

## Општи услови за Електронско банкарство

Со општите услови за користење на услугите на Електронско банкарство се уредуваат основите и општи правила според кои е корисниците на платежни услуги кои имаат отворено платежни сметки во Банката можат да ги користат услугите на Електронско банкарство.

Овие општи услови се составен дел на Рамковниот договор за користење платежни услуги и се достапни на официјалната интернет страна на Банката.

### 1. Дефиниции на поими

Одделни поими употребени во Општите услови, Договорот и останатите документи, кои го регулираат работењето преку Електронското Банкарство, го имаат следното значење:

#### Банка

Шпаркасе Банка АД Скопје, давател на платежни услуги, со седиште: Ул. Васил Иљоски бр. 14, 1000 Скопје, матичен број: 4558669 (регистрирана во Централен Регистар на Република Северна Македонија), даночен број: 4030993261735, број на сметка: 250000000000111, swift адреса: INSBMK22, веб-сајт: [www.sparkasse.mk](http://www.sparkasse.mk), е-пошта: [contact@sparkasse.mk](mailto:contact@sparkasse.mk), телефон за контакт: 02/ 15 050,

Надлежен орган за надзор на Банката е Народната Банка на Република Северна Македонија, Платни системи во кои учествува Банката – КИБС, МИПС, Visa и Mastercard.

#### Општи услови

Општи услови на Шпаркасе Банка АД Скопје за користење на услугите на Електронско Банкарство.

#### Корисник

Правно или физичко лице со кое Банката има склучено Рамковен Договор за платежна сметка и платежни услуги и Барање за платежна сметка и платежни услуги врз основа на кои му се овозможува користење на услугите од Електронско банкарство.

#### Сметка

Платежна сметка во денари или платежна сметка во странска валута којашто ја одржува Банката којашто се користи за извршување на платежни трансакции и од која се извршуваат плаќањата преку Електронското Банкарство и која се задолжува за трошоците и надоместоците по основ на користењето на услугите согласно важечката Одлуките за надоместоци за физички и правни лица кои ги врши Банката (доколку не е на друг начин регулирано со посебен договор).

#### Рамковен договор за користење на платежни услуги

Договор со кој се регулираат меѓусебните права и обврски помеѓу Банката како давател на платежни услуги и Корисникот на платежни услуги во врска со извршувањето на поединечни и последователни платежни трансакции како и условите за отворање, одржување и затворање на платежна/и сметка/и, издавање и користење на дебитна картичка поврзана со платежна сметка и услуги на електронско/мобилно банкарство.

#### Барање за користење на платежна сметка и платежни услуги

Барање за користење на платежни услуги е образец кој се пополнува за користење на услугите на Електронско Банкарство на Банката.

#### Електронско Банкарство

Електронското Банкарство претставува сервисен центар на Банката преку кој се вршат услуги на електронско банкарство, односно електронско доставување на платни инструменти / налози за плаќање со електронски потпис и други информации помеѓу договорните страни преку Интернет.

## **Услуги на Електронско Банкарство**

Електронското банкарство нуди пристап до услугите на Банката надвор од нејзините простории, користејќи информатичка технологија, телекомуникации и посебни сигурносни механизми. Овие услуги опфаќаат:

- Безготовински пренос на средства од платежни сметки во денари на Корисникот кон други платежни сметки на учесници во платниот промет во земјата;
- Безготовински пренос на средства од платежни сметки во странска валута на Корисникот кон други платежни сметки на учесници во платниот промет во странство;
- Безготовински пренос на средства во рамките на сопствените платежни сметки на Корисникот во Банката – интерни налози;
- Купопродажба на девизи (безготовински);
- Увид во состојбата, промените и изводот на сите сметки, кредитни и депозитни партии отворени на име на Корисникот во Банката.

## **Софтверски решенија за пристап и користење на услугите на Електронското Банкарство**

Корисникот може да пристапи до услугите на Електронското Банкарство со користење на софтверски решенија кои му се доделени од страна на Банката за користење под услови и обем кои се дадени во Рамковниот договор за користење на платежните услуги, во овие Општи услови, Тарифата на надоместоци за услугите на Банката, корисничките упатства и другите документи кои ја регулираат работата на Електронското банкарство. Пристапот до Електронското банкарство може да се врши преку Web базирано решение и решенија кои се наменети за мобилни уреди, кои во понатамошниот текст се означуваат скратено како Web апликација и Мобилна апликација, соодветно.

Под услуги на Електронско банкарство во понатамошниот текст се подразбира Web апликацијата и Мобилната апликација.

### **Web апликација**

Апликација базирана на интернет технологии, достапна за користење преку поддржани интернет прелистувачи, дефинирани во Корисничкото упатство и овие Општи услови. Со Web апликацијата корисниците имаат можност за сигурен, брз и едноставен 24 часовен пристап до услугите за Електронско банкарство на Банката.

### **Мобилна апликација**

Претставува апликација за мобилен уред базирана на листата на поддржани мобилни оперативни системи. Апликацијата може да се преземе од прифатливите продавници на мобилни апликации достапни на Интернет. Мобилната апликација на корисниците им овозможува сигурен, брз и едноставен 24 часовен пристап до услугите за мобилно банкарство на Банката.

Дополнително корисниците имаат можност да ги користат услугите за пристап до јавно достапни информации кои се однесуваат на услуги за наоѓање најблиска експозитура и/или банкомат, курсна листа, калкулатори и информации за новости поврзани со производите и услугите на Банката за физички лица и правни лица.

### **Мобилен уред**

Паметен телефон или таблет базиран на оперативните системи кои се поддржани од страна на мобилната апликација и истите се дефинирани во овие Општи услови и Корисничкото упатство за користење на мобилната апликација.

### **Онлајн (анг. online)**

Можност за поврзување преку јавно достапна комуникациска мрежа, како што е интернет, со цел користење на одредена услуга.

### **Онлајн аплицирање**

Можност за онлајн аплицирање за услугите на Електронско банкарство за физички лица преку обезбедување на силна корисничка автентикација на клиентот со користење на опција за дво факторска автентикација преку мобилна апликација OneID, силна корисничка автентикација на клиентот со користење на АТМ уред на Банката и аплицирање за мобилно банкарство за физички лица преку Web апликацијата за електронско банкарство.

### **Продавница на мобилни апликации**

Платформа во форма на дигитална дистрибуција на дигитален софтвер која обезбедува специфичен сет на функции, кои по дефиниција не го вклучуваат водењето на самиот компјутер или уред. Апликациите се дизајнирани да работат на одредени уреди и се напишани за конкретен оперативен систем (како што се iOS, Windows, Android, итн.). Преку продавницата на мобилни апликации корисникот може да прелистуваче, инсталира и деинсталира апликации кои се претходно објавени. Објавувањето на нова апликација во продавницата на мобилни апликации задолжително треба да помине низ процес на проверка и одобрување од страна на сопственикот на продавницата.

### **Листа на прифатливи продавници на мобилни апликации (application stores)**

Банката како прифатливи ги назначува следните продавници за мобилни апликации каде ќе ги објавува постоечките и новите верзии кои се користат во Шпаркасе Банка АД Скопје:

- Google Play – платформа овозможена од Google Inc, наменета за мобилни уреди базирани на Android оперативен систем;
- App Store – платформа овозможена од Apple Inc, наменета за мобилни уреди базирани на iOS оперативен систем.

### **Овластено лице за користење на услугите на електронското банкарство за корпоративни клиенти на банката (во понатамошниот текст: **Овластено лице**)**

Физичко лице, кое Корисникот го овластува да располага со средствата од неговата сметка / сметки, или да извршува други работи поврзани со користење на услугата Електронско Банкарство. Овластеното лице се наведува во Барање за платежна сметка и платежни услуги врз основа на која Банката му одобрува користење на услугите на Електронското Банкарство.

### **Потписник на електронска порака**

Овластено лице кое во име и за сметка на Корисникот ги потпишува електронските пораки, согласно овластувањата определени од страна на Корисникот.

### **Електронска порака**

Низа податоци кои се пратени или примени по електронски пат, вклучувајќи и електронско разменување на податоци и електронска пошта.

### **Електронски потпис**

Низа на податоци во електронски облик, кои се содржани или се логично поврзани со други податоци во електронски облик, преку кој се утврдува автентичност на податоците и идентитетот на потписникот.

### **Дигитален сертификат**

Потврда во електронски облик со која се потврдува врската помеѓу податоците за проверка на електронски потпис со одредено лице, носителот на сертификатот и идентитетот на тоа лице.

### **Важечки дигитален сертификат**

Дигитален сертификат издаден од Банката или од друг издавач на сертификати, прифатен од Банката, на кој не му е истечен рокот на важност и кој не е формално отповикан во системот на Банката.

### **Медиум за чување на дигитален сертификат – USB Токен**

Сигурносен уред на кој се чува дигиталниот сертификат со кој се врши проверка на идентитетот, шифрирање на податоците и дигиталното потпишување на електронските пораки и налози.

### **ЛРК**

Локална регистрациона канцеларија на Банката каде се издаваат дигитални сертификати.

### **Мобилен токен**

Софтверска апликација во рамките на мобилната апликација која Корисникот може да ја преземе на паметен мобилен телефон со соодветен оперативен систем која овозможува пристап на Корисникот до системот за електронско банкарство преку генерирање на динамички лозинки за автентификација и авторизација на податоците и идентитетот на потписникот.

### **Еднократен код од Мобилен токен**

Еднократен код генериран од апликацијата Мобилен токен кој се користи за најава на Web апликацијата за електронско банкарство.

### **MAC токен**

Еднократен код генериран од апликацијата Мобилен Токен кој се генерира со скенирање на QR код кој се користи за потпишување на платните инструменти.

### **Активационен код за Мобилно банкарство и Мобилен токен**

Комбинација од бројки кој ги добива Корисникот преку два различни канали, и по e-mail и по СМС, со цел активација на апликацијата Мобилно банкарство и/или Мобилен токен. Активацискиот код може да се употреби само еднаш. Активациските кодови за овие апликации имаат рок на траење од 3 дена.

### **Автентикација**

Постапка која му овозможува на давателот на платежни услуги да го потврди идентитетот на корисникот на платежни услуги или валидното користење на одреден платен инструмент, вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички сигурносни обележја.

### **Засилена автентикација**

Потврда на идентитетот преку употреба на најмалку два од следниве три меѓусебно независни елементи: знаење (нешто што само клиентот го знае), владение (нешто што само клиентот го поседува) и својственост (нешто што клиентот е), при што нарушувањето на еден од елементите не влијае врз веродостојноста на останатите и се осмислени на начин што овозможува заштита на доверливоста на податоците кои се предмет на проверка на автентичност.

### **Корисничко име**

Комбинација од знаци која Банката ја доделува на Корисникот или Овластеното лице, која го идентификува на единствен начин во рамките на системот на Електронско Банкарство.

### **Личен број - ПИН**

Тајна комбинација од цифри доделена од Банката на Корисникот во случај на користење дигитални сертификати или дефинирана од страна на Корисникот во случај на користење на мобилен токен која служи за потврдување на неговиот идентитет.

### **Авторизација**

Постапка со која се проверува дали корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги има право да извршува определени дејствија.

### **Електронски налог за плаќање**

Налог за плаќање кој Корисникот или Овластеното лице го проследува до Банката во облик на електронска порака, и кој е во согласност со правилата одредени од страна на Корисникот, интерните акти на Банката и важечката регулатива за извршување на платниот промет во земјата и/или со странство.

### **Електронска платежна трансакција**

Платежна трансакција иницирана и извршена онлајн и не вклучува платежни трансакции дадени во хартиена форма или инструкции дадени по пошта или телефон;

### **Термински план на Банката за Електронско банкарство**

Временски термини во кои се реализираат налозите за плаќање со тековен и иден пресметковен датум во интерниот и екстерниот систем на плаќање, усогласен со работното време на КИБС и

МИПС, како и интерните акти на Банката кои го регулираат работното време. Терминскиот план за прием на налози за денарско и девизно работење е истакнат на интернет страната на Банката и интернет страната за Електронското Банкарство.

### **Платежна трансакција заснована на картичка**

Услуга која се заснова на инфраструктура и правила за работењето на картичната платежна шема заради извршување на платежна трансакција со користење на која било картичка, телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, што може да содржат соодветна платежна апликација и којашто резултира со извршување трансакција со дебитна картичка или кредитна картичка, освен платежна трансакција врз основа на други видови на платежни услуги.

### **Дигитален паричник**

Специјализирана софтверска апликација за електронско плаќање на трета страна (Понудувач), која по нејзината инсталација и конфигурација на Уредот, овозможува чување на Токенот и вршење безбедни плаќања.

**Google Wallet** е платформа за дигитален паричник развиена од страна на Google, која им овозможува на корисниците безбедно да ги складираат и управуваат со своите платежни картички, билети, пропусници, клучеви и лични документи, Достапна е на различни оперативни системи, вклучувајќи Android, Wear OS и Fitbit OS.

## **2. Општи одредби**

2.1. Корисникот и Банката се согласни дека сите електронски пораки и налози помеѓу Банката и Корисникот, потпишани на начин одбран од Корисникот со примена на важечки динамички лозинки кои се генерираат од мобилен токен обезбеден од страна на Банката или со примена на важечки дигитален сертификат издаден или прифатен од страна на Банката и/или апликацијата за Мобилно Банкарство, се сметаат за веродостојни и неспорни.

2.2. Корисникот ја овластува Банката да ја реализира секоја порака потпишана на начин одбран од Корисникот, со примена на еднократна лозинка генерирана на мобилен токен, преку апликација за Мобилно банкарство и/или важечки дигитален сертификат.

Корисникот се обврзува по секој даден налог за плаќање задолжително да провери дали плаќањето е извршено, со цел да констатира дали постои причина за неизвршување на плаќањето, а во случај на идентификувани разлики да поднесе писмен приговор во рок од 13 (тринаесет) месеци од датумот на задолжување на платежната сметка.

2.3. Корисникот и Банката се согласни дека на електронските документи и електронските пораки не може да им се оспорува полноможноста или доказната сила само затоа што се во електронски облик.

2.4. Електронските налози за плаќање се извршуваат на начин пропишан со законските прописи и актите на банката кои го регулираат платниот промет во земјата важечки во моментот на извршување на плаќањето.

2.5. Корисникот е должен да ги контролира пополнетите електронски налози и е исклучиво одговорен за точноста и коректноста на податоците во истите.

Банката не сноси никаква одговорност кога налогот е одбиен во системот на платниот промет поради грешка во налогот или поради извршување на неправилно пополнети налози од страна на Корисникот.

2.6. Корисникот ја презема целата одговорност за направените трошоци и штети од негова страна или од страна на други лица, поврзани со услугите на Електронското Банкарство, а кои се во согласност со претходно дадените овластувања.

Секоја штета настаната со намерна или ненамерна односно непрописна употреба на Електронското банкарство од страна на Корисникот, ќе падне на товар на Корисникот.

Доколку Корисникот го изгуби уредот на кој се користи апликацијата мобилен токен и/или Мобилната апликација или е извршена злоупотреба на истиот поради негова невнимателност одговорноста е само на Корисникот и трошоците од настанатата штета ќе ги подмири Корисникот.

Доколку Корисникот не ја надомести штетата во рок од 8 (осум) дена од денот на прием на барањето за надомест, Корисникот е согласен Банката за износот на надоместот да реализира налог на терет на сметката/те на Корисникот со кој ќе ја задолжи неговата сметка.

2.7 Сите податоци кои се однесуваат на Корисникот и неговите активности при користење на електронското банкарство се чуваат во база на податоци на Банката на сигурен начин. Овие податоци по потреба може да се репродуцираат на хартија или во електронска форма. Договорените страни се согласни дека ваквите податоци претставуваат неспорен доказ за извршените трансакции и нивната содржина.

### **3. Услови за користење на Електронското Банкарство, издавање на дигитален сертификат, Мобилен токен и наплата на провизија**

#### **3.1. УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО**

##### **3.1.1. УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА**

За користење на услугите на Електронско Банкарство, Корисникот треба да има отворено платежна сметка во Банката.

Банката го одобрува користењето на услугите на Електронското Банкарство врз основа на следните уредно пополнети и потпишани документи:

- Рамковен договор за платежна сметка и платежни услуги,
- Барање за платежна сметка и платежни услуги,
- Образец за примопредавање на дигитален сертификат и токен,
- Формулар за регистрација за квалификуван сертификат (документот го издава КИБС),
- Претплатнички договор за квалификуван сертификат (документот го издава КИБС),
- Формата за онлајн аплицирање за Електронско Банкарство за физички лица, преку обезбедување на силна корисничка автентикација на клиентот со користење на опција за дво факторска автентикација преку мобилна апликација OneID и силна корисничка автентикација на клиентот со користење на АТМ уред на Банката.

Со наведените документи, Корисникот се определува да користи една или повеќе услуги од Електронското банкарство и го дефинира обемот и начинот на кој тој ќе ги извршува работите од Електронското банкарство.

Банката има право да го одбие барањето на Корисникот за користење на услугите на Електронското Банкарство, без да ги наведе причините за својата одлука.

Банката може привремено или трајно да го отстрани секој Корисник на Електронско Банкарство, доколку:

1. Корисникот ги прекрши прописите на Општите правила за Електронско Банкарство;
2. Корисникот предизвикува сериозни проблеми во работењето на Електронското Банкарство и со тоа претставува сериозен ризик за системот.
3. Згаснување на корисниците кои користат Електронско Банкарство со привилегија за преглед на трансакции (инфо пристап), а кои се немаат логирано ниту еднаш во претходните 6 месеци.

По обработката на документите и потпишувањето на Рамковниот Договор за платежна сметка и платежни услуги Банката им доделува:

1. Пристап до апликација и USB медиум за чување на дигитален сертификат, дигитален сертификат и ПИН - број или;
2. Пристап до апликација Мобилен токен и два активациски кодови за активација на апликацијата Мобилен токен или;
3. Корисничко име и два активациски кодови за активација на апликацијата Мобилно банкарство.

За секоја најава на **Web апликацијата** Корисникот се идентификува со корисничко име и еднократна лозинка генерирана од Мобилен Токен.

При првото приклучување на **Web апликацијата** со **USB токен** уред со дигитален сертификат, Корисникот се идентификува со важечки дигитален сертификат и ПИН - број доделен од Банката. За

секоја следна најава Корисникот се најавува со важечки дигитален сертификат и мора да го внесе ПИН - бројот доделен од Банката.

За најава и користење на Web апликацијата со **инфо пристап**, Корисникот ќе се идентификува со корисничко име и еднократна лозинка генерирана од Мобилен Token.

За користење на апликацијата **Мобилен Token**, Корисникот се најавува на мобилна апликација која може да ја симне од мобилните маркети Google Play Store или Apple App Store во зависност од типот на уредот кој го поседува. Банката му обезбедува на Корисникот корисничко име и иницијални активациски кодови кои на Корисникот ќе му бидат пратени на е-маил адресата и телефонскиот број со кој е регистриран за работа со Електронско Банкарство при неговата регистрација.

При првото приклучување на Мобилен Token апликацијата, Корисникот се идентификува со активациските кодови доделени при неговата регистрација, испратени до корисникот преку 2 (два) различни канали SMS и е-маил адреса наведени во Барањето за платежна сметка и платежни услуги. При активација на апликацијата, Корисникот задолжително треба да внесе произволен ПИН-број кој се состои од минимум 4, а максимум 8 цифри, кој ќе му биде познат само нему. За секоја следна најава на Мобилниот Token Корисникот мора да го внесе ПИН бројот.

За користење на апликацијата Мобилен Token, Корисникот може да добие пристап по претходна потврда со силна корисничка автентикација на клиентот со користење на опција за дво факторска автентикација преку мобилна апликација OneID или со користење на картичка и ПИН, ОТП код на е-маил и валидација на QR код на ATM уред на Банката..

За користење на Мобилната апликација - **Мобилно банкарство**, Корисникот се најавува на мобилна апликација која може да ја симне од мобилните маркети Google Play Store или Apple App Store во зависност од типот на уредот кој го поседува. За пристап до мобилната апликација корисникот има можност да одбере една од понудените опции: Активациски кодови од експозитура, OneID верификација или ATM Активација.

Доколку корисникот се идентификува со активациски кодови истите на Корисникот ќе му бидат пратени на е-маил адресата и SMS на телефонскиот број со кој е регистриран за работа со електронско банкарство при неговата регистрација во Банката.

За користење на апликацијата **Мобилно банкарство**, Корисникот може да добие пристап по претходна потврда со силна корисничка автентикација на клиентот со користење на опција за дво факторска автентикација преку мобилна апликација OneID.

За користење на апликацијата **Мобилно банкарство**, Корисникот може да добие пристап по претходна потврда со силна корисничка автентикација на клиентот со користење на картичка и ПИН, ОТП код на е-маил и валидација на QR код на ATM уред на Банката.

Корисникот може да аплицира за користење на Мобилно банкарство, во просториите на Банката, преку Web апликацијата на Електронското банкарство, online преку претходна потврда со силна корисничка автентикација на клиентот со користење на опција за дво факторска автентикација преку мобилна апликација OneID или со користење на картичка и ПИН, ОТП код на е-маил и валидација на QR код на ATM уред на Банката..

При активација на профилот Корисникот задолжително треба да внесе произволен ПИН-број која вклучува минимум 4 (четири), максимум 8 (осум) цифри, кој ќе му биде познат само нему. За секоја следна најава на Мобилната апликација, Корисникот мора да внесе ПИН – број или да се најави со користење на биометриски податоци (Face ID/ Touch ID – кај iOS уреди, Fingerprint – кај Андроид уреди) кои ги сетирал при активација на профилот. ПИН - бројот (личниот број), односно автентикација на ПИН - бројот се доверливи податоци и Корисникот е должен да ги чува од откривање и злоупотреби на истите.

Корисникот е согласен дека на електронските документи и електронските пораки не може да им се оспорува полноважноста или доказната сила само затоа што се во електронски облик, вклучително и на регистрацијата за користење на мобилната апликација, преку Електронското Банкарство.

Банката ќе го оневозможи пристапот после 3 (три) неточно внесени идентификациони податоци. Доколку Корисникот ги заборава или изгуби податоците за идентификација во пристапот на

системот, должен е да побара од Банката да му бидат издадени нови, односно да побара да биде извршена редистрибуција на нови активациски кодови од страна на Банката, или да направи повторна најава користење на опција за дво факторска автентикација преку мобилна апликација OneID или со користење на картичка и ПИН, ОТП код на е-маил и валидација на QR код на АТМ уред на Банката.

Корисникот физичко лице е должен да ги почитува лимитите кои се утврдени од Банката за користење на услугите на Електронското банкарство преку Web апликацијата и Мобилната апликација, а кои лимити се поделени на лимити по трансакција, вкупни дневни лимити и вкупни месечни лимити.

Дневните и месечните лимити се кумулативни што значи дека за трансакциите извршени преку двата канали - Web апликацијата и Мобилната апликација има еден вкупен дневен и еден вкупен месечен лимит кој го опфаќа збирот од износот на трансакциите извршени во текот на денот, односно во текот на месецот и преку двата канала (Web апликацијата и Мобилната апликација). Доколку вкупниот збир од трансакциите извршени преку двата канала е поголем од кумулативниот лимит, системот нема да дозволи да се изврши последната трансакција со која се надминува лимитот.

Во лимитите не спаѓаат трансакциите меѓу сметките кои се водат на Корисникот во Банката (само за сметките кои се регистрирани во Електронско и/или мобилно банкарство), купопродажбата на девизни средства како и трансакциите направени за плаќањата на обврски на Корисникот кон Банката за производи кои ги користи од Банката (кредити, депозити, кредитни картички) а согласно склучени договори и Одлуката за надоместоци на Банката, а кои што можат да се платат по електронски пат.

<b>Лимити за физички лица</b>	<b>Лимит по трансакција</b> (Web апликацијата и Мобилната апликација)	<b>Дневен лимит – кумулативен износ</b> (Web апликацијата и Мобилната апликација)	<b>Месечен лимит – кумулативен износ</b> (Web апликацијата и Мобилната апликација)
<b>Стандарден лимит</b>	<b>200.000 МКД</b>	<b>500.000 МКД</b>	<b>2.000.000 МКД</b>
<b>Максимален лимит</b>	<b>1.000.000 МКД</b>	<b>1.000.000 МКД</b>	<b>3.000.000 МКД</b>

Табела бр.1: Лимити за физички лица на Web апликација и Мобилна апликација

Банката врз основа на проценката на ризиците врзани за информативната сигурност, го задржува правото да ја менува висината на стандардните лимити по трансакција, дневни и месечни лимити за плаќања преку апликациите за електронско банкарство за физички лица.

За направената измена на лимитите, Банката има обврска да го извести Корисникот преку испраќање на известување – Push нотификација/ Порака на Мобилната апликација или преку известување испратено на Web апликацијата или преку СМС порака или преку известување испратено преку електронска пошта (е-маил) или преку писмо испратено на домашна адреса. По добиено писмено барање на Корисникот, Банката може да одобри и повисоки лимити од горенаведените стандардни лимити но не поголеми од максимално дозволените лимити дефинирани од страна на Банката. За висината на овие лимити, Корисникот може да се информира во било кое продажно место на Банката или преку Контакт центарот на Банката.

Корисникот е должен на свој трошок да ги обезбеди следните технички услови:

- Персонален компјутер со најнови верзии на Chrome, Mozilla Firefox™ или Edge
- Интернет пристап (минимум 33.600 Kbps)

- Екстензија и компонента за потпишување (достапни за преземање од веб страната за електронско банкарство)
- Паметен уред со Android (минимум поддржана верзија 7) или iOS (поддржана верзија 8 за Мобилно банкарство и Мобилен Токен) оперативен систем и дигитална камера вградена во мобилниот уред.
- Доколку за дигитално потпишување се користи дигитален сертификат на USB токен, потребно е персоналниот компјутер да има USB порта.

На Корисникот му се достапни следниве услуги на Електронското банкарство на Банката:

- Преглед на состојба и промет на сметките (платежни сметки и депозити)
- Добивање на листа на трансакции за одреден период
- Преглед на состојба и промет на кредитни картички
- Преглед на состојба на кредитни партии
- Купопродажба на девизи
- Трансфери помеѓу сметки
- Трансфери кон однапред определени приматели
- Плаќања преку налози ПП30 и ПП50
- Експорт во ПДФ на извршени налози и промет во период
- Плаќање на режиски трошоци
- Плати на пријател \*
- Подели сметка \*
- Пренос на средства преку платежна трансакција заснована на картичка, преку Visa Direct платежна трансакција со Visa дебитна картичка \*
- Можност за приказ на ПИН-от за секоја платежна картичка \*
- Управување со оперативни лимити на дебитни и кредитни картички на физички лица
- Виртуелен финансиски советник (само преку веб Електронското банкарство)
- Календар на планирани приливи и трошоци (само преку веб Електронското банкарство)
- Нотификација за статус на плаќања и други известувања од Банката
- “Push” нотификации\*
- “Push” нотификации за потврда на интернет трансакции со платежни картички
- Курсна листа
- Локатор на експозитури и банкомати
- Информативни пресметки - кредитен калкулатор и калкулатор на штедење
- Онлајн ажурирање на лични податоци
- Онлајн депозит
- Аплицирање за онлајн кредит
- Аплицирање за онлајн дозволено пречекорување
- Аплицирање за онлајн кредитна картичка
- Можност за додавање на Visa платежна картичка во Google Wallet\*
- Можност за блокирање на платежна картичка\*

**\* Услугите означени со симболот ( \* ) се достапни само преку Мобилната апликација.**

### 3.1.2. УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО ЗА ПРАВНИ ЛИЦА

За користење на услугите на Електронско Банкарство Корисникот треба да има отворено платежна сметка во Банката.

Банката го одобрува користењето на услугите на електронското банкарство врз основа на следните уредно пополнети и потпишани документи:

- Рамковен договор за платежна сметка и платежни услуги
- Барање за платежна сметка и платежни услуги,
- Образец за примопредавање на дигитален сертификат и токен,
- Формулар за регистрација за квалификуван сертификат (документот го издава КИБС),
- Претплатнички договор за квалификуван сертификат (документот го издава КИБС).

Со наведените документи, Корисникот се определува да користи една или повеќе услуги од Електронското банкарство, ги именува Овластените лица и го дефинира обемот и начинот на кој тие ќе ги извршуваат работите од Електронското банкарство во негово име и за негова сметка.

Секоја измена, додавање или бришење на Овластено лице или менување на обемот и начинот на кој Овластените лица ќе ги извршуваат работите од Електронско банкарство се врши исклучиво преку достава на Барање за платежна сметка и платежни услуги, потпишана од страна на Управителот на правното лице, во која се наведуваат и направените измени, а врз основа на која Банката ќе ги направи соодветните измени во систем.

Банката има право да го одбие барањето на Корисникот за користење на услугите на Електронското Банкарство, без да ги наведе причините за својата одлука.

Банката може привремено или трајно да го отстрани секој Корисник на Електронско Банкарство, доколку:

1. Кај Корисникот е воведена постапка за ликвидација или стечај;
2. Корисникот ги прекрши прописите на Општите правила за Електронско Банкарство;
3. Корисникот предизвикува сериозни проблеми во работењето на Електронското Банкарство и со тоа претставува сериозен ризик за системот.

По обработката на документите и потпишувањето на Договорот, секое овластено лице од страна на Корисникот, кое се здобило со право на користење на Системот за електронско банкарство, со пристап за извршување трансакции преку Електронското банкарство добива:

- Медиум за чување на дигиталниот сертификат доколку не поседува сопствен
- Корисничко име и два активациски кодови за активација на апликацијата Мобилно банкарство

Секое овластено лице од страна на Корисникот, кој се здобил со право на користење на Системот за Електронско банкарство, со пристап за следење на состојба, промени и изводи на сметките и производите во Банката добива:

- Медиум за чување на дигиталниот сертификат доколку не поседува сопствен и/или;
- Корисничко име и два активациски кодови за активација на апликацијата Мобилно банкарство

Доколку корисникот има пристап до Електронско банкарство кое е интегрирано со неговиот ERP (Enterprise resource planning) (SAP) систем добива и:

- Медиум за чување на дигиталниот сертификат кој е наменет и се користи единствено да се овозможи интеграција на ERP (SAP) систем на корисникот на услугата со Системот за електронско банкарство. Овој дигитален сертификат не се издава на овластено лице и со него не може да се располага со средствата од сметката;

Корисникот може да аплицира за користење на Мобилно банкарство, во просториите на Банката. Корисникот е согласен дека на електронските документи и електронските пораки не може да им се оспорува полноважноста или доказната сила само затоа што се во електронски облик.

Доколку барателот е корисник на Мобилната апликација како физичко лице во тој случај нема потреба да изврши повторна регистрација на мобилната апликација, туку по одобрување на барањето за користење на Мобилната апликација за правни лица од страна на банката ќе му биде доделен модулот за правни лица во рамки на апликацијата Мобилно банкарство.

За користење на Мобилната апликација - **Мобилно банкарство**, Корисникот се најавува на мобилна апликација која може да ја симне од мобилните маркети Google Play Store или Apple App Store во зависност од типот на уредот кој го поседува. При првото приклучување на Мобилната апликација, Корисникот се идентификува со активациски кодови кои на Корисникот ќе му бидат пратени на е-маил адресата и SMS на телефонскиот број со кој е регистриран за работа со електронско

банкарство при неговата регистрација. При активација на профилот Корисникот задолжително треба да внесе произволен ПИН-број која вклучува минимум 4 (четири), максимум 8 (осум) цифри, кој ќе му биде познат само нему. За секоја следна најава на Мобилната апликација, Корисникот мора да внесе ПИН – број или да се најави со користење на биометриски податоци (Face ID/ Touch ID – кај iOS уреди, Fingerprint – кај Андроид уреди) кои ги сетирал при активација на профилот. ПИН - бројот (личниот број), односно автентификација на ПИН - бројот се доверливи податоци и Корисникот е должен да ги чува од откривање и злоупотреби на истите.

Банката ќе го оневозможи пристапот после 3 (три) неточно внесени идентификациони податоци. Доколку Корисникот ги заборава или изгуби податоците за идентификација во пристапот на системот, должен е да побара од Банката да му бидат издадени нови, односно да побара да биде извршена редистрибуција на нови активациски кодови од страна на Банката.

Услугата Електронско банкарство ги предвидува следните нивоа на овластувања:

- Преглед на податоци
- Подготовка на налози
- Потпис на налозите.

Овластеното лице кое има право само на прегледување и прием на податоци, не може да ги потпишува налозите за трансфер на средства од сметката на Корисникот.

Овластеното лице кое има право да врши потпис на налозите, истовремено може да избере само привилегија преглед на податоци или да ги добие сите права при вршење на плаќањата.

За користење на услугите на Електронското банкарство, Корисникот може да овласти едно или повеќе физички лица. Видот на овластувањето за поединечно физичко лице го одредува Корисникот и го наведува во Формуларот за регистрација за Електронско банкарство за корпоративни клиенти.

Овластувањето за извршување на трансакции преку Електронско банкарство, Банката ќе го овозможи само на физичкото лице кое Корисникот ќе го овласти за располагање со средствата од сметката и кое поседува важечки дигитален сертификат.

Корисникот може да го отповика или промени овластувањето за поединечни овластени лица исклучиво со писмено известување доставено до Банката. Веднаш по приемот на писменото известување, Банката го менува или одзема овластувањето на претходно овластеното лице согласно добиеното известување.

Налозите кои се во постапка, а ги подготвило или потпишало овластеното лице пред укинување на неговото овластување, се сметаат како валидни.

Корисникот е должен да ги почитува лимитите кои се утврдени од Банката за користење на услугите на Електронското банкарство преку Web апликацијата и Мобилната апликација за правни лица. Стандардните лимити за плаќања во земјата преку Услугата за Електронското банкарство за правни лица се:

<b>Лимити за правни лица</b>	<b>Стандардни Лимити</b>		
	<b>Лимит по трансакција</b>	<b>Дневен лимит</b>	<b>Месечен лимит</b>
<b>Мали и средни правни лица</b>	10.000.000 МКД	30.000.000 МКД	100.000.000 МКД
<b>Големи и интернационални правни лица</b>	20.000.000 МКД	80.000.000 МКД	300.000.000 МКД

**Табела бр.2: Лимити за правни лица за Електронско Банкарство**

Во лимитите не спаѓаат трансакциите кои се со цел на дознака - исплата на плати на вработени од страна на Корисникот на услугата, трансакции меѓу сметките кои се водат на Корисникот на услуги во Банката (само за сметките кои се регистрирани во Електронско банкарство), купопродажбата на девизни средства како и трансакциите направени за плаќањата на обврски на Корисникот на услуги кон Банката за производи кои ги користи од Банката согласно склучени договори и Одлуката за надоместоци за правни лица на Банката, а кои што можат да се платат по електронски пат.

Стандардните лимити (лимити по трансакција, дневен лимит и месечен лимит) се изразени во денари. Трансакциите во девизи се пресметуваат во дефинираните лимити во денари преку нивна конверзија користејќи го средниот курс на Народна банка на датумот на валута на трансакцијата. Банката врз основа на проценката на ризиците врзани за информативната сигурност, го задржува правото да ја менува висината на стандардните лимити по трансакција, дневни и месечни лимити за плаќања преку Услугата за Електронско банкарство за правни лица.

За направената измена на лимитите, Банката има обврска да го извести Корисникот на услугата преку известување на изводите од платежната сметка или преку известување на официјалната интернет страна на Банката. По добиено писмено барање на Корисникот на услугата, Банката може да одобри и повисоки лимити од горенаведените стандардни лимити но не поголеми од максимално дозволените лимити дефинирани од страна на Банката.

Корисникот кој ќе врши трансакции од денарскиот платен промет, односно од платниот промет со странство мора да поседува важечки дигитален сертификат. Доколку не поседува дигитален сертификат истиот ќе му биде издаден од страна на Банката. Трансакции од платниот промет со странство ќе можат да бидат направени само преку Web апликацијата за правни лица и нема да може да бидат направени преку Мобилната апликација за правни лица.

Корисникот е должен на свој трошок да ги обезбеди следните технички услови за користење на услугата:

- Персонален компјутер со оперативен систем Windows,
- Интернет пребарувач Internet Explorer Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome,
- Стабилна Интернет врска и Интернет пристап и екстензија и компонента за потпишување (достапни за преземање од веб страната за електронско банкарство),
- Доколку за дигитално потпишување се користи дигитален сертификат на USB токен, потребно е персоналниот компјутер да има USB порта,
- Пристап до Интернет.

### **3.2. КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ**

Услугите на Електронското Банкарство за увид во состојбата, промените и изводот на сметките, како и доставување на електронски налози за плаќање преку Електронското на Корисникот ќе му бидат достапни 24 часа дневно, 7 (седум) дена во неделата, освен во случај на прекин на системот за редовно одржување или надградба на системот.

Банката може да врши краткотрајни прекини на услугите од Електронското Банкарство во случаи кога се преземаат неопходни активности за надградба или одржување на информатичкиот систем, за што Банката навремено ќе го извести Корисникот.

Банката не одговара за прекин на услугите 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.

Банката нема да биде одговорна доколку не била во можност да ги исполни или задоцни во извршувањето на услугите за Електронското Банкарство наведени во Општите Услови, поради било која од следните причини:

- Во случај на Виша сила која подразбира случаи кои се вон контрола на договорните страни, кои не можат да се предвидат, а доколку може да се предвидат истите не може да се спречат или отстранат, како што се природни катастрофи (пожари, поплави, земјотреси), војна, бунтови, вооружен конфликт, немири, штрајкови, дејствија на јавната власт, нарушување на функционирањето на системот во државата и слично.
- Опремата и/или софтверот на Корисникот или на Банката не работат, а Корисникот знаел или бил известен од Банката за настанатиот проблем или прекин во работењето пред да се обиде да даде налог за плаќање. Банката ваквите известувања може да ги достави како објава на интернет страната, во просториите на банката, по електронска пошта, со писмен допис, телефонски или било кој друг начин за која Банката ќе смета дека е соодветен во дадената ситуација.
- Доколку страната во чија корист се врши плаќањето не е во состојба да го прифати плаќањето или на друг начин предизвика задоцнување во трансферот на средствата.

Електронските налози за плаќање доставени преку Електронското Банкарство ќе се извршуваат според Терминскиот план за учесниците во платниот промет кој е важечки во моментот на извршување на трансакцијата и е истакнат на интернет страната на Банката.

Во случај на промена на Терминскиот план на МИПС системот на Народна банка на Република Северна Македонија и Терминскиот план на КИБС Системот на Клириншката Куќа, Банката има право да го промени терминскиот план за услугите на Електронското Банкарство.

За прием и извршување на налозите во меѓународниот платен промет преку услугите на Електронското Банкарство Банката има пропишано Термински план кој е истакнат на интернет страната на Банката и Електронското банкарство.

Услугите на Електронското Банкарство Корисникот може да ги користи првиот следен работен ден, по исполнувањето на сите пропишани услови, потпишување на договорите, барањата, пополнување на формуларите или дадена согласност со Општите услови за Електронско Банкарство, односно се што подразбира процедура за пристапување кон услугите на Електронско Банкарство. Наведеното правило се применува и при проширување или промена на услугите.

Услугата за купопродажба на девизи преку Web и Мобилната апликацијата за физички лица ќе се извршува согласно терминскиот план за услугите на Електронско Банкарство на Банката, согласно следниве лимити:

- Во работни денови за Банката од понеделник до сабота, согласно Терминскиот план за интерен клиринг –минимален износ на купопродажба 1 ЕУР во денарска противвредност.

Банката го задржува дискреционото право услугата за купопродажба на девизи преку Web апликацијата и/или Мобилната апликација да биде привремено прекината.

### **3.2.1 Работни денови**

Во смисла на овие Општи услови, работен ден е секој ден освен недела и празници кои што се прогласени за неработни денови од страна на МИПС системот при дирекцијата за платни системи во Народна банка на Република Северна Македонија.

Започнување со работа во Електронското и Мобилно Банкарство е можно само во работни денови прогласени од страна на МИПС системот на Народна Банка на Република Северна Македонија и сабота за интерни налози во рамките на Банката.

### **3.2.2 Работно време**

Работното време е дефинирано во Терминскиот план за прием на налози во кое се дадени термините до кога може да се испрати налог со тековен датум и тоа согласно поединечен тип на реализација на налозите (КИБС, МИПС и интерен налог). После истекување на дадените термини во тековниот ден може да се доставуваат налози со иден датум.

### **3.2.3 Обработка на електронски платни налози**

Плаќањето на електронските платни налози помеѓу учесниците и вршењето на останатите работи во електронските платни налози се врши со соодветно пропишани електронски пораки. Електронските платни налози ќе бидат обработени само ако ги исполнуваат следниве услови:

1. Електронскиот платен налог треба да пристигне во Банката во текот на работното време на системот за Електронско Банкарство за секој налог поединечно;
2. Податоците за сметка на налогодавач, сметка и назив на налогопримач, цел на дознака, износ, валута, шифра на плаќање, начин на плаќање, уплатна сметка или сметка на буџетски корисник, приходна шифра и програма, банка, фолио број кои се потребни за обработка на еден електронски платен налог, треба јасно да се содржани во електронската порака и
3. Да не постои забрана за работење на сметките или учесниците кои се вклучени во трансакцијата.

Во случај кога електронскиот платен налог не може да се обработи од страна на системот за Електронско Банкарство, Корисникот ќе добие порака во самата апликација за истото. Корисникот има обврска тековно да го следи статусот на електронскиот платен налог. Електронскиот платен налог кој не може да се обработи нема да се уважи.

Електронските платни налози, кои што се примени преку системот за Електронското Банкарство, ќе бидат реализирани само ако има доволно расположливи средства на сметката на Корисникот.

Под доволно расположливи средства на сметката на Корисникот се подразбира состојбата на сметката зголемена за дозволеното дневно пречекорување и намалена за пропишаните дневни лимити од страна на Банката. Дневното пречекорување и дневните лимити се пропишани од страна на Банката.

Во случај на доставено решение за присилна наплата од сметка на Корисник, под доволно расположливи средства на сметката на Корисникот се подразбира состојбата дефинира погоре намалена за износот наведен во решението за присилна наплата.

Сметката може да биде блокирана за сите приливи, за сите одливи или за сите приливи и одливи. Блокирањето на сметката стапува на сила веднаш и за тоа му се соопштува на Корисникот во извештајна форма. Блокирањето на сметката предизвикува Електронските платни налози кој ги доставува Корисникот преку системот за Електронско Банкарство да не бидат извршени.

### **3.2.4 Услови за започнување на користење на Електронско Банкарство**

Сите клиенти на Банката кои сакаат да бидат корисници на Електронско Банкарство потребно е да ги исполнуваат следниве предуслови:

- Да имаат отворено платежна сметка во Банката;
- Корисникот да е солвентен и да не е блокиран;
- Да не е покрената стечајна или судска постапка против Корисникот;
- Да поднесат пополнето Барање за платежна сметка и платежни услуги во експозитурите на Банката; преку формата за онлајн аплицирање за Електронско Банкарство за физички лица; или преку онлајн формата за аплицирање за Мобилно банкарство во апликацијата Електронско банкарство за физички лица;
- Да одберат еден од пакетите за Електронско Банкарство кои ги нуди Банката;
- Да имаат пристап до Интернет и да поседуваат важечка e-mail адреса;
- Постоечки корисник на Електронско банкарство за физички лица кој има можност за плаќање (Мобилен токен или дигитален сертификат) и онлајн аплицира за користење на Мобилно банкарство – ова важи исклучиво само за апликација и активација на апликацијата Мобилно банкарство.

### **3.3. ИЗДАВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА ДИГИТАЛНИ СЕРТИФИКАТИ**

За сигурна размена на податоци помеѓу Банката и Корисникот се користат важечки дигитални сертификати издадени во ЛРК на Банката или од друг издавач на сертификати прифатен од Банката на кој не му е истечен рокот на важност или не е поништен и криптирана комуникација која подразбира компјутерски начин на менување на одредена датотека со користење на таен код, со што истата станува неразбирлива за лицата кои не се овластени да ја користат.

#### **3.3.1. КИБС дигитални сертификати издадени од Банката**

Банката овозможува генерирање на дигитални сертификати во Локална Регистрациона канцеларија. Генерирањето и подигањето на дигиталниот сертификат се врши лично од страна на Корисникот или Овластеното лице. Генерирањето и подигнувањето на дигиталниот сертификат може да се изврши и без лично присуство на Корисникот или Овластеното лице, врз основа на полномошно заверено на нотар.

На барање на Банката Корисникот или Овластеното лице е должно веднаш да го предаде на Банката токениот - медиумот за чување на дигиталниот сертификат.

Рок на важност на дигиталните сертификати кои ги издава Банката е наведен во документот со кој се потврдува издавањето на дигиталниот сертификат.

Обновувањето на дигиталниот сертификат се врши во рок од 30 (триесет) дена пред истекот на рокот на важност или на барање на сопственикот на дигиталниот сертификат, по можност, на истиот медиум.

#### **3.3.2. Дигитални сертификати издадени од друг издавач на сертификати**

Банката може да прифати и сертификати издадени од други домашни или странски издавачи. Банката одлучува од кои институции ќе ги признава дигиталните сертификати.

Овластените лица кои ќе користат сертификати издадени од друг издавач се должни да ги пријават во Банката, без приватниот клуч / да ја достават e-мејл адресата со која е поврзан дигиталниот сертификат и да пополнат Барање за платежна сметка и платежни услуги за користење на услугите од Електронско Банкарство.

Банката строго препорачува дигиталните сертификати издадени од други издавачи да се чуваат и употребуваат само на медиум од кој не можат да бидат копирани без користење на деструктивни методи (USB token, smart картичка и сл.).

Банката не превзема никаква одговорност во случај на проблеми кои може да произлезат од употреба на помалку сигурни медиуми за складирање на дигиталните сертификати.

Банката ќе објавува листа на марки на медиуми кои ги прифаќа во случај да се смени ставот за прифатлива марка на медиум.

Банката не презема никаква одговорност во случај на проблеми кои може да произлезат од употреба на помалку сигурни медиуми за складирање на дигиталните сертификати.

### **3.3.3. Користење на дигиталните сертификати и токени**

Дигиталниот сертификат е во лична сопственост на Корисникот и може да се користи за сите услуги од Електронското банкарство.

Ограничувањето или одземањето на овластувања за работа на Овластеното лице од страна на Корисникот (кај правните лица) не влијае на сопственоста над дигиталниот сертификат.

Секое Овластено лице може да има само 1 (еден) дигитален сертификат пријавен за користење на Електронското банкарство.

Овластеното лице е должно медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат да го чува од уништување, оштетување, губење, неовластено користење и да го употребува во согласност со сигурносните стандарди. Во случај на уништување, оштетување или губење на медиумот, Банката наплатува како за издавање на нов сертификат.

Банката врши увид и проверка на исправноста на сертификатот во листата на отповикани сертификати на КИБС.

Банката ќе го смета пријавениот дигитален сертификат за отповикан од денот на неговото формално отповикување во системот на КИБС.

Банката е согласна на писмено барање на Корисникот да му додели нов активационен код за генерирање на лозинка или нов дигитален сертификат. За доделување на активациониот код или дигитален сертификат, Банката наплатува надомест согласно важечките Одлуки за надоместоци за физички и правни лица на Банката.

Банката има право и без одобрување да го отповика неговиот сертификат во сопствениот систем, доколку тој се наоѓа на листа на отповикани сертификати на неговиот издавач.

Клиентот е должен да го подигне дигиталниот сертификат во рок од 3 (три) месеци по добивањето на известување дека истиот е изработен.

Доколку клиентот не го подигне дигиталниот сертификат во овој рок, Банката комисијски носи одлука за поништување на дигиталниот сертификат. Поништувањето го реализира ЛРК согласно Протоколот за соработка потпишан помеѓу Банката и Клириншката Куќа.

За изработениот а неподигнат дигитален сертификат Банката има право да наплати соодветна провизија во висина на цената на дигиталниот сертификат согласно важечките Одлуки за надоместоци за физички и правни лица на Банката. За повторно активирање на корисничкото име, потребно е да се поднесе ново Барање за платежна сметка и платежни услуги.

Доколку Корисникот на услугата не го подигне дигитален сертификат во рок од 3 (три) месеци од добиеното известувањето дека истиот е изработен, се смета дека користењето на Електронско банкарство е откажано.

Во случај ако Корисникот има друг активен дигитален сертификат поврзан за корисничкиот профил (КИБС, Македонски Телеком или дигитален сертификат од Асеко), а кој дигитален сертификат е пријавен од страна на Корисникот и е прифатен од Банката, останува на сила користењето на Електронското банкарство.

### **3.3.4. Листа на прифатливи средства за автентикација**

Банката во моментот како прифатливи средства за автентикација ги смета следниве:

- Дигиталните сертификати издадени од КИБС АД Скопје, тип на сертификат Верба К2 и Верба Про2;
- Дигиталните сертификати издадени од Македонски Телеком АД Скопје;
- Дигитални сертификати издадени од Asseco SEE Македонија;
- Мобилен токен за генерирање на еднократна лозинка;
- Апликација за мобилно банкарство.

## **3.4. ИЗДАВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА МОБИЛЕН ТОКЕН И АПЛИКАЦИЈА ЗА МОБИЛНО БАНКАРСТВО**

### **3.4.1. Издавање и користење на Мобилен токен**

За сигурност на пристапот во системот, Банката на Корисникот му издава мобилна апликација Мобилен токен која Корисникот треба да ја инсталира на уред со соодветен оперативен систем, преку која се генерираат еднократни лозинки за пристап до Web апликацијата и потпишување на трансакциите.

Банката е согласна на писмено барање на Корисникот да изврши редистрибуција на апликацијата Мобилен токен и да му додели нови активационски кодови.

### **3.4.2. Издавање на апликација за Мобилно банкарство**

Аплицирањето на услугата се врши со поднесување на Барање за платежна сметка и платежни услуги во експозитурите на Банката, електронски преку апликацијата за Електронско банкарство за физички лица каде што клиентот со мобилен токен ја верификува нарачката и означува дека се согласува со Општите правила и услови за Електронско банкарство, или online преку претходна потврда со силна корисничка автентикација на клиентот со користење на опција за дво факторска автентикација преку мобилна апликација OneID и означува дека се согласува со Општите правила и услови за Електронско банкарство.

По верификацијата Корисникот на СМС порака добива активациски код за кориснички профил а преку електронска пошта добива иницијална лозинка. Со внесување на двете компоненти во апликацијата на Мобилното банкарство Корисникот дефинира ПИН.

Во случај на апликација и активирање на услугата Мобилно банкарство преку апликацијата на Електронско банкарство за физички лица или online преку OneID клиентот не потпишува Договор за користење на услугите за Електронско Банкарство за физичко лица и Барање за платежна сметка и платежни услуги туку само ја дава својата согласност со Општите услови за Електронско Банкарство кои се достапни на линк даден во апликацијата на Електронското Банкарство за физички лица и на интернет страницата на Банката.

Аплицирањето за Мобилното банкарство за физички лица може да се изврши и преку бесплатна online регистрација без посета на Експозитура. Потребно е да се преземе мобилната апликација од Google Play или Apple Store при што регистрацијата е задолжително преку претходна потврда со силна корисничка автентикација на клиентот со користење на опција за дво факторска автентикација преку мобилна апликација OneID или со користење на картичка и ПИН, ОТП код на е-маил и валидација на QR код на АТМ уред на Банката..

### **3.5. НЕСОВЕСНО ОДНЕСУВАЊЕ И ЗЛОУПОТРЕБА**

За веродостојноста на Електронските налози за плаќање пратени од Корисникот, правото за испраќање кај Корисникот, кодирањето, содржината на примените пораки од пратените Електронски налози за плаќање и нивното навремено пристигнување во системот за Електронско и Мобилно Банкарство одговара Корисникот.

Корисникот е должен да го чува уредот на кој е инсталирана апликацијата Мобилен токен / Мобилната апликација / медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат од уништување, оштетување, губење, неовластено користење и да го користи согласно упатството. Во случај на уништување, оштетување или губење на медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат, Банката наплатува надоместок за издавање на нов медиум на кој се чува дигиталниот сертификат согласно Одлуката за надоместоци за физички лица.

Доколку Корисникот дознае или се посомнева дека неговата тајна лозинка му е позната на неовластено лице или пак може да биде злоупотребена на било кој начин, должен е веднаш да ја промени тајната лозинка или доколку не е во можност самиот да го направи истото треба веднаш да ја извести Банката.

Ако Овластеното лице дознае или се посомнева дека неговиот ПИН број му е познат на неовластено лице или пак може да биде злоупотребен, должно е веднаш да пријави до Банката.

Банката е согласна на писмено барање на Корисникот да му додели нов ПИН број или нов дигитален сертификат. За доделување нов ПИН број или генерирање нов сертификат на барање на корисникот, Банката наплатува надомест согласно важечките Одлуки за надоместоци за физички и правни лица на Банката.

Изгубен или украден медиум на кој се чува дигитален сертификат или Мобилен токен, Корисникот е должен веднаш да пријави во Банката или на телефон 02/15050 односно на е-мејл адреса [MLnetbankingsMAK@sparkasse.mk](mailto:MLnetbankingsMAK@sparkasse.mk) / [corporatenetbanking@sparkasse.mk](mailto:corporatenetbanking@sparkasse.mk) и во рок од 10 (десет) дена писмено да го потврди или отфрли пријавеното губење или кражба.

По поднесување писмена пријава за губење или кражба од страна на корисникот, корисничкото име ќе биде блокирано.

По поднесување писмена пријава со која се отфрла губење или кражба од страна на Корисникот, корисничкото име ќе биде деблокирано.

Доколку Банката се посомнева дека постои злоупотреба, го задржува правото привремено или трајно да го блокира извршувањето на одделни или на сите услуги од Електронското Банкарство и за тоа веднаш ќе го извести Корисникот на начин прифатлив за Банката. За повеќе детали во врска со блокираниот платен налог, корисникот може да се обрати до Банката

Корисникот се обврзува веднаш да ја извести Банката доколку се сомнева дека токенот, дигиталниот сертификат, мобилниот токен за генерирање на еднократна лозинка, апликацијата за Мобилно

банкарство или еднократна лозинка за најавување се загрозени или злоупотребени или дека трето лице ги користело или се обидело да ги користи, без негова согласност.

Банката го задржува правото привремено или трајно да го блокира извршувањето на поединечни или на сите услуги од Електронското Банкарство и да го раскине Договорот, доколку Корисникот не се придржува на договорените одредби или како дел од исполнување на законските обврски на Банката.

Доколку корисникот го пронајде медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат по пријавувањето на неговото губење или кражба, должен е да го донесе во Банката на увид. Во случај на оштетување на медиумот, постоечкиот сертификат ќе биде отповикан по што ќе биде издаден нов.

Налозите за плаќање кои се во постапка пред пријавата, а се подготвени и потпишани од страна на корисникот, банката ги третира како валидни.

За сите настанати трансакции преку системот за електронско банкарство во периодот од пријавувањето до моментот на пренесување на информацијата до процесниот центар, вклучувајќи и евентуална злоупотреба, Корисникот сноси целосна одговорност за причинета штета.

Банката не гарантира и превзема никаква одговорност за:

- Евентуалната штета која може да настане како последица на губење или кражба на уредот на кој е инсталирана Мобилната апликација и апликацијата Мобилен токен.
- За хардверот, софтверот и други средства кои Корисникот ги употребува при работа со Web и/или Мобилната апликација.
- Евентуални последици кои се настанати со неовластено или нестручно користење на опремата која ја употребува корисникот или трето лице.
- За проблеми во телекомуникациски и други услови кои ги овозможува трета страна.

Банката не превзема никаква одговорност за евентуална штета која може да настане како последица од:

- Губење или кражба на медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат;
- Губење или кражба на мобилниот уред регистриран за вршење на трансакции;
- Користење на мобилна апликација на рутиран или jailbreak-иран мобилен уред или мобилен уред на кој на било каков начин е променета содржината на фабричкиот софтвер од трета страна различна од производителот на оперативниот систем или уредот;
- Користење на апликацијата или други апликации преземени или инсталирани од извори кои не се на Листата на продавници на мобилни апликации;
- Непридржување кон сигурносните препораки објавени и достапни на интернетстраната на Банката.

Користењето на Електронското банкарство се сметка дека ќе биде откажано без согласност на Корисникот и Банката во случите кога:

- ќе се раскине Рамковниот договор платежна сметка и платежни услуги склучен помеѓу банката и корисникот;
- ќе се настанат статусни промени кај корисникот кои условуваат укинување на сметката на корисникот или при промена на Овластеното лице;
- не се почитуваат условите од Рамковниот Договор за платежна сметка и платежни услуги, Општите услови за користење на услугите во електронските сервиси на платниот промет во земјата и упатствата кои ги пропишува банката, вклучително и Општите услови за Електронско и Мобилно Банкарство.

### **3.6. НАПЛАТА НА НАДОМЕСТ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ**

За користење на услугите на Електронското Банкарство, Корисникот се согласува да плаќа надоместоци во согласност со Одлуките за надоместоци за физички и правни лица на Банката важечка на денот на извршување на услугата. Корисникот ја овластува Банката и дава неотповиклив налог на Банката да ги наплати сите свои побарувања кои произлегуваат од користењето на услугата Електронско и/или Мобилно банкарство согласно склучен Рамковен договор за платежна сметка и платежни услуги, Барањето, овие Општи правила и услови од сите негови парични средства во денари и девизи кои се наоѓаат на неговите платежни сметки во Банката. За таа цел, Банката има право во име и за сметка на Корисникот да ги пополни, потпише, завери и изврши потребните платни инструменти и обрасци.

Банката нема да наплати надомест за поврзување на дигитален сертификат во Банкарскиот систем ако клиентот поседува сопствен дигитален сертификат и токен издаден од овластена куќа прифатена согласно Општите услови на Банката.

Корисникот е обврзан да го почитува рокот за подигнување на електронскиот сертификат предвиден во Општите услови, во спротивно Банката има право да наплати определени надоместоци согласно Одлуките за надоместоци за физички и правни лица на Банката директно од сметката/те на Корисникот.

Корисникот остварува увид во задолжувањата на сметките по основ на надоместокот кој го наплатува Банката, преку увид во промените и изводот на сметките.

Врз основа на писмено барање од страна на Корисникот, Банката ќе му достави детална листа на сите услуги кои Корисникот ги остварил во бараниот период и пресметаните надоместоци.

#### **4. ИЗМЕНИ И ДОПОЛНУВАЊА**

Банката го задржува правото да врши промени во обемот и содржината на услугите од Електронското и мобилно банкарство, сигурносните механизми, Општи услови, Терминскиот план за учесниците во платниот промет во земјата, интерните акти за извршување на платниот промет со странство, Одлуките за надоместоци за физички и правни лица на Банката и другите акти на деловната политика на Банката, корисничките упатства и другите документи кои ја регулираат работата на услугите на Електронското Банкарство.

За сите наведени промени Банката го известува Корисникот со објавување информација на изводот на неговата сметка, на интернет страницата на Електронското банкарство, во електронски облик на видно место на веб-страницата на Банката, во печатена форма во експозитурите на Давателот на платежни услуги и порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги.

Со овозможувањето на 24 часовен пристап до услугите на Електронско Банкарство од страна на Банката, Корисникот се смета за уредно и навремено известен за сите промени, како на неговата сметка, така и за промените во работењето на Банката. Динамиката на следење на објавените информации, увидот на состојбата, промените и изводот на сметката се во целосна надлежност на Корисникот.

Корисникот може да изврши промена на начинот на користење на услугите од Електронското банкарство во согласност со важечките интерни акти на Банката и важечките прописи кои го регулираат работењето на Електронското Банкарство, а за промените задолжително поднесува писмено Барање до Банката. Корисникот не може да ги спроведе промените или модификациите без добиена писмена согласност од Банката.

Доколку некоја од сметките наведени во Барањето за користење на платежни услуги е затворена поради било која причина истата ќе биде одјавена од системот на електронско банкарство

Во случај на откажување на дел или сите услуги од Електронското банкарство, Корисникот е должен да поднесе и пополни Барање за платежна сметка и платежни услуги до Банката и да ги подмири сите финансиски обврски кон Банката, настанати врз основа на користење на услугите од Електронското банкарство. Отказниот рок изнесува 30 (триесет) дена.

Банката го задржува правото привремено да го блокира користењето на Електронското Банкарство или трајно да го откаже без претходно известување во случај Корисникот да не го користи Електронското банкарство подолго од 12 (дванаесет) месеци.

Доколку корисникот не се согласува со одредени промени во Електронското Банкарство може да испрати писмен приговор или да поднесе барање за раскинување на деловниот однос воспоставен по основ на користење услуги на електронско банкарство со отказан рок од 15 дена од денот на објавување на информацијата, во спротивно се смета дека е согласен со предложените промени и истите во потполност ги прифаќа.

#### **5. ПРИГОВОРИ**

За сите реализирани промени на една сметка во еден работен ден на крајот на денот се издава извод. Изводот содржи почетна состојба на сметката, износ и референца на пораките кои извршиле промена на сметката и завршна состојба на сметката.

Доколку Банката прими писмен приговор во врска со содржината на изводот, рокот до кој корисникот ќе го добие одговорот, не може да биде подолг од 35 (триесетипет) работни дена од денот на приемот на приговорот. При разгледувањето на рекламациите Корисникот е должен да соработува и

да ги достави сите барани податоци во врска со работењето во системот за Електронско Банкарство.

## **6. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

1. Доколку настанат промени во законските прописи што го регулираат работењето на Електронското Банкарство, Банката ќе ги примени новите законски прописи и одредби кои што ќе влезат во сила во времето на важење на овој Договор. Доколку таквите промени се несоодветни на деловните интереси на Корисникот, тој има право да го откаже користењето на Електронското банкарство во рок од 30 (триесет) дена од денот на настанување на промената.
2. Општите услови за Електронско Банкарство се објавени на официјалната интернет страна на Банката, [www.sparkasse.mk](http://www.sparkasse.mk), достапни се во експозитурите на Банката и порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги.
3. Банката го задржува правото на измена и дополнување на Општите услови. Корисникот е согласен Банката да ги применува измените. Ќе се смета дека корисникот ги прифатил предложените измени доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека ги одбива истите.
4. За се што не е уредено со овие Општи правила и услови ќе се применува Законот за платежни услуги и платни ситеми, Законот за девизно работење, други законски прописи, подзаконски акти и интерните актите на Давателот на платежни услуги.
5. За сите спорови надлежен е месно надлежниот суд во Скопје.