Централна кооперативна банка АД Скопје

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ИЗДАВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА Debit Mastercard/World Debit Mastercard/Visa Debit ДЕБИТНА ПЛАТЕЖНА КАРТИЧКА НА ЦЕНТРАЛНА КООПЕРАТИВНА БАНКА АД СКОПЈЕ

1. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

1.1 Правата и обврските на Корисникот на платежните картички на Централна кооперативна банка АД (во понатамошниот текст: Корисник на картичка) и Централна кооперативна банка АД Скопје (во понатамошниот текст Банка) за издавање и користење на картичките се регулираат со Општите услови за издавање и користење на платежните картички на Банката (во понатамошниот текст: Правила) кои имаат карактер на договор и се составен дел на Договорот за издавање на картичка.

1.2 Со потпишувањето на Барањето за издавање на картички, барателот потврдува дека е запознаен и согласен со одредбите од Правилата и дека во потполност ги прифаќа.

1.3 Корисникот одговара кривично и материјално за точноста на сите податоци дадени на Банката.

2. ДЕФИНИЦИИ

2.1 **Банка**-Централна кооперативна банка АД Скопје.

2.2 **Картичка- Debit Mastercard/World Debit Mastercard/Visa Debit** дебитна картичка, безконтактна/контактна картичка, која Банката ја издава на Корисникот на картичката.

2.3 **Дополнителна картичка**-картичка од истиот производ, која на барање и со овластување од Корисникот на основната картичка се издава на дополнителниот корисник на картичката, и ги користи средствата од сметката на Корисникот на основната картичка.

2.4 **Корисник на картичка-**физичко лице на кое Банката му има издадено картичка и чие име е наведено на картичката.

2.5 **Платежна сметка-**денарска сметка којашто ја одржува давател на платежни услуги на име на Корисникот на основната картичка која што се користи за извршување на платежни трансакции (се задолжува/одобрува за износот на трансакциите, надоместоците и каматите) кои настануваат со користењето на основната и дополнителните **Debit Mastercard/World Debit Mastercard/Visa Debit** дебитни картички во земјата и во странство.

2.6 **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 и кој се обновува автоматски доколку Корисникот се придржува кон законските прописи и соодветниот Договор склучен со Банката. **Премолчено должничко салдо** е премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на корисникот на платежни услуги, пришто давателот на платежните услуги му става на располагање на корисникот на платежните услуги парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствените парични средства на платежната сметка или ако е договорено дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување;

2.7 **Расположиво салдо**-расположиви средства, (сопствените средства и средствата од дозволеното пречекорување) намалени за авторизирани, а неискнижени трансакции.

2.8 **Минимален остаток на сметка по картичка**-блокиран износ на средства. (од сопствените средства или од средствата од дозволеното пречекорување).

2.9 **Дневен лимит**-износ на средства кој Корисникот на картичката може да ги користи дневно, во трговија или за подигнување на готовина.

2.10 **Трошоци-**сите задолжувања за износот на трансакциите, провизиите, членарините, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички.

2.11 **Банкомат-** е електромеханички уред којшто им овозможува на овластените корисници да повлечат готовина од сметки и/или им обезбедува пристап кон други услуги, без присуство на вработени од Банката.

2.12 **Продажно место-**трговец, кој има склучено Договор за продажба на стоки и услуги со наплата преку картички.

2.13 **POS (Point of sale) терминал**-електронски уред инсталиран на продажни места или банкарски шалтери кој служи за електронско спроведување на трансакции. Виртуелен ПОС терминал претставува виртуелен уред за извршување на интернет плаќања.

2.14 **Импринтер-**рачен уред инсталиран на продажни места кој служи за спроведување на трансакции.

2.15 **Контактна трансакција**–трансакција која се извршува со провлекување/инсертирање на картичката во уредот (ПОС терминал и/или банкомат).

2.16 **Безконтактна трансакција**–трансакција која се извршува само со доближување на картичката до ПОС терминалот.

2.17 Персонализиран идентификациски број (**ПИН**) е вид на персонализирано безбедносно средство и е најмалку четирицифрен. **ОТП лозинка** (one time password) еднократен единствен 6-цифрен код кој служи извршување/потврдување на платежна трансакција на Интернет кои учествуваат во програмите Visa Secure и Mastercard Identity (ID) Check.

2.18 **Работен ден-**секој ден во кој Банката и финансиските институции во Република Северна Македонија работат и извршуваат финансиски операции.

2.19 **Договор-**договор кој се склучува помеѓу Банката и Корисникот и со кој се уредуваат посебните услови и правила за издавање и користење на дебитни картички на физички лица.

(наведените термини употребени во еднина можат да се употребат и во множина и во членувана форма, без притоа да го изгубат дефинираното значење.)

3. ИЗДАВАЊЕ НА КАРТИЧКИ

3.1 Корисник на дебитна картичка може да биде секој државјанин на Република Северна Македонија, како и физички лица кои не се државјани на Република Северна Македонија, а согласно законската регулатива имаат третман на резидент и истовремено ги исполнуваат условите за добивање на дебитна картичка.

3.2 Картичката е во сопственост на Банката и не е пренослива на друго лице. Рокот на важност на картичката е наведен на картичката, истекува последниот ден од месецот кој е назначен на истата. Корисникот може да ја користи картичката само во периодот назначен на истата.
3.3 По добивањето на картичката, Корисникот е должен да ја потпише картичката, при што потписот треба да биде идентичен со потписот на Барањето. Корисникот на картичката го сноси целиот ризик и последиците во случај на непотпишување на картичката.
3.4 Доколку картичката се користи согласно погоре наведените правила, Банката автоматски или на барање на Корисникот ќе го продолжи рокот на важење на картичката, освен ако Корисникот на картичката ја откаже картичката пред истекување на важноста на истата. Доколку Корисникот ја откаже картичката должен е тоа да го направи најдоцна 45 дена пред истекувањето на важноста на картичката.
3.5 Покрај основната картичка може да се издадат и дополнителни картички со писмена согласност на Корисникот на основната картичка.
3.6 Банката, за корисниците на дебитни картички, може да одобри дозволено пречекорување (овердрафт) на платежната сметка, согласно утврдените критериуми на банката. За потрошениот износ Банката наплатува камата согласно Одлуката за каматни стапки на банката. На долгот над дозволеното пречекорување на платежната сметка, како и на достасаниот долг Банката наплатува законска казнена камата.
3.7 За сите трошоци кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички се задолжува платежната сметка на Корисникот на основната картичка, согласно важечката деловна политика, тарифата и каматната политика на банката.
3.8 Во случај да подносителот на барањето се откаже од истото, после издавањето на картичката, должен е да ги подмири сите настанати трошоци според важечките тарифи на банката.
3.9 На Корисникот му се доставува картичка и соодветен ПИН (Персонализиран идентификациски број). ПИН-от е таен и строго доверлив. ПИН-от му е познат исклучиво на Корисникот на картичката и потребно е со истиот да се постапува строго доверливо и да не биде достапен за трети лица. Корисникот на картичката не смее да го запишува на картичката или на други документи ниту да го кажува. Настанатата штета од непочитување на претходно наведеното и евентуална злоупотреба на картичката и ПИН-от е на товар на Корисникот на картичката. Во случај на губење или заборавање на ПИН-от, Корисникот на картичката треба веднаш да се обрати во Банката за повторно издавање на ПИН.
3.10 Картичките и личните идентификациони броеви ги подигнува лично Корисникот на картичката или лице со писмено овластување од Корисникот на картичката, уредно заверено кај надлежен орган.

4. КОРИСТЕЊЕ НА КАРТИЧКАТА
4.1 Картичката е непренослива и може да ја користи само лицето чие име е наведено на неа.
4.2 Картичката може да се користи за подигање на готовина и плаќање во трговска мрежа во земјата и во странство, на сите места каде е истакнат знакот на Debit Mastercard/World Debit Mastercard/Visa Debit.
4.3 Корисникот може да ја користи картичката во рамки на дневниот лимит и до висина на расположливото салдо, дозволеното пречекорување и/или над износот на минималниот остаток на платежната сметка.
4.4 Вкупниот дневен лимит на дебитната картичка изнесува 60.000,00 МКД. (Подигнување готовина: 30.000,00 МКД, Трговија: 60.000,00 МКД).
4.5 Корисникот е должен на барање на трговецот, при плаќање на стоките и услугите да овозможи увид на документ за лична идентификација (лична карта или патна исправа).
4.6 Корисникот на картичката потпишува потврда за извршена трансакција (слип) на местото на трансакцијата, при што потписот мора да биде еднаков со потписот на картичката и/или внесува ПИН. Еден примерок од потврдата, Корисникот на картичката задржува за своја евиденција. Сите согледани неправилности на потврдата за извршена трансакција, Корисникот ги оспорува непосредно при купувањето, односно користењето на услугата, пред потпишување на слипот. Безконтактната трансакција се извршува само со доближување на картичката до ПОС терминалот, и износот на истата е определен согласно правилата на соодветната платежна институција (Mastercard Worldwide или VISA International). При трансакција на интернет или преку телефон, се внесува CVC2/CVV2 кодот - три цифри запишани во/до полето за потпис на задната страна на картичката и/или ОТП лозинката што се генерира за секоја трансакција.
4.7 За проверка на идентитетот на Корисникот на картичката при подигнување готовина од банкомат, Корисникот употребува посебен персонализиран идентификациски број (ПИН), кој е единствен и таен.
4.8 Корисникот е должен да ги чува сите документи во врска со плаќањата извршени со картичката најмалку 12 месеци. На прво барање на Банката, доколку за тоа се појави потреба должен е истите да ги достави до Банката.

5. ПРЕСМЕТКОВНО ПЛАТЕЖНИ АКТИВНОСТИ СО КАРТИЧКАТА
5.1 Минималниот остаток на сметка изнесува 100,00 МКД по картичка.
5.2 На одобреното дозволено пречекорување, Банката наплатува камата и казнена камата согласно важечката одлука за каматни стапки на банката. Сите надоместоци поврзани со користењето на картичката се одредени со Одлуката за тарифата на надоместоци на Банката. Истите се променливи согласно деловната политика на Банката и се достапни на интернет страната на Банката и на шалтерите на Банката.
5.3 Корисникот на основната картичка ја овластува Банката, трошоците настанати со користење на основната и дополнителните картички да ги наплатува од неговата платежна сметка.
5.4 Корисникот на основната картичка, за наплата на сите достасани а ненаплатени трошоци кои може да настанат на платежната сметка со користење на основната и дополнителните картички, ја овластува Банката без негова дополнителна согласност да воспостави налози и да врши наплата од сите сметки отворени во Банката на име на Корисникот на основната картичка.
5.5 Корисникот е должен на шалтерите на Банката редовно, најмалку еднаш во месецот, да подигнува изводи за платежната сметка кој ги вклучува сите настанати трансакции со картичката.

6. РЕКЛАМАЦИИ
6.1 Корисникот е должен да чува копија од сметката или слипот во случај на рекламации, затоа што Банката не е должна да прифати рекламации доколку Корисникот не достави примерок или копија на сметката.

6.2 Корисникот на картичката по извршената трансакција, односно по приемот на извештајот за извршени трансакции, може да утврди неправилност и по писмен пат, да изврши рекламација до Банката за спорната трансакција. Рекламацијата мора да биде поднесена во Банката, по писмен пат и мора да биде примена најдоцна 10 дена по завршување на месецот во кој е настаната трансакцијата.
6.3 За решавање на рекламацијата, Корисникот е должен да ја приложи целата документација која е поврзана со рекламацијата, најдоцна 10 дена по завршување на месецот во кој е настаната трансакцијата. Во спротивно ќе се смета дека Корисникот на картичката ги признава трошоците наведени во изводот за платежна сметка.
6.4 Рекламациите што не се доставени во наведениот рок, Банката нема обврска да ги прифати, а финансиските последици ги сноси Корисникот .
6.5 Оспорувањето на трошоците не го одлага нивното подмирување. Во случај на неоправдана рекламација, направените трошоци Банката ќе ги наплати од сметка на Корисникот . Во спротивно Банката му го враќа оспорениот износ на сметката на Корисникот на картичката.
6.6 Банката не е одговорна за квалитетот на производите и услугите кои Корисникот ги плаќа со картичката. Рекламациите за производите и услугите платени со картичката Корисникот ги поднесува исклучиво на продажното место и е должен да ги измири обврските спрема банката, без оглед на евентуален спор со продажното место.

7. ГУБЕЊЕ, КРАЖБА И ОШТЕТУВАЊЕ НА КАРТИЧКАТА

7.1 Во случај на евентуално, губење или кражба на картичката, Корисникот е должен веднаш да ја пријави телефонски на телефон (02) 3293 888 24 часа или на (02) 3249 343 во работното време на Банката од 08:00 до 16:00 часот, и во рок од 10 дена писмено да го потврди или отфрли пријавеното губење односно кражба. Пријавата се врши со пополнување на пријава за изгубена/украдена картичка.
7.2 Сите настанати трансакции со картичката до моментот на пријавување паѓаат на товар на Корисникот .
7.3 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.
7.4 При губење или кражба на картичката, Корисникот има право да побара нова, а при оштетување на истата има право да бара реиздавање на старата картичка, за што ги подмирува трошоците согласно тарифата на Банката.

8. ПРЕКИНУВАЊЕ НА ПРАВОТО НА КОРИСТЕЊЕ НА КАРТИЧКА

8.1 Секое неовластено и незаконско користење на картичката е казниво, според законските прописи. Корисникот е запознаен дека давањето на неточни и непотполни податоци и информации е основ на негова материјална и кривична одговорност и прекинување на користење на картичката.
8.2 Користењето на картичката може да го откаже Корисникот или Банката.
8.3 Банката има право да го откаже користењето на картичката на Корисникот:
- кој не се придржува кон Општите услови, овој Договор и Договорот за отварање и водење на трансакциска сметка односно Рамковниот договор за отворање и водење на платежни сметки и за користење на платежни услуги со општите услови и
- поведување на судски спор како и во случај на затворање на сметката со која е поврзана картичката на Корисникот , односно во случај на смрт на Корисникот на картичката. Банката исто така може да го откаже користењето на картичката и согласно со нејзината деловна политика.

Бидејќи Банката е сопственик на картичката, на нејзино барање Корисникот мора да ја врати.
8.4 Корисникот може да го откаже користењето на картичката исклучиво по писмен пат, а притоа должен е тоа да го направи 45 дена пред истекувањето на важноста на картичката.
8.5 Во случај на откажување на картичката, Корисникот е должен да ги врати на Банката основната картичка и сите дополнителни картички.
8.6 Доколку продавачот на производот или давачот на услугите или лицето на шалтерот на Банката побара од Корисникот на картичката да му ја предаде платежната картичка на која и е укинато правото на користење, Корисникот е должен тоа да го направи.
8.7 Корисникот е должен да ги подмири сите обврски спрема Банката настанати од користење на основната и дополнителните картички, се до денот на враќање на картичките, како и сите евентуални трошоци и камати настанати по основ на тие обврски.

9. ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ

9.1 Општите услови се составен дел на Договорот за издавање и користење на Debit Mastercard дебитна картичка.
9.2 За издавање и користење на картичката, важат и Договорот за отварање и водење на трансакциска сметка односно Рамковниот договор за отворање и водење на платежни сметки и за користење на платежни услуги со општите услови.
9.3 Со потпишување на барањето и пред потпишување на Договорот за издавање и користење на дебитна картичка и Рамковниот договор за отворање и водење на платежни сметки и за користење на платежни услуги со општите услови, Корисникот на картичката воедно изјавува и потврдува дека е запознаен со содржината на Договорите, Општите услови, Тарифата на Банката и важечката Одлука за камати и дека во целост се согласува со нив и со правните дејства кои произлегуваат од истите.
9.4 Банката го задржува правото за промена на правилата и условите за работа со картичката, на Општите услови, како и Тарифата за надоместоци на услуги и Одлуката за каматни стапки на Централна кооперативна банка АД, и за тие промени или дополнувања ќе го информира Корисникот во писмена форма пред да почнат истите да се применуваат. Доколку Корисникот не ги прифати измените и/или дополнувањата, истиот може да го откаже понатамошното користење на картичката пред датумот на примена на измените и/или дополнувањата, во спротивно ќе се смета дека е согласен со објавените измени и/или дополнувања..

Корисникот на картичката кој не се согласува со измените обврзан е да ја врати картичката во Банката, поништена. Со тоа се раскинува договорниот однос меѓу Банката и Корисникот на картичката, по претходно подмирување на сите обврски на Корисникот кон Банката.
9.5 Корисникот е одговорен за точноста на сите податоци дадени на Банката и е обврзан да пријави секаква промена на тие податоци во рок од 3 (три) дена по настанување на промените. Доколку Банката сама дојде до сознание дека податоците за Корисникот се неточни или изменети може да го откаже користењето на картичката.

9.6 Банката гарантира потполна тајност на сите податоци добиени по основ на издавање на картичката. Банката се обврзува да ги заштити личните податоци за Корисникот на картичката, согласно законските прописи.
9.8 Банката е должна да осигура безбедно доставување на картичката и ПИН-от на Корисникот . Картичката добива статус активна во системот на Банката, откако Банката ќе утврди дека на Корисникот безбедно му е врачена, односно доставена картичката и ПИН-от.
9.9 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 опремата, прекин на телекомуникации, електрична енергија
- штрајк или други вонредни околности
- кога картичката е оштетена во банкомат или продажно место и истата неможе да биде прифатена
- кога од било која причина продажното место, банка или банкомат не ја прифаќа картичката.

9.10 Секое користење на картичката спротивно на горенаведените одредби, повлекува автоматско одземање на основната и дополнителните картички, превземање на мерки согласно законските прописи, а целокупната материјална штета заедно со каматите, надоместоците и трошоците ја сноси Корисникот на основната картичка.
9.11 Се што не е предвидено со општите услови и договорот важат важечките законски прописи и актите на Банката. Евентуалните спорови ги решава надлежниот суд.