



**ОПШТА ПОНУДА**  
**за извршување еднократна платежна услуга преку**  
**Централна кооперативна банка АД Скопје**

### 1. Воведни одредби

**1.1.** Со овие Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на еднократни платежни услуги /во натамошниот текст само: Општи услови/ во Централна Кооперативна Банка АД Скопје /во натамошниот текст само: Банка/ се дефинираат условите под кои Банката обезбедува услуги за извршување на еднократни платежни трансакции;

**1.2.** Овие Општи услови се применуваат на Корисници кои немаат склучено Рамковен договор со Банката за отворање и одржување на платежни сметки и за користење на платежни услуги, а се обраќаат во Банката заради извршување на еднократна платежна трансакција;

**1.3.** Овие Општи услови се применуваат и на Корисници кои имаат склучен Рамковен договор со Банката односно имаат активна платежна сметка, но истата не ја користат за извршување на бараната платежна трансакција;

**1.4.** Овие Општи услови се однесуваат на платежни трансакции иницирани со издавање на платен налог во хартиена форма и со употреба на платежна картичка на банкомат на банката, издадена од друг давател на платежни услуги;

**1.5.** Овие Општи услови, заедно со Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите што ги врши банката, терминскиот план на банката за прием и извршување на платни налози, курсна листа на банката на денот на извршување на трансакцијата и платниот налог инициран од плаќачот, сочинуваат **Општа понуда за извршување на еднократна платежна услуга.**

### 2. Информации за Централна Кооперативна Банка АД Скопје

**2.1.** Централна кооперативна банка АД Скопје /Банката/ е комерцијална банка регистрирана во Република Македонија, со седиште и адреса во Скопје на улица 1732 број 2, запишана во Трговскиот регистар при Централниот регистар на РСМ со ЕМБС 4640063;

**2.2.** Банката врши платежни услуги во интерес клиринг (помеѓу сметки отворени во Банката), преку КИБС (мали меѓубанкарски плаќања), преку МИПС (големи и итни плаќања) како и трансфери преку SWIFT (девизни плаќања);

**2.3.** Број на телефон за информации - (389 2) 3249-300;

**2.4.** Број на сметка за порамнување во НБРСМ – 100000000032055;

**2.5.** Број на сметка за редовно работење – 320000000000103;

**2.6.** SWIFT – СЕСВМК22ХХХ;

**2.7.** Интернет адреса на Банката е – [www.ccbank.mk](http://www.ccbank.mk).

**2.8.** Електронска пошта на Банката е – [info@ccbank.mk](mailto:info@ccbank.mk).

**2.9.** Банката согласно Законот за банките има согласност да врши банкарски активности, добиена од Народна банка на РМ, (Решение бр. 7821 од 03.12.2008 година, и Решение бр. 15808 од 30.04.2013 година, донесени од гувернерот на НБРМ);

**2.10.** Водечкиот код доделен од Народната банка кој се користи за единствена идентификациона ознака при отворање на платежни сметки во Банката е 320;

**2.11.** Супервизија и надзор над активностите на Банката врши Народната банка на РСМ, согласно прописите со кои се уредува работењето на Банките.

### 3. Дефиниции (Поимник)

Одделни поими употребени во Општите услови го имаат следново значење:

**3.1. Автентикација** - постапка која и овозможува на Банката да го потврди идентитетот на корисникот на платежни услуги или валидното користење на одреден платен инструмент, вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички сигурносни обележја;

- 3.2. Авторизација** - постапка со која се проверува дали корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги има право да извршува определени дејствија;
- 3.3. Банкомат** - електромеханички уред којшто им овозможува на овластените корисници да повлечат готовина од сметки и/или им обезбедува пристап кон други услуги;
- 3.4. Датум на валута** - референтно време кое давателот на платежни услуги го користи за пресметување на камата на задолжените или одобрените парични средства на платежната сметка;
- 3.5. Деловна платежна картичка** - кој било платен инструмент заснован на картичка што е издаден на правни лица или субјекти од јавниот сектор или на самостоен вршител на дејност, којшто е ограничен на употреба само за покривање на деловните трошоци, при што за плаќањата извршени со негова употреба се задолжува сметката на правното лице или субјектот од јавниот сектор или на самостоен вршител на дејност на кој е издадена ваквата платежна картичка;
- 3.6. Единствен даночен број** - ЕДБ е единствениот идентификационен број на даночен обврзник за сите видови јавни приходи и се задржува се до престанок на статусот на даночен обврзник;
- 3.7. Единствена идентификациска ознака** - комбинација на букви, бројки или симболи која Банката му ја одредува на Корисникот 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;
- 3.8. Електронска пошта** - секоја електронска порака која содржи информации во форма на текст, глас, видео, звук или слика, што е пратена преку електронска комуникациска мрежа и којшто може да биде зачувана во мрежата или на поврзани компјутерски уреди или да се зачува на терминалната опрема на примачот на пораката;
- 3.9. Заменски надоместок** - (анг. interchange fee) е надоместок којшто, непосредно или посредно, преку трета страна, се пресметува и плаќа за секоја платежна трансакција заснована на картичка од давателот на платежни услуги што врши прифаќање на платежни трансакции во корист на давателот на платежни услуги што го издал платниот инструмент заснован на картичка. Овој надоместок ја вклучува и нето компензацијата или друга слична договорена форма на награда;
- 3.10. Засилена автентикација** - 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;
- 3.11. Издавање платни инструменти** - 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;
- 3.12. Корисник на платежни услуги** - физичко или правно лице кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства;
- 3.13. Кориснички сигурносни обележја** - лични карактеристики кои давателот на платежни услуги му ги дава на корисникот на платежни услуги за целите на автентикација;
- 3.14. Матичен број на граѓанинот** - единствена ознака на идентификационите податоци на граѓанинот;
- 3.15. Надоместок од примачот на плаќањето** - (анг. merchant service charge) е надоместок што давателот на платежните услуги што врши прифаќање платежни трансакции го пресметува и наплатува од примачот на плаќањето, а во врска платежни трансакции засновани на картички;
- 3.16. Надоместок** - 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;
- 3.17. Налог за пренос** - 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;
- 3.18. Парична дознака** - платежна услуга при која се примаат парични средства од плаќач, со цел соодветниот износ на парични средства да се пренесе на примачот или на друг давател на

платежни услуги кој дејствува во име и за сметка на примачот и/или при која паричните средства се примаат во име и за сметка на примачот и му се ставаат на негово располагање, без да се отвори платежна сметка во име на плаќачот или примачот;

**3.19. Парични средства** - готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од давателот на платежни услуги (средства на сметки);

**3.20. 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 на стоки и услуги и/или за повлекување и/или внесување готовина;

**3.21. Платежна картичка со претплата** (т.н. „припеид“ платежна картичка) – вид на платен инструмент на којшто се чуваат електронски пари;

**3.22. Платежна сметка** - сметка којашто ја одржува давател на платежни услуги на име на еден или повеќе корисници на платежни услуги и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;

**3.23. Платежна трансакција** - 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;

**3.24. Платежна трансакција со дебитна картичка** - платежна трансакција заснована на картичка, вклучително и платежна трансакција со платежна картичка со претплата, којашто не претставува платежна трансакција заснована на кредитна картичка, пришто 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;

**3.25. Платежна трансакција со кредитна картичка** - 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;

**3.26. Платежна трансакција заснована на картичка** - услуга која се заснова на инфраструктура и правила за работењето на картичната платежна шема заради извршување на платежна трансакција со користење на која било картичка, телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, што може да содржат соодветна платежна апликација и којашто резултира со извршување трансакција со дебитна картичка или кредитна картичка, освен платежна трансакција врз основа на други видови на платежни услуги;

**3.27. Платен инструмент** - 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;

**3.28. Платен инструмент заснован на картичка** - 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;

**3.29. Платен налог** - секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;

**3.30. Плаќач** - 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;

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

**3.32. Примач** - физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;

**3.33. Работен ден** - ден на кој давателот на платежни услуги на плаќачот или давателот на платежни услуги на примачот вклучен во извршување на платежна трансакција е отворен за работа како би се овозможило извршување на платежната трансакција, односно период утврден со правилата за работа на платниот систем и системот за порамнување на хартии од вредност кој ги опфаќа сите настани за време на работниот циклус на овие системи, независно во кој период од денот и ноќта се случуваат порамнувањата;

**3.34. Референтен девизен курс** - 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;

**3.35. Услуги поврзани со плаќањата** - се сите платежни услуги согласно Законот за платежни услуги и платни системи, вклучително и сите дејствија на техничка поддршка неопходни за точно вршење на платежните услуги;

#### **4. Општа понуда за извршување еднократна платежна трансакција**

##### **4.1. Претходни информации при извршување на еднократна платежна трансакција:**

**4.1.1.** Пред извршување на еднократна платежна трансакција, Банката на Корисникот на платежни услуги му ги става на располагање неопходните информации и услови за извршување на еднократни платежни трансакции преку следните документи:

- Општи услови за извршување еднократни платежни трансакции кај Централна кооперативна банка АД Скопје;
- Терминскиот план за прием и извршување на платни налози/инструменти со кој се утврдува време на прием и рок на извршување на платежните трансакции од страна на Банката;
- Тарифата на надоместоци за услугите што ги врши Банката а со која се утврдуваат висината на надоместоците кои Банката ги наплатува;
- Курсна листа која важи на денот, односно во моментот на иницирање на еднократната платежна трансакција;

**4.1.2.** Документите и информациите наведени во претходната точка, Банката ги обезбедува со нивна објава во просториите на Банката или со објава на интернет страната на банката [www.ccbank.mk](http://www.ccbank.mk).

##### **4.2. Прифаќање на општата понуда за извршување на еднократна платежна трансакција**

**4.2.1.** Се смета дека плаќачот е запознаен и ги прифаќа условите за извршување на еднократна платежна трансакција, со доставување на платниот налог до Банката;

**4.2.2.** Општата понуда за извршување на еднократна платежна трансакција се смета за прифатена со чинот на изразување на воља на корисникот на платежни услуги да се изврши еднократната платежната трансакција (усмено, со врачување на готовина и /или платен налог, со ставање на платежната картичка во банкомат );

**4.2.3.** Со прифаќање на општата понуда за извршување на еднократна платежна трансакција, се уредува извршување на една одредена платежна трансакција која не е опфатена со Рамковниот договор за платежни услуги;

**4.2.4.** Со прифаќање на општата понуда за извршување на еднократна платежна трансакција не се уредува извршувањето на идни поединечни платежни трансакции.

##### **4.3. Согласност за извршување на еднократна платежна трансакција**

**4.3.1.** Банката ќе изврши еднократна платежна трансакција доколку корисникот даде согласност пред нејзиното извршување, во формата што е договорена меѓу плаќачот и давателот на платежната услуга;

**4.3.2.** Доколку корисникот не даде согласност за извршување на платежната трансакција, ќе се смета дека истата не е одобрена и нема да биде извршена;

**4.3.3.** Се смета дека корисникот дал согласност за извршување на платежна трансакција со доставување на уредно пополнет и потпишан платен налог во хартиена форма; Истовремено, со доставување на платниот налог, корисникот го доставува и потребниот износ во готовина за извршување на платниот налог, вклучувајќи ја и банкарската провизија;

**4.3.4.** Се смета дека корисникот дал согласност за извршување еднократна платежна трансакција преку банкомат, за повлекување готовина или некоја друга услуга, со внес на ПИН или други сигурносни елементи.

##### **4.4. Прием и извршување на платен налог/инструмент**

**4.4.1.** Платен налог за еднократна платежна трансакција доставува корисникот како плаќач, непосредно преку сите експозитури на Банката;

**4.4.2.** Време на прием на платниот налог е моментот кога во согласност со Терминскиот план се смета дека Банката го примила платниот налог;

**4.4.3.** Банката ги прима и извршува платните налози во денари и девизи во зависност од тоа како се определил корисникот при доставување на платниот налог;

**4.4.4.** Највисокиот месечен износ на извршени еднократни прекугранични платежни трансакции врз

основа на парични дознаки иницирани од плаќач во Република С.Македонија за примач во странство изнесува 2.500 ЕУР или соодветна противвредност во други валути;

**4.4.5.** Највисокиот дневен износ на извршени еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки иницирани во странство за примач во Република С.Македонија изнесува 5.000 ЕУР или соодветна противвредност во други валути;

**4.4.6.** Платниот налог кој е примен до времето кое во Терминскиот план е означено како крајно време за прием на платни налози, Банката го извршува истиот ден. Платниот налог примен после тоа време се смета за примен следниот работен ден, кога и ќе биде извршен;

**4.4.7.** Примените исправни платни налози во денари, Банката ќе ги извршува во согласност со роковите од терминскиот план кој е достапен на интернет страната на Банката и во експозитурите на Банката;

**4.4.8.** Налогот за исплата издаден со употреба на платежна картичка на банкомат на Банката се извршува веднаш.

#### **4.5. Услови за извршување на платен налог/инструмент**

**4.5.1.** Банката ќе го изврши платниот налог согласно податоците наведени во истиот, односно во согласност со единствената идентификациона ознака која корисникот ја навел во платниот налог, односно бројот на платежната сметка на примачот на плаќањето;

**4.5.2.** Пред да изврши еднократна платежна трансакција, Банката врши идентификација на корисникот, со увид во документот за идентификација доколку платниот налог го доставува на хартија во експозитура на банката, или со внес на персонализирани идентификациони податоци доколку трансакцијата се извршува на банкомат;

**4.5.3.** Банката го извршува платниот налог доколку истиот е:

- Доставен во хартиена форма, уредно и целосно пополнет (читко, без исправени, прецртани и бришани податоци);
- Потпишан од корисникот како плаќач на начин предвиден со овие општи услови, со што се смета дека има согласност за негово извршување;
- Издаден на соодветен образец во согласност со прописите со кои се уредени формата, содржината и начинот на користење на обрасците – платни налози, односно со прописите со кои се уредува девизното работење за извршување на платежни трансакции во странска валута;
- Се обезбедени парични средства во соодветна валута и во висина на износот на платежната трансакција вклучувајќи ја и банкарската провизија;
- Со налогот е приложена и соодветна документација со која се докажува основот за трансакцијата, доколку истото е неопходно согласно прописите од областа на девизното работење и областа на спречување перење пари и финансирање тероризам;

**4.5.4.** Потребните елементи за иницирање на еднократна платежна трансакција преку банкомат или за вршење на други услуги кои ги овозможува банкоматот, ги дефинира давателот на платежни услуги кој е издавач на платниот инструмент;

**4.5.5.** Платен налог издаден со употреба на платен инструмент преку банкомат на Банката ќе биде реализиран доколку се исполнети условите предвидени со договорот за давање на платежни услуги со давателот на платежни услуги кој го издал платниот инструмент, (валидност на платниот инструмент, расположиви средства, пин и сл.);

**4.5.6.** Платниот налог се смета за извршен:

- во моментот кога износот на платежната трансакција по платниот налог на плаќачот, односно примачот е одобрен на платежната сметка на давателот на платежни услуги на примачот на плаќањето;
- Кога на корисникот му се исплатени парите на банкомат на Банката, односно издадена потврда дека е извршена трансакцијата или друга услуга во зависност од услугите кои се враќаат на банкоматот;

**4.5.7.** Корисникот е целосно одговорен за исправноста и точноста на податоците наведени во платниот налог.

#### **4.6. Информирање на корисникот**

**4.6.1.** При доставување на платен налог за еднократна платежна трансакција во хартиена форма, иницирана од корисникот како плаќач односно примач, Банката на корисникот му ги доставува односно му ги става на располагање следните информации:

- Референтна ознака или други податоци кои на плаќачот односно примачот му овозможуваат идентификација на платежната трансакција и информации за примачот на плаќањето;
- Износот на платежната трансакција;
- Датумот на извршување на платежната трансакција;
- Износот на надоместокот кој го наплатува Банката за извршување на бараната услуга;
- Девизен курс кој давателот на платежни услуги на плаќачот го користел во платежната трансакција или упатување на применетиот девизен курс доколку е различен од тековната курсна листа која важи на денот на иницирање на еднократната платежна трансакција;

- Датум на прием на платниот налог.

**4.6.2.** Информациите од претходната точка на корисникот на платежната услуга ќе му бидат доставени на хартија, во местото на извршување на еднократната платежна трансакцијата, кога корисникот е присутен. Информациите ќе му бидат дадени на корисникот со примерокот од платниот налог кој му припаѓа на корисникот на платежната услуга;

**4.6.3.** Во случај на платни налози издадени со употреба на платежна картичка на банкомат на Банката, информациите за извршената платежна трансакција на корисникот му ги обезбедува давателот на платежни услуги кој ја издал платежната картичка.

#### **4.7. Одбивање за извршување на платниот налог**

**4.7.1.** Банката може без согласност на корисникот да не дозволи извршување на платен налог во случаи кога не е во можност да ги изврши своите обврски утврдени со прописите и интерните акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам;

**4.7.2.** Банката нема да изврши платен налог доколку истиот е изготвен и доставен во спротивност со одредбите од овие Општи услови, односно,

- Доколку не е добиена согласност од Корисникот;
- Доколку налогот не е правилно пополнет или содржи исправки, а податоците не се целосно пополнети, читливи и потполни;
- Доколку корисникот не обезбедил доволно средства за извршување на трансакцијата, вклучувајќи ја и банкарската провизија;
- Во случај да не е добиено одобрување од давателот на платежни услуги за трансакциите при исплата на готовина или друга услуга преку банкомат;
- Кога постојат законски пречки за извршување на платниот налог;
- Ако не е приложена соодветна документација неопходна за извршување на платниот налог.

**4.7.3.** Во случај на одбивање на налогот по некоја од наведените причини, ќе се смета дека налогот не е ни доставен до Банката;

**4.7.4.** За одбивање на извршување на платен налог, Банката на најпогоден начин ќе го извести корисникот. Доколку корисникот побара, Банката може да го извести и за причините на одбивањето, доколку истото е можно и е во согласност во законската регулатива.

#### **4.8. Повлекување на платниот налог**

**4.8.1.** Корисникот може да го отповика платниот налог, најдоцна до моментот на почеток на извршување на платниот налог;

**4.8.2.** За повлекување на платниот налог, Корисникот поднесува барање до Банката во писмена форма;

**4.8.3.** Платниот налог поднесен со користење на платежна картичка на банкомат на Банката, неможе да биде повлечен после постапката за авторизирање, односно после обработка на трансакцијата на банкоматот за извршена исплата или друга услуга.

### **5. Заштитни мерки при извршување на еднократни платежни трансакции**

#### **5.1. Единствена идентификациона ознака**

**5.1.1.** Корисникот е одговорен за употреба на единствената ознака за идентификација, т.е за точноста на податоците за бројот на платежната сметка на примачот наведена во платниот налог;

**5.1.2.** Банката не е одговорна за извршувањето на платниот налог, доколку тој е извршен во согласност со сметката на примачот наведена во тој платен налог, без оглед на другите информации за примачот (име, адреса, седиште) од налогот доставен од корисникот;

**5.1.3.** Банката не е одговорна за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција доколку бројот на уплатната сметка на доставениот платен налог е неточен;

**5.1.4.** Во случај на налог за плаќање извршен во согласност со погрешен единствен идентификационен број доставен од страна на корисникот, Банката на барање на корисникот, веднаш ќе ги превземе сите разумни мерки како би му бил вратен износот на платежната трансакција . т.е ќе му даде на корисникот информации за текот на паричните средства на платежната трансакција и ќе го извести давателот на платежни услуги на примачот на плаќањето за барањето за поврат на паричните средства. Доколку по преземените мерки, не е можен поврат на паричните средства , Банката на корисникот , на писменото барање ќе му ги достави на корисникот сите достапни информации кои му се потребни за остварување на право на поврат на паричните средства и за поведување на постапка пред надлежен суд;

**5.1.5.** Во случај на неизвршена платежна трансакција поради неточна единствена идентификациона ознака, Банката е должна веднаш по дознавањето да изврши поврат на износот за неизвршената платежна трансакција на корисникот на платежни услуги.

## **5.2. Неавторизирана платежна трансакција**

**5.2.1.** Платежна трансакција извршена по основ на платен налог во хартиена форма , за чие извршување не постои согласност на корисникот во согласност со овие Општи услови, се смета за неавторизирана платежна трансакција;

**5.2.2.** Во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, Банката е должна веднаш по дознавањето, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, да изврши поврат на износот на таа трансакција на корисникот, односно неговата платежна сметка ја врати во состојба во која би била доколку неодобрената платежна трансакција не е извршена и притоа датумот на одобрување на сметката на плаќачот не може да биде подоцна од датумот на кој сметката на плаќачот била задолжена за износот на трансакцијата. Обврската за враќање, вклучува и поврат на износот на наплатена провизија, односно плаќање на износ на камата на која би имал корисникот право доколку неодобрената трансакција не е извршена;

**5.2.3.** Доколку Банката изврши неавторизирана (или неправилно извршена трансакција ) корисникот на платежни услуги има право на исправка со поднесување на известување до банката , најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување. Банката нема да изврши поврат веднаш, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, само во случаи кога има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ го пријави до соодветните надлежни органи.

## **5.3. Неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција**

**5.3.1.** Банката е одговорна пред корисникот кој ја иницира платежната трансакција по основ на платен налог, во својство на плаќач, за правилно извршување на платежната трансакција, односно до првата Банка која учествува во посредување и извршување на налогот за плаќање кога се работи за меѓународни трансакции;

**5.3.2.** Банката е одговорна пред корисникот кој иницирал трансакција по основ на платен налог во хартиена форма во својство на примач на плаќање за правилно извршување на платниот налог до давателот на платежни услуги на примачот на плаќањето;

**5.3.3.** Во случај на неизвршена платежна трансакција (платниот налог не е извршен) , односно неправилно извршена платежна трансакција (платниот налог во хартиена форма не е извршен во согласност со инструкциите на корисникот), Банката е должна веднаш по дознавањето, да изврши поврат на износот на неизвршената или неправилно извршена платежна трансакција, односно неговата платежна сметка ја врати на состојба во која би била да не била процесирани неправилно извршената трансакција, освен ако корисникот бара правилно извршување на платниот налог;

**5.3.4.** Банката е должна да изврши поврат на износот на сите надоместоци кои му ги наплатила на корисникот, како и да изврши поврат , односно плати износ на сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција;

**5.3.5.** Банката се обврзува на корисникот да му обезбеди поврат на износ за неавторизирана, неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција, под услов корисникот да ја извести за таа платежна трансакција, односно да бара правилно извршување на платежната трансакција и тоа веднаш по дознавањето за таа трансакција , а најкасно во рок од 13 (тринаесет) месеци од денот на задолжување на платежната сметка;

**5.3.6.** Корисникот доставува известување, односно поднесува барање за поврат во писмена форма, на адреса на Банката или по е-маил адреси за контакт наведени во овие Општи услови. Во случај Банката да не може да постапи по барањето на корисникот, ќе го извести за причините во писмена форма со препорачана пошта или на е-маил адресата од која е пратено барањето на корисникот;

**5.3.7.** Во случај кога Банката неправилно ја извршила платежната трансакција по основ на платен налог издаден од корисникот, а спротивно на податоците наведени во тој платен налог, се постапува на следниот начин,

- Кога на примачот на плаќањето наведен во платниот налог на корисникот му е пренесен износ на платежната трансакција, кој го надминува износот наведен во платниот налог или ако по грешка неколку пати го изврши еден ист налог, Банката е во обврска да платежната сметка на корисникот плаќач наведен во тој платен налог, ја доведе во состојба во која би била доколку платежната трансакција не е извршена неправилно;

- Кога на примачот на плаќањето наведен во платниот налог на корисникот му е пренесен износ помал од износот на платежната трансакција наведен во тој платен налог, за износот на разликата до износот наведен во платниот налог, Банката е во обврска да ја задолжи платежната сметка на корисникот плаќач, наведен во платниот налог за износ на разликата до износот наведен во платниот налог и ја одобри платежната сметка на примачот на плаќањето и тоа истиот работен ден без согласност на корисникот кога е трансакцијата неправилно извршена, односно работниот ден кога грешката ќе биде воочена за што ќе треба да побара согласност од корисникот за извршување на платниот налог;

- Кога, средствата се пренесени на друг примач на плаќањето, кој не е наведен во платниот налог на корисникот, доколку грешката биде воочена до крајот на истиот работен ден, Банката без согласност на корисникот плаќач, ќе го изврши правилно налогот, а кога грешката ќе се воочи следниот и секој нареден работен ден од денот кога Банката неправилно го извршила платниот налог, Банката е во обврска платежната сметка на корисникот плаќач наведен во платниот налог ја донесе во состојба во која би била да платежната трансакција не е неправилно извршена и да побара од корисникот пишана согласност за извршување на платниот налог;

- Повратот на средствата кај неправилно извршените трансакции во денари има приоритет во однос на извршување на сите други платежни трансакции од платежната сметка на која се пренесени тие средства.

#### **5.4. Права на корисникот во случај на неодобрена, неизвршена или неправилно извршена трансакција**

**5.4.1.** Корисникот има право да во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција, без разлика на одговорноста на Банката, поднесе барање за преземање на соодветни мерки од страна на Банката со цел утврдување на текот на паричните средства на платежната трансакција и давање на информации за резултатот на превземените мерки;

**5.4.2.** Корисникот има право во случај на неодобрена, неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција, да бара надомест на штета настаната поради извршување на неавторизирана платежна трансакција, односно заради неизвршување или неправилно извршување на платежната трансакција за која е одговорна банката.

#### **5.5. Враќање на износ во случај на правилно одобрена и извршена еднократна платежна трансакција**

**5.5.1.** Корисникот може да бара поврат на износот на одобрената и правилно извршена трансакција доколку обезбеди доказ дека дал согласност без утврден точен износ на платежната трансакција или доколку износот на трансакцијата е поголем од износот кој корисникот може разумно да го очекува земајќи ги во предвид износите на неговите претходни трансакции, условите утврдени со рамковниот договор и околностите на конкретниот случај;

**5.5.2.** Корисникот мора да поднесе писмено барање за поврат, најкасно во рок од 56 (педесет и шест) денови од датумот на задолжување на платежната сметка;

**5.5.3.** Банката е должна на корисникот да му изврши поврат на целиот износ на трансакцијата или да го извести за причините за одбивање на барањето во рок од 10 (десет) работни денови од денот на приемот на барањето;

**5.5.4.** Ако Банката го одбие барањето за поврат на средствата по основ на одобрена и правилно извршена трансакција, должна е во известувањето за причините за тоа одбивање да го извести корисникот и за постапката за остварување на заштита на неговите права, вклучително и вонсудско решавање на спорниот однос, како и за постапките кои можат да се покренат заради повреда на одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи и за органот задолжен за водење на тие постапки.

## **5.6. Исклучување од одговорност на Банката**

**5.6.1.** Банката нема да сноси одговорност за неуредно извршување на платежни услуги, неизвршување или неправилно извршување на налогот за плаќање, како и за неисполнување на други обврски на Банката, во случај кога има присуство на пречки во извршување на платежните услуги;

**5.6.2.** Како пречки при извршување на платежни услуги се сметаат сите оние вонредни и непредвидени дејствија, појави, постапки или акти кои го отежнуваат или оневозможуваат извршувањето на платежните услуги, а се предизвикани од делување на виша сила, случај на војна, демонстрации, немири, терористички акти, природни и еколошки катастрофи, епидемија, штрајкови, престанок на испорака на електрична енергија и прекин на телекомуникациски врски, како и сите други причини, чиј недостаток неможе да и се препишат на банката. Пречки во извршување на активностите за користење на платежни услуги се и нефункционирање или неправилно функционирање на платните системи;

**5.6.3.** Се исклучува одговорноста на Банката за платежна трансакција по основ на платен налог во хартиена форма која не е извршена до крај на времето предвидено за извршување согласно терминскиот план, ако истата не е извршена врз основа на законски прописи во врска со спречување перење пари и финасирање на тероризам и други прописи која Банката е во обврска да ги применува.

## **6. Комуникација меѓу договорните страни**

**6.1.** Комуникацијата помеѓу Банката и Корисникот се врши по усмен пат (непосредно или телефонски) или писмен пат (информативно со материјал достапен во експозитурите на Банката, преку интернет страната на Банката, преку средствата за јавно информирање, преку сервисите за директни канали за информирање, електронска пошта, по пат на други електронски облици на комуникација (Viber, WhatsApp), како и преку други канали за комуникација доколку преку истите е возможна идентификација на Корисникот во согласност со прописите);

**6.2.** Корисникот може да комуницира со Банката со доставување на писма на адресата на седиштето на Банката или адресата за електронска пошта на Банката, или непосредно преку експозитурите на Банката.

## **7. Надоместоци и провизии**

**7.1.** За услугите извршени во своето работење, Банката пресметува и наплатува надоместоци согласно Одлуката за тарифата на надоместоци, освен ако не е поинаку договорено со Корисникот.

**7.2.** Покрај надоместоците за одделните услуги предвидени со Одлуката за тарифата на надоместоци, Банката пресметува и наплатува и стварни трошоци, односно издатоците кои Банката ги прави при извршувањето на работите за клиентите;

**7.3.** Надоместоците се наплатуваат од оној за кого се вршат работите, ако со договор не е поинаку предвидено;

**7.4.** Доколку Корисникот е примач на средства, Банката има право да го одбие износот на провизиите од добиениот износ при ставање на средствата на располагање на корисникот;

**7.5.** Надоместоците за вршење на услугите по стапките и основите утврдени со Тарифата, Банката ги наплатува во готови пари или со задолжување на нивната сметка;

**7.6.** Надоместоците за извршување на налогот за исплата на готовина или вршење на други услуги на банкомат на Банката, се регулирани со Рамковен договор со давателот на платежни услуги кој ја издал платежната картичка;

**7.7.** Во случај на измена на Одлуката за тарифата на надоместоци, Банката ќе го извести корисникот со известување на веб страната на Банката.

## **8. Девизен курс**

**8.1.** При вршење платежни услуги во валута различна од денари, или каде е потребна промена на валутата, Банката го применува тековниот арбитражен курс (објавен во експозитурите) во моментот на извршување на услугата за плаќање, освен ако не е поинаку договорено;

**8.2.** При промена на курсот за замена на валута кој може да биде променет и заради измена на референтниот курс кој претставува среден курс на НБРСМ, Банката може да го примени веднаш и без претходно известување на корисникот за тие измени.

## 9. Мерки против перење пари и финансирање тероризам

9.1. При исполнувањето на обврските на Банката во примената на прописите од областа на спречување перење пари и финансирање тероризам, во односите со своите Корисници Банката применува релевантен пристап базиран на проценка на ризик, како што се,

- мерките предвидени во законодавството против перење пари и финансирање тероризам;
- мерките за спроведување на меѓународните договори стапени во сила обврзувачки за Република С.Македонија; како и
- актите на Европската унија и другите меѓународни тела/институции овластени за воведување меѓународни санкции и ембарга.

9.2. Во врска со исполнувањето на своите обврски, Банката има право да побара целосна помош од Корисникот за обезбедување дополнителни информации и/или документација во врска со платежните услуги или трансакцијата со која се врши плаќањето;

9.3. Спроведувањето на мерките предвидени со закон, вклучително и оние од овој дел, е во интерес на Банката и Корисникот и има за цел да ги заштити од можна имотна штета и санкции, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, замрзнување и/или конфискација на средства и други средства, губење на комерцијален углед и друго;

9.4. Со прифаќање на овие општи услови, Корисникот се обврзува да и ја обезбеди на Банката сета потребна помош за исполнување на обврските што и се наметнати со важечките прописи од областа на мерките против перење пари и финансирање тероризам.

## 10. Заштита на лични податоци

10.1. Документите, податоците и информациите кои се стекнати при вршење на банкарски и други финансиски активности за поединечни лица и платежни трансакции со поединечни лица, како и за депозитите на поединечни лица претставуваат банкарска тајна која банката е должна да ја заштити и чува;

10.2. При извршување на банкарските активности, Банката прибира и обработува одредени податоци од Корисниците, исклучиво за целта за која истите се прибираат а во согласност со Законот за заштита на личните податоци, односно со прописите со кои се уредува заштитата на личните податоци;

10.3. Чување и обработка на личните податоци на Корисниците се врши на начин со кој се обезбедува тајност и заштита на личните податоци од неовластен пристап до истит;

10.4. Податоците за Корисникот до кои Банката дошла при давањето на платежните услуги, Банката може да ги даде исклучиво во постапка и на начин како тоа е регулирано во Законот за банките, односно,

- Доколку Корисникот дал писмена согласност за откривање на податоците, или
- Доколку со закон е пропишано објавување на податоците и информациите, и тоа,
  - по писмено барање на јавното обвинителство или надлежен суд за водење на постапки кои се во рамките на неговите надлежности;
  - за потребите на Народната банка или на друг супервизорски орган овластен со закон;
  - по писмено барање на Управата за јавни приходи за водење на постапки кои се во рамките на нејзините надлежности;
  - ако податоците се соопштуваат на Управата за спречување на перење пари и финансирање на тероризам, во согласност со закон;
  - ако податоците се соопштуваат на Управа за Финансиската полиција, во согласност со закон;
  - на писмено барање на Државниот девизен инспекторат за контрола на девизното работење;
  - на писмено барање на Фондот за осигурување на депозити, во согласност со закон;
  - на писмено барање на Агенцијата за управување со одземен имот, во согласност со закон;
  - на писмено барање на нотар во рамките на водењето оставинска постапка, согласно со закон;
  - ако податоците се соопштуваат за потребите на функционирање на Кредитниот регистар на Народната банка и до кредитно биро, во согласност со закон;
  - податоците се соопштуваат за потребите на управување со кредитниот ризик на други членки на банкарска група или на банкарска група чие матично лице е со седиште надвор од Република Македонија, а чија членка е банката;

- по писмено барање на лицата овластени за извршување во согласност со закон и
- ако податоците се даваат на Министерството за труд и социјална политика, Агенцијата за вработување на Република Македонија и Фондот за здравствено осигурување на Македонија, за потребите на вршење на работите од нивните надлежности и во согласност со прописите за заштита на личните податоци, само доколку банка склучи меморандум за соработка со овие институции, со кој се регулира начинот на достапност на податоците.

## 11. Заштита на правата на Корисникот

**11.1.** Доколку при давањето на платежни услуги Банката не се придржува на прописите, односно овие општи услови или добрите деловни обичаи кои се однесуваат на платежните услуги, Корисникот има право на приговор или поплака упатена кон Народната банка на РСМ која врши надзор над работењето на Банката;

**11.2.** Приговор за работењето на Банката во врска давањето платежни услуги Корисникот може да достави во рок од 1 година, од денот на настанот за кој смета дека е повредено неговото право, во писмена форма, и тоа,

- во експозитурите на Банката на место определено за поплаки,
- со пратка преку пошта на адресата на Банката наведена во точка 2 од овие општи услови,
- со електронска пошта на [info@ccbmk.com.mk](mailto:info@ccbmk.com.mk),
- преку интернет страната на банката во делот за комуникација со Банката;

**11.3.** Банката е должна да го разгледа поднесениот приговор/поплака, и за одлуката писмено да го извести Корисникот во рок не повеќе од 15 дена. Доколку Банката приговорот го прифати како основан, за истото како и за мерките кои ќе ги превземе за отстранување на забелешките по приговорот, писмено или на најпогоден начин ќе го извести Корисникот;

**11.4.** Поднесувањето на приговор и постапувањето по истиот се врши без надомест;

**11.5.** Доклку Корисникот не е задоволен од добиениот одговор од Банката, или Банката воопшто не одговори на поднесениот приговор, Корисникот може да поднесе писмен приговор до Народната банка на РСМ, на адреса ул.Кузман Јосифовски Питу бр.1, 1000 Скопје;

**11.6.** Банката е должна на барање на НБРМ да се изјасни за наводите од Корисникот во рок определен од НБРМ, како и да достави соодветни докази со кои се потврдува одлуката на Банката во врска приговорот од Корисникот;

**11.7.** Поднесувањето на приговор до Народната Банка не го исклучува или ограничува правото на Корисникот да поведе судски спор, заради заштита на своите интереси.

## 12. Завршни одредби

**12.1.** При исполнување на обврските со овие Општи услови, ќе се применуваат позитивните законски прописи во Република С.Македонија;

**12.2.** Комуникацијата помеѓу Корисникот и Банката ќе се врши на македонски јазик и неговото кирилско писмо, освен ако не е поинаку договорено со корисникот;

**12.3.** Составен дел на овие Општи услови е и Одлуката за Тарифата на надоместоци за услугите што ги врши ЦКБ АД Скопје;

**12.4.** Доколку во текот на важењето на Општите услови настанат промени во прописите со кои се регулира работењето кај платежните услуги во делот за еднократни платежни трансакции, Банката ќе ги примени новите прописи со нивното влегување во сила и за истото ќе го извести Корисникот со објава на изменетите општи услови преку веб-страницата на Банката;

**12.5.** Овие Општи услови како и сите наредни дополнувања и измени, Банката ќе ги објавува на својата веб страница [www.ccbmk.com.mk](http://www.ccbmk.com.mk). Истите ќе бидат достапни и на хартија во експозитурите на Банката;

**12.6.** Евентуалните спорови во врска овие општи услови договорните страни се согласни да ги решат спогодбено, а во случај на неуспех, надлежен е Основниот граѓански суд Скопје;

**12.7.** Овие Општи услови се усвоени со Одлука на Управниот одбор на Централната банка АД Скопје, број 0202-05 од 03.01.2023 година, а нивната примена е од 01.01.2023 година.