Централна кооперативна банка АД Скопје

Прилог 3а
Доверливо

Број 18-_____

РАМКОВЕН ДОГОВОР за отворање и одржување на платежни сметки и за користење на платежни услуги за физички лица

Денес, _____, во град _____ , помеѓу:

Договорни страни:

1. **Централна кооперативна банка АД Скопје (во понатамошниот текст наречена - Банка)** со седиште во град Скопје, Улица Столтенбергова број 2, регистрирана во Централниот Регистар на Р.С.Македонија под ЕМБС 4640063 и ЕДБ 4030993182959, веб страна: www.ccbank.mk, електронска пошта: info@ccbank.mk, телефон за контакт: 02/3249-300, како давател на платежни услуги согласно Закон за платежни услуги и платни системи, орган надлежен за надзор на работење на Банката: Народна Банка на Република Северна Македонија, застапувана од Претседателот на Управниот Одбор Неделин Валчев и членот на Управниот одбор _____, преку полномошникот _____ овластен од Управниот Одбор на Банката, **во понатамошниот текст наречена - БАНКА,** од една страна, и

2._____ со адреса на ул: _____, со лична карта број _____ издадена од _____ и со ЕМБГ _____ вработен во _____ (**во понатамошниот текст наречен: Корисник**), од друга страна, се склучи следниот **Рамковен договор**:

Предмет на Договорот

Член 1

Со овој договор се регулираат меѓусебните права и обврски помеѓу Банката и Корисникот во врска со отворање, одржување и затворање на платежни сметки и за извршување на платежни услуги, вклучувајќи поединечни и последователни платежни трансакции, согласно со важечките законски прописи.

Член 2

Составен дел на овој Рамковен договор се следните документи (во понатамошен текст: Документација за Рамковен договор):

- Барање за отварање, промени – ажурирање и затварање банкарска сметка на корисник – физичко лице,
- Општи услови за склучување рамковни договори за отворање и одржување на платежни сметки и за користење на платежни услуги,
- Одлуката за Тарифата на надоместоци за услугите што ги врши Банката,
- Информативен документ за надоместоците,
- Одлука 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,

SPECIMEN

- Дневни лимити при користење на платни инструменти.

Со потпишување на овој Рамковен договор Корисникот потврдува дека бил информиран и запознаен пред склучување на истиот со неговата содржина, како и запознаен и согласен со придружната документацијата преку доставување на примерок од Документацијата за Рамковен договор.
Документацијата за Рамковен договор е јавно објавена и достапна на веб страницата на Банката. На барање од Корисникот, Банката може во секое време да му ја даде Документацијата во хартиена форма или на друг траен медиум.
Корисникот е согласен со потпишување на Рамковниот договор Банката да врши промена во обемот и содржината на одделните видови на услуги и условите на деловна соработка регулирани со Рамковниот договор, Општите услови, Дополнителните услови, Одлуката за тарифата на надоместоци, Одлуката за каматни стапки, и останатите документи кои го регулираат работењето со платежната сметка и вршењето на платежните услуги, за што го известува Корисникот на начин утврден во Општите услови и Дополнителните услови.
Доколку Банката изврши измена и дополнување на Рамковниот договор и Документацијата за Рамковен 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.
Корисникот е согласен и ги прифаќа измените и дополнувањата на општите услови доколку пред почетокот на примената на истите писмено не ја извести Банката за неприфаќање на измените и побара раскинување на рамковниот договор.

Платежни услуги

Член 3
Врз основа на поднесеното Барање од страна на Корисникот и по комплетирање на целокупната документација за отварање на платежна сметка предвидена во Општите услови, при склучувањето на овој Договор Банката на Корисникот му отвора сметка со единствена идентификациона ознака со следните карактеристики:
Вид: Платежна сметка:
Валута:
ИБАН: _____
На барање на Корисникот Банката може да отвори и други платежни сметки, кое отворање и работење со истите ќе се смета дека е согласно овој Рамковен договор.
Бројот на платежната сметка како единствена идентификациона ознака, Корисникот го користи во процесот на издавање на платни налози со цел нивно правилно иницирање или извршување. Денарската платежна сметка се води во валута мкд, а девизната платежна сметка во странски валути.

Член 4
На барање на Корисникот, Банката на начин предвиден во Општите услови, Дополнителни услови и Рамковниот договор овозможува користење на платежни услуги или производи поврзани со платежната сметка како што се:
1. отворање, одржување и затворање на платежна
сметка;
2. внесување и повлекување на готовина на/од платежната сметка во денари и девизи;

SPECIMEN

3. извршување на платежни трансакции во денари и девизи како: безготовински пренос на средства од/на платежната сметка во денари, интерни налози и кон други Банки, вклучувајќи и траен налог; платежни трансакции со платежни картички, кредитни трансфери со странство преку мрежата на SWIFT или SEPA CT и интерни налози во девизи,
4. купопродажба на странски парични средства за денари на девизен пазар;
5. издавање, одржување, користење и затворање на дебитна платежна картичка;
6. прифаќање на платежни картички; и
7. платежни услуги за електронско банкарство преку сервисот на ССВ Online и/или ССВ Mobile.

Освен наведените услуги и производи, Банката може да му понуди на Корисникот и други услуги и производи кои може да произлезат од работењето со платежната сметка, за што Корисникот може да потпише посебен договор доколку не е поинаку регулирано.

Член 5

Банката своите платежни услуги ги извршува преку интерен клиринг (помеѓу сметки отворени во Банката), преку платните системи КИБС (мали меѓубанкарски плаќања), МИПС (големи и итни плаќања), прекугранични трансфери преку кореспондентни банки по SWIFT и Единствената област за плаќања во евра SEPA CT како директен учесник и како индиректен учесник во платниот систем Таргет 2 преку STEP2 и Централна кооперативна банка АД Софија, Р.Бугарија.

Член 6

Корисникот преку платежната сметка може да врши готовински и безготовински плаќања и наплати во домашна/странска валута. Корисникот доставува уредно пополнет платен налог до Банката во хартиена форма или пак го доставува по пат на дигиталните канали.
Уредно пополнет налог се смета платниот налог кој ги содржи задолжителните елементи и формата на платниот налог согласно подзаконскиот акт на НБРСМ за извршување платежни трансакции. За точноста на податоците во налогот за плаќање одговара Корисникот. Налозите во корист на сметки кои се водат во други банки ќе се сметаат за спроведени по извршеното порамнување на сметките на банките согласно законските прописи.
За користење на платежни услуги преку дигиталните канали на Банката, Банката на барање на Корисникот ќе овозможи користење на услугите согласно Дополнителните услови кои се составен дел на Општите услови за склучување рамковни договори за отворање и одржување на платежни сметки и за вршење на работите на платежни услуги.
При доставување на барање за отворање на нова сметка, Банката и Корисникот нема да склучат нов Рамковен договор, а отворањето и работењето со сметката ќе се смета дека е согласно овој договор.

Член 7

Корисникот – физичко лице има право да користи платни услуги согласно условите утврдени во овој Рамковен договор и формално и недвосмислено се согласува и дозволи на Банката да започне со извршување на одреден платен налог. Плаќачот потврдува дека налогот е негов и дека сака да се изврши преку потпишување на налог лично или од лице со полномошно овластување, доставен преку шалтер или со внесување идентификациски код/пин или користење електронски сертификат како предвиден метод на автентикација преку електронските сервиси на Банката. Банката обезбедува безбеден канал – дигитална апликација за електронски потпис или код за потврда или услови преку шалтер за достава на писмен налог преку кој корисникот ја дава својата согласност. Со давањето согласност, налогот станува правно валиден и Банката е должна да го изврши, освен ако постојат пречки (недоволно средства на сметката, блокада или судска забрана).

SPECIMEN

Плаќачот може да ја повлече согласноста за извршување на платниот налог во секое време, но најдоцна до моментот на неотповикливост на платниот налог.
Плаќачот не може да го повлече платниот налог откако налогот е примен за извршување од Банката, освен,

- Во случај на договорени повремени трансакции или директни задолжувања, до крајот на работниот ден кој му претходи на договорениот ден за трансферот или задолжување на паричните средства;
- Доколку договорениот ден на извршување е неработен ден за Банката.

За извршеното повлекување на платниот налог Банката може да наплати надоместок согласно Одлуката за тарифата на надоместоци.

Прием на налози и рокови на извршување

Член 8

Банката врши прием на платните налози согласно Терминскиот план кој е содржан во точка 15.5 од Општите услови, кои се составен дел на овој договор.
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;
Во случај кога платежната трансакција во денари е иницирана кон 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; Во случај кога платежната трансакција во денари е иницирана кон давател на платежни услуги кој учествува во платен систем за инстант плаќања преку клонот на ТИПС или преку Клириншка куќа КИБС за инстант плаќања, тогаш платежната сметка на примачот на средствата е одобрен во рок од 10 секунди како дефиниран рок за извршувања за инстант плаќања.
При извршување на платежни трансакции во кои Корисникот 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;
Кога корисникот е примател на средства на сметка во Банката, Банката обезбедува дека применот 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;
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;
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;
При извршување на платежни трансакции во валута различна од денари, роковите за извршување се согласно датумот на валута наведен во применот платен налог, но најдоцна третиот работен ден по денот кога е примен платниот налог.

Лимити и ограничувања за користење на платен инструмент

Член 9

Банката и Корисникот се согласуваат дека за користење на платните инструменти издадени врз основа на овој Договор може да се утврдат ограничувања (лимити) на користење.

Платните инструменти може да се користат во рамки на дневните лимити, дефинирани во документот Лимити за користење на платни инструменти кој е составен дел од овој договор.

Банката го информира Корисникот за важечките ограничувања пред издавање и користење на платниот инструмент, како и за секоја нивна измена, на начин утврден со овој Договор

Банката го ограничува платниот инструмент заради објективно оправдани причини поврзани со

- Сигурноста на платниот инструмент,
- Сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент,
- Значително зголемен ризик дека плаќачот нема да може да ги исполни своите обврски поврзани со кредитна линија, во случај на употреба на платен инструмент со одобрена кредитна линија.

Корисникот може да побара измена на лимитите, при што Банката ќе одлучи по барањето согласно своите деловни политики и важечките прописи.

Доколку при одредени платни инструменти и платежни канали не е утврден лимит согласно документот Лимити за користење на платни инструменти се смета дека Корисникот може да врши плаќања со неограничен износ односно до износот на расположиво салдо на сметката.

Надоместоци, девизни курсеви и каматни стапки

Член 10

За платежните услуги кои Банката му ги обезбедува на Корисникот, Банката пресметува и наплаќа надоместоци, трошоци, провизии и каматни стапки под услови, во рокови и на начин утврден во Одлука за тарифата на надоместоци за услугите што ги врши Банката и Општите услови на Банката.

Сите побарувања кои може да настанат со користење на платежната сметка и платежните услуги од Рамковниот договор, се уредени со точката 44 од Општите услови.

Член 11

При конверзија на валути, Банката применува девизен курс утврден врз основа на референтниот девизен курс на Народната банка на Република Северна Македонија како што е предвидено во точката 45 од Општите услови.

Референтниот девизен курс претставува среден курс на денарот во однос на странските валути, утврден и објавен од Народната банка на Република Северна Македонија на дневна основа и врз негова основа, Банката утврдува:

- куповен девизен курс, кој се применува при откуп на странска валута од Корисникот, и
- продажен девизен курс, кој се применува при продажба на странска валута на Корисникот.

Девизниот курс што го применува Банката се утврдува најмалку еднаш дневно, врз основа на референтниот курс од НБРСМ и согласно деловната политика на Банката. Промените на референтниот курс се применуваат автоматски, без потреба од дополнителна согласност од Корисникот.

За извршување на платежни трансакции се применува девизниот курс на Банката важечки на денот на извршување на трансакцијата, освен ако поинаку не е договорено.

Банката ги објавува важечките девизни курсеви на својата веб-страница, во своите деловни простории и на сервисите на електронското банкарство со што се смета дека Корисникот е целосно информиран со самото објавување.

SECIMEN

Банката може да примени различен девизен курс во зависност од видот валутата и износот на платежната трансакција доколку за истото се договори со Корисникот.

Член 12

Банката на Корисникот на платежната сметка му пресметува и плаќа камата на денарска платежна сметка, по истекот на месецот или при затворање на платежната сметка според каматна стапка која на денот на склучување на овој Договор е 0% годишно и истата е променлива согласно Одлуката за каматните стапки на ЦКБ АД Скопје.

Каматата за дозволено пречекорување и кредитна картичка врзана со платежната сметка е уредена во посебен договор склучен за користење на услугата. Пресметаната, а ненаплатена камата на искористените средства од дозволено пречекорување (лимит) Банката ја наплатува од средствата на платежната сметката на Корисникот - резидент во Банката (позитивно салдо, прилив, уплата), што подетално е појаснето во точката 39.24 од Општите услови.

Комуникација помегу банката и Корисникот

Член 13

Банката и Корисникот се согласни комуникацијата да се одвива на начин утврден во Барањето за отворање, промени-ажуирање и затварање на банкарска сметка на корисник –физичко лице.

Доколку Корисникот се согласува дека Банката може да доставува информации и известувања преку трајни медиуми, вклучително и електронски средства за комуникација за користење на истите, Корисникот е должен да обезбеди соодветна техничка опрема и услови, вклучително: уред со пристап до интернет, инсталирана апликација или пристап до електронско банкарство обезбедено од Банката, користење на поддржан софтвер и оперативни системи, користење на безбедносни елементи (корисничко име, лозинка, ПИН, или токен).

Корисникот е одговорен за одржување на техничките услови и безбедноста на својата опрема и пристапни податоци. Банката не одговара за неможност за користење на платежните услуги доколку Корисникот не ги исполнува техничките услови или ако пречките произлегуваат од техничката опрема или мрежата на Корисникот. Подетални информации за техничките услови и начинот на користење на електронските услуги се достапни на веб-страницата на Банката во делот на Физички Лица и ccbank.mk/_електронско_банкарство_ccb_online.aspx .

Член 14

Комуникацијата помеѓу договорните страни кај склучени рамковни договори ќе се врши на македонски јазик и неговото кирилско писмо. Корисникот нерезидент добива прилог идентичен договор преведен на англиски јазик за информирање, а договорот го потпишува на македонски јазик.

Член 15

За состојбата и настанатите промени на средствата на сметката, Банката се обврзува да го известува Корисникот со доставување извод за промените и состојбата на средствата на сметката, на еден од начините понудени од страна на Банката, а прифатен од страна на Корисникот. Начинот на информирање го определува Корисникот – физичко лице во доставеното Барање за отворање на платежната сметка за физички лица, кое е составен дел од овој договор. Се смета дека Корисникот го прифаќа изводот доколку не го оспори во рок од 3(три) дена од денот на изготвувањето.

Дополнителна комуникацијата помеѓу Банката и Корисникот може да се врши и по усмен пат (непосредно или телефонски) или хартиена форма (дописи, информативно со рекламен материјал

SPECIMEN

достапен во експозитурите на Банката), преку веб страната на Банката, преку средствата за јавно информирање, преку сервисите за директни канали за информирање, електронска пошта, по пат на други електронски облици на комуникација (SMS), како и преку системот за електронско банкарство за комуникација.

Член 16

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

Заштитни и корективни мерки

Член 17

При користење на платежната сметка и Услуги на електронско банкарство, Корисникот се обврзува да ги применува заштитните и корективните мерки согласно начинот и условите кои се подетално уредени во документот за Општи услови во точка 40 кои се во прилог и составен дел на овој Рамковен договор и во применливите прописи.

Член 18

Корисникот е должен да ги користи платните инструменти во согласност со овој Договор и да ги презема сите разумни мерки за заштита на нивната безбедност. Посебно е должен особено да ги чува безбедносните елементи (ПИН, лозинки, токени, еднократни лозинки и сл.) како доверливи и да не ги открива на трети лица,не ги запишува безбедносните елементи на начин што овозможува нивна злоупотреба,ги користи платните инструменти во согласност со упатствата на Банката, обезбеди соодветна заштита на уредите преку кои пристапува до платежните услуги.
Корисникот е должен **без одлагање**, веднаш по сознанието, да ја извести Банката за:
Губење или кражба на платниот инструмент, неовластено користење или сомнение за злоупотреба, неовластен пристап до безбедносните елементи.
Известувањето Корисникот го врши преку контакт телефоните на Банката и други електронски канали, контакт центар за картично работење во процесинг центарот, во деловните простории на Банката, или други средства за комуникација утврдени со овој Договор.
Банката обезбедува Корисникот во секое време да може да ја извести за околностите од овој член. По приемот на известувањето, Банката ќе преземе соодветни мерки за спречување на понатамошна злоупотреба на платниот инструмент.

Член 19

Корисникот е должен да ги преземе сите разумни мерки за заштита на платниот инструмент и неговите безбедносни елементи, согласно овој Договор.
Корисникот ги сноси сите загуби поврзани со неовластени платежни трансакции кои настанале како резултат на изгубен или украден платен инструмент, или злоупотреба на платниот инструмент, до моментот на известување на Банката.

Корисникот сноси целосна одговорност за сите загуби од неовластени платежни трансакции доколку постапувал со измама, или намерно или со груба небрежност не ги исполнил обврските за заштита на платниот инструмент и безбедносните елементи.

Член 20

Банката е одговорна за неовластени платежни трансакции доколку не може да докаже дека трансакцијата била автентицирана, правилно евидентирана и не била засегната од технички дефект или друг пропуст.

По известувањето од страна на Корисникот, Банката е должна да спречи понатамошно користење на платниот инструмент.

Банката не одговара за неовластени трансакции ако Корисникот постапувал со измама, или ако со груба небрежност ги прекршил обврските за заштита на платниот инструмент.

Член 21

Банката има право да го блокира платниот инструмент на Корисникот во случај причини поврзани со безбедноста на платниот инструмент, при сомнение за неовластено или измамничко користење на платниот инструмент, во случај на значително зголемен ризик дека Корисникот нема да може да ги исполни своите обврски поврзани со користењето на платниот инструмент, во други случаи утврдени со закон или овој Договор.

Банката го блокира платниот инструмент заради објективно оправдани причини поврзани со

- Сигурноста на платниот инструмент,
- Сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент,

Значително зголемен ризик дека плаќачот нема да може да ги исполни своите обврски поврзани со кредитна линија, во случај на употреба на платен инструмент со одобрена кредитна линија

Банката ќе го извести Корисникот за блокирањето на платниот инструмент и за причините за блокирањето, доколку тоа е возможно, пред блокирањето или веднаш по блокирањето.

Банката нема обврска да го извести Корисникот за блокирањето доколку таквото известување би било спротивно на закон или би ја загрозило безбедноста на платниот инструмент.

По престанокот на причините за блокирање, Банката ќе овозможи повторно користење на платниот инструмент или ќе издаде нов платен инструмент.

Одговорност при извршување на платежни трансакции

Член 22

Одговорноста за неавторизирани платежни трансакции се утврдува согласно Општите услови и Закон за платежни услуги и платни системи.

Корисникот- плаќач е одговорен за загубите кои произлегуваат од неавторизирани платежни трансакции извршени со користење на изгубен, украден или злоупотребен платен инструмент, доколку трансакцијата е последица на негово измамничко постапување или на намерно постапување или со груба небрежност и непостапување согласно обврските за користење и заштита на платниот инструмент утврдени со овој Договор и Законот за платежни услуги и платни системи.

Корисникот одговара и за постапувањата и пропустите на лицата на кои им е овозможено користење на платните инструменти или пристап до платежните услуги согласно овластувањата дадени од Корисникот.

До моментот на известување на Банката за губење, кражба, злоупотреба или неовластено користење на платниот инструмент, Корисникот може да одговара за загубите настанати од неавторизирани платежни трансакции што подетално е појаснето во точката 39 од Општите услови.

SPECIMEN

Притоа, Корисникот е должен во известувањето да обезбеди податоци и информации со кои располага, а кои се потребни за идентификација и проверка на трансакцијата, вклучително датум, износ, сметка, платен инструмент и други релевантни информации.
Корисникот не одговара за загубите настанати по моментот кога ја известил Банката за настаните од став (3) на овој член, освен во случаите ако плаќачот постапувал со намера за измама.
Во случај на измама или намерно или со груба небрежност непочитување на обврските за заштита на платниот инструмент, Корисникот одговара за целокупниот износ на загубата согласно закон.
Банката ќе го утврдува постоењето на одговорност на Корисникот согласно критериумите утврдени со Законот за платежни услуги и платни системи.

Член 23

Доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно ја изврши, корисникот на платежни услуги има право на исправка со поднесување на известување до давателот на платежни услуги најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување на сметката согласно закон и Општите услови.
Доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот на платежни услуги информациите за извршувањето на неавторизирана или неправилно извршената платежна трансакција, Корисникот може да го поднесе известувањето во било кое време.

Член 24

Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, Банката е должна да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на плаќачот, веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивањето на известувањето од Корисникот, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, освен ако Банката има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено и тоа во истата состојба на сметката во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција и притоа датумот на одобрување на сметката на плаќачот да не биде подоцна од датумот на кој сметката на плаќачот била задолжена за износот на трансакцијата, во согласност со можноста на Банкарскиот систем.

Член 25

Банката е одговорна кон Корисникот-плаќач за правилно извршување на платежните трансакции согласно налогот за плаќање доставен од Корисникот од моментот на прием на налогот за плаќање до моментот на пренос на средствата до давателот на платежни услуги на примачот, согласно важечките законски рокови и правила за извршување на платежни трансакции.
Доколку платежната трансакција иницирана од Корисникот не е извршена или е неправилно извршена или задоцнето извршена платежна трансакција за која одговара Банката, Банката е должна, без непотребно одлагање, да преземе дејствија за утврдување на причините за неизвршувањето или неправилното извршување и, кога за тоа постои одговорност на Банката, да ја врати состојбата на платежната сметка на состојбата во која би била доколку трансакцијата не би била извршена односно ќе му ги надомести на Корисникот износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција, и притоа датумот на одобрување на сметката на плаќачот да не биде подоцна од датумот на кој сметката на плаќачот била задолжена за износот на трансакцијата.
Притоа Банката е должна веднаш да преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот да го извести плаќачот, без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.
Во случајот за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција или за задоцнето извршување на платежна трансакција иницирана од страна на Корисникот- плаќач Банката е

должна и да му изврши поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци, како и да изврши поврат, односно да ги плати сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција или заради задоцнето извршување на платежната трансакција.

Права и услови за поврат на парични средства

Член 26

Корисникот физичко лице има право да побара поврат на парични средства за веќе извршена и авторизирана платежна трансакција, иницирана од примачот или преку примачот, во согласност со условите утврдени во Законот за платежни услуги и платежни системи.

Правото на поврат на за Корисникот може да се оствари доколку се исполнети следниве услови: - во моментот на авторизација не бил наведен точниот износ на платежната трансакција; и -износот на платежната трансакција го надминува износот кој клиентот разумно можел да го очекува, земајќи ги предвид неговите претходни навики, условите од договорот и релевантните околности.

Клиентот е должен да поднесе барање за поврат на парични средства во рок од 56 дена од датумот на задолжување на неговата платежна сметка.

Банката е должна, во рок од десет (10) работни дена од приемот на барањето: - да изврши поврат на целокупниот износ на платежната трансакција; или -да го одбие барањето за поврат, при што е должна да ја образложи причината за одбивањето и да го информира клиентот за правото на приговор и постапка за заштита на правата.

Правото на поврат не се применува во случаи кога: -клиентот дал согласност за извршување на платежната трансакција директно кон Банката; и -информациите за платежната трансакција му биле доставени или ставени на располагање на договорениот начин пред датумот на извршување.

Со оваа одредба не се исклучуваат други права на клиентот утврдени со закон, особено правата во врска со неовластени или неправилно извршени платежни трансакции.

Измени и раскинување на Договорот

Член 27

Доколку Банката изврши измена и дополнување на Рамковниот договор, Општите услови останатите документи составен дел од овој договор, за измените најдоцна во рок од 2 месеци пред почеток на примена на измените ќе 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.

Корисникот е согласен и ги прифаќа измените и дополнувањата на општите услови доколку пред почетокот на примената на истите писмено не ја извести Банката за неприфаќање на измените и побара да го раскине рамковниот договор.

Член 28

Овој договор се склучува на неодредено време. Истиот може да го раскине една од договорните страни со отказен рок од 30 дена.

Корисникот физичко лице има право да го раскине Рамковниот договор во секое време со поднесување на барање до Банката и тоа без надоместок по истекот на 6 месеци од склучувањето.

Корисникот не може да го раскине Договорот во предвидениот отказен рок и да ја затвори сметката доколку истата е блокирана и има евидентирано неизвршени основи за присилна наплата, или доколку Корисникот има неподмирени обврски кон Банката

SPECIMEN

Во случај на раскинување на Договорот, престануваат со важност сите полномошна и овластувања дадени од Корисникот во врска со сметката.
Банката може да го раскине Договорот без отказен рок ако утврди дека Корисникот се однесува спротивно на одредбите од овој договор, општите услови за работење и важечките прописи, врз основа на одлука на овластен орган, или врз основа на закон.
Банката може да го раскине рамковниот договор со претходно известување до Корисникот најмалку два месеци пред денот на раскинување и затворање на платежната сметка. 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.
Во случај на раскинување на Договорот од страна на Банката, Банката ќе ги пренесе средствата од сметката на Корисникот на друга евиденциска сметка, врз основа на инструкции од Корисникот, или согласно со одлука од суд, како и друг надлежен државен орган или друга институција, а доколку во рок од 8 (осум) дена Корисникот не достави инструкции, Банката ќе ги пренесе средствата на сметка по свој избор.

Обработка на лични податоци

Член 29

Банката за целите на спроведување на предметот и одредбите на овој договор, ги обработува личните податоци на Корисникот согласно Законот за платежни услуги и платни системи, а во корелација со Законот за заштита на личните податоци и другите релеватни закони и во текот на траењето на Договорот му дава информации за обработката на неговите лични податоци
Со потпишувањето на овој договор, Корисникот, се согласува со обаботката на неговите лични податоци од страна на Банката за целите на овој договор и одредбите предвидени во Општите услови и потврдува дека за истото се запознаени и согласни и неговите овластени лица за работа со платежната сметка. Корисникот со склучување на овој Рамковен Договор изјавува дека јасно и недвосмислено е информиран дека неговите лични податоци Банката ги собира и обработува за целите на спроведување на одредбите на Рамковниот Договор, согласно Законот за платежни услуги и платни системи, а во корелација со Законот за заштита на личните податоци, подзаконските акти и применливите интерни акти на Банката согласно закон.

Правна заштита на Корисникот

Член 30

Во случај на повреда на правата на корисникот и во случај на непочитување на одредбите од овој Рамковен договор, Корисникот има право на правна заштита на неговите права, како што се:
1. Приговор до Банка - Корисникот има право да поднесе приговор до Банката согласно одредбите за поднесување на приговор до давател на платежна услуга. Информациите за оваа постапка достапни се на веб страната на Банката во делот на *ФИЗИЧКИ ЛИЦА* и Информации и образец за пријава на поплаки и пофалби од клиенти на ЦКБ АД Скопје.
Поднесување на приговорот може да го направи преку линкот https://www.ccbank.mk/контакт.aspx со електронска пошта на poplaki@ccbank.mk, или преку образецот за поплаки во просториите на Банката. Банката ќе одговори на приговорот на начин кој е спогодбено утврден за комуникација во рок од 15 работни дена од денот на приемот на приговорот, односно, по исклучок, ако не може тоа да го стори поради оправдани причини надвор од нејзина контрола, најдоцна во рок од 35 работни дена од денот на приемот на Приговорот.

SPECIMEN

2. Поплака до Народната Банка- Доколку Корисникот не е задоволен со добиениот одговор по поднесениот приговор до Банката или други заинтересирани страни или одговорот не му е доставен во пропишаниот рок, корисникот има право да поднесе поплака до Народна банка на Република Северна Македонија, како орган надлежен за вршење на надзор на Банката, согласно Законот за платежни услуги и платни системи, и тоа преку адресата за електронска пошта pretstavkifizickilica@nbrm.mk или преку архивата на НБРСМ. Поднесувањето на поплаката до Народна банка не го исклучува или ограничува правото на Корисникот или друга заинтересирана страна да поведат судски спор, заради заштита на своите интереси.
3. Можност за вонсудската постапка за решавање на спорови кај давателот на платежни услуги односно Банката согласно законски измени.

Завршни одредби

Член 31
Доколку настанат промени во законските прописи со кои се регулираат платежните услуги, Банката ќе ги примени новите прописи кои ќе влезат во сила во времето на важење на овој договор. Доколку таквите промени се несоодветни на деловните интереси на Корисникот, тој има право да го раскине Договорот согласно со условите од овој договор.
Договорните страни се согласни дека како уредна ќе се смета достава на пошта извршена на последната пријавена адреса од страна на Корисникот.

Член 32
За сè она што не е предвидено со овој Договор важат позитивните законски и подзаконски прописи во РСМ. Овој Договор се склучува согласно одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи и подзаконските акти кои произлегуваат од истиот како Одлука за извршување платежни трансакции, Упатство за хартиена форма на платните налози, Одлука за содржината на единствениот регистар на сметки.

Член 33
Во случај на спор по овој Договор, договорните страни се обврзуваат истиот да го решат спогодбено, а во случај на неуспех, спорот ќе го решат пред Основниот граѓански суд во Скопје.
Применливо право во споровите произлезени од овој договор е правото на Република Северна Македонија.

Член 34
Овој Договор е составен на македонски јазик во 2(два) истоветни примероци, од кои по 1(еден) примерок за секоја страна.

Член 35
Договорот е склучен и стапува во сила со денот на потпишувањето од двете договорни страни.

КОРИСНИК

_____

ЦЕНТРАЛНА КООПЕРАТИВНА БАНКА АД СКОПЈЕ

_____

SPECIMEN