



## ИНФОРМАЦИИ ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО ВРСКА СО УСЛУГАТА ПРЕНОСЛИВОСТ

### Обврски на Банката која го прима пренесувањето на платежната сметка и обврски на Банката која го врши пренесувањето на платежната сметка

Банката на Потрошувачот имател на платежна сметка му овозможува користење на услугата за преносливост на платежна сметка и платежни услуги во иста валута во којашто гласат, кај нов давател на платежни услуги (во понатамошниот текст Банка што го прима пренесувањето), по поднесување на Барање за пренесување на платежната сметка од страна на Потрошувачот и согласно со Општите услови за платежна сметка и платежни услуги.

Банката не смее да го условува спроведувањето на услугата на преносливост со користењето на други производи и/или услуги од страна на Потрошувачот.

Банката што го врши пренесувањето на платежната сметка и/или Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка е должна на Потрошувачот да му обезбеди бесплатен пристап до сите расположливи податоци за неговите трајни налози и директни задолжувања.

Банката е должна на Потрошувачот да му ги стави на располагање на хартија, на веб страна на Банката <https://www.unibank.mk/mk-MK/smetki.nspx#!#platezna-smetka> или друг траен медиум овие Информации во врска со услугата за преносливост. Банката е должна на барање на Потрошувачот без надоместок да му ги даде Информациите на хартија или друг траен медиум.

Банката нема да овозможи пренос на средствата од платежната сметка кај друг давател на платежни услуги доколку истата е неактивна, блокирана, отворена за посебни намени, која е ограничена за располагање, сметки на кои се чуваат електронски пари, сметка поврзана со кредитна картичка и сметки отворени согласно правосилна судска одлука.

Банката што го прима пренесувањето го започнува спроведувањето на услугата преносливост врз основа на изрично овластување за пренесувањето на платежната сметка - Барање за пренесување на платежната сметка, потпишано од страна на Потрошувачот.

Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка во рок од **два работни дена** од денот на примеот на овластувањето за пренесување на платежната сметка е должна до Банката што го врши пренесувањето на платежната сметка да достави барање за доставување на информации за:

- листа на постоечките трајни налози за кредитни трансфери и информации за мандатите за директните задолжувања што се пренесуваат;
- расположливи информации за повторливите приливни кредитни трансфери и за мандатите за директни задолжувања, што се извршени во корист или на товар на платежната сметка на Потрошувачот во претходните 13 месеци, а доколку изречно побарал информациите се доставуваат и до Потрошувачот;
- да прекине со прием на директни задолжувања и на приливни кредитни трансфери од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка доколку Банката што го

врши пренесувањето нема воспоставен систем за автоматско пренасочување на приливните кредитни трансфери и на директните задолжувања кон платежната сметка на Потрошувачот што се отвора или ја има отворено кај Банката што го прима пренесувањето;

- да ги отповика трајните налози од датумот определен во барањето за пренесување на платежната сметка;
- да го пренесе преостанато позитивно салдо на парични средства на платежната сметка на Потрошувачот што се отвора или ја има отворено кај Банката го прима пренесувањето на платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка и
- да ја затвори платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка. Банката што го прима пренесувањето во рок од два работни дена доставува до Банката што го врши пренесувањето копија од Барањето заедно и копија од документот за идентификација на Потрошувачот за постапување согласно барањето.

**Банката што го врши пренесувањето има обврска:**

- да ги даде сите побарани информации согласно Барањето од Потрошувачот доставено преку Банката што го прима пренесувањето и да постапи по истото во рок од **пет работни дена** доколку се исполнети условите за нивно пренесување согласно ЗПУПС;
- да прекине со прием на приливни кредитни трансфери и на директни задолжувања од датумот определен во овластувањето за пренесување;
- да ги отповика трајните налози од датумот определен во овластувањето за пренесување;
- да го пренесе преостанато позитивно салдо на парични средства на платежната сметка на Потрошувачот што се отвора или ја има отворено кај Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка и
- да ја затвори платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка, доколку: а) Потрошувачот на платежни услуги нема неизмирени обврски за платежната сметка што се затвора кон Давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка и б) во целост ги спровел активностите наведени во алинеи 1, 2 и 4 од овој став.

Банката што го врши пренесувањето на платежната сметка е должна ведаш да го извести потрошувачот ако има неизмирени обврски кои го спречуваат затворањето на платежната сметка .

**Банката што го прима пренесувањето** во рок од **пет работни дена** по прием на бараните информации има обврска да ги спроведе следните активности:

- да започне со извршување на трајните налози за кредитни трансфери коишто ги побарал Потрошувачот од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка;
- да ги информира плаќачите коишто вршат повторливи приливни кредитни трансфери во корист на платежната сметка на Потрошувачот за податоците на платежната сметка отворена кај Банката што го прима пренесувањето и да им достави копија од Барањето. Доколку Банката што го прима пренесувањето не ги поседува сите информации потребни за информирање на плаќачите од Потрошувачот или Банката што го врши пренесувањето може да ги побара информациите што недостасуваат;
- да го извести Потрошувачот за неговите специфични права доколку се користи директно задолжување;
- да ги направи сите потребни подготовки за прифаќање на директни задолжувања и да започне да ги прифаќа од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка и
- да ги информира примачите кои користат директно задолжување за наплата на парични средства од платежната сметка на Потрошувачот наведени во овластувањето за пренесување на

платежната сметка за податоците на платежната сметка отворена кај Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка и за датумот од којшто директните задолжувања можат да се наплатуваат од платежната сметка на Потрошувачот и да им достави копија од Барањето за пренесување. Доколку Банката што го прима пренесувањето не ги поседува сите информации потребни за информирање на примачите, должна е од Потрошувачот или Банката што го врши пренесувањето да ги побара информациите што недостасуваат.

Банката што го врши пренесувањето не смее да го блокира платниот инструмент пред датумот определен во Барањето за пренесување на платежната сметка, за да не се прекине давањето на платежни услуги за Потрошувачот во текот на спроведувањето на услугата на преносливост.

### **Фонд за осигурување за депозити**

Денарските и девизните депозити на физичките лица се осигурени во Фондот за осигурување на депозити. Фондот за осигурување на депозити ги обесштетува физичките лица во висина до 30.000 евра во денарска противвредност по депозити на едно физичко лице во една банка.

### **Право на приговор**

Потрошувачот може да поднесе приговор до Банката на еден од следниве начини:

- лично во Централата, Експозитурата на банката,
- преку електронска адреса [reklamacii@unibank.com.mk](mailto:reklamacii@unibank.com.mk),
- по пат на пошта со испраќање на писмо до седиштето на банката.

Банката е должна на Потрошувачот да му даде одговор во рок од 15 (петнаесет) работни дена од денот на прием на приговорот.

Доколку Банката не може да одговори во предвидениот рок поради причини кои се надвор од нејзина контрола, е должна да го извести Потрошувачот за доцнењето на одговорот со јасно наведување на причините и за рокот до кој Потрошувачот ќе го добие одговорот, а кој не може да биде подолг од 35 (триесет и пет) работни дена од денот на приемот на приговорот.

Корисникот кој претходно поднел приговор до Банката, има право на поднесување поплака до Надлежниот орган – НБРСМ со наоди за евентуални прекршувања на одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи во однос на услугата на преносливост.

Поднесувањето поплака до НБРСМ не го исклучува или ограничува правото на Потрошувачот да поведе судски спор со Банката, заради заштита на своите интереси.

01.12.2024 година