

## ОПШТИ ПРАВИЛА И УСЛОВИ НА СТОПАНСКА БАНКА АД СКОПЈЕ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ДЕБИТНИ КАРТИЧКИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА

### ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

Општите правила и услови за користење на дебитни картички за физички лица (во понатамошниот текст: Општи правила и услови) се составен дел и претставуваат единствена целина на Рамковниот договор за платежни услуги (во понатамошниот текст: “Договор”) со кои се уредуваат условите за издавање, користење и затворање на Visa/MasterCard дебитните платежни картички што ги издава Стопанска банка АД – Скопје.

### 1. ДЕФИНИЦИИ

- **Банка** – Стопанска банка АД Скопје со седиште во Скопје, ул. „11 Октомври” бр.7;
- **Рамковен договор за платежни услуги** - договор со кој се уредува извршувањето на поединечни и последователни платежни трансакции и правата, обврските и условите за отворање, одржување и затворање на платежна сметка во Банката;
- **Платежна картичка** – вид на платен инструмент кој му овозможува на плаќачот да иницира трансакција со дебитна или кредитна картичка и која што може да се користи од имателот за плаќање на стоки и услуги и/или за повлекување и/или внесување готовина;
- **Дебитна картичка** – картичка од брендот Visa или MasterCard која Банката ја издава на корисникот на картичката и преку која корисникот може да прави платежни трансакции (готовински и/или безготовински) на товар на платежна сметка која ја има во Банката;
- **Основна картичка** – картичка која се издава на барање на носителот на платежната сметка/сметки со цел располагање со средствата од сметката/сметките преку картичката;
- **Дополнителна картичка** – картичка која на барање на Корисникот и со овластување од Корисникот на основната картичка се издава на дополнителниот корисник на картичката, и ги користи средствата од платежната сметката/сметките на корисникот на основната картичка;
- **Корисник на картичка** – физичко лице на кое Банката му има издадено дебитна картичка и чие име е напишано на картичката;
- **Корисник на основна картичка** – физичко лице кое е носител на платежна сметката/сметките поврзани со картичката, располага со средствата од картичката и се терети за трошоците кои настануваат од нејзиното користење;
- **Корисник на дополнителна картичка** – физичко лице на кој му е издадена дополнителна картичка на барање и со овластување од Корисникот на основната картичка кој на тој начин располага со средствата од платежната сметката/сметките на Корисникот на основната картичка;
- **Платежна сметка** – сметка на Корисникот на основната картичка отворена во Банката, која се задолжува/одобрува за износот на трансакциите, трошоците, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните дебитни картички во Република Северна Македонија и надвор од Република Северна Македонија;
- **Расположливо салдо на трансакциска сметка** – средства на располагање (сопствените средства и средствата од дозволеното пречекорување) намалени за сите резервирани средства (за авторизирани, а неискнижени трансакции и резервации по разни основи);
- **Трансакциски месечен лимит** – максимален вкупен износ од трансакции кој Корисникот на картичката може да го користи во рамки на еден месец преку извршување на трансакции во трговија и на банкомат;
- **Членарина** – надомест за користење на картичката кој Банката го наплаќа од сметка на Корисникот на картичката
- **Трошоци и надоместоци** – задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, членарините, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички;
- **Платежна трансакција со дебитна картичка** – платежна трансакција заснована на картичка, вклучително и платежна трансакција со платежна картичка со претплата, која што не претставува платежна трансакција заснована на кредитна картичка, при што за износот на секоја платежна трансакција направена со употреба на дебитната картичка, веднаш или на крајот на однапред дефиниран период се намалува состојбата на расположливите парични средства на платежната сметка на корисникот на платежните услуги;
- **Сомнителна трансакција** – трансакција која не ја потврдува Корисникот на картичката и е идентификувана како сомнителна од страна на надлежна служба на Банката;
- **Обнова на картичка** – процес на издавање на нова картичка непосредно пред истекот на рокот на користење на постојната картичка;
- **Банкомат** – електронски уред кој овозможува исплата на пари во готово, но и други услуги кои Банката ги има овозможено за користење без присуство на вработени од Банката;
- **Продажно место** – трговец кој има склучено Договор за прифаќање на платежни картички од програмата на Visa и Mastercard/Maestro;
- **ПОС терминал** – електронски уред инсталиран на продажни места или банкарски шалтери кој служи за електронско спроведување на трансакции;
- **ПИН код** – таен личен идентификационен број на Корисникот на основната картичка, односно Корисникот на дополнителната картичка, кој служи како

идентификација при користење на картичката на банкомат и ПОС терминал;

- **Премолчено должничко салдо** – е премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на Корисникот, при што Банката му става на располагање на Корисникот парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствени парични средства на платежната сметка или ако е договорено дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволено пречекорување.
- **Слип** – потврда од извршена трансакција со картичка;
- **Авторизација** - претставува процес во кој се врши одобрување на трансакцијата извршена со картичка;
- **Резервирани средства** - средства кои се веќе потрошени, но се уште не се потврдени од страна на продажното место;
- **Картична платежна шема**(анг.Payment card scheme)-единствен збир на правила, практики, стандарди и/или упатства за извршување на платежни трансакции засновани на картичка, договорени меѓу давателите на платежните услуги, а кои што се одвоени од каква било инфраструктура или платен систем што би ја поддржувале нејзината работа и коишто вклучуваат определен орган на одлучување, организација или субјект, што ја носат одговорноста за функционирањето на шемата.
- Интернет (веб) страна на Стопанска банка АД – Скопје се однесува на: [www.stb.com.mk](http://www.stb.com.mk)

## 2. ИЗДАВАЊЕ НА ДЕБИТНА КАРТИЧКА

Издавањето на дебитна картичка е платежна услуга која Стопанска банка АД – Скопје ја дава на Корисникот согласно склучениот Рамковниот Договор за платежни услуги и овие Општи правила и услови и истата се активира од Корисникот врз основа на поднесување на барање за издавање на дебитна платежна картичка поврзана со платежна сметка која Корисникот ја има во Банката. Барање може да се поднесе за издавање на следните дебитни картички на Стопанска банка АД – Скопје:

- Visa Classic, дебитна платежна картичка поврзана со платежна сметка во денари
- Visa Gold, дебитна платежна картичка поврзана со 2 платежни сметки (една во МКД и друга во ЕУР)
- Visa Интернет, е дебитна платежна картичка поврзана со посебна наменска платежна сметка во МКД. Притоа поднесувањето на барање за издавање на оваа картичка воедно претставува и барање за отварање на посебна наменска платежна сметка која се користи со оваа платежна картичка.

### 2.1. Услови за издавање на дебитна картичка

Корисник на дебитна картичка може да биде само лице кое има платежна сметка во МКД во Стопанска банка АД – Скопје и има потпишано Рамковен договор за платежни услуги со Банката.

Банката издава дебитни картички на своите клиенти под услови утврдени со овие Општи правила и услови за дебитни

картички, кои се составен дел од Рамковниот договор за платежни услуги.

Картичката се издава врз основа на поднесено барање за издавање и користење на дебитна картичка. Барателот на картичка се обврзува да ги плаќа каматата, надоместоците и провизиите што ги должи за издавање и користење на картичката.

Банката може да издаде дебитна картичка согласно важечката понуда на дебитни картички.

За располагање со средствата на платежната сметка, а на барање на Корисникот кој е сопственик на платежната сметка, Банката издава основна дебитна картичка.

Корисникот може да ополномошти лице за располагање со средствата од платежната сметка преку користење на дебитна картичка, за што Банката издава дополнителна дебитна картичка по барање на Корисникот. Притоа, Корисникот на основната картичка е целосно одговорен, ги превзема и прифаќа сите трансакции, трошоци и надоместоци што произлегуваат од користењето на дополнителната картичка.

Корисникот на основната картичка е должен да го информира Корисникот на дополнителната картичка за начинот и условите за користење на дебитната картичка дефинирани во овие Општи правила и услови, при што Корисникот на основната картичка ја сноси одговорноста дебитните картички да се користат во согласност со овие Општи правила и услови.

### 2.2. Важност и обновување на картичката

Основната картичка е со рок на важење од најмалку две години од денот на нејзиното издавање, по што Банката може автоматски да ја обнови за дополнителни 2 до 5 години, повеќекратно.

Корисникот на картичката има право да го откаже правото на користење на картичката и пред истекот на рокот на важење и да бара од Банката во негово присуство да ја поништи картичката и да ја објави за неважечка.

Важноста на дополнителната картичка не може да е подолга од рокот на важење на основната картичка.

Корисникот на основната картичка кој дал овластување за користење на дополнителната картичка има право да бара да го откаже натамошното користење на дополнителната картичка пред истекот на рокот на нејзината важност.

Важноста на картичките е отпечатена на лицето на картичката.

### 2.3. Надоместоци за користење на картичката

Корисникот на картичката ѝ плаќа на Банката годишна членарина и други трошоци и надоместоци во согласност со актите на Банката и истите се составен дел на Тарифата објавена на веб страната на Банката.

Висината на трошоците и надоместоците се променливи во согласност со измената на актите на Банката и Корисникот е согласен за секоја нивна натамошна промена, да биде информиран на еден од следните начини: 1) преку писмено известување, 2) преку известување доставено по електронска пошта, или 3) со објавување на веб страната на Банката.

Корисникот е должен, доколку не сака да ја обнови картичката, најмалку еден месец пред истекот на рокот на важност на картичката, писмено да ја известува Банката дека

има намера да го откаже користењето на картичката. Во спротивно, платежната сметка на Корисникот ќе биде задолжена со годишна членарина за издадената дополнителна и/или основна картичка.

Корисникот на картичката ја овластува Банката задолжувањата по основ на платежните трансакции со дебитната картичка (основна и/или дополнителни) како и сите трошоци, надоместоци и членарини поврзани со неа да ги врши од денарската платежна сметка која е поврзана со дебитната картичка, на товар на расположливите средства на платежната сметка, дозволеното пречекорување и/или премолченото должничко салдо кое Банката му го става на располагање во случај кога корисникот нема доволно расположливи средства за задолжување на сметката по овие основи.

Корисникот е должен да ги плати трошоците за изработка на основната и дополнителната картичка, како и други трошоци од работењето со картичката во согласност со актите на Банката.

Корисникот на картичката е согласен и ја овластува Банката да ја задолжува неговата платежната сметка и во случај на:

1. камата на дозволено и недозволено пречекорување (премолчено должничко салдо);
2. трошоци за членарина и надоместоци;
3. трошоци и провизии за конверзија и
4. други трошоци предвидени во случај на неправилна употреба или непридржување кон условите и правилата за користење на картичката или евентуална нејзина злоупотреба.

Банката врши дополнителни интерни контроли во врска со примената на Договорот и Општите правила и услови во однос на наплатените надоместоци поради користењето на производите во периодот на важност на Рамковниот договор. Доколку при интерните контроли се утврди дека е наплатен надоместок која не е во согласност со Договорот, се применуваат услови поволни за Корисникот и разликата се враќа на платежната сметка на Корисникот.

### **3. КОРИСТЕЊЕ НА КАРТИЧКАТА**

#### **3.1. Услови за користење на дебитна картичка**

Дебитните платежни картички што ги издава Банката го имаат брендот на Visa или MasterCard, се глобално прифатени и можат да се користат за:

- Бесконтактни и/или контактни платежни трансакции на ПОС терминал или Банкомат авторизирани со ПИН код
- Бесконтактни платежни трансакции за кои не е потребна авторизација со ПИН (платежни трансакции до одреден износ кој Visa/MasterCard го определуваат за секоја земја одделно каде се прифаќаат нивните картички)
- Интернет плаќања при што во зависност од ризичноста Банката може да побара авторизација на трансакцијата со СМС OTP код.
- Автентикација на корисникот за добивање на пристап и токен за дигиталното банкарство на Банката и/или добивање и ресетирање на

корисничко име, лозинка или токен преку интернет страната на Банката.

- Други начини за извршување на платежни трансакции определени од Visa/MasterCard картичните платежни шеми

Исклучок е само Visa Интернет дебитната картичка, која е поврзана со наменска платежна сметка и се користи само за Интернет плаќања во земјата и странство.

Согласноста односно авторизацијата на платежните трансакции со дебитните картички на Банката, Корисникот може да ја даде на некој од следните начини:

- Внесување на ПИН код на ПОС терминал или банкомат или на онлајн сервисот на Банката за добивање и/или ресетирање на пристап до дигиталното банкарство.
- Потпис на потврда за извршување на платежна трансакција и/или на порачка со внесени податоци за картичката
- Бесконтактно приближување на картичката до уред за прифаќање на картичка без употреба на ПИН код до одреден износ определен од Visa/MasterCard картичните шеми
- Онлајн, со внесување на податоците за картичката на интернет број на картичка, датум на истекување и/или CVC/CVV код) а во случај на потреба и внесување на OTP код.
- Телефонски, со соопштување на податоците за платежната картичка (број на картичка, датум на истекување и/или CVC/CVV код)

Корисникот на дебитната картичка не може да ја отповика платежната трансакција по нејзиното извршување без согласност на прифаќачот на плаќањето.

Дебитната картичка е непренослива и може да ја користи само Корисникот чие име е отпечатено на картичката.

Корисникот на картичката и ополномоштеното лице на дополнителната картичка ја користат картичката во рокот на важење отпечатен на нејзиното лице и се должни да ја чуваат и ракуваат во согласност со правилата и актите на Банката.

Банката има обврска да издаде ПИН код до кој ќе има пристап само Корисникот на дебитната картичка.

Корисникот е должен дебитната картичка, нејзиниот број, датум на истекување, CVC/CVV код и личниот идентификационен број (ПИН код) на дебитната картичка да ги чува доверливо и одговорно со цел спречување злоупотреба на дебитната картичка. Тоа подразбира и да не го запишува ПИН кодот на картичката или на други документи, да не користи помош од друго лице при внесување на ПИН кодот, но и да превзема останати одговорни мерки за да не дојде до злоупотреба на дебитната картичка.

Корисникот целосно ја сноси одговорноста за неовластено користење на дебитната картичка издадена на негово име, вклучувајќи ги и дополнителните дебитни картички во случај

на постапување во спротивност на Рамковниот Договор и овие Општи правила и услови како негов составен дел.

Корисникот се обврзува да обезбеди доволно средства на платежната сметка за подмирување на сите обврски кои се настанати од употребата на дебитната картичка и во договорениот рок да ги подмири надоместоците, провизиите и други трошоци.

Основната и дополнителната картичка се сопственост на Банката.

Картичката смее да ја користи само Корисникот на картичката, ополномоштеното лице на дополнителната картичка, односно лицето чии податоци се ембосирани (отпечатени) на картичката. Правото на користење на картичката Корисникот и ополномоштеното лице не можат да го пренесат на друго лице.

Важечка е основната и дополнителна картичка издадена во согласност со важечките акти и правила на Банката и прописно потпишана од Корисникот на основната картичка, односно од ополномоштеното лице на дополнителната картичка.

Картичката не смее да се користи за какви било незаконски цели, вклучувајќи купување стоки и услуги коишто се забранети со закон.

### **3.2. Располагање со средства преку дебитна картичка**

Корисникот на картичката и ополномоштеното лице на дополнителната картичка ја употребуваат картичката само во рамките на расположливите средства на платежната сметка, вклучувајќи го и дозволеното пречекорување на платежната сметка, во рамките на утврдените лимити за плаќање или подигање готовина со или без авторизација одредена од страна на Банката.

На средствата на платежната сметка Банката плаќа камата во согласност со актите на Банката и во согласност со Договорот. На дозволеното пречекорување на платежната сметка Банката наплатува камата во согласност со актите на Банката и согласно Договорот за дозволено пречекорување.

Во случај на недозволено пречекорување (премолчено должничко салдо) на платежната сметка со употреба на картичката, Банката пресметува и наплатува законска казнена камата согласно важечките законски и подзаконски прописи во Република Северна Македонија.”

Корисникот на картичката е должен веднаш да ги уплати во корист на Банката потребните средства за покривање на недозволеното пречекорување.

### **3.3. Извршување на трансакции со дебитна картичка**

Корисникот на картичката и ополномоштеното лице на дополнителната картичка, дебитната картичка може да ја употребуваат за безготовински и готовински трансакции на сите места што се вклучени во системот на платежната организација чиј бренд го носи картичката.

Во случај на подигање готовина преку банкомати, Корисникот на картичката, односно ополномоштеното лице на дополнителната картичка употребува посебен, личен, идентификационен код (ПИН) кој е уникатен и таен код, доделен од Банката при издавање на картичката односно дополнителната картичка.

При употреба на картичката во безготовинскиот промет на стоки и услуги и за подигање готовина, Корисникот на основната картичка, односно ополномоштеното лице кое е Корисник на дополнителната картичка, добива потврда за извршената трансакција во печатена или електронска форма. Еден примерок од потврдата Корисникот на основната картичка, односно ополномоштеното лице на дополнителната картичка, го задржува кај себе и му служи како потврда за извршената трансакција, бидејќи Банката дополнително не издава потврда за трансакциите.

Со добивањето на потврдата за плаќање или комплетирањето на бесконтактната трансакција, Корисникот неотповикливо се обврзува дека ќе го плати износот на трансакцијата.

За идентификација на Корисникот, односно ополномоштеното лице на дополнителната картичка се употребува личниот идентификациски број – ПИН код или потписот на Корисникот преку кои се дава согласноста за извршување на платежната трансакција. Исклучок од ова се бесконтактните трансакции кои се извршуваат со употреба на ПИН код, а доколку терминалот (ПОС терминал, банкомат или друг уред) дозволува, трансакциите може до определен износ да се извршат и без употреба на ПИН код. Исклучок од ова се и трансакциите направени со картичката на интернет, каде давањето на согласноста за платежната трансакција се врши преку внес на доверливите податоци од картичката како што се бројот на картичка и датум на истекување. При користењето на картичката на интернет, Корисникот, односно ополномоштеното лице, е должен да постапува во согласност со безбедносните препораки, кои Банката ги објавува на својата веб интернет страна.

Сите информации од секоја трансакција реализирана со картичка се запишуваат во компјутерскиот систем на Банката и оттаму тие се прикажуваат на добиените потврди и претставуваат доволен и веродостоен доказ за трансакциите.

Корисникот на основната картичка, односно ополномоштеното лице на дополнителната картичка, е должно да ги чува примероците од документот за плаќање (во печатена или електронска форма), односно подигање готовина, како и потврдите за подигната готовина од банкоматите најмалку 13 месеци од денот на плаќањето, односно подигањето готовина, заради евиденција и реконструкција на податоците во случај на рекламација.

Банката одредува препорачани трансакциски и месечни лимити за користење на картичката во трговија и за подигање готовина за кои Корисникот на картичката е информиран при подигањето на картичката и истите се јавно објавени на веб страната на Банката. Банката го задржува правото да врши промена на трансакциските месечни лимити. Во моментот, во примена се следните трансакциски лимити:

- 60.000 денари дневен трансакциски лимит за подигнување на готовина за сите дебитни картички што се издаваат од Банката
- 150.000 денари лимит по поединечна трансакција во трговската мрежа за Visa Classic, Visa Интернет и MasterCard дебитните картички, односно 250.000



денари лимит по поединечна трансакција во трговската мрежа за Visa Gold дебитната картичка.

- 300.000 денари месечен трансакциски лимит за безготовински платежни трансакции во трговската мрежа на ПОС терминали за Visa Classic, Visa Интернет и MasterCard дебитните картички, односно 600.000 месечен трансакциски лимит за безготовински платежни трансакции во трговската мрежа на ПОС терминали за Visa Gold дебитната картичка.
- 300.000 денари месечен трансакциски лимит за безготовински платежни трансакции во трговската мрежа на интернет за Visa Classic, Visa Интернет и MasterCard дебитните картички, односно 600.000 месечен трансакциски лимит за безготовински платежни трансакции во трговската мрежа на интернет за Visa Gold дебитната картичка.

По барање на Корисникот на основната картичка може да се дефинираат поинакви лимити од трансакциските месечни лимити по картичка дефинирани од страна на Банката. Трансакцискиот месечен лимит се однесуваат на картичката и секоја промена на лимитите се однесува за картичката на која се врши промената. При промена на бројот на картичката се поставуваат дефинираните лимити од страна на Банката.

#### **3.4. Задолжување на платежната сметка со картични трансакции**

Корисникот на картичката е согласен и ја овластува Банката за плаќање и подигање готовина во земјата, да ја задолжува неговата платежна сметка, а доколку на платежната сметка нема доволно средства, Банката има право да задолжи друга негова платежна сметка од постоечките или идни приливи. Корисникот се обврзува на платежната сметка да има доволно средства за покривање на сите трансакции направени со основната или дополнителната дебитна картичка. Доколку на платежната сметка нема доволно средства, Банката има право да ја задолжи сметката на товар на премолченото долговно салдо за износот на сите платежни трансакции направени со картичката како и за сите трошоци, чланарини и надоместоци направени со картичката. Корисникот на картичката е согласен и ја овластува Банката за плаќање и подигање готовина во странство, да ја задолжува платежната сметка со примена на продажен курс за девизи од курсната листа на Банката, како и да ја задолжи платежната сметката со соодветен износ на провизија во согласност со актите и тарифата на Банката. Доколку на платежната сметка нема доволно средства, Банката има право да ја задолжи неа од идни приливи или друга негова платежна сметка во Банката од постоечките или идни приливи, а Корисникот на картичката е согласен за овој начин на задолжување.

#### **3.5. Трансакции во странство**

За сите користења на картичката во странство, пресметката се врши во ЕУР, а задолжувањето се врши во согласност со

курсната листа на Банката за девизи коишто важат на денот на задолжувањето.

Доколку Корисникот има дебитна картичка поврзана со денарска и девизна (ЕУР) платежна сметка (Visa Gold Debit), Корисникот на картичката е согласен и ја овластува Банката, за платежните трансакции направени во ЕУР да ја задолжи неговата ЕУР платежна сметка поврзана со картичката а доколку на неа нема доволно девизни средства да ја задолжи неговата платежна сметка во МКД поврзана со картичката, со примена на продажен курс за девизи од курсната листа на Банката, како и соодветна провизија (доколку е предвидена) согласно актите и Тарифата на Банката. Кај ваквите картички (Visa Gold Debit), Корисникот е согласен и ја овластува Банката, доколку на платежната сметка во МКД нема доволно средства при извршувањето на платежни трансакции во државата (PCM), да може одобрувањето на платежните трансакции да го прави врз основа на расположливото салдо на ЕУР платежната сметка поврзана во картичката. Во ваков случај, Корисникот е согласен и ја овластува Банката да изврши соодветен откуп на девизни средства од неговата ЕУР сметка и истите да ги префрли на МКД сметката на клиентот за покривање на одобрените платежни трансакции на товар на ЕУР платежната сметка.

Курсните разлики и провизии при конверзијата од останати валути во ЕУР и од ЕУР во денари се на товар на Корисникот на дебитната картичка. Трошоците за конверзија помеѓу валутите се на товар на Корисникот на картичката и за истото корисникот е целосно согласен со прифаќањето на Општите правила и услови за користење на дебитните картички на Банката.

При користење на картичката во странство Корисникот се задолжува во денарска противвредност на износот изразен во евра, по менувачкиот продажен курс на Банката. Сите трансакции во валути различни од евра, најпрво се разменуваат во евра според официјалниот курс во системот на операторот на картичната платежна шема по која е издадена платежната картичка, па потоа се задолжуваат во денарска противвредност.

#### **3.6. Откажување и престанок на правото на користење на картичката**

Корисникот има право да го откаже користењето на дебитната картичка во секое време без никаков надоместок со достава на Барање/Изјава за откажување на картичката во било која од филијалите на Банката. Откажувањето од користење на дебитната картичка не значи и откажување од користење на платежната сметка, освен во случајот со наменската платежна сметка поврзана со Visa Интернет дебитната картичка која наменски се отвара со издавањето на картичката и за која барањето за откажување на Visa Интернет дебитната картичка претставува и барање за откажување од наменската платежна сметка поврзана со неа.

Банката има право да го одземе правото на користење на основната и дополнителната картичката пред истекот на важноста на картичката доколку Корисникот на картичката, како и ополномоштено лице на дополнителната картичка не се придржуваат кон Општите правила и услови

за работење со дебитни картички, како и во случај на злоупотреба на дадените права.

Банката може да го оневозможи користењето на дебитната картичка само ако постои оправдани причини за тоа, а се поврзани со сигурноста од користењето на дебитната картичка, ако постои сомневање од неовластено и неодобрено користење на дебитната картичка или нејзина злоупотреба, или ако постои зголемен ризик Корисникот да не е во можност да ги исполни своите обврски за плаќање во случај кога користењето на дебитната картичка е поврзано со одобрен кредит, односно дозволено пречекорување на платежната сметка која е поврзана со дебитната картичка.

Во случај на одземање на правото на користење на основната и дополнителната картичка, како и во случај на откажување на користење на картичката од страна на нејзиниот Корисник, Банката ја огласува картичката за неважечка, а Корисникот на картичката е должен веднаш да обезбеди покритие за сите обврски создадени со користењето на картичката.

Корисникот на картичката е должен:

1. да ги врати основната и дополнителната картичка по истекот на важноста, како и на барање на Банката;
2. да ги пријави во Банката евентуалните измени на личните податоци и вработување;
3. да ги пријави во Банката евентуалните измени на контакт податоците во спротивно ќе се смета дека доставата на кое било известување е уредно извршена;
4. во случај на промена на живеалиште/престојувалиште да ја известува Банката во рок од три дена од извршената промена, во спротивно ќе се смета дека доставата на кое било писмено известување е уредно извршена.

#### **4. РЕКЛАМАЦИИ**

За сите евентуални рекламации во врска со податоците за состојбата на платежната сметка при употребата на картичката, Корисникот на картичката се јавува во Банката и ги поднесува документите за извршените плаќања, подигање готовина и друга расположива документација.

Банката нема никаква обврска во врска со рекламациите за доставата или квалитетот на стоките и услугите што се платени со основната или дополнителната картичка.

Доколку Корисникот рекламира производ/услуга кон продажното место, Корисникот е должен да ги подмири обврските спрема Банката, независно од спорот со трговецот.

Доколку Корисникот на картичката смета дека некои од трошоците се погрешно пресметани и прокнижени, или дека не му припаѓаат, може да се обрати до Банката поднесувајќи ги сметките и сите останати релевантни документи кои Банката може да ги побара.

Рокот за поднесување на рекламациите е најдоцна 40 дена од денот на платежната трансакција која се оспорува, а доколку основ за оспорување е неавторизирана или неправилно извршена трансакција рокот е 13 месеци од датумот на задолжувањето. Доколку Банката утврди дека рекламацијата е оправдана ќе ја одобри сметката на Корисникот на основната картичка, а во случај на неоправдани рекламации Корисникот ги сноси сите трошоци кои произлегуваат од постапката за рекламација.

Услов за поврат на износ по извршена трансакција со картичката е да се поднесе рекламација од страна на Корисникот на картичката. За потребите на Рекламацијата Корисникот е должен да чува и приложи копија од потврдата за извршеното плаќање (слип/e-mail).

Рокот за решавање на случајот на рекламацијата го одредува Банката во согласност со правилата на платежните организации Visa International и MasterCard Worldwide.

#### **5. РЕИЗДАВАЊЕ НА КАРТИЧКА**

Корисникот на картичката, односно ополномоштено лице на дополнителната картичка, е должен губењето, кражбата или сомнението за злоупотреба на основната, односно дополнителната картичка да го пријави во Банката телефонски со цел нејзино блокирање, а доколку е потребно да го пријави и во најблиската служба на Министерството за внатрешни работи. Корисникот има можност да ја блокира картичката електронски преку електронското банкарство на Банката, доколку е корисник на истото. Доколку Корисникот ја пронајде картичката после пријавата за изгубена, украдена или злоупотребена не смее да продолжи да ја користи и е должен веднаш да ја поништи. Во спротивно, Корисникот во целост ја сноси одговорноста и ризикот од неовластено користење на картичката.

Во случај на губење, кражба или сомневање за злоупотреба на основната или дополнителната картичка, на барање на Корисникот на картичката Банката издава нова, со нов број на картичка.

Банката не одговара за штетата што ја има Корисникот од евентуално користење на изгубена, украдена или злоупотребена картичка. Целата материјална штета, заедно со евентуалните курсни разлики, ја поднесува Корисникот на картичката.

Корисникот не сноси одговорност за трансакциите кои се извршени по пријавување на картичката до Банката за изгубена, украдена или злоупотребена, освен ако сам извршил злоупотреба на картичката или учествувал во злоупотреба.

Корисникот е согласен Банката да изврши блокирање на картичката доколку се сомнева на злоупотреба на дебитната картичка, а за тоа ќе го известува Корисникот.

Банката може да доставува информација за изгубената картичка до мрежата на овластени прифаќачи на картички во земјата и странство.

Банката може да доставува информации до мрежата на овластени прифаќачи на картички во земјата и во странство и во случај на одземање на правото на користење на основната, односно дополнителна картичка, како и во случај на откажување на користење на основната, односно дополнителната картичка, од страна на Корисникот на картичката.

Во случај на реиздавање на основната или дополнителната картичка пред истекот на рокот на важење поради губење, кражба или сомневање за злоупотреба на барање на Корисникот на картичката Банката ќе ја замени со нова, а трошоците во врска со заменетата картичка се на товар на Корисникот на картичката.

Во случај на оштетување на основната или дополнителната картичка пред истекот на рокот на важење, на барање на

Корисникот на картичката Банката ќе ја замени оштетената картичка со нова.

Во случај на оштетување на основната или дополнителната картичка трошоците во врска со заменетата картичка се на товар на Корисникот на картичката.

## **6. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

Банката кон Корисникот на картичката ги применува меѓународните правила на работење на платежната организација чиј заштитен знак стои на картичката (Visa или MasterCard), како и овие општите правила и услови.

Секоја промена на меѓународните правила на работење на платежната организација чиј заштитен знак стои на картичката (Visa или MasterCard) е задолжителна за Банката и Корисникот.

Банката и Меѓународните платежни институции го задржуваат правото за воведување на дополнителни привилегии/услуги за корисниците на картички, како и за времено или целосно укинување на истите без претходна најава и согласност од Корисникот.

Корисникот на картичката е согласен податоците од картичката Банката да ги доставува до платежната организација чиј заштитен знак стои на картичката заради обезбедување на користење на картичката во мрежата на платежната организација во целиот свет.

Банката го задржува правото на измена на овие Општи услови и правила, како и Тарифата за надомест на услуги на Стопанска банка АД Скопје и Одлуката за каматни стапки на Стопанска банка АД Скопје согласно со деловната политика на Банката, и за тие промени или дополнувања ќе го известува корисникот на еден од следните начини: 1) преку писмено известување, 2) преку известување доставено по електронска пошта, или 3) со објавување на својата веб страна.

Сите измени и дополнувања на овие Општи правила и 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 страна.

Корисникот има право да ги прифати или да не ги прифати предложените измените и дополнувањата пред датумот на примена на измените и дополнувањата и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката.

Доколку пред датумот на примена на предложените измени и дополнувања, Корисникот не ја известува Банката дека не ги прифаќа, ќе се смета дека Корисникот ги прифаќа предложените измени и дополнувања.

Во случај да Корисникот не ги прифаќа предложените измени и дополнувања, истиот е должен да ја врати картичката во банката или да ја поништи и задолжително да пополни Изјава/Барање за затворње на картичката.

Корисникот има обврска да ги надомести сите трошоци кои се настанати до моментот на раскинување/престанок на договорниот однос.

Секое користење на картичката кое е спротивно на Општите правила и услови повлекува автоматско одземање на основната и дополнителните картички, превземање на мерки согласно важечките законски прописи, а целокупната

материјална штета ја сноси Корисникот на основната картичка.

За сè што не е предвидено со овие Општи правила и услови, ќе се применуваат важечките законски прописи и интерните акти на Банката. Во случај на спор помеѓу Банката и Корисникот на картичката надлежен е Основен граѓански суд Скопје.

Овие Општи правила и услови се важечки од 01.01.2023 година па во иднина.

## **ПРАВИЛА И УСЛОВИ НА СТОПАНСКА БАНКА АД - СКОПЈЕ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА КРЕДИТНИ ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА**

Стопанска банка АД – Скопје (во понатамошниот текст: Банка) издава кредитни платежни картички од картичните платежни шеми сопственици на брендovите Visa и MasterCard.

За издавање на кредитна платежна картичка заинтересираните клиенти потребно е да поднесат Барање (Апликација) со посета на некоја од филијалите на Банката, преку онлајн сервисите на банката или телефонски преку Контакт Центарот. Барањето за издавање на кредитна платежна картичка, воедно претставува и барање за отварање на наменска кредитна платежна сметка наменета за извршување на одливни платежни трансакции исклучиво преку кредитната картичка.

За издавање на кредитните платежни картички Банката му отвора на клиентот посебна наменска кредитна платежна сметка која може да се користи исклучиво само за одливни платежни трансакции поврзани со кредитната картичка.

Наменската кредитна платежна сметка не може да се користи за извршување на кредитни трансфери и други одливни трансакции кои не се засновани на кредитната платежна картичка. На оваа сметка корисниците на кредитната платежна картичка можат да извршуваат уплати преку филијалите на Банката, преку банкоматите на банката овозможени за тоа или преку други платежни сметки (отворени од Стопанска банка АД – Скопје или други банки) во државата преку кои можат да се извршуваат кредитни трансфери.

Условите за користење на кредитната платежна картичка, расположливиот кредитен лимит, каматната стапка и сите други трошоци и надоместоци поврзани со неа се регулирани со посебен договор кој Банката го потпишува со корисниците на кредитната платежна картичка.

Карактеристиките и условите за обновување, издавање, блокирање и друго, поврзани со извршување на платежни трансакции засновани на картички, кои важат за дебитните платежни картички и се содржани во Општите правила и услови за користење на дебитни картички за физички лица, важат и за кредитните платежни картички што ги издава Банката.