

ОПШТИ ПРАВИЛА И УСЛОВИ ЗА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА

I Вовед - Општи одредби

Шпаркасе Банка АД Скопје, 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, Свифт адреса: INSBMK22, Веб-сајт: www.sparkasse.mk, Е-пошта: contact@sparkasse.mk, Телефон за контакт: 02/ 15 050, (во натамошниот текст: “Банка” или “Давател на платежни услуги”)

Надлежен орган за надзор на Банката е **Народната Банка на Република Северна Македонија** (во понатамошниот текст: НБРСМ),

Платни системи во кои учествува Банката – КИБС, МИПС, Visa и Mastercard

Општите правила и услови го дефинираат начинот на работење со платежни сметки и условите за вршење на платежни трансакции, како и правата и обврските на Банката и правата и обврските на сопственикот на платежна сметка/корисник на платежни услуги (потрошувач). Во зависност од контекстот на одредбите, физичкото лице се дефинира како корисник, клиент или потрошувач. Општите правила и услови и претходните информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Банка (во понатамошниот текст Општи услови), се применуваат за

- отворање, водење и затворање на платежни сметки,
- условите и начинот на извршување на платежните услуги,
- рокот и евиденција на платежни трансакции,
- формирање и располагање со парични средства,
- трајни налози
- известување на потрошувачот за промена и состојба на платежната сметка,
- пресметка на камата, пресметка и наплата на надоместоци за услуги на Банката, девизни курсеви кои се применуваат при услуга на валутна конверзија
- одговорност и заштитни мерки во врска со извршување на трансакции,
- издавање и користење на платни инструменти,
- обемот на информации кои се доставуваат на потрошувачот,
- начин и средства за комуникација,
- начин на остварување на заштита на права и интересите на корисникот,
- услови за измени и дополнителни, односно прекин на договорниот однос како и други прашања поврзани со извршување на платежни услуги.

❖ Поими кои се користат во Општите услови и нивно значење

„**Автентикација**“ е постапка која и овозможува на Банката 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;

„**Блокирана платежна сметка**“ е платежна сметка на корисник на платежни услуги за која има евидентирано нереализиран платен налог за присилна наплата или има ист единствен даночен број, односно матичен број на граѓанинот за физички лица со сметка за која има евидентирано нереализиран платен налог за присилна наплата;

„**ББАН**“ (англ. **BBAN = Basic Bank Account Number**) е идентификатор за бројот на платежната сметка, којшто недвосмислено идентификува индивидуална платежна сметка со давателот на платежните услуги во Република Северна Македонија и којашто може да се користи само за национални платежни трансакции, додека истата платежна сметка е идентификувана со ИБАН за прекугранични платежни трансакции;

„**Давател на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка**“ е давател на платежни услуги од кој се пренесуваат информациите потребни за спроведувањето на услугата за преносливост;

„**Давател на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка**“ е давател на платежни услуги кон кој се пренесуваат информациите потребни за спроведувањето на услугата за преносливост;

„**Датум на валута**“ е референтно време кое давателот на платежни услуги го користи за пресметување на камата на задолжените или одобрените парични средства на платежната сметка;

„**Директно задолжување**“ е платежна услуга со која се задолжува платежната сметка на плаќачот, при што платежната трансакција ја иницира примачот врз основа на изразена согласност од плаќачот;

„**Дозволено пречекорување**“ е склучен договор за кредит согласно со кој давателот на платежни услуги му става на корисникот на платежни услуги на располагање износ на парични средства што го надминува тековното салдо на парични средства на платежната сметка;

„**Единствена идентификациска ознака**“ е комбинација на букви, бројки или симболи која давателот на платежни услуги му ја одредува на корисник на платежни услуги и која при извршување на платежна трансакција задолжително се наведува заради негова недвосмислена идентификација или на неговата платежна сметка од страна на друг корисник на платежни услуги;

„**Единствен регистар на сметки**“ е национален, централизиран и електронски систем на информации и податоци за денарските и девизните платежни, депозитни или други сметки, вклучувајќи ги и платните инструменти поврзани со нив, за издадените сефови, како и за идентитетот на сопствениците на сметките и сефовите, на вистинските сопственици, на законските застапници и/или лицата што се овластени за работење со истите;

„**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;

„**Законски застапник**“ е законски застапник или старател кој во рамките на законското овластување или овластувањето дадено со одлука на надлежен орган, го застапува Корисникот кој има ограничена деловна способност или не е деловно способен;

„**ИБАН**“ (англ. IBAN = International Bank Account Number) е идентификатор за бројот на меѓународната платежна сметка, којшто недвосмислено идентификува индивидуална платежна сметка во Република Северна Македонија, чии елементи се специфицирани од Меѓународната организација за стандардизација (ИСО) (англ. the International Organization for Standardization);

„**Корисник на платежни услуги**“ е физичко или правно лице кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства;

„**Кредитен трансфер**“ е платежна услуга со која плаќачот дава инструкции на давателот на платежни услуги којшто ја одржува неговата платежна сметка за извршување на платежна трансакција или серија на платежни трансакции со која се одобрува платежната сметка на примачот;

„**Надоместок**“ е сите трошоци и казни, доколку се предвидени, што потрошувачот ги платил или треба да ги плати на давателот на платежните услуги, за или во врска со услугите поврзани со платежната сметка;

„**Неактивна сметка**“ е: 1) платежна сметка на потрошувач кај давател на платежни услуги на која непрекинато во период од најмалку 24 месеци не се извршени одливни платежни трансакции авторизирани од потрошувачот или приливни платежни трансакции, со исклучок на пресметката и плаќање/наплата на камата, и/или кои било други платежни трансакции коишто се извршени во корист на давателот на платежни услуги или во врска со која давателот на платежни услуги немал со потрошувачот или лицата што се овластени за работење со платежната сметка или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација или 2) депозитна сметка во врска со која давателот на платежните услуги немал со потрошувачот или лицата што се овластени за работење со сметката или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација, во непрекинат период од најмалку десет години.

„**Овластено лице/ полномошник**“ е лице кое Корисникот писмено ќе го овласти за располагање со средствата на платежната сметка на Корисникот кај Банката;

„Овластување“ е писмена изјава со која корисникот на платежна сметка овластува друго лице да во негово име и за негова сметка презема дејствија и тоа во обем и содржина кои корисникот ги одредува во случај да се работи за надворешно овластување или дејствија кои се наведени во документ од Банката и потпишано во просториите на Банката.

„Одливна платежна трансакција во странство“ е одливот на парични средства во странство или во корист на примач нерезидент во земјата по налог на плаќач кај давател на платежни услуги во земјата.

„Одржување на платежна сметка“ е услуга на Банката за водење платежна сметка која нема статус на неактивна платежна сметка, како би можела истата да се користи од страна на корисникот на платежни услуги за целите на извршување на платежни трансакции;

„Парична дознака“ е платежна услуга при која се примаат парични средства од плаќач, со цел соодветниот износ на парични средства да се пренесе на примачот или на друг давател на платежни услуги кој дејствува во име и за сметка на примачот и/или при која паричните средства се примаат во име и за сметка на примачот и му се ставаат на негово располагање, без да се отвори платежна сметка во име на плаќачот или примачот;

„Парични средства“ се готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од Банката (средства на сметки);

„Пасивна каматна стапка“ е стапката по која се пресметува и плаќа камата на паричните средства што корисникот на платежни услуги ги чува на неговата платежна сметка;

„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;

„Платежна сметка“ е сметката којашто ја одржува давател на платежни услуги на име на еден или повеќе корисници на платежни услуги и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;

„Платежна сметка со редовни месечни примања“ е платежна сметка на која се пренесуваат парични средства за кои согласно со Законот за данокот на личен доход е уредено оданочување и плаќање данок на личен доход и за која платежна сметка Управата за јавни приходи на Република Северна Македонија или Фондот за пензиското и инвалидското осигурување на Република Северна Македонија имаат информации во своите системи;

„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;

„Платежна шема“ е единствен збир на правила, практики, стандарди и/или упатства за извршување на платежни трансакции договорени меѓу давателите на платежните услуги, а коишто се одвоени од каква било инфраструктура или платен систем што би ја поддржувале нејзината работа;

„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 систем“ е систем за пренос на парични средства заснован на формални и стандардизирани договори и заеднички правила за обработка, клиринг и/или порамнување на налози за пренос помеѓу учесниците во системот;

„Потрошувач“ е физичко лице кое склучува договор за платежни услуги согласно Законот за платежни услуги и платни системи заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија;

„Потрошувач со законско престојувалиште“ е секое физичко лице кое има пријавено живеалиште и/или престојувалиште во Република Северна Македонија согласно со закон, добиена дозвола за привремен или постојан престој согласно со закон, поднесено барање за признавање право на азил согласно со закон или важечки документи издадени од соодветен надлежен орган во Република Северна Македонија, а коишто не содржат податок за постојана адреса на живеење и/или престојувалиште;

„Прекугранична платежна трансакција“ е платежна трансакција иницирана од страна на плаќачот или примачот каде што давателот на платежни услуги на плаќачот или давателот на платежни

услуги на примачот е основан и работи во Република Северна Македонија, а другиот давател на платежни услуги е основан и работи во друга земја различна од Република Северна Македонија;

„Премолчено должничко салдо“ е премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на корисникот на платежни услуги, пришто давателот на платежните услуги му става на располагање на корисникот на платежните услуги парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствените парични средства на платежната сметка или ако е договорено дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување;

„Пренесување на платежна сметка или услуга за преносливост“ е спроведување на пренесување по барање на потрошувачот, од еден кон друг давател на платежни услуги на: информации за сите или определени трајни налози за кредитни трансфери, повторливи директни задолжувања и повторливи приливни кредитни трансфери кои се извршуваат во корист или на товар на платежната сметка и/или на позитивното салдо на сопствените парични средства од една на друга платежна сметка, со или без затворање на платежната сметка од која се врши преносот;

„Приливна платежна трансакција од странство“ е приливот на парични средства од странство или од плаќач нерезидент во земјата во корист на примач кај давател на платежни услуги во земјата.

„Примач“ е физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;

„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 како би 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;

„Референтен девизен курс“ е девизен курс кој се користи како основа за пресметување при купување или продавање на странски платежни средства и којшто го става на располагање Банката или којшто потекнува од јавно достапен извор;

„Референтна каматна стапка“ е каматна стапка која се користи како основа за секое пресметување на камата и потекнува од јавно достапен извор и која може да биде проверена од двете договорни страни на договорот за платежни услуги;

„СЕПА“ значи Единствена област за плаќања во евра;

„Траен медиум“ е секој инструмент кој му овозможува на корисникот на платежни услуги да ги зачува информациите кои се упатени лично до него на начин што овозможува да му бидат достапни во одреден временски период соодветен на целите на нивно користење и што дозволува непроменета репродукција на зачуваните информации;

„Траен налог“ е инструкција дадена од плаќачот на Банката која што ја одржува платежната сметка, за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или однапред утврдени датуми;

„Термински план за извршување на платежни трансакции“ значи важечкиот Термински план за вршење на платен промет со странство на Банката и важечкиот Термински план на плаќања во земјата на Банката кои се објавени на Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги, на веб страната на банката и во работните простории на банката.

„Услуги поврзани со платежната сметка“ се сите услуги што се поврзани со отворањето, одржувањето и затворањето на платежната сметка, вклучително и платежни трансакции од член 3 став 1 точка 7 од ЗПУПС, како и договореното дозволено пречекорување и премолченото должничко салдо.

II Платежни сметки

❖ Вид на платежна сметка

Под условите од Рамковниот договор и овие Општи услови, Банката му отвара на Корисникот платежна сметка во денари и/или платежна сметка во странска валута (денарска и девизна

платежна сметка), на која ќе се водат (евидентираат) денарски и/или 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.

❖ Постапка пред отворање на платежна сметка

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.

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.

Документацијата која го сочинува Рамковниот договор, според можностите на Банката во постапката пред склучување на Рамковниот договор, ќе му се даде на Корисникот или во хартиена форма во деловните простории на Банката, на адреса на електронска пошта која ќе ја определи Корисникот или на друг траен медиум.

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 форма или електронска форма.

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.

❖ Отворање на платежна сметка

Банката му отвора на корисникот платежна сметка, врз основа на Барање и склучен Рамковен договор за користење на платежни услуги (во натамошниот текст договор).

Платежна сметка се користи за извршување на платежни трансакции во домашна и странска валута со издавање на платни налози во хартиена форма или со употреба на платни инструменти како и за други намени во врска со услугите кои Банката му ги дава на корисникот на основа на посебен договор.

Корисникот во Банката може да отвори повеќе платежни сметки.

Секоја платежна сметка има свој број кој како единствена идентификациона ознака се користи во процесот на издавање на платни налози, заради недвосмислена идентификација на корисникот, односно платежната сметка. Бројот на платежната сметка се утврдува во картичка за идентификација издадена од Банката.

Банката ги отвора следните видови на платежни сметки:

- Денарска платежна сметка која се користи за извршување на трансакции во домашна валута, како и за други намени во врска со услугите кои ги нуди Банката на основа на посебен договор (договор за дозволено пречекорување, кредитна картичка и сл.)
- Девизна платежна сметка, на која се водат средства во странски валути и која се користи за извршување на платежни трансакции во странски платежни средства.

Барањето за отворање на платежна сметка се поднесува на пропишан образец на хартија, а го пополнува и потпишува корисникот и/или останатите лица кои имаат правен интерес согласно регулативата и интерните акти на Банката.

Во процесот на отворање на платежна сметка, Банката врши идентификација на корисникот на основа на:

- Важечки документ за идентификација, издаден од надлежен орган, (лична карта или пасош), а презентирани од корисникот/полномошникот/законскиот застапник/старателот во оригинал или во фотокопија заверена од овластено лице;
- други документи кои се пропишани со закон и интерни акти на Банката, потребни за целите за прибирање на податоци за на корисникот и/или останатите лица кои имаат правен интерес, а во согласност со законски прописи и интерни акти на Банката со кои се регулираат спречувањето на перење пари и финансиски тероризам и други прописи;
- друга документација во согласност со потребите и на барање на Банката, а во зависност од намената на платежната сметка.

Корисникот е одговорен за вистинитост и потполност на сите доставени податоци, на основа на кои Банката отвора и води платежна сметка. Корисникот се обврзува, во случај на промена на податоците, да ја извести Банката за наведената промена и да достави соодветен доказ за тоа, најкасно во рок утврден со договорот, со пополнување на соодветен образец на Банката.

Банката на корисникот му издава идентификационен документ за отворање на платежна сметка, кој во зависност од видот и намената на платежната сметка која се отвора може да биде:

- Картичка со која корисникот се идентификува и потврдува право на располагање со средствата на денарската и/или девизна платежна сметка.

❖ **Отворање на платежна сметка на физичко лице – резидент**

Банката ја отвора сметката на физичко лице резидент врз основа на барање за отворање на сметка поднесено од страна на физичко лице кое има статус на резидент, односно законскиот застапник на резидентот или друго овластено лице од резидентот или законскиот застапник.

Пред да отвори сметка Банката задолжително го утврдува идентитетот на физичкото лице-резидентот, неговиот законски застапник или на лицата овластени од нив како Овластени лица за работа со платежна сметка, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација.

Банката го утврдува идентитетот на резидентот –физичкото лице, врз основа на важечка лична карта или патна исправа од која се утврдува постојаното место на живеење во Република Северна Македонија, односно ги идентификува странските физички лица кои имаат третман на резидент и привремено престојуваат во Република Северна Македонија, врз основа на важечка виза за престој на странци или виза за престој односно работна виза во траење од најмалку 6 (шест) месеци од која може да се утврди местото на привремен престој во Република Северна Македонија.

Законскиот застапник и Овластените лица за работа со платежна сметка на резидентот се идентификуваат врз основа на: важечки документ како доказ дека лицето е законски застапник на резидентот и документ за лична идентификација на законскиот застапник; Писмено овластување за Овластени лица за работа со платежна сметка потпишано од резидентот-физичко лице или од неговиот законски застапник потврдено од овластено лице (нотар) или надлежно лице/ орган ако Овластеното лице за работа со платежна сметка се појавува во Банката во отсуство на Корисникот, односно законскиот застапник и документ за лична идентификација на Овластени лица за работа со платежна сметка.

❖ **Отворање на платежна сметка на физичко лице - нерезидент**

Банката врз основа на барање поднесено од нерезидентот потрошувач отвора и води повеќе од една платежна сметка во странска валута и во денари на нерезидент-физичко лице. Преку девизната платежна сметка нерезидентите потрошувачи вршат наплати и плаќања со нерезиденти и резиденти, пренос на средства од/на девизен влог, од/на девизен депозит, како и уплати и исплати во ефективни странски пари, согласно Законот за девизно работење и другите подзаконски акти донесени врз основа на овој Закон.

При отворање на девизна платежна сметка согласно – Барање за отворање на платежна сметка на нерезидент-потрошувач, Банката задолжително го утврдува идентитетот на нерезидентот-физичко лице со негова важечка патна исправа или важечка лична карта ако лицето е државјанин на земја

членка на Европската Унија, земја потписничка на Шенгенскиот договор или земја со која Република Северна Македонија има склучено билатерална спогодба за прекугранично патување на државјани на двете земји во која е наведено име и презиме, место и датум на раѓање, постојано место на живеење во странство, а за лицата овластени за отворање/работење со сметките на нерезидентот потрошувач, со важечка лична исправа на овластеното лице, лична или патна исправа на сопственикот на платежната сметка и писмено овластување потпишано од сопственикот на платежната сметка заверено на Нотар и со апостил (ако овластеното лице се појавува во Банката во отсуство на имателот на платежната сметката или неговиот законски застапник). Доколку во патната исправа или во личната карта не е наведено постојано место на живеење во странство, Банката е должна да го обезбеди овој податок преку сигурни и независни извори. Потребната документација се презентира во оригинал или во фотокопија заверена од овластено лице (Нотар) и апостилирана. Отворање на девизна платежна сметка на нерезидент-физичко лице се регулира со потпишување на Рамковен договор.

Банката е должна веднаш по истекот на рокот на важење на патната исправа, но најмалку еднаш во текот на 1 (една) година, да изврши ажурирање на документацијата за идентификација на нерезидентот– физичко лице со презентирање на важечка патна исправа која клиентот има обврска да ја достави до Банката. Нерезидентот е должен за сите настанати промени во податоците (име, презиме, адреса, телефон и сл.) да ја извести Банката во рок од 3 (три) дена од денот на промената без разлика дали е достасан рокот за редовно ажурирање.

Доколку ажурирањето на документацијата за идентификација се изврши после истекувањето на важноста на документот или по истекот на 1 (една) година, во меѓувреме платежната сметката се блокира (интерна блокада) и не се овозможува вршење на трансакции. При отворање на платежна сметка на нерезидент физичко лице Банката е должна да го информира лицето за добивањето третман на резидент согласно регулативата во Република Северна Македонија за странските физички лица кои во државата престојуваат привремено со работна виза или виза за престој подолг од 6 (шест) месеци.

На потрошувач кој има денарска или девизна платежна сметка како нерезидент, Банката не смее да му отвори денарска или девизна платежна сметка како резидент. При промена на статусот од нерезидент во резидент се врши еднократен пренос на средствата и затворање на нерезидентната платежна сметка при што клиентот треба да достави важечки документ за лична идентификација (лична карта од Република Северна Македонија).

Промената на статусот од нерезидент во резидент во банката може да се направи само еднаш. Банката може да одбие да воспостави деловна соработка, односно без согласност на корисникот да ја блокира можноста за користење на сите или одреден број на производи и услуги, вршење на трансакции и/или ја раскине веќе воспоставена деловна соработка во случаи утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, заради постапување по листите за санкции за лица, земји и активности, во склад со локалната и/или меѓународна регулатива, доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи, интерни акти.

Банката ќе одбие воспоставување на деловна соработка, односно ќе го раскине веќе воспоставен деловен однос, доколку корисникот на барање на банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со ФАТКА регулативата.

❖ Овластени лица за работење со платежната сметка

Корисникот има право изречно и во писмена форма да овласти трети лица за располагање со средствата на платежната сметката како Овластени лица за работа со платежна сметка. Корисникот е обврзан овластеното лице/ полномошникот да го запознае со содржината на Општите услови и целокупната документација која е дел од Рамковниот договор за платежна сметка.

Законскиот застапник кој во рамките на законското овластување или овластувањето дадено со одлука на надлежен орган го застапува Корисникот, кој е ограничено деловно способен или не е деловно способен.

Овластувањето за располагање со средствата на платежната сметката не може да се пренесува на други лица.

Корисникот може да го отповика овластувањето за располагање со средствата на сметката исклучиво во писмена форма, односно форма во која е дадено овластувањето и со доставување на писмено известување до Банката.

❖ **Водење на платежна сметка**

Банката ја води денарската платежна сметка во валута мкд, а девизната платежна сметка во странски валути. На една девизна платежна сметка може да се водат повеќе странски валути, а водењето на платежната сметка во поединчни странски валути се врши во согласност со одредбите од договорот. Преглед на странски валути е достапен во експозитурите на Банката и на интернет страната на банката.

Банката се обврзува преку платежната сметка, за корисникот да врши платежни услуги до износот на расположиви средства на платежната сметка, односно до износот на одобреното дозволено пречекорување на денарската платежна сметка, доколку истото е договорено со корисникот.

За водењето на платежните сметки, Банката врши наплата на месечен надоместок со задолжување на истото на последниот ден во месецот, а во согласност со Тарифата за надоместоци.

❖ **Пречекорување на салдо на платежна сметка**

Банката на корисниците кои остваруваат приливи по основ на плата на платежната сметка во Банката, одобрува согласно предвидени услови и процедури, дозволеното пречекорување.

За користење на дозволеното пречекорување корисникот склучува со Банката договор за дозволено пречекорување. Сметката на Корисникот може да премине и во премолчено должничко салдо над тековното салдо на платежната сметка на корисникот на платежни услуги, при што Банката му става на располагање на корисникот на платежните услуги парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствените парични средства на платежната сметка или ако е договорено дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување. Банката има право на Корисникот да му пресмета и наплати од сметката законска казнена камата утврдена согласно позитивни законски прописи за секое премолчено должничко салдо. На искористениот дел од дозволеното пречекорување корисникот ќе плаќа редовна камата за целиот период на времетраење на договорот. Каматата се пресметува на дневна основа и за истата се зголемува салдото на искористениот дел, а се задолжува на месечно ниво и при целосно подмирување на долгот по овој договор.

Каматната стапка е определена во договорот за дозволено пречекорување склучен со корисникот. На достасаните, а неплатени обврски по кредитот во рокови и услови кои произлегуваат од Договорот, Банката ќе пресметува и наплатува важечка законска казнена камата во моментот на склучувањето на договорот и тоа од денот на достасаноста, до денот на целосна наплата на тие обврски.

Стапката на казнената камата е променлива и се определува за секое полугодие и тоа во висина на каматната стапка од основниот инструмент од операциите на отворен пазар на НБРСМ (референтна стапка), што важела на последниот ден од полугодието што му претходело на тековното полугодие, зголемена за осум процентни поени.

Промена на каматната стапка за недозволено пречекорување може веднаш да се примени без претходно известување на корисникот за тие измени.

Доколку клиентот со своето работење со платежната сметка, ја доведе во минусна состојба над износот на сопствените средства или над износот на договореното пречекорување, должен е да и плати на Банката договорена камата за недозволено пречекорување, по каматна стапка утврдена во договорот, како и да ги сноси сите законски последици на ваквото несовесно работење.

❖ **Услуга за преносливост**

Врз основна на писмено овластување за пренесување на платежна сметка од Корисникот, Банката му овозможува на Корисникот користење на услугата за преносливост на платежни сметки во иста валута во којашто гласат, кај друг давател на платежни услуги којшто има дозвола за давање платежни услуги издадена од гувернерот на НБРСМ.

Корисникот може да отвори нова платежна сметка кај друг давател на платежни услуги и на таа или на друга веќе отворена платежна сметка кај друг давател на платежни услуги (во понатамошниот текст нова платежна сметка и нов давател на платежни услуги) може да го пренесе извршувањето на сите или поединечни платежни услуги од платежната сметка кај давателот на платежни услуги чија промена ја врши (во понатамошниот текст претходен давател на платежни услуги).

Промена на платежната сметка, корисникот може да ја изврши со или без пренос на парични средства на платежната сметка кај новиот давател на платежни услуги, како и со или без затворање на платежната сметка кај претходниот давател на платежни услуги.

Услугата за преносливост не се однесува на:

- неактивните платежни сметки сè додека не биде прекинат статусот на неактивна сметка;
- блокираните платежни сметки се до отстранувањето на блокадата согласно важечките законски прописи;
- платежни сметки отворени со ограничување на користењето на паричните средства за утврдени посебни намени сè додека постои такво ограничување;
- платежни сметки на кои се чуваат електронски пари;
- сметки поврзани со издадени кредитни картички на коишто се врши уплата на парични средства единствено заради отплата на долг по основ на издадената кредитна картичка;
- платежни сметки за коишто е определена обврска на Банката да ги отвори и одржува со правосилна судска одлука.

Промена на платежната сметка се врши на основа на овластување за промена на платежната сметка во пишана форма (во понатамошниот текст овластување) кое корисникот го поднесува на новиот давател на платежни услуги. Со овластувањето, корисникот:

- дава согласност на претходниот и на новиот давател на платежни услуги за превземање на сите или поединечни активности во врска со промена на платежна сметка (пренос на информации за платежни услуги во врска со платежната сметка, и останати активности кои давателите на платежни услуги се должни да ги превземат во согласност со закон и овластувањето)
- одредува платежни услуги чие извршување ќе ги пренесе на новата платежна сметка, под услов да новиот давател на платежни услуги ги дава тие услуги (трајни налози, согласности за директни задолжувања, приемни трансфери на одобрувања и други платежни услуги).
- Одредува ден за почеток на извршување на тие услуги (тој рок неможе да биде пократок од шест работни денови од денот кога новиот давател на платежни услуги ја примил документацијата од претходниот давател на платежни услуги).

Корисникот истовремено може да бара и:

- Информации за постојните трајни налози, директни задолжувања, повеќекратни приемни трансфери за одобрување и задолжување кои ги има кај тој давател на платежни услуги
- Пренос на расположивите парични средства од претходната на новата платежна сметка
- Блокирање на платните инструменти на одреден датум
- Затворање на платежната сметка кај претходниот давател на платежни услуги на одреден датум, доколку нема неизмирени обврски по таа платежна сметка.

По приемот на овластувањето и врачувањето на примерок или копија на истиот корисник, како доказ за прием, банката како нов давател на услуги, во рок од два работни дена поднесува барање до претходниот давател на платежни услуги, ги спроведува сите активности потребни за обезбедување на извршување на платежни услуги преку новата платежна сметка и почнува со извршување на услуги поврзани со новата платежна сметка, во согласност со овластувањето и законски пропишаните обврски.

Банката како претходен давател на платежни услуги, ги доставува бараните информации за платежни услуги на новиот давател на платежни услуги, како и на корисникот доколку тој изречно го бара тоа и ги спроведува сите други потребни активности во врска со претходната платежна сметка во согласност со барањето, овластувањето и со закон пропишани обврски.

Активностите во врска со промена на платежната сметка се спроведуваат на начин со кој се обезбедува да давањето на платежни услуги на корисникот не биде прекинато во тек на промена на платежната сметка.

Доколку корисникот не ги подмири сите обврски по платежната сметка за чие затворање се доставува барањето, банката, како претходен давател на платежни услуги, без одложување ќе го извести корисникот дека не се исполнети условите за затворање на платежната сметка на денот на кој го одредил. Со ова не се исклучуваат одредбите за раскинување на рамковниот договор на барање на корисникот.

Банката како претходен давател на платежни услуги неможе да ги блокира платните инструменти пред денот утврден во овластувањето, освен во случај на постоење на оправдани причини кои се однесуваат на сигурност на платниот инструмент, ако постои сомневање за неодобрено користење на платниот инструмент или негово користење заради измама или ако постои зголемено сомневање за неодобрено користење на платниот инструмент или ако постои зголемен ризик дека корисникот нема да биде во можност да ги исполни своите обврски за плаќање кога е користењето на платниот инструмент поврзано со одобрување на кредит или дозволено пречекорување на сметка, а во согласност со договорот за издавање и користење на платниот инструмент.

Банката е должна без одложување да ја надомести штетата која му е нанесена на корисникот во тек на промена на платежната сметка, заради непостапување во согласност со закон, освен во случај на виша сила настаната во текот на промена на платежната сметка поради што е спречена да ја изврши обврската утврдена со закон.

Детални информации во врска со услугата за преносливост му се достапни на корисникот на видно место во просториите на Банката и на официјалната веб страна на Банката во согласност со важечки прописи.

Корисникот има право да бара, информациите во врска со промена на платежната сметка да му бидат доставени и на хартија или друг траен медиум. Доставувањето на информациите на корисникот во врска со промена на платежната сметка се врши без надоместок.

III. Платежна сметка со основни функции

❖ Право на потрошувачот за отворање на платежна сметка со основни функции

Корисник кој има законско живеалиште во Република Северна Македонија, а нема отворено платежна сметка во денари во Банката или кај друг давател на платежни услуги во Република Северна Македонија, има право на платежна сметка со основни функции, а Банката задолжително му овозможува отворање и користење на таква сметка, во согласност со законските одредби и интерните акти на банката со кои се уредуваат спречувањето на перење пари и финансирање на тероризам и користење на платежни услуги.

Платежна сметка со основни функции е денарска платежна сметка која се користи за извршување на платежни трансакции во денари и опфаќа сет на основни услуги:

- Отворање, одржување и затворање на платежна сметка;
- Уплата и исплата на готовина на/од платежната сметка во експозитурите на Банката, на банкомати или други слични уреди како ПОС терминали и електронска трговија;
- Услуги за извршување на платежни трансакции со директно задолжување, платежна картичка, преку интернет, трансфери на одобрување, вклучувајќи траен налог, на соодветни уреди, во експозитурите на Банката и користење на интернет.

Правата и обврските на Банката во врска со отворање и користење на платежна сметка со основни функции се дефинираат со договорот и овие Општи услови. Банката на корисниците им овозможува достапни информации и дава објаснувања во врска со карактеристиките на платежната сметка со основни функции, условите за користење и надоместоците во врска со овој тип на платежна сметка.

❖ Отворање на платежна сметка со основни функции

Банката е должна на барање на корисникот да отвори платежна сметка со основни функции или тоа барање да го одбие без одлагање, а најкасно во рок од 10 (десет) дена од денот на прием на уредно барање.

Платежната сметка со основни функции се отвора и гласи во денари.

Банката може да го одбие барањето, доколку корисникот има веќе отворено платежна сметка во денари во друга банка, што се утврдува на основа на проверка од страна на Банката или на основа на писмена изјава на корисникот во пишана форма за тоа дали веќе поседува платежна сметка во денари во друга банка како и соодветен документ за докажување на законските права доколку клиентот и припаѓа на групата корисници на законски права определени со Закон.

Банката нема да одбие барање за отворање на платежна сметка со основни функции доколку корисникот приложи пишана изјава дека ќе ја затвори сметката во другата банка и достави известување од другата банка за затворање на платежната сметка во денари. Банката може да одбие да воспостави деловна соработка, односно без согласност на корисникот да ја блокира можноста за користење на сите или одреден број на производи и услуги, вршење на трансакции и/или ја раскине веќе воспоставена деловна соработка во случаи утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, заради постапување по листите за санкции за лица, земји и активности, во склад со локалната и /или меѓународна регулатива, доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи, интерни акти.

Банката ќе одбие воспоставување на деловна соработка, односно да раскине веќе воспоставен деловен однос, доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со ФАТКА регулативата.

Во случај на одбивање на барањето на клиентот, Банката без одлагање, во пишана форма и без надомест, го известува корисникот за одбивањето, причините за одбивањето, освен ако е тоа известување забрането со пропис, како и за право на приговор и за можностите за вонсудско решавање на спорниот однос во врска со отворање на платежна сметка со основни функции.

❖ **Користење на платежна сметка со основни функции**

Банката е должна да му овозможи на корисникот извршување на неограничен број на платежни трансакции по однос на платежната сметка со основни функции во рамки на расположивите парични средства.

Банката е должна да му овозможи на корисникот извршување на платежни трансакции од платежната сметка со основни функции во просториите на банката, во експозитурите и на интернет. Банката може, без согласност на корисникот, да ја блокира можноста за извршување на платежни трансакции во случаи утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, заради постапување по листите за санкции за лица, земји и активности, во склад со локалната и /или меѓународна регулатива, доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи, интерните акти и доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со ФАТКА спогодбата.

Банката не може да го условува отворањето и користењето на платежна сметка со основни функции со договарање на други дополнителни услуги.

Корисникот може да побара трансформирање на платежна сметка во платежна сметка со основни функции или на платежната сметка со основни функции во платежна сметка, кај истиот давател на платежни услуги. Сметката ќе ја задржи постоечката единствена идентификациска ознака на платежната сметка.

За трансформирање на платежната сметка не се наплатува надоместок.

По барањето за трансформирање Банката одлучува во рок од десет дена.

Банката не смее да отвори платежна сметка во денари доколку корисникот на платежни услуги има отворено платежна сметка со основни функции кај истиот или друг давател на платежни услуги.

❖ **Раскинување на рамковен договор во случај кога клиентот е корисник на платежна сметка со основни функции**

Банката може еднострано да го раскине рамковниот договор за платежна сметка со основни функции ако е исполнет најмалку еден од следните услови:

1. Корисникот намерно ја користел платежната сметка со основни функции за незаконски цели;
2. Со платежната сметка со основни функции не е извршена ниту една платежна трансакција во период од 24 месеци последователно;

3. Правото на отворање на платежна сметка со основни функции корисникот го остварил со давање на неточни информации;
4. Корисникот нема законско живеалиште во Република Северна Македонија;
5. Корисникот дополнително отворил друга платежна сметка која му овозможува да користи услуги од платежната сметка со основни функции.

Банката може еднострано да го раскине рамковниот договор за платежна сметка со основни функции и без согласност на корисникот, да ја блокира можноста за извршување на платежни трансакции во случаи утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, заради постапување по листите за санкции за лица, земји и активности, во склад со локалната и /или меѓународна регулатива, доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи и интерни акти и доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со ФАТКА спогодбата.

Ако раскинувањето на платежната сметка со основни функции се врши поради исполнување на еден или повеќе услови од точка 2, 4 и 5 погоре, Банката е должна на корисникот без надомест, во писмена форма на хартија или на друг траен медиум, да му достави известување за причините за раскинувањето, најкасно два месеци пред стапување на тоа раскинување, освен ако тоа известување е забрането со пропис.

Банката е должна во известувањето за раскинување на рамковниот договор за платежна сметка со основни функции да ги истакне информациите за правата на корисникот на приговор и можноста за вонсудско решавање на судски спор во склад со закон.

Ако Банката го раскине рамковниот договор за платежна сметка со основни функции заради исполнување на еден или двата услови од точка 1 и 3 погоре или заради исполнување на услов од точка 3 погоре, раскинувањето на тој договор произведува правно дејство во моментот на утврдување на исполнетоста на еден од тие услови.

Доколку при еднострано раскинување на рамковниот договор за платежната сметка со основни функции, на истата има позитивно салдо на парични средства, износот на позитивно салдо веднаш се пренесува на евиденциска сметка со посебна намена во Банката.

Со преносот на паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена не престанува правото на сопственост на паричните средства на потрошувачот.

IV. Платни налози

❖ Постапување по платни налози

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

Банката ќе ги прима и извршува платните налози според инструкции добиени од Корисникот и тоа од девизната сметка во рамките на средствата на сметката во странска валута, а од денарската сметка до висина на покритието на денарската сметка. Под покритие на сметката се подразбира состојбата на сметката од претходниот ден, зголемена за приливот на средства во текот на денот и за средствата одобрени согласно Договорот за одобрување на дозволено пречекорување на платежна сметка кој ќе го склучи со Корисникот, намалено за плаќањата во текот на денот до моментот на утврдување на покритието.

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

Корисникот и овластеното лице на Корисникот се обврзуваат да ги чуваат платните инструменти и платни налози. Евентуалните материјални последици што можат да настанат поради нивно губење ги сноси Корисникот.

Во рамките на извршување на операциите во платниот промет, како во земјата така и со странство, Банката како давател на платежни услуги е должна да ја почитува важечката домашна регулатива за вршење на платниот промет и платежните услуги, вклучително и одредбите од локалниот Закон за рестриктивни мерки и Одлуките за воведување на рестриктивни мерки донесени од страна на Владата на Република Северна Македонија. Тука спаѓаат и Одлуките со кои Владата воведува рестриктивни мерки согласно Одлуките на Советот на Европската Унија.

Имајќи во предвид дека Банката е дел од Групација Steiermaerkische Sparkasse AG, Грац, Р. Австрија, која подлежи на регулативата донесена од страна на Европската Унија, Банката има

обврска за задолжително почитување и на таа регулатива. Во таа насока Банката во однос извршувањето на трансакциите спрема странство, подлежи на истите регулаторни обврски како и Групацијата на која и припаѓа.

Корисниците на платежни услуги се должни да бидат свесни и соодветно информирани за актуелни ограничувања и рестриктивни мерки во платниот промет.

Согласно горенаведеното, Банката како Давател на платежни услуги укажува на своите Корисници на платежни услуги дека одредени платежни трансакции во платниот промет со странство, можат да бидат сопсени од страна на коресподентските банки преку кои се врши плаќањето во странство и како последица на тоа средствата од корисникот на платежни услуги можат да бидат задржани од страна на тие банки, согласно важечката регулатива во земјата во која се наоѓа седиштето на коресподентната банка односно ограничувањата и рестриктивните мерки кои се важечки во таа земја. Во таков случај, Банката како Давател на платежни услуги нема да биде одговорна за неспроведување на платежната трансакција, ниту за евентуалната штета која би ја трпел корисникот на платежни услуги и нема обврска за надоместување на штетата која корисникот на платежни услуги би ја претрпел поради делувањето на странската банка.

❖ **Форма и содржина на платните налози**

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.

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 во рамките на Терминските планови за извршување на платежни трансакции.

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.

Банката се обврзува да го извести Корисникот за ненавремено доставени, неправилно или нецелосно пополнети налози за плаќање (платни инструменти) кои нема да бидат извршени.

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

- доколку платниот налог е правилно пополнет, ги содржи сите информации и податоци барани потребни согласно позитивните законски и подзаконски прописи и доколку е потпишан од Корисникот или овластени лица од него
- 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;
- доколку е обезбедено покритие на сметка на Корисникот кај Банката за плаќање на платниот налог и за плаќање на надоместоците и трошоците на Банката;
- доколку платниот налог, како и самото плаќање е во согласност со важечките домашни и меѓународни закони и прописи и правилата за извршување платежни трансакции во платежните шеми и платни системи.

Плаќачот го пополнува платниот налог за извршување кредитен трансфер со назначување на задолжителните елементи на налогот и е одговорен за настанатите последици од неправилното пополнување.

Ако Банката ги води сметките на Корисникот во домашна валута и во странски валути, во случај ако за реализација на налог во валута, на која гласи налогот, на сметката нема доволно средства, по добиен налог од Корисникот, Банката врши валутна конверзија од другите расположливи сметки на Корисникот (со примена на референтен девизен курс на Банката кој важи на денот на трансакцијата). Банката врши ваква конверзија без согласност од Корисникот во случаи на извршување на налози од присилна наплата.

Под ден на трансакција се подразбира датумот кој Корисникот изречно го навел како датум кога бара да се спроведе соодветната трансакција. Истиот може да биде ист или поголем од датумот на поднесување доколку Банката прифатила да прима налози со идни датуми или ако природата на

трансакцијата е таква да не може да се изврши за еден ден Корисникот треба да даде инструкции, односно налог за конверзија. Банката не може да изврши валутна конверзија без налог т.е. согласност од клиентот освен кај присилна наплата.

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 за тоа го известува Корисникот согласно расположливи комуникациски канали.

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.

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.

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 прекилот во системите за плаќање.

❖ Прием на платниот налог

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

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, пришто времето на прием на платниот налог се смета дека е договорениот ден за извршување на платниот налог. Ако вака договорениот ден е неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден. Платниот инструмент може да има валута на извршување истиот ден или валута на некој иден работен ден (најмногу до 7 дена). Платниот инструмент кој има валута на извршување на денот кога е доставен, се извршува истиот ден кога е доставен согласно терминскиот план на Банката, а ако е доставен по завршувањето на терминскиот план предвиден за прием на налози ќе се изврши наредниот работен ден, доколку за негово извршување има покритее на трансакциската 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.

Корисникот и Банката можат да се договарат да се одредат приоритети за извршување на платните инструменти (налозите за плаќање), во спротивно Банката ќе ги извршува според датумот и времето на прием, а ќе ги почитува законските приоритети.

Корисникот може да извршува плаќање во корист на иматели на сметки кај други деловни банки (плаќања кои согласно позитивни прописи не се сметаат за големи плаќања, односно плаќања до 1.000.000 денари) преку системот за 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 налогопримачот може веднаш да располага со средствата од извршеното плаќање.

Корисникот може да извршува плаќања во корист на иматели на сметки во други странски банки преку SWIFT системот и платежната шема за кредитни трансфери на СЕПА.

❖ Рок, датум на валута и расположливост на парични средства

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

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.

Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач е должна износот на платежната трансакција да го стави на располагање на примачот веднаш откако износот е одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот, во случаите кога Банката, како давател на платежни услуги на примачот:

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

Одредбата од ставот опишан погоре од овие Општи услови се применува и во случај на платежни трансакции што се извршуваат од страна на еден ист давател на платежни услуги.

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

При обработката на приливна платежна трансакција од странство, Банката на примачот го врши одобрувањето на паричните средства на платежната сметка на примачот преку постапка на:

- директно одобрување- веднаш во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден од приемот на известувањето за одобрени средства на неговата сметка кај Банката примач во земјата или во странство, ги одобрува паричните средства на платежната сметка на примачот со датум на валута на одобрување којшто не е подоцна од работниот ден на кој е одобрен износот на платежната трансакција на неговата сметка.
- одложено одобрување - во случај на прилив во корист на примач резидент врз основа на капитални трансакции за кои се потребни дополнителни информации или дополнителни документи од кои може да се утврди дека се исполнети условите од членот 28 од Законот за девизното работење, доколку тие не биле доставени пред да стаса приливот. Банката е должна веднаш во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден да го извести примачот резидент за платежната трансакција и за дополнителните информации или документи коишто треба да ги достави за одобрување на паричните средства на неговата платежна сметка. По приемот на известувањето, примачот резидент веднаш, а најдоцна во рок од 5 работни дена, треба да ги достави сите дополнителни информации или документи побарани од Банката за одобрување на средствата на неговата сметка. Банката нема да ги одобри паричните средства на платежната сметка на примачот резидент сè додека примачот резидент не ги достави сите дополнителни информации или документи.

При иницирање одливна платежна трансакција во странство, плаќачот и доставува на Банката: платен налог целосно пополнет како и соодветен документ кој Банката ќе го побара од плаќачот (во случај на плаќач резидент) од кој може да се утврди дека се исполнети условите за извршување на капиталната трансакција.

Одговорноста за вистинитоста на информациите доставени до Банката, за обврската за плаќање во странство, како и за автентичноста на приложените документи при извршување одливна платежна трансакција во странство, ја презема плаќачот.

Банката на плаќачот е должна да обезбеди паричниот износ на платежната трансакција со странство во денари или евра којашто се извршува во Република Северна Македонија да биде одобрен на сметката на Банката на примачот во истиот работен ден кога е примен платниот налог, во согласност со терминскиот план на Банката со кој е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден.

Банката на плаќачот е должна да обезбеди паричниот износ на платежната трансакција со странство во валута различна од денари и евра којашто се извршува во Република Северна Македонија да биде одобрена на сметката на Банката на примачот најдоцна до крајот на вториот работен ден по

денот кога е примен платниот налог, во согласност со терминскиот план на Банката со кој е определен моментот – време кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден. Банката на плаќачот е должна да обезбеди паричниот износ на платежната трансакција со странство во евра којашто се извршува во рамките на СЕПА да биде одобрен на сметката на Банката на примачот најдоцна до крајот на следниот работен ден по денот на приемот на платниот налог, во согласност со терминскиот план на Банката со кој е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое ќе се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден. Рокот може да се продолжи за уште еден работен ден за платежните трансакции во евра во рамките на СЕПА коишто се иницирани на хартија.

За извршување прекугранични платежни трансакции во рамките на СЕПА во други валути на земји од СЕПА различни од евро договорениот рок не може да надмине четири работни дена од времето на прием на платниот налог, во согласност со терминскиот план на давателот на Банката со кој е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден.

❖ **Одбивање за извршување на платниот налог**

Банката ќе одбие да го изврши налогот за плаќање, ако не се исполнети сите услови за негово извршување, односно во случаи:

- Ако за извршување на примениот налог за плаќање, на платежната сметка нема покритење на денот на извршување на налогот, односно на денот договорен во рамките на динамиката за повеќекратни трансакции;
- Ако не е добиена писмена согласност на корисникот;
- Ако потписот на налогот за плаќање не е веродостоен (не соодветствува) на потписот кој корисникот го депонирал кај Банката;
- Ако налогот не е пополнет и издаден во согласност со прописите или содржи исправки или податоците на налогот не се правилни, читливи и потполни;
- Кога постојат законски пречки за извршување на налогот за плаќање (на пр. Налог од суд и сл);
- Ако не е приложена документација неопходна за извршување на платниот налог

Банката нема да дозволи извршување на платен налог во случаи утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, заради постапување по листите за санкции за лица, земји и активности, во склад со локалната и/или меѓународна регулатива, доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи и интерни акти и доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со ФАТКА регулативата.

Во случај на одбивање на налогот од наведените причини, ќе се смета дека налогот не е ни примен.

По исклучок, доколку на сметката на корисникот, на денот утврден за извршување на траен налог за наплата на доспеани обврски по кредитни изложености кредити одобрени на корисникот од страна на банката нема доволно средства, налогот ќе се извршува се до реализација на истиот.

Платниот налог не се смета за одбиен, ако не е извршен заради постапка за спроведување на судска наредба или извршно решение.

Банката ќе го извести корисникот за одбивањето на налогот за плаќање и ако е возможно, за причините за одбивањето и постапката за исправка на грешки кои биле причина за одбивањето, освен во случаи доколку е забрането известувањето согласно прописи. За одбивање на платен налог во хартиена форма, Банката ќе го извести корисникот без одлагање, по усмен пат, а најкасно во рок кој е утврден за извршување на налогот за плаќање и во согласност со терминскиот план. Доколку корисникот побара, Банката ќе му достави известување за причините за одбивање на налогот, во писмена форма. Одбивање и известување на корисникот за одбивањето на налогот издаден по електронски пат, зависи од видот на платниот инструмент и се уредува со договорот за издавање и користење на истиот.

❖ **Овластување за Банката**

Со склучениот Договор Корисникот на платежни услуги ја овластува Банката во негово име и за негова сметка 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.

V. Плаќање со траен налог

❖ **Договарање на траен налог**

Под траен налог се подразбира договорен однос помеѓу Банката и носителот на платежна сметка во Банката (во понатамошниот текст Корисник) со кој што Корисникот ја овластува Банката да извршува плаќања на товар на неговата платежна сметка во денари или на платежна сметка во валута различна од денари, а во корист на платежна сметка во денари или платежна сметка во валута различна од денари на налогопримач која што тој ја навел во Барањето за траен налог согласно одредбите од склучениот Ранковен Договор со Банката за користење на платежни услуги. Корисник на услугата плаќање со траен налог е физичко или правно лице – резиденти кое што има отворено платежна сметка во денари или платежна сметка во валута различна од денари во Банката и кое што доставило потпишано Барање за плаќање со траен налог кое е прифатено од страна на Банката.

Барање за плаќање со траен налог може да поднесе единствено корисникот на сметката.

❖ **Плаќања со траен налог**

Корисникот со траен налог може да ги врши следните плаќања:

- Плаќања на обврски за кредит од платежна сметка во денари;
- Плаќања на обврски за кредитна картичка од платежна сметка во денари;
- Плаќање на обврски за режиски трошоци од платежна сметка во денари;
- Пренос на средства на товар на платежната сметка во денари на Корисникот во корист на платежна сметка во денари на друго физичко или правно лице, интерно во Банката или на сметка во друга Банка или кон Трезорска сметка;
- Пренос на средства на товар на платежната сметка во валута различна од денари на Корисникот во корист на платежна сметка во денари на Корисникот (ист имател на сметка) или обратно, интерно во Банката;

Траен налог се издава посебно за секој поединечен тип на плаќање.

❖ **Обврски и одговорности на Корисникот**

Корисникот потпишува Барање за плаќање со траен налог со што ја овластува Банката да извршува плаќања на товар на неговата платежна сметка во денари или платежна сметка во валута различна од денари која што ја навел во Барањето и потврдува дека на Банката доброволно и го става на располагање податокот за неговиот единствен матичен број и останатите лични податоци кои што Банката може да ги користи за негова лична идентификација. Тоа вклучува и размена на личните податоци меѓу Банката и правните лица кои што се јавуваат како даватели на услуги за снабдување со вода, електрична или топлинска енергија, телекомуникациски услуги и слично, а со цел исполнување на обврските од трајниот налог, дефинирано согласно Законот за заштита на личните податоци.

Наплата еднаш во месецот

Корисникот се обврзува дека на неговата платежна сметка во денари или платежна сметка во валута различна од денари редовно ќе остава доволно средства за намирување на наведената обврска во Барањето за плаќање со траен налог, вклучително и за надомест за извршувањето на трајниот налог согласно Одлуката за надоместоци (тарифи) на Банката. Корисникот прифаќа налогот да не биде реализиран тековниот ден, доколку на датумот на извршувањето на трајниот налог нема доволно средства на сметката заклучно со 16:00 часот.

Услуга за плаќање на режиски трошоци

Корисникот се обврзува дека најдоцна до крајниот датум наведен на доспеаната фактура за режиски трошоци ќе остави доволно средства на својата платежна сметка во денари за подмирување на обврските во трајниот налог. Банката ќе врши плаќање на трајниот налог до крајниот датум назначен на фактурата за плаќање. Доколку до овој датум на платежна сметка во денари на Корисникот нема расположливи парични средства за плаќање на обврските по основ на трајниот налог, ќе се смета дека трајниот налог не е реализиран и Корисникот се обврзува самостојно да ја плати фактурата. Корисникот се обврзува првата фактура/сметка која достасува по потпишувањето на трајниот налог, самостојно да ја плати на шалтерите на Банката или кај правното лице давател на услуга. Сите права и обврски кои произлегуваат од трајниот налог претставуваат конечен и јасен израз на волјата на Корисникот.

❖ **Обврски и одговорности на Банката**

Банката има обврска да го реализира трајниот налог на износ и на датум одреден од страна на Корисникот, во корист на платежна сметка во денари или платежната сметка во валута различна од денари на налогопримачот наведена во трајниот налог, а на товар на платежна сметка во денари или платежната сметка во валута различна од денари на Корисникот и тоа до висина на расположливите парични средства на платежната сметка. Банката ќе го изврши плаќањето од платежната сметка на Корисникот за режиски трошоци единствено доколку на платежната сметка има доволно покритење да се изврши намирување на целосната обврска вклучително и надоместот за извршувањето на трајниот налог.

Под расположливи парични средства на платежна сметка се подразбира реалното позитивно салдо на сметката односно состојбата на сметката од претходниот работен ден, намалена за сите извршени плаќања од сметката (вклучително и резервирани средства од авторизирани, а неискнижени трансакции и резервации по разни основи) заедно со предвидената банкарска провизија до моментот на утврдување на салдото, а зголемена за евентуалните уплати на сметката во тековниот ден и износот на одобреното, а неискористено дозволено пречекорување на платежна сметка кое е регулирано со посебен Договор помеѓу Корисникот и Банката.

Наплата без избор за наплата еднаш во месецот

Доколку на датумот на извршување на трајниот налог нема доволно средства на платежната сметка во денари или платежната сметка во валута различна од денари на Корисникот, Банката ќе има обиди да го изврши плаќањето во наредните денови, односно се до следниот прилив на средства на сметката. Банката ќе има повеќе обиди во текот на работниот ден за да го изврши трајниот налог. Доколку на датумот на извршување на трајниот налог нема доволно средства на платежната сметка во денари или платежната сметка во валута различна од денари на Корисникот, истиот ќе се изврши делумно во висина на расположливите средства на платежната сметка во денари или платежната сметка во валута различна од денари, а остатокот од наведениот износ на трајниот налог ќе се реализира при наредниот прилив на средства на платежната сметка во денари или платежната сметка во валута различна од денари.

Услуга за плаќање на режиски трошоци

Банката не одговора за достава на неточни податоци од страна на правното лице кое што се јавува како давател на услуги за снабдување со вода, електрична или топлинска енергија, телекомуникациски услуги и сл. со кое што таа има склучено Договор за извршување на трајни налози, а кои што можат да доведат до грешно реализирање на трајните налози или до неизвршување на трајните налози. Исто така, Банката не е одговорна за доцнење при реализирање или за нереализирање на трајните налози ако тоа е предизвикано од виша сила.

Плаќањата за режиски трошоци кај кои месечните износи не се исти, а за кои правното лице (давателот на услугата за снабдување со вода, електрична или топлинска енергија, телекомуникациски услуги и слично) доставува до Банката информација за износот на обврската на Корисникот може да се вршат со траен налог само доколку Банката има склучено договор со тоа правно лице за извршување на трајни налози. Банката ќе го реализира трајниот налог на товар на платежната сметка во денари на Корисникот на износот и на датумот кој што е прецизиран во

Договорот за извршување на трајниот налог помеѓу Банката и тоа правно лице, при што точниот датум за реализација на плаќањата со траен налог за режиски трошоци го определува правното лице.

За секој ден задоцнување на уплатата на обврската за режиски трошоци по датумот за реализација на трајниот налог даден од компанијата која ја нуди услугата за режиски трошоци, истата ќе пресметува казнена камата за што Банката не сноси одговорност. Доколку нема средства на платежната сметка на Корисникот, налогот нема да се реализира за што банката не е обврзана да достави до Корисникот дополнително известување, а уплатата Корисникот ќе ја изврши самостојно согласно добиената фактура од страна на компанијата.

Банката не сноси одговорност за пресметаната казнена камата за ненавременото исполнување на обврската ниту било каква друга одговорност, доколку заклучно со датумот на доспевање на конкретната обврска, на платежната сметка на Корисникот немало доволно средства за реализација на трајниот налог.

❖ **Промена на инструкциите за плаќање и откажување на траен налог**

Доколку Корисникот го откажува претходно даденото овластување или ги менува претходно дадените инструкции, должен е навремено да ја извести Банката во рок од 7 (седум) дена пред датумот на извршување на плаќањето со поднесување на писмено барање кое треба да ги содржи сите податоци кои биле дадени при достава на Барањето за плаќање со траен налог. Доколку трајниот налог се склучува до откажување, истиот ќе се смета дека има неограничен рок на важност, односно има важност се до негово откажување од страна на Корисникот со поднесување на писмено барање. Со откажувањето на трајниот налог од страна на Корисникот, престанува обврската на Банката да постапува по него.

Исто така, доколку Корисникот не ги почитува Општите услови и останатите интерни акти на Банката кои го регулираат работењето на Банката со физички и правни лица, Банката го задржува правото да ја откаже услугата плаќање со траен налог со претходно известување на Корисникот на начин согласно Општите правила и услови за платежна сметка и платежни услуги.

Во случај на затворање на платежната сметка во денари или платежната сметка во валута различна од денари на Корисникот, услугата плаќање со траен налог по автоматизам се прекинува.

❖ **Примена на Општите услови**

Општите услови за плаќање со траен налог се составен дел од Барањето за плаќање со траен налог и имаат карактер на Договор. Општите услови се применуваат заедно со останатите интерни акти на Банката кои го регулираат работењето на Банката со физички и правни лица. Банката го задржува правото да ја менува содржината или делови од содржината на Општите услови за плаќање со траен налог при што изменетите услови ќе му ги предложи на Корисникот на платежни услуги најдоцна 2 (два) месеци пред датумот на нивната примена на начин уреден во Општите правила и услови за платежна сметка и платежни услуги. Корисникот се обврзува да ги прифати сите измени на Општите услови за плаќање со траен налог. Доколку Корисникот не ги прифаќа измените, се обврзува да го откаже трајниот налог.

Овие Општи услови за плаќање со траен налог ќе важат и ќе се применуваат и на корисниците на услугата кои договорниот однос со Банката го имаат воспоставено пред нивно влегување во примена.

❖ **Надоместоци**

За користење на услугата плаќање со траен налог, Корисникот е согласен да плати надоместоци во висина, рокови и на начин согласно Одлука за надоместоци (тарифи) на Банката.

Со потпишување на Барањето за плаќање со траен налог, Корисникот ја овластува Банката односно и издава на банката неотповиклив налог да ги наплатува надоместоките за реализација на трајниот налог автоматски на товар на неговата платежна сметка во денари без обврска за тоа претходно писмено да го извести. Банката ќе го наплати надоместокот во согласност со Одлуката за надоместоци (тарифи) на Банката за користење на услугата плаќање со траен налог која важи во моментот на наплата. Корисникот изјавува дека во целост е запознаен и согласен со Одлуката за надоместоци (тарифи) на Банката.

❖ Рекламации

Рекламациите во врска со трансакциите на платежната сметка во денари или платежната сметка во валута различна од денари Корисникот ги решава со Банката. Сите останати рекламации кои се однесуваат на обврските на Корисникот кај правното лице како давател на услуги за снабдување со вода, електрична или топлинска енергија, телекомуникациски услуги и слично кои се предмет на плаќање со траен налог, Корисникот ги решава директно со правното лице.

Општите услови за плаќање со траен налог имаат карактер на правно обврзувачки документ. Со потпишување на Барањето за плаќање со траен налог, Корисникот потврдува дека е запознаен со содржината на овие Општи услови и дека во целост ги прифаќа. За се она што не е предвидено со Барањето за траен налог се применуваат важечките одредби од Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за банки, соодветните подзаконски прописи и важечките акти и прописи на Банката кои ја регулираат оваа област.

VI. Надоместоци, каматни стапки и девизни курсеви

❖ Пресметување на надоместоци и каматни стапки

За услугите кои Банката ги обезбедува на Корисникот согласно овие Општи услови и Рамковниот договор со Корисникот, Банката пресметува и наплатува надоместоци, трошоци, и каматни стапки и одобрува камата во висина, во рокови и на начин согласно Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши Банката и Одлука за каматни стапки на Банката. Надоместоците, трошоците и провизиите кои ги наплаќа Банката ги вклучуваат, без ограничување: надоместоци за одржување на платежна сметка, надоместоци за уплати и исплати во готово, надоместоци за безготовински трансакции во платен промет, надоместоци за СМС известување, надоместоци за трајни налози, надоместоци за користење на услугите на мобилно / електронско банкарство, надоместоци за одобрување на дозволено пречекорување на платежна сметка, надоместоци за приливни и одливни платежни трансакции со странство, 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, надоместоци за извршување на решенија за присилна наплата и задолжница, надоместоци за блокада и деблокада на сметка, делумно извршување на решенија за присилна наплата, надоместоци за членарини, проверка, уплати, исплати како и дополнителни барања за оперативно работење со дебитни и кредитни картички како и надоместоци за останати услуги во делот на платните системи во земјата и странство, благајничко и картично работење, предвидени во Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши Банката.

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.

Корисникот со склучување на договорот ја овластува Банката и дава согласност директно да ја задолжува сметката во врска со надоместоците за вршење банкарски услуги, провизии, сите трошоци поврзани со платниот промет во земјата и во странство, дебитна картичка и електронско или мобилно банкарство и сите побарувања кои можат да настанат во врска со работењето со платежната сметка и истите да ги наплатува согласно одредбите за давање согласност од овие Општи услови.

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, на официјалната веб страна на Банката на Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги и преку друг траен медиум во согласност со овие Општи правила и услови и важечки прописи. Ако корисникот не се согласува со промената на надоместоците,

трошоците, провизиите и другите надоместоци поврзани со работењето 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.

❖ Девизни курсеви

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

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 НБРСМ 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. За пресметка на висината на надоместоците и трошоците од странска валута во домашна валута се користи средниот курс на НБРСМ, важечки на денот на пресметката. Доколку за плаќање на надоместоците и трошоците се употреби странска валута, странската валута се откупува според куповниот курс од Курсна листа за девизи на Банката курс на денот на порамнување на обврските. Корисникот ја овластува Банката да ја пополни и потпише заклучницата за купопродажба на девизи. 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.

❖ Промена на надоместоци, каматна стапка и девизен курс

Промена на девизниот курс доколку се заснива на измените на референтниот курс кој претставува среден курс на НБРСМ и може да се примени веднаш и без претходно известувањена корисникот за тие измени. Банката ќе обезбеди еднаков третман на корисниците на платежни услуги во делот на пресметка и примена на промена на каматна стапка, промена на надоместоци и девизните курсеви. Целосната курсна листа, Одлуката за каматни стапки и Одлуката за надоместоци која постојано се ажурира се објавува на веб страницата на Банката, во експозитурите на Банката и е достапна на Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги и на друг траен медиум. Корисникот се информира на еден од начините како што е уредено подолу, а во зависност од типот на документ кој се дава или става на располагање.

VII. Информирање на корисникот на платежни услуги, начин и средства за комуникација

За промените и состојбата на платежната сметка, Банката го известува корисникот преку картица за партија за промени на платежната сметка отворена во Банката (во понатамошен текст: Извод) кој на корисникот става на располагање најмалку еднаш месечно на договорен начин, согласно важечка регулатива, кој на корисникот му овозможува изводот да се сочува и репродуцира во непроменет облик.

Банката за сите промени на состојбата на платежната сметка изготвува Извод. Корисникот има обврска да подига Извод најмалку еднаш месечно, во спротивно ќе се смета дека Корисникот е уредно известен за состојбата и прометот на платежната сметка на последниот ден од месецот. Корисникот може да го подигне Изводот на шалтерите на Банката, како и со користење на услугата електронско банкарство и мобилно банкарство доколку ги користи наведените услуги.

Извештајот за наплатени надоместоци кој се изготвува секоја година за претходната календарска година, Банката го изготвува на доцна до крајот на јануари во тековната година и му го дава на Корисникот преку Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги, преку услугите на мобилно и електронско банкарство, како и на негово лично барање преку шалтерите на Банката. За достапноста на извештајот за надоместоци Банката ќе го информира корисникот согласно договорениот начин на известување. Поставениот Извештај за надоместоци ќе се смета за даден на корисникот на услуги по истек на период од 3 (три) дена од денот на достава на известувањето до Корисникот.

Банката има право да ги користи сите расположиви видови на комуникација, во согласност со последните познати / ажурирани податоци кои Банката ги има во својата евиденција, со цел комуникација, информирање и достава на информации и извештаи.

Средствата за комуникација, како и техничките услови што треба да ја исполни опремата и/или софтверот на Корисникот заради пренос на информациите и известувањата согласно Законот за платежни услуги и платни системи се предмет на договор со клиентот. Корисникот во текот на траење на договорниот однос има право на барање да добие копија од рамковниот договор а Банката има обврска да му го даде на хартија или друг траен медиум.

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

- електронски на последната позната адреса на електронска пошта дадена од Корисникот, или
- со пораки или соопштенија преку Услугите за електронско банкарство за Корисникот кој ги користи истите за платежна сметка што ја има кај Банката, или
- преку телефон до последниот познат телефонски број обезбеден од Корисникот, или
- преку текстуални пораки (СМС/Вибер) до последниот познат број на мобилен телефон даден од Корисникот, или
- со јавни објави во медиумите, или
- преку документи/соопштенија кои се достапни во експозитурите на Банката, на веб-страницата на Банката или на Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги или
- со редовна, односно обична или препорачана пошта (со потврда за прием од Корисникот) до последната позната адреса на живеење или престојувалиште дадена од Корисникот;
- преку Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги до кој секој Корисник има обврска редовно да пристапува и кога ќе доби информација од банката или
- преку друг траен медиум дефиниран согласно законски прописи

Доставата на информации и извештаи од Банката до Корисникот ќе се врши на начин согласно важечка законска и подзаконска регулатива, Рамковниот договор и овие Општи правила и услови преку еден или повеќе од горенаведените канали кои ги исполнуваат условите за сигурна околина согласно законските прописи.

Кога до Корисникот се доставува известување кое Банката го дава или информација која ја става на располагање на начин:

- со едноставно, обично писмо за кое не е потребна потврда за прием од корисникот, ќе се сметаат за примени од страна на Корисникот во рок од 5 дена и кога не е обезбеден доказ за прием.

- со препорачано писмо за кое е потребна потврда за прием од корисникот, а писмото е вратено како недоставено, ќе се смета за испратено на датумот на враќање кој е напишан на пликот од доставувачот / поштенскиот агент / курирот.

VIII. Заштитни и корективни мерки

❖ Заштитни мерки

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

- веднаш штом ќе го добие платниот инструмент, да ги преземе сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент;
- да го користи платниот инструмент во согласност со договорните услови за издавање и користење на платниот инструмент и
- да ја извести Банката или лицето определено од Банката, веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент.

Корисникот е должен да го следи и контролира пристапот од трети лица до платниот инструмент кој го користи за услугите од платежната сметка. 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 02/15 050, 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.

❖ Одговорност

Корисникот 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 или соодветната противвредност во други валути.

Претходниот став не се применува кога загубата, кражбата или злоупотребата на платниот инструмент не е возможно да била откриена од страна на Банката пред плаќањето, освен ако самиот Корисник постапувал со намера за измама.

Одговорноста на Банката не е исклучена во случаите кога противправно постапувала со намера или со крајно невнимание.

Во случај кога платниот налог е инициран непосредно од страна на плаќачот, Банката е одговорна кон плаќачот за правилно извршување на платежната трансакција согласно одредбите за одговорност на давателот на платежните услуги за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции иницирани од страна на плаќачот од Законот за платежни услуги и платни системи.

IX Важење,измена и раскинување на рамковниот договор

❖ Време на важење на Рамковниот договор

Рамковниот договор се склучува на неопределено време.Рамковниот договор стапува на сила со денот на неговото потпишување од двете Страни.

❖ Измени на Рамковниот договор

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.

Банката ќе ги изготви предложените измени во едноставна и сеопфатна форма, со употреба на разбирливи зборови, и ќе му ги достави на Корисникот на договорениот соодветен начин на информирање и комуникација.

Банката промените во Рамковниот договор и документите кои се негов составен дел задолжително ги објавува на веб-страницата на Банката и на Порталот за персонализиран пристап за Известувања и документи за платежни услуги во рок од два месеца пред примена на промената за што уредно ќе достави информација до корисникот на услуги.

Корисникот ги прифаќа или не ги прифаќа предложените измени пред датумот на примена на измените и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката. Ќе се смета дека Корисникот

ги прифатил предложените измени во условите на Рамковниот договор доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека ги одбива истите.

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 овие Општи услови престануваат да важат со датумот на раскинување на договорот од страна на Корисникот. Корисникот е должен за раскинувањето писмено да ја извести банката најдоцна пред денот на почетокот на примена на предложените измени и дополни, со обрска за измирување на обврските спрема Банката до денот на гасење/затворање на платежната сметка.

❖ **Затворање на платежна сметка**

Банката може да го раскине Рамковниот договор со Корисникот кој е потрошувач доколку состојбата на паричните средства на платежната сметка изнесува нула, но не е активна, во непрекинат период од 24 месеци.

Банката е должна да направи обид да го контактира и извести Корисникот за можноста за промената на статусот на неговата сметка во неактивна сметка, за состојбата на паричните средства на неа, со користење на средствата и начинот на комуникација определени во договорот, во последниот месец пред настанувањето на статусот на неактивна сметка. Банката не може да ја затвори сметката доколку на истата се евидентирани неизвршени налози и основи за наплата.

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.

Во случај на раскинување на Рамковниот договор и затворање на платежната сметка согласно со кој надоместоците за платежните услуги од Корисникот се пресметуваат или наплатуваат на редовна основа, Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на договорот. Доколку Корисникот надоместоците за платежните услуги ги платил однапред, Банката има обврска на Корисникот да му врати дел од износот на платените надоместоци кој е сразмерен на периодот од денот на раскинување на договорот до последниот ден на периодот за кој надоместокот е платен.

Банката ги пренесува средствата од сметката која е во процес на затворање, согласно инструкциите дадени од Корисникот. Доколку Банката не добие инструкции за враќање на паричните средства од страна на потрошувачот, односно лицето одредено со закон или друг пропис, паричните средства ги пренесува на евиденциска сметка со посебна намена.

Банката може да го раскине Рамковниот договор доколку Корисникот работи во спротивност на законските одредби и прописи кои ги регулира Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам и истото може да го направи без известување и отказан рок. 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.

❖ **Последици од раскинување на Рамковниот договор**

Раскинувањето на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот,

Во случај на раскинување на Рамковниот договор и затворање на платежната сметка согласно со кој надоместоците за платежните услуги од Корисникот се пресметуваат или наплатуваат на редовна основа, Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на договорот.

Доколку Корисникот надоместоците за платежните услуги ги платил однапред, Банката 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. 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.

❖ Права на Банката

Банката може да го раскине Рамковниот договор склучен на неопределено време со известување најмалку два месеци пред денот на раскинување на рамковниот договор. Ова не се применува на неактивните платежни сметки и блокираните платежни сметки. 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.

Банката има право во секое време да го раскине Рамковниот договор без отказан рок, со писмено известување до Корисникот, доколку Корисникот прекршува било која одредба од Рамковниот договор и доколку не ги почитува применливите позитивни законски и подзаконски прописи. Корисникот и во двата претходно наведени случаи е должен во целост да ги подмири сите обврски кои произлегуваат од Рамковниот договор, настанати до денот на негово раскинување. Рамковниот договор престанува да произведува правно дејство со денот на затворање на сметката.