

# ОПШТИ ПРАВИЛА И УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА I-BANK СЕРВИСОТ (ДИГИТАЛНО БАНКАРСТВО) НА СТОПАНСКА БАНКА АД – СКОПЈЕ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА

Со овие Општи правила и услови за користење на i-bank сервисот на Стопанска банка АД – Скопје (во понатамошниот текст: Општи правила и услови), се регулираат меѓусебните права, обврски и одговорности на Корисникот на i-bank сервисот (во понатамошниот текст: Корисник) и Стопанска банка АД – Скопје (во понатамошниот текст: Банка) во врска со користење на i-bank сервисот на Банката. Општите правила и услови за користење на i-bank сервисот на Банката се составен дел од Рамковниот договор за платежни услуги склучен помеѓу Банката и Корисникот.

## 1. ЗНАЧЕЊЕ НА ПОИМИТЕ

1.1 Поимите кои се користат во овие Општи правила и услови го имаат следното значење:

- **i-bank сервис** е називот на платформата за дигитални банкарски услуги на Стопанска банка АД -Скопје преку кој Банката ја обезбедува платежната услуга за онлајн користење на услуги поврзани со платежната сметка преку интернет и/или мобилна апликација. Таа претставува систем на современи канали преку кој се нудат банкарски услуги и производи преку интерактивни електронски комуникациски канали;
- **Корисник на i-bank сервисот** е физичко лице кое е сопственик или овластено лица на најмалку една платежна сметка во Банката, а кој се регистрирал за користење на i-bank сервисот;
- **Корисничко име** е уникатно име кое Банката го доделува на Корисникот со кое му овозможува пристап во i-bank сервисот во комбинација со својата корисничка лозинка;
- **Корисничка лозинка** е сет од алфанумерички карактери и знаци кои во комбинација со Корисничкото име му овозможуваат на Корисникот уникатно да го идентификува својот пристап во i-bank сервисот на Банката;
- **Кориснички пристап** претставува персонализирано средство за автентикација на Корисникот исклучиво само за комуникација во затворен систем за користење на i-bank сервисот;
- **ОТП - токен** е персонализиран уред, уникатно поврзан со Корисникот на кој се генерираат временски ограничени лозинки за идентификација на Корисникот и авторизација на плаќања и други услуги извршени преку i-bank сервисот. OTP - токенот може да биде во физичка или во виртуелна (софтверска) форма;
- **Авторизација и автентикација** е процес преку кој Банката преку доделените кориснички пристапи, недвосмислено и дигитално го потврдува идентитетот и согласноста на Корисникот на i-bank сервисот за извршување на налозите за плаќање овозможени преку i-bank сервисот или користењето на одредени услуги преку истиот. Автентикацијата на идентитетот на Корисникот се врши со употреба на комбинација од персонализирани средства за сигурност (Кориснички пристапи) кои вклучуваат знаење, владение и/или својственост;
- **Мобилна апликација** софтверска апликација која се инсталира на уредот на корисникот (мобилен телефон, таблет и сл.) и преку која Корисникот пристапува до услугите на мобилното банкарство на Банката;
- **Идентификационен број (ИД - број)** претставува единствен број за препознавање на Корисникот во системите на Банката (генериран од главниот систем на Банката);
- **Дигитален сертификат**: е средство со кое се утврдува електронскиот идентитет на потписникот;
- **Еднократен дигитален сертификат** е средство за електронско потпишување на документ од далечина доставен преку безбедна алатка.

## 2. РЕГИСТРАЦИЈА И КОРИСТЕЊЕ НА I-BANK СЕРВИСОТ

- 2.1 Корисник на i-bank сервисот може да биде регистриран клиент на Банката, резидент и нерезидент со претходно посебно одобрување.
- 2.2 Корисникот се регистрира за користење на i-bank сервисот на Банката на еден од следниве начини:
- со доставување и потпишување на Пријава во филијалите на Банката;
  - со дигитално барање за користење на сервисот, при што Корисникот се автентичира преку дигитална онлајн верификација на дел од неговите лични податоци и бројот на Visa/MasterCard картичката што банката му ја издала и со неа (картичката) поврзаниот таен ПИН - код (познат само на корисникот). Банката го задржува правото да го унапредува и менува процесот на дигитална онлајн верификација.
- 2.3 Корисникот бира еден од пристапите што ги нуди банката (во понатамошниот текст: Кориснички пристап)
- делумен пристап само за увид;
  - целосен пристап со вклучен токен за дигитална автентикација на плаќања;
  - друг вид специфичен за Корисникот.
- 2.4 Банката, врз основа на бараниот пристап, може да му додели на Корисникот еден или повеќе персонализирани средства за сигурност кои се користат за потврда на плаќањата и други финансиски услуги преку i-bank сервисот и тоа:
- Корисничко име и корисничка лозинка;

- ОТП – токен;
  - ПИН – код;
  - Друг уред за автентикација на плаќањата и други услуги овозможени преку i-bank сервисот.
- 2.5 Доделениот Кориснички пристап претставува персонализирано средство за сигурност за автентикација на Корисникот и исклучиво само за комуникација во затворен систем, односно помеѓу Корисникот и Банката и тој не важи и не смее да се употребуваат за комуникација во други системи без дозвола од Банката.
- 2.6 Банката како давател на услугата на Корисникот му овозможува:
- Пристап и увид во состојбата на сметките и производите кои Корисникот ги има во Банката;
  - Проверка на извештаи, известувања и информации во врска со сметките и производите кои Корисникот ги има во Банката;
  - Вршење на платежни трансакции и платежни налози кои ги овозможува Банката;
  - Поднесување на барања за овозможување и користење на производи и услуги на Банката;
  - Ажурирање на лични и контакт податоци;
  - Други информации и сервиси кои Банката ќе ги стави на располагање преку каналите на i-bank сервисот.
- 2.7 Користењето на услугите наведени во точка 2.6 Корисникот може да го врши преку еден или повеќе од следниве канали на i-bank сервисот:
- **Електронско банкарство (e-banking)**, достапно преку веб -страницата на Банката;
  - **Мобилното банкарство (m-banking)**, достапно преку мобилна апликација,
  - **Телефонско банкарство**, достапно преку контакт - центарот на Банката.
- 2.8 Банката го задржува правото, следејќи ги современите технолошки промени, во иднина да воведува и нови начини (каналите) на користење на i-bank сервисот или да укине некој од постојните, за што Корисникот се согласува да биде информиран преку веб – страницата на Банката и објавена промена на Општите правила и услови.
- 2.9 i-bank сервисот на Банката е достапен 24 часа дневно и седум дена во неделата, со исклучок на случаите предвидени во Општите правила и услови како и во временскиот период кога Банката во зависност од потребите, презема активности поврзани со: редовно одржување на сервисот, надградби, подобрувања и промени на системите кои го овозможуваат i-bank сервисот или во случај на телекомуникациски или други прекини на кои Банката не можела да влијае.
- 2.10 Обемот и начинот на користење на i-bank сервисот или поедини негови делови, е утврден со овие Општи правила и услови, терминскиот план за работа на платниот систем и одделните системи на Банката и Корисничкото упатство за i-bank сервисот на Банката.
- 2.11 Корисникот е согласен за сите известувања, измени, дополнувања кои се однесуваат на: користењето на услугите од i-bank сервисот на Банката, терминскиот план за работа на платниот систем, трошоци за користење на сервисот и Корисничките упатства, да се информира преку веб -страницата на Банката [www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk) и/или со пристап на i-bank сервисот.

### 3. ПРАВА И ОБВРСКИ НА БАНКАТА

- 3.1 Банката обезбедува сигурност на информативниот систем со исполнување на критериумите на доверливост, интегритет и расположливост и сето тоа во рамки на постапувањето што зависи исклучиво од Банката, а не презема обврска за почитување на споменатите критериуми во случај кога Корисникот со свои дејствија ќе придонесе за нивно непочитување или кога тоа зависи од дејствија надвор од доменот на контрола на Банката.
- 3.2 Банката се обврзува да обезбеди навремено извршување на сите целосно пополнети и доставени налози за плаќање и други дигитални барања од страна на Корисникот, во рамките на термините (работните денови и часови за вршење на платните трансакции) наведени во Терминскиот план на Банката, објавен на шалтерите на Банката и на веб - страницата на Банката ([www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk)).
- 3.3 Банката нема да биде одговорна доколку не биде во можност да изврши или задоцни во извршувањето на одредени налози од Корисникот за конкретни платежни трансакции направени преку i-bank сервисот во следниве случаи:
- поради било кој настан што надвор од контролата на Банката, поради губење на телекомуникациските врски; поради случаи на виша сила, пожар, поплава, компјутерски вируси или друго, кои можат да го спречат или задржат или оневозможат извршувањето на налозите;
  - опремата и/или софтверот на Корисникот или Банката не се во функција;
  - доколку страната во чија корист се врши плаќањето по дадени налози од Корисникот, не е во состојба да го прифати плаќањето или на друг начин предизвика задоцнување во трансферот на средствата.
- 3.4 Банката нема да изврши налози за плаќање од Корисникот во следните случаи:
- доколку платежната сметка на Корисникот е блокирана врз кој било основ;
  - доколку на платежната сметка на Корисникот нема доволно средства за извршување на налогот или нема доволно средства за плаќање на провизијата (трошокот) во полза на Банката доколку таа е предвидена за овозможување на определена услуга.
- 3.5 Банката ќе врши пресметка и наплата на трошоците настанати со користење на услугите на i-bank сервисот на Банката на товар на платежната сметка на име на Корисникот, во согласност со интерните акти и важечката Тарифа на Банката,

објавена во филијалите на Банката и на нејзината официјална веб - страница: [www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk). Доколку нема средства на сметката, Корисникот ја овластува Банката да ги наплати настанатите трошоци и надоместоци при користење на услугите со зафаќање на средства односно издавање платни инструменти на товар на која било платежна сметка отворена на име на Корисникот во Банката и пренос на парични средства на сметка на Банката во износ кој е потребен за намирувањето на побарувањата на име трошоци, на товар на дозволеното пречекорување и на товар на премолченото долговно салдо кое банката го става на располагање на платежната сметка на Корисникот за покривање на овие трошоци и надоместоци.

- 3.6 Банката го задржува правото да врши промени на видот и висината на трошоците за користење на i-bank сервисот, а Корисникот е согласен за сите промени да се информира преку веб - страницата на Банката: [www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk).
- 3.7 Банката не гарантира дека дел или сите од содржините и услугите на i-bank сервисот функционираат односно може да бидат пружени на сите компјутери или други електронски уреди (телефони, мобилни телефони, таблети и др.) ниту пак гарантира дека тие постојано ќе функционираат (бидат овозможени) преку нив.
- 3.8 Банката не презема никаква одговорност за евентуални проблеми со уредот преку кој се користи i-bank сервисот и на никој начин не може да се смета за одговорна за достапноста и квалитетот на телекомуникациските мрежи преку кои се извршуваат услугите на i-bank сервисот.
- 3.9 Банката го задржува правото да врши привремен прекин во поглед на достапноста на услугите преку i-bank сервисот, а за потребите од надградба, одржување или поправки на системите на Банката преку кои се овозможуваат услугите, за што Банката соодветно ќе го извести Корисникот.
- 3.10 Банката го задржува правото да изврши измени и адаптации на услугите достапни преку i-bank сервисот и/или да изврши траен прекин на дел или сите услуги во согласност со својата деловна политика.
- 3.11 Банката на никаков начин не одговара за испораката и/или квалитетот на стоките и услугите кои се платени од страна на Корисникот преку i-bank сервисот.

#### **4 ПРАВА И ОБВРСКИ НА КОРИСНИКОТ**

- 4.1 Корисникот се обврзува да ги достави личните податоци кои се потребни за персонализација и генерирање на Корисничкиот пристап во i-bank сервисот. Притоа, податоците треба да бидат идентични со оние кои Банката ги има во досието за клиентот, во спротивно банката нема да може да му го овозможи на корисникот бараниот пристап.
- 4.2 Корисникот ја овластува Банката да го реализира секој налог/порака потпишан од Корисникот преку Корисничкиот пристап кој му е доделен. Неотповиклив е секој налог/порака или барање за услуга кој е авторизиран од страна на Корисникот со употреба на Корисничкиот пристап кој Банката му го има доделено.
- 4.3 Корисникот се обврзува по секој даден налог за платежна трансакција или услуга, задолжително да провери дали таа е извршена и доколку не е извршена да провери т.е. да се информира кај Банката дали постои причина за неизвршувањето на плаќањето.
- 4.4 Корисникот е согласен редовно да врши увид на сите финансиски промени на неговата платежна сметка преку Извод кој му е достапен електронски преку i-bank сервисот и/или во печатена форма во која било од филијалите на Банката.
- 4.5 Корисникот е согласен дека на електронските документи, податоците и извештаи во електронски облик и електронските пораки не може да им се оспори полноважноста и доказната сила само затоа што се во електронски облик.
- 4.6 За сите значајни промени во обемот, достапноста и начинот на користење на i-bank сервисот, Корисникот е согласен Банката да го информира преку својата официјална веб – страница ([www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk)).
- 4.7 Корисникот се обврзува Корисничките пристапи да ги чува уредно, безбедно и со внимателна употреба, со цел да се спречи нивно расипување (уништување), кражба или неовластен пристап.
- 4.8 Корисникот се обврзува да ги почитува сите безбедносни совети за користење на i-bank сервисот што Банката ги објавува на својата веб – страница ([www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk)).
- 4.9 Корисникот се обврзува Корисничкиот пристап да го третира како доверлива информација, да не го открие на трето лице и да не дозволи трето лице да го дознае, поседува или употреби неговиот Кориснички пристап на i-bank сервисот на Банката, да не дозволи трето лице да има пристап до сметки на Корисникот и да ги користи услугите на i-bank сервисот во име на Корисникот како и да не дозволи трето лице да врши трансакции од платежната сметката на Корисникот. Банката не одговара за евентуална штета настаната од несоодветно чување и/или употреба на Корисничкиот пристап до i-bank сервисот на Банката и/или постапување од страна на Корисникот спротивно на преземените обврски.
- 4.10 Корисникот на i-bank сервисот е должен да го контролира пристапот до средствата (компјутер, телефон, таблет, интернет - врска и друго) преку кои го користи i-bank сервисот и да се грижи за нивниот интегритет и безбедност почитувајќи ги и применувајќи сите безбедносни препораки поврзани со уредот и оперативниот систем преку кои пристапува до i-bank сервисот. Банката не одговара за евентуална штета настаната од неовластен пристап до средствата преку кои се користи i-bank сервисот доколку притоа се случи неовластена употреба на Корисничкиот пристап кој Банката му го има предадено на Корисникот.
- 4.11 Ако Корисникот се посомнева или дознае дека неговиот Кориснички пристап го знае и/или има пристап друго лице, должен е веднаш да ја извести Банката со јавување на телефонот на контакт – центарот на банката (02) 3100 109 за да се блокира Корисничкиот пристап и да се спречи негова можна злоупотреба.

- 4.12 Во случај Корисникот да заборава или изгуби пристап до Корисничкиот пристап кој му е доделен, може да побара од Банката издавање на ново корисничко име и/или корисничка лозинка. За издавање на ново корисничко име и/или корисничка лозинка Банката може да наплати надоместок утврден со Тарифата на Банката.
- 4.13 Корисникот се согласува за висината на трошоците поврзани со користењето на i-bank сервисот како и трошоците за издавање, реиздавање, замена или обновување на Корисничкиот пристап до i-bank сервисот да се информира од објавите на шалтерите на Банката и/или преку Тарифата достапна на веб – страницата на Банката ([www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk)).
- 4.14 i-bank сервисот не смее да се користи за било какви незаконски цели, вклучувајќи плаќања на стоки и услуги забранети со закон, а за постапување во спротивно на оваа обврска целосна одговорност презема Корисникот.
- 4.15 Корисникот се согласува Банката да ги стави на увид податоците кои се сметаат за деловна тајна на овластено лице од страна на Банката кое може да го контактира заради сервисирање, контрола и надградба на системот.
- 4.16 Корисникот потврдува дека е согласен неговите лични податоци да бидат регистрирани, обработувани и ажурирани во согласност со законската регулатива, како и да бидат користени за негово информирање за промотивни активности и подобрување на сервисот.
- 4.17 Корисникот е информиран и согласен за потребите на правилно користење на i-bank сервисот Банката да може да го информира за безбедносни препораки и корисни информации за достапните функционалности и услуги преку i-bank сервисот и Корисникот е согласен да не ги третира како промотивни известувања.
- 4.18 Корисникот е должен во рок од 3 (три) работни дена од настанувањето на промена на неговите лични контакт податоци, писмено да ја извести Банката преку некоја од нејзините филијали или со директна промена на податоците преку i-bank сервисот, доколку таквата функционалност е овозможена, а во спротивно секое дејствие преземено од страна на Банката согласно податоците со кои располага ќе се смета за уредно.

## **5 ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

- 5.1 Корисникот е одговорен за контрола на правилноста на пополнетите налози и барање за услуги достапни преку i-bank сервисот. Банката нема никаква одговорност во случај кога налогот или бараната услуга е одбиен од системот за платен промет или друг систем поради грешка во пополнувањето на налогот/барањето од страна на Корисникот, ниту пак Банката одговара за извршување на неправилно пополнетите налози/барања преку i-bank сервисот. Со оглед на автоматското извршување на авторизираните налози и барања на услуги, Корисникот ја презема целата одговорност во врска со нив.
- 5.2 Банката го задржува правото да врши измени во понудата и содржината на одделни услуги и функционалности на i-bank сервисот регулирани со овие Општи правила и услови.
- 5.3 Сите измени и дополнувања на овие Општи услови, Банката ќе му ги предложи на Корисникот 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 - страница.
- 5.4 Корисникот има право да ги прифати или да не ги прифати предложените измените и дополнувањата од точка 5.3 пред датумот на примена на измените и дополнувањата и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката.
- 5.5 Доколку пред датумот на примена на предложените измени и дополнувања, Корисникот не ја извести Банката дека не ги прифаќа, ќе се смета дека Корисникот ги прифаќа предложените измени и дополнувања.
- 5.6 Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени и дополнувања, ќе се смета дека тој доставил барање за престанок на користење на i-bank услугите на Банката, односно бара прекин на користењето на платежната услуга за онлајн користење на услуги поврзани со платежната сметка.
- 5.7 Сите постапки на примопредавање на електронски пораки на Корисникот на i-bank сервисот, компјутерски се бележат во системот на Банката и истите Банката ги чува во согласност со важечките прописи.
- 5.8 Сите податоци кои се однесуваат на Корисникот и извршените трансакции се меморираат во базата на податоци на Банката, сочувани на сигурен начин, од каде можат да бидат репродуцирани во непроменета форма на хартија или на екрани и тие претставуваат доказ за извршените трансакции и други активности преку i-bank сервисот.
- 5.9 Корисникот е согласен и информиран дека Банката може еднострано и без претходна најава, привремено или трајно да го ограничи неговиот пристап до i-bank сервисот во секое време, доколку се сомнева дека постои веројатност за одредена злоупотреба (од Корисникот или од трета страна) на неговиот Кориснички пристап или можност за намерно или со големо невнимание предизвикување на неправилно работење на поединечните системи во Банката или платниот систем во целина.
- 5.10 Корисникот е согласен и информиран дека Банката може еднострано и без претходна најава, привремено или трајно да го ограничи неговиот пристап до i-bank сервисот, доколку клиентот има доспеан, а неоплатен долг поврзан со користењето на i-bank сервисот или другите банкарски производи и услуги.
- 5.11 За сè што не е предвидено во овие Општи правила и услови се применуваат релевантните законски и подзаконски акти, како и интерните акти на Стопанска банка АД – Скопје.
- 5.12 Овие Општи правила и услови се важечки од 1.1.2023 година па во иднина.