ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

Содржина:

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ И ПОИМНИК 2

1.1. ПОИМНИК 3

2. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ 8

2.1. Отворање и работење со платежна сметка за резиденти и нерезиденти. 8

2.1.1. Отворање платежна сметка за резиденти физички лица 9

2.1.2. Отворање платежна сметка на нерезиденти физички лица 10

2.1.3. Отворање платежна сметка со основни функции во денари – овие одредби ќе се применуваат исклучиво кај Корисник - потрошувач (во натамошниот текст: Потрошувач) кој отвора платежна сметка со основни функции 10

2.1.4. Отворање платежна сметка за правни лица 12

- Резиденти правни лица 12
- Нерезиденти – правни лица и претставништва на странски фирми: 12
- Нерезиденти – дипломатски претставништва на странски земји или меѓународни организации 13

2.1.5. Располагање со средствата од платежна сметка 14

2.2. Платежни услуги 14

2.2.1. Прием на платен налог 15

2.2.2 Согласност и авторизација на платежни трансакции 16

2.2.3. Извршување на платни налози 16

2.2.5. Рокови на извршување на налогот 18

2.2.6. Одбивање на платен налог 19

2.2.7. Отповикување на налогот за пренос 19

2.2.8. Блокирање на платен инструмент 20

2.2.9. Известување за неавторизирани или неправилно извршени платежни трансакции 20

2.2.10. Одговорност на Корисникот за неавторизирани или неправилно извршени платежни трансакции .. 20

2.2.11. Одговорност на Банката за неавторизирани платежни трансакции 21

2.2.12 Одговорност на Банката за неизвршување, неправилно или задоцнето извршување на платежни трансакции 21

2.2.13. Услуга за преносливост на платежни сметки и платежни услуги 22

2.3. Камати, надоместоци и девизни курсеви 25

2.3.1. Камати 25

2.3.2. Надоместоци 25

2.3.3. Девизни курсеви 25

2.4. Блокирање и ограничување на работење со платежна сметка 26

3. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ 26

3.1. Дефиниција на поими 26

3.2. Издавање на платежна картичка 28

3.3. Платежни трансакции со картичка 29

3.4. Плаќања на обврски по основ на трансакции со картички, камати и надоместоци 33

3.5. Евиденција на плаќања 33

3.6. Обврски на корисникот на картичка и на Банката и одговорности при користење на картичка 34

3.7. Дополнителни услови при користење на картичка 37

3.8 Поплаки за трансакции извршени со картички 38

3.8.1 Поплаки за неавторизирана или неправилно извршена платежна трансакција 38

3.9. Останати одредби 39

4. ДЕПОЗИТНА СМЕТКА 40

4.1 Отворање депозит 40

4.2. Работење со депозитна сметка 40
4.3. Каматна стапка на депозит 40
4.4. Затворање депозит 41
4.5. Фонд за осигурување за депозити 41
5. ТРАЕН НАЛОГ 41
6. ДОЗВОЛЕНО ПРЕЧЕКОРУВАЊЕ 42
7. РЕВОЛВИНГ ДЕНАРСКИ КРЕДИТ КОЈ СЕ КОРИСТИ СО КРЕДИТНИ КАРТИЧКИ 42
8. НЕАКТИВНИ СМЕТКИ 43
9. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ.....43
10. ИЗВЕСТУВАЊЕ НА КОРИСНИКОТ.....44
11. ЗАШТИТА НА ПОДАТОЦИ.....46
12. ОДГОВОРНОСТ 46
13. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ.....48
14. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ 48
15. ИСПРАВКА НА ТРАНСАКЦИИ 48
16. ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР 49
16.1 Раскинување на договор на платежна сметка со основни функции 49
ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ.....50
Преглед на каматни стапки 50

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ И ПОИМНИК

Со овие Општи услови за платежна сметка и платежни услуги (во понатамошниот текст: **Општи услови**) се регулира отворањето, управувањето и затворањето на платежната сметка/платежна сметка со основни функции, правата и обврските на банката, на физичките лица и правните лица во работењето со платежни сметки/платежна сметка со основни функции, трансформација на платежната сметка во платежна сметка со основни функции и обратно, услови и начини на плаќање, начин на извршување на платежни трансакции, работење со платежни картички, депозитна сметка, како и процесирање на платежни трансакции, банкарство и мобилна апликација, начин на комуникација, одговорност во врска со извршување на платежни трансакции, пресметка на надоместоци и камати поврзани со платежни услуги/производи, заштитни мерки во врска со извршувањето на платните трансакции, информации за заштита на корисниците на платежната сметка и платежните услуги, условите за измени, дополнувања и раскинување на договорниот однос и начини и рокови за информирање.

Овие Општи услови за платежна сметка и платежни услуги ги уредуваат условите, правата и обврските на Универзална Инвестициона Банка АД Скопје („**Банката**“) и Корисникот (дефиниран подолу).

Овие Општи услови се составен дел на Рамковниот договор за платежна сметка и платежни услуги (во понатамошниот текст: **Договор**), заедно со Тарифата на надоместоци за услугите што ги врши Универзална Инвестициона Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: **Тарифа**) која ги содржи сите видови и износи на надоместоци и трошоци што Банката ги наплатува од Корисникот при вршење трансакции и платежни услуги, Преглед на каматни стапки согласно Одлука на Управниот одбор на Банката и Информативниот документ за надоместоци и Поимник (за потрошувачи), а за корисниците на интернет

банкарство и мобилна апликација My Unibank и Општите услови за користење на услуги во електронските сервиси.

Согласно Законот за платежни услуги и платни системи, Општите услови, Тарифата на надоместоци, Информативниот документ за надоместоци и Поимник кои се составен дел на Договорот, се јавно објавени и достапни на веб страницата на Банката на следниот линк: https://www.unibank.mk/mkMK/smetki.nspx#!#plateznasmetka, а по барање на Корисникот, Банката може да му ги стави на располагање наведените документи и во хартиена форма или преку друг траен медиум. Банката ги извршува платежните услуги што се предмет на овие Општи услови согласно задолжителните одредби од Законот за платежни услуги и платни системи и другите применливи закони и прописи, вклучително и прописите од областа на девизното работење.

Банката е директен учесник во следните платни системи: Македонски интербанкарски платен систем (МИПС), Клириншки интербанкарски систем (КИБС), Банката, ги извршува трансакциите во евра во рамки на СЕПА областа со посредство на друга странска кореспондентска банка, при што во целост ги има прифатено и се придржува кон правилата на Европскиот совет за плаќање за шемата СЕПА Кредитен Трансфер Банката користи SWIFT телекомуникациската мрежа.
Издавачот на овие Општи услови и давател на платежни услуги е Универзална Инвестициона Банка АД Скопје. Банката платежните услуги ги обезбедува во согласност со закон и во согласност со интерните акти.
За прашањата коишто не се уредни со овие Општи услови, ќе се применуваат посебните одредби и услови коишто важат за конкретниот продукт/услуга.

Основни податоци за Банката:
Назив: Универзална Инвестициона Банка АД Скопје
Седиште: Ул. Максим Горки бр.6, Скопје Матичен број: 4646088
Даночен број: 4030993252736
Број на сметка: 240000000000126
Свифт адреса: UIBMMK22
Веб-сајт: www.unibank.mk
Е-пошта:
unibank@unibank.com.mk

Телефон за контакт: (02) 3 111-111

Банката обезбедува платежни услуги врз основа на одобрение од Народната Банка на Република Северна Македонија (НБРСМ), која е овластена да го контролира и надгледува работењето на банката, согласно законските и подзаконските прописи кои го регулираат работењето на банките.

Списокот на експозитури на Банката со информации за контакт, како и овие Општи услови се достапни на веб страницата на Банката: www.unibank.mk.

1.1. ПОИМНИК

Одделни поими употребени во овие Општи услови го имаат следното значење:

- **Давател на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка** е давател на платежни услуги којшто ја отвора и ја одржува платежната сметка на плаќачот (во случајов Банка - Универзална Инвестициона Банка АД Скопје);
- **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;
- **Депозит** е побарување од Банката во пари, со или без камата или надомест од кој било вид, наплативо веднаш или на определен рок, зависно од условите договорени при вложување на паричните средства;
- **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;

- **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,;
- **ИБАН (англ. IBAN = International Bank Account Number)** е бројот на платежната сметка што ја одржува давателот на платежните услуги и преку која се извршуваат платежните трансакции во денари или во валута различна од денарот, давателот на платежните услуги го конструира сокористење на меѓународниот стандард ИСО 13616 и е стандард ИБАН

- **БИК (англ. BIC = Business identificator code)** е деловна идентификациска ознака којашто недвосмислено го идентификува давателот на платежните услуги, чии елементи се специфицирани од ИСО;
- **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;
- **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;

- **Издавање платни инструменти** е платежна услуга на давателот на платежни услуги врз основа на договор со плаќачот за обезбедување на платен инструмент за иницирање и обработка на платежните трансакции направени од страна на плаќачот;
- „**ИСО-стандардот 20022 XML**“ е стандард за составување електронски финансиски пораки како што е дефинирано од ИСО, што опфаќа физичко претставување на платежните трансакции во синтаксата на „XML“, во согласност со деловните правила и водичите за спроведување во земјата или на платежните шеми во СЕПА за платежни трансакции;
- **Корисник на платежни услуги** е физичко лице и правно лице кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства;
- **Корисник на платежни услуги - должник** е физичко лице и правно лице кое е наведено како должник во платниот налог за присилна наплата;
- **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;
- **Клиринг** (анг. clearing) е пренос, усогласување и во одредени случаи потврдување на трансакциите пред нивното порамнување, коешто може да вклучи нетирање на овие трансакции и утврдување на конечните состојби за порамнување;
- **Налог за пренос** е секоја инструкција од учесникот во платниот систем и/или во системот за порамнување со хартии од вредност, да се стави на располагање на примачот на налогот износ на парични средства преку негово евидентирање на сметката на давател на платежни услуги, централна договорна страна или агент за порамнување или која било друга инструкција што резултира со преземање или подмирување на обврска за плаќање како што е дефинирано со правилата за работење на платниот

систем или инструкција од овластен учесник на пазарот на хартии од вредност за пренос на сопственичко право или интерес во врска со една или повеќе хартии од вредност, преку негово евидентирање на сметка за хартии од вредност во регистар или друг соодветен начин;

- **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;
- **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;
- **Преглед на каматни стапки согласно Одлука на Управниот одбор на Банката** е интерен акт на Универзална Инвестициона Банка АД Скопје со која се утврдуваат видовите на каматни стапки во Банката, односно се дефинираат критериумите и начинот за одредување и менување на висината на каматните стапки за сите видови пласирани средства и средства кои се депонирани во Банката;
- **Потрошувач** е физичко лице кое склучува договор за платежни услуги согласно со закон 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;
- **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;
- **Платежна сметка** е сметката којашто ја одржува давател на платежни услуги на име на еден Корисник на платежни услуги и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;
- **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 трансакција со дебитна картичка** е платежна трансакција заснована на картичка, вклучително и платежна трансакција со платежна картичка со претплата, којашто не претставува платежна трансакција заснована на кредитна картичка, при што за износот на секоја платежна трансакција направена со употреба на дебитната картичка, веднаш или на крајот на однапред дефиниран период се намалува состојбата на расположливите парични средства на платежната сметка на корисникот на платежни услуги;
- **Платежна трансакција со кредитна картичка** е платежна трансакција заснована на картичка, каде што износот на трансакцијата, делумно или целосно, се задолжува од плаќачот, на однапред договорен датум во месецот, врз основа на посебен договор за расположлив кредит склучен меѓу давателот на платежни услуги и корисникот на платежни услуги со кој се утврдува дали, со која стапка и на кој начин ќе се пресметува и наплатува камата за позајмениот износ;
- **Платежна трансакција преку средства за комуникација на далечина** е платежна трансакција која е иницирана преку интернет банкарство или преку мобилна апликација;
- **Платен инструмент** е персонализиран уред(и) и/или збир на постапки договорени помеѓу корисникот на

платежни услуги и давателот на платежни услуги и кои се користат за иницирање платен налог;

- **Платен инструмент заснован на картичка** е секој платен инструмент, вклучително картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред што содржи соодветна платежна апликација коишто на плаќачот му овозможуваат иницирање платежна трансакција заснована на картичка, а која не е кредитен трансфер или директно задолжување; - **Премолчено должничко салдо** е премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на Корисникот, при што Банката му става на располагање на Корисникот парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствени парични средства на платежната сметка или ако е договорено дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување;
- **Примач** е физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;
- **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;
- **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;
- **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 или ден на кој платниот систем е отворен за работа, согласно со период утврден со правилата за работа на платниот систем кој ги опфаќа сите настани за време на работниот циклус на овој систем, 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 давателот на платежните услуги 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;
- **Услуга за давање информации за платежните сметки** е онлајн услуга за давање збирни информации за една или повеќе платежни сметки на корисникот на платежните услуги што се одржуваат кај еден или повеќе други даватели на платежни услуги;
- **Услуги поврзани со платежна сметка** се сите услуги што се поврзани со отворањето, одржувањето и затворањето на платежната сметка, како и договореното дозволено пречекорување и долговното салдо;
- **Услуги поврзани со плаќањата** се следните:
  1) услуги кои овозможуваат внесување готовина на платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
  2) услуги кои овозможуваат повлекување готовина од платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
  3) извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај давателот на платежни услуги на корисникот на платежни услуги или кај друг давател на платежни услуги:
     а) извршување на директни задолжувања, вклучувајќи еднократни директни задолжувања;

б) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, и

в) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;

4) извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги:

а) извршување на директни задолжувања, вклучувајќи еднократни директни задолжувања;

б) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, и

в) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;

5) издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;

6) парични дознаки;

7) услуги за иницирање на плаќања и 8) услуги за давање информации за платежните сметки, како и сите дејствија на техничкаподдршка неопходни за точно вршење на платежните услуги;

- **Средство за комуникација на далечина** е средство со кое може да се склучи договор за платежни услуги без истовремено физичко присуство на давателот на платежни услуги и корисникот на платежни услуги;
- **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 (пр.извод на хартија, интернет банкарство и мобилна апликација);
- **Траен налог** е инструкција дадена од плаќачот на давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка, за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми;
- **Меѓународна платежна трансакција** е платежна трансакција каде што еден давател на платежна услуга обезбедува плаќање услуга на територијата на Република Северна Македонија и друг давател на платежни услуги на територијата на друга земја. Трансакции во денари помеѓу резиденти и нерезиденти, како и трансакции во денари меѓу нерезиденти се сметаат за меѓународни платежни трансакции;
- **Парични средства** се готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од давателот на платежни услуги (средства на сметки);
- **Расположливи парични средства за присилна наплата** се сите парични средства на сметките на корисникот на платежни услуги - должник кај давателот на платежни услуги, освен паричните средства на сметките со посебна намена кои се издвоени согласно со закон или пропис донесен врз основа на закон и паричните средства одобрени врз основа на договор за дозволено пречекорување со давателот на платежни услуги;
- **Позитивно салдо** на денарска платежна сметка, позитивно салдо на сметката во кое не е вклучено дозволеното пречекорување на сметката;
- **Расположливо салдо на платежна сметка во денари** - позитивно салдо на сметката, во кое е вклучен и износот дозволено пречекорување на сметката;
- **СЕПА** (SEPA - Single Euro Payments Area) значи Единствена област за плаќања во евра;
- **Листа на најрепрезентативни услуги поврзани со платежната сметка** е документ чија содржина ја утврдува НБРСМ, со стандардизирани термини и

дефиниции, за кои потрошувачите плаќаат надоместок и кои ги дава барем еден давател на платежни услуги во Република Северна Македонија;

- **Информативен документ за надоместоците** е документ кој содржи услуги од листата на најрепрезентативни услуги поврзани со платежната сметка, како и други услуги кои банката може да ги понуди и информации и надоместоци за секоја услуга посебно;
- **Извештај за наплатени надоместоци** е извештај за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка и доколку е применливо, информациите за висината на каматните стапки;
- **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 на Потрошувачот и/или пренос на позитивното салдо на сопствените парични средства на платежна сметка отворена кај друг давател на платежни услуги, со или без затворање на платежната сметка од која се врши преносот.
- **Засилена автентикација** е потврда на **идентитетот** преку употреба на најмалку два од следниве три меѓусебно независни елементи: **знаење** (нешто што само клиентот го знае), **владение** (нешто што само клиентот го поседува) и **својственост** (нешто што клиентот е), при што нарушувањето на еден од елементите не влијае врз веродостојноста на останатите и се осмислени на начин што овозможува заштита на доверливоста на податоците кои се предмет на проверка на автентичност;
- **Биометриска идентификација** е процес на потврдување на идентитетот на корисникот преку негови лични биометриски физички карактеристики на корисникот, како што се отпечаток од прст (fingerprint) или препознавање на лице (face recognition);
- **Автентикација со QR код** е процес на потврдување на идентитетот на корисникот со користење на уникатен QR код генериран од систем за автентикација.
- **PIN (Personal Identification Number)** – четирицифрен личен идентификациски број кој корисникот го определува за користење на мобилна апликација My Unibank, како и за авторизација на електронски плаќања.

Сите термини кои не се конкретно дефинирани во овие Општи услови, а се однесуваат на платежните услуги и услугите со патежни картички, банкарски услуги или други платежни услуги го имаат значењето утврдено со Законот за платежни услуги и платни системи, како и соодветните прописи.

2. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

2.1. Отворање и работење со платежна сметка за резиденти и нерезиденти.

Банката согласно законска регулатива може да отвори платежна сметка во денари/девизи за резиденти и нерезиденти (физички и правни лица) и платежна сметка со основни функции исклучиво само во денари (физички лица). Начинот на отворање, одржување и затворање на овие сметки се врши согласно Договорот и овие Општи услови.

Банката на барање од Корисникот или лицето кое дејствува во негово име и за негова сметка може да отвори платежна сметка во денари и/или во девизи. При отворањето на платежната сметка, Корисникот или лицето кое дејствува во негово име и за негова сметка со Банката склучува и потпишува Рамковен договор за платежна сметка и платежни услуги (во понатамошен текст: **Договор**). По склучување на Договорот, Банката ја отвора платежната сметка.

Корисникот може да отвори повеќе платежни сметки. За отворање на секоја наредна платежна сметка Корисникот е должен до Банката да достави барање за отворање платежна сметка. За секоја нова платежна сметка, Корисникот склучува нов Договор.

Корисникот може да отвори повеќе платежни сметки во денари и во странска валута во Банката за која било цел која е во согласност со важечките прописи. Банката ја отвора платежната сметка во девизи како мултивалутна, односно на сметката може да се вложуваат средства во сите валути наведени во курсната листа на Банката. Банката го задржува правото да го ограничи работењето со одредена валута од курсната листа.

Банката може да одбие да склучи Договор по сопствена оценка по спроведена анализа и во тој случај Банката нема да биде одговорна за каква било штета доколку настане како резултат на тоа.

Банката ќе го извести Корисникот за причините за одбивањето, само кога истото е дозволено со закон.

Корисникот се обврзува да внимава и да ја користи сметката во согласност со постојната регулатива, барањата на Банката, овие Општи услови и специфичните услови за конкретната платежна услуга, пропишани во Договорот потпишан со Банката. Корисникот на платежна сметка нема да дозволи користење на сметката, лично или преку трети лица, за измамнички или незаконски цели, нема да ја загрозува безбедноста на сметката или безбедноста на сметките на други клиенти преку неовластени обиди за пристап, ниту да врши било какви дејствија што би можеле да наштетат на угледот или кредибилитетот на Банката.

За одржување (водење) на сметката Банката пресметува и наплатува надомест согласно Тарифата на Банката, во зависност од видот на сметката и користените услуги.

2.1.1. Отворање платежна сметка за резиденти физички лица

Банката отвора платежни сметки на полнолетни домашни физички лица и тоа на:

- лица со постојано место на живеење во Република Северна Македонија, и
- физички лица кои согласно законската регулатива во Република Северна Македонија имаат третман на резиденти.

Банката дозволува отворање на платежни сметки и на малолетни лица и на лица на кои им е одземена или ограничена деловната способност исклучиво на барање на законски застапник односно старател, согласно законските прописи и одредбите на овие Општи услови. Корисникот на сметка е должен при отворање на платежна сметка да ја достави до Банката следнава документација:

- Важечки документ за идентификација;
- За нерезиденти кои согласно законската регулатива имаат третман на резиденти - важечка виза за престој односно работна виза во траење од најмалку 6 (шест) месеци од која може да се утврди местото на привремен престој во РСМ;
- Апликација/барање за идентификација /ажурирање на клиент (физичко лице);
- Барање за отворање на платежна сметка;
- Кон барањето се доставува и примерок на потписите на лицата кои дејствуваат во негово име и за негова сметка и нивен важечки документ за идентификација. Потписите на овие лица е потребно да се депонираат кај Банката или да бидат заверени на нотар;
- За малолетни лица, родителот доставува извод од матична книга на родени (оригинал или копија заверена на нотар) и

- За лица под старателство - старателот доставува одлука/решение за назначување на старател, лична карта или извод од матична книга на родени (оригинал или копија заверена на нотар), како и друга документација која Банката има обврска да ја обезбеди согласно законската, подзаконската регулатива и интерните акти. Доколку е возможно идентификација може да се изврши и со употреба на средства за електронска идентификација издадени во рамки на регистрирана шема за електронска идентификација на високо ниво на сигурност согласно со закон.

Корисникот на платежна услуга е одговорен за вистинитоста и комплетноста на сите податоци врз основа на кои Банката отворила платежна сметка и е должен да ја надомести на Банката секоја евентуална штета, загуба или трошок настанат како резултат на доставување лажни и/или нецелосни податоци.

Корисникот на платежна услуга е должен да ја ажурира документацијата за платежната сметка во законски утврдените периоди и рокови, како и согласно динамика за ажурирање утврдена со интерните акти на Банката, во спротивно, Банката го задржува правото да го ограничи работењето преку истата, сè до доставување на неопходната документација или ажурирање на личните податоци од страна на Корисникот.

2.1.2. Отворање платежна сметка на нерезиденти физички лица

Корисникот на сметка е должен при отворање на платежна сметка да ја достави до Банката следнава документација:

- Важечки документ за идентификација - патна исправа или важечка лична карта ако лицето доаѓа од земја членка на ЕУ или од држава со која РСМ има склучено билатерална спогодба за прекугранично патување од која се утврдува постојано место на живеење во странство;

- Доколку во документот недостига податокот за адреса на живеење, потребно е да се достави дополнителен документ со адресни податоци и

- Кон барањето се доставува и примерок на потписите на лицата кои дејствуваат во негово име и за негова сметка и нивен важечки документ за идентификација. Потписите на овие лица е потребно да се депонираат кај Банката или да бидат заверени на нотар, како и друга документација која Банката има обврска да ја обезбеди согласно законската, подзаконската регулатива и интерните акти. Доколку е возможно идентификација може да се изврши и со употреба на средства за електронска идентификација издадени во рамки на регистрирана шема за електронска идентификација на високо ниво на сигурност согласно со закон.

2.1.3. Отворање платежна сметка со основни функции во денари – овие одредби ќе се применуваат исклучиво кај Корисник - потрошувач (во натамошниот текст: Потрошувач) кој отвора платежна сметка со основни функции

Во рамки на Договорот и на барање на Потрошувачот-или лицето кое дејствува во негово име и за негова сметка, Банката може да отвори платежна сметка со основни функции само доколку лицето ги исполнува условите предвидени во Законот. Платежната сметка се отвора и гласи во денари. При отворање на платежната сметка со основни функции Потрошувачот потпишува и изјава под морална и материјална одговорност дека не поседува друга платежна сметка во денари во земјата со оглед на тоа што законската регулатива не дозволува Потрошувачот да поседува друга платежна сметка кај истата или кај друга банка во РСМ. При отворање на овој тип на сметка Потрошувачот ја доставува истата документација како за отворање на редовна платежна сметка.

Банката во законски утврдениот рок од 10 работни дена ќе му одговори на Потрошувачот дали му е одобрено отворањето на платежна сметка со основни функции. Банката во истиот рок може и да го одбие барањето доколку:

- потрошувачот веќе има отворено платежна сметка во денари кај истиот или друг давател на платежни услуги во Република Северна Македонија;
- воспоставувањето деловен однос на давателот на платежни услуги со потрошувачот кој го поднел барањето е спротивно на прописите со кои се уредува откривањето и спречувањето перење пари и финансирање тероризам;
- не изминал период од најмалку 12 месеци од датумот на едностранo раскинување на рамковниот договор за платежната сметка со основни функции и
- доколку потрошувачот не доставил писмена изјава.

Доколку Банката го одбие барањето за отворање платежна сметка со основна функција, по писмен или електронски пат, без надоместок, го известува Потрошувачот за одбивањето со образложение на причините за одбивањето, освен во случај кога откривање на причините за одбивањето би било спротивно на целите на националната безбедност, јавниот ред и мир или прописите со кои се уредува откривање и спречување перење пари и финансирање на тероризмот.

На барање на Потрошувачот, доколку се исполнети законски предвидените услови, неговата платежна сметка може да се трансформира во платежна сметка со основни функции, како и платежната сметка со основни функции на барање на Потрошувачот може да се трансформира во платежна сметка. Во зависност од типот на сметката соодветно се применуваат одредбите од овие Општи Услови.

Потрошувачот кој има отворено платежна сметка со основни функции имаат право на:

- пет бесплатни безготовински транскации во интерен клиринг (безготовински налози реализирани преку шалтер, преку интернет банкарство, мобилна апликација или со траен налог); и
- увид и располагање со средствата на сметката преку дебитна картичка која се тарифира согласно редовна тарифа на банката и - увид и располагање со сметката преку интернет банкарство, мобилна апликација кое се тарифира согласно редовна тарифа на Банката.

Месечниот надомест за водење на платежна сметка со основни функции не може да биде повисок од 0,1% од подвижниот просек на просечна плата во РСМ за последните 12 месеци. Првите 5 трансакции реализирани во интерен клиринг на Банката се бесплатни, а сите останати се тарифираат согласно Тарифата на Банката. Потрошувач кој има отворено платежна сметка со основни функции не може да има девизна сметка во Банката, ниту да користи дозволено пречекорување. За користење на овие услуги корисникот треба да поседува платежна сметка или да направи трансформација на платежната сметка со основни функции во платежна сметка.

Согласно законската регулатива, Потрошувачот може да побара платежната сметка со основни функции да биде ослободена и од месечниот надомест за водење сметка доколку Потрошувачот е примател на следните законски права:

1) законска издршка, надоместок на штета настаната поради нарушување на здравјето или намалување, односно губење на работната способност и надоместок на штета за загубена издршка поради смрт на давачот на издршката,

2) надоместок поради телесно оштетување според прописите за инвалидското осигурување,
3) парична помош од социјална заштита,
4) привремена невработеност,
5) додаток на деца и
6) стипендија, кредит и помош на ученици и студенти.

Со цел Потрошувачот да го користи правото на ослободување од месечниот надомест за водење сметка со основни функции потребно е во Банката да приложи решение/потврда од соодветна институција не постара од 6 месеци. Преоцена за ослободување од месечниот надомест за водење платежна сметка Банката ќе врши најмалку еднаш во годината. Потрошувач кој има отворено платежна сметка со основни функции ослободена од месечен надомест не може да има девизна сметка во Банката ниту да користи дозволено пречекорување.

2.1.4. Отворање платежна сметка за правни лица

- **Резиденти правни лица**

Корисникот на сметка е должен при отворање на платежна сметка да ја достави до Банката следнава документација:

- Решение за упис од Централен Регистар или Решение за упис во трговскиот регистар, во хартиена форма или електронски потпишано со квалификуван електронски сертификат или Тековна состојба издадена од Централен Регистар не постара од 3 (три) месеци - во оригинал или копија заверена на нотар;
- Тековна состојба за вистински сопственик (не постара од 3 (три) месеци;
- Акт од надлежен орган за основање, ако учесникот не е запишан во регистар;
- Извод од законот, ако учесникот е основан согласно со закон;
- Решение од надлежниот суд за отворање стечајна постапка или известување од Централен регистар до банките за отворање стечајна постапка;
- Заверен потпис на лицата овластени за застапување (ЗП Образец) оригинал или копија заверена на нотар;
- Копија од актот или одлуката каде се докажуваат полномошната на лицата за располагање со средствата од сметката (освен кога законскитот/те застапник/ци е/се единствени лица кои располагаат со средствата од сметката);
- Барање за отворање на платежна сметка;
- Кон барањето се доставува и примерок на потписите на лицата кои дејствуваат во негово име и за негова сметка и нивен важечки документ за идентификација. Потписите на овие лица е потребно да се депонираат кај Банката или да бидат заверени на нотар;
- Важечки документ (лична карта или пасош) на лицата овластени за работа со сметката и за вистинските сопственици (нотарски заверени копии) и
- Податоците за вистинскиот сопственик се обезбедуваат од оригиналната или заверената документација од трговски, судски или друг јавен регистар, која не смее да биде постара од 6 (шест) месеци, во случаите на сложена сопственичка структура.

- **Нерезиденти – правни лица и претставништва на странски фирми:**

- Извод од трговскиот регистар или друг регистар каде што се води евиденцијата за правните лица во земјата во која е регистриран субјектот не постар од 3 (три) месеци, од кој може да се утврди датумот на неговото основање, називот, правната форма, седиштето, даночниот број или друг регистрациски број на правното лице, законскиот застапник, органот на управување или лицата овластени за воспоставување на деловен однос и дејноста којашто ја врши, преведени на македонски јазик од овластен судски преведувач - во оригинал или копија заверена на нотар;

- Податоците за вистинскиот сопственик се обезбедуваат од оригиналната или заверената документација од трговски, судски или друг јавен регистар, која не смее да биде постара од 6 (шест) месеци исто така преведени на македонски јазик од овластен судски преведувач;
- За дипломатско преставништво на странска земја или преставништво на меѓународна организација - документ издаден од Министерство за надворешни работи на РСМ или решение за упис или тековна состојба од трговскиот регистар и регистарот на други правни лица од регистарот на Централниот регистар на РСМ;
- Документ за идентфикација на дејноста. Доколку не може да се утврди од изводот од регистарот каде се води правното лице треба да се обезбеди;
- Изјава од управителот/те на нерезидентот правно лице за основната дејност заверена од нотар;
- Изјава од нотар дека во соодветна земја при регистрација на правното лице во содветната земја немаат обврска да определат дејност;
- Копија од статут или друг документ за основање;
- Спесимен на потписите на лицата кои ќе отвараат/работат со сметката потпишан од законскиот застапник и
- Важечки документ (лична карта или пасош) на лицата овластени за работа со сметката и за вистинските сосптвеници (нотарски заверени копии).

➢ **Нерезиденти – дипломатски претставништва на странски земји или меѓународни организации**

- Документ издаден од Министерството за надворешни работи на РСМ или решение за упис или тековна состојба од трговски регистар и ргистарот на други правни лица од регистарот на Централен регистар на РСМ;
- Важечки документ за лична идентификација на одговорното лице;
- Спесимен на потписите на лицата кои ќе отвораат/работат со сметката потпишан од одговорното лице и нивен важечки документ за лична идентификација;
- Банката врши проценка и одлучува по барањето за отворање сметка.

Корисникот на платежна услуга е одговорен за вистинитоста и комплетноста на сите податоци врз основа на кои Банката отворила платежна сметка и е должен да ја надомести на Банката секоја евентуална штета, загуба или трошок настанат како резултат на доставување лажни и/или нецелосни податоци.

Корисникот на платежна услуга е должен да ја ажурира документацијата за платежната сметка во законски утврдените периоди и рокови, како и согласно динамика за ажурирање утврдена со интерните акти на Банката, во спротивно, Банката го задржува правото да го ограничи работењето преку истата, сè до доставување на неопходната документација или ажурирање на личните податоци од страна на Корисникот.

Банката може самостојно да отвори сметка на име на Корисникот на платежни услуги потребна за извршување на одредено плаќање или друга банкарска услуга што ја бара Корисникот на платежни услуги, како и да ја затвори оваа сметка по извршување на услугата за која била потребна сметката за што Корисникот на платежни услуги, со потпишување на конкретниот договор со Банката, дава изрична согласност.

За отворање на сметката, Корисникот на платежни услуги на сметката плаќа надоместок на Банката во согласност со важечката Тарифа на надоместоци.

Банката води Регистар на сите сметки кој што се отворени во Банката. Податоците во тој регистар Банката ги пополнува врз основа на доставената документација приложена со барањето за отворање на сметките и од документацијата доставена за промена на одредени податоци приложена со барањето за промена.

Податоците од регистарот на платежни сметки во денари, Банката, согласно законската регулатива го доставува до единствениот регистар на сметки (ЕРС).

Корисникот на платежни услуги е должен да ја извести Банката за сите статусни и други промени, најдоцна во рок од 7 (седум) дена од денот на настанување на промената. Со барањето за промена, Корисникот е должен да достави и соодветна документација.

Банката ќе врши ажурирање на податоците на Корисникот на платежни услуги при поднесување на барање за промена на податоци од страна на клиентот, како и почесто, а по проценка на Банката.

Промена на лицата овластени за застапување на правните лица, Корисникот на платежни услуги ја докажува со решение за упис на промената во Централен Регистар на РСМ.

2.1.5. Располагање со средствата од платежна сметка

Со средствата од платежна сметка, Корисникот може да располага на следниве начини:

- со платежни инструменти доставени преку шалтерите на Банката, интернет банкарство и мобилна апликација MY Unibank;
- со договор налог или договор за траен налог;
- со дебитна картичка поврзана со платежната сметка во денари или друга валута за која Банката има техничка можност;
- со Согласност.

Корисникот може да ги спроведува безготовинските и готовинските трансакции од платежната сметка само во висина на расположливото салдо на сметката и дозволеното пречекорување.
За располагање со средствата на сметката на шалтерите на Банката, Корисникот е должен да се идентификува со документ за идентификација.
На барање на Корисникот, Банката издава дебитна картичка која е поврзана со платежната сметка во денари или друга валута за која Банката има техничка можност.

Корисникот може да овласти друго лице да располага со средствата на сметката, врз основа на писмено овластување дадено во присуство на овластен вработен на Банката или врз основа на писмено овластување заверено од нотар или друг надлежен орган/институција прифатливи за Банката.
Полномошното дадено во просториите на Банката важи неограничено или до рокот за кој е дадено. Доколку полномошното е дадено пред овластена институција има важност согласно интерните акти на Банката за што Корисникот ќе биде соодветно информиран. Во секој случај полномошното престанува да важи во моментот на негово писмено отповикување од Корисникот или овластеното лице. Корисникот е должен веднаш да ја извести Банката во случај на отповикување на полномошното.
Банката има право да ја задолжи сметката на Корисникот согласно законските прописи и договорните овластувања дадени од страна на Корисникот во Договорот.
Корисникот е должен веднаш да го покрие премолчено должничко салдо на платежните сметки.
Корисникот е согласен Банката да го наплатува премолченото должничко салдо на сметката со целосно задржување на приливите кои ќе пристигнат на платежната сметка по било кој основ, сè до негово потполно измирување.
Доколку Корисникот не го покрие премолченото должничко салдо, Банката има право да поведе постапка за присилна наплата за наплата на своето побарување.

2.2. Платежни услуги

Платежни услуги се услуги кои овозможуваат:

1. внесување и повлекување готовина на платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
2. извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај Банката на Корисникот на платежни услуги или кај друг давател на платежни услуги:
   - извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и

- извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози.

3. извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги:
   - извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, и
   - извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози.
4. издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;
5. парични дознаки;
6. услуги за иницирање на плаќања и
7. услуги за давање информации за платежните сметки.

Со цел платен налог да биде правилно иницран и извршен потребно е да се користи единствената идентификациска ознака за број на сметка IBAN.

Корисникот доставува еден или повеќе податоци вклучително но не и исклучиво и ББАН врз основа на кои Банката ја идентификува платежната сметка и го подготвува, односно го генерира платниот налог со соодветниот IBAN.

При плаќање, платежната сметка ќе се користи во IBAN-формат кој се генерира со додавање на ознаката МК07 пред постојниот ББАН на сметката.

Платните инструменти што Корисникот ги доставува во Банката мора да бидат пополнети согласно важечките прописи и стандарди за извршување платежни трансакции. Корисникот е одговорен за точноста и потполноста на податоците во налогот. Банката нема да земе предвид и нема да постапува по налози со стар датум на извршување, непотполни или неправилно пополнети налози. Корисникот може да извршува плаќања во корист на имателина сметки во други банки во земјата преку системот на Клириншката куќа Клириншки интербанкарски системи АД (КИБС), каде плаќањата се сметаат за конечни по извршеното порамнување на сметките на банките во системот на НБРСМ и преку системот на порамнување МИПС чиј оператор е НБРСМ.

Корисникот може да извршува плаќања во валути различни од денари во корист на имателина сметки во други странски и домашни банки како и да извршува СЕПА плаќања –согласно СЕПА шемите за кредитен трансфер.

При иницирање платежна трансакција со странство, покрај платниот налог, Корисникот и доставува на Банката и соодветен документ (во случај на плаќач резидент) за извршување на капиталната трансакција, а во согласност со подзаконскиот акт на Народната банка за извршување платежни трансакции со странство. Одговорноста за вистинитоста на информациите и документите доставени до Банката ја презема Корисникот.

Банката има право во секое време да побара и дополнителна документација од Корисникот при извршување на налозите и да одбие или стопира извршување на одредена трансакција согласно законската, подзаконската регулатива и интерните акти.
Корисникот и Банката може да договорат ограничување на износот на средствата при користењето на одреден платен инструмент.

2.2.1. Прием на платен налог

Банката ги извршува платните налози во согласност со важечките прописи и овие Општи услови. Платните налози можат да бидат иницирани на хартија, преку експозитурите на Банката, електронски преку интернет или мобилна апликација, користење на услугата за иницирање плаќање од страна на давател на услугата за иницирање плаќање (одложена примена согласно законска регулатива) како и врз основа на правни и договорни односи (пр.обврски по кредитни производи и сл).
Хартиените налози кои се доставуваат до Експозитурата на Банката може да ги поднесе Корисникот или лицата кои се овластени од страна на Корисникот.
Време на прием на платниот налог е моментот кога Банката го примила платниот налог и истото е дефинирано во Термински план за почеток и крај на

прием кој е составен дел на Тарифата на надоместоци на Банката.
Ако времето на прием на платниот налог е во неработен ден за Банката се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.
Банката ја задолжува платежната сметка на плаќачот по приемот на платниот налог.
Максималниот рок на извршување на платниот налог е опишан во точка 2.2.5 од овие Општи услови.
Банката може да го изврши платниот налог и по истекот на рокот за извршување доколку тоа е последица на дополнителна проверка на документација побарана согласно законска регулатива и не е одговорна за задоцнето извршување.
За налозите со иден датум на извршување, Корисникот е должен да го достави најдоцна до 16:00 часот на работниот ден што му претходи на датумот определен за датум на извршување на платниот налог.
За налозите за пренос со иден датум, Корисникот мора да обезбеди доволно покритие на платежната сметка на почетокот на датумот наведен како датум на извршување, во спротивно Банката го задржува правото да не го изврши налогот за пренос. Налозите за пренос примени во Банката со иден датум на реализација, Банката ќе ги реализира, без оглед на тоа дали до датумот на реализација на налогот се направени промени на овластените потписници на сметката. Во ваков случај Банката не сноси никаква одговорност за реализираниот налог со оглед на тоа дека во моментот на приемот истиот бил уредно потпишан од овластен потписник и до неговата реализација не бил отповикан согласно овие Општи услови. При плаќање, наплата, пренос на добивка, купување и продавање на недвижен имот, акции и хартии од вредност, како и при пренос на средства од / кон Корисникот е должен да ги почитува законските прописи, а Банката не одговара во случај на прекршување на овие прописи.
Корисникот не ги доставува до Банката документите врз основа на кои се врши МКД плаќања (договори, фактури, решенија и сл.), но е должен да ги чува документите со кои се докажува обврската и се утврдува основата на плаќањето. На барање на Банката или надлежен орган, Корисникот е должен наведените документи да ги достави до Банката или до надлежниот орган на увид.
Конечен датум на прием на платниот налог се смета дека е датумот кога Корисникот ја обезбедил комплетната и уредна документација за извршување на прекугранични трансакции согласно Законот за девизно работење и Подзаконскиот акт за извршување платежни трансакции со странство, освен во случаи ако со плаќачот не е поинаку експлицитно договорено.

2.2.2 Согласност и авторизација на платежни трансакции

Авторизирана платежна транскацијa е онаа транскацијa за која Корисникот или овластеното лице дало согласност за извршување, а Банката истото го потврдила:
- во експозитурите на Банката: со достава на правилно пополнет платен налог, со потпишување од Корисникот или лице овластено од Корисникот и преземање на примерок од платен налог со печат како потврда за прием на платниот налог;
- со картичка на начин опишан во глава 3.3 од овие Општи услови;
- преку интернет банкарство или мобилна апликација користејќи ги елементите за автентикација во согласност со важечките регулативи, Општите услови за користење на услуги во електронските сервиси и конкретната апликација.

Со давањето согласност на еден од начините погоренаведени, Корисникот неотповикливо потврдува дека е согласен со сите елементи на платниот налог (износ, валута, примач, датум на извршување и сл.) и ја овластува Банката да ја задолжи неговата платежна сметка.
Секоја платежна трансакција за која не е дадена согласност на начинот предвиден во овие Општи услови, ќе се смета за неавторизирана и Банката нема да сноси одговорност за неизвршување на истата.
Согласноста може да биде дадена и по извршувањето на платежната трансакција, само доколку истото е изрично така договорено помеѓу Клиентот и Банката во Договорот или друг писмен документ.

2.2.3. Извршување на платни налози

Банката ќе го изврши платниот налог доколку се исполнети следните услови:
- налогот за пренос да е примен во согласност со овие Општи услови и Терминскиот план за платежни трансакции и авторизирана од Корисникот или од него Овластеното лице;

- на платежната сметка на Корисникот има расположиви средства за извршување на налогот за пренос и надоместот за истиот согласно Тарифата на надоместоци;
- во налогот за пренос да се пополнети сите задолжителни елементи;
- елементите да не се поправани, прешкртани, избришани или на друг начин променети;
- платежната трансакција е спроведена на договорениот начин;
- не постојат законски пречки за извршување на платежната трансакција;
- доколку на барање на Банката, а од страна на Корисникот е обезбедена целосна и комплетна документација која е потребна за извршување на прекугранични трансакции согласно Законот за девизно работење и Подзаконскиот акт за извршување платежни трансакции со странство и
- трансакцијата е согласно прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам.

Налозите за пренос доставени до Банката во хартиена форма мора да бидат потпишани од Корисникот или од овластеното лице на сметката.

Налозите за пренос примени во Банката по електронски пат се потпишуваат на однапред договорениот начин согласно Општите услови за користење на услуги во електронските сервиси.

Корисникот е должен да ги достави до Банката, на нејзино барање и во рокот определен од Банката, сите податоци и документација што ги бара Банката за да се потврди дали извршувањето на платните налози е во согласност со прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам или други задолжителни прописи и Корисникот се согласува дека Банката е овластена да го прекине извршувањето, сè додека Корисникот не ги достави сите барани податоци и документација. Доколку Корисникот не ги достави бараните податоци и документација во определениот рок, Банката е овластена да го одбие извршувањето на налогот за пренос.

Банката може да го изврши налогот за пренос и по истекот на рокот за извршување на налогот за пренос утврден со Терминскиот план за платежни трансакции за извршување на платните трансакции, доколку тоа е последица на проверка на наведените околности и не е одговорна за задоцнето извршување на налогот за пренос.

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 следниот работен ден ги враќа на Корисникот.

Банката не одговара во случај на прекин на услугите поврзани со извршување на платежни услуги и за последиците од настанатиот прекин, кој е надвор од контрола на Банката или последица на виша сила и околности кои не можеле да бидат однапред предвидени, спречени, отстранети или избегнати.

2.2.4. Располагање со приливни платежни трансакции

Во случај на уплата на средства на платежната сметка на Корисникот отворена кај Банката, Банката го става на располагање на Корисникот износот на трансакцијата во истиот работен ден во кој ги примила средства и во истата валута во која ги примила средствата, а во согласност со Терминскиот план за извршување на платежните трансакции. Доколку средствата се примени во неработен ден ќе се сметаат за примени следниот работен ден.

Во случај на приливна платежна трансакција од странство, покрај одобрување на платежната сметка на Корисникот во истиот ден, Банката може да примени и постапка на одложено одобрување во случај на прилив во корист на Корисник резидент кој е врз основа на капитални трансакции и за кои се потребни дополнителни информации и документи, а тие не биле доставени пред да стаса приливот, дефинирани во Законот за девизното работење и подзаконскиот акт за извршување платежни трансакции со странство. И во овој случај, Банката го известува Корисникот веднаш во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден од денот на приемот на известувањето за одобрени средства.

Банката го известува Корисникот по e-mail, телефонски, СМС порака, Viber порака за пристигната приливна платежна трансакција од странство во рамките на погоре утврдениот рок. Ден на прием на

известувањето е денот кога Банката го известила Корисникот на погоре опишаниот начин.
Банката не сноси одговорност, ако Корисникот не ја известил за промена на податоците за контакт или ако се дадени неточни податоци.
Корисникот има обврска најдоцна во рамки на 5 работни дена да ги достави потребните информации и документи потребни за одобрување на неговата платежна сметка. Во случај кога Корисникот за 5 (пет) работни дена не достави соодветни документи за основот на приливот и нема да ја извести Банката за распоредување на истиот, Банката го пренесува приливот на времена сметка на Корисникот се додека не се обезбедат услови за негово користење. Одговорноста за вистинитоста на информациите доставени до Банката, како и за автентичноста на приложените документи ја презема Клиентот.
На барање на Корисникот, приливот може да се врати во странство на налогодавачот.
Ако Банката ја води сметката на Корисникот во денари и валута различна од денари, за реализација на налог во валута различна од денари на која гласи налогот, на сметката нема доволно средства, по добиена согласност од Корисникот, Банката врши конверзија од другите расположливи валути по налог на Корисникот (со примена на курсната листа Банката кој важи на денот на трансакцијата). Корисникот треба да даде инструкции, односно налог за конверзија при што во случај ако Корисникот не даде инструкции, Банката го задржува правото самата да изврши конверзија. По исклучок, Банката врши ваква конверзија без согласност од Корисникот во случаи на извршување на налози од присилна наплата, како и при работење со платежни картички.
Банката ги одобрува паричните средства на платежната сметка на Клиентот во износ и странска валута во кои средствата и биле одобрени или во друга валута во согласност со насоките од Клиентот со примена на курсната листа Банката кој важи на денот на трансакцијата.
Банката на својата интернет страница ги објавува девизните курсеви што се применуваат при услугата на валутна конверзија. Банката може да договори со Клиентот и поповолни курсеви за валутна конверзија за поединечна платежна трансакција.
Банката е должна веднаш по извршувањето на поединечната платежна трансакција, согласно со склучениот Рамквоен договор да му ги даде на примачот на хартија или на друг траен медиум следниве информации:

- референтна ознака на платежната трансакција со кој примачот може да ги идентификува трансакцијата и плаќачот и сите информации кои се пренесуваат со платежната трансакција;
- износот на платежната трансакција во валутата во која платежната сметка на примачот се одобрува;
- видот и износот на сите надоместоци што се на товар на примачот за платежните трансакции, вкупно и по поединечни ставки;
- девизниот курс кој се користел при извршувањето на платежната трансакција од давателот на платежни услуги на примачот, и износот на платежната трансакција пред валутната конверзија, доколку е применливо и
- датумот на валута за одобрување на сметката на примачот.

Банката е должна на барање на примачот да ги дава овие информации на хартија или друг траен медиум еднаш месечно и без надоместок.

2.2.5. Рокови на извршување на налогот

Ако се исполнети условите, Банката го прифаќа поднесениот налог за плаќање и истиот го извршува со датум на валута на извршување на плаќањето во следните рокови;

- За плаќања во мкд и еур во РСМ – истиот работен ден доколку налогот е примен согласно Терминскиот план на Банката определен во Тарифата за надоместоци;
- За плаќања во друга странска валута во РСМ – најдоцна до крајот на вториот работен ден по денот кога е примен налогот согласно Терминскиот план на Банката определен во Тарифата за надоместоци;
- За плаќања во еур во СЕПА платежната област – најдоцна до крајот на следниот работен ден по денот кога е примен налогот согласно Терминскиот план на Банката определен во Тарифата за надоместоци;
- За плаќања во еур надвор од СЕПА платежната област и во други валути – исто како предходниот став, освен ако со налогодавачот не е поинаку договорено, но не подолго од четири работни дена од денот кога е примен налогот согласно Терминскиот план на Банката определен во Тарифата за надоместоци.

Доколку не се исполнети условите кои се погоре наведени, Банката го одбива платниот налог и го известува Корисникот за утврдените неуредности најдоцна наредниот ден од денот на поднесувањето.

2.2.6. Одбивање на платен налог

Банката може да одбие да изврши платен налог доколку не се исполнети сите услови за извршување на налогот и доколку Банката утврди или се сомнева дека извршувањето на налогот би било спротивно на прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам, или друга законска и подзаконска регулатива.
Банката ќе го информира Корисникот за одбиениот налог и доколку е можно и законски дозволено и за причините за одбивањето, како и за постапката за исправка на грешките што довеле до одбивање на налогот за пренос. Банката може да побара од Корисникот да плати надомест за наведеното известување доколку одбивањето да се изврши налогот за пренос било објективно оправдано.
Платниот налог чиешто извршување е одбиено се смета дека не бил примен.
Неизвршувањето на налогот за пренос поради немање расположивост на платежната сметка на Корисникот не се смета за одбивање на налогот за пренос и Банката не е должна за тоа да го извести Корисникот.

2.2.7. Отповикување на налогот за пренос

По прием на платниот налог во Банката, Корисникот не може да го отповика освен во случаи и термини определени со овие Општи услови.
Платниот налог се смета за примен во моментот кога Банката ќе го прими директно од Корисникот или индиректно преку давател на услуги за иницирање на плаќања или преку примачот.
Корисникот може да го откаже платниот налог само со согласност од Банката и пред негово извршување со доставување на барање во писмена форма потпишано од Овластеното лице за работа со платежната сметка на Корисникот. Барањето се доставува преку експозитура за платни налози примени на хартија или преку регистрирана електронска пошта во системот за електронско банкарство за платни налози примени електронски. За налозите доставени на хартија, Корисникот мора да ја достави и копијата од налогот со печат за прием на истиот од Банката.
Корисникот на платежна услуга може да го отповика налогот за пренос со иден датум најдоцна до 16.00 часот на работниот ден што му претходи на датумот определен за почеток на извршување на налогот.
Банката го задржува правото да го одбие барањето за отповикување доколку процесот на извршување на трансакцијата е во напредна фаза или доколку отповикувањето е технички неизводливо.
За платен налог иницран од страна на давател на услуги за иницирање на плаќања или иницран од страна на или преку примачот, Корисникот не може да го отповика платниот налог откако ја дал својата согласност за иницирање на платежната трансакција на давателот на услугите за иницирање на плаќања, односно откако ја дал согласноста за извршување на платежната трансакција на примачот.
Во случај на неприфаќање на барањето за отповикување од страна на банката на примачот, Банката го известува Корисникот на платежна услуга наведувајќи ги причините за неприфаќањето на отповикувањето.
Доколку налогот за пренос е иницран од или преку примачот, Корисникот на платежна услуга не може да го отповика налогот по извршување на налогот или откако на примачот му дал согласност да ја изврши платежната трансакција. За отповикување на оваа платежна трансакција по наведениот рок потребна е согласност од примачот. Банката на Корисникот на платежна услуга му наплатува надоместок за отповикување на налогот за пренос согласно Тарифата.
Банката не одговара за евентуална штета или обврски кои би можеле да настанат за Корисникот спрема примачот или трети лица како резултат на отповикување или неуспешен обид за отповикување на платен налог.
Одговорноста на Банката во врска со извршувањето на платните трансакции е исклучена во случај на вонредни и непредвидливи околности на кои Банката не можела да влијае и чии последици се неизбежни.

Доколку налогот за пренос е иницран преку давател на услугата за иницирање на плаќање, Корисникот на платежна услуга не може да го отповика налогот за пренос откако ќе даде согласност за негово иницирање

на давателот на услугата за иницирање плаќање (одложена примена согласно законска регулатива).

2.2.8. Блокирање на платен инструмент

Банката има право да го блокира платниот инструмент под следниве услови:

- по барање на Корисникот;
- по иницијатива на Банката, од објективни причини кои се поврзани со сигурноста на платниот систем, оправдани сомневања за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент или значително зголемен ризик дека Корисникот нема да може да ги исполни своите парични обврски;
- по иницијатива на Банката во случај кога Корисникот ги прекршува барањата согласно важечките законски прописи и овие општи услови.

Банката пред блокирањето на платниот инструмент, а доколку не е тоа можно, веднаш по блокирањето на платниот инструмент ќе го информира Корисникот – плаќач за блокирањето и за причините за истото, користејќи ги податоците за контакт и начините на комуникација преку кои се остварува деловниот однос, освен во случај кога давањето таква информација не е дозволено поради безбедносни причини или е спротивно на закон.

Банката ќе ја отстрани блокадата на платниот инструмент или ќе го замени блокираниот платен инструмент со нов, по престанокот на причините за блокирање.

2.2.9. Известување за неавторизирани или неправилно извршени платежни трансакции

Во случај на неавторизирана или неправино иницирана или неправилно извршена платежна трансакција, Корисникот има право на исправка со поднесување до Банката најдоцна во рок од 13 (тринаесет) месеци од датумот на задолжување или во било кое време доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот информациите за извршувањето на таквата платежна трансакција.

Доколку во извршувањето на платежната трансакција е вклучен и давател на услуги за иницирање на плаќања, Корисникот го доставува наведеното известување и до давателот на платежните услуги којшто ја одржува платежната сметка.

Кога Корисникот поднесува поплака или известување за неавторизирана платежна трансакција или неправилно извршена платежна трансакција извршена кај давател на услуги за иницирање на плаќања, Банката се обраќа до давателот на услуги за иницирање на плаќања кај кој е извршена платежната трансакција со цел докажување дека е извршена автентикација на платежната трансакција и дека платежната трансакција е правилно евидентирана.

2.2.10. Одговорност на Корисникот за неавторизирани или неправилно извршени платежни трансакции

Корисникот како плаќач е одговорен за надоместување на загубите произлезени од извршени неавторизирани платежни трансакции во следните случаи:

- поради загубен или украден платен инструмент или злоупотреба на платниот инструмент до максимален износ од 1.200 денари или соодветната противвредност во други валути;
- целосно ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежни трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот како плаќач или поради неисполнување, на една или повеќе обврски на Корисникот од Рамковниот договор за платежни услуги,
- со намера или од крајно невнимание;
- ако Банката не прави засилена автентикација на Корисникот, Корисникот не сноси финансиска загуба, вклучувајќи го и износот 1.200 денари, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама;
- ако примачот или неговиот давател на платежни услуги не прифаќаат засилена автентикација на Корисникот, истите се должни да и ја надоместат финансиската штета причинета на Банката.

Погоренаведеното не се применува кога:

- загубата, кражбата или злоупотребата на платниот инструмент не е возможно да била откриена од страна на Корисникот како плаќач пред плаќањето, освен ако самиот Корисник како плаќач постапувал со намера за измама; или
- загубата настанала поради постапување или

непостапување на вработен, агент или филијала на Банката или на надворешните лица на кои им е пренесено извршувањето на оперативните функции поврзани со давањето на платежните услуги; или

- трансакцијата е соодветно авторизирана согласно овие Општи Услови и Рамковниот договор;
- корисникот не е одговорен за финансиските последици кои произлегуваат од користење на загубен, украден или злоупотребен платен инструмент по доставувањето на известувањето до Банката, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама и ако Банката не обезбеди соодветни средства за известување во секое време за изгубен, украден или злоупотребен платен инструмент;
- корисникот не сноси финансиска загуба вклучувајќи го и износот од 1.200 денари ако Банката не прави засилена автентикација на Корисникот, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама;
- ако примачот или неговиот давател на платежни услуги не прифаќаат засилена автентикација на Корисникот, истите се должни да и ја надоместат финансиската штета причинета на Банката.

2.2.11. Одговорност на Банката за неавторизирани платежни трансакции

Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција за која Корисникот не е одговорен и не постои разумен основ Банката да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено, Банката:

- ќе му го врати на Корисникот како плаќач износот на неавторизираната платежна трансакција, веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивање на известување, најдоцна до крајот на следниот работен ден, освен ако Банката има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено;
- ќе ја врати состојбата на задолжената сметка на Корисникот како плаќач во рокот од претходната алинеја истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција со датумот на одобрување на сметката кој не може да биде подоцна од датумот на кој сметката на плаќачот била задолжена за износот на трансакцијата,
- ќе изврши и поврат на износите на сите надоместоци што ги наплатил од Корисникот како плаќач во врска со таквата трансакција заедно со каматите на кои плаќачот би имал право доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција,
- во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, плаќачот има право на надоместок за претрпена штета од одговорниот давател на платежни услуги согласно со Законот за облигационите односи,
- ако Банката не прави засилена автентикација на Корисникот, Корисникот не сноси финансиска загуба, вклучувајќи го и износот 1.200 денари, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама.

Доколку платежната трансакција е иницирана преку давател на услуги за иницирање на плаќања, а Банката и го примила известувањето должна е веднаш, а најдоцна до крајот на следниот работен ден да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција и да ја врати состојбата на задолжената сметка во истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција. Притоа, Давателот на услугите за иницирање на плаќања на барање на Банката е должен веднаш да му ги надомести настанатите загуби или платени износи што настанале како последица на повратот на паричните средства на плаќачот, вклучително и износот на неавторизираната платежна трансакција, доколку е одговорен за неавторизираната платежна трансакција или да докаже дека, во рамки на услугата што ја дава, е извршена автентикација на платежната трансакција, платежната трансакција е точно евидентирана и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст поврзан со платежната услуга.

2.2.12 Одговорност на Банката за неизвршување, неправилно или задоцнето извршување на платежни трансакции

Банката е одговорна кон Корисникот за правилно извршување на платежната трансакција.

Ако трансакцијата не е извршена или е неправилно извршена, Банката е должна

- Веднаш да му го врати износот неизвршената или неправилно извршената трансакција на Корисникот и да ја врати состојбата на сметката во првобитна состојба.
- Да го одобри износот трансакцијата на сметката на Корисникот како примач со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот
- Да изврши поврат на износот на сите пресметани и наплатени надоместоци односно да ги плати сите камати на кои Корисникот имал право.

Банката не е одговорна ако докаже дека давателот на услуги на примачот го примил точниот износ навреме. Во тој случај, одговорен е давателот на услуги на примачот.

Кога налогот е иницран од или преку примачот Давателот на услуги на примачот е одговорен за правилно пренесување на налогот до Давателот (на плаќачот). Ако тој не е одговорен, тогаш Давателот (на плаќачот) е одговорен кон Корисникот и е должен да му го врати износот и да ја врати сметката во првобитна состојба.

Кога налогот е иницран преку давател на услуги за иницирање на плаќања, Давателот (кој ја води сметката) е должен на Корисникот да му го врати износот на неизвршената или неправилно извршената трансакција и да ја врати сметката во првобитна состојба. Давателот потоа има право на надомест од давателот на услуги за иницирање на плаќања, доколку тој е одговорен за пропустот.

Во сите случаи на неизвршена, неправилно или задоцнето извршена трансакција, одговорниот давател на платежни услуги е должен да му ги врати на својот корисник сите наплатени надоместоци и камати поврзани со таа трансакција.

Доколку за извршување на платежната трансакција, согласно позитивните законски прописи се потребни дополнителни документи или податоци покрај наведените во оваа точка, Банката истата ќе ја изврши доколку истите бидат доставени во соодветната форма. Во ваков случај, Банката не сноси одговорност за продолжување на рокот за извршување на платежната трансакција.

Во случај на неизвршување на платежната трансакција како резултат на прописите за спречување на перење на пари и финансирање на тероризмот, Банката не сноси одговорност за истото.

2.2.13. Услуга за преносливост на платежни сметки и платежни услуги

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 овие Општи услови.

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

Потрошувачот може да побара извршувањето на сите или поединечни платежни услуги од платежната сметка отворена во Банката да се пренесе кај друга Банка каде лицето има отворено платежна сметка. Промена на извршување на платежните услуги, Потрошувачот може да изврши со или без пренос на парични средства на платежната сметка кај другата Банка, како и со или без затворање на платежната сметка отворена во Банката што го врши пренесувањето.

Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка го започнува спроведувањето на услугата за преносливост, само доколку Потрошувачот на чие што име се одржува платежната сметка дал изречно овластување коешто содржи согласност на Потрошувачот кон Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка за пренесувањето на платежната сметка - Барање за пренесување на платежната сметка. Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка е должна копија од Барањето за пренесување на платежната

сметка, да му даде на Потрошувачот на чие што име се одржува платежната сметка.

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

Потрошувачот во овластувањето за пренесување н платежната сметка од треба:

- посебно да ги идентификува приливните кредитни трансфери, трајните налози за кредитни трансфери и мандатите за директни задолжувања што треба да бидат пренесени;
- посебно да го определи датумот од кој трајните налози за кредитни трансфери и дадените мандати за директните задолжувања треба да почнат да се извршуваат од платежната сметка што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежните услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка. Датумот може да биде најрано шест работни дена по датумот на којшто Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка ги добила информациите и документацијата од Банката што го врши пренесувањето на платежната сметка, согласно со членот 111 ставови (2) и (3) од ЗПУПС и
- да го определи датумот на затворање на платежната сметка, доколку сака да ја затвори платежната сметка отворена кај Банката што го врши пренесувањето на платежната сметка.

Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка, во рок од два работни дена од денот на приемот на Барањето за пренесување на платежната сметка е должна до Банката што го врши пренесувањето на платежната сметка да достави барање за обезбедување информации и за спроведување на активности, доколку се наведени во Барањето за пренесување на платежната сметка и тоа:

- листа на постоечките трајни налози за кредитни трансфери и информации за мандатите за директните задолжувања што се пренесуваат, а доколку изречно побарал листата да ја достави и до Потрошувачот;
- 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 Барањето 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 Барањето за пренесување на платежната сметка и
- да ја затвори платежната сметка на датумот определен во Барањето 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 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 нема неизмирени обврски за платежната сметка што се затвора кон Банката 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 веднаш 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 се обиде 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 за пренесување на платежната сметка 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.

Потрошувачот лично ги доставува информациите за плаќачите коишто вршат повторливи приливни кредитни трансфери во корист на платежната сметка на Потрошувачот и да ги информира примачите кои користат директно задолжување за наплата на парични средства од платежната сметка на Потрошувачот, до плаќачите и/или примачите доколку во овластувањето не дал согласност информациите да ги доставува Банката што го прима пренесувањето на платежнат сметка. Во тој случај, Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка е должна во рок од пет работни дена по приемот на бараните информации да достави известување до Потрошувачот, писмено или на друг траен медиум, со податоци за платежната сметка и за датумот определен во овластувањето од кога ќе почне извршувањето на платежните трансакциите.

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

Банката што го врши пренесувањето е должна веднаш да го извести Потрошувачот дека е потребно да ги измири достасаните обврски, во спротивно нема да може да се изврши затворање на платежната сметка.

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 што го врши пренесувањето на платежната сметка е должна на Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка да и ги даде бараните информации без да му наплати надоместок на Потрошувачот или на Банката што го прима пренесувањето на платежната сметка.

2.3. Камати, надоместоци и девизни курсеви

2.3.1. Камати

Банката пресметува и евидентира активни и пасивни каматни стапки на платежната сметка во денари и девизи во висина и согласно Преглед на каматни стапки согласно Одлука на Управниот одбор на Банката.
Пресметката на камата се врши во согласност со законските прописи и интерните акти на Банката.
Договорните страни се согласни дека корективната компонента на каматната стапка ја определува Банката и може да ја менува во случај на промена на законската регулатива, редовноста во измирување на обврските кон Банката, стапката на задолжителна резерва која ја пропишува НБРСМ и стапката на инфлација.
Пресметката на каматата на средствата по видување на денот на потпишување на Рамковниот договор за платежна сметка и платежни услуги е определена во Преглед на каматни стапки на депозити на правни лица и истата е составен дел на овие Општи услови и Рамковниот договор.
Каматните стапки се променливи за цело времетрање на Договорот согласно Преглед на каматни стапки согласно Одлука на Управниот одбор на Банката и согласно одредбите во Договорот.

2.3.2. Надоместоци

Банката пресметува и наплатува надоместоци за отворање и водење на сметките, како и за платежните услуги и производи кои Корисникот на сметка ги користи и реализира согласно овие Општи услови и согласно Тарифата.
Тарифата со сите нејзини измени интегрирани во документот (ажурирана верзија) е достапна во електронска верзија: на официјалната интернет страна на Банката или во делот на информации во интернет банкарство и мобилната апликација и во печатена форма во експозитурите на Банката.
За промените во Тарифата, Банката го известува Корисникот најдоцна 60 дена пред датумот на примена на измената. Корисникот на платежните услуги е должен да ја извести Банката доколку не ги прифаќа предложените измени пред датумот на примена на измените.
Доколку Корисникот на платежните услуги пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека ги одбива истите, ќе се смета дека Корисникот на платежни услуги ги прифатил предложените измени во Тарифата. Доколку Корисникот ја извести Банката дека не ги прифаќа промените, Банката има право да го раскине Договорот. Доколку Корисникот ја извести Банката дека не ги прифаќа промените, должен е да достави Барање за затворање на сметката. За износот на пресметани надоместоци се задолжува платежна сметка соодветно на местото на настанување на трансакциите за соодветната сметка и истите се прикажуваат на Изводот на платежната сметка достапен во хартиена форма или преку интернет банкарство или мобилна апликација. Кај девизните плаќања и приливи кои се преку кореспондентно банкарство и не се трансакции во СЕПА областа, освен провизиите на Банката, се наплатуваат и провизиите на странските банки (OUR, BEN или SHA), во случај кога е договорено овие провизии да се на товар на Корисникот.
За промените во Тарифата, Банката ќе го извести Корисникот на начин предвиден со Договорот.

2.3.3. Девизни курсеви

Банката врши купување или продавање на странски платежни средства (девизни) и ефективни странски пари (ефектива) по девизен курс од последната курсна листа од тековниот ден, односно кој е договорен помеѓу Корисникот и Банката. Целосната курсна листа која постојано се ажурира се објавува на веб страницата на банката на следниот линк: https://www.unibank.mk/.
Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс ќе се применуваат веднаш и без претходно известување на Корисникот, под услов измената да се прави врз основа на менување на референтна каматна стапка или референтен девизен курс, за што веднаш ќе го извести Корисникот.

2.4. Блокирање и ограничување на работење со платежна сметка

Банката има право да ја блокира сметката, да ограничи и да не дозволи користење на средствата од сметките на Корисникот во следните случаи:

- поради примено извршно решение - платен налог за присилна наплата во банката,
- примен акт на надлежен орган за блокада на средства или сметка,
- во случај на истечен рок на важност на документот за идентификација на Корисникот или лицата овластени од него,
- заради истечен рок за ажурирање на податоците на Корисникот, односно истечен рок за ажурирање на апликација за идентификација /ажурирање на клиент физичко лице,
- заради објективно оправдани причини поврзани со:
  - сигурноста на платниот инструмент,
  - сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент, или
  - значително зголемен ризик дека плаќачот нема да може да ги исполни своите парични обврски поврзани со кредитната линија, во случај на употреба на платен инструмент со одобрена кредитна линија.
- за заштита на средствата по сознание за можна злоупотреба,
- по барање на Корисникот и
- други случаи согласно важечките прописи и интерните акти кои банката ги применува во работењето со платежните сметки.

Банката ќе го извести Корисникот преку договорените начини на комуникација за блокирањето на платежниот инструмент, односно пристапот до платежната сметка и за причините што го наметнале блокирањето, доколку е можно пред блокирањето да настапи, или најдоцна веднаш по него, освен ако давањето таквите информации не е дозволено заради безбедносни причини, или со оглед на почитувањето на регулаторните барања, коишто спречуваат за плаќачот да биде информиран.
Банката дозволува пристап до платежната сметка, веднаш штом престанат да постојат горенаведените причини. Во случај блокирањето да е извршено на барање на Корисникот, сметката ќе се деблокира само откако ќе биде поднесено писмено барање за деблокирање од страна на Корисникот, во канцеларијата на Банката.

3. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ

3.1. Дефиниција на поими

Одделни поими употребени во точка 3 го имаат следното значење:

- **Платежна картичка** - 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, (во натамошниот текст: картичка). на стоки и услуги и/или за повлекување и/или депонирање на готовина (во понатамошен текст: картичка);
- **Дополнителна картичка** - картичка, која на барање и со овластување од корисникот на основната картичката се издава на дополнителниот корисник на картичката и ги користи средствата од сметката/ите на
  корисникот на основната картичка;
- **Корисник на основна картичка** - корисник на картичката, сопственик на сметката/ите, кој се товари за трошоците кои настануваат со користење на картичката;
- **Корисник на дополнителна картичка** - корисник на картичката, на кој му е издадена дополнителна картичка на барање и со овластување од корисникот на основната картичка;
- **Дебитна картичка/дебитна премиум картичка на физичко лице** - основна или дополнителна картичка поврзана со платежна сметка во МКД, ЕУР или УСД на Корисник на картичка, која БАНКАТА ја издава на основниот Корисник и на негово барање и овластување на дополнителниот Корисник на картичка. Дебитната картичка може да биде бесконтактна чип картичка и бесконтактна стикер картичка;

- **Дебитна картичка на правно лице - дебитна бизнис, односно деловна платежна картичка**, основна или дополнителна бесконтактна чип картичка поврзана со платежна сметка во МКД на Корисник на картичка, која Банката ја издава на основниот Корисник и на негово барање и овластување на дополнителниот Корисник на картичка;

- **Кредитна картичка** - основна или дополнителна картичка поврзана со кредитна сметка на носителот на сметката, која Банката ја издава на основниот корисник и на негово барање и овластување на дополнителниот корисник на картичката;
- **Чип картичка** - платежна картичка во која е вграден чип, односно микро процесор со меморија и сите останати електронски кола што овозможува зголемена функционалност и сигурност, чување на информации и програми и изведување на логички операции;
- **Бесконтактна чип картичка** - платежна картичка, која покрај магнетна лента и чип има вградена антена која овозможува бесконтактно плаќање и подигање на готовина на уреди кои поддржуваат бесконтактна технологија;
- **Бесконтактна стикер картичка** (во понатамошниот текст стикер) - платежна картичка со лепенка, во која има вградена антена која овозможува бесконтактно плаќање и подигање на готовина на уреди кои поддржуваат бесконтактна технологија;
- **Дневен лимит** - износ на средства кои Корисникот на картичката може да ги користи дневно, во трговија, онлајн (е-трговија) или за подигање на готовина;
- **Трошоци** - сите задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, членарините, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички;

- **ПОС (POS – Point of Sale) – терминал** - електронски уред инсталиран на продажни места или банкарски шалтери кој служи за електронско спроведување на трансакции;
- **ПИН (PIN - Personal identification number)** - таен личен идентификационен број на корисникот на основната картичка, односно корисникот на дополнителната картичка, кој служи како идентификација при користење на картичката на банкомат и ПОС терминал;
- **CVC2/CVV2 код** – три закосени цифри испишани до лентата за потпис на позадината на картичката, кој не треба да им се соопштува на трети лица;
- **ОТП** - еднократна лозинка која се добива преку СМС порака на мобилен телефонски број регистриран во Банката и е валиден само за конкретната трансакција кај трговци кои учествуваат во програмите **3D Secure** Mastercard ID Check/Visa Secure;
- **3D Secure Mastercard Identity Check/Visa Secure** - безбедносна програма, односно сигурносен протокол со кој се прави автентицирање на идентитетот на имателот на картичката за време на онлајн плаќање со картичка, пред да се проследи барањето за авторизација на трансакција, а со цел поголема безбедност на онлајн плаќања;
- **Кориснички сигурносни обележја на платежна картичка** - лични карактеристики кои Банката му ги дава на Корисникот на картичка за целите на автентикација, како што се број на картичка, датум на важност/истекување, CVC2/CVV2 код, ПИН и ОТП код;
- **Card on file** платежни трансакции/серија платежни трансакции - трансакции каде Корисникот при извршување на првата трансакција кај конкретен трговец дава согласност на трговецот да ги зачува неговите податоци од картичката за цели на извршување идни трансакции. Пример за овој тип на трансакции се повторувачки плаќања, казни,

провизија за ненавремено откажани резервации и сл.;

- **Recurring** (периодични) платежни трансакции/ серија платежни трансакции – трансакции каде Корисникот на картичката дава согласност за извршување на трансакциите со првичното прифаќање на условите за извршување на автоматски платежни трансакции со однапред дефинирана сума на определен период (дневно, седмично, месечно, квартално, годишно и сл.). Пример за овој тип на трансакции се претплати, членство, рати, повторувачки плаќања и сл.;
- **Авторизација** - постапка со која се проверува дали корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги има право да извршува определени дејствија;
- **Автентикација** - постапка која и овозможува на Банката да го потврди идентитетот на Корисникот на картичка или валидното користење на картичка, вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички обележја;
- **Согласност за извршување на платежна трансакција со картичка** - претставува дејствие со кое Корисникот на картичката го потврдува извршувањето на платежна трансакција или серија платежни трансакции со картичка;
- **Банкомат** - електромеханички уред којшто им овозможува на овластените корисници да повлечат готовина од сметки и/или им обезбедува пристап кон други услуги;
- **Трговец** - примач на плаќање означен како примач на средства кои се предмет на инстант одобрение за пренос врз основа на барање за плаќање до продажно место на трговец и
- **Картична платежна шема е** - Mastercard® и Visa (во натамошниот текст: картична шема).

Сите термини кои не се конкретно дефинирани во овие Општи услови, а се однесуваат на платежните услуги и услугите со платежни картички, банкарски услуги или други платежни услуги го имаат значењето утврдено со Законот за платежни услуги и платни системи како и со соодветните прописи.

3.2. Издавање на платежна картичка

Дебитна картичка - Банката врз основа на поднесена апликација и потпишан договор за користње на дебитна картичка, му издава на барателот дебитна картичка поврзана со платежна сметка во МКД, ЕУР или УСД. Банката по исклучок може да издаде дебитна картичка во друга валута покрај погоре наведените, а за која има техничка можност за тоа, на титуларот на сметката, физичко или правно лице.

Кредитна картичка - Банката врз основа на поднесена апликација и потпишан договор за револвинг кредит кој се користи со картичка, му одобрува на барателот револвинг кредит со лимит во МКД и му издава кредитна картичка.

Платежната картичка е сопственост на Банката и не е преносliва на друго лице. Рокот на важноста на картичката е означен на нејзината предна страна. Тој рок автоматски се продолжува и се задолжува сметката на Корисникот на картичка со неопходните надоместоци за обновување на картичката, согласно со Тарифата на Банката. Банката го задржува правото да не го продолжи рокот на важност на картичката, без да ги образложи причините. Банката го задржува правото врз основа на претходна анализа или во случај кога банката од деловни причини одлучи да не издава одреден тип картички, на Корисникот на картичка да му понуди и да направи замена на типот на платежна картичка. При овој вид замена на картичка, Корисникот на картичка не треба да потпише барање за новата картичка. Корисникот на картичката е должен да води грижа за рокот на важност на картичката. Доколку не добие известување за обновена картичка до крајот на месецот кој е назначен како рок на важност, должен е да се обрати до Банката.

Доколку Корисникот на картичка има намера да ја затвори картичката, должен е до 45-тиот календарски

ден, сметано наназад од последниот ден од месецот наведен како важност на картичката, писмено да достави барање до Банката и да ја врати картичката.

Картичката се деактивира согласно процедурите на Банката.

Корисникот на картичка има право да извршува безготовински плаќања и да подига пари во готово со користење на картичката до определените лимити од страна на Банката.

Банката може едностранo да ги промени лимитите на дебитната картичка.

3.3. Платежни трансакции со картичка

Платежната картичка на Банката е универзален инструмент за плаќање на стоки и услуги, за подигање на готовина од банкомати и на сите места за исплата кои носат знак Mastercard®/Visa во земјата и странство. Дебитната картичка може да се користи и за депонирање на готовина на платежната сметка во МКД со која е поврзана картичката, на банкоматите на Банката на кои е овозможена оваа услуга. Депонирање на готовина на банкомат е овозможено само за дебитни картички поврзани со сметка во МКД.

Платежната картичка може да ја користи исклучиво лице на чие име е издадена картичката, до истекот на рокот на важење означен на нејзината предна страна. Картичката не смее да се позајмува, префрлува или доставува на трети лица на каков и да е друг начин. Корисничките сигурносни обележја на платежната картичка, односно бројот на картичката, рокот на важење CVC2/CVV2 код и ОТП не треба да се соопштуваат на трети лица. Секое соопштување на кој било од наведените податоци од страна на Корисникот на картичката на друго лице, вклучувајќи ги и вработените во Банката преку какво било комуникациско средство намерно или поради невнимание, ќе значи давање согласност од страна на Корисникот на картичката, лицето на кое му станале достапни наведените податоци да изврши платежна трансакција или серија на платежни трансакции кои според овие Општи услови ќе се сметаат за авторизирани бидејќи таквите податоци станале достапни на друго лице по вина на Корисникот на картичката и спротивно на забраната предвидена во овие Општи услови. Во таков случај, целокупната одговорност за евентуалните штетни последици кои ќе настанат, паѓа на товар на Корисникот на картичката, кој ќе ги сноси загубите од извршените платежни трансакции.

Средствата се користат од страна на Корисникот на картичка со платежна картичка, а согласно овие Општи услови и одредбите од Договорот.

Банката определува дневни лимити за користење со картичката. Корисникот на картичка е информиран за дневните лимити при аплицирањето за картичка. Банката го задржува правото да врши промена на висината на дневните лимити.

Корисникот на картичка при аплицирањето за картичка може да определи дневни лимити кои се разликуваат од лимитите определени од страна на Банката. Дневните лимити може да се менуваат на барање на Корисникот на картичка зависно од неговите потреби за користење на картичката, преку интернет банкарство/мобилната апликација или со доставување на писмено барање до Банката.

Користењето на картичката се врши во рамки на расположливото салдо на платежната сметка/кредитен лимит, односно во рамки на дневните лимити.

Корисникот на картичката при користење на истата на ПОС терминали кои читаат магнетна лента и/или чип, го потврдува износот на плаќањето со потпис на белешката и/или со идентификационен број ПИН. Идентификационен број (ПИН) Банката му го дава на Корисникот на картичката и е познат само на Корисникот на картичката. ПИН-от е комбинација од четири цифри и има дејство на правно валиден потпис и е строго доверлив. Корисникот на картичката не смее да го кажува ПИН-от, да го запишува на картичката, или на

останати документи дури и во различен редослед. Корисникот на картичката е должен по приемот на ПИН–от истиот да го запомни и веднаш потоа да го уништи.

При користење на картичката за плаќање на стоки и услуги на ПОС терминали Корисникот на картичката е должен да ја провери белешката што му е дадена од трговецот и по потреба да ја потпише. Потписот на белешката треба да е ист со потписот кој е на позадината на картичката. Трговецот има право од Корисникот на картичката да побара потврда за личниот идентитет.

За извршување на онлајн плаќања со картичка кај трговци кои учествуваат во програмите Mastercard ID Check и Visa Secure, Корисникот задолжително треба да е корисник на интернет банкарство и да има активна мобилна апликација My Unibank. При овие плаќања, Корисникот ја потврдува (верификува) трансакцијата преку мобилната апликација My Unibank со биометриска идентификација, PIN или автентикација со QR код. По исклучок, онлајн плаќањата можат да се потврдат и со CVC2/CVV2 и/или ОТП - еднократна лозинка која се добива преку СМС порака на мобилен телефонски број регистриран во Банката и кој е валиден само за конкретната трансакција.

Корисникот на картичката го потврдува износот на плаќањето, односно дава согласност за извршување на плаќањето на еден од следните начини:

- при плаќање во трговија со потпишување на белешката или со внесување на ПИН-от;
- при извршување на трансакции на банкомат со внесување на ПИН;
- при користење на бесконтактна картичка/стикер за бесконтактно плаќање и подигање на готовина, истото се врши со доближување или допирање на картичката/стикерот до уредот кој поддржува бесконтактна технологија. За бесконтактни плаќања во Република Северна Македонија со износ до 3.000 МКД за Mastercard/3.000 МКД за Visa картички, не е потребен ПИН за потврда на плаќањето (овој износ може да варира зависно од брендот на картичката, продажното место и земјата во која се врши плаќањето). За потврда на плаќања над овие износи потребен е ПИН. За бесконтактно подигање на готовина неопходно е внесување на ПИН, независно од износот на трансакцијата. Со бесконтактно приближување на картичката до ПОС терминал или друг уред за прифаќање на картичката без употреба на ПИН до определените износи зависно од брендот на картичката, продажното место и земјата во која се врши плаќањето, Корисникот на картичката дава согласност за извршување на плаќањето.
- при онлајн плаќање кај трговци кои не учествуваат во програмите Mastercard ID Check и Visa Secure, односно кај трговци кои не бараат засилена автентикација, со внесување на бројот на картичката, датум на важност на картичката и/или CVV2/CVC2 код. - при онлајн плаќања кај трговци кои учествуваат во програмите Mastercard ID Check и Visa Secure) со верификација преку мобилна апликација My Unibank со биометриска идентификација, PIN или автентикација со QR код, или со ОТП код;
- во случај на извршени card on file или recurring трансакции, се смета дека Корисникот на картичката дава согласност за извршување на трансакциите/плаќањата со самото давање на согласност кај трговецот за зачувување на картичката со цел извршување на идни трансакции, односно за извршување на автоматски платежни трансакции. Оваа согласност Корисникот на картичката ја дава со извршување на платежна трансакција или со финансиска трансакција за проверка на валидноста на картичката која најчесто е со низок износ, за која пак дава согласност со внесување/соопштување на бројот на картичката, датум на важност на картичката, CVC2/CVV2 код и/или со верификација преку мобилна апликација My Unibank со биометриска идентификација, PIN

или автентикација со QR код /ОТП код зависно дали трговецот учествува во програмите

Mastercard ID Check или Visa Secure

- при плаќања кои се реализираат телефонски, Корисникот на картичката дава согласност за извршување на плаќањето со соопштување на податоците од картичката и тоа: број на картичка, датум на важност на картичката и/или CVC2/CVV2 код;

Со дадената согласност Корисникот на картичката ја овластува Банката да ја задолжи неговата платежна/ сметка и да ја одобри сметката на трговецот со износот на плаќањето.

При користење на картичката за депонирање на готовина на банкомат, депонираната готовина ќе биде на располагање на Корисникот на картичката, во најкраток рок после успешно реализирана трансакција.

На банкоматите е дозволено депонирање само на книжни и полимерни банкноти. Не е дозволено депонирање на монети. Доколку Корисникот на картичката внесе монети, истите ќе бидат задржани во банкоматот, но износот на монетите нема да биде депониран на сметката на Корисникот на картичката.

Банкнотите кои при депонирање и верификација се издвоени како лажни или фалсификувани, Банката ги задржува, согласно законската обврска за откривање и повлекување фалсификувани пари.

Банкнотите кои при депонирање и верификација се издвоени како оштетени, се враќаат на Корисникот на картичката при извршување на трансакцијата и истите не се депонираат на платежната сметка.

Износот кој по верификација на банкнотите ќе биде депониран е прикажан на екранот на банкоматот.

Корисникот на картичката се обврзува, при купување на стока или услуги, да прими еден примерок од евиденцијата на трошоците и/или да потпише белешка.

Стоките и услугите купени со картичката, Корисникот на картичката не смее да ги продаде или врати за готовинска надокнада.

Не е дозволено картичката да се користи за купување на порнографски содржини, проституција, оружје, трговија со дрога и опојни средства, како и за други незаконски дејства.

Секое незаконско користење на картичката е на материјална, морална и кривична одговорност на Корисникот на картичката и се казнува со Закон.

Банката може без образложение да го ускрати правото на понатамошното користење на картичката, за што го известува Корисникот на картичка. Во тој случај Корисникот на картичката е должен да ја поништи картичката по чипот и магнетната лента и да ја врати во Банката.

Корисникот на картичката не може да ја отповика платежната трансакција по нејзиното извршување без согласност на прифаќачот на плаќањето.

За користење на Дебитна премиум картичка – Mastercard® World Debit за физички лица, која е поврзана со платежна сметка во МКД – (основна или дополнителна дебитна картичка на Корисникот поврзана со платежна сметка во МКД), Банката покрај услугите овозможени за дебитните картички за физички лица, ги овозможува следните привилегии:

- повратна средства „Cashback“ во висина од 0,4% од износ на трансакција за безготовинско плаќање на производи и услуги на продажни места или онлајн, во земјата или странство. Cashback не се исплаќа за трансакции поврзани со исплата на готовина, пренос на средства, продажба/купување на патнички чекови, странски валути, благородни метали, хартии од вредност, криптовалути и слично, плаќање на даноци, обложување, исплата на долг, како и плаќање на финансиски услуги. Исплатата ќе се врши на платежната сметка со која е поврзана картичката, на квартална основа;

- Бесплатни известувања/нотификации преку мобилна аплиакција;
- без надоместок за подигнување на готовина од банкомати на Банката и без надоместок на 2 подигнување на готовина на банкомати на други даватели на платежни услуги во земјата;
- без надоместок за кредитни трансфери преку интернет банкарство/мобилна апликација (интерни плаќања, КИБС и МИПС);
- без надоместок за одржување на сметка во МКД на физичко лице;
- без надоместок за месечна членарина за останати дебитни картички и
- привилегии овозможени од картичната платежна шема, кои ќе бидат обајавени на веб страната на Банката.

За користење на Дебитна премиум картичка за физички лица, која е поврзана со платежна сметка во ЕУР/УСД (основна или дополнителна дебитна картичка на Корисникот поврзана со платежна сметка во ЕУР/УСД), која покрај услугите овозможени за дебитните картички за физички лица, ги овозможува следните привилегии:

- поврат на средства „Cashback“ во висина од 0,4% од износ на трансакција за безготовинско плаќање на производи и услуги на продажни места или онлајн, во земјата или странство. Cashback не се исплаќа за трансакции поврзани со исплата на готовина, пренос на средства, продажба/купување на патнички чекови, странски валути, благородни метали, хартии од вредност, криптовалути и слично, плаќање на даноци, обложување, исплата на долг, како и плаќање на финансиски услуги. Исплатата ќе се врши на платежната сметка со која е поврзана картичката, на квартална основа;
- - без надоместок за подигнување на готовина од банкомати на Банката и без надоместок за 2 подигнување на готовина на банкомати на други даватели на платежни услуги во земјата;
- бесплатни известувања/нотификации преку мобилна апликација на клиентот;
- без надоместок за одржување на сметка во валута на физичко лице;
- без надоместок за месечна членарина за останати дебитни картички и
- привилегии овозможени од картичната платежна шема, кои ќе бидат објавени на веб страната на Банката.

Поволностите кои се однесуваат на дебитна премиум картичка ќе му бидат овозможени на Корисникот во периодот на активноста на картичката. Со затворање на картичката престануваат поволностите и услугата предвидени за оваа картичка, а услугите за останатите картички Банката ќе ги наплатува согласно важечката Тарифа на надоместоци на Банката.

За користење на Mastercard® картичка за млади, Банката покрај услугите овозможени за дебитните картички за физички лица, ги овозможува следните привилегии:

- Mastercard® картичка за млади без надоместок за членарина;
- Без надоместок за одржување на сметка;
- Без надоместок за УНИ СМС известување; - Одобрување дозволено пречекорување на износ 15.000 мкд, без административен трошок за лица на возраст 18-25 години, по барање на клиент; - Бесплатна три месечна претплата на Netflix - за нови клиенти лица на возраст 18-25 години *(прва исплата за сите, другите две условени од активација) *за постоечки клиенти на Банката (со сметка или со картичка за млади) не се однесува оваа поволност и
- Попусти и специјални промоции кај трговци.

3.4. Плаќања на обврски по основ на трансакции со картички, камати и надоместоци

За користење на картичката, Корисникот на картичката е должен да и плаќа на Банката надоместоци и камати согласно со важечката Тарифа и Преглед на каматни стапки согласно Одлука на Управниот одбор на Банката. Каматите и надоместоците кои Корисникот на картичката и ги должи на Банката, Банката службено ги наплаќа од сметката. Во случај кога на сметката нема доволно средства за покривање на трансакциите, задолжените камати и надоместоци и друго, Банката има право во согласност со важечките општи услови да ги наплати службено (без судски налог) износите кои и ги должи Корисникот на картичката од сите други негови сметки во Банката.

За евентуалните искористени износи од дозволеното пречекорување, Корисникот на картичката плаќа на Банката камата на месечно ниво во висина определена од Банката. За картички поврзани со сметка во ЕУР или УСД нема можност за користење на дозволеното пречекорување.

Висината на каматната стапка и начинот на пресметка се променливи согласно Преглед на каматни стапки согласно Одлука на Управниот одбор на Банката.

Надоместоците се утврдени и променливи согласно промените во Тарифата на Банката. Тарифата на Банката и сите промени настанати во неа, достапни се на интернет страната и во експозитурите на Банката.

3.5. Евиденција на плаќања

За дебитни картички поврзани со сметка во МКД и за кредитни картички, сите плаќања и подигање на готовина во странство, задолжувањето на платежната/кредитната сметка на Корисникот на картичката е во МКД, при што трансакцијата е превалутирана од валутата на трансакцијата во ЕУР со примена на курсни листи од картичните платежни шеми и од ЕУР во МКД со примена на продажен курс на Народна Банка на Република Северна Македонија, освен ако не е поинаку уредено со Тарифата на Банката.

Трошоците и провизиите за конверзија помеѓу валутите се на товар на Корисникот на картичката.

За дебитни картички поврзани со сметка во ЕУР/УСД, за сите плаќања и подигање на готовина задолжувањето на платежната сметка на Корисникот на картичката е во ЕУР/УСД, при што:

- трансакциите извршени во МКД се превалутираат во ЕУР/УСД со примена на куповен курс на БАНКАТА на денот на книжење на трансакциите;
- трансакциите извршени во друга валута, различна од МКД, се превалутираат во ЕУР/УСД со примена на курсни листи од картичните платежни шеми и
- пресметката на провизиите (трансакциски и нетрансакциски) се извршува во МКД, а задолжување на износот на провизиите е во ЕУР/УСД, со примена на среден курс на Народна Банка на Република Северна Македонија на денот на книжење на провизиите.

Отплатата на сите обврски направени со користењето на картичката, независно од тоа дали се направени во земјата или во странство Корисникот на картичката ја врши во валута на сметката.

Банката ја задолжува службено сметката со сумите на плаќањата, извршени од Корисникот на дебитна картичка според редоследот на извршените трансакции. Доколку на сметката нема доволно средства салдото кое евентуално се формирало по основ на извршените трансакции, камати, надоместоци и друго, започнува да се вкаматува како недозволен овердрафт или премолчено должничко салдо, согласно Тарифата. Корисникот на картичката е должен да го подмири веднаш.

Банката ја задолжува кредитната сметка на Корисникот на кредитна картичка за сите плаќања и подигнување на готовина во земјата и во странство. Враќањето на

долгот по кредитната сметка е во согласност со потпишаниот договор.

3.6. Обврски на корисникот на картичка и на Банката и одговорности при користење на картичка

Корисникот на картичката се обврзува:

а) да ја чува картичката со грижа на добар сопственик и да ја користи само лично, во согласност со условите за нејзино издавање и користење, со почитување на Општите услови и препораките за безбедно и сигурно користење на картичките објавени на интернет страната на Банката;

б) да обезбедува вистинити, точни и ажурирани информации за себе и во случај на промена на основните податоци (адреса на живеење или адреса за комуникација, име и/или презиме, работодавец и/или телефонски број) и на сите останати податоци кои влијаат на правото на користење на картичката, должен е веднаш за истите писмено да ја извести Банката. Во спротивно Банката може да му ги скрати корисничките права на Корисникот на картичката, да ги наплати сите трошоци настанати со користење на картичката;

в) да ги чува примероците од документите за плаќање (во печатена или електронска форма), односно подигање на готовина, како и потврдите за подигната готовина најмалку 13 месеци од денот на плаќањето, односно подигањето на готовина, поради евиденција и реконструкција на податоците во случај на поплака;

г) да и ги врати основната и дополнителната картичка на Банката по истекот на нивната важност, по барање на Банката и во други случаи согласно општите услови и условите наведени во Договорот;

д) при откажување на картичката, до 45-тиот календарски ден, сметано наназад од последниот ден од месецот наведен како важност на картичката, писмено да достави барање до Банката и да ја врати картичката. Картичката се деактивира согласно процедурите на Банката;

ѓ) навремено да обезбедува средства по сметката за плаќање;

е) на барање на Банката да достави документација која е од значење за Банкарска анализа;

ж) да не ја користи картичката на начин кој ќе го наруши девизниот режим во Република Северна Македонија;

з) да постапува согласно безбедносните препораки кои Банката ги објавува на својата веб страна или ги доставува по пат на СМС-порака на телефонскиот број за контакт или со испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и сл.) регистрирана со телефонскиот број за контакт или на наведената електронска пошта согласно последните ажурирани податоци на Корисникот и

s) при вршење на платежни трансакции преку интернет да обрне особено внимание на следните укажувања:

- никогаш да не испраќа/проследува податоци за корисничките сигурносни обележја на платежната картичка (број на картичка, датум на важност/истекување и CVC2/CVV2 код, ПИН или доставен ОТП код) доколку лично не ја иницира платежната трансакција;
- да купува од проверени/познати интернет страници;
- да купува од интернет страници кои ја имаат ознаката Mastercard ID Check и Visa Secure. Интернет страниците без оваа ознака го немаат 3D Secure стандардот и носат зголемени ризици од можна злоупотреба;
- никогаш да не го внесува ПИН-кодот на платежната картичка со оглед дека при купување на интернет, продавачот најчесто ги бара следните податоци: име и презиме, адреса, број на платежна картичка, CVC2/CVV2 код и рокот на важност на платежната картичка;
- да се осигура дека интернет страницата на која се внесуваат податоците од платежната картичка

е безбедна имајќи го во предвид следното: показател за безбедност на интернетстраницата е сликичка од клуч или заклучено катанче на долниот десен дел од екранот и интернет страницата треба да започнува со https:// а не со http://;

- да води евиденција за интернет страниците од кои купува;
- да не користи јавен компјутер, а доколку сепак купува преку јавен компјутер, да не го користи копчето "remember me" и да се одлогира (одјави) од интернет страницата откако ќе ја заврши нарачката;
- да ги провери условите за продажба и откажување на нарачката, особено при меѓународни плаќања бидејќи може да биде изложен на дополнителни царински и други трошоци;
- да побара телефонски број и е-пошта за контакт со продавачот и тие да ги запише;
- доколку Корисникот добие известување за дополнителна автентикација со ОТП код, биометриска автентикација, автентикација со QR код или PIN преку мобилната апликација My Unibank, треба да провери дали името на трговецот и износот се совпаѓаат со плаќањето. Доколку истите не се совпаѓаат да не ја потврдува и да ја откаже трансакцијата.

Корисникот на картичката се согласува и ги прифаќа сите трошоци/трансакции кои може да настанат и по гаснење/затворање на картичката, поради регистрирање на податоците од картичката за периодично користење на определена услуга/производ, како и трансакции без проверка на статусот на картичката, дневните лимити, салдо на сметката и друго. Откажувањето на користење на услугата/производот, Корисникот на картичката е обврзан да го направи директно кај трговецот. Во случај на раскинување на договорот истиот не се смета за раскинат во делот на наведените обврски, се додека не се подмират сите задолжувањата по овој основ.

Корисникот на картичката ја овластува Банката:

а) да ги користи, обработува и доставува дадените лични податоци, да ги доставува податоците за состојбите, операциите и другите податоци за неговата сметка/картичка на соодветниот процесинг центар во земјата и/или странство, како и на картичните платежни шеми, вклучително и податоците за лимитите по картичката, согласно одредбите во Законот за заштита на лични податоци и

б) да може во секое време без надомест да ја активира услугата за СМС известувања/нотификации и да добива информации за авторизации со картички како и останати информации во врска со услугата која ја користи. Корисникот на картичката има право во секое време, без надомест да го откаже користењето на услугата за СМС известување во експозитурите на Банката.

Корисникот на платежна картичката одговара за сите штети настанати поради крајно невнимание при користење на картичката и непочитување на обврските и насоките од овие Општи услови. Носителот на сметката кон која што е издадена основна картичка одговара солидарно со имателите на дополнителни картички за сите обврски, произлезени со користењето на основната или дополнителните картички.

Корисникот на картичката е должен да ја чува картичката од кражба, уништување, демагнетизирање и/или други механички оштетувања.

Банката се обврзува да му овозможи користење на картичката на Корисникот на картичката, согласно Општите услови и условите предвидени во Договорот.

Банката кон Корисникот на картичка се обврзува да ги применува меѓународните правила на работење на Mastercard®/Visa, овие Општи услови и останатите акти на Банката.

Во случај на промена на меѓународните правила на работење на Mastercard®/Visa, Корисникот на картичката е согласен Банката да ги применува измените.

Банката не превзема одговорност за стоката или услугата купена со картичката, за валидноста на добиените информации или неприфаќањето на картичката од страна на некое продажно место.

Банката не одговара по каков и да е начин за зделките, по кои Корисникот на картичката ги извршува плаќањата со користење на картичката. Банката не одговара при неоснован откажување на трети лица да примаат плаќања со картичката или ако иницираното од Корисникот на картичката плаќање не може да биде извршено со картичката поради технички, комуникациски или други причини надвор од контрола на Банката. Користењето на картичката со истечен рок на валидност, на блокирана или оштетена картичка е забрането и може да послужи како основа за граѓанска или казнена одговорност по судски пат.

Банката има право да ја блокира картичката поради објективни причини поврзани со:

а) сигурноста на картичката;

б) сомневање за несоодветна употреба на картичката и

в) употреба на картичката со цел измама.

Во случај на блокирање на картичката поради наведените причини, Банката има обврска да го извести Корисникот на картичката, доколку постојат можности за тоа, пред блокирање на картичката или веднаш по блокирањето на картичката, освен доколку давањето на информации не е дозволено од безбедносни причини или поради почитување на законски барања и прописи или барања и прописи на картичните платежни шеми.

Ќе се смета дека Корисникот на картичката постапувал со крајно невнимание доколку не постапува согласно наведените обврски, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на следните случаеви:

- доколку Корисникот не врши неделна редовна проверка на известувањата и другите информации што Банката му ги дава или става на располагање за платежните трансакции извршени преку неговата картичка со цел да открие и пријави на Банката каква било неавторизирана трансакција;
- доколку Корисникот добие едно или повеќе известувања од Банката за реализирани трансакции и активности поврзани со картичката на Корисникот (како на пример, известување за ОТП код, СМС за извршена трансакција, нотификација преку мобилната апликација и слично) кои се сомнителни и не побара веднаш блокада на картичката;
- доколку Корисникот не остави или не изврши соодветно ажурирање на контакт податоците (пр. телефонски број) во Банката, согласно овие Општи услови;
- доколку Корисникот изврши зголемување на дневните лимити за извршување на трансакции во трговија, онлајн (е-трговија) или на банкомат на износи два или повеќе пати повисоки од препорачаните лимити од страна на Банката, за кои информации може да добие преку контакт центарот на Банката, и без оправдана причина не ги врати на или под препорачаните лимити по извршувањето на потребните трансакции;
- доколку Корисникот пријави неавторизирани трансакции или Банката го извести за ризикот од идни неавторизирани трансакции, а во однос на таквата пријава односно известување Корисникот не даде согласност за Банката да ја блокира картичката;
- доколку Корисникот остави податоци за платежната картичка (како број на картичка, рок на важност, име и презиме означено на картичката, CVC2/CVV2 код, ПИН, ОТП код итн.) или други лични податоци, за плаќање преку интернет и не преземе соодветни технички мерки за да се увери дека тие податоци не се зачувани на незаштитен уред или апликација до која пристап може да има и друго лице и може

повторно да бидат искористени од друго лице за правење на неавторизирани трансакции;

– доколку Корисникот направи достапни фотографии од платежната картичка со читливи податоци или ги направи достапни самите податоци за платежната картичка, и/или неговите сигурносни обележја на социјални медиуми, на интернет или поинаку на широката јавност, или на апликации или интернет страници кои ќе утврди дека се сомнителни или се веројатно вклучени во незаконски активности и не побара веднаш блокирање и замена на платежната картичка.

3.7. Дополнителни услови при користење на картичка

Во случај на губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на картичката, Корисникот на картичката е должен веднаш да ја извести Банката со јавување во Процесинг центарот (24/7) +3892 3293 888, или УНИБанка во работно време: +3892 3111 111, или пак веднаш да ја блокира картичката преку интернет банкарство/мобилната апликација.

Корисникот на картичката има право да побара картичката да биде блокирана. Ефективното блокирање на картичката Банката се обврзува да го изврши во рамки на времето потребно за обработка на известувањето.

За сите настанати трансакции со картичката во периодот од пријавувањето до ефективното блокирање, Корисникот на картичката е согласен Банката да ја задолжи сметката кон која се води картичката.

Корисникот на картичката е должен писмено да ја извести Банката, во рок од 30 календарски дена од датата на пријавување на губење или кражба на картичката за некоја од следните ситуации:

- дека аплицира за издавање на нова картичка или
- дека не сака издавање на нова картичка, по што се применува процедурата и условите за раскинување на Договорот.

Доколку Корисникот на картичката не ја извести Банката во определениот рок, се смета дека Корисникот на картичката го раскинува Договорот за користење на дебитна картичка, односно Договорот за револвинг денарски кредит кој се користи со кредитна картичка, по што се применува процедурата и условите за раскинување на Договорот.

Во случај кога Корисникот на картичката ја најде истата по пријавата за нејзиното исчезнување, може да побара деблокада на истата со поднесување на изјава за деблокада, писмено преку експозитурите на Банката или може да ја деблокира својата картичка преку интернет банкарство/мобилната апликација. Во тој случај Банката ќе го деблокира користењето на картичката.

Доколку Корисникот на картичката ја пронајде истата во рок подолг од 24 часа од пријавата за нејзиното исчезнување, Банката препорачува истата да не ја користи и да ја врати во најблиската експозитура на Банката.

Во случај на основано сомнение дека се работи за кражба, Корисникот на картичката е должен случајот да го пријави кај надлежните органи во најкус можен рок.

При оштетување на картичката Корисникот на картичката има право да бара обнова на старата пред истекот на рокот на важење, за што ги измирува надоместоците според Тарифата на Банката.

Во случај на задржување на картичката во банкомат поради технички причини на банкоматот или механички причини на картичката, Корисникот на картичката е должен да ја извести Банката.

3.8 Поплаки за трансакции извршени со картички

Поплака за трансакција извршена со картичка, Корисникот на картичка може да поднесе за евидентирани односно прокнижени тансакции, на пропишан образец (*Поплака за спорна трансакција од корисник на картичка),* достапен во експозитурите на Банката и на интернет страницата на Банката.

Поплаката може да се поднесе на следните начини:

- преку експозитурите на Банката;
- на електронските адреси (cards@unibank.com.mk; poplaki@unibank.com.mk), објавени на интернет страната на Банката, доколку e-mail адресата на подносителот на поплаката е регистрирана во базата на податоци на Банката;
- по пошта со достава на адреса на Банката.

3.8.1 Поплаки за неавторизирана или неправилно извршена платежна трансакција

Под неавторизирана или неправилно извршена платежна трансакција се подразбира трансакција за која не е дадена согласност од страна на Корисникот на картичката на еден од начините опишани во точка 3.3 од овие Општи услови.

Рокот за поднесување на поплака за извршена неавторизирана или неправилно извршена платежна трансакција е 13 месеци од датумот на евидентирањето односно книжењето на спорната трансакција. Доколку Корисникот на платежни услуги поднесе поплака за извршена неавторизирана или неправилно извршена платежна трансакција која била реализирана пред повеќе од 100 дена, Банката има право да бара од Корисникот на картичката да достави образложение за причините за подоцнежното оспорување на трансакциите.

Согласно Законот за платежни услуги и платни Системи, Корисникот на картичката е одговорен за извршени неавторизирани платежни трансакции или злоупотреба на платежната картичка до максимален износ од 1.200 МКД или соодветна противвредност во други валути.

Корисникот на картичката целосно ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот на картичката или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание, на една или повеќе обврски на Корисникот на картичката од членот 85 од Законот за платежни услуги и платни системи.

Кога Корисникот на картичката поднесува поплака или известување за неавторизирана платежна трансакција или неправилно извршена платежна трансакција извршена кај давател на услуги за иницирање на плаќања, Банката се обраќа до давателот на услуги за иницирање на плаќања кај кој е извршена платежната трансакција со цел докажување дека е извршена автентикација на платежната трансакција и дека платежната трансакција е правилно евидентирана.

Доколку се докаже дека поплаката е основана, Банката го враќа веќе наплатениот спорен износ на сметката на Корисникот на картичката, во рок од еден работен ден од поднесената поплака.

Доколку поплаката не е основана, Банката го известува Корисникот на картичката дека е должен да го подмири износот на оспорените трансакции, доколку истото претходно не е направено.

Во случаевите кога Банката го враќа износот на оспорените платежни трансакции на располагање на Корисникот на картичката пред докажување на одговорноста, а потоа добие валидна документација со која се потврдува одговорноста на Корисникот на картичката за извршување на истите, Банката има право повторно да го задолжи Корисникот на картичката со износот на оспорените платежни трансакции.

3.8.2 Поплаки за останати типови на платежни трансакции (авторизирани од страна на Корисникот на картичката)

Под авторизирана извршена платежна трансакција се подразбира платежна трансакција за која е дадена согласност од страна на Корисникот на картичката на некој од наведените начини опишани во точка 3.3 од овие Општи услови.

За решавање на поплаката, Корисникот на картичката е должен заедно со поплаката да ја приложи целата документација која е поврзана со поплаката. Во спротивно ќе се смета дека Корисникот на картичката ги признава евидентираните трошоци.

Оспорувањето на платежните трансакции не го одлага нивното подмирување.

Доколку се докаже дека поплаката е основана, Банката го враќа веќе наплатениот спорен износ на сметката на Корисникот на картичката.

Доколку поплаката не е основана, Банката го известува Корисникот на картичката дека е должен да го подмири износот на оспорените трансакции, доколку истото претходно не е направено.

3.9. Останати одредби

Банката и Картичните шеми го задржуваат правото за воведување на дополнителни привилегии/услуги за Корисниците на картички, како и за времено или целосно укинување на истите без претходна најава и согласност од Корисникот. Доколку се работи за привилегија/услуга која е овозможена од Картичните шеми, Банката не сноси никаква одговорност за исполнување на истата. Сите привилегии/услуги за Корисниците на картички, вклучувајќи ги и нивните промени, ќе бидат објавени на интернет страната на Банката.

За сите измени или дополнувања на Општите услови и Тарифата поврзани со работењето со картички, банката ќе го известува Корисникот на начин согласно одредбите од Договорот.

Корисникот на картичката кој не се согласува со измените е обврзан е да ја врати картичката во Банката, при што склучениот договор за картичка, се смета за раскинат.

Доколку Корисникот не ја врати картичката пред истек на датумот на примена на измената, се смета дека ги прифаќа измените. Договорните права и обврски за Банката течат од денот на одобрување на барањето за издавање на картичка и потпишување на договор. Правата и обврските предвидени во овие Општи услови кои се однесуваат на користење на картичката, течат од денот кога Корисникот потпишал прием на картичката.

Банката не сноси никаква одговорност ако Корисникот на картичката не може да ја употреби картичката во следните ситуации кои се надвор од контрола на банката:

- технички проблеми со опрема, систем, телекомуникации и струја;
- оштетена картичка;
- штрајк или други вонредни околности;
- картичката е задржана на продажно место или на банкомат;
- кога од било која причина продажното место, банка или банкомат не ја прифаќа картичката и - доколку постојат ограничувања од страна на картичните платежни шеми за реализација на трансакциите.

Корисникот на основната картичка е должен веднаш да ја извести банката за промена на адресата, вработувањето, измена на контакт податоци - телефонски број, контакт адреса, е-пошта или други податоци согласно апликацијата за ажурирање на клиент физичко лице кои може да влијаат врз користењето на картичката. Во случај на неизвестување за променета адреса извршената достава на последната пријавена адреса се смета за уредна и валидна. Секое користење на картичката кое е спротивно на Општите услови повлекува автоматско одземање на основната и дополнителните картички,

преземање на мерки согласно законските прописи, а целокупната материјална штета заедно со каматите ја сноси Корисникот на основната картичка.

4. ДЕПОЗИТНА СМЕТКА

4.1 Отворање депозит

Банката согласно законска регулатива може да отвори депозит во денари/девизи за резиденти и нерезиденти физички и правни лица (во понатамошен текст Депонентот).

Отворањето на депозитите се врши во експозитурите на Банката и дирекција Корпортивна Продажба во Банката, во текот на работното време одредено од Банката или преку интернет банкарство.

Депозитот кај Банката станува активен со уплата на средствата од платежната сметка на Депонентот на неговата депозитна сметка во Банката.

Корисникот може да отвори повеќе депозитни сметки. За секоја нова депозитна сметка, Депонентот склучува нов Договор.

Документи потребни за отворање на депозит:

- договор за паричен депозит;
- важечки документ за идентификација;
- за малолетни лица, родителот доставува извод од матична книга на родени (оригинал или копија заверена на нотар);
- за нерезиденти кои согласно законската регулатива имаат третман на резиденти - важечка виза за престој односно работна виза во траење од најмалку 6 (шест) месеци од која може да се утврди местото на привремен престој во РСМ и
- за нерезиденти важечки документ за идентификација - патна исправа или важечка лична карта ако лицето доаѓа од земја членка на ЕУ или од држава со која РСМ има склучено билатерална спогодба за прекугранично патување од која се утврдува постојано место на живеење во странство.

Во текот на целиот период на важност на Договорот, Депонентот има право да пренесува средства од сопствената платежна на депозитната сметка. Сите промените поврзани со конкретен депозит, можат да се следат преку извод од депозитна сметка, во експозитура или преку интернет банкарство.

4.2. Работење со депозитна сметка

Со паричниот депозит може да располага:

- Лично носителот - Депонентот;
- Ополномоштено лице или законски застапник;
- Банката, во границите на овластувањата дадени од страна на Депонентот во вид на траен налог за вршење определени плаќања, договорни овластувања или во случаи наложени од страна на надлежни органи;
- Банката, за подмирување на достасани обврски на други сметки на Депонентот во Банката и
- Лицето кое поднесува барање за наплата на фактура/сметка за извршени трошоци за погреб во случај на смрт на Депонентот - согласно Интерните акти на Банката.

4.3. Каматна стапка на депозит

Каматните стапки на депозитите се фиксни согласно Преглед на каматни стапки на депозити на правни лица/физички лица и интерните акти на Банката и истите се искажани на годишно ниво.

Висината на каматната стапка ќе биде определена во зависност од редовните месечни приливи на платежната сметка на Депонентот во Банката, не пониски од минималната нето плата во Република Северна Македонија, односно не се пониски од 15.000,00 денари за пензионери.

Пресметката на каматата се врши на дневно ниво, додека исплатата на достасаната камата се врши во зависност од типот на депозитот: на месечно ниво или при достасување на депозитот.

Пресметката и исплатата на камата по видување во случај на предвремено раскинување на депозитот, е регулирано со Договорот за депозит.

4.4. Затворање депозит

Делумна исплата на депозит не е дозволена.

За предвремено раскинување на Договорот, Депонентот е обврзан да поднесе писмено барање до Банката за раскинување и подигање на средствата, два работни дена претходно.
Затворање на депозит се врши на писмено барање на клиент.
Затворање на депозит се врши и со приложување на умреница или потврда дека лицето - депонентот е починато.
Банката може едностранo да го раскине договорот и да го затвори депозитот доколку настанат други околности, односно во други случаи определени со важечката законска регулатива и интерните акти на банката, како и врз основа на нејзина одлука или доколку Депонентот на паричниот депозит не ги почитува законските и подзаконските прописи, односно работи и се однесува спротивно на овие Општи услови, Договорите или актите на банката. Со затворање на депозитот, средствата од депозитот и каматата, се пренесуваат на платежна сметка на клиентот.

4.5. 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.
Депозитите на кои се дадени привилегирани каматни услови не се осигуруваат во Фондот за осигурување на депозити.

5. ТРАЕН НАЛОГ

Траен налог е инструкција дадена од плаќачот (**Корисникот**) на давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка (**Банката**) да извршува трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми од платежната сметка на Корисникот. За извршување на трајниот налог, Банката и Корисникот на платежна сметка потпишуваат Договор за налог односно Договор за траен налог.

Корисникот со трајниот налог ја овластува банката да ја задолжува и да врши плаќања од неговата платежна сметка на износи и динамика и во корист на платежни сметки наведени во самиот траен налог. Банката го реализира трајниот налог на договорениот ден од месецот, а доколку се работи за неработен ден, трајниот налог се реализира следниот работен ден.

Трајниот налог се реализира доколку на почеток на работниот ден Корисникот има расположливо салдо за процесирање на целиот износ на трајниот налог.

За трајни налози отворени за плаќање на кредитни производи кои ги користи Корисникот, доколку на денот на наплата, на сметката нема доволно средства за целосна аплата на наведениот износ, банката ќе го реализира трајниот налог во висина на расположливите средства на сметката. Доколку сметката на Корисникот е блокирана или ако сметката е затворена, банката нема да го реализира трајниот налог, при што сите материјални и штетни последици поради нереализрањето или нецелосно реализирање на трајниот налог ги сноси Корисникот и паќаат на негов товар.

Доколку датата на реализација на трајниот налог паѓа во неработен ден, налогот се реализира првиот следен работен ден.

Корисникот може да даде траен налог со кој ќе ја овласти банката во негово име и од средствата на неговата платежна сметка да врши:

- редовни плаќања кон сметки на физички или правни лица кои имаат отворено сметка во банката или сметки отворени во друга банка,
- пренос на сопствен депозит во банката,
- отплата на кредити,
- наплата на надоместок,
- отплата на кредитни картички издадени од банката и друго.

Банката го извршува плаќањето во валутата и согласно инструкции наведени во самиот траен налог. Корисникот може да го отповика трајниот налог во секое време, под услов со отповикувањето да не се прекршува договорна обврска на Корисникот спрема банката по било кој договор склучен помеѓу нив.

Корисникот се согласува доколку нема доволно парични средства на сметката наведена во договорот за отплата на кредит, плаќање на надомест, отплата на кредитни картички, Банката да ги наплати обврските од средствата на сите сметки на име на Корисникот за кои со Банката склучил Договор за отворање на платежни сметки со пренос на средства на сметката на која се евидентирани обврските по конкретен договор.

6. ДОЗВОЛЕНО ПРЕЧЕКОРУВАЊЕ

Банката може да одобри дозволено пречекорување на платежната сметка во денари за резиденти или во денари / девизи за нерезиденти согласно интерните акти на банката.

Износот на одобреното дозволено пречекорување, условите за негово користење, рокот на користење, каматните стапки и други податоци поврзани со користењето на дозволено пречекорување на сметката се регулираат со посебен Договор за дозволено пречекорување на платежна сметка потпишан со Корисникот.

Правото на користење на дозволеното пречекорување престанува со промената на условите под кои тоа е одобрено. За состојба на сметката во висина на дозволеното пречекорување, банката пресметува договорна редовна камата.

Доколку Корисникот го надмине тековното салдо на паричните средства на платежната сметка и/или износот на расположливото салдо на платежната сметка, се смета дека платежната сметка преминува во премолчено должничко салдо. На премолченото должничко салдо Банката пресметува и наплатува договорна казнена камата согласно Преглед на каматни стапки согласно Одлука на Управниот одбор на
Банката.

Доколку Корисникот редовно не ги подмирува своите обврски, банката има право да покрене судска постапка за наплата на побарувањата.

Условите за користење на дозволено пречекорување се детално уредени во Општите услови за потрошувачки кредит, револвинг денарски кредит кој се користи со кредитни картички и дозволено пречекорување https://unibank.mk/content/fizicki lica.

7. РЕВОЛВИНГ ДЕНАРСКИ КРЕДИТ КОЈ СЕ КОРИСТИ СО КРЕДИТНИ КАРТИЧКИ

На барање на Корисникот, банката по направена кредитна анализа може да одобри користење на револвинг денарски кредит кој се користи со кредитни картички. За одобрување и користење на кредитната картичка Корисникот потпишува посебен договор.

Информациите за сите расположливи брендови на кредитни картички кои Банката ги нуди и нивните карактеристики, вклучително и за нивната функционалност, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со нив се ставени на располагање и јавно објавени на веб-страницата на Банката на следниот линк:
-https://www.unibank.mk/mk-MK/pocetna/fizickilica/karticki/kreditni-karticki.nspx за физички лица и
-https://www.unibank.mk/mk-

MK/kartickipravni.nspx#!#business-credit за правни лица.

8. НЕАКТИВНИ СМЕТКИ

Неактивна сметка е:

1) платежна сметка од која непрекинато во период од најмалку 24 месеци не се извршени одливни платежни трансакции авторизирани од Корисникот - 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 Банката или во врска со која Банката немала 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 Банката немала со Корисникот - 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.

Доколку Корисникот на платежна сметка има повеќе сметки во Банката, ако најмалку една од нив е активна, се сметка дека и останатите негови сметки се активни.

Со настанување на статус на неактивна сметка, не престанува правото на сопственост над паричните средства на имателот, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите права што прозилегуваат од сопственоста.

Корисникот или законскиот застапник кое може да располага со сметката, може да го смени статусот на неактивна во активна сметка, со поднесување на барање преку експозитурите на Банката или со направена трансакција преку електронските сервиси, со картичка или на ПОС терминал во износ на висина на расположливото салдо.

Банката ги затвора неактивните платежни сметки на потрошувачот доколку состојбата на паричните средства на платежната сметка изнесува нула во непрекинат период од 24 месеци, под услов платежната сметка да не е блокирана.

9. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

Корисникот е должен да врши редовен увид во промените на сметките, да ги следи и контролира трансакциите веднаш по нивното извршување и сите поплаки да ги пријави во банката веднаш без никакво одлагање.

Корисникот на платежна услуга може да поднесе приговор/поплака до банката, писмено на соодветен образец/формулар, на еден од следниве начини:

- лично во Централата, Експозитурата на банката,
- преку електронска адреса poplaki@unibank.com.mk,
- по пат на пошта со испраќање на писмо до седиштето на банката.

При поднесување на приговор/поплака Корисникот ги наведува основни податоци за спорната трансакција и ги поднесува сметките, слиповите и сите останати релевантни документи кои банката може да ги побара. Приговори/Поплаки за квалитетот и количината на производите односно услугите купени со картичката, Корисникот е должен да ги решава во непосредна комуникација со трговецот. Корисникот е должен да ги подмири вкупните трошоци кои се реално создадени на платежната сметка без оглед на исходот од поплаката.

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

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

Корисникот кој претходно поднел приговор/поплака до банката, има право на поднесување поплака до Надлежниот орган - НБРСМ со наоди за евентуални прекршувања на одредбите од ЗПУПС.

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

Во случај на спорови поврзани со правата и обврските кои произлегуваат од Рамковниот договор, Корисникот има право да поведе вонсудска постапка заради решавање на спорот по пат на медијација согласно Законот за медијација, се применува од 01.01.2027 година.

Барањето за поведување постапка на медијација, се поднесува по писмен или електронски пат до медијатор наведен во Листата на медијатори која е утврдена од страна на Комората на медијатори на РСМ. Листата на медијатори и нивните контакт адреси се објавени на следниот линк:https://www.kmrsm.org.mk/medijatori/. Барањето за поведување на постапка за медијација е на следниот линк: https://www.unibank.mk/mk-MK/smetki.nspx#!#platezna-smetka.

Согласно Законот за медијација, медијаторот е должен најдоцна во рок од 3 (три) работни дена сметано од денот на приемот на барањето, да закаже средба помеѓу страните, а постапката за медијација завршува по истекот на 90 (деведесет) дена од денот на започнување на постапката, без оглед на нејзиниот исход.

Поднесување на барање за вонсудска постапка за решавање на споровите како и исходот на оваа постапка, не го засега правото на Корисникот на платежни услуги за покренување на судска постапка пред надлежен суд.

Банката е должна да учествува во вонсудска постапката за решавање на спорови која ја започнал потрошувачот. Банката не му наплаќа на потрошувачот надоместок во врска со вонсудската постапка за решавање на спорови.

10. ИЗВЕСТУВАЊЕ НА КОРИСНИКОТ

Сите информации и известувања во врска со Рамковниот договор, Банката ги става на располагање на Корисникот најмалку на еден од следните начини:

- на официјалната интернет-страницата на Банката https://www.unibank.mk/;
- во експозитурите на Банката;
- преку електронско/мобилно банкарство;
- преку Извод за состојба и прометот на сметката;
- по пат на електронска комуникација преку која се остварува деловната врска или по пошта во ситуација кога видот на информацијата или известувањето наложува директна и непосредна комуникација со Корисникот и
- по барање од Корисникот до Банката поднесено по електронски пат или во писмена хартиена форма.

За сите задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, надоместоците и каматите кои настануваат при користење на услуги и производи од страна на Корисникот, банката го известува Корисникот преку Изводот за состојба и прометот на платежната сметка кој Корисникот има обврска да го подигне на начин и во период предвиден во Договорот, најмалку еднаш месечно. Динамиката на следење на објавените информации, увидот во состојбата, промените и изводот на сметката се во целосна надлежност на Корисникот.

Бројот на платежната сметка прикажан во ББАН форма претставува единствена идентификациска ознака на

платежната сметка во ИБАН форма, чиј составен дел е прикажаниот ББАН .

Со овозможувањето на пристап до услугите на електронско банкарство/мобилна апликација од страна на Банката, се смета дека Корисникот е уредно и навремено известен за сите промени, како на неговата сметка така и за промените во работењето на Банката.

За сите информации за изработена картичка или печатење на ПИН, за нови и за постојни корисници на картички банката го известува Корисникот преку пошта, СМС порака, Viber порака или промет на сметка или контакт центарот на Банката.

Корисникот е должен веднаш да ја извести Банката во случај на промена на контакт податоците
(со оглед на тоа што истите се предвидени како канали за комуникација и известување), во спротивно ќе се смета дека е уредно известен за сите промени кои Банката ги испратила на последно пријавните контакт податоци, наведени во Рамковениот Договор.
Кога станува збор за писмено известување на Банката, се смета дека известувањето е дадено или ставено на располагање на Корисникот, ако е испратено на адресата за кореспонденција наведена во Рамковен договор за платежна сметка и платни услуги, преку интернет банкарство, мобилна апликација, како и со регистрација во експозитурите на Банката.
Заради остварување на правата од претходниот член, Корисникот мора да има отворено платежна сметка во Банката, да располага со опрема и софтвер кои ги исполнуваат минималните технички барања пропишани од Банката во Упатство за користење на мобилна апликација My Unibank и Упатство за користење на електронско банкарство преку веб сплакација Е-Унибанка, поставени на интернет страната на Банката во делот дигитални услуги.

Секоја измена на Рамковниот договор, вклучително и документите кои се негов составен дел, 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 најмалку 2 (два) месеци пред стапување во сила на промените, ќе го извести Корисникот преку контакт податоците наведени во Рамковниот договор (електронско поштенско сандаче, СМС порака, Viber порака, е-пошта, извод, контакт адреса, електронско банкарство, мобилна апликација) со информација дека истите ќе му бидат ставени на располагање во хартиена форма на адресата за кореспонденција наведена во Рамковниот договор, преку интернет банкарство, мобилна апликација или со регистрација во експозитурите на 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 обврска за измирување на обврските спрема Банката до денот на гасење/затворање на платежната сметка.

Со потпишување на Договорот Корисникот е запознаен и изрично согласен дека во случај на промена на висината на каматните стапки и/или девизниот курс поради промени на референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс, банката промените ќе ги применува веднаш, без претходно писмено известување и без да се бара дополнителна согласност од Корисникот.

Промените во висината на каматната стапка или девизниот курс кои се поповолни за корисникот на платежни услуги можат да се применат без да се почитува двомесечниот рок за известување.

Корисникот е должен да се грижи за безбедноста на своите Платни инструменти и Кориснички сигурносни обележја. Оваа обврска особено вклучува:

а) Преземање на сите разумни и соодветни мерки за заштита на Корисничките сигурносни обележја (на пр. чување на ПИН-кодот одвоено од картичката, несподелување на лозинки, користење сигурни мрежи за пристап до електронско банкарство)

б) Користење на платниот инструмент исклучиво во согласност со условите од Рамковниот договор и овие Општи услови

в) Веднаш и без одлагање да ја извести Банката или лицето овластено од неа, штом добие сознание за губење, кражба, злоупотреба или какво било неавторизирано користење на платниот инструмент. Известувањето се врши преку телефонската линија за поддршка на корисници достапна 24/7, во најблиската експозитура на Банката или преку други канали дефинирани од Банката.

Корисникот е одговорен за последиците кои можат да настанат доколку не постапи согласно обврските од оваа точка, во рамките утврдени со закон.

11. ЗАШТИТА НА ПОДАТОЦИ

Банката и Корисникот се обврзуваат дека како доверливи ќе ги чуваат сите податоци, дејства и околности за кои добиле сознание во врска со платежната сметка, освен за тоа што е пропишано со важечките прописи или ако поинаку не се договорат.

Податоците за состојбата и промените на платежната сметка на Корисникот се банкарска тајна и Банката може да ги открие само со согласност на Корисникот, односно во случаи предвидени со Законот за банките и други законски прописи.

Со потпишувањето на Договорот, Корисникот изрично се согласува Банката да ги преземе сите дејствија поврзани со обработка и размената на податоци кои произлегуваат од Договорот, а кои се собрани во согласност со правото на банката да собира, складира, евидентира, организира податоци заради извршување на своите активности. Воедно, Корисникот се согласува собраните податоци банката да ги обработува за целите на спречување перење пари и финансирање на тероризам, заради спроведување на обврските од регулативата FATCA (Законот за даночна усогласеност по странски сметки), обработка со цел откривање и истражување на измама и злоупотреба на плаќање.

12. ОДГОВОРНОСТ

Банката не одговара за штета предизвикана од неизвршување на платежна трансакција во случај штетата да е предизвикана од погрешно внесени податоци во налогот за пренос.

Одговорноста на Банката за неможноста да обезбеди платежни услуги е исклучена, како и штетата што би ја претрпел Корисникот како резултат на тоа, доколку е предизвикана од објективни причини кои се надвор од контрола на банката. Објективни причини за давање платежни услуги се сите настани или дејствија кои го попречуваат или оневозможуваат обезбедувањето платежни услуги, а се предизвикани од виша сила, војна, немири, терористички акти, исклучување на телекомуникациите и сите други настани на кои банката не може да има влијание.

Банката не одговара за штета односно за враќање на износот на неовластени, неизвршени и/или неправилно извршени платежни трансакции, како и за повратна надоместоци и камати, во следниве случаи:

- доколку извршувањето, односно неизвршувањето на платежната трансакцијата е последица на исклучителни и непредвидливи околности кои се надвор од контрола на банката и чии последици не можеле да се избегнат; - доколку платежната

трансакција не може да се реализира поради постоење на ограничувања од страна на картичните платежни шеми за реализација на трансакциите;

- доколку извршувањето, односно неизвршувањето на платежната трансакција е последица на обврската на банката која произлегува од други прописи кои ја обврзуваат банката;
- ако извршувањето, односно неизвршувањето на платежната трансакција е последица на измама на Корисникот, измама на овластено лице или ако Корисникот или овластеното лице намерно или поради грубо невнимание не ги исполнат своите обврски уредени со овие Општи услови, Договорот и законските прописи;
- доколку Банката извршила платежната трансакција врз основа на фалсификуван или изменет налог за пренос;
- доколку неизвршувањето на платежната трансакција е последица на дејствијата на Давател на услуги за иницирање плаќања и
- во други случаи дефинирани во овие Општи услови.

Банката исто така се ослободува од одговорност за одложување или неизвршување на налози за пренос предизвикани од обврската на Банката да применува и спроведува мерки во согласност со прописите од областа на спречување перење пари и финансирање на тероризам и/или други прописи, како и прописи кои бараат од банката да ги потврди информациите што мора да се приложат за платежната трансакција.

Одговорноста на Банката за одложување или неизвршување на налогот за пренос е исклучена и доколку Корисникот на барање на Банката не достави дополнителни податоци и документација за спроведување на мерките од претходниот став.

Во случај на испраќање податоци или налози за пренос од страна на Корисникот преку необезбеден канал (на пр. Е-пошта, факс), Банката не е одговорна за евентуални штети што може да настанат поради нивна загуба, доцнење, измена, или обелоденување на податоци. Банката нема да одговара за евентуална штета при извршувањето на платежните трансакции извршени врз основа на налози за пренос испратени на опишаниот начин. Одговорноста за безбеден, правилен и навремен пренос на податоци е на страната на испраќачот на податоците.

На барање на Банката, Давателот на услугата за иницирање на плаќање е обврзан да докаже дека го потврдил приемот на налогот за пренос во согласност со одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи, дека платежната трансакција била автентицирана, правилно евидентирана и дека на извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг недостаток на услугата.

Доколку Давателот на услугата за иницирање плаќање е одговорен за неовластена платежна трансакција, неизвршување или доцнење во извршувањето на платежната трансакцијата, веднаш ќе и ги надомести на Банката на нејзино барање сите износи платени на исплатувачот, вклучително и висината на штетата и другите претрпени штети.

Банката не е одговорна за било какви штети настанати во случај на одбивање на пристап до платежната сметката на Давател на услуги за давање информации за платежни сметки или Давател на услуги за иницирање плаќање врз основа на докажани и објективно оправдани причини кои се однесуваат на неовластен пристап на тој Давател на услуги до платежната сметка вклучително и неовластено започнување на платежна трансакција, а во случај ќе го извести Плаќачот за причините за одбивање пристап до платежната сметка.

Банката на никаков начин не е одговорна за обврските кои произлегуваат од договорниот однос помеѓу Корисникот и Давателот на услуги за давање информации за платежни сметки или Давателот на услуги за иницирање плаќање.

За сите спорови кои произлегуваат од или во врска со Договорот месно надлежен е Судот во Скопје, освен ако Банката и Корисникот не се договорат поинаку.

На Договорот се применуваат законските прописи на Република Северна Македонија.

13. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ

Комуникацијата помеѓу Банката и Корисникот се одвива врз основа на податоците дадени во Рамковниот договор и согласно овие Општите услови.

14. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ 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) 3 111-111, 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.

15. ИСПРАВКА НА ТРАНСАКЦИИ

Банката по службена должност врши исправка на трансакциите во рамките на роковите и условите на позитивната законска регулатива.

Банката може да изврши исправка по службена должност, без оглед на постоењето на ограничувања во важечката регулатива, или во договорот, се додека средствата коишто се прилив како резултат на неточно извршен платежен налог, не му припаѓаат на Корисникот на платежна сметка.

Банката коригира недозволена, или неточно извршена платежна трансакција на барање на Корисникот на платежна сметка, доколку истиот ја известил без неосновано доцнење, на начин и во рокот согласно со овие општи услови.

Доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно изврши платежна трансакција, корисникот на платежни услуги има право на исправка со поднесување на известување до давателот на платежни услуги најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување. По исклучок од ова, доколку Банката не ми ги даде или не му ги стави на располагање на Корисникот на платежни услуги информациите за неизвршувањето неавторизирана платежна трансакција или неправилно изврши платежна трансакција, Корисникот може да го поднесе известувањето во било кое време. Исправката се врши според условите предвидени во Законот за платежни услуги и платни системи.

Во случај на недозволена трансакција, кога е потребно, Банката ја враќа сметката во состојбата во којашто би била, пред извршувањето на трансакцијата, задржувајќи го правото да го задолжи вратениот износ по службена должност доколку се утврди дека враќањето било неосновано.

16. ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

Корисникот може да поднесе барање за раскинување на Договорот со отказен рок, кој не може да биде подолг од 30 (триесет) дена. Со Раскинување на Договорот банката ги затвора сите производи кои Корисникот ги користел врз основа на Договорот.

Раскинувањето на Договорот и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот и во случај кога Договорот е во сила во период пократок од шест месеци од склучувањето. Во случај на раскинување на Договорот 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.

Банката има право едностранo да го раскине Договорот по сопствена деловна одлука од било која причина како и доколку Корисникот не се придржува кон одредбите на Договорот и Општите услови, со известување испратено до Корисникот најмалку два месеци пред денот на раскинување на Договорот. Известувањето за раскинување Банката го доставува до Корисникот во хартиена форма испратено преку препорачана пошта, при што како уредна се смета достава извршена на последната пријавена адреса на Корисникот во банката. По истек на предвидениот рок, Банката ќе го раскине Договорот и ќе ја затвори платежната сметка, а доколку на платежната сметка има позитивно салдо паричните средства ќе ги пренесе на евиденциска сметка со посебна намена. 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.

Банката согласно закон ќе ја затвори платежната сметка на потрошувач која нема салдо и промени во непрекинат периодод две години и нема неизвршени платни налози за присилна наплата, за што ќе го извести.

Доколку дојде до промена на статусот на Корисникот од резидент во нерезидент, во тој случај Банката ќе ги затвори сметките на резидентот и ќе изврши еднократен пренос на средствата од резидентната девизна сметка и/или денарска сметка на девизна и/или денарска сметка која Корисникот ќе ја отвори во банката како нерезидент. Истата постапка се спорведува при пормена на статус од нерезидент во резидент.

16.1 Раскинување на договор на платежна сметка со основни функции

Банката има право едностранo да го раскине Договорот доколку:

- постои сомневање дека Потрошувачот со намера ја користел платежната сметка со основни функции за незаконски цели;
- со платежната сметка со основни функции не е извршена платежна трансакција во непрекинат период

од 24 месеци;

- Потрошувачот доставил неточни информации заради отворање на платежна сметка со основни функции, а врз основа на точните информации би немал право да отвори и користи платежна сметка со основни функции;
- Потрошувачот повеќе нема законското престојувалиште или го загубил основот за законското престојувалиште според кој го имал правото на отворање и користење на платежна сметка со соновни функции и
- се утврди дека Потрошувачот по отворањето на платежната сметка со основни функции отворил кај друг давател на платежни услуги платежна сметка во денари.

Едностраното раскинување на Договорот согласно со точка алинеја 1 и 2 од оваа точка, стапува во сила веднаш.

Доколку Банката го раскине Договорот согласно со оваа точка алинеја 2, 4 и 5 должна е за едностраното раскинување да го извести Потрошувачот надоместок, писмено или по електронски пат најмалку два месеца пред раскинувањето на Договорот да стапи во сила, при што ќе ги наведе причините за раскинување, освен доколку наведувањето на причините е спротивно на целите на националната безбедност или јавниот интерес, со правна поука за правата на Потрошувачот.

Доколку при едностарно раскинување на Договорот има позитивно салдо на парични средства, износот на позитивното салдо се пренесува на евиденциска сметка со посебна намена кај давателот на платежните услуги при што не престанува правото на сопственост на корисникот над паричните средства, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите произлегуваат од сопственоста.

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

За склучување на Договорот и комуникација помеѓу Банката и Корисникот ќе се користи македонскиот јазик.

Како официјален документ кој ќе се користи како доказ за сите известувања околу измените на Рамковниот договор, Општите услови, Тарифата на надоместоци, како и за сите други промени околу работењето со платежната сметка ќе се смета Изводот од платежната сметка на македонски јазик.

Овие Општи услови се издадени на македонски јазик и македонската верзија ќе преовладува и во случај на нивно преведување на друг јазик.

Договорните односи во врска со давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Законот за платежни услуги и платни системи ќе останат во сила и по започнување со негова примена,а ќе се спроведуваат според важечките законски и подзаконски прописи.

Овие Општи услови стапуваат на сила сметано од 09.11.2026 година.

Одредбите од точка 3.3. Платежни трансакции со картичка- дел за привилегии за користење на Дебитна премиум картичка – Mastercard® World Debit алинеја 3, дел за Дебитна премиум картичка за физички лица која е поврзана со платежна сметка во ЕУР/УСД алинеја 2 и точка 4.3., ќе стапат на сила на денот на стапување на сила на Општите услови за платежна сметка и платежни услуги кои се во примена од 15.11.2026 година.

Со стапување во сила на овие Општи услови, престануваат да се применуваат Општите услови кои беа во важност од 15.10.2026 година.

Одредбите кои се однесуваат на правото на Корисникот да поведе вонсудска постапка заради решавање на спор по пат на медијација, ќе се применуваат од 01.01.2027 година.

Прилози:
Тарифа на надоместоци
Информативен документ за надоместоците
Поимник
Преглед на каматни стапки
Преглед на каматни стапки на депозити на правни лица/физички лица