Централна кооперативна банка АД Скопје

ОПШТИ УСЛОВИ
На Централна кооперативна банка АД Скопје за склучување рамковни договори за отворање и одржување на платежни сметки и за користење на платежни услуги

1. Воведни одредби

Со овие Општи услови се дефинираат општите договорни односи помеѓу Централна Кооперативна Банка АД Скопје /во натамошниот текст само Банката/ и Корисникот во врска со отворање, одржување и затворање на платежни сметки и вршење на работите на платежни услуги.
Општите услови имаат карактер на трајна договорна регулатива и не се ограничени на посебна, специфична трансакција за плаќање, освен ако спротивното не е изрично наведено.
Со потпишувањето на Рамковниот договор за платежни услуги, настанува правниот однос помеѓу Банката и Корисникот.
Пред склучување на Договорот, Банката на Корисникот му дава примерок од Општите услови или истите му ги става на располагање на траен медиум или во просториите на Банката.
Предавањето на примерок од Општите услови Корисникот го потврдува со своерачен потпис на истите пред овластен работник на Банката.
За сите измени што Банката ќе ги изврши во Општите услови, Банката ќе го извести Корисникот, на начин определен од Банката во согласност со Законот за платежни услуги и платни системи.

Овие Општи услови заедно со:
- Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите што ги врши Банката,
- Информативен документ за надоместоците,
- Одлуката за каматните стапки на Банката,
- Дополнителни услови за користење на дигиталните канали на Банката,
- Дополнителни услови во врска со работењето со платежни картички,
- Посебни услови за поединечни платежни трансакции доколку се склучени такви договори,
- Лимити при извршување на платежни трансакции кај одделен платен инструмент

го **сочинуваат** и се составен дел на Рамковниот договор за отворање и одржување на платежни сметки и за користење на платежни услуги, како целина во смисла на Законот за платежни услуги и платни системи.

2. Информации за Централна Кооперативна Банка АД Скопје

2.1. Централна кооперативна банка АД Скопје /Банката/ е комерцијална банка регистрирана во Република Северна 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 интерен клиринг (помеѓу сметки отворени во Банката), во денари преку КИБС (мали меѓубанкарски плаќања), преку МИПС (големи и итни плаќања), преку клонот на TIPS (мали мегубанкарски инстант плаќања 24/7/365) како и плаќања во девизи преку SWIFT и SEPA CT (девизни плаќања);
2.3. Број на телефон за информации - (389 2) 3249-300;
2.4. Број на сметка за порамнување во НБРСМ – МК07100000000032055;
2.5. Број на сметка за редовно работење – МК07320000000000103;
2.6. SWIFT – CECBMK22XXX;
2.7. Интернет адреса на Банката е – www.ccbank.mk.
2.8. Електронска пошта на Банката е – 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);

Водечкиот код доделен од Народната банка кој се користи за единствена идентификациона ознака при отворање на платежни сметки во Банката е 320. Броевите на отворените платежни сметки од Банката коишто се отворени согласно стандардот ББАН и веќе се разменети со корисниците на платежните услуги до денот на примена на овие Општи услови остануваат важечки и по денот на примена и претставуваат дел за конструкција на платежна сметка во ИБАН формат со додавање на префиксот МК07. Согласно ова бројот на платежната сметка што ја одржува Банката и преку која се извршуваат платежните трансакции во денари или во валута различна од денарот е ИБАН формат конструиран како МК07320XXXXXXXXXXX.

2.10. 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. Авторизирана платежна трансакција - трансакција за која Корисникот или овластеното лице дале согласност за извршување на платежната трансакција или серија платежни трансакции од кои таа трансакција е дел;

3.4. Банкомат - електромеханички уред којшто им овозможува на овластените корисници да повлечат готовина од сметки и/или им обезбедува пристап кон други услуги;

3.5. Блокирана платежна сметка - платежна сметка на корисник на платежни услуги за која има евидентирано нереализиран платен налог за присилна наплата или има ист единствен даночен број, односно матичен број на граѓанинот за физички лица со сметка за која има евидентирано нереализиран платен налог за присилна наплата;

3.6. 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;

3.7. 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;

3.8. Директно задолжување - платежна услуга со која се задолжува платежната сметка на плаќачот, при што платежната трансакција ја иницира примачот врз основа на изразена согласност од плаќачот;

3.9. Доверливост - својство на услугите поврзани со плаќањата или на корисничките сигурносни обележја што овозможува информациите да не бидат расположливи или да не се откријат на неовластени физички лица, правни лица или процеси;

3.10. Дозволено пречекорување - 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;

3.11. Документ за присилна наплата - налог за извршување од извршител или друг документ за извршување донесен од надлежен орган согласно со закон, а кои се издадени/донесени врз основа на извршна исправа која е дефинирана во Законот за извршување;

3.12. 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;

3.13. 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;

3.14. Единствен регистар на сметки - 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;
3.15. 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 којашто може да биде зачувана во мрежата или на поврзани компјутерски уреди или да се зачува на терминалната опрема на примачот на пораката;
3.16. Електронска платежна трансакција - е платежна трансакција иницирана и извршена онлајн и не вклучува платежни трансакции дадени во хартиена форма или инструкции дадени по пошта или телефон;
3.17. Електронски потпис - збир на податоци во електронска форма кој е придружен кон или е логички поврзан со други податоци во електронска форма и кој потписникот го користи за потпишување;
3.18. Електронски пари - парична вредност којашто се чува во електронски облик, вклучувајќи и магнетски облик, издадена врз основа на прием на парични средства за цели на извршување на платежни трансакциии, која е прифатена како средство за плаќање од страна на физичко или правно лице, различни од издавачот на електронски пари и која претставува парично побарување од издавачот на електронски пари;
3.19. Електронски систем за присилна наплата - систем преку кој извршителите и надлежните органи согласно со закон доставуваат платни налози за присилна наплата до давателите на платежни услуги на коишто Народната банка на Република Северна Македонија им доделила водечки број, а давателите на платежни услуги разменуваат меѓусебно информации за целите на присилна наплата и ги известуваат извршителите и надлежните органи согласно со закон за статусот на реализација на платните налози за присилна наплата;
3.20. 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;
3.21. 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), пришто 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;
3.22. 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;
3.23. Клиринг (анг. clearing) - 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;
3.24. Корисник на платежни услуги - физичко или правно лице кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства;
3.25. Корисник на платежни услуги – должник - физичко или правно лице кое е наведено како должник во платниот налог за присилна наплата;
3.26. Кориснички сигурносни обележја - лични карактеристики кои давателот на платежни услуги му ги дава на корисникот на платежни услуги за целите на автентикација;
3.27. Кредитен трансфер - 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;
3.28. Мандат - изразување согласност од страна на плаќачот и дадено одобрение на примачот и на давателот на платежни услуги на плаќачот (непосредно или посредно преку примачот), врз основа на што примачот може да иницира наплата на парични средства преку директно задолжување на конкретно наведената платежна сметка на плаќачот и со кои се овозможува давателот на платежните услуги на плаќачот да постапи согласно со таквата инструкција;
3.29. Матичен број на граѓанинот - единствена ознака на идентификационите податоци на граѓанинот;
3.30. 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;

3.31. 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;
3.32. 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;
3.33. Неактивна сметка:

- ***платежна сметка*** на потрошувач кај давател на платежни услуги на која непрекинато во период од најмалку 24 месеци не се извршени одливни платежни трансакции авторизирани од 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 давателот на платежни услуги или во врска со која давателот на платежни услуги немал 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
- ***депозитна сметка*** во врска со која давателот на платежните услуги немал со 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;

3.34. Непрекинатост - својство на процесите, дејствијата и средствата потребни за вршење на услугите поврзани со плаќањата што овозможува потполна достапност и функционирање на однапред дефинирано прифатливо ниво на услугите поврзани со плаќањата;
3.35. Одржување на платежна сметка - услуга на давателот на платежните услуги за водење платежна сметка која нема статус на неактивна платежна сметка, како би можела истата да се користи од страна на корисникот на платежни услуги за целите на извршување на платежни трансакции;
3.36. Онлајн - (анг. online) е можност за поврзување преку јавно достапна комуникациска мрежа, како што е интернет, со цел користење на одредена услуга;
3.37. 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 стават на негово располагање, без да се отвори платежна сметка во име на плаќачот или примачот;
3.38. Парични средства - готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од давателот на платежни услуги (средства на сметки);
3.39. Пасивна каматна стапка - стапката по која се пресметува и плаќа камата на паричните средства што корисникот на платежни услуги ги чува на неговата платежна сметка;
3.40. Платежна апликација - компјутерски софтвер или еквивалент, ставен и/или вчитан на картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред, којшто овозможува иницирање платежни трансакции засновани на картички и му овозможува на плаќачот да издава платни налози;
3.41. 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;
3.42. Платежна картичка со претплата (т.н. „припеид“ платежна картичка)“ – вид на платен инструмент на којашто се чуваат електронски пари;
3.43. 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;
3.44. Платежна сметка со редовни месечни примања - платежна сметка на која се пренесуваат парични средства за кои согласно со Законот за данокот на личен доход е уредено оданочување и плаќање данок на личен доход и за која платежна сметка Управата за јавни приходи на Република Северна Македонија или Фондот за пензиското и инвалидското осигурување на Република Северна Македонија имаат информации во своите системи;

3.45. 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;
3.46. 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;
3.47. 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;
3.48. 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;
3.49. Платежна трансакција преку средства за комуникација на далечина - платежна трансакција која е иницирана преку интернет или преку уред што може да се користи за комуникација на далечина;
3.50. 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;
3.51. 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;
3.52. Платен налог - секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;
3.53. Платен налог за присилна наплата - платен налог од извршител или надлежен орган согласно со закон до давател на платежни услуги со кој се бара извршување на платежна трансакција врз основа на документ за присилна наплата;
3.54. Плаќање со пресметка - меѓусебно намирување на паричните обврски и побарувања помеѓу учесниците во платниот промет со компензација, асигнација, цесија, преземање на долг и други облици на меѓусебно намирување на обврски и побарувања;
3.55. 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;
3.56. Потрошувач - физичко лице кое склучува договор за платежни услуги заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија;
3.57. 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;
3.58. Премолчено должничко салдо - 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;
3.59. Пренесување на платежна сметка или услуга за преносливост - 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 и/или на позитивното салдо на сопствените парични средства од една на друга платежна сметка, со или без затворање на платежната сметка од која се врши преносот;

3.60. Примач - физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;
3.61. 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;
3.62. Расположливост - можност за достапност и непречено користење на услугите поврзани со плаќањата од страна на корисниците на платежните услуги;
3.63. 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;
3.64. 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;
3.65. Референтна каматна стапка - 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;
3.66. Р-трансакција - платежна трансакција којашто не може да биде извршена правилно и точно од страна на давателот на платежните услуги или која предизвикува невообичаена обработка, меѓу другото причинета поради недостаток на парични средства, отповикување на платежната трансакција, погрешен износ или погрешен датум, нелегитимен мандат, погрешна или затворена платежна сметка (одбиена трансакција, отфрлена трансакција, вратена трансакција, отповикана трансакција, укината трансакција, трансакција за која е поднесено барање за откажување и трансакција со барање за поврат на парични средства), освен трансакција која е одбиена или не е извршена поради спроведувањето на мерки и дејствијата за откривање и спречување на перење пари и финансирање на тероризам од страна на давателите на платежните услуги;
3.67. Средство за комуникација на далечина - 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;
3.68. Траен медиум - 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;
3.69. Траен налог - 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;
3.70. Трезорска сметка - е платежна сметка која се води во Народната банка на Република Северна Македонија и која содржи систем на платежни сметки управувани од Трезорот преку кои се евидентираат приливи и одливи за буџетските корисници;
3.71. Здравствена трезорска сметка - е платежна сметка која се води во Народната банка на Република Северна Македонија и која содржи систем на платежни сметки управувани од Трезорот на Фондот преку кои се евидентираат приливи и одливи за јавните здравствени установи;
3.72. Услуга за давање информации за платежните сметки - 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;
3.73. Услуга за иницирање плаќање - услуга за иницирање платен налог на барање на корисник на платежните услуги од негова платежна сметка која ја одржува друг давател на платежни услуги;
3.74. Услуги поврзани со платежната сметка - се сите услуги што се поврзани со отворањето, одржувањето и затворањето на платежната сметка, вклучително и платежни трансакции, како и договореното дозволено пречекорување и премолчената должничко салдо;
3.75. 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;
3.76. „СЕПА“(SEPA) - значи Единствена област за плаќања во евра;

3.77. „СЕПА Кредитен Трансфер“ (SEPA CT) - значи кредитен трансфер во евра од/кон Единствена област за плаќања во евра;
3.78. “SWIFT“ - Глобален сервис за пренос на сигурни финансиски трансакции преку кореспондентски банки и други Даватели на платежни услуги.
3.79. “3D Secure” - безбедносен систем кој овозможува највисоко ниво на безбедност при интернет-трансакции со картички.
3.80. „ИБАН“ (англ. IBAN = International Bank Account Number) е идентификатор за бројот на меѓународната платежна сметка, којшто недвосмислено идентификува индивидуална платежна сметка во Република Северна Македонија, чии елементи се специфицирани од Меѓународната организација за стандардизација (ИСО) (англ. the International Organization for Standardization);

4. Платежни услуги обезбедени од Банката

4.1. Банката како давател на платежни услуги ги обезбедува следните платежни услуги:
- внесување готовина на платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
- повлекување готовина од платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
- 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:
- извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;
- 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;
- издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;
- парични дознаки;
- услуги за иницирање на плаќања и
- услуги за давање информации за платежните сметки.

4.2. Банката не го контролира основот за плаќање и законитоста на трансакцијата во врска со која се обезбедува услугата за плаќање, освен ако поинаку не е определено со пропис или со договор со Корисникот;
4.3. Во врска со платниот промет што се врши преку сметката на Корисникот, Корисникот кај Банката може да дејствува како плаќач и/или примач на средства.

5. Идентификација на клиент – Корисник

5.1. Пред воспоставување каков било деловен однос со Банката, Банката врши идентификација на Корисникот, ополномоштувачот или вистинскиот сопственик, согласно одредбите од Законот за спречување на перење пари и финансирање на тероризам, Програмата на Банката за имплементација на мерките за заштита и спречување на перење пари и финансирање тероризам, како и други акти со кои се регулира спречувањето на перење пари и финансирање на тероризам. За таа цел Корисникот задолжително пополнува соодветна апликација (апликација за правни лица/ апликација за физички лица) и ја доставува потребната документација за идентификација.
Врз основа на податоците од поднесената апликација и доставената документација, Банката одлучува за понатамошната постапка за воспоставување на деловниот однос со Корисникот или негово одбивање, односно прекинување.
5.2. Идентификација на **физички лица-резиденти** се врши со важечка лична или патна исправа која содржи фотографија и од која се гледа постојаното место на живеење во РСМ и каде што физичкото лице има депонирано потпис;
За странски физички лица кои согласно законската регулатива во РСМ имаат третман на резидент – идентификација се врши со важечка лична карта за странци или виза за престој односно работна виза, во траење од најмалку 6 месеци од која може да се утврди местото на привремен престој во РСМ.
5.3. При воспоставување на деловен однос со клиент странско **физичко лице** - **нерезидент**,

Банката го идентификува клиентот врз основа на следната документација:
- Важечка лична или патна исправа, од која Банката задолжително задржува фотокопија на соодветен образец;
- Доколку од доставениот документ за идентификација не може да се утврди адресата на живеалиште или престојувалиште на клиентот нерезидент, Банката ќе побара друг доказ (важечка возачка дозвола, последна сметка за комунална услуга не постара од 3 месеци и сл), од каде со сигурност може да се утврди неговата адреса;

5.4. Банката може да регистрира клиент странско физичко лице-нерезидент кое физички не е присутно во Банката, врз основа на копија од важечка патна исправа заверена кај овластено лице-нотар, писмено овластување на подносителот на барањето заверено кај овластено лице-нотар во кое јасно е наведена намерата на лицето да отвори платежна сметка во Банката;Доколку истата е презентирана на друг јазик, заедно со оригиналот се доставува и превод на македонски јазик, заверен од овластен судски преведувач.

5.5. При идентификација на Корисникот, документацијата за идентификација се презентира во оригинал, од која Банката задолжително задржува фотокопија на соодветен образец, на која корисникот со свој потпис ја потврдува согласноста за извршеното фотокопирање

5.6. При идентификација на Корисник физичко лице кое е малолетно лице или деловно неспособно лице, родителот/старателот, односно, законскиот застапник (старателот- определен од надлежен орган), до Банката ја доставува документацијата за идентификација и ја потпишува апликацијата за физички лица, приложувајќи доказ дека истиот е определен како законскиот застапник, односно старател.

5.7. Доколку Корисникот е малолетно лице, законскиот застапник доставува Извод од матична книга на родените за идентификација на малолетното лице, доколку малолетното лице нема документ за идентификација;

5.8. При идентификација на клиент - физичко лице кое е неписмено и има намера да воспостави деловен однос со Банката, апликацијата за физички лица ја пополнува службеник на Банката врз основа на дадените податоци од клиентот. Службеникот на Банката на местото за потпис на клиентот на апликацијата ја става забелешката „неписмен“ или „неспособен за потпишување“ и ја заверува. Покрај забелешката клиентот става отпечаток од десниот палец. Ако тоа не може да го направи, се забележува причината поради која е неможно;

5.9. При идентификација на клиент - физичко лице кое е слепо, и има намера да воспостави деловен однос со Банката, апликацијата за физички лица ја пополнува службеник на Банката врз основа на дадените податоци од клиентот и во присуство на двајца сведоци од кои едниот е задолжително да биде вработен во Банката, но може и двајцата сведоци да бидат вработени во Банката. Сведоците на клиентот целосно му ја читаат содржината на апликацијата и другата документација предвидена за идентификување на клиент. Својата согласност дека ја разбира и ја прифаќа апликацијата, клиентот ја потврдува со втиснување на факсимил. Сведоците ја потпишуваат апликацијата со цело име, презиме и потпис и со тоа изјавуваат дека клиентот е запознат со содржината на документите и истите ги прифаќа и се потпишуваат;

5.10. При воспоставување или продолжување на деловен однос со корисник физичко лице (резидент или нерезидент) кое е носител на јавна функција, Банката одлучува за натамошната постапка за воспоставување или продолжување на деловниот однос, без при тоа да ја образложи својата одлука;

5.11. Покрај документацијата предвидена за идентификација на клиентот, Банката може да побара и друга документација, изјави или податоци во форма на прашалници, анкети и сл., согласно важечката законска регулатива и добрите банкарски практики;

5.12. Доколку од доставената апликација и приложените документи не може со сигурност да се изврши идентификација на Корисникот или ополномоштените лица, односно Банката се сомнева во веродостојноста на доставените податоци, информации и документација, или во случај на двосмисленост или неконзистентност во податоците за Клиентот и доставените документи, Банката одбива воспоставување на деловен однос со Корисникот и/или отворање на сметка, без при тоа да дава образложение за причината за истото.

6. Општи правила за работење со лицата овластени од Клиентот

6.1. За располагање со средства на сметка, како и за примање банкарски платежни картички и нивните персонализирани безбедносни карактеристики, или средствата за автентикација за пристап до електронско банкарство, сопственикот на сметка или лицето овластено за застапување

може да даде полномошно пред овластен работник на Банката, пред надлежен нотар или во дипломатско конзуларните претставништва на Македонија во странство;
6.2. Полномошникот се идентификува со валиден официјален документ за лична идентификација;
6.3. Доколку полномошното содржи сложени и нејасни термини, граници на износи или други специфични ограничувања или барања на Корисникот, Банката може да предложи отворање сметка со посебен режим, или да го одбие полномошното и прекине натамошното давање на платежните услуги на Корисникот;
6.4. Банката нема да биде одговорна за извршување на платни налози иницирани од/преку полномошник чии овластувања се отповикани, доколку за тоа не била однапред навремено и писмено известена;
6.5. Банката не прифаќа извршување на дејствија со полномошно, доколку од датумот на заверка на потписот на клиентот односно давање на полномошното, до датумот на појавување на полномошникот во Банката, се изминати повеќе од 10 години, независно како е наведено во полномошното.

7. Полномошници и други исправи составени во странска држава

7.1. Полномошна со заверка на потпис извршена од нотар во странство, како и други службени исправи и документи изготвени во странска земја, наменети за употреба во Република Северна Македонија, треба да бидат преведени на македонски јазик и кирилско писмо од овластен судски преведувач и заверени на нотар во Република Северна Македонија;
7.2. Покрај документите преведени на македонски јазик и заверени на нотар, Корисникот ги доставува на увид и оригиналните документи од странската земја, од кои Банката во постапката за идентификација задржува фотокопие;
7.3. За странските документи легализирани и заверени од дипломатско конзуларните претставништва на Република Северна Македонија во странство, не се бара дополнителна заверка и истите важат на територијата на Република Северна Македонија;

8. Повлекување на полномошно

8.1. Корисникот на платежни услуги може да го повлече претходно даденото полномошно, на истиот начин како што истото е дадено;
8.2. Повлекувањето на полномошно може да се изврши во експозитурата на Банката каде истото е дадено, лично од страна на Корисникот и исклучиво во писмена форма;
8.3. Банката не прифаќа документи, без оглед на нивниот вид, со изјави на клиентот за прелиминарно одбивање на повлекување или одбивање на овластување, како и за откажување од правото на повлекување или кои содржат други услови кои не дозволуваат воспоставување вистинската волја на полномошникот или властодавецот;
8.4. Банката престанува да дава платежни услуги со полномошно, откако ќе биде известена дека истото е повлечено, соодветно и по истекот на рокот кога дејството на полномошното е ограничено со таквото полномошно;
8.5. Банката не носи одговорност за евентуална штета на Корисникот доколку не била навремено и во писмена форма известена за повлекување на полномошното.

9. Идентификација на други лица – Клиенти – правни лица

9.1. Пред воспоставување каков било деловен однос со Банката, Банката врши идентификација на Корисникот, ополномоштувачот и вистинскиот сопственик, согласно одредбите од Законот за спречување на перење пари и финансирање на тероризам, Програмата на Банката за имплементација на мерките за заштита и спречување на перење пари и финансирање тероризам, како и други акти со кои се регулира спречувањето на перење пари и финансирање на тероризам. При тоа Банката има право да ја потврди точноста на документите доставени до неа со користење на податоци, документи и информации од независни извори;
9.2. Во случај кога барателот односно Корисникот е правно лице и има намера да воспостави деловен однос со Банката, управителот односно лицето овластено за застапување покрај доставување на документацијата за идентификација, пополнува и доставува и апликација за правни лица, како и апликација за физички лица за управителот и за овластените лица за располагање со средства на сметката пополнети од нинва страна;
9.3. Врз основа на податоците од поднесените апликации и доставената документација, Банката

одлучува за понатамошната постапка за воспоставување на деловниот однос со Корисникот или негово одбивање, односно прекинување;

9.4. Банката, податоците за вистинскиот сопственик ги обезбедува од сигурни и независни извори, со презентирање на оригинална или на нотар заверена документација од трговски, судски или друг јавен регистар, која не може да биде постара од 6 (шест) месеци. За клиенти резиденти правни лица, Банката врши проверка на податоците за вистинскиот сопственик во Регистарот на вистински сопственици, при што, не смее исклучиво да се потпира на истите;

9.5. Проверката на податоците за вистински сопственици од претходната точка не е задолжителна при идентификација на клиенти трговци поединци, лица кои вршат јавни овластувања, буџетски корисници, правни лица во државна сопственост, правни лица во постапка на стечај и ликвидација, самостојни вршители на дејност како и за правните лица кои се компании чии акции котираат на организиран пазар на хартии од вредност;

9.6. Покрај Апликациите од точката 9.2, за идентификација на клиент **домашно правно лице** (**резидент**) или физичко лице кое врши регистрирана дејност во согласност со прописите во РСМ, клиентот ја доставува и следната документација:

-Решение за упис во Трговскиот регистар или Тековна состојба од регистарот на надлежен орган во РМ (не постаро од 6-шест месеци), ако уписот во регистар е пропишан со закон; или

-Акт од надлежен орган за основање, ако клиентот не е запишан во регистар; или

-Извод од закон, ако клиентот е основан согласно закон; или

-Решение од надлежен суд за отворање на стечајна/ликвидациона постапка, ако подносителот е клиент со отворена стечајна/ликвидациона постапка;

-Тековна состојба на вистински сопственици од Регистарот на вистински сопственици во Централен Регистар на Република Северна Македонија (не постара од 6-шест месеци)

9.7. За клиентите резиденти правни лица, Банката прифаќа и документација за идентификација која е издадена на електронски начин од Централниот регистер на РС Македонија, на која задолжително треба да има електронски потпис од клиентот за електронски издадениот документ;

9.8. При воспоставување на деловен однос со клиент **странско правно лице** (**нерезидент**), освен Апликациите од точката 9.2., Банката го идентификува клиентот врз основа на следната документација, презентирана во оригинал или копија заверена на нотар а преведена на македонски јазик од овластен судски преведувач, а од кои Банката задржува фотокопие:

- За законскиот застапник на Клиентот или лицето овластено од него – документ за лична идентификација на законскиот застапник или лицето овластено од него. Законските застапници на Клиентот, полномошниците и другите физички лица кои се предмет на идентификација во врска со идентификацијата на Клиентот, се идентификуваат според правилата за физички лица, при што Банката задржува фотокопија од важечка лична/патна исправа на образец на Банката;
- За правното лице и неговиот законски застапник – извод Трговскиот регистар или друг надлежен регистар (специјализирана институција) каде што се води евиденцијата за правните лица во земјата во која е регистриран субјектот (со прилози доколку ги има) но не постаро од 6 (шест) месеци, од кој може да се утврди датумот на негово основање, називот, адресата, седиштето, законскиот застапник, вистинскиот сопственик, и дејноста која ја врши;
- За правното лице – дипломатско конзуларно претставништво на странска земја или претставништво на меѓународна организација потребно е документ издаден од Министерството за надворешни работи на РС Македонија или Решение за упис или Тековна состојба од Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица во Централниот регистар на РСМ, како и полномошно на одговорното лице во претставништвото, и фотокопие од важечка лична (патна) исправа на образец на Банката;

9.9. При воспоставување или продолжување на деловен однос со клиент правно лице (резидент или нерезидент), каде како вистински сопственик се идентификува лице кое е носител на јавна функција, Банката одлучува за воспоставувањето или продолжување на деловниот однос, при тоа имајќи ги предвид одредбите со кои се регулира спречувањето перење пари и финансирање тероризам, а без при тоа да ја образложи својата одлука;

9.10. Покрај документацијата предвидена за идентификација на клиентот, Банката може да побара и друга документација, изјави или податоци во форма на прашалници, анкети и сл., согласно важечката законска регулатива и добрите банкарски практики;

9.11. Доколку од доставената апликација и приложените документи не може со сигурност да се изврши идентификација на Корисникот, ополномоштувачот или вистинскиот (крајниот) сопственик или ополномоштените лица, односно Банката се сомнева во веродостојноста на доставените податоци, информации и документација, или во случај на двосмисленост или неконзистентност во

податоците за Клиентот и доставените документи, Банката одбива воспоставување на деловен однос со Корисникот и/или отворање на сметка, без при тоа да дава образложение за причината за истото;
9.12. После извршената идентификација на клиентот, доколку истиот бара отворање на платежна сметка, освен барањето и документацијата за идентификација, клиентот доставува и листа на лица со депонирани потписи (анг. Specimen) пред овластен работник на Банката или пред надлежен нотар, а кои ќе дејствуваат во негово име и за негова сметка.

10. Ажурирање на податоците за клиентите

10.1. За секоја настаната промена на податоците доставени до Банката при идентификација и регистрирање на клиентот, односно промена на личните податоци, промена или изминување на важноста на документот за идентификација, промена на адреса, промена на вистински сопственици, како и промена кај овластените лица за располагање со средствата, или друга промена поврзана со идентификација на Клиентот, Клиентот се обврзува писмено да ја извести Банката во рок од 3 дена од денот на настанатите промени и да ја достави потребната документација, со цел негово ажурирање во Банката;
10.2. Ажурирање на документацијата за идентификација на клиенти физички лица (резиденти и нерезиденти) се врши веднаш по истекот на рокот на важност на личната/патната исправа врз основа на важечка лична/патна патна исправа и апликација за регистрирање/ажурирање на клиентот;
10.3. Ажурирање на документацијата за идентификација на клиент домашно правно лице (резидент) Банката врши во временска рамка согласно ризичниот профил на клиентот, со презентирање на потребната документација за идентификација;
Истото може да биде годишно за клиентите со висок ризик од ППФТ, три години за клиентите со среден ризик од ППФТ и 5 години за клиентите со низок ризик од ППФТ.
На барање на Банката ажурирање на клиентот може да се изврши и во пократки временски интервали.
10.4. Ажурирање на документацијата за идентификација на клиент странско правно лице (нерезидент) се врши најмалку еднаш годишно, со презентирање на потребната документација за идентификација, од која ќе може да се утврди дека правното лице работело во континуитет од периодот на последното ажурирање;
На барање на Банката ажурирање на клиентот може да се изврши и во пократки временски интервали.
10.5. Доколку клиентот не ја достави потребната документација за ажурирање на податоците во Банката, или во случај да Банката дојде до информации за измени во податоците при идентификацијата на клиентот кои се видливи од официјални јавно достапни извори, Банката ваквиот клиент и/или неговите сметки ќе ги ограничи за натамошни плаќања односно ќе одбие да извршува трансакции, а деловниот однос со Банката ќе биде во мирување (или прекинат), се додека не ја достави потребната документација за негово ажурирање.

11. Видови банкарски сметки

11.1. Банката ги отвора следните видови сметки:
- Платежни сметки;
- Депозитни сметки;
- Сметки со основни функции - ПСОФ;
- Посебни сметки со гарантни функции (escrow сметки, односно сметки во корист на трети лица);
- Други видови на сметки, различни од претходно наведените, согласно закон или под услови договорени со Клиентот.

12. Платежна сметка со основни функции

12.1. На барање на физички лица Банката отвора платежни сметки со основни функции во МКД на неопределено време. Отворањето на платежни сметки со основни функции не се условува со користење на други производи или услуги на Банката;
12.2. Право на отворање на платежна сметка со основни функции има физичко лице со законско престојувалиште во РМ (резидент) и физичко лице на кого му е одбиено барањето за престој и чие

напуштање на државате не е можно поради правни или други практични причини;

12.3. Покрај барање за отворање на платежна сметка со основни функции, физичкото лице доставува и Изјава дека нема отворено платежна сметка со основни функции или друга платежна сметка во Банката или кај друг давател на платежни услуги во РМ. Доколку барателот е потрошувач кој припаѓа на групата на корисници на законски права на надоместоци (законска издршка, надоместок за боледување, надоместок за телесно оштетување, парична помош од социјална заштита, додаток за деца, стипендија, кредит и помош за ученици и студенти), истовремено доставува и доказ дека припаѓа на таквата група;

12.4. Платежна сметка со основни функции го вклучува користењето на следните услуги:

- Отворање, одржување и затворање на платежната сметка;
- Уплата на парични средства на ПСОФ;
- Повлекување на готовина од ПСОФ преку шалтер или мрежата на банкомати на Банката:
- Извршување на платежни трансакции што вклучува трансакции со платежна картичка (вклучително и online плаќања), кредитни трансфери (вклучувајќи и трајни налози);

12.5. На платежна сметка со основни функции, Банката не одобрува, односно не договара дозволено пречекорување;

12.6. Банката може да одбие да отвори ПСОФ во следните случаи:

- Доколку барателот веќе има отворено платежна сметка со основни функции во Банката или кај друг давател на платежни услуги;
- Доколку воспоставувањето на деловен однос со барателот е спротивно на прописите со кои се уредува откривањето и спречувањето на перење пари и финансирање тероризам;
- Доколку не е изминат период од 12 месеци од датумот за едностране раскинување на рамковниот договор за платежна сметка со основни функции

12.7. Доколку барателот веќе има отворено платежна сметка со основни функции во Банката или кај друг давател на платежни услуги, Банката нема да отвори друга платежна сметка во денари;

12.8. Доколку Банката го одбие барањето за отворање на платежна сметка со основни функции, за истото по писмен или електронски пат го известува подносителот на барањето, со образложение на причините за одбивањето, освен во случај кога откривањето на причините за одбивањето би било спротивно на целите на националната безбедност, јавниот ред и мир или прописите со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање тероризам;

12.9. За извршените услуги преку платежната сметка со основни функции, Банката пресметува и наплатува надоместоци согласно Одлуката за тарифата на надоместоци, во рамките на одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи;

12.10. Банката не пресметува и не наплатува надоместоци од платежната сметка со основни функции доколку Корисникот припаѓа на групата на корисници на законски права на надоместоци (законска издршка, надоместок за боледување, надоместок за телесно оштетување, парична помош од социјална заштита, додаток за деца, стипендија, кредит и помош за ученици и студенти);

12.11. На барање на Корисникот Банката може да изврши трансформација на платежна сметка со основни функции во платежна сметка, или обратно, при тоа задржувајќи ја постојната идентификациона ознака на платежната сметка. За извршената трансформација, банката нема да наплати надоместок;

12.12. Банката може едностране да го раскине рамковниот договор за платежната сметка со основни функции и да ја затвори сметката, во случаите предвидени со Законот за платежни услуги и платни системи, за што по писмен или електронски пат најмалку два месеци пред денот на раскинување и затворање на платежната сметка го известува Корисникот, со образложение на причините за истото, освен во случај кога откривањето на причините за затворањето би било спротивно на целите на националната безбедност, јавниот ред и мир или прописите со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање тероризам;

13. Налози и согласности за извршување платен промет и давање информации за сметката

13.1. Со денот на примена на овие Општи услови, Банката може да ја нуди услугата за отворено банкарство, преку создавање на потребните предуслови, согласно Законот за платежни услуги и платни системи;

14. Пренесени и примени износи со платен налог/платна трансакција

14.1. Банката е должна да го пренесе износот на средства од платниот налог без да одбие

провизии или трошоци од истиот;

14.2. Банката извршува платен налог само до износот на расположливите средства на платежната сметка, вклучувајќи ја и предвидената банкарска провизија, односно до износот на средствата обезбедени од Корисникот за извршување на платежна трансакција, вклучувајќи го и износот на дозволено пречекорување, доколку е договорено со Корисникот.

14.3. Во случај да нема доволно расположиви средства на сметката, вклучувајќи ја и банкарската провизија, Банката одбива да го изврши платниот налог.

14.4. Делумни трансфери за поединечни платни налози или барања за директно задолжување, не се дозволени, освен во случаи на присилна наплата согласно Закон, во постапката за рекламации и корекција на грешки или и/или при остварување на правото на Банката на пребивање на обврски/побарувања или при наплата на достасани побарувања на Банката од Корисникот;

14.5. При утврдување на расположивото салдо на платежната сметка на Корисникот од која се иницира платежна трансакција, Банката:

- ја зема предвид моменталната состојба на сметката и дозволеното пречекорување;
- од добиената состојба го намалува износот на примени налози за плаќања, а кои Банката сеуште не ги процесирала, вклучувајќи ги и сите доспеани обврски кон Банката и плаќањата со платежната картичка, како и надоместоците за реализација на платежната трансакција;

14.6. Банката не ги зема предвид идните приливи на сметката на Корисникот, како и сите приливи добиени откако Банката одлучила да не прима уплати на сметката на Корисникот;

14.7. Во случај Корисникот да иницира налог за плаќање од неговата сметка а на истата нема доволно расположиви средства на датумот на кој е побарано да се изврши плаќањето, Банката одбива да го изврши плаќањето;

14.8. Налозите за плаќање се извршуваат во целост и по хронолошки редослед на нивното примање кај Банката;

14.9. Доколку Банката добие платен налог доставен како да потекнува од Корисникот и има основани сомневања дека тој не потекнува од корисникот или поради присуство на некоја друга причина, (сомневања за измама и сл.), Банката може да побара од Корисникот да ја потврди автентичноста на овој платен налог (писмено или усно), а Банката нема да го обработи се додека не добие таква потврда од Корисникот. Во таков случај, Корисникот е должен да го потврди платниот налог што е можно побрзо за да се избегне доцнење во неговата обработка од страна на Банката. Банката нема да го реализира платниот налог се додека не добие потврда од Корисникот;

14.10. Банката, како давател на платежни услуги на примателот, ги извршува добиените кредитни трансфери, доколку пораката за електронски трансфер ги содржи минимално потребните информации за налогодавачот и примачот, односно,

- за трансфери на средства, кога давателот на платежна услуга на налогодавачот е основан во ЕУ,
  - информации за платежните сметки на исплатувачот и примачот,
  - единствен идентификатор на платежната трансакција, кога трансферот не е извршен од или на платежна сметка;
- за трансфери на средства, кога давателот на платежна услуга на исплатувачот е основан надвор од ЕУ, следните информации:
  - за исплатувачот:
    а) името на исплатувачот;
    б) број на сметка на исплатувачот
    в) адреса на исплатувачот, број на документ за лична идентификација, идентификациски број на клиент или датум и место на раѓање.
  - за примачот:
    а) името на примачот; и
    б) број на платежна сметка на примачот.в) адреса на исплатувачот, број на документ за лична идентификација, идентификациски број на клиент или датум и место на раѓање.

Кога трансферот не се врши од или до платежна сметка, трансферот на средства е придружен со единствен идентификатор на трансакцијата наместо број (и) на платежна сметка.

14.11. Банката, во својство на давател на платежни услуги на примачот, е должна да спроведе ефективни процедури за да утврди дали полињата со информации за исплатувачот и примачот во системот за пораки или системот за плаќање и порамнување што се користи за извршување на трансферот на средства се пополнети со користење на знаци или елементи дозволени во согласност со правилата на соодветниот систем;

14.12. Во случај Банката да добие кредитен трансфер во корист на Корисникот, при што неопходните информации за исплатувачот и примачот недостасуваат или се нецелосни или не се пополнети со користење на знаци или елементи дозволени во согласност со правилата на системот за пораки или релевантниот систем за плаќање или порамнување, Банката има право да го одбие трансферот или да бара целосни информации за исплатувачот или примачот, во врска со информациите кои ги придружуваат трансферите на средства, пред да ја кредитира сметката за плаќање на примачот или да му дадете пристап до префрлените средства;
14.13. Кога ќе се прими трансфер во денари или друга валута, Банката го потврдува износот или неговиот еквивалент по објавената официјална курсна листа за купување/продажба, на сметката што одговара на IBAN-от на примачот наведен во електронската порака. Во случај сметката со наведениот IBAN да биде затворена, Банката го враќа трансферот на исплатувачот.

15. Прием на платен налог/платен инструмент

15.1. Моментот на прием на платен налог е моментот кога Банката го прима платниот налог поднесен од Корисникот на еден од начините понудени од Банката (на шалтер во експозитурите, преку електронско банкарство ccbonline или ccbmobile или со платежна картичка)
15.2. Корисникот може, на негов ризик, да доставува правилно и точно пополнети платни инструменти и со електронска пошта или преку друг електронски сервис, со обврска во рок од 5 (пет) дена, доколку истото е неопходно, пополнетиот налог за платежна трансакција да го достави до Банката и во оригинална форма на хартија;
Банката може да подготви и испечати платен налог во соодветна форма а со содржина согласно инструкциите дадени од Корисникот, и истиот пред да го обработи да го даде на увид и одобрување за реализација од самиот Корисник;
15.3. Банката ја задолжува платежната сметка на Корисникот веднаш по приемот на платниот налог;
15.4. Доколку моментот на прием на платниот налог е во неработно време или неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен наредниот работен ден;
15.5. Банката врши прием на налози за плаќање во рамките на работното време за давање услуги на клиентите, и тоа,

Термински план за прием на платни инструменти

Валута	Систем на плаќања	Краен рок за прием на платен инструмент според начин на доставување достапен преку Банката			
		На шалтер	CCBOnline	CCBMobile	Платежна картичка
МКД	ИК (во рамките на Банката)	08:00 до 16:00 час	00:00 до 23:59 час	00:00 до 23:59 час	00:00 до 23:59 час
МКД	КИБС (мали плаќања до 1 милион мкд)	08:00 до 14:00 час	00:00 до 23:59 час	00:00 до 23:59 час	00:00 до 23:59 час
МКД	МИПС (големи и итни плаќања)	08:00 до 16:00 час	00:00 до 23:59 час	00:00 до 23:59 час	00:00 до 23:59 час
EUR	SWIFT (девизни плаќања)	08:00 до 14:00час	08:00 до 14:30 час	08:00 до 14:30 час	
USD	SWIFT (девизни плаќања)	08:00 до 14:00 час	08:00 до 14:00 час	08:00 до 14:00 час	
GBP	SWIFT (девизни плаќања)	08:00 до 12:00 час	08:00 до 12:00 час	08:00 до 12:00 час	
CHF	SWIFT (девизни плаќања)	08:00 до 12:00 час	08:00 до 12:00 час	08:00 до 12:00 час	
CAD	SWIFT (девизни плаќања)	08:00 до 14:00 час	08:00 до 14:00 час	08:00 до 14:00 час	
DKK	SWIFT (девизни плаќања)	08:00 до 10:00 час	08:00 до 10:00 час	08:00 до 10:00 час	
NOK	SWIFT (девизни плаќања)	08:00 до 10:00 час	08:00 до 10:00 час	08:00 до 10:00 час	

SEK	SWIFT (девизни плаќања)	08:00 до 10:00 час	08:00 до 10:00 час	08:00 до 10:00 час	
AUD	SWIFT (девизни плаќања)	08:00 до 14:00 час	08:00 до 14:00 час	08:00 до 14:00 час	
EUR	SEPA CT (Плаќања во евра во СЕПА платежна шема)	08:00 до 13:00 час	08:00 до 13:00 час	08:00 до 13:00 час	

15.6. Исклучок од претходната точка е времето во кое во Банката се извршуваат дневни процедури за затворање на тековниот и отворање нов работен ден;
15.7. Доколку Корисникот и Банката се договорат платниот налог да се изврши на одреден ден или наредниот ден по истекот на договорениот рок или на денот кога Корисникот ќе обезбеди доволно парични средства за извршување на налогот, за момент по приемот на платниот налог се смета договорениот ден, а доколку овој ден е неработен ден за Банката - следниот работен ден.
15.8. Во случај кога се исполнети сите услови предвидени со рамковниот договор, а корисникот е плаќач, Банката нема право да го одбие извршувањето на доставен платен налог, поднесен од страна на корисникот, освен кога постои ограничување за извршување на платниот налог согласно прописите;
15.9. Банката има право да побара од Корисникот да обезбеди и достави дополнителни податоци и/или документи поврзани со основот за иницирањето на платниот налог или трансакција со која се врши плаќањето, во согласност со барањата на важечката законска регулатива. Во случај на одложување или одбивање на корисникот да и ги достави на Банката бараните дополнителни информации и/или документација за трансакцијата за плаќање, Банката има право привремено да ја ограничи сметката на Корисникот отворена кај неа за извршување на дејствијата за одлив на средствата на примачот, или да одбие да се изврши платежната трансакција;
15.10. Доколку Банката одбие извршување на платниот налог, се смета дека платниот налог не е примен во Банката;
15.11. Во случај кога Банката ќе одбие извршување на платен налог или иницирање на платежна трансакција преку друг давател на платежни услуги, за одбивањето, и доколку е можно, и за причините што довеле до одбивањето, го известува Корисникот, освен ако истото е спротивно на прописите за давање такви информации;
15.12. Банката има право да наплати провизија за давање известување доколку одбивањето да се изврши платен налог или иницирање на платежна трансакција е објективно оправдано, во износ согласно Одлуката за Тарифата на надоместоци.
16.13. Со потпишување на рамковниот договор и прифаќање на овие општи услови, Корисникот се обврзува да и помогне на Банката во случај на потреба да се разјаснат банкарските операции извршени од него или износите добиени на неговите сметки, како и да и обезбеди на Банката дополнителни информации и/или документи кои може да ги побара во врска со исполнувањето на неговите обврски од Законот за спречување перење пари и финансирање тероризам. Во случај на неисполнување на обврските на Корисникот од оваа точка, Банката го задржува правото едностранo да го прекине деловниот однос со Корисникот;
16.14. Кредитните трансфери во евра кои се насочени кон платежна шема во Единствената област за плаќање во евра СЕПА се извршуваат само во работните денови предвидени како официјални работни денови од календарот на директниот учесник во платежната шема СЕПА и платниот систем ТАРГЕТ2. Времето за извршување на налозите СЕПА КТ кон платежната шема СЕПА во евра се вршат истот работен ден со тековен ден на валута во рамките на определеното време од терминскиот план за извршување на платни налози.

16. Рокови за извршување на платниот промет

16.1. При извршување на платежни трансакции во денари помеѓу даватели на платежни услуги кои учествуваат во платниот систем МИПС (итни и големи плаќања), или во платен систем кој има пристап до МИПС, платежната сметка на примачот кај неговиот давателот на платежнни услуги се одобрува истиот работен ден, во кој е примен платниот налог кај давателот на платежни услуги каде е иницран платниот налог;
16.2. Во случај кога платежната трансакција во денари е иницирана од давател на платежни услуги кој учествува во платниот систем КИБС (мали плаќања), платежната сметка на примателот на средствата се одобрува после моментот на извршеното порамнување помеѓу учесниците во

платниот систем КИБС;
16.3. При извршување на платежни трансакции во кои Крисникот кој иницира плаќање и Корисник на чија сметка се пренесуваат средствата се кај ист давател на платежни услуги и кој ги одржува двете сметки, платежната сметка на давателот и платежната сметка на примателот на средствата се задолжува односно одобрува во истиот момент на извршување на трансакцијата;
16.4. Кога корисникот е примател на средства на сметка во Банката, Банката обезбедува дека применият износ е достапен на неговата платежна сметка најдоцна до крајот на тековниот работен ден во кој сметката на Банката е одобрена за износот од трансакцијата;
16.5. Во случај кога корисникот ќе депонира пари во готовина на платежната сметка кај Банката во валутата во која е отворена соодветната платежна сметка, Банката го става на располагање уплатениот износ и ја утврдува состојбата на сметката веднаш по моментот на приемот на средствата;
16.6. Доколку Корисникот иницира налог за исплата на готовина од неговата платежна сметка кај Банката, Банката веднаш ја задолжува сметката за износот на исплатата и ја утврдува состојбата на сметката;
16.7. При извршување на платежни трансакции во валута различна од денари, роковите за извршување се согласно датумот на валута наведен во применият платен налог, но најдоцна третиот работен ден по денот кога е примен платниот налог.

17. Постапка на директно задолжување во денари

17.1. Со денот на примена на овие Општи услови, Банката нема да ја нуди оваа услуга се до создавање на потребните предуслови на ниво на Банкарска асоцијација, согласно Законот за платежни услуги и платни системи;

18. Постапка на директно задолжување во валута различна од денари

18.1. Со денот на примена на овие Општи услови, Банката нема да ја нуди оваа услуга се до создавање на потребните предуслови, согласно Законот за платежни услуги и платни системи;

19. Налози за плаќање за прекугранични кредитни трансфери и рокови за извршување

19.1. Доколку Корисникот иницира прекугранично кредитен трансфер, за истиот треба да ги достави до Банката сите информации потребни за извршување на трансферот, со пополнување на соодветен налог за Кредитен трансфер за платежни трансакции со странство одобрен од Банката. Во однос на податоците на примачот, Корисникот е должен да наведе целосен и точен број на сметката или IBAN (за земјите кои го прифатиле стандардот IBAN) и BIC на банката на примачот. Кога Корисникот иницира трансфери во евра на сметки во банки учесници на платежната шема СЕПА КТ, од Клиентот не е задолжително да го наведе деловниот код за идентификација (BIC) на банката на примачот во налогот за трансфер. Во такви случаи, Банката ќе достави информации до платниот систем или до кореспонденцијата на банката во врска со BIC на банката на примачот, а оваа шифра ќе биде единствено одредена од IBAN-от на примачот обезбеден од Клиентот. Во таа насока, Клиентот е должен во платниот налог да наведе постоечки и валиден IBAN, на име на лицето наведено во налогот како примач на преносот.
19.2. Клиент кој врши прекугранично трансфер или плаќање на трето лице со странство, треба да достави до Банката информации и документи предвидени во точка 10 од Упатството за извршување на платежни трансакции со странство, законските прописи во РСМ предвидени со одредбите од подзаконските акти на Народната Банка за извршување платежни трансакции коишто произлегуваат од Законот за платежни услуги и платни системи, при што се користи платниот налог за кредитен трансфер со странство пропишан во тие акти, како и документација согласно интерните акти, политики и процедури на Банката;
19.3. Банката го задржува правото да побара и друга документација за извршување на прекугранично пренос или плаќање на трето лице со кој се потврдува основот и износот на трансферот или плаќањето;
19.4. Банката не контролира и не е одговорна за времето на извршување и правилата што ги применуваат другите даватели на платежни услуги при обработката на иницираните или примените кредитни трансфери.
19.5. При извршување на прекугранични трансфери, Банката дејствува во име и за сметка на Клиентот, поради што тој и примачот на плаќањето мора да ги имаат исполнето сите локални

законски услови во врска со плаќањето. Во случај Банката да плати релевантни трошоци како резултат на неисполнување на оваа обврска, Клиентот е должен да и ги надомести на Банката, како и да и ги надомести претрпените загуби.

20.6. За да се изврши одредено прекугранично плаќање, потребно е Банката да го изврши преку кореспондентна банка (посредник). Во такви случаи, Банката ја избира најсоодветната кореспондентната банка за плаќањето.

20.7. Банката има право да го одбие платниот налог доколку не се исполнети предвидените услови од законските акти за што веднаш го известува плаќачот резидент за утврдените неуредности најдоцна до крајот на работниот ден кога е примен налогот за плаќање.

20.8. Банката на плаќачот е должна да го обезбеди паричниот износ на платежната трансакција со странство во денари или евра којашто се извршува во Република Северна Македонија да биде одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот во истиот работен ден кога е примен платниот налог, во согласност со терминскиот план на Банката со кој е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден.

20.9. Банката на плаќачот е должна да го обезбеди паричниот износ на платежната трансакција со странство во валута различна од денари и евра којашто се извршува во Република Северна Македонија да биде одобрен на сметката на банката на примачот најдоцна до крајот на вториот работен ден по денот кога е примен платниот налог, во согласност со терминскиот план на давателот на платежни услуги со кој е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден.

20.10. Банката на плаќачот е должна да обезбеди паричниот износ на платежната трансакција со странство во евра којашто се извршува во рамките на Единствената област за плаќања во евра (во натамошниот текст: СЕПА) да биде одобрен на сметката на банката на примачот најдоцна до крајот на следниот работен ден по денот на приемот на платниот налог, во согласност со терминскиот план со кој е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден. Овој рок може да се продолжи за уште еден работен ден за платежните трансакции во евра во рамките на СЕПА коишто се иницирани на хартија преку експозитурите на Банката.

20.11. Роковите за извршување на прекуграничните платежни трансакции определени погоре се применуваат соодветно и на други прекугранични платежни трансакции, освен ако корисникот на платежни услуги и давателот на платежни услуги се договорат за примена на подолг рок за извршување на платежните трансакции.

20.12. Доколку се извршува прекугранични платежни трансакции во рамките на СЕПА во други валути на земји од СЕПА различни од евро може да се договори подолг рок но тој не може да надмине четири работни дена од времето на прием на платниот налог, во согласност со терминскиот план на Банката со кој е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден.

21. Исправка и откажување на платен налог за прекуграничен трансфер

21.1. Во случај Корисникот да побара промена/исправка или откажување на платен налог доставен во Банката, Банката до платежната институција на примачот испраќа соодветната порака за промената или откажувањето на кредитниот трансфер со странство, за што дополнително го задолжува корисникот со провизија;

21.2. Освен провизијата на Банката, Корисникот ги сноси и провизиите на странската платежна институција за таквата корекција или откажување на трансферот;

21.3. Откажување и враќање на кредитен трансфер иницран од Корисникот е можно само доколку се добие согласност на примачот на трансферот преку неговата банка. Во случај да примачот на средствата одбие да постапи по испратеното барањео за сторно/откажување на платежната трансакција одлив од наша страна, Банката го инаформира клентот плаќач и понатаму не сноси никакви дополнителни материјални одговорности за трансакцијата.

21.4. Банката го известува плаќачот за секоја добиена информација во врска со исправката или откажувањето на платежната трансакција кон странство.

22. Наплата на провизии при прекугранични трансфери

22.1. При иницирање на платежни трансакции во валута, вообичаено е примачот да ги плаќа

надоместоците што ги наплатува неговиот давател на платежни услуги, а плаќачот да ги плаќа надоместоците што ги наплатува неговиот давател на платежни услуги.

22.2. Условите под кои Банката прифаќа налози за извршување за кредитни трансфери со инструкции за трошоци, во случаи различни од оние наведени во претходната точка од овие Општи услови се следниве:

- Трансферните трошоци се делат (SHA) - примачот ги плаќа трошоците /надоместоци, провизии и сл./ што ги наплатува неговиот давател на платежни услуги, а плаќачот ги плаќа трошоците /надоместоци, провизии и сл./ што се наплатуваат од неговиот давател на платежни услуги. Во случај на иницира кредитен трансфер со странство, трошоците на Банката се на товар на плаќачот, а трошоците на другите банки (банката на примачот и банките посредници) се на товар на примачот;

- Сите трошоци на трансферот се на сметка на плаќачот“ (OUR) - во случај на претходен договор меѓу страните во преносот и во согласност со следните услови: исплатувачот го навел точниот износ што мора да се префрли на платежната сметка на примачот и се согласил да ги плати во целост, освен овој износ, и трошоците на Банката и во исто време да ги плати трошоците на другите даватели на платежни услуги вклучени во ланецот на плаќање;

- Сите трошоци на трансферот, вклучително и оние на Банката, се на сметка на примачот“ (BEN) - во случаи кога сметката на примачот се води кај давател на платежни услуги каде од сметката на примачот ќе бидат наплатени сите трошоци за трансферот.

23 . Прекугранични кредитни трансфери /приливи/ од странство примени во корист на Клиентот и рокови на извршување

23.1. Во случај Банката да добие прекугранично кредитен трансфер, во кој е наведен постоечки активен IBAN на клиент на Банката, како и потребните информации за плаќачот и примачот, Банката го извршува примениот платен налог со одобрување на сметката на примачот согласно инструкциите во платниот налог со директно или одложено одобрување;

23.2. Банката применува постапка на директно одобрување на средствата од приливот на сметката на примачот само во случај на прилив за примач нерезидент и прилив за примач резидент која не е капитална трансакција и не е во спротивност од одредбите предвидени од законски акти. Известувањето за добиениот прилив распореден со директно одобрување на неговата сметка, клиентот го добива преку изводот на сметката со ставка во која се содржани сите релевантни информации од платежната трансакција на начин кој е договорен во барањето за отварање на платежна сметка која е составен дел од рамковниот договор.

23.3. При спроведувањето на постапката на одложено одобрување, Банката е должна веднаш во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден од денот на приемот на известувањето за одобрени средства во корист на ностро сметка кај давател на платежна услуга во земјата или во странство, да го извести примачот резидент за платежната трансакција и за дополнителните информации или документи коишто треба да бидат доставени за одобрување на паричните средства на неговата платежна сметка. Ден на прием на известувањето се смета денот кога е доставено известувањето на начин кој е договорен во барањето за отварање на платежна сметка која е составен дел од рамковниот договор.

23.4. Пред да ја одобри сметката на примачот,во случај на трансакција со одложено одобрување Клиентот до Банката е должен да ја достави потребната документација и податоци за распоред на приливот односно одобрување на приливот на неговата сметка кои се предвидени во точка 4 од Упатството за извршување на платежни трансакции со странство, законските прописи во РСМ предвидени со одредбите од подзаконските акти на Народната Банка за извршување платежни трансакции коишто произлегуваат од Законот за платежни услуги и платни системи како и документација согласно интерните акти, политики и процедури на Банката; вклучувајќи и податоци или документација за потеклото на средствата;

Доколку клиентот во рок од 5 работни дена не и ги достави на Банката сите потребни податоци и документи за одобрување на неговата сметка, Банката нема да ги одобри средствата на сметка на корисникот и најдоцна наредниот ден ќе ги пренесе на соодветна евиденциска сметка, се додека истиот не ги достави потребните податоци и документација;

23.5. Банката не е обврзана да ја одобри платежната сметка на Клиентот пред да се префрлат средствата од кредитниот трансфер на нејзината сметка. Банката го става на располагање износот на сметката на Клиентот откако ќе се увери дека износот на кредитниот трансфер е примен на сметката на Банката кај другиот давател на платежни улуги. Банката ја одобрува сметката на

клиентот во рамките на тековниот работен ден, ако времето за прифаќање трансфер регистрирано од SWIFT или времето за прифаќање на фајлот за кредитен трансфер добиено од платен систем или банка е до и вклучително 15:00 часот. Доколку ова време е по 15:00 часот, Банката го задржува правото да ја кредитира сметката на клиентот следниот работен ден;

23.6. Во случај Банката да добие прекугранично кредитен трансфер во корист на Клиентот, во кој е наведено дека Клиентот ги сноси провизиите на Банката за применият трансфер (шифра за наплата „SHA“роили „BEN“), по одобрување на сметката на клиентот во Банката со износот на трансферот, Банката по службена должност со посебна трансакција ја задолжува оваа сметка на Клиентот за провизиите на Банката согласно важечката тарифа за применият трансфер;

23.7. Во случај Банката да добие прекугранично кредитен трансфер во корист на Клиентот, во кој е наведено дека сите банкарски провизии се на товар на иницијаторот (шифра за наплата „OUR“), Банката ќе ја кредитира наведената сметка на Клиентот со износот на трансферот и нема да му наплати на клиентот провизии за добивање на прекугранично трансфер во странска валута. Банката со соодветна свифт порака и својата евиденција, побарува од платежната институција-испраќач на кредитниот трансфер да ги плати провизиите на Банката за трансферот на сметката на исплатувачот согласно важечката тарифа на Банката предвидена за кредитни трансфери од странство. Доколку во рок од 1 (еден) месец од датумот на барањето Банката не ги добие во целост провизиите што и се должат, Банката го задржува правото по службена должност ја задолжува сметката на Клиентот во Банката за износот на провизијата која не е наплатена.

Банката го задржува правото да ја наплати својата провизија од платежната сметка на Корисникот и во случај да има информација дека кореспондентната банка не постапува по овие барања за наплата на трошоци OUR.

23.8. Доколку Банката добие барање за враќање на прилив од странство преку соодветна ИСО20022 порака за сторнирање на КТ, а притоа приливот сеуште не е распределен на сметката на клиентот, Банката е должна веднаш да го врати истиот до адресата на плаќачот по начинот на кој е добиен, без да го извести за тоа клиентот примач.

23.9. Доколку Банката добие барање за враќање на прилив од странство преку соодветна ИСО20022 порака за сторнирање на КТ, а приливот е веќе распределен на сметката на клиентот, Банката е должна веднаш да го контактира клиентот и извести за барањето за враќање на приливот и да постапи понатаму во согласност од одговорот на клиентот.

23.10. Доколку е потребно да се врати истиот прилив до адресата на плаќачот по начинот на кој е добиен, Банката по добиена дозвола по писмено известување од клиентот е должна да го врати приливот назад, односно да изврши КТ од сметката на примачот назад, во износ намален на пресметаните провизии согласно тарифата на Банката. Во случај на добиено барање за враќање преку соодветна ИСО20022 порака за сторнирање на КТ а со наведена информација во свифт пораката или СЕПА КТ или добиено известување преку друг канал за сомнение дека трансакцијата е со цел перење на пари или е извршена кражба на плаќачот е или воочена двојно извршена платежна трансакција или пак странската банка веќе постапила по барањето за враќање, Банката има право без одобрување од клиентот да го дебитира износот на предметниот прилив од неговата сметка и да постапи по барањето за враќање.

23.11. Доколку станува збор за барање за враќање на пензија на починат корисник преку СЕПА КТ Банката постапува веднаш со постапка за враќање, и максимален рок за враќање на приливот е 15 работни Таргет2 дена.

23.12. Доколку Банката од клиентот примач нема добиено писмено одобрување за враќање на приливот за кој не е востановено сомнение дека потекнува од кражба или перење на пари, должна е да даде соодветен одговор до странската банка. Банката понатаму не сноси никаква одговорност за сите дополнителни трошоци и евентуални побарувања за добиениот износ назад од страна на плаќачот преку странската банка или на друг начин преку судски пат.

24. Конверзија на девизи

24.1 Доколку Банката добие кредитен трансфер во корист на Корисник во валута различна од валутата на сметката на примачот, Банката ќе го изврши применият трансфер со примена на курс според курсна листа за девизен пазар (објавен од Банката), во моментот на одобрување на сметката на примачот, освен ако не е поинаку договорено со Корисникот;

24.2 Доколку Банката или Корисникот не ја прифаќаат соодветната валута при применият трансфер, Банката има право трансферот да го врати на Банката налогодавач;

24.3 Девизните курсеви на Банката се определуваат според тековните пазарни услови и може

соодветно на условите да се менуваат. Поради тоа можно е во некои ситуации да дојде до несовпаѓање на исносот во одредена валута во моментот на поднесување на налогот и во моментот на негово извршување, што може да доведе до неможност за извршување на налогот поради недостиг на средства. Во таков случај, Банката има право да го одбие извршувањето на налогот.

24.4 Корисникот се согласува дека во сите случаи на конверија на валута наведени во овие општи услови, истото ќе биде извршено по службена должност од страна на Банката.

Доколку плаќачот резидент којшто е правно лице не располага со девизно покритие заради иницирање платежна трансакција кон странство може да пристапи на пазарот на странски платежни средства или да побара услуга на валутна конверзија согласно условите од рамковниот договор склучен помеѓу Банката и корисникот на платежни услуги.

24.5. Банката не смее да му ги стави на располагање паричните средства коишто служат како девизно покритие за извршување одливна платежна трансакција во странство, а кои се обезбедени преку трансакција на девизниот пазар или преку услуга на валутна конверзија, на плаќачот резидент којшто е правно лице во рок над дваработни дена од времето на прием на платниот налог за кредитниот трансфер кон странство. Во спротивно, банката врши реоткуп на продадените валутни средства на Резидентот Правно лице по куповен курс за девизен пазар на банката.

24.6 Во случај на пристигнат прилив за корисник на Банката, Банката ги одобрува паричните средства на платежната сметка на примачот во износ и странска валута во кои средствата биле одобрени на ностро сметката кај давател на платежни услуги во земјата или странство или во друга валута во согласност со насоките од примачот, а согласно рамковниот договор за платежни услуги склучен меѓу давателот на платежните услуги и примачот.

24.7 Одговорноста за вистинитоста на информациите доставени до Банката, како и за автентичноста на приложените документи при обработката на приливна платежна трансакција од странство, ја презема примачот резидент.

25. Плаќања во корист на Банката по претходна согласност од имателот на сметката

25.1 Доколку Корисникот има доспеани неподмирени обврски кон Банката, Банката може да ги наплати износите што ги должи истиот од неговите сметки отворени кај Банката, врз основа на писмена согласност од Корисникот а која се смета дека е дадена со потпишување на Рамковниот договор со Банката.

26. Информации за клиентот пред извршување на одделен платен налог

26.1 Доколку Клиентот, како плаќач, бара извршување на одделен платен налог по рамковниот договор, по приемот на барањето односно налогот од клиентот, Банката му дава информации за максималниот период за негово извршување и за надоместоците и провизии што треба да ги плати Клиентот и, кога е применливо, нивна презентација по вид и вредност.

27. Информации за клиентот во врска со извршување на платежни трансакции согласно рамковниот договор

27.1 Одкако сметката на Клиентот ќе се задолжи со износот на посебна платежна трансакција според договорот, или доколку Клиентот не користи платежна сметка - по добивањето на налогот за плаќање, Банката веднаш му ги дава следните информации на хартија или на друг траен медиум:

- референтен број на трансакцијата за плаќање и, кога е потребно, информации за примачот;
- вредноста на трансакцијата за плаќање, изразена во валутата во која се задолжува платежната сметка на Клиентот, или во валутата наведена во налогот за плаќање и, кога е применливо, причината/основот за трансакцијата;
- податоци за висината на сите надоместоци и камати што ги плаќа Клиентот во врска со платежната трансакција, презентирани по вид и вредност;
- курсот што го користи Банката во однос на платежната трансакција и вредноста на платежната трансакција по размената на валутата;
- дебитната вредност на платната сметка или датумот на приемот на платниот налог.

27.2 Клиентот може да ги побара информациите од претходната точка и да му се обезбеди или да му биде достапен најмалку еднаш месечно, бесплатно и на договорен начин, што му овозможува да ги складира и репродуцира информациите во непроменета форма.
27.3 По извршувањето на посебна платежна трансакција според договорот, Банката навремено на хартија или на друг издржлив медиум (е-пошта) му ги дава на Клиентот, кога тој е примател, следните информации:

- референтен број и информации за исплатувачот, како и секоја друга информација што ја придружува трансакцијата за плаќање;
- вредноста на платежната трансакција, изразена во валутата во која е одобрена платежната сметка на Клиентот;
- податоци за висината на сите надоместоци и камати што ги плаќа Клиентот во врска со платежната трансакција, презентирани по вид и вредност;
- девизниот курс што го користи Банката во платниот промет и вредноста на платниот промет пред менувачот;

27.4 Информациите од претходната точка се обезбедуваат или му се стават на располагање на примачот најмалку еднаш месечно, бесплатно и на договорен начин што му овозможува на примачот да ги складира и репродуцира информациите во непроменета форма.
27.5 Информациите за сите платежни трансакции извршени во тековниот и во претходниот календарски месец се доставуваат до Клиентот во секое време, на барање на шалтер во експозитурите на Банката.
27.6 Покрај она што е наведено во претходната точка, информациите за сите платежни трансакции извршени во текот на претходниот календарски месец се обезбедуваат или достапни на Клиентот, според неговите упатства, еднаш месечно на е-поштата одредена од Клиентот согласно договорот.
27.7 Без оглед на избраниот начин на известување и во случај клиентот да не го примил известувањето, Банката обезбедува и му става на располагање на Клиентот информации за сите платежни трансакции извршени во текот на претходниот календарски месец, на шалтерите на своите експозитури со што ќе се смета дека е безусловно известен за релевантните околности и информации, во случај кога неговиот прием не е заверен порано.

28. Одговорност при неавторизирана платежна трансакција

28.1 Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, и кога плаќачот е корисник во Банката, Банката е должна да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на плаќачот, веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивањето на известувањето поднесено од страна на корисникот на платежната услуга а најдоцна до крајот на следниот работен ден, освен ако Банката на плаќачот има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено.
28.2 Корисникот на платежни услуги има право на исправка со поднесување на известување до Банката најдоцна во рок од 13 месеци од денот на задолжувањето на сметката.
Банката на е должна да ја врати состојбата на задолжената сметка на плаќачот со право на исправка во истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција 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.
28.3 Банката одговорна за неавторизираната платежна трансакција, е должна да изврши и поврат на износите на сите надоместоци што ги пресметал и/или наплатил од плаќачот во врска со таквата трансакција, односно да ги пресмета и плати сите камати на кои плаќачот би имал право доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција.
28.4 Доколку платежната трансакција е иницирана преку давател на услуги за иницирање на плаќања, давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка а го примил известувањето поднесено од страна на корисникот на платежната услуга е должен 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 на плаќачот во истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција.

28.5 Давателот на услугите за иницирање на плаќања на барање на Банката којшто ја одржува платежната сметка 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, платешната трансакција е точно евидентирана и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст поврзан со платежната услуга што ја извршил.

28.6 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.

28.7 Корисникот-плаќачот на неавторизирана платежна трансакција ги сноси сите загуби поврзани со неовластени платежни трансакции кои произлегуваат од употребата на изгубен, украден или незаконски присвоен платен инструмент, до износот на загубите; (наведено во член 90 е до максимален износ од 1.200 денари или соодветната противвредност во други валути).

Корисникот плаќач целосно ги сноси сите загуби од извршените неавторизирани платежни трансакции платежни трансакции, доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на плаќачот или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание, на една или повеќе обврски на плаќачот предвидени со овие Општи услови намерно или поради грубо невнимание. Во овие случаи, Корисникот ги сноси штетите без разлика на нивната големина.

28.8 Во случај кога Банката на плаќачот не прави засилена автентикација на клиентот, плаќачот не трпи загуби, освен кога дејствувал со цел измама.

28.9 Кога примачот или давателот на платежните услуги на примачот не прифаќа засилена автентикација, ќе ја надомести имотната штета предизвикана на давателот на платежна услуга на плаќачот;

28.10 Корисникот-плаќач нема да сноси никаква имотна штета како резултат на употреба на изгубен, украден или незаконски присвоен платен инструмент, откако за тоа уредно ја известил Банката, освен во случаи кога постапил со измама.

28.11 Корисникот нема да биде одговорен за имотна штета што произлегува од употребата на платен инструмент ако Банката во секое време не обезбеди соодветни средства за известување за изгубен, украден или присвоен платен инструмент, освен во случаи кога постапила со измама.

28.12 Доколку Банката, не обезбеди соодветни средства за известување во секое време за изгубен, украден или злоупотребен платен инструмент, плаќачот не е одговорен за финансиските последици од употребата на платниот инструмент, освен ако плаќачот постапувал со намера за измама.

29. Исправка на грешка при погрешно извршена платежна трансакција

29.1 Кога Банката е одговорна пред Корисникот што плаќа за неточно извршена платежна трансакција, во која средствата по грешка биле пренесени на сметка со единствен идентификатор различен од единствениот идентификатор наведен во налогот за плаќање, или за неовластена платежна трансакција, во која сметката на примачот е одобрена со износ различен од износот наведен од плаќачот во налогот за плаќање, или во кој платежната трансакција е извршена повеќе пати, Банката има право да побара од давателот на платежните услуги на примачот да изврши официјален корективен трансфер од сметката на примачот на која по грешка се пренесени средствата, во рок од 5 работни дена од датумот на кој Банката го надоместила износот на неточно извршената платежна трансакција на сметката на Корисникот, но најдоцна еден месец откако била известена од Корисникот или на друг начин за неточно извршената трансакција за плаќање.

29.2 Давателот на платежни услуги на примачот на неточно извршената или неовластена платежна трансакција, во рок од 5 работни дена од приемот на барањето врши корективен трансфер од сметката на примачот на сметката на Банката што ја опслужува сметката на Корисникот што плаќа, или кога е применливо, на сметката на давателот на платежна услуга за иницирање на плаќања;

29.3 Во случај кога не е извршен официјален корективен трансфер според постапката и во роковите наведени во претходните точки, односите меѓу страните се уредуваат според општата постапка.

30 Погрешен или неважечки единствен идентификатор

30.1 Кога платниот налог е извршен во согласност со единствениот идентификатор наведен во истиот, налогот се смета за точно извршен во однос на примачот на плаќањето наведен со единствениот идентификатор;
30.2 Банката не е одговорна за неизвршување или неправилно извршување на платежна трансакција во случај на неточност на единствениот идентификатор наведен од Корисникот;
30.3 Во случај на неизвршување на платен налог поради наведување на неважечки или неточен единствен идентификатор, доколку е задолжена сметката на плаќачот при приемот на налогот, Банката го враќа износот на платежната сметка на плаќачот истиот или наредниот работен ден;
30.4 Во случаите наведени во претходните точки, Банката, во рамките на должната грижа, прави напори да го врати износот на трансакцијата за плаќање и при тоа има право да наплати провизија за повратот во согласност со важечката Тарифа;
30.5 Банката е одговорна за извршување на платежната трансакција само во согласност со единствениот идентификатор наведен од Корисникот;
30.6 Кога налогот за плаќање е поднесен од страна на Корисникот како плаќач, Банката е одговорна пред Корисникот за правилно и навремено извршување на трансакцијата за плаќање, освен ако не докаже на Корисникот или на давателот на платежна услуга на примачот дека давателот на платежна услуга на примачот го добил износот на трансакцијата за плаќање, во кој случај давателот на платежните услуги на примачот е одговорен пред примачот за правилно извршување на трансакцијата за плаќање;
30.7 Кога Банката е одговорна за неизвршување или неправилно извршување на платежна трансакција, навремено го враќа на Корисникот износот на неисполнетата или неточно извршената трансакција за плаќање и, кога е применливо, ја враќа платежната сметка во состојбата во која би била пред извршувањето на неточно извршеното плаќање. Враќањето на состојбата на платежната сметка на Корисникот е најдоцна до датумот на кој сметката е задолжена со износот на платежната трансакција;
30.8 Кога Банката како давател на платежни услуги на примачот е одговорна за неправилно извршување или неизвршување на платежна трансакција, веднаш му го става на располагање на Корисникот, како примач, износот на платежната трансакција и, кога е применливо, ја автентицира платежната сметка на Корисникот со соодветниот износ со вредност најдоцна до датумот на кој сметката би била автентицирана, доколку трансакцијата е извршена правилно.
30.9 Кога платежната трансакција се извршува со задоцнување, давателот на платежна услуга на примачот, на барање на давателот на платежните услуги на плаќачот кој дејствува во име на плаќачот, ја потврдува платежната сметка на примачот со вредност најдоцна до датумот до кој сметката би била одобрена доколку трансакцијата била извршена без одлагање;
30.10 Кога налогот за плаќање е поднесен од или преку примачот, давателот на платежните услуги на примачот е одговорен пред примачот за прецизно и навремено иницирање на налогот до давателот на платежните услуги на плаќачот. Во случај на задоцнето иницирање на платниот налог, одобрувањето на сметката на примачот со износот на трансакцијата е најдоцна до датумот на кој сметката би била одобрена доколку трансакцијата била извршена без одлагање;
30.11Давателот на платежни услуги на примачот е одговорен пред примачот за извршување на платежната трансакција и го става на располагање на примачот износот на трансакцијата за плаќање веднаш откако сметката на давателот на платежна услуга на примачот ќе се одобри со овој износ. Платежната сметка на примачот се одобрува со износот на трансакцијата најдоцна до датумот на кој сметката би била одобрена доколку трансакцијата била правилно извршена;
30.12 Во случај на нецелосна или неточно извршена платежна трансакција, за која давателот на платежна услуга на примачот нема одговорност, давателот на платежна услуга на плаќачот е одговорен пред плаќачот и му го враќа на плаќачот, без неразумно одложување, износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција, како и износите потребни за да се доведе платежната сметка до состојба во која би била, доколку не е извршена погрешно извршената трансакција за плаќање. Платежната сметка на плаќачот се одобрува најдоцна до датумот на кој сметката е задолжена со износот на платежната трансакција;
30.13Претходната точка не се применува во случаи кога давателот на платежна услуга на плаќачот ќе докаже дека давателот на платежните услуги на примачот го примил износот на трансакцијата за плаќање, дури и во случај на задоцнето извршување на платежната трансакција. Во таков случај, давателот на платежните услуги на примачот ја потврдува автентичноста на платежната

сметка на примачот со вредност најдоцна до датумот на кој сметката би била одобрена доколку трансакцијата била точно извршена;

30.14 Во случај на откажано или неправилно одобрување на сметката на Корисникот, Банката има право да ја задолжи сметката на Корисникот со соодветниот износ;

30.15 Во случај на неизвршена или неточно извршена платежна трансакција иницирана од Корисникот, како плаќач или примач, Банката, на негово барање, ќе преземе соодветни активности за следење на трансакцијата за плаќање и ќе го извести Корисникот за резултатот без да бара од корисникот да плати провизија за истото;

30.16 Банката е одговорна пред Корисникот за враќање на сите надоместоци платени од него, како и за враќање на сите камати што му се наплатени на Корисникот како резултат на неизвршување или неточно извршување, вклучително и одложено извршување на трансакцијата за плаќање, доколку е по вина на Банката;

30.17 Корисникот како плаќач, има право од Банката да бара враќање на целиот износ за веќе завршена платежна трансакција, доколку истата е иницирана од него или преку примачот а се исполнети следните услови:

- во моментот на давањето на одобрението за извршување на платниот налог не е наведен точниот износ на трансферот,
- износот на платниот налог го надминува износот што го очекува Корисникот со оглед на неговите претходни слични налози, условите на рамковниот договор и други околности специфични за случајот;

30.18 Барањето за рефундирање на средства согласно претходната точка Корисникот може да го достави во рок од 56 дена од датумот на задолжување на неговата сметка. На барање на Банката, Корисникот е должен да достави докази за постоење на условите за рефундирање на средствата;

30.19 Во рок од 10 работни дена од приемот на барањето, Банката ќе му го врати на Корисникот целиот износ на трансакцијата за плаќање или ќе одбие да го врати, наведувајќи ги причините за одбивањето и органите на кои Корисникот може да приговори доколку не ги прифати основите за одбивањето;

30.20 Клиентот нема право на враќање на средствата, доколку дал согласност за извршување на трансакцијата за плаќање директно до Банката и Банката или примачот на договорен начин обезбедил или ставил на располагање на Корисникот информации за претстојната трансакција за плаќање најмалку 28 дена пред датумот на извршување на платниот налог.

31 Платежни трансакции кај кои износот не е однапред познат

31.1 Во случај на платежна трансакција заснована на картичка иницирана од страна на или преку примачот кај која во моментот кога плаќачот ја дава согласноста за извршување на платежната трансакција точниот износ на трансакција не е познат, Банката може да резервира парични средства на платежната сметка на плаќачот само ако плаќачот дал согласност за точниот износ на парични средства што треба да се резервира;

31.2 Банката ќе ги ослободи резервираните парични средства на платежната сметка на плаќачот без непотребно одлагање по приемот на информацијата за точниот износ на платежната трансакција или најдоцна веднаш по приемот на платниот налог.

32 Присилна наплата и блокада на платежна сметка

32.1 Банката како давател на платежни услуги прима платни налози за присилна наплата, врз основа на кои извршува платежни трансакции од сметките на Корисници кои се клиенти на Банката;

32.2 Извршител или друг надлежен орган согласно закон, платниот налог за присилна наплата го доставува до Банката преку електронскиот систем за присилна наплата;

32.3 Со приемот на платниот налог за присилна наплата, од датумот на валута наведен во истиот, Банката не дозволува располагање со средствата од страна на Корисникот кој е должник, до износот потребен за извршување на платниот налог за присилна наплата;

32.4 Банката го извршува платниот налог за присилна наплата од сите расположиви парични средства на сметките на корисникот отворени во Банката;

32.5 Доколку Корисникот нема доволно расположиви средства во денари за спроведување на присилната наплата, Банката врши конверзија на средствата во други валути од сметките на Корисникот, и со примена на средниот курс на НБРМ на денот на трансакцијата, до висина на

потребните средства за целосно спроведување на присилната наплата, ги пренесува на сметката од која се спроведува присилната наплата;
32.6 Доколку расположивите средства на сметките на Корисникот не се доволни за целосно извршување на платниот налог за присилна наплата, Банката ја блокира платежната сметка на Корисникот и со доставување на единствениот матичен број на потрошувачот, односно единствениот даночен број кај останатите корисници на платежни услуги, преку електронскиот систем за присилна наплата ги известува останатите даватели на платежни услуги дека не смеат да извршуваат платежни трансакции од расположивите парични средства на корисникот –должник, освен платежна трансакција иницирана заради пренос на средства на сметка на корисникот кај давателот на платежни услуги каде е примен платниот налог за присилна наплата;
32.7 Доколку Корисникот има орочени средства и при тоа за него во Банката има налог за присилна наплата, на денот на истекот на договорот за орочување Банката нема да го продолжи договорот за орочување, а средствата ќе ги пренесе на платежната сметка од која се спроведува присилната наплата.

33 Ограничена платежна сметка

33.1 Банката има право по службена должност да ограничи средства на сметка на Корисник, до износ потребен за реализација на налози за задолжување на сметката која е неправилно кредитирана, како резултат на грешка или како резултат на трансакција иницирана од неовластен налогодавач поради кривично дело и/или измама, вклучително и онлајн компјутерска измама;
33.2 Со потпишувањето на рамковниот договор за отворање сметка во Банката, Клиентот ги прифаќа овие Општи услови и дава своја изречна и безусловна согласност и ја овластува Банката да ги ограничува и задолжува неговите сметки до износот на погрешните трансакции на неговите сметки, како резултат на грешка, злоупотреба со права, измама, вклучувајќи и компјутерска измама, на износи се додека не се надоместат побарувањата на засегнатиот клиент/банката од расположливите средства и/или идните приливи на сметките на Корисникот.

34 Ослободување од одговорност

34.1 Одговорност предвидена со овие општи услови нема да сноси ниту една од договорните страни во случаи на вонредни и непредвидени околности кои се надвор од контрола на договорната страна која се повикува на постоење на такви околности (виша сила, штрајк, одлуки и дејствија на надлежните органи, пречки во телекомуникацискиот промет и сл.)., чии последици неизбежно би настанале и покрај напорите направени за нивно спречување, како и во случаи кога Банката постапила во исполнување на законските обврски согласно позитивните прописи во РМ.

35 Рок на важење на рамковниот договор

35.1 Рамковните договори за платежни услуги се склучуваат на неопределено време, освен доколку договорните страни не навеле рок на важност во самиот договор.

36 Измени и раскинување на рамковниот договор (затворање на сметка)

36.1 Доколку Банката изврши измена и дополнување на овие Општи услови и Рамковниот договори останатата документацијакоја е составен дела на Рамковниот договор, за измените должна е најдоцна во рок од 2 месеци пред почеток на примена на измените да го информира Корисникот, во писмена форма на хартија со нивна објава во деловните простории на Банката, или на траен медиум преку интернет-страницата на Банката www.ccbank.mk, или на еден од договорените начини на комуникација.
36.2 Истовремено, со доставување на измените и дополнувањата на Општите услови, Банката ќе го информира Корисникот за неговото право за неприфаќање на измените пред денот на примена на истите и да го раскине рамковниот договор, без плаќање на дополнителни надоместоци ако го раскине договорот, освен надоместоците и трошоците кои се доспеани во моментот на раскинување на рамковниот договор, пришто рамковниот договор престанува да важи со датумот на раскинување на договорот од страна на корисникот на платежните услуги.
36.3 Се смета дека Корисникот е запознаен и ги прифаќа измените и дополнувањата доколку пред почетокот на примената на истите писмено не ја извести Банката за неприфаќање и раскинување

на рамковниот договор.
36.4 Промените во висината на каматните стапки за средствата евидентирани на платежните сметки, за износот на дозволено пречекорување, како и промените на девизниот курс при платежни услуги во валута различна од денари, може да се применат веднаш и без претходното известување, доколку истите се поповолни за корисникот на платежни услуги или под услов промените да се прават врз основа на менување на референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс.
36.5 Корисникот на платежни услуги може да побара раскинување на рамковниот договор и да ја затвори платежната сметка во секое време, освен ако не е предвиден отказен рок, кој не може да биде подолг од 30 дена. За раскинувањето на рамковниот договор и затворањето на платежната сметка Банката нема да наплати надоместок од Корисникот, освен ако рамковниот договор е на сила во период пократок од шест месеци, при што ќе наплати надоместок согласно Тарифна ставка од Одлуката за наоместоци на Банката и Методологијата за вистински направените трошоци за одредениот тарифен став.
36.6 Банката може едностранo и без најава да ја затвори платежната сметка на Корисникот кој е потрошувач, доколку сметката е неактивна и состојбата на паричните средства на платежната сметка изнесува нула во непрекинат период од 24 месеци.
36.7 Банката може да го раскине рамковниот договор со претходно Известување до Корисникот најмалку два месеци пред денот на раскинување и затворање на платежната сметка.
36.8 Доколку во моментот на затворање на платежната сметка на истата има позитивно салдо, Банката паричните средства ќе ги пренесе на посебна евиденциска сметка, при што нема да пресметува и наплатува надоместоци за одржување на сметката.
36.9 Банката ќе одбие раскинување на рамковниот договор и затворање на платежна сметка доколку истата е блокирана и се евидентирани неизвршени основи за присилна наплата, или доколку Корисникот има доспеани а неподмирени обврски кон Банката.

37 Комуникација меѓу договорните страни

37.1 Комуникацијата помеѓу Банката и Корисникот се врши по усмен пат (непосредно или телефонски) или писмен пат (информативно со рекламен 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, ако и преку други канали за комуникација доколку преку истите е возможна идентификација на Корисникот во согласност со прописите).
37.2 Сите известувања, информации и извештаи во врска со Рамковниот договор Банката ги доставува на Корисникот во пишана форма или на друг траен медиум, на еден од следните начини на комуникација:
- На електронска адреса која Корисникот ја доставил до Банката,
- Со СМС пораки на телефонскиот број кој Корисникот го доставил до Банката,
- Со пораки преку Viber, WhatsApp и сл., на мобилниот број доставен до Банката;
- На последно познатата адреса на Корисникот доставена до Банката како адреса за коресподенција со Банката;
- Преку системот за електронско банкарство; или,
- Преку шалтерите на експозитурите на Банката, со лично присуство и извод за сметка;

37.3 Корисникот е должен за секоја промена во податоците за комуникација на претходно наведените начини, навремено да ја извести Банката. Во спротивно доколку навремено не ја извести Банката за промените, се смета дека истиот е навремено известен со доставување на известувања, информации и извештаи на последно познатите податоци за комуникација со Банката.
37.4 Извештаите за платежните услуги изготвени од Банката ќе бидат на располагање на клиентите преку каналите за комуникација кај кои може да се репродуцира односно симнува извештајот, најмногу 12 месеци од денот на изготвување на извештајот.
37.5 Корисникот може да овласти и друго лице да прима извештаи, информации и други документи поврзани со сметката, за што до Банката доставува писмено полномошно заверено на нотар, или полномошно подготвено на посебен образец од Банката, потпишано од давателот на полномошното и полномошникот, дадено пред службеник на Банката.
37.6 Корисникот може да комуницира со Банката со доставување на писма на адресата на седиштето на Банката или адресата за електронска пошта на Банката, или преку системот за

електронско банкарство, или непосредно преку експозитурите на Банката.

38 Лимити при извршување на платежни трансакции кај одделен платен инструмент

38.1 Во случај кога согласноста од клиентот е дадена преку употреба на одреден платен инструмент, Банката и Клиентот може да се договорат за лимити кои се однесуваат на конкретниот платен инструмент. Лимитите предвидени при извршување на платежни трансакции кај одделен платен инструмент се истакнати во посебен документ и се составен дел од истиот и важат во моментот на склучување на рамковен договор може да бидат дадени во хартиена форма**.**

39 Дополнителни услови во врска со работењето со платежна картичка како платен инструмент издаден за платежната сметка

39.1. Овие дополнителни услови ги регулираат правата и обврските на Банката и клиентот-корисник на платежна картичка /во понатамошниот текст корисник на картичка и/или сопственик на сметка/ за издавање и користење на платежна картичка на платежната сметка во Банката.

Издавање на картички

39.2. Корисникот има право од Банката да побара да му издаде два или повеќе различни платежни брендови на платни инструменти засновани на картичка, во моментот на отворање на платежна сметка или подоцна во текот на водење на платежната сметка. Информациите за сите расположливи брендови на картички и нивните карактеристики, вклучително и за нивната функционалност, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со нив се ставени на располагање и јавно објавени на веб-страната на Банката.

39.3. Сопственикот на сметка може да ополномошти лице за располагање со средствата од сметката по пат на користење на дополнителна платежна картичка, за што Банката издава дополнителни платежни картички на ополномоштените лица врз основа на барање. Корисниците на дополнителните картички /во понатамошниот текст корисник на картичка/ солидарно се одговорни со корисникот на картичката/сопственикот на сметката за сите обврски и задолжувања кои произлегуваат од користењето на картичките. Банката има право да ја блокира картичката доколку сопственикот на сметката му го одземе овластувањето на корисникот на картичката.

39.4. Клиентот овластен да користи платен инструмент /пример: платежна картичка/ 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 го извести давателот на платежни услуги или лицето определено од давателот на платежни услуги, веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент.

39.5. Картичката се издава персонализирана со име и презиме на корисникот врз основа на поднесено барање за издавање картичка/отварање, промени-ажурирање и затворање на платежна сметка, во рок не подолг од 14 дена од склучување на рамковниот договор.

39.6. Картичката е во сопственост на Банката и не е преносliва на друго лице, може да се користи исклучиво од корисникот. Рокот на важност е наведен на лицето на картичката и истекува последниот ден од месецот кој е назначен на истата. Корисникот може да ја користи картичката само во периодот на важење.

39.7. По подигнување на картичката, корисникот е должен да ја потпише картичката, при што потписот треба да биде идентичен со потписот на барањето. Корисникот го сноси целиот ризик и последиците во случај на непотпишување на картичката. Корисникот е должен да ја чува картичката како добар домаќин, преземајќи ги сите неопходни мерки против неговата кражба, губење, оштетување, уништување или злоупотреба. Картичката треба да биде заштитена од влијанието на негативни надворешни фактори: магнетни полиња, влага, физичко оштетување-гребење, превиткување, кршење итн.

39.8. На корисникот, со картичката му се издава соодветен ПИН (Личен Идентификационен Број). ПИН-от е таен и строго доверлив. ПИН-от му е познат исклучиво на корисникот на картичката (нема исклучок од ова правило) и потребно е со истиот да се постапува строго доверливо и да не биде достапен за трети лица. Корисникот на картичка не смее да го запишува на картичката или на

други документи, ниту да го кажува. Корисникот на картичката може да го промени својот првичен ПИН-код на банкомат. Не се препорачува ПИН-кодот да е комбинација од исти или последователни броеви, датум на раѓање итн. 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.

39.9. 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. Банката не сноси одговорност доколку писменото овластување е повлечено, а Банката не е информирана писмено за истото.

39.10. Доколку картичката се користи согласно правилата, Банката автоматски или на барање на корисникот ќе го продолжи рокот на важење на картичката, освен ако корисникот 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.

39.11. Банката може да одобри дозволено пречекорување/кредитен лимит согласно утврдените критериуми на банката, што е регулирано со посебен договор. За потрошениот износ Банката пресметува и наплатува камата согласно Одлуката за каматни стапки на банката. На долгот над дозволеното пречекорување/кредитниот лимит, премолченото должничко салдо и на достасаниот долг, Банката пресметува и наплатува законска казнена камата.

39.12. За сите трошоци кои настануваат со користењето на картичките се задолжува платежната сметката согласно важечката одлука за тарифата на банката.

Користење на картички

39.13. Картичките може да се користат во земјата и странство за подигнување готовина на банкомати, подигнување готовина преку ПОС терминали и за плаќање на стоки и услуги во трговска мрежа.

39.14. Корисникот може да ја користи картичката во рамки на дневниот лимит и до висината на расположливото салдо, дозволеното пречекорување, кредитниот лимит и/или над износот на минималниот остаток на платежната сметка и е должен да не го надмине износот со износот на трансакциите, вклучително и со каматите и надоместоците. Доколку се надмине износот, банката има право да ја блокира картичката.

39.15. Дневниот лимит за подигнување готовина, за трговија и вкупниот дневен лимит за картичките, како и минималниот остаток на сметка по дебитна картичка, се ставени на располагање и јавно објавени на веб-страната на Банката.

39.16. При користење на картичката на банкомат, истата се става/доближува во/до назначеното место, на начин што овозможува уредот да ги прочита информациите запишани на картичката и се внесува ПИН кодот. Во зависност од трансакцијата, по завршување на истата, корисникот на картичката задолжително ја подигнува картичката, банкнотите и потврдата. Корисникот на картичката треба да ја чува добиената потврда.

39.17. При користење на картичката на ПОС терминал или на Интернет:

- за безготовинско плаќање и подигнување готовина на ПОС терминал, корисникот на картичката ја вметнува/повлекува/доближува кон уредот, внесува ПИН-код и/или потпишува потврда за трансакцијата со што го потврдува износот на трансакцијата. Трговецот има право да побара од корисникот на картичката да го потврди неговиот идентитет, како и да побара т.н. „авторизирање“ на трансакцијата со која средствата ќе се блокираат од расположливото салдо на сметката и/или од дозволеното пречекорување/кредитниот лимит. Корисникот на картичката треба да ја чува добиената потврда.
- за безготовинско плаќање на стоки и услуги преку телефон или Интернет, корисникот на картичката ја извршува трансакцијата со соопштување/внесување на неговото име, бројот на картичката, датумот на истекување и CVC2/CVV2 кодот - три цифри запишани во/до полето за потпис на задната страна на картичката. Со цел да се обезбеди дополнителна сигурност за корисниците на картичките при плаќањата на Интернет (сите издадени картички се регистрирани во програмите за идентификација на корисниците на картичните организации Visa Secure и Mastercard Identity (ID) Check) автентикацијата на трансакции на интернет трговци е со динамичен код (ОТП лозинка – One Time Password лозинка), кој се внесува од страна на корисникот на картичката. ОТП лозинката претставува еднократен единствен 6-цифрен код, кој се генерира од процесинг центарот и се доставува до корисникот на картичката преку СМС порака. За секоја интернет трансакција во СМС порака до корисникот на картичката се доставува: ОТП лозинка, последните 4 цифри од бројот на картичката, датум и износ на трансакцијата и името на

продажното место/трговец/интернет страница, по што се извршува платежната трансакција. При секоја трансакција на интернет трговци кои учествуваат во програмите за идентификација* Visa Secure и Mastercard Identity (ID) Check, 3D Secure трговци, корисникот задолжително ги внесува информациите за број на картичка, име и презиме, рок на важност, CVC2/CVV2 кодот, износ на трансакција. За да може да се потврди/авторизира трансакцијата, се внесува претходно добиената ОТП лозинка (*услов за испраќање на ОТП лозинката е трансакциите да се направени на интернет трговци кои поддржуваат 3D Secure технологија со оглед на тоа дека сите интернет трансакции не се подложни на верификација преку СМС порака од Банката).
Банката не е одговорна:

- доколку корисникот на картичката не добил СМС порака со ОТП лозинка неопходна за плаќања на Интернет во случај на неможност да се достават пораките од соодветните мобилни оператори;
- доколку корисникот на картичката доставил во Банката погрешен мобилен телефонски број. При промена на веќе доставениот мобилен телефонски број во Банката, корисникот на картичката е должен веднаш без одложување да ја извести Банката за новиот телефонски број. Во спротивно, ќе се смета дека сите СМС пораки испратени од Банката се уредно доставени;
- доколку Банката нема коректен телефонски број од корисникот за доставување на ОТП лозинка за автентикација на корисникот и потврдување на трансакциите, трансакциите ќе бидат одбиени.

39.18. Трансакција со картичката издадена од Банката може да се изврши и како бесконтактна трансакција (услуга PayPass на Mastercard односно PayWave на Visa, при што потребно е картичката да се доближи до терминалот без истата да се вметне/пролизга во/низ ПОС терминалот/банкоматот. Во зависност од износот на бесконтактната трансакција, возможно е да има потреба за внесување на ПИН-кодот. Со потпишувањето на договорот со Банката, корисникот на картичката потврдува (изјавува) дека е запознаен и се согласува со начинот на извршување на трансакциите со бесконтактните картички и се согласува дека било која бесконтактна трансакција Банката ќе ја смета за овластена/одобрена од корисникот на картичката.
39.19. При трансакции на банкомат, корисникот на картичката се идентификува со картичката и со внесување на валидниот ПИН-код. При трансакции на ПОС терминал со вметнување/пролизгување/доближување во/на/до ПОС терминалот, во случаите кога е потребно со внесување на ПИН-код и/или потпишување на потврда за трансакцијата, како и со внесување на CVC2/CVV2 и ОТП лозинка при купување на стоки и услуги по телефон и/или на интернет, корисникот на картичката се идентификува и ја автентицира трансакцијата, со што и дава согласност на банката да ја изврши трансакцијата, при што безусловно е одговорен за трансакциите и последиците и истовремено, Банката не одговара за штетите од нивното извршување. При трансакции извршени преку Интернет, воведувањето на валидна ОТП лозинка има правна сила на внесен ПИН-код. По извршување на трансакцијата, Банката има одобрување да ја задолжи сметката на картичката за износот на трансакцијата и да ги префрли на сметката на примачот на плаќањето.
39.20. Корисникот на картичката е должен да го чува во тајност бројот на картичката и да не го открива на трети лица, освен на вработените во Банката задолжени за опслужување на картичките, како и при плаќање на продажни места/трговци. Корисникот на картичката е должен да го чува во тајност ПИН-кодот, ОТП лозинката за плаќање на интернет, како и сите персонализирани безбедносни карактеристики, преземајќи ги сите неопходни мерки против нивното откривање, вклучително и при нивното внесување за време на трансакција и спречување на секој пристап и употреба на платежната картичка од страна на трети лица.
39.21. Банката има право да ја одобри (авторизира) или одбие трансакцијата по проверка на податоците, параметрите и карактеристиките поврзани со картичката, корисникот на картичката и трансакцијата, како што е важноста и статусот на картичката, ПИН кодот или други кориснички сигурносни обележја (доколку се бараат), расположливост на парични средства, лимити итн. Во услови на онлајн авторизација, проверката се извршува без одложување од системот за авторизација на давателот на платежни услуги кој ја издал картичката или од системот кој го опслужува субјектот што врши процесирање, кон кој преку телекомуникациска врска е поврзан уредот од кој се извршува трансакцијата. Во услови кога авторизација не се извршува онлајн,

проверката се извршува без одложување од уредот, без да се прави проверка од системот за авторизација на давателот на платежни услуги кој ја издал картичката или од системот кој го опслужува субјектот што врши процесирање.

39.22. Во случај на задржување на картичка од банкомат, корисникот на картичката е должен веднаш да ја извести Банката /издавачот на картичката/. По проверка, Банката ја враќа картичката на корисникот или реиздава нова картичка.

39.23. Корисникот на картичката има право, писмено да побара од Банката издавање на нова картичка: во случај на губење или кражба на картичката; кога картичката е уништена или оштетена. При заборавен ПИН-код, корисникот на картичката има право, писмено да побара од Банката издавање на нов ПИН-код, доколку е технички воможно или издавање на нова картичка.

Пресметковни платежни активности со картички

39.24. На искористениот дел од одобреното дозволено пречекорување/кредитниот лимит, Банката наплатува годишна каматна стапка која е променлива за цело времетраење на кредитниот производ, а се дефинира како збир на каматната стапка на денарски депозити без валутна клаузула која претставува референтна каматна стапка што е објавена и достапна на интернет страната на НБРСМ www.nbrm.mk и основна компонента. Во случај каматната стапка да биде повисока од казнената камата, Банката ќе пресметува и наплаќа каматна стапка во висина на казнената камата согласно законот. Годишната каматна стапка е променлива согласно промените во референтната каматна стапка и/или основната компонента.

Усогласувањето на годишната променлива каматна стапка ќе се врши на шестмесечна основа и тоа секој 1-ви јануари и 1-ви јули секоја година согласно последно објавената каматна стапка на денарски депозити без валутна клаузула во полугодието на интернет страната на НБРСМ www.nbrm.mk. Банката, по своја сопствена оценка, го задржува правото да примени пониска вредност на референтна стапка од официјално објавената референтна стапка.

Основната компонента на годишно ниво ја определува Банката и е фиксна за целото времетраење на кредитниот производ, но истата може да се менува во случај на измени во регулативата или пазарни трендови кои директно или индиректно значително влијаат на цената на капиталот и финансиските ресурси или кои директно или индиректно значително влијаат на трошоците врзани со кредитирањето, значителна промена на стапката на инфлација, непочитување било која договорна одредба од страна на корисникот. Референтната каматна стапка се објавува на интернет страната на банката www.ccbank.mk.

Доколку вредноста на референтната каматна стапка на датумот на утврдување има негативна вредност, тогаш при утврдување на годишната променлива каматна стапка Банката ќе смета дека референтната каматна стапка изнесува нула проценти, а висината на годишната променлива каматна стапка ќе се утврди во рамките на основната компонента.

Доколку дојде до промена на висината на каматната стапка, на начинот на нејзината пресметка, поврзана со дозволеното пречекорување/кредитната картичка, двете договорни страни се согласни измените да се применуваат од денот на стапување во сила, при што Банката во писмена форма /во извод за платежна сметка/кредитна картичка/ или известување по електронски пат на e-mail адреса, по избор на Банката ќе го информира корисникот за измените.

39.25. 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 веб-страната и на шалтерите на Банката. За секоја промена, банката ќе го информира корисникот за измените пред датумот на примена на измената.

39.26. Сетлмент валута на Банката е ЕУР. Во случај на меѓународни трансакции (трансакции во странство), кои се порамнуваат преку меѓународниот сетлмент, Банката износот на трансакцијата во сетлментот го добива во ЕУР по курс утврден од Mastercard односно Visa картична организација. Конверзијата на трансакцијата во валутата на сметката на картичката во име на банката ја врши процесинг центарот по продажен курс (ЕУР-МКД) на НБРСМ.

39.27. Трансакциите во странство се вршат во националната валута на земјата во која се извршуваат или во валутата на сметката на картичката, доколку трговецот/банкоматот ја нуди таа услуга.

39.28. Корисникот е должен редовно, најмалку еднаш во месецот, да подигнува изводи за платежната сметка/платежна картичка кој ги вклучува сите настанати трансакции со картичката и

да врши редовен увид во промените на сметката, да ги следи и контролира трансакциите веднаш по нивното извршување. Доколку корисникот на картичката од било која причина не добие извод за трансакции, не го ослободува од обврската за навремено подмирување на долгот. Корисникот е должен да врши редовен увид во промените на сметките, да ги следи и контролира трансакциите веднаш по нивното извршување и сите рекламации да ги пријави во Банката веднаш без никакво одложување, со оглед на тоа дека има обврска редовно да подига извод за промените и состојбата на сметката

39.29. Во сите случаи, корисникот на картичката/сопственикот на сметката е должен да обезбеди доволно средства за наплата на сите трансакции и трансакции кои задоцниле поради спецификата на извршување на истите, како и сите останати задолжувања вклучително пресметаните камати и надоместоци.

39.30. Корисникот на картичката/сопственикот на сметката ја овластува Банката:

- целокупниот долг настанат со користење на основната и дополнителните картички, вклучително и пресметаните камати и надоместоци да ги наплатува од неговата платежна сметка;
- да изврши наплата на целокупниот долг, вклучително и пресметаните камати и надоместоци од било која сметка на корисникот што се води во Банката без претходна најава и без дополнителна согласност од корисникот/сопственикот, до целосна отплата на побарувањето на Банката. Доколку наплатата се извршува од сметка во друга валута, се користи курсот на денот на наплатата.

Губење, кражба, уништување, оштетување и злоупотреба на картичките

39.31. Корисникот на картичката е должен:

- да ја користи картичката согласно правилата /договорот и општите услови/;
- да не го запишува ПИН-кодот и да не го чува заедно со картичката, да го уништи ПИН ковертот со ПИН-от по осознавањето, да го чува во тајност ПИН-кодот, CVC2/CVV2, како и да ги преземе сите неопходни мерки против нивното осознавање од трети лица; ПИН-кодот на банкомат или ПОС терминал да се внесува на начин што ќе ја обезбеди неговата доверливост;
- да ја извести Банката веднаш без одложување доколку постои сомневање за или губење, кражба, одземање на друг начин, оштетување, уништување, злоупотреба, било какво незаконско користење на картичката или познавање на ПИН кодот од друго лице; за било која трансакција која не е направена од корисникот, како и било која грешка или несовпаѓање во опслужувањето на картичката/сметката од страна на Банката;
- да ја извести Банката веднаш без одложување во случај на злоупотреба или сомневање за злоупотреба при автентикација за плаќања со платежна картичка на Интернет. Корисникот на картичка е должен да плаќа на интернет како добар домаќин и е должен да ги преземе сите неопходни мерки за заштита на мобилниот уред на кој се доставува ОТП лозинката, од физички пристап или со инсталирање на малициозен софтвер што може да го загрози уредот и да го направи достапен за трети страни онлајн.

39.32. Корисникот на картичката е одговорен за сите штети поврзани со издавањето и/или користењето на картичката (вклучувајќи го и чувањето во тајност на корисничките сигурносни обележја) и целосно ги сноси загубите, без оглед на нивниот износ, поврзани со сите неовластени платежни трансакции, доколку се предизвикани од измама и/или поради неисполнување на една или повеќе од неговите обврски намерно или од крајно невнимание односно Корисникот на платежни услуги кој е овластен да го користи платниот инструмент е должен: 1) веднаш штом ќе го добие платниот инструмент, да ги преземе сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент; 2) да го користи платниот инструмент во согласност со договорните услови за издавање и користење на платниот инструмент и 3) да го извести давателот на платежни услуги или лицето определено од давателот на платежни услуги, веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент.

39.33. Доколку Корисникот остави податоци за платежната картичка (како број на картичка, рок на важност, име и презиме означено на картичката итн.), вклучително и сигурносни обележја за платежната картичка (ПИН код) 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 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, плаќачот е одговорен за финансиските

последици од употребата на платниот инструмент.

39.34. Корисниот ги сноси загубите од сите трансакции кои може да настанат поради регистрирање на податоците од картичката за периодично користење на определена услуга/производ.

39.35. Со потпишувањето на овие Општи услови, корисникот изјавува дека е информиран дека Банката во никој случај не испраќа по електронски пат на e-mail адреса до своите клиенти со барања да го наведат бројот на платниот инструмент /платежна картичка/ кој им е издаден од Банката, ПИН-код и/или други кориснички сигурносни обележја кои се однесуваат на платниот инструмент издаден од Банката.

39.36. За сите наведени случаи предвидени во овој дел /39.32/:

- корисникот на картичката е должен веднаш да пријави телефонски на наведените телефонски броеви објавени на веб-страната на банката и во рок од 10 дена писмено да го потврди или отфрли пријавеното или лично во некоја од експозитурите на Банката. Пријавувањето е со цел да се блокира користењето на картичката за да се минимизира штетата. Корисникот на картичката е должен да обезбеди целосна подршка за расчистување на пријавенииот случај. Трошоците за блокирање на картичка, за која е добиено известување се на товар на корисникот на картичката/сопственикот на сметката. Блокираната картичка се деблокира врз основа на лично доставено писмено барање од корисникот на картичката/сопственикот на сметката и
- 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.

Рекламации

39.37. Корисникот на картичката по извршената трансакција, односно по приемот на изводот за платежна сметка/картичка доколку утврди неправилност може да пријави рекламација до Банката за спорната трансакција. Приговорот /рекламацијата/ мора да биде поднесен/а во Банката, по писмен пат и мора да биде примена најдоцна 10 дена по завршување на месецот во кој е спорната трансакција и притоа да ја приложи целата документација која е поврзана со рекламацијата/приговорот/. Во спротивно ќе се смета дека корисникот на картичката ги признава трошоците наведени во изводот за платежна сметка/картичка.

39.38. Рекламациите што не се доставени во наведениот рок и со соодветната потребна документација, Банката нема обврска да ги прифати, а финансиските последици ги сноси корисникот.

39.39. Рокот за решавање на приговор /рекламација/ за трансакција извршена со картичка го одредува Банката во согласност со правилата на Visa International и Mastercard Worldwide. Рекламациите во врска со платежните картички се поднесуваат на образец во експозитурите на Банката. Доколку Банката не може да одговори во рокот од 15 дена поради причини кои се надвор од контрола на Банката, ќе го извести корисникот на платежните услуги за доцнењето на одговорот со јасно наведување на причините и за рокот до кој Корисникот на платежни услуги ќе го добие одговорот.

39.40. Рекламациите за трансакциите не го одложуваат нивното подмирување. Во случај на неоснована рекламација, направените трошоци Банката ќе ги наплати од сметката на корисникот на картичката/сопственикот на сметката. Во спротивно Банката му го враќа оспориениот износ на сметката на корисникот на картичката/сопственикот на сметката.

Останати одредби

39.41. Банката не е одговорна:

- за одбивање на трансакција со платежна картичка, доколку на сметката нема доволно средства, неискористен кредитен лимит или дозволено пречекорување;
- за безготовинските плаќања на стоки и услуги во врска со условите за купување, испорака, квалитет, количина, цени, гаранциски услови итн., бидејќи Банката не е страна во овие трансакции извршени од корисникот на картичката и не е одговорна за било какви спорови. Рекламациите за производите и услугите платени со картичката корисникот ги поднесува исклучиво на продажното место и е должен да ги подмири обврските кон банката, без оглед на евентуален спор со продажното место;
- доколку трети лица /продажно место, банка, банкомат/ одбијат да прифатат трансакции со картичка или ако трансакција иницирана од корисникот на картичката не може да се изврши од причини кои се надвор од контрола на Банката;
- доколку картичката неможе да се користи поради механичко оштетување, блокирана картичка, технички проблем со опремата, прекин на телекомуникации, електрична енергија, губење или одземање на картичката освен во случај кога картичката е издадена со грешка;

- за штетите предизвикани како резултат на затворање/блокирање на картичката согласно договорот и општите услови;
- за одбивање на трансакциите со картичка доколку известувањето за уништување, губење, крадење или злоупотреба на картичката било невистинито;
- за неможност за користење на картичката поради штрајк или други вонредни околности.

39.42. Банката има право да ја блокира употребата на платниот инструмент од објективни причини поврзани со:

- сигурноста на платниот инструмент;
- сомневање за неовластена употреба на платен инструмент;
- злоупотреба на платниот инструмент;
- сознание за незаконски трансфери на сметката на која е издаден платниот инструмент;
- значително зголемен ризик клиентот да не може да ја исполни својата обврска за плаќање - во случај платниот инструмент да е поврзан со кредитен производ;
- клиентот не ги исполнува обврските согласно договорот и општите услови или договорот е прекинат.

39.43. Банката го известува клиентот за блокирањето на платниот инструмент и причините за блокирањето, пред или најдоцна веднаш по блокирањето, освен ако давањето на такви информации не е возможно од безбедносни причини или заради усогласување со регулаторните барања. Банката го деблокира платниот инструмент или го заменува со нов платен инструмент откако повеќе нема причини за блокирање.

39.44. Корисникот на картичката е должен веднаш писмено да ја извести Банката за секоја промена на податоците дадени од него при потпишувањето на договорот, во рок од 3 дена од настанување на промената.

39.45. Со потпишување на договорот, сопственикот на сметката и дава право на Банката до процесинг центарот и меѓународните картични шеми да доставува информации за состојбата на сметката и картичката.

39.46. Банката има право дополнително да побара документи за финансиската и имотната состојба на сопственикот на сметката и/или на корисникот на картичката, до целосна наплата и престанок на договорот.

39.47. Банката на клиентот – физичко лице му овозможува услуга за издавање на дебитна платежна картичка, кредитна картичка, дозволено пречекорување. Условите за издавање и користење, покрај наведените услови во рамковниот договор, се регулирани со посебен договор и општи услови.

39.48. Банката на клиентот – правно лице му овозможува услуга за издавање на деловна (бизнис) платежна картичка. Условите за издавање и користење, покрај наведените услови во рамковниот договор, се регулирани со посебен договор и општи услови.

39.49. Банката на клиентот – правно лице му овозможува услуга за прифаќање на картички, која е регулирана со посебен договор.

39.50. Прекинувањето на користењето на издадената платежна картичка не значи истовремено раскинување на рамковниот договор за платежна сметка.

40 Дополнителни услови во врска користењето на услугите преку дигиталните канали на Банката

Овие дополнителни услови ги уредуваат основните и општите правила помеѓу Банката и Корисниците во врска регистрација и активирање на услугите што се даваат преку дигиталните канали на Банката, како што се ССВ Online, ССВ Mobile, ССВ Open Banking (канали на далечина за електронско банкарство), како и односот меѓу Банката и лицата овластени од Корисникот да ги користат ваквите услуги;

Преку дигиталните канали за електронско банкарство, кон кои се пристапува преку веб страната на банката https://www.ccbank.mk (за ССВ Online) или преку мобилната апликација ССBank Mobile MK (за ССВ Mobile), или преку други даватели на платежни услуги (за ССВ Open Banking), корисникот на Електронското банкарство може да користи одредени банкарски услуги преку интернет, да пристапи до платежна сметка за информации, да иницира електронски платен налог или да врши други дејства од далечина (услуги на електронско банкарство);

Услугите за користење на системот за електронско банкарство, Банката ги овозможува врз основа на доставено барање од Клиентот, и потпишан од негова страна Договор за користење на системот

за електронско банкарство. Во доставеното барање, Корисникот се определува за користење на една или повеќе услуги овозможени преку системот за електронско банкарство. При тоа ги определува и сметките преку кои ќе ги користи услугите.
Пред да го достави пополнетото барање за користење на електронско банкарство до банката, Корисникот сам се најавува на интернет страната на Банката www.ccbank.mk и врши првична регистрација согласно Упатството за користење на системот за електронско банкарство достапно на интернет адресата на Банката во делот за електронско банкарство.
Со првичната регистрација, Корисикот сам го определува корисничкото име и лозинка.
Банката може да го одбие барањето за користење на системот за електронско банкарство без да ги наведе причините за својата одлука за одбивање.
Преку каналот за електронско банкарство CCB Online и CCB Mobile, Банката на своите клиенти, физички и правни лица им овозможува далечински пристап до услугите, а во зависност од изборот на клиентот, пристапот може да биде:

- Пасивен пристап, во кој Банката му обезбедува на корисникот само информативни услуги, како што се: информации за регистрирани сметки, без можност за вршење платен промет од нив, како и информации за користени кредитни производи, за банкарски производи и услуги, вклучително и јавно достапни и референтни информации за применетите девизни курсеви, каматните стапки итн. Корисникот добива информации за достапноста и движењето на банкарските сметки и платежните картички што му се издадени и за користени кредитни производи, изјави и/или други информации за известување; или
- Активен пристап, во кој Банката, покрај услугите за пасивен пристап, му дава можност на корисникот да иницира плаќања од далечина од сметките, како што се: кредитни трансфери во денари, кредитни трансфери во девизи во земјата и странство, меѓубанкарски дебитни трансфери во денари, масовни трансфери, купување и продавање девизи вклучувајќи и договарање на курс, како и можност за извршување други дејства од далечина: како на пример управување и администрирање на промени на сопствениот профил, промена на правата за пристап на регистрираните корисници, лимити на износи по трансакции во платен промет и слично.

Услугите на електронско банкарство на Корисникот ќе му бидат достапни 24 часа дневно, седум дена во неделата, освен во случај на прекин на системот за редовно одржување или негова надградба.

Налозите доставени преку системот за Електронско банкарство Банката ќе ги извршува согласно прописите со кои се регулира платниот промет и според Терминскиот план за платниот промет, објавен од Банката. Банката може едностранo и без најава, согласно интерните акти да определи ограничувања на максималните износи и дневните лимити на платните трансакции преку електронско банкарство.

Налозите за плаќања кои се иницирани преку CCB Online, Корисникот може да ги потврди, односно одобри за реализација и преку CCB Mobile (освен плаќања со фолио број и збирен налог кои не се предвидени во мобилното банкарство), доколку е регистриран за користење на овој сервис, и обратно, налози за плаќања иницирани преку CCB Mobile Корисникот може да ги потврди, односно одобри за реализација преку CCB Online, доколку е регистриран за овој сервис и поседува важечки дигитален сертификат.

Налозите за девизни плаќања поднесени од резиденти или нерезиденти, како и налозите поднесени од или кон нерезиденти во денари, доставени преку системот за електронско банкарство, нема да се извршуваат автоматски, туку истите ќе бидат проверени од страна на соодветната служба во Банката. Банката ќе ги прифати и реализира ваквите налози само доколку се исполнети законските услови и се приложени потребните документи за реализација на истите. Во спротивно, налозите нема да бидат прифатени и реализирани од Банката.

За користење на системот за електронско банкарство CCB Online, Корисникот е должен на свој трошок да обезбеди:

- персонален компјутер со оперативен систем MS Windows со инсталиран интернет прелистувач преку кој пристапува кон системот на електронско банкарство, и
- интернет пристап;

За користење на мобилната апликација CCBank Mobile MK, Корисникот е должен на свој трошок да обезбеди:

- мобилен уред базиран на Android оперативен систем со верзија 9.0 или понова, или за

мобилен уред базиран на IOS со минимална верзија 12.0 или понова, и

- интернет пристап.

Корисникот или лицето овластено од негова страна можат од Листата на продавници за мобилни апликации прифатливи за Банката бесплатно да ја превземат мобилната апликација и да ја инсталираат на својот мобилен уред (CCBankMK од Google Play, App Store или Huawei App Gallery).
Одговорноста за техничката исправност на хардверот и софтверот употребуван од страна на корисникот на електронското банкарство е на самиот корисник и Банката не презема никаква одговорност за штети или ризици кои ќе настанат поради користење на неисправна информатичка опрема или софтвер;
Корисниците кои користат дигитални канали за пристап до услугите на Банката потребно е да се запознаат и да ги следат упатствата на Банката за користење на услугите содржани во ССВ Online, ССВ MobileМК, објавени на веб-страницата на Банката. Упатствата содржат информации за опсегот на услугите, техничките барања за користење на дигиталните канали, барањата за безбедност и безбедност за далечински пристап, правата за пристап на корисниците, ограничувањата на платниот промет, начинот на функционирање на каналите и услугите, а кои можат да ги користат корисниците, можностите за промени во корисничкиот профил и внесените податоци, додавање нови или исклучување на постоечки корисници, за создавање листа на примачи и други технички особености на информациските системи;
За користење на услугата на мобилно банкарство, Корисникот може од Листата на продавници за мобилни апликации да ја преземе мобилната апликација CCBank Mobile MK и да ја инсталира на својот мобилен уред.
По извршената инсталација се добива порака со која клиентот се информира за чекорите кои е потребно да ги преземе за активирање на апликацијата ССВ Mobile МК. Корисниците кои не се регистрирани за користење на системот за ССВ Online ќе бидат насочени со линк кон страна за регистрација на корисник на електронско банкарство како предуслов за користење на системот на ССВ Mobile, без задолжително барање за изготвување на сертификат за потврда на плаќања.
Оние клиенти кои веќе се регистрирани за користење на системот на електронско банкарство потребно е да се најават на апликацијата со нивното корисничко име и лозинка.
Откако ќе се изврши регистрирање за користење на системот на електронско банкарство или кога клиентот ќе се најави со корисничкото име и лозинка, регистрацијата е пратена за потврда. Потврдувањето на регистрацијата се врши во матичната експозитура на клиентот каде е регистриран како клиент или се определил дека конкретната експозитура е негова матична експозитура или во најблиската, каде го потпишува и договорот за користење на системот за електронско банкарство.
При извршување на платниот промет во денари кон други банки преку мобилната апликација, максималниот износ за плаќања во текот на 24 часа Банката го определува на 1,860,000 МКД. Над овој износ Корисникот може да реализира налози само преку ССВ Online, или преку шалтерите на Банката. Во овој износ не се вклучени трансферите меѓу сопствени сметки и интерните трансфери во Банката;
Во постапката за регистрација на Корисникот, истиот самиот ги определува лимитите за плаќања преку мобилната апликација ССВ Mobile, кои не може да бидат над лимитот определен од Банката.
Корисникот може во секое време, согласно своите потреби самиот преку WEB апликацијата ССВ Online да го промени дневниот (24 часовен) максимален износ на лимитот за плаќања поставен при потврдување на регистрацијата за ССВ Mobile, и тоа за плаќања кон Трезорските сметки и плаќања кон Налогопримачи претходно дефинирани од самиот Корисник.
Корисникот може во секое време, согласно своите потреби самиот преку мобилната апликација ССВ Mobile да ги намалува претходно поставените лимити преку WEB апликацијата за електронско банкарство.
Услугите на електронско банкарство за купување и продажба на странски платежни средства може да бидат достапни во рамките на официјалната сесија на девизниот пазар, само за валутите прифатливи за Банката. При извршување на трансакциите за купопродажба на девизни средства, ќе се применува последната курсна листа објавена од Банката. Банката може во секое време да ја ограничи услугата за купопродажба на девизни средства за одредени валути или износи. Во случај на доставено барање за договарање на курс за купопродажба на девизни срества, одобрениот курс од Банката е валиден за извршување на трансакцијата од Корисникот најмногу 30 минути од одобрувањето. По истекот на предвиденото време, одобрениот курс повеќе не е валиден, а Корисникот може да достави ново барање за договарање на курсот.

Банката има право во секое време и по своја одлука, поради промени во прописите, безбедносни причини или која било друга валидна причина:

- да ги промени барањата за персонализираните средства за пристап и нивните видови со кој се проверува и утврдува идентитетот на корисниците на електронското банкарството;
- да го промени обемот односно опсегот на понудените услуги;
- да ја исклучи можноста за користење на услугите во однос на одреден тип на сметка или индивидуални сметки на Клиентот,

Банката има право да одбие да дава услуги преку електронско банкарство, доколку истече рокот на важност на документот за идентификација на корисникот-сопственик/корисник, со која последен пат бил идентификуван и регистриран како клиент на Банката;
За сигурна размена на податоци помеѓу Банката и Корисникот се користат важечки дигитални сертификати.
Генерирањето на дигиталните сертификати во име и за сметка на Корисници физички лица, го врши Банката.
Генерирањето на дигиталните сертификати во име на физички лица како Корисници кај правни лица, а за сметка на правните лица, го врши Банката.
Дигиталните сертификати генерирани од страна на Банката, Банката ги поставува на издвоен медиум USB токен, или USB, или CD, и со документ за примопредавање ги предава на Корисниците.
Дигиталните сертификати генерирани од страна на Банката може да се користат за пасивен пристап до системот, за активен пристап односно за делот за плаќања како и за праќање и прием на електронски пораки и прилози во комуникација со Банката како што се барања, известувања, овластувања и слично.

Дигиталните сертификати генерирани преку интернет страната на Банката може да се користат исклучиво за меѓусебната комуникација помеѓу Банката и Корисникот (како сопственик или ополномоштеник).

По истекот на рокот на важност на дигиталниот сертификат, или на барање на сопственикот на дигиталниот сертификат, истиот може да се обнови. При тоа, обновениот сертификат може да се постави на истиот медиум како и при неговото генерирање.

На барање на Корисникот, а во случај Корисникот да е исто овластено лице за два или повеќе имателиа на сметки во Банката корисници на системот за електронско банкарство, Банката овозможува поставување на дигиталните сертификати на ист медиум.

Банката може да прифати и сертификати издадени од други овластени издавачи на квалификувани дигитални сертификати.

Корисникот на системот за електронско банкарство кој ќе користи сертификат издаден од друг овластен издавач, должен е истиот да го пријави во Банката, односно регистрира преку интернет страната на Банката во делот за регистрација за електронско банкарство, и за што поднесува писмено барање, при што Банката го потврдува пријавениот сертификат.

Дигиталниот сертификат е во лична сопственост на Корисникот или од него овластеното лице. Истиот може да се користи за сите услуги од електронското банкарство кои се овозможени од Банката.

Секое оштетување, губење, неовластено користење или уништување на сертификатот е во надлежност и одговорност на самиот Корисник..

Важноста на сертификатот е содржана во истиот. При изминување на рокот на важноста на сертификатот, Корисникот може да набави нов (од овластен издавач), или да побара од Банката нов сертификат, на ист начин и постапка како и при првото издавање на сертификатот. При промена на сертификатот во случај кога истиот е со поминат рок на важење, носителот на сертификатот до Банката доставува барање за промена, односно издавање на нов сертификат.

Банката препорачува дигиталните сертификати да се чуваат и употребуваат само на медиум од кој не можат да бидат копирани. Чување (backup) на дигиталниот сертификат може да се врши со негов експорт на издвоен медиум (USB-токен).

Користење (употреба) на дигиталниот сертификат од издвоен медиум може да се врши доколку истиот е експортиран на USB-токен кој содржи соодветен софтвер и чија намена е исклучиво за

комуникација (и потпишување на трансакции) помеѓу Банката и Корисникот.

Банката не превзема одговорност во случај на губење на дигиталниот сертификат или доколку истиот на било кој начин дојде кај неовластено лице за користење на системот за електронско банкарство.

Банката не презема никаква одоворност за евентуална штета настаната како последица од:

- губење или кражба на мобилниот уред и негово ненавремено оневозможување за натамошно функционирање;
- користење на мобилната апликација на мобилен уред на кој на било каков начин е сменета содржината на фабричкиот софтвер со софтвер од друга страна различна од производителот на оперативниот систем или производителот на уредот;
- користење на мобилната апликација на уред на кој сигурносните сетирања се поставени на начин на кој се намалува севкупната сигурност на мобилниот уред;
- користење на мобилна апликација или други апликации преземени и инсталирани од трети страни кои не се на листата на продавници на мобилни апликации, определени со овие општи услови;
- непридржување на сигурносни препораки за користење на мобилниот уред, а особено препораки за поставување на заклучување на екранот на мобилниот уред (шема, PIN, лозинка), како и инсталација на софтвер за антивирусна заштита на мобиниот уред.

За содржината, правата и обврските кои произлегуваат од Рамковниот договор и сите останати документи кои го регулираат работењето со електронското банкарство, Корисникот е должен да се информира, како и да ги информира сите овластени лица кои имаат пристап до системот за електронско банкарство.

Доколку Корисникот или овластеното лице за користење на електронско банкарство дознае или се посомнева дека неговата лозинка му е позната на неовластено лице или пак може да биде злоупотребена на било кој начин, должно е веднаш да ја промени лозинката согласно постапката опишана во Упатството за користење на електронско банкарство објавено од Банката на својата интернет страна.

Доколку Корисникот или овластеното лице за користење на електронското банкарство ја заборави лозинката, истиот преку интернет страната на Банката може да определи нова лозинка. За потврда на новата лозинка, Корисникот е должен да достави писмено барање до Банката, по што Банката ја потврдува новата лозинка.

На барање на Корисникот Банката може да го оневозможи пристапот до системот за електронско банкарство, или само до одредени услуги. За повторно активирање, Корисникот е должен да достави барање за активирање.
Банката може да го откаже користењето и да го исклучи Корисникот од системот за електронско банкарство едностарно и без отказен рок, доколку Корисникот не ги исполнува своите обврски кон Банката, неоправдано посегнува во системот за електронско банкарство или во платниот систем како целина, ја затвори сметката во платниот промет, намерно или поради немарност предизвика неправилно работење на системот, или не се придржува на овие Општи услови и Упатството за користење на системот за електронско банкарство.
Носителот на сертификатот е должен податоците и средствата за електронско потпишување да ги чува како добар домаќин и да ги употребува согласно закон. Во случај на губење или кражба на медиумот на кој се чува сертификатот, овластеното лице е должно веднаш и без одлагање писмено да ја извести Банката.

Банката не презема никаква одоворност за евентуална штета настаната како последица од злоупотреба на лозинката и сертификатот, губење или кражба на медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат, а така направените трансакции Банката ќе ги третира како исправни и истите нема да ги сторнира.
Банката не презема никаква одоворност за евентуална штета настаната како последица од злоупотреба заради нарушена тајност на 6 (шест) цифрениот ПИН код при користење на системот на CCB Mobile.

Во случај на губење, кражба или нарушена сигурност на мобилниот уред на кој претходно е инсталирана и активирана мобилната апликација, Корисникот или овластеното лице е должно во најкус можен рок, преку WEB апликацијата CCB Online истиот веднаш да го деактивира односно оневозможи натамошно користење на мобилната апликација. Доколку не е во можност да го направи деактивирањето, истиот е должен настанот да го пријави во Банката, а Банката во најкус можен рок ќе го оневозможи користењето на мобилната апликација на пријавениот мобилен уред.

41 Отворено банкарство (CCB Open Banking)

41.1 Преку други даватели на платежни услуги, освен Банката, за сметки кои се достапни онлајн (преку електронско банкарство), Корисниците може да користат и канал за отворено банкарство (CCB Open Banking);
41.2 Банката прифаќа платежни услуги за иницирање плаќања преку давател на платежни услуги како трета страна преку која се иницираат плаќања. При тоа Банката му дава на давателот на платежни услуги при иницирањето на плаќање информации кои му се потребни за иницирање на трансакцијата за плаќање и во врска со извршувањето на трансакцијата за плаќање. При тоа, Банката ги применува истите услови за налози за плаќање кои се однесуваат преку давател на услуги за иницирање на плаќања и за налози кои се пренесуваат директно од корисникот, во однос на останатите услови, приоритети или надоместоци, освен ако постојат објективни причини за примена на различни услови;
41.3 Банката се согласува да обезбеди информации за сметката преку давател на платежни услуги за информации за сметки. При тоа, Банката ги применува истите услови за барањата за податоци пренесени преку давател на услуги за информации за сметка и оние кои се применуваат при пренос на информациите директно до Крисникот, освен ако постојат објективни причини за примена на различни услови.

41.4 Со денот на примена на овие Општи услови, Банката ја нуди оваа услуга согласно Законот за платежни услуги и платни системи;

42 Ограничување за работа/блокирање на канал од електронско банкарство/платен инструмент

42.1 Банката има право да блокира платен инструмент при користење на услугата Електронско банкарство, за што на најпогоден начин го информира Корисникот;
42.2 Банката има право да блокира платен иснтрумент од причини кои се однесуваат на,
- Безбедносни причини при употребата на платниот инструмент,
- Сомневање за неовластена употреба на платниот инструмент,
- Употреба на платниот инструмент со измама,
- По сознание дека се иницирани трансфери спротивни на прописите,
- Во слчучај на ризик дека Корисникот нема да може да ја исполни својата обврска за плаќањето,

42.3 За блокирањето на платниот иснтрумент Банката го известува Корисникот наведувајќи ги причините за истото, освен ако известувањето не е спротивно на прописите со кои се уредува заштитата на личните податоци или спречувањето на перење пари и финансирање тероризам;
42.4 Банката ќе го деблокира платниот иснтрумент или ќе го замени со нов платен инструмент, одкако ќе се надминат причините за блокирањето;
42.5 Во случај на сомневање во безбедноста на платниот инструмент за присуство на неовластена употреба или употреба со цел измама, или за присуство на друга основана причина, Корисникот има право да бара од Банката да го блокира платниот инструмент, преку експозитурите, телефонски или со електронска пошта, според податоците од точка 2 од овие општи услови.

43 Дополнителни услови во врска со масовните плаќања

43.1 Банката извршува налози за масовни/групни плаќања поднесени од Корисникот, врз основа на информациите и потребните податоци доставени од истиот, а во согласност со овие општи услови за поединечните кредитни трансфери, наведени во поднесениот налог за масовни плаќања, или според податоците превземени од соодветната институција каде се поставени налозите за нивно

превземање (интегрирана исплата на плати и надоместоци);
43.2 За секој поединечен кредитен трансфер иницран преку налог за масовни плаќања, Банката наплатува надоместок согласно Одлуката за тарифата на надоместоци;
43.3 Корисникот може до соодветната експозитура на Банката на хартија и истовремено во електронска форма (на траен медиум) да достави налог за масовни плаќања со сите неопходни податоци за извршување на секој поединечен кредитен трансфер, пополнет според претходно подготвен модел/образец од Банката. При тоа, Корисникот не смее да става и други податоци или информации на трајниот медиум, освен неопходните предвидени со моделот/образецот на Банката;
43.4 Банката ќе го реализира налогот за масовни плаќања според податоците доставени во електронска форма, независно дали се разликуваат од податоците доставени на хартија.
43.5 Банката нема да врши проверка и не превзема одговорност за содржината на доставените податоци за реализација на налогот за масовни плаќања, односно реализација на поединечните кредитни трансфери;
43.6 Налог за масовни плаќања Корисникот може да иницира и преку системот за електронско банкарство, согласно упатствата за користење на истиот;
43.7 Доколку со налогот за масовни плаќања се врши интегрирана исплата на плата и надоместоци, податоците за реализација на поединечните кредитни трансфери Банката ги превзема од соодветната институција каде се поставени налозите за нивно превземање;
43.8 Корисникот се обврзува на сметката од која бара да се реализира налогот за масовни плаќања да обезбеди доволно средства за секој поединечен кредитен трансфер, вклучувајќи ја и банкарската провизија;
43.9 Не е дозволено делумно ивршување, односно извршување на поединечни кредитни трансфери по доставен налог за масовни плаќања;
43.10 Банката ќе одбие извршување на налог за масовни плаќања, доколку истиот и подготвен и доставен за реализација спротивно на овие општи услови;

44 Надоместоци, провизии и камати на сметките

44.1 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.
44.2 За одделни работи што ги врши Банката, а кои не се предвидени со Одлуката за тарифата на надоместоци, висината на надоместокот се утврдува договорно помеѓу Банката и корисниците на услугите.
44.3 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;
44.4 Надоместоците се наплатуваат од оној за кого се вршат работите ако со договор не е поинаку предвидено;
44.5 Надоместоците за кредитен трансфер по правило се наплатуваат од плаќачот, а за дознаките од странство од корисникот односно примачот, ако со договор не е поинаку предвидено;
44.6 Доколку Корисникот е примач на средства, Банката има право да го одбие износот на провизиите од добиениот износ при ставање на средствата на сметката на корисникот. При тоа, во информациите доставени до корисникот, износот на трансакцијата ќе биде означен одделно од износот на надоместоците што ќе бидат одбиени од од неа.
44.7 Надоместоците кои се наплатуваат периодично (декадно, месечно, тромесечно, полугодишно или годишно), се пресметуваат и наплатуваат последниот работен ден на периодот, или првиот работен ден по истекот на периодот, за кој се однесуваат. Исклучок се надоместоците за кои во Одлуката за тарифата на надоместоци е предвидено дека се пресметуваат и наплатуваат аконтативно за наредниот период;
44.8 Надоместоците за вршење на услугите по стапките и основите утврдени со Тарифата, Банката ги наплатува во готови пари или со задолжување на нивната сметка;
44.9 Доколку во моментот на наплата на надоместокот нема доволно средства на сметката на Корисникот од која се врши наплатата, Банката има право да ја наплати пресметаната провизија од било која сметка на Корисникот доколку на неа има доволно средства за наплатата.
44.10 Во случај кога на сметките на Клиентот нема доволно расположиви средства за целосна наплата на пресметаната провизија, Банката за потребниот износ за наплата на провизијата врши резервирање на средства (ограничување на потребниот износ) на неговата сметка, се до целосна наплата на доспеаната провизија. Банката нема да врши било каква друга услуга за Корисникот, се

додека истиот не ги подмири обврските за плаќање на доспеаната провизија;
44.11 При давање на платежни услуги за Корисници кои имаат блокирани платежни сметки, Банката пресметува надоместоци согласно Тарифата, а ги наплатува во моментот кога за истото ќе се создадат потребните предуслови;
44.12 За одделни видови услуги кај кои со Законот за данок на додадена вредност или друг пропис постои обврска за пресметување на данок, врз постојниот износ на надоместок се пресметува данокот по важечката стапка и заедно со надоместокот се наплатува од корисникот на услугата;
44.13 На износот на средствата евидентирани на платежните сметки на Корисникот, Банката пресметува и плаќа камата согласно Одлуката за каматни стапки на Банката и така пресметаните камати ги припишува на состојбата на сметката на крајот на пресметковниот период и при затворање на сметката;
44.14 На средствата одобрени на Корисникот како дозволено пречекорување на платежна сметка, Банката пресметува и наплатува камата согласно Одлуката за каматните стапки на Банката. Пресметаната камата Банката ја наплатува по истекот на договорениот рок, или при затворање на платежната сметка;
44.15 За одделни видови каматни стапки кај кои со Законот за данок на додадена вредност, Законот за персонален данок, или друг пропис, постои обврска за пресметување на данок, Банката врши пресметка и наплата/плаќање согласно прописите со кои се регулира оваа материја, независно како е предвидено во договорот со клиентот;
44.16 За наплатените надоместоци од Корисниците на платежни услуги на Банката, Банката по истекот на годината а најдоцна до крајот на јануари, подготвува и доставува годишен извештај за наплатени надоместоци. Извештајот го дава на хартија преку експозитурите на Банката, преку системот за електронско банкарство, со поштенска пратка или со електронска пошта на електронската адреса дадена од Корисникот;
44.17 При склучување на Рамковен договор за платежни сметки, Банката на Корисникот за секоја платежна сметка одделно или групно по вид на сметка или корисник, му дава или става на располагање на Корисникот Информативен документ за надоместоците за сите услуги кои се наоѓаат на листата на најрепрезентативни услуги поврзани со платежна сметка, на хартија или друг траен носител на податоци.

45 Девизен курс

45.1 При вршење платежни услуги во валута различна од денари, Банката применува курс според курсна листа за девизен пазар (објавен во експозитурите) во моментот на извршување на услугата за плаќање, освен ако не е поинаку договорено.

46 Право на поместување

46.1 Во случај Банката да му должи пари на Клиентот на тековна, депозитна или друга сметка регулирана со овој или кој било друг договор помеѓу Банката и Клиентот, а Клиентот не го платил бараниот износ што го должи на Банката при дозволено или недозволено пречекорување, кредитна картичка или каков било договор за кредит помеѓу Банката и Клиентот, Банката има право да ги искористи средствата што му се должат на Клиентот за соодветната отплата на долгот на Клиентот кон Банката. Банката може да го користи ова право на пребивање без претходно известување до Клиентот.

47 Мерки против перење пари и финансирање тероризам

47.1 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 Северна Македонија; како и
- актите на Европската унија и другите меѓународни тела/институции овластени за воведување меѓународни санкции и ембарга.

47.2 Клиентот и Банката се согласуваат дека за време на извршувањето на договорот може да бидат потребни и ќе се применат мерки и ограничувања, кои се дел од законодавството на трета

земја, кои не се во правна сила за Република Северна Македонија, доколку ова се бара со оглед на фактот дека:

- Банката или поврзаното правно лице работи во оваа трета земја /без разлика дали преку канцеларија, филијала или во друга форма/ и непочитувањето на мерките и ограничувањата може да доведе до наметнување имотни санкции или губење на угледот за Банката и/или за лице поврзано со неа;
- Кореспондентна банка или поврзано правно лице преку кое се врши платежната трансакција работи во оваа трета земја /дали преку канцеларија, филијала или во друга форма/ и непочитувањето на мерките и ограничувањата може да доведе до наметнување на имотни санкции или губење на угледот за него и/или лице поврзано со него.

47.3 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, со цел да се утврди и/ или да ги потврди нивните посебни елементи, како што се: информации за страните во операцијата (налогодавач и/или примач) или за учесниците во трансакцијата во врска со која се врши операцијата, доколку тие се различни од налогодавачот и примачот (како, на пример, полето на активност, видот на понудените стоки и услуги, локација на бизнисот, целосна адреса, информации за имиња, адреса, датум и место на раѓање и која било националност на вистинските сопственици и други); барања за давање копии од договори склучени помеѓу застапникот и примачот, издадени фактури, и други слични документи поврзани со основот за плаќање и потеклото на средствата.

47.4 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.

47.5 Добиените информации/документација треба да доведат до заклучок дека нема недоследност/противречност на платниот промет или трансакцијата по која се врши плаќањето, со мерки и ограничувања кои подлежат на овој дел. Поради горенаведеното, Банката го задржува правото да ги бара од Корисникот потребни дополнителни информации и документи дури и без барање од надлежните органи, вклучително и во врска со веќе извршена трансакција, доколку, според неа, постои ситуација поврзана со санкции или ембарго и потреба од дополнителни анализи;

47.6 Без да е во спротивност со примената на мерките и ограничувањата кои се предмет на овој дел, Банката се обврзува да ги вложи сите разумни напори за навремено извршување на платежната трансакција и да му помогне на Корисникот во исполнувањето на неговите обврски од овој дел.

47.7 Недостигот на соработка од страна на Корисникот за давање информации и/или документација, или неусогласеност на трансакцијата за плаќање или трансакцијата за која се врши плаќањето со мерките и ограничувањата кои се предмет на овој дел, може да доведе до одложување или одбивање на извршувањето на трансакцијата за плаќање. Во исклучителни случаи, операцијата може да биде одбиена или одложена и покрај помошта дадена од страна на Корисникот и напорите направени од Банката, од причини кои се надвор од нивна контрола, како што е одбивање на кореспондентна банка да ја изврши операцијата или нешто друго што Банката, со должно внимание, не може да го надмине.

47.8 Со потпишување на рамковниот договор со Банката и 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.

48 Превентивни мерки и контрола

48.1 Банката не отвора и не одржува сметки, соодветно не прифаќа плаќања и не врши платежни услуги на и од сметки спротивно на закон, и/или перење пари и финансирање тероризам, или други облици на измама, кои ја доведуваат во прашање довербата во Банката, како и угледот на Банката и банкарскиот систем во целина;

48.2 Доколку барањето за отворање сметка е одбиено од причина што истото е спротивно на прописите со кои се уредува откривањето и спречувањето перење пари и финансирање тероризам, Банката веднаш го известува надлежниот орган за спречување перење пари и финансирање тероризам;

48.3 Банката не прифаќа документи заверени на нотар доколку не се пополнети на начин и во форма предвидена со закон. При заверка на потпис на приватна исправа, кога едно од лицата кои учествувале во постапката не можело да се потпише поради неписменост или инвалидитет, наместо потпис, на документот треба да има отпечаток на десниот палец, а во случаите предвидени со закон и потписи од двајца сведоци;
48.4 Банката не спроведува трансакција иницирана од Корисникот во корист на лице кое е под режим на санкции за плаќања, наметнати според официјално прифатените правила и прописи, односно, кога се изречени внатрешни или меѓународни санкции/забрани за плаќања, чие спроведување ги прекршува прифатените ограничувања, бидејќи последиците од спроведувањето на таквите операции предвидени во согласност со рестриктивните прописи остануваат целосно на одговорност и трошок на страната налогодавачот;
48.5 Во случај на повреда на забраните за извршување на трансакциите наведени во претходната точка по вина на Корисникот, Банката веднаш ќе ги блокира неговите сметки за прием или иницирање на плаќања. Дојдовните трансфери се враќаат на иницијаторот на плаќањето преку банката на иницијаторот. Банката има право да ги наплати надоместоците и провизиите од салдата на блокираните банкарски сметки, се додека не добие од Корисникот-сопственик на платниот налог барање да ги затвори неговите сметки во Банката, како и инструкција за пренос на преостанатите средства на негови сметки во друга Банка;
48.6 Банката го известува Корисникот-сопственикот на сметката за откриеното прекршување на забраните предвидени со овие Општи услови (прифаќање и иницирање плаќања преку недозволен платен промет) и блокирање на овие сметки, со доставување извод од сметката, преку канал што го побарал Корисникот за добивање информации за состојбата на неговите сметки во Банката;
48.7 Корисникот е должен во рок од три дена од денот на известувањето од претходната точка да достави барање затворање на неговите сметки во Банката, наведувајќи каде треба да се префрли салдото на нив, по одбивањето на износот за обврските што ги има Корисникот кон Банката.

49 Заштита на лични податоци

49.1 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;
49.2 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;
49.3 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;
49.4 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 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;
  9) 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 Северна 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 Северна 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.

50 Заштита на правата на Корисникот

50.1 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 или Рамковниот договор, Корисникот има право на поплака упатена кон Народната банка на РСМ која врши надзор над работењето на Банката.
50.2 Приговор за работењето на Банката во врска давањето платежни услуги Корисникот може да достави во рок од 13 месеци, 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 poplaki@ccbank.mk ,
- преку интернет страната на банката во делот за контакт со Банката.

50.3 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.
50.4 Доколку 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 РМ, на адреса ул.Кузман Јосифовски Питу бр.1, 1000 Скопје.
50.5 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.

51 Општи одредби

51.1 При исполнување на обврските на договорните страни од Рамковните договори, ќе се применуваат позитивните законски прописи во Република Северна Македонија.
51.2 Комуникацијата помеѓу договорните страни кај склучени рамковни договори ќе се врши на македонски јазик и неговото кирилско писмо, освен ако со самиот договор не е поинаку договорено.
51.3 Со поднесување на барање за користење платежна услуга, односно со потпишување на рамковен договор, Корисникот изјавува дека е запознаен и со следното:

- Банката во согласност со важечките законски прописи, податоците за сметката ги пренесува во Единствениот регистар на сметки, кој се води во Централниот регистар на РМ;
- Како доверливи ќе ги чуваат сите документи, податоци и информации за кои добиле сознание во врска со извршување на договорот, за времетраење на Договорот, како и по негово раскинување или откажување, освен во случаите пропишани со законските прописи или ако строго поинаку не се договорат;
- Документите, податоците и информациите за работењето со сметката може да се достават: на барање на Корисникот, на овластен орган во согласност со закон; на трети лица врз основа на писмена согласност од Корисникот.
- Заради заштита на своите интереси, Корисникот е должен како доверливи да ги чува сите податоци поврзани со работењето на сметката.
- Банката не одговара за каква било штета настаната за Корисникот како резултат на

непочитување на обврските од овие општи услови.

- Корисникот е согласен Банката да врши обработка и ажурирање на неговите податоци, да ги користи за анализа на неговото работење во Банката, за наплата на долг кон Банката, како и во останати случаи предвидени со закон.

51.4 За време на важноста на рамковниот договор, Корисникот има право, на негово барање, повторно да ги добие условите од рамковниот договор и сите документи кои се составен дел на рамковниот договор, на хартија или друг издржлив медиум, согласно договорениот канал за информирање со клиентот предвиден во точка 37;

51.5 Корисникот има право да поднесе писмен приговор до Банката во врска со обезбедувањето на платежните услуги според рамковниот договор. Банката е должна да се изјасни и писмено да го извести Корисникот за својата одлука во рок од 15 работни дена од приемот на приговорот. По исклучок, кога Банката не може да донесе одлука во наведениот рок од причини надвор од нејзина контрола, му испраќа одговор на Корисникот во кој ги наведува причините за доцнењето, како и временската рамка во која Корисникот ќе ја добие одлуката по приговорот. Во сите случаи, рокот за прием на одлуката не може да биде повеќе од 35 работни дена од приемот на приговорот. Во случај Банката да не донесе одлука во наведените временски рокови, како и кога нејзиниот одговор не го задоволи Корисникот, спорот може да биде упатен на разгледување од НБРМ;

51.6 Депозитите на сметките на Корисниците во Банката се гарантирани под услови и во согласност со Законот за фондот за осигурување на депозити.

Фондот за осигурување на депозитие е основан и е во сопственост на Република Северна Македонија.

Фондот има својство на правно лице со седиште во Скопје, на ул. 11-ти Октомври број 18, 1000-Скопје.

Телефон за контакт со Фондот – 389 (2) 3235-730; 3235-731.

51.7 Фондот ги обесштетува осигурените депозити, но не повеќе од денарска противвредност на 30.000 еур, по лице во една банка.

Во овој износ се пресметува главнината на депозитот, договорената пресметана и платена камата како и недоспеаната камата, до денот на конечноста на решението од надлежниот орган.

На денот на конечноста на решението, депозитите вложени во девизи се конвертираат во денари по среден курс на НБРМ .

Обештетувањето на денарските и девизните депозити се исплатува во денари.

51.8 Фондот не ги обесштетува следните депозити:

- Депозити на кои им биле дадени привилегирани каматни услови различни од оние објавените од Банката,
- Депозити на сопственици на над 5% од акциите со право на управување во Банката,
- Депозити на членови на органите на управување на Банката,
- Депозити на роднини од прв степен на депонентите од претходните две алинеи,
- Депозити кои се поврзани со трансакции со кои се вршело перење пари доколку прекршителот е осуден со правосилна судска одлука

51.9 Доколку депонентот има обврски кон Банката, вкупниот износ на депозити на депонентот се намалува за износот на обврските на депонентот кон банката.

51.10 Исплатата на депозитите од страна на Фондот за осигурување на депозити се врши преку една или повеќе банки, по одлука на Фондот а за што депонентите се информираат преку средствата за јавно информирање.

51.11 Повеќе информации за штедачите во врска заштита на депозитите се достапни на интернет страната на Фондот за осигурување депозити www.fodsk.org.mk

51.12 Со потпишување на Рамковниот договор, Корисникот изјавува дека е информиран дека:

- Приходите од камати подлежат на оданочување, согласно Законот за данок на личен доход;
- Доколку е применливо, во согласност со постојните прописи, Банката, во својство на даночен обврзник и како давател на платежни услуги, по службена должност го задржува и го плаќа достасаниот данок.

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

51.14 Доколку во текот на важењето на Рамковниот договор настанат промени во прописите со кои се регулира работењето кај платежните услуги, Банката ќе ги примени новите прописи со нивното влегување во сила и за истото ќе го извести Корисникот преку веб-страницата на Банката. Доколку таквите промени не се соодветни на деловните интереси на Корисникот, истиот може да

побара раскинување на Рамковниот договор во рок од 15 дена од денот на настанување на промената.

51.15 Овие Општи услови како и сите наредни дополнувања и измени, Банката ќе ги објавува на својата веб страница www.ccbank.mk . Истите ќе бидат достапни и на хартија во експозитурите на Банката.

51.16 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.

Овие Општи услови се одобрени од Управниот одбор на Централната банка АД Скопје, а нивната примена е од 09.11.2026 година.