ОПШТИ ПРАВИЛА И УСЛОВИ

ЗА ОТВОРАЊЕ И ВОДЕЊЕ ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ВРШЕЊЕ ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ

СОДРЖИНА

ОПШТИ ПРАВИЛА И УСЛОВИ 1

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ 2

1.1. ПОИМНИК ЗА НАЈРЕПРЕЗЕНТАТИВНИТЕ УСЛУГИ 2

2. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА 4

2.1. ОТВОРАЊЕ ПЛАТЕЖНА СМЕТКА 4

2.2. ОВЛАСТУВАЊЕ 4

2.3. ЕДИНСТВЕНА ИДЕНТИФИКАЦИСКА ОЗНАКА И СПЕЦИФИКАЦИЈА НА ИНФОРМАЦИИ 4

3. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ 5

3.1. ОПИС НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ 5

3.2. ПРИЕМ НА ПЛАТЕН НАЛОГ 5

3.3. ИЗВРШУВАЊЕ НА НАЛОЗИ ЗА ПЛАЌАЊЕ И НАПЛАТА 5

3.4. АВТОРИЗАЦИЈА И ИЗВРШУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ 6

3.5. РОК ЗА ИЗВРШУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ 7

3.6. ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ТРОШЕЊЕ ПРИ КОРИСТЕЊЕ ПЛАТЕН ИНСТРУМЕНТ 7

3.7. ИЗВРШУВАЊЕ ТРАЈНИ НАЛОЗИ ЗА ПЛАЌАЊЕ НА ОБВРСКИ ПО РЕЖИСКИ ТРОШОЦИ 7

3.8. ИЗВРШУВАЊЕ ТРАЈНИ НАЛОЗИ ЗА ИЗМИРУВАЊЕ НА ОБВРСКИ ПО ДОГОВОР ЗА КРЕДИТ И/ИЛИ КРЕДИТНА КАРТИЧКА 7

4. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ 8

4.1. НАДОМЕСТОЦИ 8

4.2. КАМАТНИ СТАПКИ 10

4.3. ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ 11

5. КОМУНИКАЦИЈА МЕЃУ ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ 11

5.1. ИЗВЕСТУВАЊЕ ЗА ИЗВРШЕНИ ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ 11

6. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ 12

7. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНИ, ДОПОЛНУВАЊА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР 16

7.1. ВРЕМЕТРАЕЊЕ 16

7.2. ИЗМЕНИ И ДОПОЛНУВАЊА 16

7.3. РАСКИНУВАЊЕ 16

8. УСЛУГА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ 17

8.1. ПРАВО НА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГАТА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ 17

8.2. ПОСТАПКА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ 17

9. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ 19

10. ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ 19

ОПШТИ ПРАВИЛА И УСЛОВИ

ЗА ОТВОРАЊЕ И ВОДЕЊЕ ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ВРШЕЊЕ ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ

1. Предмет на овие Општи правила и услови за платежни сметки (во понатамошниот текст: Општи правила) е регулирање на правата и обврските помеѓу Давателот на платежни услуги (во понатамошниот текст: Банка) и Корисникот на платежни услуги (во понатамошниот текст: Корисник) во врска со начинот на отворање, водење и затворање на: платежна сметка во денари и/или девизна платежна сметка за Корисник со статус резидент и/или нерезидент.
2. Корисник во смисла на одредбите на овие Општите правила и услови е физичко лице со статус резидент или нерезидент, согласно важечките законски прописи и подзаконските акти.
3. За сé што не е уредено со овие Општи правила, се применува Законот за платежни услуги и платни системи (во понатамошниот текст: ЗПУПС) и останатите законски и подзаконски прописи.
4. Договорните страни се согласни Банката да врши ажурирање на овие Општи правила, а ажурираната верзија да биде достапна во електронска верзија на најмалку еден траен медиум: на веб-порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги (во понатамошниот текст: веб-портал на Банката) или во електронското поштенско сандаче во дигитално банкарство (e-banking и m-banking), на видно место на веб-страницата на Банката и во печатена форма во филијалите на Банката, од каде што Корисникот ќе се информира за неа. За достапноста на последната ажурирана верзија од овие Општи правила Корисникот ќе биде известен на еден од следните начини: по пат на СМС-порака на телефонскиот број за контакт или со испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber,WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт или на наведената електронска пошта или писмено известување, согласно последните ажурирани податоци на Корисникот.
5. Корисникот може да отвори и да користи платежна сметка во пакет или одвоено од другите услуги од Рамковниот договор за платежни услуги. Доколку Корисникот користи само платежна сметка без поврзаните производи, ќе се применуваат само оние одредби од овие Општи услови применливи на услугата отворање, одржување и затворање на платежна сметка .

1.1. ПОИМНИК ЗА НАЈРЕПРЕЗЕНТАТИВНИТЕ УСЛУГИ

1. Употребените термини во Рамковниот договор за платежни услуги и овие Општи услови го имаат следното значење:

- **Авторизација:** Постапка со која се проверува дали Корисникот или Банката имаат право да извршуваат определени дејствија;
- **Одржување на платежна сметка**: Банката одржува платежна сметка за Корисникот со цел да му овозможи нејзино користење;
- **Онлајн користење услуги поврзани со платежна сметка**: Банката му овозможува на Корисникот користење на услугите поврзани со платежната сметка преку интернет или со мобилна апликација.
- **Кредитен трансфер во денари во земјата**: Корисникот ѝ дава инструкција на Банката да изврши пренос на парични средства од неговата платежна сметка во корист на друга сметка во денари.
- **Кредитен трансфер во евра во странство**: Корисникот ѝ дава инструкција на Банката да изврши пренос на парични средства од неговата платежна сметка во корист на друга сметка во странство во евра.
- **Кредитен трансфер во валута различна од евро во странство**: Корисникот ѝ дава инструкција на Банката да изврши пренос на парични средства од неговата платежна сметка во корист на друга сметка во странство во валута различна од евро.
- **Прилив од странство**: Банката прима парични средства со кредитен трансфер од странство со цел соодветниот износ на парични средства да се пренесе и да му се стави на располагање на Корисникот.
- **Траен медиум:** Секој инструмент кој му овозможува на Корисникот да ги зачува информациите кои се упатени лично до него на начин што овозможува да му бидат достапни во одреден временски период соодветен на целите на нивно користење и што дозволува непроменета репродукција на зачуваните информации. Како траен медиум се сметаат: електронското поштенско сандаче во дигитално банкарство (e-banking и m-banking), веб-порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги, мобилната апликација (m-banking), мултимедијален запис, ПДФ (англ: PDF од portable document format), преносни уреди за складирање податоци (пример: УСБ), хартија и други трајни медиуми кои ги задоволуваат критериумите за друг траен медиум согласно дефиницијата од Законот за платежни услуги и платни системи.
- **Траен налог:** Банката, согласно со инструкција на Корисникот, извршува редовни кредитни трансфери на фиксни/определиви износи на парични средства од платежната сметка на Корисникот во корист на друга сметка.
- **Издавање дебитна картичка**: Банката издава платежна картичка која е поврзана со платежната сметка на Корисникот. За износот на секоја платежна трансакција направена со употреба на дебитната картичка, директно и во целост се

намалува состојбата на расположливите парични средства на платежната сметка на Корисникот, во кои е вклучено дозволеното пречекорување.

- **Издавање кредитна картичка**: Банката издава платежна картичка која е поврзана со платежната сметка на Корисникот. Вкупниот износ на трансакциите извршени со оваа картичка на договорениот датум во целост или делумно се задолжува од платежната сметка на Корисникот. Банката може да пресмета и да наплати камата за искористениот износ согласно договорот за издавање и употреба на кредитна картичка склучен со Корисникот.

- **Повлекување готовина**: Корисникот подигнува готовина од неговата платежна сметка.

- **Дозволено пречекорување**: Врз основа на договорот за дозволено пречекорување, Банката на платежната сметка на Корисникот го става на располагање договорениот износ на средства што може да го користи Корисникот кога на платежната сметка нема веќе сопствени парични средства. Во договорот за дозволено пречекорување се одредуваат максималниот износ на парични средства коишто може да ги позајми Корисникот, како и надоместоците и каматите, доколку ги наплатува Корисникот.

- **Премолчено должничко салдо:** Претставува премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на Корисникот на платежни услуги, при што Банката му става на располагање на Корисникот на платежните услуги парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствените парични средства на платежната сметка или ако е договорено дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување.

2. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

2.1. ОТВОРАЊЕ ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

1. Банката на Корисникот може да му отвори една или повеќе платежни сметки во иста или во различни валути, без разлика на нивните карактеристики или намена, по поднесено Барање од Корисникот за отворање платежна сметка. По исклучок на горенаведеното, Банката не смее да отвори платежна сметка во денари доколку Корисникот има отворено платежна сметка со основни функции кај истиот или кај друг давател на платежни услуги.
2. За секоја од отворените сметки од став 1 од оваа потточка, Банката издава поединечен Договор/Барање за отворање платежна сметка, а секој поединечен Договор/Барање е составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги.
3. Банката ги отвора сметките од став 1 од оваа потточка на писмено барање на Корисникот и со презентирање на:
   - за резидент - важечка лична карта или патна исправа од која се утврдува постојаното место на живеење во Република Северна Македонија;
   - за законскиот застапник на Клиентот резидент – важечки документ како доказ дека лицето е законски застапник на резидентот и документ за лична идентификација на законскиот застапник;
   - за лицето овластено за работење со платежна сметка/ИД број на резидентот – документ за лична идентификација, писмено овластување потпишано од резидентот-физичко лице или од неговиот законски застапник потврдено од овластено лице (нотар);
   - за нерезидент – важечка патна исправа или важечка лична карта ако лицето доаѓа од држава членка на Европската Унија или од држава со која Република Северна Македонија има склучено билатерална спогодба за прекугранично патување на државјани на двете земји, од кои се утврдува постојаното место на живеење во странство. Доколку во патната исправа или во личната карта не е наведено постојаното место на живеење во странство, Банката ќе го обезбеди овој податок со изјава потпишана од нерезидентот во која е наведено постојаното место на живеење во странство или преку сигурни и независни извори. Писмената изјава не се прифаќа за нерезиденти од соседните земји на Република Северна Македонија, кои се должни да достават и копија од последна сметка за комуналии со адреса на местото на живеење во странство;
   - за законскиот застапник на Клиентот нерезидент - важечки документ за лична идентификација, како и доказ дека лицето е законски застапник;
   - за лицата овластени за отворање/работење со сметката на нерезидентот – важечки документ за нивна лична идентификација и писмено овластување потпишано од нерезидентот – физичко лице или од неговиот законски застапник потврдено од овластено лице (нотар).
4. Покрај наведените документи од став 3 од оваа потточка, Банката согласно важечките законски прописи и подзаконски акти, како и интерните акти на Банката за целите на воспоставување на деловниот однос, може да побара и дополнителни документи/податоци од Корисникот.
5. Согласно законските и подзаконските важечки прописи, а за целите на потврдување на идентитетот на Клиентот, Банката задржува копија од документот за лична идентификација.

2.2. ОВЛАСТУВАЊЕ

1. Корисникот може во моментот на отворање на платежната сметка или дополнително да овласти друго лице/лица за работење со платежната сметка со сите или дел од платежните сметки за различни валути и за различни производи.
2. Овластеното/Овластените лице/лица за работење со платежната сметка се идентификува/идентификуваат врз основа на документ за лична идентификација и писмено овластување потпишано од Корисникот или од неговиот законски застапник потврдено/заверено од овластено лице (нотар) ако овластеното лице се појавува во банката во отсуство на имателот на сметката или неговиот законски застапник.
3. Отповикување на овластувањето од став 1 на оваа потточка се врши само врз основа на писмено барање на Корисникот кој е сопственик на платежната сметка доставено до филијалите на Банката.
4. Банката не презема никаква одговорност за какви било злоупотреби од страна на овластеното лице и тие паѓаат на товар на Корисникот.
5. Овластувањето/Полномошното од став 1 на оваа потточка е составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги.

2.3. ЕДИНСТВЕНА ИДЕНТИФИКАЦИСКА ОЗНАКА И СПЕЦИФИКАЦИЈА НА ИНФОРМАЦИИ

1. Платежната сметка има единствена идентификациска ознака – број на платежната сметка доделен од страна на Банката која се утврдува во барањето за отворање платежна сметка/платежна сметка со основни функции и се користи при издавање платни налози заради недвосмислена идентификација на Корисникот и платежната сметка.
2. Корисникот доставува уредно пополнет платен налог до Банката 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.

3. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

3.1. 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 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:

    - 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.

3.2. ПРИЕМ НА ПЛАТЕН НАЛОГ

1. Време на прием на платниот налог е моментот кога Банката го примила платниот налог.
2. Банката ја задолжува платежната сметка на Корисникот по приемот на платниот налог.
3. Ако времето на прием на платниот налог е во неработен ден за Банката, 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 Банката и на огласна табла во филијалите на Банката. Платните налози кои се примаат по завршување на терминскиот план во тековниот ден се сметаат дека се примени следниот работен ден на Банката.
5. Корисникот кој иницира платен налог и Банката можат да договорат извршувањето на платниот налог да започне на точно определен ден или на крајот на определен период или на денот на којшто плаќачот ќе ги стави на располагање на Банката 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 Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.
7. Доколку Банката одбие да го изврши платниот налог или да ја иницира платежната трансакција, ќе го извести Корисникот 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.

3.3. ИЗВРШУВАЊЕ НА НАЛОЗИ ЗА ПЛАЌАЊЕ И НАПЛАТА

1. Банката ги извршува налозите за плаќања врз основа на налог потпишан од Корисникот/овластеното лице и приложена соодветна документација.
2. Плаќањето од став 1 од оваа потточка се врши од средствата на платежната сметката на начин и под услови утврдени со важечките законски прописи кои се однесуваат на работењето и платниот промет во земјата и странство.
3. Банката ги извршува налозите за плаќање од сметките истиот ден кога е доставен налогот со потребната документација, а најдоцна наредниот работен ден, согласно важечките законски прописи. Банката ги спроведува налозите за уплата, односно наплата на денот на уплатата, односно приливот.
4. Налог издаден согласно став (1) од оваа потточка се спроведува во рамките на расположливите средства на платежната сметка, доколку на неа има расположливи средства и доколку нема блокада на располагањето со средствата.
5. Клиентот е должен при располагање со средствата од платежната сметка да води сметка да не го пречекори износот на расположливите средства на сметката. Под расположливи средства се сметаат салдото од уплатите и исплатите/плаќањата од сметката и салдото од одобреното и искористено дозволено пречекорување одобрено од Банката на износ утврден во договорот склучен со Банката за одобрено пречекорување.
6. При евентуално располагање со износ над расположливите средства согласно важечките законски прописи се пресметува законска казнена камата.

7. Корисникот ја овластува Банката да изврши наплата на неплатено побарување на Банката по основ на пречекорување на сметката над дозволениот износ од средствата на други сметки на Клиентот отворени во Банката.
8. Корисникот ја овластува Банката да изврши наплата на договорени, доспеани, а ненаплатени побарувања на Банката од Корисникот по сите основи од расположливите средства на неговата платежна сметка отворена во Банката.
9. Доколку Корисникот го надмине тековното салдо на паричните средства на платежната сметка и/или износот на расположливото салдо на платежната сметка, се смета дека платежната сметка преминува во премолчено должничко салдо. На премолченото должничко салдо Банката пресметува и наплатува законска казнена камата. Доколку минусното салдо не се подмири, Банката врши блокада на сметката.

3.4 АВТОРИЗАЦИЈА И ИЗВРШУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ

1. Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако Корисникот како плаќач или овластеното лице на платежната сметка даде согласност за извршување на платежната трансакција. Како авторизирани се сметаат платежни трансакции извршени:

   - во филијалите на банката: со достава на правилно пополнет платен налог, со потпишување од Корисникот или овластеното лице на платежната сметка и преземање примерок од платен налог со електронски печат како потврда за процесирање на платежната трансакција;

   - со платежна картичка: со предавање на платежната картичка, вметнување на платежната картичка во банкомат и со внесување ПИН, со вметнување на картичката во ПОС терминал со или без внесување ПИН, или со потпишување на потврдата на ПОС терминалот кој нема ПИН модул, со допирање на картичката на бесконтактниот екран читач и со внесување ПИН при бесконтактни плаќања за износи дефинирани со правилата на глобалните платежни системи, односно за трансакции направени на интернет (плаќања за е-трговија) со внесување број на платежна картичка, датум на истекување CVC/CVV код, како и OTP (англ. OTP – one time password) за плаќања преку интернет, доколку е побарано од продажното место, или со авторизирање преку мобилното банкарство на Банката или преку дигитален паричник каде што е дигитализирана (токенизирана) платежната картичка;

   - на одредени продажни места каде што поради брзината на извршување платежни трансакции или технолошки предуслови, согласно важечките прописи на меѓународните шеми за бесконтактно плаќање, односно платежни трансакции без потпис на Корисникот или внесување ПИН, Корисникот дава согласност за извршување на таквите платежни трансакции со самиот чин на користење на платежната картичка или мобилен телефон кој поддржува користење апликација за дигитален паричник за продажното место;

   - преку дигитално банкарство (e-banking и m-banking) користејќи ги елементите за автентикација согласно важечките регулативи;

   - преку потпишано барање за траен налог или врз основ на друг договор, барање или изјава со која е регулирана наплатата на обврски преку траен налог, со соодветни инструкции за извршување на кредитниот трансфер.
2. Платежната трансакција се авторизира од страна на Корисникот како плаќач пред нејзиното извршување.
3. Согласноста за извршување на платежната трансакција или за серија платежни трансакции се дава со потпишување на налогот даден во писмена или електронска форма преку дигиталните канали од страна на Корисникот 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 како плаќач и Банката, платежната трансакција се смета како неавторизирана.
5. Корисникот 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 и 9 од оваа потточка.
6. Корисникот како плаќач може да ја повлече согласноста за извршување серија платежни трансакции во секое време, по што секоја идна платежна трансакција која е дел од серијата се смета како неавторизирана.
7. Корисникот како плаќач не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од Давателот на платежни услуги на плаќачот, освен во случаите од ставовите 8 и 9 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 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 3.2, ставови 5 и 6 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.
11. Ако платниот налог е извршен со единствена идентификациска ознака, се смета дека платниот налог е извршен правилно во однос на примачот определен со единствената идентификациска ознака. Доколку Корисникот до Банката доставил погрешна единствена идентификациска ознака, Банката нема одговорност за неизвршување или неправилно извршување на платежната трансакција.

3.5 РОК ЗА ИЗВРШУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

1. Максимален рок за извршување на платежните услуги 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 Банката и на огласна табла во филијалите на Банката.

3.6 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.

3.7. ИЗВРШУВАЊЕ ТРАЈНИ НАЛОЗИ ЗА ПЛАЌАЊЕ НА ОБВРСКИ ПО РЕЖИСКИ ТРОШОЦИ

1. Корисникот ѝ дава овластување на Банката во негово име и преку неговата платежна сметка да врши плаќање на режиски трошоци и/или кон друга платежна сметка наведена од Корисникот со посебен образец Барање за траен налог, пропишан од Банката. Под режиски трошоци се подразбираат трошоци за: вода, електрична енергија, греење, телекомуникациски и други видови трошоци.
2. Траен налог за плаќање од платежна сметка може да отвори сопственикот/овластено лице на платежната сметка.
3. Во образецот Корисникот ги наведува следните податоците: на која платежна сметка се дава траен налог, на која обврска се однесува трајниот налог, инструкции за плаќањето, ден и износ ако се познати, називот на правното лице кое го издава платниот инструмент за плаќање по трајниот налог, инструкции за пренос на средства на друга платежна сметка, ако трајниот налог се издава за пренос на средства, податоци за почетокот на реализација на трајниот налог и датум на издавање.
4. За секоја поединечна услуга, односно за секоја обврска Корисникот доставува посебно барање за Траен налог.
5. Доколку Корисникот кај исто Правно лице користи повеќе услуги по основ на различни договори за сервиси и услуги, треба да пополни траен налог за секое посебно.
6. Барањето за траен налог Корисникот може да го поднесе во хартиена форма во филијалите на Банката и/или електронски преку дигиталните канали во рамките на кои како услуга ги нуди Банката.
7. Во врска со извршувањето на трајни налози за плаќање на обврски по режиски трошоци, Корисникот има обврска:
    - да достави потпишан образец за Траен налог и да приложи копија од основот (фактура).
    - да обезбеди доволно расположливи средства на платежната сметка за успешна реализација на трајниот налог.
    - да се информира за износот и рокот за плаќање на обврската од правното лице преку фактура или на друг начин на информирање на правното лице.
    - во случај на промени на основот за плаќање веднаш да ја извести Банката за промените.
    - да го отповика трајниот налог со писмено информирање на Банката. Отповикување на трајните налози може да се прави само во филијалите на Банката и тоа само од клиентот – сопственик/овластеното лице на платежната сметка.
8. Во врска со извршувањето на трајни налози за плаќање на обврски по режиски трошоци Банката е должна:
    - Да обезбеди податок за износот кој треба да се реализира од правното лице во чие име е даден траен налог од Корисникот.
    - Да го спроведе налогот на денот и износот согласно доставената информација од правното лице. Трајниот налог ќе се извршува само доколку има доволно средства на платежната сметка и доколку таа не е блокирана.
    - Доколку правното лице направи промена на сметката на која се реализираат трајните налози, да ги пренесе активните трајни налози доставени од Корисникот на новата сметка.
9. Доколку правното лице ја откаже услугата или изврши статусна промена Банката автоматски ги откажува трајни налози доставени од Корисникот евидентираните на тоа правно лице, за што ќе го извести Корисникот на трајниот налог за истото.
10. Доколку трајниот налог не се реализира барем еднаш во текот на една календарска година, трајниот налог ќе се смета за отповикан, а Банката за истото ќе го извести Корисникот.

3.8. ИЗВРШУВАЊЕ ТРАЈНИ НАЛОЗИ ЗА ИЗМИРУВАЊЕ НА ОБВРСКИ ПО ДОГОВОР ЗА КРЕДИТ И/ИЛИ КРЕДИТНА КАРТИЧКА

1. Доколку Корисникот има договор за кредит и/или кредитна картичка, ја овластува Банката во негово име и за негова сметка, од средствата на платежната сметка да врши плаќања за измирување на обврски по договор за кредит и/или кредитна картичка, по доставено Барање за извршување на траен налог и воспоставен траен налог за измирување на обврски по договор за кредит и/или кредитна картичка.
2. Со потпишување на Барањето за извршување траен налог од став 1 од оваа потточка, Корисникот се согласува доколку при извршувањето на трајниот налог за кредитни производи на население постојат повеќе достасани парични обврски по различни кредитни производи, трајниот налог да се реализира на начин што од средствата на горенаведената сметка најпрвин ќе се наплатуваат достасаните парични обврски од кредитниот производ со најмногу денови на доцнење, и тоа по оној ред како која обврска по него стасала за исполнување, зависно од расположливите средства на горенаведената сметка.
3. Со потпишување на Барањето за траен налог од став 1 од оваа потточка, Корисникот изјавува дека во целост ги прифаќа и се согласува со општите правила и услови за работење и извршување трајни налози за кредитни производи на население што се составен дел на Барањето за траен налог.

4. Плаќањето на месечниот ануитет/рата по кредитни производи ќе се извршува како што следува:
   - За кредити на датумот на неговото достасување наведен во амортизациониот план/прегледот на паричните текови
   - За кредитни картички и Мој Кеш - револвинг кредит последниот работен ден од крајниот рок наведен на месечниот извод.
5. Доколку во тековниот месец нема ден кој одговара на бројот на денот (датумот) наведен во амортизациониот план/прегледот на паричните текови/ месечниот извод, тогаш рокот на плаќање на ануитетот/ратата е согласно Договорот за кредит.
6. За кредитните производи за кои месечниот ануитет/рата, согласно амортизациониот план/прегледот на паричните текови / месечен извод, е изразен во евра, трајниот налог се реализира во денарска противвредност по среден курс на EUR според курсната листа на Индикативната курсна листа на Народна банка на Република Северна Македонија (НБРСМ) на денот на извршувањето на трајниот налог.
7. Трајниот налог се извршува на износ кој е еднаков на вкупните достасани, а ненаплатени обврски согласно со амортизациониот план/прегледот на паричните текови/месечен извод и плаќањата по основ на овој траен налог ќе се вршат сè до целосна наплата на достасаните, а ненаплатени обврски за кредитните производи кои се наведени во барањето, согласно евиденцијата на банката од претходниот работен ден.
8. Доколку во моментот на извршување на трајниот налог, на платежната сметка наведена во барањето од став 1 од оваа потточка нема доволно средства за намирување на вкупните достасани, а неплатени обврски согласно амортизациониот план/прегледот на паричните текови/месечен извод , Банката трајниот налог ќе го реализира во износ на расположливите средства на платежната сметка во последователни обиди во текот на истиот месец или наредните месеци или на други датуми определени од страна на Банката, сè до целосно намирување на достасаната, а ненаплатена обврска кон Банката. Под расположливи парични средства на горенаведената сметка се подразбира реалното позитивно салдо и евентуалното дозволено пречекорување одобрено на сметката.
9. Трајниот налог нема да се реализира доколку на платежната сметката е ставена блокада/забрана за располагање од страна на надлежен орган/институција/банка согласно закон или интерните акти на Банката.
10. Корисникот е должен на денот на достасување на обврските по горе наведените кредитни производи, на платежната сметка наведена Барањето од став 1 од оваа потточка да обезбеди доволно расположливи средства за намирување на достасаните, а ненаплатени обврски.
11. За сите промени поврзани со плаќањето врз основа на трајниот налог Корисникот е должен веднаш, но не подоцна од 3 дена, да ја извести Банката.
12. Банката го задржува правото за промена на правилата и условите за работа на трајниот налог согласно деловната политика и интерните акти на Банката и за тоа ќе го известува Корисникот преку интернет страницата на Банката или во месечниот извод од платежната сметка.
13. Трајниот налог е со важност до денот на целосно измирување на обврските по соодветниот договор/договори, односно до негово отповикување од страна на Корисникот и/или настанување на случај кога Банката го смета трајниот налог за отповикан.
14. Подносителот на ова барање има право во секое време да го отповика барањето од став 1 од оваа потточка, за што треба да поднесе барање за отповикување до филијалите на Банката. Отповикувањето на трајниот налог стапува во примена наредниот работен ден од денот на отповикување.

4. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

4.1. НАДОМЕСТОЦИ

1. Банката има право да пресмета и да наплати од Корисникот надоместоци за платежни услуги кои му ги пружа согласно Рамковниот договор за платежни услуги.
2. Банката пресметува и наплатува надоместоци и провизии од Корисникот по основ на работење со платежна сметка, во висина, рокови и на начин утврдени во Тарифата на Банката важечка на денот на извршување на услугата, и тоа за:
   - Водење на платежна сметка;
   - Готовинска уплата и исплата од/на платежна сметка;
   - Плаќање во корист на платежни сметки на физички лица непријавени во ЕРС на сметки во Банката;
   - Плаќање во корист на платежни сметки на физички лица непријавени во ЕРС на сметки во друга банка;
   - Безготовински интерен платен промет;
   - Безготовински платен промет преку КИБС и МИПС;
   - Безготовински платен промет преку КИБС и МИПС преку алтернативните канали на Банката;
   - Брз трансфер на средства во Банката;

- Блокада и деблокада на платежна сметка;
- Издавање извештај за податоци од присилна наплата по барање и извршување на решенија за присилна наплата;
- Приливи од странство;
- Дознака (Плаќање) во странство и Swift трошоци;
- Трошоци за недоставен IBAN број од странска банка;
- Фактички трошоци на странската банка со кои е задолжена Банката за наплати/плаќања на/од девизна сметка;
- Трошоци за неактивни платежни сметки со мало салдо со состојба до 300,00 денари (или соодветна противвредност за девизни сметки) на која не се евидентирани приливи и одливи реализирани од страна на Корисникот во последните 12 месеци. Приливи по основ на камата, корекција на камата, како и трансакции по основ на провизии направени од страна на банката не се сметаат за активност, односно за прилив или одлив на сметката;
- Плаќање на режиски трошоци и други услуги од специјализирани добавувачи, на шалтерите на Банката;
- Извршување на трајни налози за плаќање на обврски по режиски трошоци;
- Извршување на трајни налози за измирување на обврски по договор за кредит и/или кредитна картичка;
- Изработка и издавање на различни видови на потврди, изводи и препис на документи, по барање на Корисникот;
- Други трошоци утврдени во Тарифата за надоместоци во зависност од видот на услугата што се врши.

3. Надоместоците од став 2 од оваа потточка се утврдени во Тарифата на Банката за надоместоци. Тарифата со сите нејзини измени интегрирани во документот (ажурирана верзија) е достапна во електронска верзија на најмалку еден траен медиум: на веб-порталот на Банката или во електронското поштенско сандаче во дигиталното банкарство (e-banking и m-banking), на видно место на веб-страницата на Банката и во печатена форма во филијалите на Банката. Банката ќе го извести Корисникот за измена на Тарифата најдоцна два месеца пред датумот на нејзина примена. За достапноста на последната ажурираната верзија од Тарифата, Корисникот ќе биде известен на еден од следните начини: по пат на СМС-порака на телефонскиот број за контакт или со испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber,WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт или на наведената електронска пошта или писмено известување, согласно последните ажурирани податоци на Корисникот. Ќе се смета дека Корисникот ги прифатил предложените измени во надоместоците доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека не ги прифаќа нив.
4. Со потпишувањето на Рамковниот договор за платежни услуги, Корисникот потврдува дека пред потпишувањето на рамковниот договор на шалтерот на Банката, презентирани му се сите трошоци, надоместоци и провизии и потврдува дека е запознаен со износот, рокот и начинот на плаќање на надоместоците, трошоците и провизиите од став 1 од оваа потточка, како и дека тие се променливи и се утврдуваат со Тарифата на Банката за надоместоци и провизии.
5. Видот и износот на сите надоместоци, вкупно и по поединечни ставки, кои се или би биле на товар на Корисникот согласно овој Договор, вклучително и надоместоците поврзани со начинот и фреквенцијата за давање или ставање на располагање на информациите од страна на Банката, како и информациите за износот на надоместоците за платежни трансакции доколку постои разлика во висината на надоместоците што се пресметуваат и се наплаќаат според начинот на иницирање на платежни трансакции од страна на Корисникот, 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 Тарифата на Банката за надоместоци за услуги поврзани со платежна сметка.
6. По однос на пресметката на надоместоците од Тарифата на Банката за надоместоци за услуги поврзани со платежна сметка се утврдува следното:
   - за домашни и меѓународни платежни трансакции надоместоците се пресметуваат и се 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;
   - Банката и Корисникот може да договорат друг начин и динамика на плаќање на надоместоците;
   - доколку Банката ги промени надоместоците во корист на Корисникот, таквите измени се применуваат веднаш, без претходно известување до Корисникот.

7. Банката најмалку еднаш годишно, како и по барање на Корисникот, во електронска форма на дигиталното банкарство (e-banking) или на шалтерите на банката, му доставува на Корисникот извештај за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка кој ги содржи информациите 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. За достапноста на извештајот, Банката ќе го извести Корисникот на еден од следните начини: по пат на СМС-порака или со испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber,WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт или електронска пошта или писмено известување согласно последните ажурирани податоци на Корисникот.

8. За наплата на горeспоменатите трошоци, Корисникот ја овластува Банката да ја задолжи неговата платежна сметка во Банката и пренос на парични средства на сметка на Банката во износ кој е потребен за намирувањето на побарувањата на име гореспоменатите трошоци, или на товар на премолчено должничко салдо кое банката го става на располагање на платежната сметка на Корисникот за покривање на овие трошоци и надоместоци.

4.2. КАМАТНИ СТАПКИ

1. На денарските и девизните средства на платежните сметки, Банката пресметува и плаќа камата во полза на Корисникот согласно наведеното во поединечното барање за отворање платежна сметка и овие Општи правила.
2. На состојбата на платежната сметка, Банката пресметува и плаќа камата по каматна стапка наведена во преамбулата на поединечниот Договор/Барање за конкретната платежна сметка која каматна стапка е важечка во моментот на потпишувањето на поединечниот Договор/Барање, а на договореното дозволено пречекорување наплатува камата по каматна стапка утврдена со посебен договор за дозволено пречекорување согласно Одлуката на Банката за каматните стапки.
3. Каматата се пресметува и се исплаќа во соодветна валута во која е отворена платежната сметка.
4. Каматните стапки за позитивната состојба на платежната сметка се променливи и се формираат во одреден процент од референтната каматна стапка за соодветната валута. Референтната каматна стапка се определува зависно од валутата на платежната сметка, и тоа на следниот начин: за денарските платежни сметки (МКД) референтна каматна стапка е национална референтна каматна стапка која ја објавува НБРСМ и се дефинира како каматна стапка на денарски депозити без валутна клаузула; за EUR платежни сметки е 1 месечен EURIBOR; за платежни сметки USD е 1 месечен SOFR; за платежни сметки GBP е 1 месечна SONIA + ISDA маргина; за платежни сметки CHF е 1 месечен SARON + ISDA маргина; за платежни сметки JPY е 1 месечен TONAR + ISDA маргина ; за CAD платежни сметки е 1 месечен CDOR; за AUD платежни сметки е 1 месечен BBSW; за SEK платежни сметки 1 месечен STIBOR, за DKK платежни сметки е 1 месечен CIBOR, за NOK платежни сметки 1 месечен NIBOR.
5. Банката врши промена на променливите каматни стапки при промена на референтната стапка двапати во годината , на први јануари и на први јули, но го задржува правото за промена на стапките најмногу квартално, при што можни се промени и на први април и на први октомври, врз основа на референтната стапка валидна на 25, т.е. првиот работен ден по 25 во месецот кој претходи на датумот на примена на промената.
6. Сите потребни информации и параметри за пресметка на променливите каматни стапки за сите производи во сите валути, вклучувајќи валидни референтни каматни стапки за соодветните валути, се содржани во Моделот за утврдување на променливи каматни стапки кој редовно се објавува на огласните табли во Филијалите, како и на официјалната веб-страница на Банката. Банката постојано врши ажурирање и обновување на податоците и параметрите содржани во Моделот за утврдување на променливи каматни стапки кои се однесуваат на пресметката на каматните стапки.
7. Банката го задржува правото за промена на Моделот на утврдување на променливите каматни стапки, при што динамиката на можна промена на моделот се врши согласно динамиката на промена на променливите каматни стапки согласно став 4 од оваа потточка.
8. Во однос на референтната стапка/референтните стапки кои се користат за пресметка на каматна стапка согласно став 4 од оваа потточка, договорните страни се согласни со следното:

   - доколку надлежен администратор/регулаторно тело/трето лице кое ја објавува референтната каматна стапка објави јавно достапно известување или друг вид информација дека референтната стапка престанува да важи, или престанува да се формира, или се укинува односно нема повеќе да биде репрезентативна, како и доколку од кои било причини референтната каматна стапка повеќе не може да се користи за пресметка на каматна стапка, договорните страни се согласни Банката да определи друга алтернативна референтна каматна стапка која смета дека е најсоодветна на предвидената во овие Општи правила, а е применлива на домашните и на меѓународните финансиски пазари во моментот на престанокот на можноста за користење на референтната каматна стапка предвидена во овие Општи правила;

   - Како момент на започнување со примена на новата референтна стапка се смета настанувањето на кој било од случаите од алинеја 1 од овој став, а договорните страни се согласни известувањето за примена на новата референтна каматна стапка Банката да го објави на својата официјална веб-страница или опционо, да го достави до другата договорна страна преку кое било комуникациско средство со кое се остварува деловната врска. Клиентот потврдува дека со склучување на Рамковниот договор за платежни услуги е запознаен и согласен со Моделот за утврдување на променливи каматни стапки и дека во текот на важноста на Рамковниот договор за платежни услуги има обврска да врши увид во Моделот за утврдување на променливи каматни стапки во филијалите на Банката или на нејзината официјална веб-страница.
9. За висината на каматните стапки Корисникот е согласен да се информира на веб-страницата на Банката, и/или во филијалите на Банката.

10. Плаќањето на каматата се врши со уплата на паричните средства на платежната сметка, а наплатата се врши со намалување на состојбата на платежната сметка, во рокови утврдени со Одлуката на Банката за каматни стапки.
11. Корисникот располага со каматата од став 2 од оваа потточка по одбивање на износот по основ на пресметаниот персонален данок од доход по приходи од камата на платежна сметка со важечка даночна стапка во моментот на пресметката, а согласно позитивните законски прописи и подзаконски акти, доколку тоа е пропишано со важечката законска регулатива.

4.3. ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

1. За секаков вид платежна трансакција кој опфаќа купопродажба на девизи и ефективни странски пари се применуваат курсеви од курсната листа на Банката, важечка на денот на реализација на платежната трансакција.
2. Курсната листа од став 1 од оваа потточка е достапна во сите филијали и на веб-страницата на Банката.
3. При замена на валута, Банката применува куповен курс при купување на девизи од Корисникот, односно продажен курс при продажба на девизи или ефективни странски пари на Корисникот.

5. КОМУНИКАЦИЈА МЕЃУ ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

1. Сите информации и известувања во врска со овие Општи правила, Банката ги става на располагање на Корисникот најмалку на еден од следните начини:
   а) на веб-порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги;
   б) во електронското поштенско сандаче во дигитално банкарство (e-banking и m-banking);
   в) во филијалите на Банката секој работен ден во работно време;
   г) на интернет-страницата на Банката во секое време;
   д) 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, како и
   ѓ) по барање од Корисникот до Банката поднесено по електронски пат или во писмена хартиена форма.
2. За пренос на информациите и известувањата од Банката до Корисникот се користи електронската форма на комуникација преку која се остварува деловната врска, и/или каналите на комуникација во рамките 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 Банката во која било од филијалите на Банката, до контакт центарот на Банката или со поднесување на барање во писмена форма.
5. За исправка на грешка кај реализирани платежни трансакции со користење на кредитни трансфери, Корисникот ќе биде известен на еден од следните начини: по СМС-порака, или електронска пошта или писмено известување, согласно последните ажурирани податоци на Корисникот.
6. За затворањето на платежна сметка согласно условите предвидени во овие Општи правила, Корисникот ќе биде известен на еден од следните начини: по пат на СМС-порака на телефонскиот број за контакт или со испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber,WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт или на наведената електронска пошта согласно последните ажурирани податоци.
7. Без оглед на наведеното во став 5 од оваа точка, Банката нема обврска да го извести Корисникот за затворање на неактивна платежна сметка кај која што состојбата на паричните средства во моментот на настанување на неактивниот статус е еднаква на нула, под услов платежната сметка да не е блокирана согласно Законот за платежни услуги и платни системи.
8. За секое писмено известување кое Банката го дава или за секоја информација која ја става на располагање до Корисникот преку препорачано писмо со потврда за прием испратено на адресата на Корисникот согласно последните ажурирани податоци, за кое не е обезбеден доказ за прием од страна на Корисникот, писмената достава на хартија ќе се смета за примена од Корисникот во рок од 8 дена, сметано од денот на испраќањето на известувањето/информацијата. Секое известување кое Банката го дава или секоја информација која ја става на располагање, а писмената достава на хартија е вратена како недоставена, ќе се смета испратена на датумот на враќањето којшто е напишан на пликот од доставувачот, поштенскиот агент и/или куририот.

5.1 ИЗВЕСТУВАЊЕ ЗА ИЗВРШЕНИ ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ

1. Податоците за прометот и состојбата на платежната сметка, на барање на Корисникот, се презентираат во извод за промените, на шалтерите на Банката и преку дигиталното банкарство (e-banking и m-banking) на Банката доколку Корисникот е регистриран за нивно користење.
2. Банката има право да изврши наплата на трошоците за извод согласно актите на Банката од состојбата на платежната сметка или во готово. Во случај Банката наплатата да ја врши од сметката на Корисникот, со склучување на Рамковниот договор за платежни услуги без дополнително овластување, ја овластува Банката да изврши наплата на трошоците.
3. Корисникот има обврска да изврши увид во изводот од платежната сметката на начин предвиден во став 1 од оваа потточка и тоа најдоцна 5 дена по прокнижување на трансакцијата, односно најмалку еднаш месечно, во спротивно ќе се смета дека Корисникот е уредно известен за состојбата и прометот на сметката на последниот ден од месецот.

6. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

1. Корисникот е должен да го користи платниот инструмент и платежната услуга согласно одредбите од прилозите од точка 3 став 1 од Рамковниот договор за платежни услуги и документите со кои посебно е регулирано издавањето и користењето на соодветниот платен инструмент и платежната услуга, како и согласно 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 ја извести Банката или лицето определено од неа по писмен пат во која било од филијалите на Банката, преку контакт центарот согласно податоците од уводниот дел на Рамковниот договор за платежни услуги 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, Банката соодветно ќе ја блокира употребата на платниот инструмент.
3. Банката 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 во случај да утврдила постоење сомнеж, настаната измама или сигурносни опасности.
4. Банката го 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 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. Банката пред блокирањето на платниот инструмент, а доколку тоа не е можно, веднаш по блокирањето на платниот инструмент, ќе го информира Корисникот 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 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 како плаќач или поради неисполнување, на една или повеќе обврски на Корисникот од Рамковниот договор за платежни услуги, со намера или од крајно невнимание.
7. Во случај на неавторизирана или неправилно иницирана или неправилно извршена платежна трансакција, Корисникот има право на исправка со поднесување известување до Банката: а) најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување, или б) во кое било време доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот 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 ќе го доставува наведеното известување и до давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка.
8. Банката има обврска:
   - за правилно извршување на платежната трансакција, во случај кога платниот налог е иницирап непосредно од Корисникот како плаќач, и
   - за правилно пренесување на платниот налог до давателот на платежни услуги на плаќачот, кога платниот налог е иницирап од страна на или преку Корисникот како примач.
9. Под услов да се утврди одговорност кај Банката за неизвршување или неправилно извршување на платежната трансакција, таа:
   - износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција ќе му го врати на Корисникот како плаќач, а доколку е задолжена сметката на Корисникот, Банката 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 како примач и доколку е применливо, ќе го одобри износот на трансакцијата на платежната сметка на Корисникот како примач со датум на валута на кој што требало да биде одобрен износот;
   - во случај на задоцнет пренос на платниот налог, ќе ја одобри платежната сметка на Корисникот како примач на датум на валута на којшто требало да биде одобрен износот доколку трансакцијата била навремено извршена;
   - ќе изврши поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци и ќе изврши поврат, односно ќе ги плати сите камати на кои Корисникот има право.

10. Банката не е одговорна за извршување или правилно извршување на платежната трансакција доколку докаже дека платежната трансакција е реализирана согласно инструкциите и платниот налог на Корисникот како плаќач.
11. Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција во која платниот налог е иницииран од страна на или преку Корисникот како примач, Банката по доставено барање на Корисникот ќе преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот ќе го извести Корисникот.
12. Ако Корисникот како плаќач го иницирал платниот налог преку давател на платежни услуги за иницирање на плаќања, Банката на Корисникот на платежни услуги ќе му го врати износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција и доколку е задолжена платежната сметка, таа 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 не е одговорен и не постои разумен основ Банката да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено, Банката:
    - ќе му го врати на Корисникот 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 Банката 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 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 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 поврatот на паричните средства на плаќачот, вклучително и износот на неавторизираната платежна трансакција, доколку е одговорен за неавторизираната платежна трансакција или да докаже дека во рамките 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. Банката по поднесено барање на Корисникот како плаќач ќе изврши поврат на паричните средства на Корисникот 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 докаже дека се исполнети следните услови: а) не е наведен точниот износ при авторизацијата на платежната трансакција и б) износот на платежната трансакција го надминува износот кој Корисникот вообичаено го очекува имајќи ги предвид износите на минатите платежни трансакции, условите од Рамковниот договор за платежни услуги 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. Банката во рок од 10 работни дена од добивање на барањето за поврат на паричните средства е должна 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 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 ја дал согласноста за извршување на платежната трансакција на Банката и Банката или примачот ги дале или ги ставиле на располагање информациите за идната платежна трансакција на Корисникот 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:
    - Банката да нема обврска да му 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 што

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 овие Општи правила се информациите од точка 1 до точка 10 од Рамковниот договор за платежни услуги;
- Банката нема обврска да предлага промени во условите Рамковниот договор за платежни услуги на начин определен во потточка 7.2. од овие Општи правила;
- Банката 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
- Банката нема обврска да му ги даде или да ги стави на располагање на Корисникот информациите од алинеја 3 од овој став доколку платниот инструмент се користи анонимно или ако технички е невозможно да му се обезбедат овие информации на Корисникот, а Банката ќе му овозможи на плаќачот по извршувањето на платежната трансакција проверка на износот на паричните средства што се чуваат на платниот инструмент.

20. Банката на Корисникот како плаќач веднаш по задолжување на неговата платежна сметка за износот на поединечната платежна трансакција или по приемот на платниот налог, доколку Корисникот не користи платежна сметка за извршување на поединечната платежна трансакција ќе му ги даде на Корисникот на хартија или на друг траен медиум следните информации:
    - референтна ознака на платежната трансакција со која Корисникот 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 се задолжува или во валутата која се користи во платниот налог;
    - видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот, вкупно и по поединечни ставки;
    - девизниот курс кој Банката 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. Банката на Корисникот како примач веднаш по извршувањето на поединечна платежна трансакција ќе му ги даде на Корисникот на хартија или на друг траен медиум следните информации:
    - референтна ознака на платежната трансакција со која Корисникот може да ги 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 се одобрува;
    - видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот за платежни трансакции, вкупно и по поединечни ставки;
    - девизниот курс кој се користел при извршувањето на платежната трансакција од Банката 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. Банката му ги дава или ги става на располагање информациите од ставовите 20 и 21 од оваа точка на Корисникот еднаш месечно, без надоместок во писмена или електронска форма преку која се остварува деловната врска или преку каналите на комуникација во рамките на електронското или мобилното банкарство.
23. 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 Банката.
24. По извршувањето на поединечна платежна трансакција заснована на картичка, Банката ќе му ги даде на Корисникот како примач, на хартија или на друг траен медиум, следните информации:

    1) референтната ознака од која Корисникот 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 се одобрува, и

    3) износот на сите надоместоци што се на товар на Корисникот 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 како примач, информациите од овој став Банката може да ги прикаже обединето, според платежниот бренд, платежната апликација, видовите платни инструменти и стапките на заменските надоместоци што се применуваат при платежни трансакции засновани на картички. Информациите од овој став ќе се даваат или ќе се ставаат на располагање од страна на Банката 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, Банката не е должна/нема обврска: 1) да обезбеди во секое време Корисникот 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 Банката не може да докаже дека платежната трансакција била авторизирана поради други причини кои се својствени за тој платен инструмент, Банката не е должна: 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 Банката и 3) во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, Банката на Корисникот како плаќач не е должна да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција;
- Банката нема обврска да го извести Корисникот за одбивањето на платниот налог ако неизвршувањето е поради очигледни објективни причини;
- Корисникот 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-страницата на Банката.

26. Доколку по враќање на износ на платежна трансакција од Банката на платежна сметка на Корисникот, која по наводите на Корисникот е неавторизирана, а е извршена со Visa/Masterdcard платежните картички, Банката во рамки на постапката за оспорување на предметната трансакција/трансакции, согласно меѓународните правила на работење на платежната организација Visa/MasterCard, добие известување/потврда поткрепено со релевантни докази дека Корисникот дал согласност (ја авторизирал) за предметната платежна трансакција/трансакции или постапил со крајно невнимание, согласно наведеното во Рамковниот договор и Законот за платежните услуги и платни системи, Банката има право да ја задолжи платежната сметка на Корисникот за претходно вратениот износ.

7. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНИ, ДОПОЛНУВАЊА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

7.1. ВРЕМЕТРАЕЊЕ

(1) Рамковниот договор за платежни услуги се склучува на неопределено времетраење и неговата важност може да престане под услови предвидени во овие Општи правила или согласно важечките законски и подзаконски прописи.

7.2. ИЗМЕНИ И ДОПОЛНУВАЊА

(1) Сите измени и дополнувања на Рамковниот договор за платежни услуги и прилозите кон него, Банката ќе му ги предложи на Корисникот најдоцна два месеца пред датумот на нивната примена во електронска верзија на најмалку еден траен медиум: на веб-порталот на Банката или во електронското поштенско сандаче во дигитално банкарство (e-banking и m-banking), на видно место на веб-страницата на Банката или во печатена форма во филијалите на Банката. За достапноста на последната ажурирана верзија од Рамковниот договор и прилозите кон него Корисникот ќе биде известен на еден од следните начини: по пат на СМС-порака на телефонскиот број за контакт или со испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber,WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт или на наведената електронска пошта или писмено известување, согласно последните ажурирани податоци на Корисникот.
(2) Корисникот има право да ги прифати или да не ги прифати предложените измените и дополнувањата од став 1 од оваа потточка и потточка 4.1. став 3 од овие Општи правила пред датумот на примена на измените и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката.
(3) 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.
(4) Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени и дополнувања од став 2 од оваа потточка, Корисникот има право да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги на кој било датум пред датумот на примена на предложените измени и дополнувања без да плати трошок или надоместок за раскинувањето на Рамковниот договор за платежни услуги, при што Рамковниот договор за платежни услуги престанува да важи со датумот на негово раскинување од страна на Корисникот.
(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.

7.3. РАСКИНУВАЊЕ

1. Банката ја затвора платежната сметка на Корисникот на негово писмено барање доколку Корисникот ги има измирено сите обврски кон Банката, како и надоместоците и трошоците кои се однесуваат на платежната сметката.
2. Банката може да ја затвори платежната сметка на Корисникот согласно интерните процедури и акти на Банката, како и во случаи определени согласно важечките законски прописи и подзаконски акти.
3. Корисникот има право еднострано да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги и да ги затвори своите платежни сметки во секое време, со отказен рок од 30 (триесет) дена.
4. Раскинувањето на Рамковниот договор за платежни услуги и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот, освен ако Рамковниот договор за платежни услуги е на сила во период пократок од шест месеци. Доколку Рамковниот договор за платежни услуги е на сила во период пократок од шест месеци, надоместоците за раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги и затворањето на платежната сметка се во висина на вистински направените трошоци на Банката.
5. Банката може еднострано да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги со доставување писмено известување или известување по електронска пошта до Корисникот најмалку 2 (два) месеца пред денот на раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги.
6. Во случај на раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги и затворање на платежната сметка, Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги.
7. Доколку на платежната сметка која се затвора има позитивно салдо, а Корисникот нема друга соодветна (денарска или девизна) платежна сметка, Банката ќе ги пренесе паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена, без да пресметува и да наплатува какви било надоместоци за одржување на евиденциската сметка.
8. Банката има право еднострано да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги без отказен рок доколку состојбата на паричните средства на платежната сметка на Корисникот изнесува 0 (нула) во непрекинат период од 24 (дваесет и четири) месеци, за што задолжително го известува Корисникот согласно точка 5 став 5 од овие Општи правила.
9. Банката има право еднострано да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги за платежната сметка со основни функции, без отказен рок доколку:
    - постои сомневање дека Корисникот со намера ја користел платежната сметка со основни функции за незаконски цели, и
    - Корисникот доставил неточни информации заради отворање платежна сметка со основни функции, а врз основа на точните информации би немал право да отвори и да користи платежна сметка со основни функции.

10. Банката има право еднострано да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги за платежната сметка со основни функции, со отказен рок од 2 (два) месеца, со доставување известување согласно точка 5 став 5 од овие Општи правила, без надоместок, доколку:

- постои сомневање дека Корисникот 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 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 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.

12. Во рамките на отказниот рок од став 10 од оваа потточка, договорните страни може да договорат статусот на постоечката платежна сметка со основни функции да се промени во платежна сметка без таа да се затвори.
13. Доколку при еднострано раскинување на Договорот согласно ставовите 9 и 10 од оваа потточка на платежната сметка со основни функции има позитивно салдо на парични средства, износот на позитивното салдо Банката ќе го пренесе на евиденциска сметка со посебна намена.

8. УСЛУГА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ

8.1. ПРАВО НА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГАТА ЗА ПРЕНОСЛИВОСТ

(1) Врз основна на писмено овластување за пренесување на платежна сметка од Корисникот, Банката му овозможува на Корисникот 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 сѐ додека не биде прекинат статусот на неактивна сметка;
- блокираните платежни сметки сѐ до отстранувањето на блокадата согласно важечките законски прописи;
- платежни сметки отворени со ограничување на користењето на паричните средства за утврдени посебни намени сѐ 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 Банката да ги отвори и да ги одржува со правосилна судска одлука.

8.2. 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 8.1. 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 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;
   - 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 во претходните 13 месеци, а доколку изречно побарал во овластувањето за пренесување на платежната сметка, информациите се доставуваат и на Корисникот;
   - 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 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 преостанатото позитивно салдо на парични средства на платежната сметка на Корисникот 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) алинеји 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 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 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 алинеји 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 ако има неизмирени обврски од став 2 алинеја 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, согласно со овластувањето за пренесување на платежната сметка од потточка 8.1. 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 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 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 или Давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка да ги побара информациите што недостасуваат,
    - да го извести Корисникот за неговите специфични права доколку се користи директно задолжување,
    - да ги направи сите потребни подготовки за прифаќање 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 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 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 или Давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка да ги побара информациите што недостасуваат.
5. Корисникот лично ги доставува информациите од став 4 алинеји 2 и 5 од оваа потточка до плаќачите и/или примачите доколку во овластувањето од потточка 8.1. 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, 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 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.

9. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

1. Доколку Корисникот смета дека Банката не се придржува кон своите обврски за информирање во врска со платежните услуги, не ги исполнува своите обврски за давање платежни услуги, односно не му овозможува користење на платежните услуги согласно Рамковниот договор за платежни услуги и ЗПУПС, има право да поднесе приговор во писмена или електронска форма до Банката.
2. Банката на Корисникот ќе му достави одговор на приговорот од став 1 од оваа точка во писмена или електронска форма во рок од 15 работни дена, сметано од денот на приемот на приговорот.
3. Доколку Банката не може да одговори во рокот од став 2 од оваа точка поради причини кои се надвор од нејзина контрола, ќе го извести Корисникот за доцнењето на одговорот со јасно наведување на причините и за рокот до кој Корисникот ќе го добие одговорот, а кој не може да биде подолг од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот.
4. Корисникот, кој поднел приговор согласно став 1 од оваа точка 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 точка 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 да поведе судски спор со Банката, заради заштита на своите интереси.
7. Вонсудската постапка за решавање на споровите меѓу договорните страни кои произлегуваат од Рамковниот договор за платежни услуги, чија примена е предвидена од 01.01.2026 година, дополнително ќе биде уредена по усвојување на соодветните законските измени и дополнувања, односно по донесување на подзаконските акти на ЗПУПС.

10. ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ

1. Банката согласно важечката законска и подзаконска регулатива и интерните акти, врши редовно ажурирање на податоците и документите за Корисникот, и тоа за резиденти најмалку еднаш во три години, а за нерезиденти најмалку еднаш годишно, а по потреба и почесто.
2. Банката нема да му дозволи на Корисникот нерезидент да врши одлив преку платежна сметката сѐ до ажурирање на потребната документација за идентификација согласно важечката регулатива (ограничена сметка) и/или согласно интерните акти на банката.
3. Корисникот е должен да ја извести Банката за промена на неговите лични податоци дадени во Банката при отворањето на платежната сметка веднаш, но не подолго од 3 работни дена од настанувањето на промените, во спротивно извршената достава на последната пријавена адреса се смета за уредна и валидна, и тоа како при редовното работење со платежната сметка и во постапката за контактирање од страна на банката и/или овластени од нејзина страна лица, како и во преземањето активности за присилна наплата на побарувањата на Банката согласно законските прописи.
4. Со потпишувањето на Рамковниот договор за платежни услуги, Корисникот потврдува дека е согласен неговите лични податоци да бидат регистрирани, обработувани, пренесувани и ажурирани согласно важечките законски прописи.
5. Корисникот се согласува Банката да ги стави на увид неговите лични податоци, како и податоците кои се сметаат за деловна тајна, на лице што Банката го овластила.
6. Личните податоци за Корисникот Банката ги третира како деловна тајна и таа може да ги соопшти на трети лица само согласно важечката законска регулатива.
7. Овие Општи правила се важечки од 10.05.2025 година па во иднина.