

# РАМКОВЕН ДОГОВОР ЗА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

1. **ДАТУМ:** . . . , **МЕСТО:** \_\_\_\_\_

## 2. ДОГОВОРНИ СТРАНИ

### 2.1. **ДАВАТЕЛ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ:**

НАЗИВ: СТОПАНСКА БАНКА АД-СКОПЈЕ

СЕДИШТЕ - АДРЕСА: ул. 11-ти Октомври бр. 7 Скопје-Центар

ЕМБС: 4065549, Трговски регистар - Централен регистар на Република Северна Македонија

ЕДБ: 4030996116744

АДРЕСА НА ЕЛЕКТРОНСКА ПОШТА: sbank@stb.com.mk

ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА: www.stb.com.mk

КОНТАКТ ЦЕНТАР: тел. + (02)3100 109, адреса за електронска пошта: kontaktcentar@stb.com.mk

ОРГАН НАДЛЕЖЕН ЗА НАДЗОР: Народна банка на Република Северна Македонија (НБРСМ)

АДРЕСА НА ФИЛИЈАЛА: \_\_\_\_\_

ОВЛАСТЕНО ЛИЦЕ: \_\_\_\_\_

(во понатамошниот текст: “Давател на платежни услуги” или “СБ”)

### 2.2. **КОРИСНИК НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ:**

ИМЕ И ПРЕЗИМЕ: \_\_\_\_\_

АДРЕСА: \_\_\_\_\_

ЕМБГ: \_\_\_\_\_

ЕЛЕКТРОНСКА ПОШТА: \_\_\_\_\_

(во понатамошниот текст: “Корисник на платежни услуги” или “Корисник”)

## 3. ОПШТИ ОДРЕДБИ

(1) Овој текст заедно со следните прилози:

- Општи правила и услови за платежни сметки;
- Општи правила и услови за дебитни картички;
- Општи правила и услови за дигитално банкарство за физички лица;
- Барање за користење на услуги поврзани со платежна сметка;
- Тарифа за надоместоци за услуги поврзани со платежна сметка,

претставуваат единствена целина на Рамковен договор за платежни услуги (во понатамошниот текст: “Договор”) со кој се уредуваат: (i) извршувањето на поединечни и последователни платежни трансакции и (ii) правата, обврските и условите за отворање, одржување и затворање на платежна сметка.

(2) За сè што не е уредено со овој Договор се применуваат Општите правила и услови од став 1 од оваа точка и Законот за платежни услуги и платни системи (во понатамошниот текст: ЗПУПС) и останатите законски и подзаконски прописи.

(3) Прилозите од став 1 од оваа точка се достапни во електронска верзија на интернет страната: [www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk) и во печатена верзија во филијалите на Давателот на платежни услуги.

(4) Со потпишување на овој Договор, Корисникот на платежни услуги потврдува дека ги примил, прочитал, разбрал и се согласил со:

- прилозите од став 1 од оваа точка;

- информативниот документ за надоместоци за услугите со стандардизирани термини и дефиниции од листата на најрепрезентативни услуги поврзани со платежна сметка на НБРСМ и надоместоците за услугите кои Давателот на платежни услуги ги дава;

- претходните информации за користење на платежни услуги согласно член 56 од ЗПУПС и пред договорни информации од член 5 и 6 од Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити и

- поимникот што ги содржи стандардизираните термини и дефиниции од листата на најрепрезентативните услуги поврзани со платежна сметка на НБРСМ.

(5) Договорните страни се согласни, Давателот на платежни услуги да врши ажурирање на Општите правила и услови од став 1 од оваа точка, а ажурираните верзии да бидат достапни во електронски облик на видно место на веб страната и во печатена форма во филијалите на Давателот на платежни услуги.

## **4. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

### **4.1. ОПИС НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

(1) Банката како давател на платежни услуги ги овозможува следниве платежни услуги:

- 1) внесување и повлекување готовина на платежна сметка, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
- 2) извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај Банката на Корисникот на платежни услуги или кај друг давател на платежни услуги:
  - извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и
  - извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;
- 3) извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги:
  - извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и
  - извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;
- 4) издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;
- 5) парични дознаки;
- 6) услуги за иницирање на плаќања и
- 7) услуги за давање информации за платежните сметки.

(2) По поднесено и одобрено барање за отворање на платежна сметка согласно овој Договор, Давателот на платежни услуги може да му отвори една или повеќе платежни сметки на Корисникот на платежни услуги во иста или во различни валути, без разлика на нивните карактеристики или намена. По исклучок на горенаведеното, Давателот на платежни услуги не смее да отвори платежна сметка во денари доколку корисникот на платежни услуги има отворено платежна сметка со основни функции кај истиот или друг давател на платежни услуги.

### **4.2. ЕДИНСТВЕНА ИДЕНТИФИКАЦИСКА ОЗНАКА И СПЕЦИФИКАЦИЈА НА ИНФОРМАЦИИ**

- (1) Платежната сметка има единствена идентификациона ознака – број на платежната сметка доделен од страна на Давателот на платежни услуги која се утврдува во барањето за отворање на платежна сметка/платежна сметка со основни функции и се користи при издавање на платни налози заради недвосмислена идентификација на Корисникот на платежни услуги и платежната сметка.
- (2) Корисникот на платежни услуги доставува уредно пополнет платен налог до Давателот на платежни услуги во хартиена форма или пак го доставува по пат на дигиталните канали.
- (3) Уредно пополнет налог во смисла на став 2 од оваа потточка се смета платниот налог кој ги содржи задолжителните елементи и формата на платниот налог согласно подзаконскиот акт за извршување на платежни трансакции.

### **4.3. АВТОРИЗАЦИЈА И ИЗВРШУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ**

- (1) Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако Корисникот на платежни услуги како плаќач даде согласност за извршување на платежната трансакција.
- (2) Платежната трансакција се авторизира од страна на Корисникот на платежни услуги како плаќач пред нејзиното извршување.
- (3) Согласноста за извршување на платежната трансакција или за серија на платежни трансакции се дава со потпишување на налогот дадено во писмена или електронска форма преку дигиталните канали од страна на Корисникот на платежни услуги како плаќач. Согласноста, исто така, може да биде дадена и преку примачот или преку давателот на услуги за иницирање на плаќања.
- (4) Ако согласноста за извршување на платежната трансакција не е дадена во формата договорена помеѓу Корисникот на платежни услуги како плаќач и Давателот на платежни услуги, платежната трансакција се смета како неавторизирана.
- (5) Корисникот на платежни услуги како плаќач може да ја повлече согласноста за извршување на платежната трансакција во секое време, но најдоцна до моментот на неотповикливост на платниот налог согласно ставовите 7, 8, 9 и 10 од оваа потточка.

(6) Корисникот на платежни услуги како плаќач може да ја повлече согласноста за извршување на серија на платежни трансакции во секое време, по што секоја идна платежна трансакција која е дел од серијата се смета како неавторизирана.

(7) Корисникот на платежни услуги како плаќач не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од Давателот на платежните услуги на плаќачот, освен во случаите од ставовите 9 и 10 од оваа потточка.

(8) Доколку платежната трансакција е иницирана од давател на услуги за иницирање на плаќања или од страна на или преку примачот, Корисникот на платежни услуги како плаќач не може да го отповика платниот налог откако ја дал согласноста за иницирање на платежната трансакција на давателот на услугите за иницирање на плаќања или откако ја дал согласноста за извршување на платежната трансакција на примачот.

(9) Во случаите од потточка 4.4, ставови 4 и 5 од овој Договор, Корисникот на платежните услуги може да го отповика платниот налог најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за извршување на платниот налог.

(10) Ставовите 6, 7, 8 и 9 од оваа потточка ќе започнат да се применуваат од 20.02.2024 година.

#### **4.4. ПРИЕМ НА ПЛАТЕН НАЛОГ**

(1) Време на прием на платниот налог е моментот кога Давателот на платежни услуги го примил платниот налог.

(2) Давателот на платежни услуги ја задолжува платежната сметка на Корисникот на платежни услуги по приемот на платниот налог.

(3) Ако времето на прием на платниот налог е во неработен ден за Давателот на платежни услуги се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.

(4) Крајното време за прием на платниот налог е определено со Терминскиот план за извршување на платните трансакции, кој е достапен на веб-страницата на Давателот на платежни услуги. Платните налози кои се примаат по завршување на терминскиот план во тековниот ден се сметаат дека се примени следниот работен ден на Давателот на платежни услуги.

(5) Корисникот на платежни услуги кој иницира платен налог и Давателот на платежни услуги можат да договорат извршувањето на платниот налог да започне на точно одреден ден или на крајот на одреден период или на денот на кој плаќачот ќе му ги стави на располагање на Давателот на платежни услуги потребните парични средства за извршување на платниот налог, при што, времето на прием на платниот налог се смета дека е договорениот ден за извршување на платниот налог.

(6) Ако договорениот ден од став 5 од оваа потточка е неработен ден за Давателот на платежни услуги, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.

(7) Доколку Давателот на платежни услуги одбие да го изврши платниот налог или да ја иницира платежната трансакција, ќе го известат Корисникот на платежни услуги за одбивањето, за причините за одбивање и за постапката за исправка на грешките кои довеле до одбивање на платниот налог, освен ако давањето на информациите е забрането со закон.

#### **4.5. РОК ЗА ИЗВРШУВАЊЕ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

(1) Максимален рок за извршување на платежните услуги предмет на овој Договор е согласно Терминскиот план за извршување на платни трансакции во платен промет во земјата, односно Терминскиот план за платниот промет со странство, кои се достапни на веб-страницата на Давателот на платежни услуги.

#### **4.6. ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ТРОШЕЊЕ ПРИ КОРИСТЕЊЕ ПЛАТЕН ИНСТРУМЕНТ**

(1) Кога платниот инструмент се користи за давање на согласноста за извршување на платежната трансакција ќе се применуваат трансакциските ограничувања кои се наведени во Општите правила и услови за користење на тие платни инструменти и услуги, објавени на веб-страницата на Давателот на платежни услуги.

### **5. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ**

#### **5.1. НАДОМЕСТОЦИ**

(1) Давателот на услугите има право да пресмета и наплати од Корисникот на платежните услуги надоместоци за платежни услуги кои му ги пружа согласно овој Договор.

(2) Видот и износот на сите надоместоци, вкупно и по поединечни ставки, кои се или би биле на товар на Корисникот на платежни услуги согласно овој Договор, вклучително и надоместоците поврзани со начинот и фреквенцијата за

давање или ставање на располагање на информациите од страна на Давателот на платежни услуги, како и информациите за износот на надоместоците за платежни трансакции доколку постои разлика во висината на надоместоците што се пресметуваат и наплаќаат според начинот на иницирање на платежни трансакции од страна на Корисникот на платежни услуги, трошоци за одбивање на извршување платен налог, трошоци за отповикување на платниот налог, надоместок за поврат на паричните средства на платежна трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака, се наведени во Тарифа за надоместоци за услуги поврзани со платежна сметка која е прилог кон овој Договор и е објавена на веб страната на Давателот на платежни услуги.

(3) По однос на пресметката на надоместоците од Тарифата за надоместоци за услуги поврзани со платежна сметка се утврдува следното:

- за домашни и меѓународни платежни трансакции надоместоците се пресметуваат и наплаќаат на дневна основа на денот на обработка на платниот налог,
- месечните надоместоци се пресметуваат на крајот на календарскиот месец на кој се однесуваат, односно на почетокот на следниот календарски месец за претходниот,
- годишните надоместоци се пресметуваат на почеток на периодот на кој се однесува надоместокот,
- Давателот и Корисникот на платежните услуги може да договорат друг начин и динамика на плаќање на надоместоците,
- доколку Давателот на платежните услуги од овој Договор ги промени надоместоците во корист на Корисникот на платежните услуги, таквите измени се применуваат веднаш, без претходно известување до Корисникот на платежните услуги.

(4) Корисникот на платежните услуги го потврдува следното:

- доволно време пред склучување на овој Договор, Давателот на платежните услуги му доставил информативен документ за надоместоци заедно со поимник (на хартија или на друг траен медиум) кои ги содржат услугите според стандардизираните термини и дефиниции од листата на најрепрезентативните услуги поврзани со платежна сметка и надоместоците за услугите кои давателот на платежни услуги ги дава;
- Давателот на платежните услуги пред склучување на овој Договор му ги доставил сите претходни информации за користење на платежните услуги и сите претходни информации пред склучување на договор за потрошувачки кредит согласно со Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити;
- согласен е информативниот документ за надоместоците и поимникот во секое време да се ажурираат од страна на Давателот на платежните услуги и да се ставаат на располагање во електронски облик на видно место на веб-страницата на давателот на платежни услуги и на видно место во работните простории (филијалите) на давателот на платежни услуги;
- ги прочитал, разбрал и ја прифаќа содржината на информативниот документ за надоместоците и поимникот кои му ги доставил Давателот на платежните услуги и на Тарифата за надоместоци за услуги поврзани со платежна сметка;
- Давателот на платежните услуги пред склучување на овој Договор за платните инструменти засновани на картички му доставил информации за платежните брендови и нивните карактеристики, вклучително и за нивната функционалност, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со нив. Овие информации се постојано достапни и се обновуваат на веб страната на Давателот на платежни услуги.

(5) Давателот на платежни услуги најмалку еднаш годишно, како и по барање на Корисникот на платежните услуги, во електронска форма преку која се остварува деловната врска или преку каналите на комуникација во рамки на дигиталното банкарство или во изводот од платежната сметка, му доставува на Корисникот на платежните услуги извештај за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка кој ги содржи информациите за предвидени со закон, информации за висината на каматните стапки (доколку е применливо) и применетиот девизен курс, како и за индексот или основата за определување на висината и движењето на референтната каматна стапка (доколку е применливо) и/или референтниот девизен курс.

## **5.2. КАМАТНИ СТАПКИ**

(1) На денарските и девизните средства на платежните сметки, Давателот на платежните услуги пресметува и плаќа камата во полза на Корисникот на платежните услуги согласно наведеното во поединечното барање за отворање на платежна сметка и Општите правила и услови за платежни сметки.

## **5.3. ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ**

(1) За секаков вид на платежна трансакција кој опфаќа купопродажба на девизи и ефективни странски пари се применуваат курсеви од курсната листа на Давателот на платежните услуги, важечка на денот на реализација на платежната трансакција.

(2) Курсната листа од став 1 од оваа потточка е достапна во сите филијали и на интернет страницата на Давателот на платежни услуги.

(3) При замена на валута, Давателот на платежните услуги применува куповен курс при купување на девизи од Корисникот на платежните услуги, односно продажен курс при продажба на девизи или ефективни странски пари на Корисникот на платежните услуги.

## **6. КОМУНИКАЦИЈА МЕЃУ ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ**

(1) Сите информации и известувања во врска со овој Договор и со прилозите од точка 1 став 3 од овој Договор, Давателот на платежните услуги ги става на располагање на Корисникот на платежни услуги најмалку на еден од следните начини: (i) во филијалите на Давателот на платежни услуги секој работен ден во работно време; (ii) на интернет страницата на Давателот на платежни услуги во секое време, (iii) преку електронско/мобилно банкарство, преку извод од платежна сметка, по пат на електронска комуникација преку која се остварува деловната врска или по пошта во ситуација кога видот на информацијата или известувањето наложува директна и непосредна комуникација со Корисникот на услугата, како и (iv) по барање од Корисникот на платежните услуги до Давателот на платежните услуги поднесено по електронски пат или во писмена хартиена форма.

(2) За пренос на информациите и известувањата од Давателот на платежните услуги до Корисникот на платежните услуги, се користи електронската форма на комуникација преку која се остварува деловната врска, и/или каналите на комуникација во рамки на дигиталното банкарство и/или изводот од платежната сметка, и/или телефонското банкарство, и/или пошта.

(3) Корисникот има право да побара информации и известувања со обраќање до Давателот на платежните услуги во било која од филијалите на Давателот на платежните услуги, до контакт центарот на Давателот на платежните услуги или со поднесување на барање во писмена форма.

(4) Корисникот на платежните услуги има право во текот на важноста на овој Договор во секое време да ги бара и добие договорните услови на овој Договор или било кој прилог кон овој Договор во електронска форма преку траен медиум или во хартиена форма.

## **7. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ**

(1) Корисникот на платежните услуги е должен да го користи платниот инструмент и платежната услуга во согласност со одредбите од прилозите од точка 1 став 1 од овој Договор и документите со кои посебно е регулирано издавањето и користењето на соодветниот платен инструмент и платежната услуга, како и во согласност со важечките прописи.

(2) Корисникот е должен непосредно по приемот на платниот инструмент:

- да ги преземе сите разумни и соодветни мерки за заштита на персонализираните сигурносни елементи на таквиот платен инструмент (токен, пин код и др.);

- да го извести Давателот на платежни услуги или лицето определено од него, по писмен пат во било која од филијалите на Давателот на платежните услуги, преку контакт центарот согласно податоците од уводниот дел на овој Договор за контакт (телефон и мејл адреса) наведувајќи ги потребните елементи од кои може да се утврди сопственикот/имателот на платниот инструмент веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент. На основа на добиените информации и нивна верификација/потврда, Давателот на платежните услуги соодветно ќе ја блокира употребата на платниот инструмент.

(3) Давателот на платежните услуги на безбеден и сигурен начин користејќи ги податоците за контакт и начините на комуникација преку кои се остварува деловната врска, во најкус рок по добиеното сознание и потврда на околноста, ќе го извести Корисникот на платежните услуги во случај да утврдил постоење на сомнеж, настаната измама или сигурносни опасности.

(4) Давателот на платежни услуги задржува право да го блокира платниот инструмент, заради објективно оправдани причини поврзани со:

- сигурноста на платниот инструмент,

- сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент, или

- значително зголемен ризик дека Корисникот на платежни услуги нема да може да ги исполни своите парични обврски поврзани со кредитната линија, во случај на употреба на платен инструмент со одобрена кредитна линија.

(5) Давателот на платежни услуги пред блокирањето на платниот инструмент, а доколку тоа не е можно, веднаш по блокирањето на платниот инструмент ќе го информира Корисникот на платежни услуги за блокирањето и за причините за тоа, користејќи ги податоците за контакт и начините на комуникација преку кои се остварува деловната

врска, освен во случај кога информирањето за блокирање на платниот инструмент е спротивно на закон или ако за тоа постојат објективно оправдани сигурносни причини.

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

- поради загубен или украден платен инструмент или злоупотреба на платниот инструмент до максимален износ од 1.200 денари или соодветната противвредност во други валути;
- целосно ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежни трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот на платежни услуги како плаќач или поради неисполнување, на една или повеќе обврски на Корисникот на платежни услуги од Договорот, со намера или од крајно невнимание.

(7) Во случај на неавторизирана или неправилно иницирана или неправилно извршена платежна трансакција, Корисникот на платежни услуги има право на исправка со поднесување на известување до Давателот на платежни услуги: (i) најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување, или (ii) во било кое време доколку Давателот на платежни услуги не му ги дал или не му ги ставил на располагање на Корисникот на платежни услуги информациите за извршувањето на таквата платежна трансакција. Доколку во извршувањето на платежната трансакција е вклучен и давател на услуги за иницирање на плаќања, почнувајќи од 20.02.2024 година Корисникот на платежни услуги ќе го доставува наведеното известување и до давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка.

(8) Давателот на платежни услуги има обврска:

- за правилно извршување на платежната трансакција, во случај кога платниот налог е инициран непосредно од Корисникот на платежни услуги како плаќач, и
- за правилно пренесување на платниот налог до давателот на платежни услуги на плаќачот, кога платниот налог е инициран од страна на или преку Корисникот на платежни услуги како примач.

(9) Под услов да се утврди одговорност кај Давателот на платежни услуги за неизвршување или неправилно извршување на платежната трансакција, истиот:

- износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција ќе му го врати на Корисникот на платежни услуги како плаќач, а доколку е задолжена сметката на Корисникот на платежни услуги, Давателот на платежни услуги ќе ја врати состојбата на задолжената платежна сметка во состојбата во која сметката би била доколку неправилната платежна трансакција воопшто не била извршена и со датум на валута на кој бил задолжен износот од платежната сметка;
- ќе го стави износот на платежната трансакција на располагање на Корисникот на платежни услуги како примач и доколку е применливо, ќе го одобри износот на трансакцијата на платежната сметка на Корисникот на платежни услуги како примач со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот;
- во случај на задоцнет пренос на платниот налог ќе ја одобри платежната сметка на Корисникот на платежни услуги како примач на датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била навремено извршена;
- 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 на платежни услуги има право.

(10) Давателот на платежни услуги не е одговорен за извршување или правилно извршување на платежната трансакција доколку докаже дека платежната трансакција е реализирана согласно инструкциите и платниот налог на Корисникот на платни услуги како плаќач.

(11) Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција во која платниот налог е инициран од страна на или преку Корисникот на платежни услуги како примач, Давателот на платежни услуги по доставено барање на Корисникот на платежни услуги ќе преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот ќе го извести Корисникот на платежни услуги.

(12) Ако Корисникот на платежни услуги како плаќач го иницирал платниот налог преку давател на платежни услуги за иницирање на плаќања, Давателот на платежни услуги на Корисникот на платежни услуги ќе му го врати износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција и доколку е задолжена платежната сметка, истата ќе ја врати во состојба во која платежната сметка би била доколку неправилната платежна трансакција не била извршена. Оваа одредба ќе започне да се применува од 20.02.2024 година.

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

- ќе му го врати на Корисникот на платежни услуги како плаќач износот на неавторизираната платежна трансакција, веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивањето на известувањето од став 7 од оваа точка а најдоцна до крајот на следниот работен ден, освен ако Давателот на платежни услуги има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено,
- ќе ја врати состојбата на задолжената сметка на Корисникот на платежни услуги како плаќач во рокот од алинеја 1 од овој став во истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција со датумот на одобрување на сметката кој не може да биде подоцна од датумот на кој сметката на плаќачот била задолжена за износот на трансакцијата,
- ќе изврши и поврат на износите на сите надоместоци што ги наплатил од Корисникот на платежни услуги како плаќач во врска со таквата трансакција заедно со каматите на кои плаќачот би имал право доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција.
- (14) Доколку платежната трансакција е иницирана преку давател на услуги за иницирање на плаќања, давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка и го примил известувањето за трансакција во смисла на став 7 од оваа точка 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 во истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција. Притоа, Давателот на услугите за иницирање на плаќања на барање на Давателот на платежни услуги 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 е точно евидентирана и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст поврзан со платежната услуга.
- (15) Давателот на платежни услуги по поднесено барање на Корисникот на платежни услуги како плаќач ќе изврши поврат на паричните средства на Корисникот на платежни услуги во износ еднаков на вкупниот износ на извршената авторизирана платежна трансакција со датум на одобрување на платежната сметка кој не треба да биде подоцна од датумот на кој износот бил задолжен, иницирана од страна на или преку примачот, доколку Корисникот на платежните услуги докаже дека се исполнети следните услови: (i) не е наведен точниот износ при авторизацијата на платежната трансакција и (ii) износот на платежната трансакција го надминува износот кој Корисникот на платежни услуги вообичаено го очекува имајќи ги предвид износите на минатите платежни трансакции, условите од овој Договор и другите релевантни околности, освен кога износот е надминат поради валутна конверзија со примена на договорен референтен девизен курс.
- (16) Барањето за поврат на паричните средства од став (15) од оваа точка се поднесува во рок од 56 дена од датумот на задолжување на износот на паричните средства.
- (17) Давателот на платежни услуги во рок од 10 работни дена од добивање на барањето за поврат на паричните средства е должен да постапи по наведеното барање во смисла, или да го врати целиот износ на платежната трансакција или да го одбие барањето со образложение на причините за одбивањето и со укажување на можностите за решавање на спорови и органите кај кои Корисникот на платежни услуги како плаќач може да се обрати.
- (18) Корисникот на платежни услуги како плаќач нема право на поврат на паричните средства согласно став (15) од оваа точка, доколку: непосредно му ја дал согласноста за извршување на платежната трансакција на Давателот на платежни услуги и Давателот на платежни услуги или примачот ги дал или ги ставил на располагање информациите за идната платежна трансакција на Корисникот на платежни услуги на договорениот начин, најмалку 28 дена пред крајниот датум на достасување.
- (19) За платните инструменти кои се однесуваат само на поединечни платежни трансакции кои не надминуваат 1.200 денари или соодветна противвредност во други валути или имаат ограничување на трошењето од 6.000 денари или соодветна противвредност во други валути или чуваат парични средства кои во ниту еден момент не надминуваат 6.000 денари или соодветна противвредност во други валути или платежни картички со претплата кои не надминуваат износ од 10.000 денари или соодветна противвредност во други валути, договорните страни се согласни:
- Давателот на платежни услуги да нема обврска да ги даде на плаќачот информациите за користење на платежните услуги, вклучително и максималниот рок за извршување и видот и износот на надоместоците на товар на плаќачот, вкупно и по поединечни ставки, освен информациите за главните карактеристики на платежната услуга, вклучувајќи ги и начинот на кој платниот инструмент може да се користи, одговорностите, надоместоците и други информации потребни за носење одлука од Корисникот на платежни услуги за склучување на овој Договор, како и укажување за

тоа каде на лесно достапен начин се ставени на располагање сите други информации за користење на платежните услуги. Информациите за користење на платежните услуги во смисла на овој Договор се информациите од точка 1 до точка 10 од овој Договор;

- Давателот на платежни услуги нема обврска да предлага промени во условите на овој Договор на начин определен во потточка 8.2. од овој Договор;

- Давателот на платежни услуги нема обврска да ги даде информациите од ставовите 20 и 21 од оваа точка, освен да ги даде или да ги стави на располагање информациите за референтна ознака на платежната трансакција, износот на платежната трансакција и надоместокот за таа трансакција, а во случај на неколку платежни трансакции од ист вид направени за ист примач, информации за вкупниот износ на платежни трансакции и вкупните надоместоците за тие платежни трансакции, и

- Давателот на платежни услуги нема обврска да ги даде или да ги стави на располагање на Корисникот на платежни услуги информациите од алинеа 3 од овој став доколку платниот инструмент се користи анонимно или ако технички е невозможно да му се обезбедат овие информации на Корисникот на платежни услуги, а Давателот на платежни услуги ќе му овозможи на плаќачот по извршувањето на платежната трансакција проверка на износот на паричните средства што се чуваат на платниот инструмент.

(20) Давателот на платежни услуги на Корисникот на платежни услуги како плаќач веднаш по задолжување на неговата платежна сметка за износот на поединечната платежна трансакција или по приемот на платниот налог, доколку Корисникот на платежни услуги не користи платежна сметка за извршување на поединечната платежна трансакција ќе му ги даде на Корисникот на платежни услуги на хартија или на друг траен медиум следните информации:

- референтна ознака на платежната трансакција со која Корисникот на платежни услуги може да ја идентификува трансакцијата и доколку е применливо, информациите кои се однесуваат на примачот;

- износот на платежната трансакција во валутата во која платежната сметка на Корисникот на платежни услуги се задолжува или во валутата која се користи во платниот налог;

- видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот на платежни услуги, вкупно и по поединечни ставки;

- девизниот курс кој Давателот на платежни услуги го користел при извршувањето на платежната трансакција и износот на платежната трансакција по валутната конверзија, доколку е применливо, и

- датумот на валута за задолжување или датумот на прием на платниот налог.

(21) Давателот на платежни услуги на Корисникот на платежни услуги како примач веднаш по извршувањето на поединечна платежна трансакција, ќе му ги даде на Корисникот на платежни услуги на хартија или на друг траен медиум следните информации:

- референтна ознака на платежната трансакција со која Корисникот на платежни услуги може да ја идентификува трансакцијата и плаќачот и сите информации кои се пренесуваат со платежната трансакција;

- износот на платежната трансакција во валутата во која платежната сметка на Корисникот на платежни услуги се одобрува;

- видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот на платежни услуги за платежни трансакции, вкупно и по поединечни ставки;

- девизниот курс кој се користел при извршувањето на платежната трансакција од Давателот на платежни услуги и износот на платежната трансакција пред валутната конверзија, доколку е применливо и

- датумот на валута за одобрување на сметката на Корисникот на платежни услуги.

(22) Давателот на платежни услуги му ги дава или става на располагање информациите од ставовите 20 и 21 од оваа точка на Корисникот на платежни услуги, еднаш месечно, без надоместок во писмена или електронска форма преку која се остварува деловната врска или преку каналите на комуникација во рамки на електронското или мобилното банкарство.

(23) Кога платниот инструмент се користи за давање на согласност за извршување на платежната трансакција ќе се применуваат трансакциските ограничувања кои се наведени во Општите правила и услови за користење на тие платни инструменти и услуги, објавени на веб-страницата на Давателот на платежни услуги.

(24) По извршувањето на поединечна платежна трансакција заснована на картичка, Давателот на платежни услуги ќе му ги даде на Корисникот на платежни услуги како примач, на хартија или на друг траен медиум, следните информации: 1) референтната ознака од која Корисникот на платежни услуги може да ја идентификува платежната трансакција заснована на картичка; 2) износот на платежната трансакција заснована на картичка во валутата во која платежната сметка на Корисникот на платежни услуги се одобрува, и 3) износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот на платежни услуги на платежната трансакција заснована на картичка, вкупно и поединечно за



надоместокот за услугата на продавачот и на заменскиот надоместок. Врз основа на претходно добиена согласност во писмена форма од Корисникот на платежни услуги како примач, информациите од овој став, Давателот на платежни услуги може да ги прикаже обединето, според платежниот бренд, платежната апликација, видовите на платните инструменти и стапките на заменските надоместоци што се применуваат при платежни трансакции засновани на картички. Информациите од овој став ќе се даваат или ставаат на располагање од страна на Давателот на платежни услуги еднаш месечно.

(25) За поединечни платежни трансакции кои не надминуваат износ од 1.200 денари или соодветна противвредност во други валути или имаат ограничување на трошењето до вкупен износ од 6.000 денари или соодветна противвредност во други валути или се чуваат парични средства кои во ниту еден момент не надминуваат 6.000 денари или соодветна противвредност во други валути или платежни картички со претплата кои не надминуваат износ од 10.000 денари или соодветна противвредност во други валути, договорните страни се согласни за следното:

- ако платниот инструмент не може да се блокира или не може да се спречи неговото натамошно користење, Давателот на платежни услуги не е должен/нема обврска: 1) да обезбеди во секое време Корисникот на платежни услуги да може да достави известување веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент, и 2) да му достави доказ за примено известување,
- ако платниот инструмент се користи анонимно или ако Давателот на платежни услуги не може да докаже дека платежната трансакција била авторизирана поради други причини кои се својствени за тој платен инструмент, Давателот на платежни услуги не е должен: 1) да докаже дека е извршена автентикација на платежната трансакција, 2) да докаже дека платежната трансакција е правилно евидентирана и прокнижена и врз извршувањето на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст на Давателот на платежни услуги и 3) во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, давателот на платежни услуги на Корисникот на платежни услуги како плаќач не е должен да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција,
- Давателот на платежни услуги нема обврска да го извести Корисникот на платежни услуги за одбивањето на платниот налог, ако неизвршувањето е поради очигледни објективни причини,
- Корисникот на платежни услуги како плаќач да нема право да го отповика платниот налог по поднесувањето на платниот налог или по давањето согласност на примачот за извршување на платежната трансакција, и
- платежни трансакции да се извршуваат согласно Терминскиот план за извршување на платни трансакции во платен промет во земјата, односно Терминскиот план за платниот промет со странство, кои се достапни на веб страната на Давателот на платежни услуги.

## **8. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНИ, ДОПОЛНУВАЊА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР**

### **8.1. ВРЕМЕТРАЕЊЕ**

(1) Овој Договор се склучува на неопределено времетраење и неговата важност може да престане под услови предвидени во овој Договор или согласно важечките законски и подзаконски прописи.

### **8.2. ИЗМЕНИ И ДОПОЛНУВАЊА**

(1) Сите измени и дополнувања на овој Договор и прилозите кон него, Давателот на платежни услуги ќе му ги предложи на Корисникот на платежни услуги најдоцна два месеци пред датумот на нивната примена на еден од следните начини: 1) преку писмено известување, 2) преку известување доставено по електронска пошта, или 3) со објавување на својата веб страна.

(2) Корисникот на платежни услуги има право да ги прифати или да не ги прифати предложените измените и дополнувањата од став 1 од оваа точка пред датумот на примена на измените и за прифаќањето или неприфаќањето го известува Давателот на платежни услуги.

(3) Доколку пред датумот на примена на предложените измени и дополнувања, Корисникот на платежни услуги не го извести Давателот на платежни услуги дека не ги прифаќа, ќе се смета дека Корисникот на платежни услуги ги прифаќа предложените измени и дополнувања.

(4) Во случај Корисникот на платежни услуги да не ги прифати предложените измени и дополнувања од став 2 од оваа точка, Корисникот на платежни услуги има право да го раскине овој Договор на било кој датум пред датумот на примена на предложените измени и дополнувања без да плати трошок или надоместок за раскинувањето на Договорот, пришто, овој Договор престанува да важи со датумот на негово раскинување од страна на Корисникот на платежни услуги.

(5) Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс се применуваат веднаш, без претходното известување од став 1 на оваа потточка, доколку промените се прават врз основа на менување на договорената

референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс. Давателот на платежни услуги ќе го извести Корисникот на платежни услуги за промените во висината на каматната стапка на еден од следните начини: 1) преку писмено известување, 2) преку известување доставено по електронска пошта или 3) со објавување на својата веб страна.

### **8.3. РАСКИНУВАЊЕ**

(1) Корисникот на платежни услуги има право еднострано да го раскине Договорот и да ги затвори своите платежни сметки во секое време, со отказан рок од 30 (триесет) дена.

(2) Раскинувањето на Договорот и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот на платежни услуги, освен ако Договорот е на сила во период пократок од шест месеци. Доколку Договорот е на сила во период пократок од шест месеци, надоместоците за раскинување на Договорот и затворањето на платежната сметка се во висина на вистински направените трошоци на Давателот на платежни услуги.

(3) Давателот на платежни услуги може еднострано да го раскине Договорот со доставување на писмено известување или известување по електронска пошта до Корисникот на платежни услуги најмалку 2 (два) месеци пред денот на раскинување на Договорот.

(4) Во случај на раскинување на Договорот и затворање на платежната сметка, Давателот на платежни услуги ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на Договорот.

(5) Доколку на платежната сметка која се затвора има позитивно салдо, а Корисникот на платежни услуги нема друга соодветна (денарска или девизна) платежна сметка, Давателот на платежни услуги ќе ги пренесе паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена, без да пресметува и наплатува било какви надоместоци за одржување на евиденциската сметка.

(6) Давателот на платежни услуги има право еднострано да го раскине Договорот без отказан рок доколку состојбата на паричните средства на платежната сметка на Корисникот на платежни услуги изнесува 0 (нула) во непрекинат период од 24 (дваесет и четири) месеци.

(7) Давателот на платежни услуги има право еднострано да го раскине Договорот за платежната сметка со основни функции, без отказан рок доколку:

- постои сомневање дека Корисникот на платежни услуги со намера ја користел платежната сметка со основни функции за незаконски цели, и

- Корисникот на платежни услуги доставил неточни информации заради отворање на платежна сметка со основни функции, а врз основа на точните информации би немал право да отвори и користи платежна сметка со основни функции.

(8) Давателот на платежни услуги има право еднострано да го раскине Договорот за платежната сметка со основни функции, со отказан рок од 2 (два) месеца, со доставување на известување, писмено или електронско, без надоместок, доколку:

- постои сомневање дека Корисникот на платежни услуги со намера ја користел платежната сметка со основни функции за незаконски цели;

- со платежната сметка со основни функции не е извршена платежна трансакција во непрекинат период од 24 (дваесет и четири) месеци;

- Корисникот на платежни услуги повеќе нема законско престојувалиште или го загубил основот за законското престојувалиште според кој го имал правото на отворање и користење платежна сметка со основни функции или

- се утврди дека Корисникот на платежни услуги по отворањето на платежната сметка со основни функции отворил кај друг давател на платежни услуги – банка, штедилница и филијала на странска банка, платежна сметка во денари која му дозволува да врши платежни услуги кои согласно ЗПУПС се својствени за платежна сметка со основни функции.

(9) Во рамки на отказниот рок од став 8 од оваа потточка, договорните страни може да договорат статусот на постоечката платежна сметка со основни функции да се промени во платежна сметка, без истата да се затвори.

(10) Доколку при еднострано раскинување на Договорот согласно ставовите 7 и 8 од оваа потточка на платежната сметка со основни функции има позитивно салдо на парични средства, износот на позитивното салдо Давателот на платежни услуги ќе го пренесе на евиденциска сметка со посебна намена.

## **9. УСЛУГА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ**

### **9.1 ПРАВО НА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГАТА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ**

(1) Врз основна на писмено овластување за пренесување на платежна сметка од Корисникот на платежни услуги, Давателот на платежни услуги му овозможува на Корисникот на платежни услуги користење на услугата за преносливост на платежни сметки во иста валута во којашто гласат, кај друг давател на платежни услуги којшто има дозвола за давање платежни услуги издадена од гувернерот на НБРСМ.

(2) Услугата за преносливост не се однесува на:

- неактивните платежни сметки сè додека не биде прекинат статусот на неактивна сметка;
- блокираните платежни сметки се до отстранувањето на блокадата согласно важечките законски прописи;
- платежни сметки отворени со ограничување на користењето на паричните средства за утврдени посебни намени сè додека постои такво ограничување;
- платежни сметки на кои се чуваат електронски пари;
- сметки поврзани со издадени кредитни картички на коишто се врши уплата на парични средства единствено заради отплата на долг по основ на издадената кредитна картичка;
- платежни сметки за коишто е определена обврска на Давателот на платежни услуги да ги отвори и одржува со правосилна судска одлука.

## **9.2. ПОСТАПКА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ**

(1) Давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка, во рок од 2 (два) работни дена од денот на приемот на овластувањето за пренесување на платежната сметка од потточка 9.1 став (1) од оваа точка е должен до давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка да достави барање за обезбедување информации и за спроведување на активности, доколку се наведени во овластувањето за пренесување на платежната сметка и тоа:

- да достави на давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка листа на постоечките трајни налози за кредитни трансфери и расположливите информации за мандатите за директните задолжувања што се пренесуваат, а доколку изречно побарал во овластувањето за пренесување на платежната сметка, листата да ја достави и на Корисникот на платежни услуги;
- да ги достави на давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка, расположливите информации за повторливите приливни кредитни трансфери и за мандатите за директни задолжувања, што се извршени во корист или на товар на платежната сметка на Корисникот на платежни услуги во претходните 13 месеци, а доколку изречно побарал во овластувањето за пренесување на платежната сметка, информациите се доставуваат и на Корисникот на платежни услуги;
- да прекине со прием на директни задолжувања и на приливни кредитни трансфери од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка доколку давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка нема воспоставен систем за автоматско пренасочување на приливните кредитни трансфери и на директните задолжувања кон платежната сметка на Корисникот на платежни услуги што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка;
- да ги отповика трајните налози од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка;
- да го пренесе преостанато позитивно салдо на парични средства на платежната сметка на Корисникот на платежни услуги што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка и
- да ја затвори платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка.

(2) По приемот на барањето од став (1) од оваа потточка, Давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка е должен да ги достави информациите и да ги спроведе активностите, доколку се наведени во овластувањето за пренесување на платежната сметка и тоа:

- да ги достави до давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка, во рок од пет работни дена, информациите од став (1) алинеи 1 и 2 од оваа потточка,
- да прекине со прием на приливни кредитни трансфери и на директни задолжувања од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка и да ги информира плаќачот кај приливните кредитни трансфери и/или примачот кај мандатите за директните задолжувања за причините за неприфаќањето на платежни трансакции доколку давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка нема воспоставен систем за автоматско пренасочување на приливните кредитни трансфери и на директните задолжувања кон платежната сметка на Корисникот на платежни услуги што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка,
- да ги отповика трајните налози од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка,

- да го пренесе преостанато позитивно салдо на парични средства на платежната сметка на Корисникот на платежни услуги што се отвора или ја има отворено кај давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка, и
  - да ја затвори платежната сметка на датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка, доколку: а) Корисникот на платежни услуги нема неизмирени обврски за платежната сметка што се затвора кон давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка и б) во целост ги спровел активностите наведени во алинеи 1, 2 и 4 од овој став.
- (3) Давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка е должен веднаш да го извести Корисникот на платежни услуги ако има неизмирени обврски од став 2 алинеа 5 точка а) од оваа потточка кои го спречуваат затворањето на платежната сметка.
- (4) Давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка, во согласност со овластувањето за пренесување на платежната сметка од потточка 9.1. став 1 од оваа точка е должен во рок од 5 (пет) работни дена по приемот на бараните информации од став 1 од оваа потточка да ги спроведе следниве активности:
- да започне со извршување на трајните налози за кредитни трансфери коишто ги побарал Корисникот на платежни услуги од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка;
  - да ги информира плаќачите коишто вршат повторливи приливни кредитни трансфери во корист на платежната сметка на Корисникот на платежни услуги наведени во овластувањето за пренесување на платежната сметка за податоците на платежната сметка отворена кај давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка и да им достави копија од овластувањето за пренесување на платежната сметка. Доколку давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка не ги поседува сите информации потребни за информирање на плаќачите е должен од Корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка да ги побара информациите што недостасуваат,
  - да го извести Корисникот на платежни услуги за неговите специфични права доколку се користи директно задолжување,
  - да ги направи сите потребни подготовки за прифаќање на директни задолжувања и да започне да ги прифаќа од датумот определен во овластувањето за пренесување на платежната сметка, и
  - да ги информира примачите кои користат директно задолжување за наплата на парични средства од платежната сметка на Корисникот на платежни услуги наведени во овластувањето за пренесување на платежната сметка за податоците на платежната сметка отворена кај давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка и за датумот од којшто директните задолжувања можат да се наплатуваат од платежната сметка на Корисникот на платежни услуги и да им достави копија од овластувањето за пренесување на платежната сметка. Доколку давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка не ги поседува сите информации потребни за информирање на примачите е должен од Корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка да ги побара информациите што недостасуваат.
- (5) Корисникот на платежни услуги лично ги доставува информациите од став 4 алинеи 2 и 5 од оваа потточка до плаќачите и/или примачите доколку во овластувањето од потточка 9.1 став (1) не дал согласност информациите да ги достави давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка. Во тој случај, давателот што го прима пренесувањето на платежната сметка е должен во рок од 5 (пет) работни дена по приемот на бараните информации од став (1) од оваа потточка да достави известување до Корисникот на платежни услуги, писмено или на друг траен медиум, со податоци за платежната сметка и за датумот определен во овластувањето од кога ќе почне извршувањето на платежни трансакциите.
- (6) Давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка не смее да го блокира платниот инструмент пред датумот определен во овластувањето за пренесување, за да не се прекине давањето на платежни услуги за Корисникот на платежни услуги во текот на спроведувањето на услугата на преносливост.
- (7) Став 1,2,3,4,5 и 6 од оваа потточка ќе започнат да се применуваат од 20.12.2023 година.

## **10. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

### **10.1. ПРОПИСИ КОИ СЕ ПРИМЕНУВААТ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР**

(1) На платните услуги кои се предмет на овој Договор се применуваат одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи, Закон за девизното работење, Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки

кредити, Законот за облигационите односи, Законот за заштита на личните податоци како и други важечки законски и подзаконски прописи во Република Северна Македонија.

## **10.2. ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА КОРИСНИКОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

(1) Доколку Корисникот на платежни услуги смета дека Давателот на платежни услуги не се придржува кон своите обврски за информирање во врска со платежни услуги, не ги исполнува своите обврски за давање на платежни услуги, односно не му овозможува користење на платежни услуги согласно овој Договор и ЗПУПС, има право да поднесе приговор во писмена или електронска форма до Давателот на платежни услуги.

(2) Давателот на платежни услуги на Корисникот на платежни услуги ќе му достави одговор на приговорот од став 1 од оваа потточка во писмена или електронска форма во рок од 15 работни дена, сметано од денот на приемот на приговорот.

(3) Доколку Давателот на платежни услуги не може да одговори во рокот од став 2 од оваа потточка поради причини кои се надвор од негова контрола, ќе го извести Корисникот на платежни услуги за доцнењето на одговорот со јасно наведување на причините и за рокот до кој Корисникот на платежни услуги ќе го добие одговорот, а кој не може да биде подолг од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот.

(4) Корисникот на платежни услуги, кој поднел приговор согласно став 1 од оваа потточка и не е задоволен од добиениот одговор или пак не добил одговор во рамки на договорениот рок, може да поднесе поплака до НБРСМ.

(5) Поплаката до НБРСМ од став 1 од оваа потточка може да биде поднесена непосредно во архивата на НБРСМ, по пошта со препорачана достава или во електронска форма со употреба на средство за електронска идентификација преку Националниот портал за електронски услуги.

(6) Поднесувањето поплака до НБРСМ не го исклучува или ограничува правото на Корисникот на платежни услуги, да поведе судски спор со Давателот на платежни услуги, заради заштита на своите интереси.

(7) Во врска со можноста за решавање на споровите меѓу договорните страни кои произлегуваат од овој Договор во вонсудска постапка, договорните страни ќе пристапат кон склучување на анекс кон овој Договор со кој ќе се регулира вонсудската постапка за решавање на спорови, чија примена е предвидена од 01.01.2026 година, по усвојување на соодветните законските измени и дополнувања, односно по донесување на подзаконските акти на ЗПУПС.

## **11. ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ**

(1) Давателот на платежни услуги е учесник во следните платни системи и тоа:

- Македонски Интербанкарски платен систем – МИПС на Народна банка на РСМ
- други платни системи

(2) На барање на Корисникот на платежни услуги, Давателот на платежни услуги ќе му ги стави на располагање информациите за правилата за работа според кои функционираат платните системи од став 1 од оваа точка.

(3) Корисникот на платежни услуги е согласен Давателот на платежни услуги да ги обработува неговите лични податоци во онаа мера која е потребна за исполнување на овој Договор, вклучително и да го контактира Корисникот на платежни услуги заради ажурирање на неговите податоци.

(4) Давателот на платежни услуги гарантира дека обезбедува соодветно ниво на безбедност на личните податоци на Корисникот на платежни услуги, вклучувајќи заштита од неовластена или незаконска обработка, како и заштита од случајно губење, уништување или оштетување, со примена на соодветни технички и организациски мерки кои ја гарантираат доверливоста на податоците.

(5) За се што не е предвидено со овој договор ќе важат релевантните законски и подзаконски прописи, како и актите на Давателот на платежни услуги.

(6) Овој договор е составен во 2 идентични примероци, од кои по еден задржуваат Давателот на платежни услуги и Корисникот на платежни услуги.

### **ДОГОВОРНИ СТРАНИ:**

**ЗА ДАВАТЕЛОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

**ЗА КОРИСНИКОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**