49.5. Банката ги пренесува средствата од сметката која е во процес на затворање, согласно инструкциите дадени од Корисникот.
- 49.6. 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 отказан рок.
- 49.7. 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 еднострано го раскине договорот без отказан рок. Сите финансиски и други последици, настанати или кои можат да настанат заради неблагоприятно известување за промените, паѓаат на товар на Корисникот.
- 50. Прекинување на правото на користење на дебитната платежна картичката**
- 50.1. Во случај на откажување од Рамковниот договор, Банката има право од Корисникот да наплати трошоци за одобрување на картичката.
- 50.2. Откажувањето на картичките од страна на Корисникот повлекува доспевање на сите трошоци и воедно не ги исклучува обврските за нивно подмирување.
- 50.3. Корисникот на картичката се обврзува да ги подмири сите обврски од картичката, со поднесување на барањето за отказ на картичката.
- 50.4. 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.
- 51. Права на Банката за откажување на дебитната платежна картичка**
- 51.1. Доколку Корисникот не се придржува кон одредбите од овие Општи услови и Рамковниот договор, вклучително и до правилата на картичната платежна шема по која е издадена дебитната платежна картичка, Банката има право да не ја обнови, временски да ја ограничи или да ја одземе картичката, без претходно известување или да им ги одземе на Корисникот и на Овластените иматели на платежни картички на Корисникот правото на користење на дебитните платежни картички издадени на Корисникот и да ги прогласи истите за неважечки.
- 51.2. 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.
- 52. Откажување на Услуги на електронско банкарство**
- 52.1. Корисникот може да го откаже користењето на поединечни или сите Услуги на електронско банкарство во писмена форма во експозитурите на Банката,
- 52.2. Корисникот е должен да го подмири сите финансиски обврски спрема Банката настанати по основ на користење на договорените Услуги на електронско банкарство пред да се изврши откажувањето на истите.
- 52.3. Корисникот е должен да го врати на Банката доделеното БСЕП во отказниот рок, освен ако Корисникот продолжи да користи некои други Услуги на електронско банкарство на Банката, за кои користи ист сигурносен уред. Ако Корисникот не го врати БСЕП или го врати уништен или оштетен (последица на несовесно однесување на Корисникот), должен е да плати надомест согласно Тарифникот на Банката, и тоа во рок од 7 дена од денот на приемот на барањето за

надомест на штета, а во спротивно Банката е овластена за износот на надоместокот автоматски ја задолжи сметката на Корисникот кај Банката.

53. Раскинување на Рамковниот договор

- 53.1. Корисникот може да го раскине Рамковниот договор и да ја затвори платежната сметка во секое време, со отказан рок од 30 дена.
- 53.2. Раскинувањето на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот, освен ако рамковниот договор е на сила во период пократок од шест месеци.
- 53.3. Доколку Рамковниот договор е на сила во период пократок од шест месеци, надоместоците за раскинување на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка се во висина на вистински направените трошоци на Банката.
- 53.4. 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.
- 53.5. 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.
- 53.6. 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.
- 53.7. 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.

54. Права на Банката

- 54.1. Банката има право во секое време да го раскине Рамковниот договор без отказан рок, со писмено известување до Корисникот, доколку Корисникот
 - 54.1.1. прекршува било која одредба од Рамковниот договор или
 - 54.1.2. не ги почитува применливите позитивни законски и подзаконски прописи.
- 54.2. Во случаите од претходниот став, Корисникот е должен во целост да ги подмири сите обврски кои произлегуваат од Рамковниот договор настанати до денот на негово раскинување.
- 54.3. Рамковниот договор престанува да произведува правно дејство со денот на затворање на сметката.

Х. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА

55. Обработка на личните податоци

- 55.1. Корисникот со склучување на Рамковниот договор потврдува дека неговите застапници по закон, неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, неговите Овластени иматели на платежна картичка и неговите Овластени лица за е-банкарство се запознаени и согласни дека Банката ќе врши обработка на нивните лични податоци, согласно со Општите услови, 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.
- 55.2. Банката ги собира личните податоци на неговите застапници по закон, Овластени лица за работа со платежна сметка, неговите Овластени иматели на платежна картичка и неговите Овластени лица за е-банкарство кои се содржани во Рамковниот договор и се обезбедени директно од Корисникот, преку негов претставник, преку веб страната на Банката или во ситуации кога Корисникот ја контактира Банката за било која причина.
- 55.3. Личните податоци може да се собираат од други извори, преку: овластен претставник; од друштва, организации или други луѓе со кои Корисникот има воспоставено однос (заедничка сметка, работодавач итн.); трети стани кои обезбедуваат услуги на Корисникот или Банката; јавно достапни извори.
- 55.4. 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.

- 55.5. Банката собира и обработува повеќе категории на лични податоци за времето на важење на Рамковниот договорот и 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.
- 55.6. Личните податоци кои ги обработува Банката може да се лични податоци на застапниците по закон на Корисникот, неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, неговите Овластени иматели на платежна картичка и неговите Овластени лица за е-банкарство, и тоа:
- 55.6.1. Податоци за идентитетот и контакт: име, датум на раѓање, адреса на живеење, единствен матичен број на граѓанинот, телефонски број, е-пошта, број на лична карта, број на патна исправа итн.
- 55.6.2. Податоци од Рамковниот договор: податоци кои се потребни за обезбедување на платежни услуги на Корисникот од страна на Банката
- 55.6.3. Технички податоци: уреди и технологија што се користат, вклучувајќи IP адреса, податоци за паметните уред, координати, мобилна мрежа итн.;
- 55.6.4. Податоци за комуникација: на кој начин Банката комуницира со субјектите на лични податоци преку официјална и вербална комуникација;
- 55.6.5. Податоци за користење на податоци: Други податоци во врска со начинот на користење на платежните услуги;
- 55.6.6. Податоци за согласност: секој вид на согласност или преференци дадени на Банката (вклучувајќи и податоци за преференции за начинот на комуникација со Банката).
- 55.7. Банката ги чува личните податоци на застапниците по закон на Корисникот, неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, неговите Овластени иматели на платежна картичка и неговите Овластени лица за е-банкарство 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.
- 55.8. При исполнување на обврските од Договорот Банката може да ги обелодени личните податоци на застапниците по закон на Корисникот, неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, неговите Овластени иматели на платежна картичка и неговите Овластени лица за е-банкарство и различни даватели и добавувачи на услуги на Банката на начин и согласно прописите за заштита на личните податоци..
- 55.9. 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.

56. Обврска на Корисникот за ажурирање на податоците

- 56.1. Корисникот се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоците, промени поврзани со работењето со сметката, статусни промени, промена на податоците на неговите застапници по закон, неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, неговите Овластени иматели на платежна картичка и неговите Овластени лица за е-банкарство 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. Во случаите кога кај Корисникот се настанати статусни промени од страна на Банката може да биде побарано да достави и дополнителна потребна документација согласно интерните процедури и актите на Банката
- 56.2. Доколку Корисникот пропушти навремено да ги пријави промените од член 56.1 од овие Општи услуги, Корисникот ќе ја сноси одговорноста за тоа. Сите известувања на Банката направени од Банката до Корисникот според ненавремено ажурираните податоци за контакт ќе се сметаат за уредни.
- 56.3. Банката има право, но не и обврска, да ги промени и евидентира во своите книги, податоците за Корисникот – резидент кои ги има добиено од страна на Централниот регистар на Република Северна Македонија преку соодветен сервис, а кои промени во податоците кај Корисникот - резидент не влијаат на располагањето со средствата на сметката (промена на дејност, организационен облик, назив, големина, адреса, маил адреса, вид и обем на одговорност).
- 56.4. Доколку Банката добие информација од Централниот регистар на Република Северна Македонија за промени кои влијаат на располагањето со средствата, особено статусни промени како што се сопственичка структура на Корисникот – резидент, промена на застапник по закон, промена на ограничувања (во зависност од тоа за каков вид на ограничување станува збор), Банката може да се обрати до Корисникот и да побара од него да и достави документи за соодветната промена.

Доколку Корисникот и покрај известувањето на Банката не ги достави информациите за промена, Банката има право да стави временна забрана за располагање со средствата на платежната сметка на Корисникот - резидент, се до достава на соодветната документација за промената.

- 56.5. Банката ќе ја ограничи сметката доколку Корисникот не ја обезбеди потребната документација за ажурирање на податоците, како и врз основа на одлука на суд или друг надлежен орган, кои се донесени врз основа на закон.
- 56.6. Поради потребата од ажурирање на документацијата во Банката, Корисникот е должен најмалку еднаш во текот на 60 (шеесет) месеци, или во друг рок за кој ќе го извести Банката, да ги ажурира своите податоците и податоците на неговите застапници по закон и овластени лица за работење со платежна сметка од Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката (правно лице) и да достави на Банката соодветна документација согласно позитивните законски и подзаконски прописи и интерните акти на Банката.
- 56.7. Банката го задржува правото од Корисникот да побара да ја достави документацијата и во пократок рок од рокот утврден во претходниот став.
- 56.8. Доколку Корисникот не ја ажурира документацијата во роковите предвидени во овие Општи услови сметката станува ограничена сметка преку која не може да се врши платен промет, се до ажурирање на потребната документација.
- 56.9. 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, при што Банката нема да сноси никаква одговорност.

57. Банкарска и деловна тајна

- 57.1. 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.
- 57.2. 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.
- 57.3. 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.
- 57.4. Корисникот, неговите застапници по закон, неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, неговите Овластени иматели на платежна картичка и неговите Овластени лица за е-банкарство, со склучувањето на Рамковниот договор, слободно и изречно, ја изјавуваат својата волја и даваат 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 цел ажурирање на наплата, како и да ги открива истите на други трети лица во согласност со применливите закони.

XI. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ

58. Правна заштита на Корисникот

- 58.1. Доколку Корисникот смета дека Банката не се придржува до одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи кои се однесуваат на барања за информирање за платежни услуги, или до одредбите 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:
- 58.1.1. да поднесе приговор до Банката согласно одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи за поднесување на приговор до давател на платежна услуга и информациите за оваа постапка се достапни на веб страната на 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.
- 58.1.2. откако ќе поднесе приговор до Банката или други заинтересирани страни, да поднесе поплага до Народна банка на Република Северна Македонија, како орган надлежен за вршење на надзор на Банката, согласно Законот за платежни услуги и платни системи: или

- 58.1.3. да поведе вонсудска постапка за решавање на спорови согласно одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи за поплака до Народната Банка и информациите за оваа постапка се достапни овде на веб-страницата на Банката. Таква постапка може да се поведе согласно Законот за медијација пред овластени медијатор. Именикот на медијатори е достапен на интернет-страницата на Комората на медијатори (<https://www.kmrsm.org.mk/medijatori/>).
- 58.2. 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

59. Виша сила

- 59.1. 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.
- 59.2. 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, 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.

60. Мередавно право и решавање на спорови

- 60.1. На овие Општи услови и на Рамковниот договор се применуваат исклучиво законите на Република Северна Македонија.
- 60.2. 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.

61. Примероци и мередавен јазик

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

62. Влегување во сила

- 62.1. Овие Општи услови, вклучително и останатата документација од точка 1.5. кои се составен дел на Рамковниот договор влегуваат во сила и се применуваат од 01.01.2023 година.
- 62.2. 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.
- 62.3. Договорните односи во врска со давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Рамковниот договор, ќе останат во сила и по започнување на неговата примена, а ќе се спроведуваат според одредбите од Рамковниот договор и Законот за платежни услуги и платни системи.
- 62.4. Договорните односи во врска со давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Рамковниот договор се составен дел на Рамковниот договор, на начин што одредбите на Рамковниот договор ги дополнуваат и/или ги заменуваат договорните одредби што не се во согласност со него.