

Бр. \_\_\_\_\_  
Скопје, \_\_\_\_\_

## РАМКОВЕН ДОГОВОР ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ПЛАТЕЖНИТЕ УСЛУГИ

Склучен во \_\_\_\_\_ на ден \_\_\_\_\_, помеѓу:

- ШПАРКАСЕ БАНКА А.Д. Скопје** со седиште во Скопје и адреса на ул. Васил Иљоски бр. 14 Скопје, регистрирана во Централен регистар на Р.Северна Македонија-Трговски регистар со ЕМБС 4558669, ЕДБ: 4030993261735, Број на сметка: 25000000000111, Свифт адреса: INSBMK22, Веб-страница: [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 (НБРСМ)**, Платни системи во кои учествува Банката – КИБС, МИПС, Visa и Mastercard работејќи преку својата експозитура во градот \_\_\_\_\_, претставувана од овластеното лице \_\_\_\_\_, во понатамошниот текст "Давател на платежни услуги/Банка" и
  - \_\_\_\_\_, со адреса/седиште на ул. \_\_\_\_\_, ЕМБГ/даночен  
број/ЕМБС \_\_\_\_\_, е-пошта: \_\_\_\_\_ претставуван  
од \_\_\_\_\_
- во понатамошниот текст: "Корисник на платежни услуги/Корисник"

### I. ПРЕДМЕТ

#### Член 1

(1) Со овој Договор се регулираат меѓусебните права и обврски помеѓу Банката и Корисникот 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, издавање и користење на кредитна картичка и услуги на електронско/мобилно банкарство.

(2) Со потпишување на овој Рамковен договор, Корисникот потврдува дека пристапил на Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги, односно дека ги примил на хартија или друг траен медиум, прочитал, ги разбрал и се согласил со следните Прилози кои се составен дел на овој Рамковен договор:

- Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица
- Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица
- Барање за платежна сметка и платежни услуги, во натамошниот текст: "Барање"
- Одлука за надоместоци за физички лица
- Одлука за надоместоци за правни лица,
- Термински план за работа во платниот промет со странство и
- Термински план на плаќања

(3) Доколку Корисникот е и корисник на дебитна картичка, кредитна картичка, мобилно и/или електронско банкарство покрај Прилозите набројани во став 2 од овој член Рамковниот договор ги вклучува и:

- Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица
- Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Business дебитна картичка
- Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица
- Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card® Business кредитна картичка
- Општи правила и услови за електронско банкарство
- Општи правила и услови за користење на пакети на физички лица
- Општи правила и услови за користење на пакети на правни лица
- Барање за издавање и користење на кредитна картичка

(4) Договорните страни се согласни со правото на Банката да врши измени и дополнувања во Рамковниот договор и ажурирање на Прилозите наведени во став 2 и 3 од овој член, без да се склучи Анекс кон овој Договор, а ажурираните верзии согласно ЗПУПС да му ги даде на Корисникот на соодветен договорен начин.

(5) Со потпишување на овој Договор, Корисникот потврдува дека пред потпишувањето на овој Договор ги примил, прочитал, разбрал и се согласил со условите од:

- соодветните прилози од став 2 и 3 од овој член;

-информативниот документ за надоместоци за услугите со стандардизирани термини и дефиниции од листата на најрепрезентативни услуги поврзани со платежна сметка на НБРСМ и надоместоците за услугите кои Банката ги дава;

-поимникот што ги содржи стандардизираните термини и дефиниции од листата на најрепрезентативните услуги поврзани со платежна сметка на НБРСМ;

-НАЦРТ Рамковен договор и дека пред склучувањето на овој Договор бил запознаен и согласен со условите од Прилозите кои го сочинуваат овој Рамковниот договор.

(6) На барање на Корисникот по отворањето на платежната сметка, Банката може да му одобри и издаде на Корисникот кредитна платежна картичка за што Банката и корисникот ќе склучат посебен договор со кој детално ќе бидат уредени правата, обврските, роковите, каматните стапки и другите услови релевантни за тој договорен однос.

(7) Банката може да му одобри на Корисникот дозволено пречекорување на салдото на неговата платежна сметка до износ, под услови, рокови, каматни стапки, начини и други услови утврдени со посебен Договор за користење на дозволено пречекорување по платежна сметка кој Банката го склучува со Корисникот.

(8) Банката дава и платежна услуга прифаќање на платежните картички на продажни места како начин на плаќање на стоки и услуги за што Банката и Корисникот на платежни услуги може да склучуваат посебен договор со кој ќе се уредат правата, обврските и одговорностите на договорните страни.

(9) Банката му овозможува на Корисникот користење на услугата за преносливост на платежни сметки согласно ЗПУПС и соодветните Општи правила и услови. Постапката за преносливост на платежната сметка се спроведува врз основа на поднесено Барање и е опишана во соодветните Општи правила и услови од став 2 на овој член.

(10) Банката може да му понуди на Корисникот и други производи/услуги кои може да произлезат од работењето со платежната сметка или Банката, за што Корисникот потпишува посебен наменски Договор со кој се регулира работењето со конкретните производи/услуги, како и правата и обврските при користењето на истите.

## II. БАРАЊЕ

### Член 2

(1) Договорните страни се согласни Корисникот да ги користи платежните услуги кои ги дава Банката согласно Барање доставено од Корисникот и прифатено и одобрено од страна на Банката. Овие Барања Банката ги регистрира по хронолошки редослед. Банката има право да не прифати Барање од Корисник за што соодветно го информира Корисникот на начин уреден во соодветните Општи правила и услови и важечките прописи.

## III. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

### Член 3

(1) Банката како давател на платежни услуги:

- се обврзува да му овозможи на Корисникот да ги користи платежните услуги наведени во прифатеното Барање;
- се обврзува да отвори, да одржува и затвори платежна сметка со единствена идентификациона ознака во согласност со условите уредени во овој Рамковен договор, Општите правила и услови, интерните акти на Банката и важечките прописи;
- се обврзува да извршува исправни платни налози доставени од Корисникот во согласност со соодветните Општи правила и услови и важечките прописи и има право да одбие да изврши платен налог или да ја иницира платежната трансакција за што го известува Корисникот, 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;
- се обврзува да го информира Корисникот за промените на платежната сметка на начин уреден во соодветните Општи правила и услови;
- се обврзува да врши други услуги доколку се исполнети условите од соодветните Општи правила и услови;
- има право да пресмета и наплати од Корисникот надоместоци за платежни услуги кои му ги дава согласно овој Договор, Барањето и Општите правила и услови;
- дава информации и става на располагање информации за Корисникот на начин утврден во Општите правила и услови и согласно важечките прописи;
- има право само заради наплата на надоместоци и провизии да дозволи премолчено должничко салдо на платежната сметка на корисникот под услови дефинирани во соодветните Општи правила и услови и да му стави на располагање на корисникот парични средства во износ што го надминува тековното салдо на неговите парични средства на платежната сметка и со ова премолчено должничко салдо Корисникот не може да располага;
- има обврска за информирање на Корисникот и комуникација со корисникот на начин предвиден во соодветните Општи правила и услови и во согласност со ЗПУПС.

(2) Корисникот на платежни услуги:

- има право да доставува уредно пополнет платен налог до Банката во хартиена форма или во електронска форма по пат на мобилно или електронско банкарство во согласност со соодветните Општи правила и услови;
- се обврзува да го почитува терминскиот план за работа на Банката;
- се обврзува да располага со средствата на платежната сметка лично или преку овластено лице во согласност со важечките прописи, овој Рамковен договор и соодветните Општи правила и услови;
- има право на комуникација со Банката на начин предвиден во овој Рамковен договор и Општите правила и услови;
- има обврска да го користи платниот инструмент и платежната услуга во согласност со условите и одредбите од овој Рамковен договор, Општи правила и услови и во согласност со важечките прописи;
- има обврска навремено да ги подмирува сите обврски кон Банката.

(3) Правата и обврските на договорните страни се детално уредени во овој договор и Прилозите наведени во член 1 став 2 и 3 од овој Договор.

## IV. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

### Член 4

(1) За платежните услуги кои Банката му ги обезбедува на Корисникот, му пресметува и наплаќа надоместоци, трошоци, провизии и одобрува камата во висина, во рокови и на начин согласно Одлука за надоместоци за физички лица, Одлуката за надоместоци за правни лица за услугите што ги врши Банката, Одлука за каматни стапки на Банката и Општите правила и услови.

(2) За секаков вид на платежна трансакција кој опфаќа купопродажба на девизи и ефективни странски пари Банката постапува согласно соодветните Општи правила и услови и важечките прописи.

**V. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ****Член 5**

- (1) При користење на платежната сметка, дебитна платежна картичка и Услуги на електронско / мобилно банкарство, Корисникот се обврзува да ги применува заштитните и корективните мерки предвидени во соодветните Општи правила и услови и во применливите прописи.
- (2) Одговорноста за неавторизирани платежни трансакции се утврдува согласно Општите правила и услови и применливите закони.

**VI. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНИ, ДОПОЛНУВАЊА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР****Член 6**

- (1) Овој Договор се склучува на неопределено времетраење и неговата важност може да престане само под услови предвидени во овој Договор или во важечките законски и подзаконски прописи.

**Член 7**

- (1) Сите измени и дополнувања на овој Договор и прилозите кон него, Банката ќе му ги предложи на Корисникот најдоцна 2 (два) месеци пред датумот на нивната примена на договорен начин уреден во Општите правила и услови.
- (2) Ќе се смета дека корисникот на платежни услуги ги прифатил предложените измени во условите на Рамковниот договор и неговите прилози доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека ги одбива истите.
- (3) Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс се применуваат веднаш, без претходното известување од став 1 на овој член, доколку промените се прават врз основа на менување на договорената референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс. Банката ќе го извести Корисникот за промените во висината на каматната стапка на начин утврден во Општите правила и услови.

**Член 8**

- (1) Корисникот и Банката имаат право да го раскинат овој Договор под услови, на начин и рокови утврдени во Општите правила и услови.
- (2) И Корисникот и Банката има право да го откаже користењето на платежна услуга на начин, под услови и рокови утврдени во соодветните Општи правила и услови.
- (3) Во случај на раскинување на Рамковниот договор и затворање на платежната сметка или откажување на користење на платежна услуга Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на Рамковниот договор, односно до користењето на откажаните платежни услуги.

**VII. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ****Член 9**

- (1) На платежните услуги кои се предмет на овој Рамковен договор се применуваат одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи, Закон за девизното работење, Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, Законот за облигационите односи, Законот за заштита на личните податоци како и други важечки закони и подзаконски акти во Република Северна Македонија.
- (2) Договорните страни се согласни, сите евентуални спорови од овој Договор да ги решаваат спогодбено, а доколку во тоа не успеат споровите ќе ги решава надлежниот Основен суд во Скопје.

**Член 10**

- (1) Доколку Корисникот смета дека Банката не се придржува кон своите обврски за информирање во врска со платежни услуги, не ги исполнува своите обврски за давање на платежни услуги, односно не му овозможување користење на платежни услуги согласно овој Рамковен договор и ЗПУПС има право да поднесе приговор во писмена или електронска форма до Банката.
- (2) Банката на Корисникот ќе му достави одговор на Приговорот од став 1 од овој член во писмена или електронска форма во рок од 15 работни дена, сметано од денот на приемот на Приговорот.
- (3) Доколку Банката не може да одговори во рокот од став 2 од овој член поради причини кои се надвор од нејзина контрола ќе го извести Корисникот за доцнењето на одговорот со јасно наведување на причините и за рокот до кој Корисникот ќе го добие одговорот, а кој не може да биде подолг од 35 работни дена од денот на приемот на Приговорот.
- (4) Корисникот, кој поднел Приговор согласно став 1 од овој член и не е задоволен од добиениот одговор или пак не добил одговор во рамки на договорениот рок, може да поднесе Поплака до Народна банка на Република Северна Македонија.
- (5) Поплаката до Народната банка може да биде поднесена непосредно во архивата на Народната банка, по пошта со препорачана достава или во електронска форма со употреба на средство за електронска идентификација преку Националниот портал за електронски услуги.
- (6) Поднесувањето поплака до Народната банка не го исклучува или ограничува правото на Корисникот, да поведе судски спор со Банката, заради заштита на своите интереси.
- (7) Во врска со можноста за решавање на споровите меѓу договорните страни кои произлегуваат од овој Рамковен договор во вонсудска постапка, договорните страни се обврзуваат да постапуваат согласно релевантните важечки

прописи и подзаконските акти.

## VIII. ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ

### Член 11

(1) Корисникот се обврзува да ја извести Банката за настанати статусни промени и/или друг вид на промени на податоци во рок од 7 (седум) дена од настанатите промени. Корисникот се обврзува да ја извести Банката за секоја промена на личните, адресните, како и податоците за контакт (телефон и е-пошта).

(2) Корисникот се обврзува за секоја настаната промена на овластените лица за располагање со средства на платежната сметка и на лицата овластени за достава на платните инструменти и/или подигнување на изводи, пристап до Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги да ја извести Банката веднаш и да достави соодветни документи за извршената промена.

За евентуално настаната штета на Корисникот заради ненавремено известување од страна на Корисникот, Банката нема да сноси одговорност.

(3) Поради потреба од ажурирање на документацијата кај Банката, Корисникот е обврзан на барање на Банката да презентира соодветна документација

(4) Ажурирањето на документацијата за секој Корисник, Банката ќе го спроведува на редовна основа, при што Корисникот е должен да ја извести Банката доколку има промени во податоците, како и да ги достави бараните документи на барање на Банката.

(5) Во случај Корисникот, на претходно Барање од Банката, да не ја достави побараната документација за ажурирање на сметката, Банката ќе го ограничи работењето со сметката, се до доставувањето на побараната документација од Корисникот.

Заради ажурирање на документацијата и идентификација на правното лице, Корисникот е должен при промени или на барање на Банката, да презентира извод од трговскиот регистар или друг регистар каде што се води евиденцијата за правните лица во земјата во која е регистриран субјектот (во оригинал или нотарски заверен препис), кој не е постар од 6 (шест) недели и од кој може да се утврди дека правното лице работело во континуитет во периодот по отворањето на сметката, односно од периодот на последното ажурирање, како и друга потребна документација согласно позитивните законски и подзаконски прописи и актите на Банката.

### Член 12

(1) Корисникот изрично изјавува и се согласува дека Банката е овластена во негово име и за негова сметка, врз основа на овластувања дадени во овој Договор, да издава платни инструменти на товар на средствата на неговите сметки кои тој ги има кај Банката по било кој основ, како и на товар на неговите идни приливи, а заради пренесување на истите на сметка на Банката, со цел да ги наплати доспеаните, а не наплатени обврски кон Банката по сите основи.

(2) Доколку Корисникот се стекне со право на пензија согласен е Банката на првиот работен ден во месецот да изврши префрлање на аванс во висина на износот на пензија согласно пресметка добиена од ФПИО за претходниот месец. Во моментот на фактичкото одобрување на преносот на средствата по основ на пензија од страна на ФПИО, Банката има право од одобрените средствата по основ на пензија од страна на ФПИО да ги затвори своите побарувања кон Корисникот по основ на веќе исплатениот аванс за пензија. За сите евентуални разлики од одобриениот износ на првиот работен ден во месецот до реалниот прилив по основ на пензија исплатен од ФПИО, Корисникот е изрично согласен и ја овластува Банката да изврши задолжување или одобрување на неговата сметка.

### Член 13

(1) Двете договорни страни се обврзуваат дека како доверливи ќе ги чуваат сите податоци и информации за кои добиле сознание во врска со извршување на овој Договор, за времетраење на Договорот, како и по неговото раскинување или откажување, освен за тоа што е пропишано со важечките прописи или ако изричито поинаку не се договорот.

### Член 14

(1) Банката ќе обезбеди заштита на личните податоци за Корисникот и Овластените лица согласно законската регулатива, односно важечките прописи. Личните податоци ќе се користат само за потребите на работењето со сметката, врз основа на согласност на субјектите на личните податоци и во случај и на начин предвиден со овој Договор, закон или друг пропис.

### Член 15

(1) Корисникот изрично е согласен и ја овластува Банката, податоците во врска со овој Договор, вклучително и личните податоци, да ги обработува во рамки на банкарското работење како и да ги стави на увид на овластени лица во Банката или на трети лица, во сите случаи предвидени со Законот.

(2) Со потпишување на овој Договор како клиент на Банката која е дел од Групацјата Ерсте и Штаермаркише Шпаркасе, Корисникот е свесен и согласен податоците кои се собираат и обработуваат од страна на Банката, а се однесуваат на воспоставувањето на деловниот однос со Банката, да може да бидат пренесувани во другите членки на групацјата. Податоците кои ги покрива оваа согласност може да ги вклучуваат следниве податоци, но не се ограничуваат на истите, и тоа:

- Сите деловни податоци во врска со Корисникот кои се доставени до Банката или во иднина ќе станат познати за Банката во текот на спроведување на деловниот однос;
- Сите податоци кои се однесуваат на секој деловен однос со Банката (особено името, видот на правното лице, адреса, сопственичка структура, земја на живеење/потекло, проценето ниво на ризик, банкарски односи);
- Податоци за одобрени кредити, вклучувајќи ги и нивните услови; склучени финансиски термински

договори/трансакции; тужби; прекршување на договори; мерки за спроведување, обезбедување и слично;

- Најнови годишни финансиски извештаи, како и на соодветните анализи на овие податоци;
- Структура на групацијата во која припаѓа компанијата (доколку е применливо).

(3) Договорните страни се согласни Банката да ги обработува личните податоци на Корисникот за цели на директен маркетинг единствено по добивање на претходна писмена согласност за тоа издадена од истиот.

(4) Со потпишување на овој Договор Корисникот дава и важечка и неотповиклива согласност, доколку Банката во било кое време и од било кои извори на податоци, идентификува постоење на US индиции за сметката кои се релевантни за FATCA:

- Да побара дополнителни информации кои ќе се потврдат со докази и документација;
- Да ја затвори сметката, без дополнителни известувања, доколку не бидат обезбедени бараните информации и документација од страна на Корисникот во предвидениот рок од 90 дена. Доколку постои салдо на сметка истото ќе биде пренесено согласно: i) добиените инструкции од Корисникот ii) на платежна сметка во друга банка или iii) на времена сметка на Банката, односно согласно важечката законска регулатива;
- да ги обработува и пренесува личните податоци на Корисникот во странство за целите на известување, како и да ги спроведе сите задржувања, согласно регулативата (локална и FATCA).

#### Член 16

(1) За се што не е предвидено со овој договор ќе важат Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење, други законски прописи, подзаконски акти и интерните актите на Банката.

(2) Договорот е составен во 2 (два) идентични примероци, од кои по еден за секоја договорна страна. По исклучок, Договорот може да биде составен во 4 (четири) примероци, 2 (два) на англиски јазик и 2 (два) на македонски јазик од кои по 2 (два) за секоја договорна страна, при што во случај на неусогласеност верзијата на македонски јазик е преовладувачка.

#### ДОГОВОРНИ СТРАНИ:

##### КОРИСНИК НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

Назив / Име и презиме: \_\_\_\_\_

Своерачен потпис: \_\_\_\_\_

##### ДАВАТЕЛ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ДАТУМ: \_\_\_\_\_ ГОДИНА

Изготвил: <ImeReferenta>

Проверил: