

# ОПШТА ПОНУДА ЗА ИЗВРШУВАЊЕ НА ЕДНОКРАТНА ПЛАТЕЖНА УСЛУГА

## 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: 25000000000111, Свифт адреса: INSBMK22, Веб-сајт: [www.sparkasse.mk](http://www.sparkasse.mk), Е-пошта: [contact@sparkasse.mk](mailto:contact@sparkasse.mk), Телефон за контакт: 02/ 15 050, (во натамошниот текст: “Банка” или “Давател на платежни услуги”) Надлежен орган за надзор на Банката е Народната Банка на Република Северна Македонија бул. Кузман Јосифовски Питу бр.1, 1000 Скопје, Република Македонија Платни системи во кои учествува Банката – КИБС, МИПС, Visa и Mastercard

### ❖ Поими кои се користат во Општата понуда и нивно значење

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

„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;

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

„Платен налог“ е секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;

„Еднократни платежни трансакции“ се трансакции за чиешто извршување не е потребно склучување рамковен договор и отворање или поседување платежна сметка од страна на плаќачот.

„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;

„Прекугранична платежна трансакција или прекугранична платежна услуга“ е платежна трансакција или платежна услуга во чиешто извршување, односно давање, само еден од давателите на платежните услуги, независно дали е на плаќачот или на примачот, е основан и работи во Република Северна Македонија;

„Држава - членка“ е држава членка на Европската Унија;

„Држава - членка домаќин“ е држава членка на Европската унија која не е матичната држава-членка, а во која давателот на платежни услуги има подружница или агент или непосредно дава платежни услуги;

„Трета држава“ е секоја држава до пристапувањето на Република Северна Македонија во Европската Унија, а по пристапувањето секоја држава која не е држава-членка;

„Термински план“ 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.

„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;

„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;

Со оваа Општа понуда, Банката го определува начинот и условите за извршување на еднократна платежна трансакција, роковите поврзани со извршувањето на еднократните платежни трансакции, надоместоците и трошоците поврзани со извршувањето на еднократните платежни трансакции, начинот и роковите за известување на плаќачот и одговорноста на Банката.

Со поднесување на платен налог во експозитурите на Банката плаќачот потврдува дека пред да ја изврши трансакцијата е запознаен со оваа Општа понуда, Терминскиот план, Одлуката за надоместоци за физички и правни лица и дека целосно се согласува и ги прифаќа.

Општата понуда е составена во писмена форма и е достапна во експозитурите на Банката, на веб-страницата на Банката и на Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги.

## **II Овластување и извршување на еднократни платежни трансакции**

Се смета дека плаќачот дал овластување (согласност) за извршување на еднократна платежна трансакција со доставување на платен налог за еднократна платежна трансакција во Банката. Плаќачот треба да го достави платниот налог до Банката на хартија, кој мора да биде уредно пополнет.

Информациите пред извршувањето на еднократна платежна трансакцијата се содржани во оваа Општа понуда, Терминскиот план и Одлуката за надоместоци за правни и физички лица, Банката извршува еднократни платежни трансакции по прием на целосно пополнет и уреден платен налог, а во согласност со Терминскиот план, доколку налогот за плаќање е пополнет читливо и целосно (без корекции) и доколку не постојат законски пречки за негово извршување и доколку плаќачот обезбеди средства за плаќање на налогот за плаќање и надоместоци кои Банката ги наплатува согласно Одлуката за надоместоци за правни и физички лица.

За да може Банката правилно да го изврши налогот за плаќање кој е инициран, плаќачот треба да ги обезбеди следните информации:

- наменување на плаќачот;
- адреса на плаќачот, вклучувајќи ја и државата на плаќачот;
- единствена идентификациска ознака на плаќачот
- наменување на примачот;
- единствена идентификациска ознака на примачот
- износ на платежната трансакција;
- валута на платежната трансакција;
- опис на плаќањето;
- датум на поднесувањето на платниот налог и
- потпис на плаќачот.

Банката може да побара од плаќачот и други информации и документи кои тој е должен да ги достави и кои се потребни за извршување на трансакцијата. Банката прима платен налог секој работен ден во рамките на објавениот Термински план и во согласност со работното време на експозитурите.

Доколку плаќачот достави до Банката погрешен единствен идентификациски број/број на сметка на примачот на налогот за плаќање, Банката не е одговорна пред плаќачот или примачот за неправилно извршување или неизвршување на трансакцијата за еднократно плаќање.

Плаќачот е одговорен за точноста и комплетноста на информациите за налогот за плаќање и во случаите кога може да побара од Банката да го комплетира платен налог според неговите упатства.

Банката може да одбие извршување на налогот за плаќање доколку не се исполнети сите услови за негово извршување. Банката ќе го известува плаќачот за одбивањето да се изврши налогот за плаќање, како и за причините за одбивањето и за постапката за исправање на грешките кои биле причина за одбивањето, веднаш по приемот на налогот за плаќање, освен во случаи кога тоа е забрането врз основа на други прописи. Доколку се одбие извршувањето на налогот за плаќање, се смета дека тој не е ни примен од страна на Банката.

Времето на прием на налогот за плаќање е моментот кога Банката го добива налогот за плаќање директно од плаќачот. Доколку Банката го примила налогот за плаќање по истекот на рокот за прием на налогот наведен во Терминскиот план, се смета дека налогот за плаќање е примен следниот работен ден. Банката ги извршува примените налози за плаќање во согласност со Терминскиот план.

Се смета дека Банката го извршила налогот за плаќање во моментот на неговото проследување до меѓубанкарските платни системи.

Доколку плаќачот иницира еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки со користење готовина без внесување платежна сметка, Банката смее да изврши пренос на парични средства на месечна основа најмногу во износ од 2.500 евра или соодветна противвредност во други валути

За извршени еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки иницирани во странство, Банката смее да изврши пренос на парични средства на дневна основа најмногу во износ од 5.000 евра или соодветна противвредност во други валути.

### **III Отповикување на налогот за плаќање**

Плаќачот може да го отповика налогот за плаќање писмено или усно во експозитурите на Банката до моментот кога Банката ги примила потпишаниот налог и средствата потребни за негово извршување, а пред да започне процесот на неговото извршување, односно до моментот кога налогот се проследува до меѓубанкарските платежни системи.

### **IV. Одговорности на банката и враќање на износот на еднократна платежна трансакцијата**

Доколку Банката е одговорна за неизвршување и/или неправилно извршување на трансакција за еднократна платежна трансакција, таа е должна да го врати износот на неизвршената или неправилно извршената еднократна платежна трансакција, како и сите наплатени надоместоци. Банката нема обврска да го врати износот на неизвршена или нередовно извршена еднократна платежна трансакција, како и пресметани провизии во следниве случаи:

- доколку извршувањето, неизвршувањето или нередовното извршување е резултат на исклучителни и непредвидливи околности на кои Банката не може или и покрај сите напори не влијае;
- доколку извршувањето или нередовното извршување на еднократната платежна трансакција е последица на обврската на Банката која произлегува од други прописи кои се обврзувачки за Банката;
- доколку извршувањето на трансакцијата е резултат на измама на плаќачот
- доколку Банката извршила или неправилно извршила платежна трансакција врз основа на фалсификуван платен налог доставен до Банката од страна на плаќачот или неговиот овластен претставник;
- доколку неизвршувањето и/или нередовното извршување е резултат на погрешно упатство за плаќање на налогот за плаќање
- доколку плаќачот веднаш не ја известил Банката за неизвршување и/или нередовно извршување кога утврдил дека се извршени таквиеднократни платежни трансакции, а најдоцна во законскиот рок.

Банката не е одговорна за неизвршување на налогот поради следните ситуации:

- поради вонредни настани и отежнувачки околности врз кои Банката нема влијание:
- природни настани – земјотреси, поплави, бури, пожари
- политички настани - бунтови, вооружени конфликти, терористички напади, немири, промени во законите или усвојувањето одлука на јавната власт, без разлика дали е во земјата или во странство
- настани кои го оневозможуваат извршувањето на платниот промет поради прекин на телекомуникациските врски, нефункционирање на платните системи, поради примена на одредби и прописи поврзани со спречување на перење пари и финансирање тероризам, како и одредби и прописи поврзани со сузбивање на корупцијата и организираниот криминал
- како резултат на деловни процеси и одлуки на банки посредници и/или банката на примачот и/или други даватели на платежни услуги за кои Банката не може да влијае или да има претходно знаење
- како и во други случаи на виша сила

Во рамките на извршување на операциите во платниот промет, како во земјата така и со странство, Шпаркасе банка АД Скопје 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 Шпаркасе банка АД Скопје 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, Шпаркасе банка АД Скопје 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 кореподентските 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 коресподнетната банка односно ограничувањата и рестриктивните мерки кои се важечки во таа земја. Во таков случај, Шпаркасе банка АД Скопје 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.

## **V Надоместоци, трошоци и девизни курсеви**

Банката има право на плаќачот да му наплати надоместок и трошоци за извршување на услугите согласно важечката Одлуката за надоместоци за правни и физички лица.

Доколку преку налогот за плаќање се иницира еднократна платежна трансакција, што може да предизвика дополнителни трошоци за обработка на налогот во банката на примачот или во банката која учествува во препраќањето на налогот за плаќање поради недоволно точни и/или недоволно прецизни податоци доставени од плаќачот при плаќањето на налогот, плаќачот се согласува да ги покрие сите тие трошоци на барање на Банката. Поради оваа причина, плаќачот е должен да и ги достави на Банката неговите лични податоци за да може Банката последователно да контактира со него, во спротивно Банката не е обврзана да го изврши предметниот платен налог.

Во случај на платен налог за кој е потребна промена на валутата, се применуваат купопродажните курсеви за странски валути од дневниот курс на Банката, објавени во Курсната Листа на Банката, важечки во моментот на извршување на налогот за плаќање. Во случај на промена помеѓу странската и домашната валута, се применува важечкиот девизен курс во моментот на промената:

- куповниот курс од курсната листа се користи за промена на девизи во домашна валута
- продажниот курс од курсната листа се користи за промена на домашната валута во странска валута
- во ситуација на промена на една странска валута во друга странска валута, Банката ја купува првен странска валута и ја менува за домашна валута. После тоа, домашната валута се менува во посакуваната друга валута со примена на продажниот курс.

## **VI Информирање на плаќачот**

Пред плаќачот да се обврзе на оваа Општа понуда за еднократна платежна трансакција, Банката ќе ги даде или стави на располагање на плаќачот сите клучни информации и услови кои треба да се достават од негова страна за правилно извршување на платниот налог и тоа: спецификација на информации или единствена идентификациска ознака; максималниот рок за извршување на платежната услуга која се дава; видот и износот на сите надоместоци кои Банката ги пресметува и наплаќа од плаќачот, вкупно и по поединечни ставки; тековниот котиран девизен курс или референтниот девизен курс, доколку при платежната трансакција ќе се користи услугата на валутната конверзија и други релевантни информации неопходни за извршување на поединечна платежна трансакција.

По извршената платежна трансакција, Банката ќе му ги достави на плаќачот следните информации за платежната трансакција:

- Референтен број кој овозможува идентификација на платежната трансакција
- износот и валутата на платежната трансакција
- видот и износот на сите надоместоци кои се на товар на примачот во платежната трансакција, вкупно и по поединечни ставки
- курсот што се применувал доколку се изврши конверзија на валутата

- датум на валута на одобрување

## **VII Поднесување приговор**

Доколку Корисникот на платежни услуги смета дека Давателот на платежни услуги не се придржува кон своите обврски за информирање во врска со еднократни платежни трансакции, не ги исполнува своите обврски за давање на еднократни платежни трансакции, има право да поднесе приговор во усна, писмена или електронска форма до Давателот на платежни услуги.

Давателот на платежни услуги на Корисникот на платежни услуги ќе му достави одговор на приговорот во писмена или електронска форма во рок од 15 работни дена, сметано од денот на приемот на приговорот. Корисникот е должен да достави до Банката точна адреса на која треба Банката да го достави одговорот. Со достава на одговорот на приложената адреса ќе се смета дека одговорот е примен од страна на Корисникот на платежни услуги.

Доколку Давателот на платежни услуги не може да одговори во предвидениот рок поради причини кои се надвор од негова контрола ќе го извести Корисникот на платежни услуги за доцнењето на одговорот со јасно наведување на причините и за рокот до кој Корисникот на платежни услуги ќе го добие одговорот, а кој не може да биде подолг од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот.

Корисникот на платежни услуги, кој поднел приговор и не е задоволен од добиениот одговор или пак не добил одговор во рамки на договорениот рок, може да поднесе поплака до Народна банка на Република Северна Македонија.

## **VIII. ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ**

За деловниот однос, меѓусебните права и обврски на Банката и корисникот на платежни услуги ќе биде важечко и ќе се применува правото на Република Северна Македонија.

Банката и корисникот на платежни услуги се обврзуваат дека како доверливи ќе ги чуваат сите податоци и информации за кои добиле сознание во врска со извршување на овој деловен однос во законски предвидените рокови, освен за тоа што е пропишано со важечките прописи.

Банката ќе обезбеди заштита на личните податоци за корисникот на платежни услуги согласно законската регулатива, односно важечките прописи.

Корисникот на платежни услуги изричито е согласен и ја овластува Банката, податоците во врска со еднократната платежна трансакција, вклучително и личните податоци, да ги обработува во рамки на банкарското работење како и да ги стави на увид на овластени лица во Банката или на трети лица, во сите случаи предвидени со Законот. Корисникот на платежни услуги како клиент на Банката која е дел од Групацијата Ерсте и Штаермаркише Шпаркасе е свесен и согласен податоците кои се собираат и обработуваат од страна на Банката, а се однесуваат на еднократната платежна трансакција да може да бидат пренесувани во другите членки на групацијата.

Банката и корисникот на платежни услуги се согласни евентуалните меѓусебни спорови од овој деловен однос да ги решаваат спогодбено, а доколку во тоа не успеат спорите ќе ги решава надлежниот Основен суд во Скопје.