РАМКОВЕН ДОГОВОР ЗА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

Склучен на ден --.--.---- година

1. ДОГОВОРНИ СТРАНИ

1.1 ДАВАТЕЛ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

НАЗИВ: СТОПАНСКА БАНКА АД-СКОПЈЕ
СЕДИШТЕ/АДРЕСА: улица „Филип Втори Македонски“ број 6, Скопје, Република Северна Македонија;
ЕМБС: 4065549, Трговски регистар - Централен регистар на Република Северна Македонија;
ЕДБ: 4030996116744;
АДРЕСА НА ЕЛЕКТРОНСКА ПОШТА: kontaktcentar@stb.com.mk;
ИНТЕРНЕТ-СТРАНИЦА: www.stb.com.mk;
КОНТАКТ-ЦЕНТАР: тел. + (02)3100 109, адреса за електронска пошта: kontaktcentar@stb.com.mk;
ОРГАН НАДЛЕЖЕН ЗА НАДЗОР: Народна банка на Република Северна Македонија (НБРСМ);
ЗАСТАПНИК ПО ЗАКОН: Хрисула Кутуди, генерален извршен директор и претседател на Управниот одбор, Милица Чапаровска-Јовановска, генерален директор за банкарство на мало и член на Управен одбор и Илијас Пападопулос, генерален директор за оперативни работи и член на Управен одбор;
(во понатамошниот текст: Банка)

1.2 КОРИСНИК НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

ИМЕ И ПРЕЗИМЕ: _____
ИД БРОЈ НА КОРИСНИКОТ: _____
АДРЕСА НА ЖИВЕЕЊЕ ИЛИ ПРЕСТОЈУВАЛИШТЕ: _____
АДРЕСА ЗА КОРЕСПОДЕНЦИЈА: _____
(се пополнува доколку е различна од адреса на живеење или престојувалиште)
ЕМБГ: _____
МОБИЛЕН ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ: _____
ЕЛЕКТРОНСКА ПОШТА (англ: e-mail): _____

Напомена:

- на горенаведениот мобилен телефонски број, односно последно ажурираниот мобилен телефонски број за контакт, Давателот на платежни услуги ќе му испраќа текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber,WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт, за известувања или информации во врска со користењето на платежни услуги, со исклучок на оние информации или известувања кои согласно закон мора да му се дадат или стават на располагање на Корисникот на платежни услуги преку траен медиум. За оние информации или известувања кои на Корисникот на платежни услуги согласно закон му се даваат или стават на располагање преку траен медиум, Давателот на платежни услуги ќе му испрати текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber,WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број со цел да го насочи вниманието на Корисникот на платежни услуги кон трајниот медиум каде е достапна информацијата односно известувањето.
- горенаведената е-пошта е договорено средство за комуникација преку кое Давателот на платежни услуги ќе му даде или стави на располагање на Корисникот на платежни услуги информации или известување во врска со користењето на платежни услуги, со исклучок на оние информации или известувања кои согласно закон мора да му се дадат или стават на располагање на Корисникот на платежни услуги преку траен медиум.

2. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

2.1 Опис на главните карактеристики на платежните услуги кои се предмет на Рамковниот договор

2.1.1. 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 платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај Банката на Корисникот или кај друг давател на платежни услуги:

(3) извршување платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за Корисникот;

(4) издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;

(5) извршување платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди;

(6) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози;

(7) парични дознаки;

(8) услуги за иницирање на плаќања;

(9) дигитални банкарски услуги преку кои Банката ја обезбедува платежната услуга за онлајн користење на услуги поврзани со платежната сметка преку интернет и/или мобилна апликација и

(10) услуги за давање информации за платежните сметки.

2.1.2. Банката е директен учесник во платните системи Македонски интербанкарски платен систем – МИПС на НБРСМ и Клириншки интербанкарски систем (КИБС).

2.1.3. Банката е индиректен учесник во платниот систем - Единствена област за плаќања во евра - СЕПА (анг: SEPA - Single Euro Payments Area).

2.1.4. На барање на Корисникот на платежни услуги, Давателот на платежни услуги е должен да му ги стави на располагање и информациите за правилата за работа според кои функционираат платните системи во кои тој е директен или индиректен учесник.

2.1.5. Со Општите правила и услови за отворање и водење платежна сметка и вршење платежни трансакции од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, прилог кон овој Рамковен договор за платежни услуги, се утврдени видовите платежни сметки (во потточка 2.1 став 1 од Општите правила и услови од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги), документацијата која е потребно да ја достави Корисникот за утврдување на неговиот идентитет со цел воспоставување деловен однос со Банката (во потточка 2.1 став 2 до став7 од Општите правила и услови од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги), овластувањето друго лице/лица за работење со платежната сметка на Корисникот (во потточка 2.2 од Општите правила и услови од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги) и начинот на работа со платежната сметка (во потточка 3.3 од Општите правила и услови од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги), каде што е доуредено следното: (i) реализација на плаќањата во рамките на платежните системи во коишто е учесник Банката, (ii) извршување налози за плаќање (iii) овластување на Банката да изврши наплата на договорени, доспеани, а ненаплатени побарувања на Банката од Корисникот по сите основи од расположливите средствата на неговата платежна сметка отворена во Банката, (iv) преминувањето на платежната сметка во премолчно должничко салдо, (v) евиденција (регистрирање) на информации за платежните трансакции од платежните сметки на Корисникот, (vi) повратот на средства на плаќачот доколку сметката на примачот е затворена, (vii) како и исправка на грешка при реализација на платежна трансакција по службена должност.

2.2 Спецификација на информации или единствена идентификациска ознака кои треба да ги обезбеди Корисникот на платежните услуги со цел платниот налог да биде правилно иницира или извршен

2.2.1 Кредитни трансфери

2.2.1.1. Кредитен трансфер е платежна услуга со која Корисникот како плаќач ѝ дава инструкции на Банката за извршување на платежната трансакција или серија платежни трансакции со коишто се одобрува платежната сметка на примачот.

2.2.1.2. Корисникот како плаќач го пополнува платниот налог за извршување кредитен трансфер со назначување на задолжителните елементи од потточката 2.2.1.3. од овој Рамковен договор за платежни услуги и е одговорен за настанатите последици од неправилното пополнување.

2.2.1.3. Платниот налог за извршување кредитен трансфер задолжително ги содржи следниве податоци:

- наименување на давателот на платежните услуги до којшто е назначен платниот налог;
- наименување на плаќачот;
- број на платежната сметка (ИБАН) или друга единствена идентификациска ознака на плаќачот;
- даночен број на плаќачот доколку кредитниот трансфер се извршува во корист на буџетски корисник;
- наименување на примачот;
- број на платежната сметка (ИБАН) или друга единствена идентификациска ознака на примачот;
- износ на кредитниот трансфер;
- валута на кредитниот трансфер;
- датум на (валута) извршување;

- опис на плаќањето;
- назив на платниот систем;
- датум на поднесување;
- потпис на плаќачот.

2.2.1.4. Платниот налог за извршување кредитен трансфер со странство, покрај елементите од потточката 2.2.1.3. од овој Рамковен договор за платежни услуги, задолжително ги содржи и следниве елементи:

- идентификациска ознака БИК на давателот на платежните услуги на примачот;
- назначување на корисникот на платежните услуги којшто ги плаќа надоместоците за извршување на кредитниот трансфер;
- назначување на резидентноста на плаќачот;
- назначување на резидентноста на примачот.

2.2.1.5. Платниот налог за кредитен трансфер, покрај информациите и/или податоците од потточки 2.2.1.3. и 2.2.1.4. од овој Рамковен договор за платежни услуги, може да содржи и други информации и/или податоци, вклучувајќи ги целта и шифрата на целта на плаќањето и информациите и/или податоците коишто се неопходни заради усогласеност со подзаконскиот акт на Народната банка за начинот и условите за извршување платежни трансакции со странство и со други прописи.

2.2.1.6. При електронско иницирање на платниот налог за кредитен трансфер, давателот на платежните услуги на плаќачот, по извршената автентикација на плаќачот, автоматски може да внесе одредени информации и/или податоци од потточките 2.2.1.3., 2.2.1.4. и 2.2.1.5. од овој Рамковен договор за платежни услуги во платниот налог врз основа на нивната расположливост во неговиот информациски систем.

2.2.1.7. Платниот налог за кредитен трансфер во денари се користи за безготовински пренос на парични средства (за извршување плаќања или друг вид пренос) од платежната сметка на плаќачот на платежната сметка на примачот врз основа на инструкции од имателот на платежната сметка или од друго лице овластено од него или по сила на закон.

2.2.1.8. Платниот налог за кредитен трансфер со странство се користи за безготовински пренос на паричните средства (за извршување плаќања или друг вид пренос) од платежната сметка на плаќачот на платежната сметка на примачот врз основа на инструкции од имателот на платежната сметка или од друго лице овластено од него или по сила на закон.

2.2.1.9. Платниот налог за извршување кредитен трансфер во корист на буџетските корисници се користи за безготовински пренос на паричните средства (за извршување плаќања или друг вид пренос) од платежната сметка на плаќачот на платежната сметка на примачот врз основа на инструкции од имателот на платежната сметка или од друго лице овластено од него или по сила на закон.

2.2.1.10. Збирниот платен налог за извршување кредитен трансфер во корист на повеќе платежни сметки на примачот/примачите се користи кога на товар на една платежна сметка на плаќачот, а во корист на повеќе примачи, се плаќаат придонесите од задолжителното социјално осигурување, персоналниот данок и нето-платата, односно персоналниот данок и приходот што не е плата. Збирниот платен налог е придружен со поединечни платни налози за секој поединечен пренос на парични средства од плаќач во корист на секој примач.

2.2.1.11. Обрасците од потточките 2.2.1.3., 2.2.1.4., 2.2.1.5., 2.2.1.9. и 2.2.1.10. од овој Рамковен договор за платежни услуги за извршување платежни трансакции во денари ќе се применуваат на датумот на започнување на примената на ИСО-стандардот „20022 XML“ за размена на налози за пренос во платниот систем за плаќање и порамнување големи и итни плаќања МИПС, согласно Упатството за хартиената форма на платните налози, согласноста за директно задолжување и овластувањето за пренесување на платежната сметка, листата на шифри за целта на плаќањата и содржината на информативниот леток за платежната сметка со основни функции на НБРСМ (Службен весник на РСМ бр. 105/2025 од 27.05.2025 година).

2.2.2. Платежни трансакции со кредитни трансфери во евра во платежни шеми на СЕПА

2.2.2.1. Банката при извршување на платежните трансакции со кредитни трансфери:

- користи ИБАН како единствена идентификациска ознака на платежната сметка, конструирана согласно прописите во Република Северна Македонија со кои се уредуваат стандардите за конструкција на платежни сметки, без оглед на местоположбата на засегнатите даватели на платежни услуги;
- применува формат на пораки согласно „ИСО-стандардот 20022 XML“ при пренесување на платежните трансакции кон друг давател на платежни услуги или преку платен систем за мали плаќања и
- мора да обезбеди дека Корисникот користи единствени идентификациски ознаки согласно алинеја 1 од оваа потточка, независно дали давателот на платежни услуги на плаќачот и давателот на платежни услуги на примачот или кога давателот на платежни услуги на плаќачот којшто е давател на платежни услуги и на примачот се основани и работат во Република Северна Македонија или во друга земја членка на СЕПА.

2.2.2.2. Банката, на конкретно барање на Корисникот, може да користи формат на пораки од ИСО-стандард 20022 XML и во односите со Корисникот, без да е во спротивност со алинејата 2 од потточката 2.2.2.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

2.2.2.3. Покрај барањата од потточките 2.2.2.1. и 2.2.2.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги, примачот којшто прима парични средства со кредитни трансфери треба на плаќачот да му ја соопшти идентификациската ознака на својата платежна сметка, како што е определено во потточката 2.2.2.1. алинеја 1 од овој Рамковен договор за платежни услуги секојпат кога бара извршување кредитен трансфер.

2.2.2.4. Банката не смее да бара од Корисникот да внесува БИК на давателот на платежни услуги на плаќачот или БИК на давателот на платежни услуги на примачот.
2.2.2.5 Покрај барањата од потточката 2.2.2.1 од овој Рамковен договор за платежни услуги., Банката при извршувањето трансакции со кредитен трансфер ги применува следниве технички барања:
- полето со податоци за опис на плаќањето собира 140 знаци. Платежните шеми може да собираат и поголем број знаци, освен ако уредот којшто се користи за испраќање информации има технички ограничувања во врска со бројот на знаци и во тој случај се применува техничката горна граница на уредот;
- описот на плаќањето и другите елементи коишто се доставени согласно потточка 2.2.2.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги се пренесуваат во целост и без измена помеѓу сите даватели на платежни услуги коишто се вклучени во извршувањето на платежната трансакција.
- во платежните шеми не смее да биде определен најнизок праг на износот на платежната трансакција за кредитен трансфер, но не постои ниту обврска за обработка на платежните трансакции чијшто износ е нула.
- во платежните шеми нема обврска за извршување кредитни трансфери чијшто износ во евра надминува 999.999.999,99.
2.2.2.6. Банката, почитувајќи ги одредбите од Законот за заштита на личните податоци, ги извршува кредитните трансфери според следниве услови:
2.2.2.6.1. Давателот на платежни услуги на плаќачот мора да обезбеди дека плаќачот ги доставил следниве елементи:
- наименување на плаќачот и/или број на платежната сметка (ИБАН);
- износ на кредитниот трансфер;
- број на платежната сметка (ИБАН) на примачот;
- наименување на примачот, доколку е достапно/расположливо;
- опис на плаќањето.
2.2.2.6.2. Давателот на платежни услуги на плаќачот е должен да му ги достави на давателот на платежни услуги на примачот следниве елементи:
- наименување на плаќачот;
- број на платежната сметка (ИБАН) на плаќачот;
- износ на кредитниот трансфер;
- број на платежната сметка (ИБАН) на примачот;
- опис на плаќањето;
- единствена идентификациска ознака на примачот, доколку е применливо;
- наименување на референтната договорна страна на примачот, доколку е применливо;
- цел на кредитниот трансфер, доколку е применливо;
- шифра на целта на кредитниот трансфер, доколку е применливо.
2.2.2.6.3. Покрај елементите од потточката 2.2.2.6.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги, давателот на платежни услуги на плаќачот е должен да му ги достави на давателот на платежни услуги на примачот и следниве елементи:
- БИК на давателот на платежни услуги на плаќачот (доколку давателите на платежни услуги коишто учествуваат во платежната трансакција не се договорат поинаку);
- БИК на давателот на платежни услуги на примачот (доколку давателите на платежни услуги коишто учествуваат во платежната трансакција не се договорат поинаку);
- единствена идентификациска ознака на платежната шема;
- датум на порамнување на кредитниот трансфер;
- референтен број на пораката за кредитен трансфер на давателот на платежни услуги на плаќачот.
2.2.2.6.4. Давателот на платежни услуги на примачот е должен да му ги достави на примачот следниве елементи:
- наименување на плаќачот;
- износ на кредитниот трансфер;
- опис на плаќањето, доколку е применливо.

2.2.3 Парични дознаки

2.2.3.1. Парична дознака е платежна услуга при која се примаат парични средства од плаќачот, со цел соодветниот износ на парични средства да му се пренесе на примачот или на друг давател на платежните услуги кој дејствува во име и за сметка на примачот и/или при која паричните средства се примаат во име и за сметка на примачот и му се стават на негово располагање, без да се отвори платежна сметка во име на плаќачот или на примачот.
2.2.3.2. Платниот налог за паричната дознака содржи:
- наименување на плаќачот;
- адреса на плаќачот, вклучувајќи ја и државата на плаќачот;
- единствена идентификациска ознака на плаќачот или на неговата платежна сметка;
- наименување на примачот;
- единствена идентификациска ознака на примачот или на неговата платежна сметка;
- износ на платежната трансакција;
- валута на платежната трансакција;

- опис на плаќањето;
- датум на поднесувањето на платниот налог и
- потпис на плаќачот.

2.2.3.3. Платниот налог за парична дознака, покрај податоците од потточка 2.2.3.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги, може да содржи и други информации и/или податоци, вклучувајќи ги целта и шифрата на целта на плаќањето и информациите и/или податоците коишто се неопходни заради усогласеност со законски прописи.

2.2.3.4. Образецот од потточката 2.2.3.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги за извршување платежни трансакции во денари ќе се применува на датумот на започнување на примената на ИСО-стандардот „20022 XML“ за размена на налози за пренос во платниот систем за плаќање и порамнување големи и итни плаќања МИПС, согласно Упатството за хартиената форма на платните налози, согласноста за директно задолжување и овластувањето за пренесување на платежната сметка, листата на шифри за целта на плаќањата и содржината на информативниот леток за платежната сметка со основни функции на НБРСМ (Службен весник на РСМ бр. 105/2025 од 27.05.2025 година).

2.2.4. Внесување и повлекување готовина

2.2.4.1. Налогот за внесување готовина на платежната сметка непосредно на шалтерите во работните простории на Банката задолжително ги содржи следниве податоци:
- наименување на давателот на платежните услуги до којшто е назначен налогот;
- наименување на внесувачот на готовината;
- единствен матичен број или друг број за идентификација на внесувачот;
- број на документ за идентификација на внесувачот на готовината;
- наименување на примачот;
- број на платежната сметка (ИБАН) или друга единствена идентификациска ознака на примачот;
- износ на готовината којашто се внесува;
- валута на готовината којашто се внесува;
- опис на внесувањето;
- држава на нерезидентот;
- датум на поднесувањето и
- потпис на внесувачот.

2.2.4.2. Налогот за внесување готовина, покрај податоците и/или информациите од потточката 2.2.4.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, може да содржи други податоци и/или информации, вклучувајќи ги целта и шифрата на целта на внесувањето готовина и податоци и/или информации коишто се неопходни заради усогласеност со законските прописи.

2.2.4.3. Налогот за повлекување готовина од платежната сметка непосредно на шалтерите во работните простории на Банката задолжително ги содржи следниве податоци:
- наименување на давателот на платежните услуги до кого е назначен налогот;
- наименување на имателот на платежната сметка;
- број на платежната сметка (ИБАН) или друга единствена идентификациска ознака на имателот на платежната сметка;
- наименување на примачот на готовината;
- единствен матичен број или друг број за идентификација на примачот на готовината;
- број на документот за идентификација на примачот на готовината;
- износ на готовината којашто се повлекува;
- валута на готовината којашто се повлекува;
- опис на повлекувањето;
- држава на нерезидентот;
- датум на поднесувањето;
- потпис на имателот на платежната сметка и
- потпис на примачот на готовината.

2.2.4.4. Налогот за повлекување готовина, покрај податоците од потточката 2.2.4.3. од овој Рамковен договор за платежни услуги, може да содржи други податоци и/или информации, вклучувајќи ги целта и шифрата на целта на повлекувањето готовина и податоци и/или информации коишто се неопходни заради усогласеност со други прописи.

2.2.4.5. Банката овозможува внесување готовина во странска валута на платежните сметки на нерезидент врз основа на платен налог поднесен од нерезидентот. Кога се внесува готовина, согласно важечките прописи на Република Северна Македонија, се поднесува и пишана потврда – образец за пријавување готовина во денари и странска валута и физички преносливи средства за плаќање коишто нерезидентите ги внесуваат или ги изнесуваат од Република Северна Македонија, издаден од Царинската управа на Република Северна Македонија.

2.2.4.6. Потврдата од потточката 2.2.4.5. од овој Рамковен договор за платежни услуги може да се употреби повеќепати во рок од пет работни дена. Банката го евидентира секое внесување девизна готовина на платежната сметка на нерезидентот, како и на оригиналната потврда и задржува фотокопија од неа во својата евиденција.

2.2.4.7. За целите на внесувањето на готовината во странска валута на платежната сметка на нерезидентот, потврдата на потточката 2.2.4.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги важи пет работни дена од датумот на нејзиното издавање.

2.2.4.8. По исклучок, Банката овозможува внесување готовина во странска валута на платежните сметки на нерезидентот, без да се поднесе потврдата од потточката 2.2.4.5. од овој Рамковен договор за платежни услуги, во следниве случаи:
- во текот на еден месец, најмногу до износот за којшто согласно прописите при влегувањето во Република Северна Македонија не се издава задолжително писмена потврда;
- доколку паричните средства потекнуваат од непотрошената готовина во странска валута претходно повлечена од неговите платежни сметки, во период од три месеци од денот на повлекувањето или
- доколку паричните средства потекнуваат од продажба на производи на патници во авион. Овие средства може да се внесат на платежната сметка во странска валута од страна на авиокомпанијата нерезидент којашто превезува патници од или во Република Северна Македонија, или од друг нерезидент врз основа на соодветен договор за преземање готовина од оваа авиокомпанија и нејзино внесување на платежната сметка.
2.2.4.9. Банката овозможува внесување денарска готовина на платежната сметка на нерезидентот ако потекнува од:
- продадени сопствени превозни документи од претставништва на странски лица коишто во Република Северна Македонија вршат агенциски работи во воздушниот сообраќај врз основа на склучени меѓудржавни спогодби за редовен воздушен сообраќај;
- непотрошена денарска готовина претходно повлечена од неговите платежни сметки во рок од 3 месеци од денот на повлекувањето;
- продажба на производи на патници во авион. Овие средства може да се внесат на денарската платежна сметка од страна на авиокомпанијата нерезидент којашто превезува патници од или во Република Северна Македонија, или од друг нерезидент врз основа на соодветен договор за преземање готовина од оваа авиокомпанија и нејзино внесување на платежната сметка или
- во текот на еден месец, најмногу до износот за којшто согласно прописите при влегувањето во Република Северна Македонија е дозволено слободно внесување денарска готовина.
2.2.4.10. Ограничувањата за внесување готовина во денари и странска валута на платежните сметки од оваа потточка не се однесуваат на странските физички лица идентификувани со документ издаден од Министерството за надворешни работи на Република Северна Македонија.
2.2.4.11. Банката може да врши исплата на готовина во странска валута на барање од резидент заради плаќање во странство согласно подзаконскиот акт за начинот и условите под кои резидентите можат да вршат наплата и плаќање во ефективни странски пари во трансакции со нерезиденти.
2.2.4.12. Обрасците од потточките 2.2.4.1. и 2.2.4.3. од овој Рамковен договор за платежни услуги за извршување платежни трансакции во денари ќе се применуваат на датумот на започнување на примената на ИСО-стандардот „20022 XML“ за размена на налози за пренос во платниот систем за плаќање и порамнување големи и итни плаќања МИПС, согласно Упатството за хартиената форма на платните налози, согласноста за директно задолжување и овластувањето за пренесување на платежната сметка, листата на шифри за целта на плаќањата и содржината на информативниот леток за платежната сметка со основни функции на НБРСМ (Службен весник на РСМ бр. 105/2025 од 27.05.2025 година).
2.2.4.13. Налогот за повлекување готовина од платежна картичка на банкомат на Банката се извршува на следниот начин:
- со вметнување или бесконтактно читање на картичката;
- Корисникот се верификува и го авторизира налогот согласно потточката 2.3.1. алинеја 2 од овој Рамковен договор за платежни услуги;
- го одбира износот што сака да го подигне или внесува друг износ кој системски не е дефиниран;
- одбира дали сака печатена потврда.

2.2.4.14. Налогот за повлекување готовина од платежна картичка на банкомат на Банката ги содржи минимум следните податоци:
- наименување на давателот на платежните услуги до кого е назначен налогот;
- датум и време;
- дел од бројот на платежната картичка;
- исплатен износ на готовина;
- валута на готовината којашто се повлекува;
- единствен број на банкомат.

2.2.4.15. Налогот за внес на готовина со платежна картичка на банкомат на Банката се извршува на следниот начин:
- со вметнување или безконтактно читање на картичката;
- Корисникот се верификува и го авторизира налогот согласно потточката 2.3.1. алинеја 2 од овој Рамковен договор за платежни услуги;
- ја одбира функцијата за уплата;
- ги внесува банкнотите во предвидениот простор;
- ја проверува спецификацијата за бројот на банкноти по апоенски состав приложена на мониторот од банкоматот;
- со потврда на спецификацијата добива печатена потврда за извршениот внес на готовина.

2.2.4.16. Налогот за внес на готовина со платежна картичка на банкомат на Банката ги содржи минимум следните податоци:
- наименување на давателот на платежните услуги до кого е назначен налогот;
- датум и време;

- дел од бројот на платежната картичка;
- внесен износ на готовина;
- валута на готовината којашто се внесува;
- единствен број на банкомат.

2.2.5. Извршување платежни трансакции со странство

2.2.5.1. При извршувањето платежни трансакции со странство, Банката е должна да ги применува мерките и дејствијата за спречување перење пари и финансирање тероризам согласно закон.

2.2.5.2 За извршување на платежните трансакции со странство, покрај одредбите од Рамковниот договор за платежни услуги, се применуваат и одредбите од подзаконските акти на Народната банка за извршување платежни трансакции коишто произлегуваат од Законот за платежни услуги и платни системи, при што се користат платните налози пропишани со тие акти.

2.2.5.3 Резидентите можат да вршат готовинска наплата и плаќања на и од нерезиденти во денари во Република Северна Македонија согласно прописите кои го регулираат готовинското работење во Република Северна Македонија.

2.2.5.4 Реализацијата на плаќања и трансфер на средства врз основа на капитални трансакции е слободна доколку се работи за трансакција која е склучена, пријавена и регистрирана согласно Законот за девизното работење и доколку се намирени сите обврски врз основа на даноци и придонеси спрема Република Северна Македонија.

2.2.5.5 Како плаќање или трансфер на средства од потточката 2.2.5.4. од овој Рамковен договор за платежни услуги се смета преносот на средства за реализација на капитални трансакции, за остварување на право на инвеститорот врз основа на учество во добивка или остаток на имот, по извршен стечај или ликвидација на правното лице во коешто инвестирал.

2.2.5.6 Банката не смее да го реализира платниот налог во странство, односно да му овозможи на корисникот располагање со приливот од странство ако е во спротивност со потточка 2.2.5.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

2.2.6. Приливна платежна трансакција од странство

2.2.6.1. При обработка на приливна платежна трансакција од странство, Банката на Корисникот како примач на парични средства го врши одобрувањето на паричните средства на платежната сметка на Корисникот преку постапка на:

− директно одобрување, во случаите од потточката 2.2.6.3. од овој Рамковен договор за платежни услуги (во понатамошниот текст: постапка на директно одобрување) или

− одложено одобрување во случаите од потточката 2.2.6.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги (во понатамошниот текст: постапка на одложено одобрување).

2.2.6.2. Во случај на еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки коишто Корисникот како примач ги повлекува во готовина без одобрување на платежна сметка, Банката смее да му исплати во готовина на дневна основа најмногу 5.000 евра или соодветна противвредност во други валути.

2.2.6.3. Банката применува постапка на директно одобрување во случај на:

− прилив за примач нерезидент;

− прилив за примач резидент, освен ако се исполнети условите од потточката 2.2.6.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги за одложено одобрување.

2.2.6.4. При спроведувањето на постапката на директното одобрување од потточката 2.2.6.3. од овој Рамковен договор за платежни услуги , Банката е должна веднаш во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден од приемот на известувањето за одобрени средства на неговата сметка кај давател на платежна услуга во земјата или во странство да ги одобри паричните средства на платежната сметка на Корисникот како примач со датум на валута на одобрување којшто не смее да е подоцна од работниот ден на којшто е одобрен износот на платежната трансакција на неговата сметка и да му ги даде на примачот информациите за платежната трансакција уредени потточката 2.8.2.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

2.2.6.5. Доколку информациите за приливната платежна трансакција наведени во известувањето од страна на давателот на платежни услуги се погрешни, Корисникот е должен да достави повратно известување до давателот на платежната услуга за исправка на информациите за трансакцијата.

2.2.6.6. Банката применува постапка на одложено одобрување во случај на прилив во корист на Корисникот како примач резидент врз основа на капитални трансакции за кои се потребни дополнителни информации или документи пропишани со Упатството за спроведување на Одлуката за начинот за извршување платежни трансакции со странство, како и начинот, формата и рокот за известување на Народната банка од кои може да се утврди дека се исполнети условите од потточките 2.2.5.4., 2.2.5.5. и 2.2.5.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги, доколку тие не биле доставени пред да стаса приливот.

2.2.6.7. При спроведувањето на постапката на одложено одобрување, Банката е должна веднаш во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден од денот на приемот на известувањето за одобрени средства во корист на неговата сметка кај давател на платежна услуга во земјата или во странство да го извести Корисникот за платежната трансакција и за дополнителните информации или документи од потточката 2.2.6.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги коишто треба да ги достави за одобрување на паричните средства на неговата платежна сметка.

2.2.6.8. По приемот на известувањето од потточката 2.2.6.7. од овој Рамковен договор за платежни услуги, Корисникот веднаш, а најдоцна во рок од 5 работни дена ги доставува сите дополнителни информации или документи од потточка 2.2.6.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги до Банката за одобрување на средствата на неговата сметка.

2.2.6.9. Ден на прием на известувањето од потточката 2.2.6.7. од овој Рамковен договор за платежни услуги е денот за којшто се смета дека Корисникот е известен за приливот.
2.2.6.10. Банката ги одобрува паричните средства на платежната сметка на Корисникот како примач резидент веднаш, во текот на истиот работен ден, а најдоцна наредниот работен ден по приемот на дополнителните информации или документи од потточката 2.2.6.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги со датум на валута на одобрување којшто не смее да е подоцна од работниот ден на којшто е одобрен износот на платежната трансакција на сметката на давателот на платежни услуги.
2.2.6.11. Банката нема да ги одобри паричните средства на платежната сметка на Корисникот како примач резидент сè додека тој не ги достави сите дополнителните информации или документи од потточката 2.2.6.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги.
2.2.6.12. Во случаите од потточките 2.2.6.3. и 2.2.6.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги, Банката ги одобрува паричните средства на платежната сметка на примачот во износ и странска валута во кои средствата биле одобрени на неговата платежна сметка кај давател на платежни услуги во земјата или во странство или во друга валута согласно насоките од примачот, согласно Рамковниот договор за платежни услуги.
2.2.6.13. Доколку паричните средства на Корисникот како примач се одобрени на платежна сметка на посреднички давател на платежни услуги, посредничкиот давател на платежни услуги е должен да ја извести Банката и да ѝ ги пренесе паричните средства на платежната сметка на Банката, во валутата на платежната трансакција, најдоцна наредниот работен ден од датумот на прием на паричните средства на својата платежна сметка.
2.2.6.14. Доколку по приемот на известувањето од посредничкиот давател на платежни услуги, Банката утврди дека се работи за приливна платежна трансакција за која се применува постапка на одложено одобрување, го информира примачот согласно потточката 2.2.6.7. од овој Рамковен договор за платежни услуги.
2.2.6.15. Доколку во платежната трансакција се содржани информации само за еден примач, а врз основа на договор, корисници на паричните средства од платежна трансакција се два или повеќе примачи, примачот којшто е назначен во платежната трансакција ја известува Банката за својата платежна сметка и платежните сметки на другите примачи содоговарачи и му доставува копија од договорот. Банката е должна да ги одобри паричните средства од платежната трансакција на платежните сметки на сите примачи согласно договорот.
2.2.6.16. Одговорноста за вистинитоста на информациите доставени до Банката, како и за автентичноста на приложените документи при обработката на приливната платежна трансакција од странство ја презема Корисникот.
2.2.6.17. Во случаите кога се применува постапка на директно одобрување, Банката директно ги одобрува паричните средства на платежната сметка на Корисникот како примач, без доставување документација.
2.2.6.18. Во случаите кога се применува постапка на одложено одобрување, Банката ги одобрува паричните средства на платежна сметка на Корисникот како примач резидент по доставување на соодветните документи за следниве трансакции:
- наплата на дивиденди и други добивки од вложување на резидентот во странство коешто има третман на директна инвестиција, како и повлекување влог или продажба на хартиите од вредност или уделите во странство коишто имаат третман на директна инвестиција: доказ за извршен упис во Регистарот на директни инвестиции при Централниот регистар на Република Северна Македонија;
- наплата врз основа на издавање и воведување домашни хартии од вредност во странство: доказ за извршено пријавување во Комисијата за хартии од вредност;
- наплата врз основа на продажба или врз основа на издавање недвижност во странство во сопственост на резидент: доказ за извршен упис во регистарот на вложувања во недвижности на резиденти во странство при Централниот регистар на Република Северна Македонија;
- пренос на средства од платежната сметка на резидентот во странство на неговата платежна сметка кај давател на платежни услуги во земјата: документ согласно Одлуката за начинот и условите под кои резидентите коишто не се овластени банки можат да отвораат и да имаат сметки во странство;
- наплата врз основа на продажба на хартии од вредност во странство коишто имаат третман на портфолио-инвестиции: документ со којшто може да се потврди дека трансакцијата е склучена преку овластен учесник на пазарот на хартии од вредност, преку овластен учесник на странска берза или преку организиран пазар на хартии од вредност;
- приливи на износ еднаков или поголем од 50,000 евра: документ согласно барањето на Банката.
2.2.6.19. Доколку Корисникот како примач резидент не ги достави соодветните документи коишто се потребни за да се утврди дека се исполнети условите од потточките 2.2.5.4., 2.2.5.5. и 2.2.5.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги во рокот од 2.2.6.6., 2.2.6.7., 2.2.6.8., 2.2.6.9., 2.2.6.10. и 2.2.6.11. од овој Рамковен договор за платежни услуги, Банката ги пренесува паричните средства на соодветна евиденциска сметка којашто самиот ја утврдува најдоцна наредниот ден по истекот на рокот.
2.2.6.20. При одобрување на паричните средства на платежната сметка на Корисникот како примач резидент, Банката може да побара од Корисникот и други дополнителни информации и документација коишто се однесуваат за конкретната трансакција.
2.2.6.21. Банката ја задржува доставената документација врз основа на која се одобрени паричните средства на платежната сметка на Корисникот како примач резидент и е должна да ја чува согласно законските прописи.
2.2.7. Одливна платежна трансакција во странство
2.2.7.1. При иницирање одливна платежна трансакција во странство, Корисникот како плаќач ѝ доставува на Банката:
– платен налог пополнет согласно подзаконскиот акт на Народната банка за извршување платежни трансакции и

− соодветен документ (во случај на плаќач резидент) доколку е предвиден во Упатството за спроведување на Одлуката за начинот за извршување платежни трансакции со странство, како и начинот, формата и рокот за известување на Народната банка од којшто може да се утврди дека за извршување на капиталната трансакција се исполнети условите од потточките 2.2.5.4., 2.2.5.5. и 2.2.5.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

2.2.7.2. Доколку Корисникот како плаќач иницира еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки со користење готовина без внесување платежна сметка, Банката смее да изврши пренос на парични средства на месечна основа најмногу во износ од 2.500 евра или соодветна противвредност во други валути.

2.2.7.3. Одговорноста за вистинитоста на информациите доставени до Банката за обврската за плаќање во странство, како и за автентичноста на приложените документи при извршување одливна платежна трансакција во странство ја презема Корисникот.

2.2.7.4. Банката е должна да обезбеди паричниот износ на платежната трансакција со странство во денари или евра којашто се извршува во Република Северна Македонија да биде одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот во истиот работен ден кога е примен платниот налог, согласно терминскиот план на Банката со којшто е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден.

2.2.7.4. Банката е должна да обезбеди паричниот износ на платежната трансакција со странство во валута различна од денари и евра којашто се извршува во Република Северна Македонија да биде одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот најдоцна до крајот на вториот работен ден по денот кога е примен платниот налог, согласно терминскиот план на Банката со којшто е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден.

2.2.7.6. Банката е должна да обезбеди паричниот износ на платежната трансакција со странство во евра којашто се извршува во рамките на Единствената област за плаќања во евра (во натамошниот текст: СЕПА) да биде одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот најдоцна до крајот на следниот работен ден по денот на приемот на платниот налог, согласно терминскиот план на Банката со којшто е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден.

2.2.7.7. Рокот од потточката 2.2.7.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги може да се продолжи за уште еден работен ден за платежните трансакции во евра во рамките на СЕПА коишто се иницирани на хартија.

2.2.7.8. Роковите за извршување на прекуграничните платежни трансакции определени со потточките 2.2.7.6. и 2.2.7.7. од овој Рамковен договор за платежни услуги се применуваат соодветно и на други прекугранични платежни трансакции, освен ако Корисникот и Банката се договорат за примена на подолг рок за извршување на платежните трансакции.

2.2.7.9. Доколку за извршување прекугранични платежни трансакции во рамките на СЕПА во други валути на земји од СЕПА различни од евро е договорен рок подолг од рокот утврден во потточката 2.2.7. 8. од овој Рамковен договор за платежни услуги, тој не може да надмине четири работни дена од времето на прием на платниот налог, согласно терминскиот план на Банката со којшто е определен моментот кон крајот на работниот ден како крајно време по кое се смета дека е примен платниот налог следниот работен ден.

2.2.7.10. Банката извршува одливна платежна трансакција во странство доколку Корисникот како плаќач:

- доставил пополнет платен налог и
- доставил соодветен документ (во случај на плаќач резидент) согласно потточката 2.2.7.12. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

2.2.7.11. Доколку не се исполнети условите од потточката 2.2.7.10. од овој Рамковен договор за платежни услуги, Банката го одбива платниот налог и веднаш го известува Корисникот како плаќач резидент за утврдените неуредности.

2.2.7.12. Корисникот како плаќач резидент, со платниот налог од потточката 2.2.7.10. алинеја 1 од овој Рамковен договор за платежни услуги ѝ ги доставува соодветните документи на Банката за следните трансакции:

- плаќање на дивиденди и други добивки од вложувања коишто се сметаат за директна инвестиција на нерезидент во Република Северна Македонија, како и плаќање врз основа на продажба на вложувањето коешто се смета за директна инвестиција или за пренос на остатокот од ликвидациската маса: доказ за извршен упис во регистарот на директни инвестиции на нерезиденти при Централниот регистар на Република Северна Македонија и доказ за намирување на законските обврски врз основа на даноци и придонеси во Република Северна Македонија;
- плаќање врз основа на вложување во хартии од вредност во странство од страна на резиденти коишто имаат третман на портфолио-инвестиции: документ со којшто може да се потврди дека трансакцијата ќе биде склучена преку овластен учесник на пазарот на хартии од вредност, преку овластен учесник на странска берза или преку организиран пазар на хартии од вредност;
- плаќање врз основа на купување недвижност во Република Северна Македонија во сопственост на нерезидент, како и плаќање на доход врз основа на издавање на недвижноста во сопственост на нерезидент: доказ за извршен упис во Регистарот на вложување во недвижности на нерезиденти во Република Северна Македонија при Централниот регистар на Република Северна Македонија;
- пренос на средства од платежна сметка на резидентот кај давател на платежни услуги во земјата на негова платежна сметка во странство: документ согласно Одлуката за начинот и условите под кои резидентите коишто не се овластени банки можат да отвораат и да имаат сметки во странство;

- плаќања на капитални трансакции врз основа на извршна исправа и присилно плаќање врз основа на извршна исправа: доказ од надлежен орган дека се намирени законски пропишаните обврски врз основа на даноци и придонеси кон државата, ако за основната работа за која настанала обврската за плаќање е предвидено приложување таков доказ;
- плаќања на износи еднакви или поголеми од 50,000 евра: документ поврзан со одливната платежна трансакција.

2.2.7.13. Банката ја задржува доставената документација од потточката 2.2.7.12. од овој Рамковен договор за платежни услуги и е должна да ја чува согласно законските прописи.

2.2.7.14. При извршувањето на платежни трансакции кон странство, Банката може да побара и други дополнителни информации и документација коишто се однесуваат за конкретната трансакција.

2.2.8. ИБАН како единствена идентификациска ознака на платежната сметка

2.2.8.1. Почнувајќи од први ноември 2026 година, националните платежни трансакции се иницираат, се обработуваат и се извршуваат со користење на ИБАН (анг. IBAN = International Bank Account Number) како единствена идентификациска ознака на платежната сметка.

2.2.8.2. Во смисла на потточката_2.2.8.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, на постојните броеви на платежните сметки на Корисникот на платежни услуги отворени кај Банката во ББАН формат (анг. BBAN = Basic Bank Account Number) им се додава префиксот „МК07“, при што така формираната ознака претставува ИБАН на соодветната платежна сметка.

2.2.8.3. ИБАН мора да биде определен најдоцна во моментот на иницирање на платниот налог.

2.2.8.4. Доколку во изводите од платежната сметка или во други документи што Банката му ги доставува или на друг начин му ги става на располагање на Корисникот на платежни услуги бројот на платежната сметка е прикажан во ББАН формат, за единствена идентификациска ознака на платежната сметка се смета ИБАН бројот, во чиј состав е вклучен прикажаниот ББАН.

2.3 Форма и постапка за давање на согласноста за иницирање платен налог или извршување платежната трансакција и за повлекување на согласноста за извршување на платежна трансакција или за отповикување на платен налог

2.3.1. 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, 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;
- преку Контакт-центарот на Банката, по претходно извршена идентификација и автентикација на Корисникот согласно процедурите на Банката, при што Корисникот дава изречна согласност за наплата на премија по полиса за осигурување што ја побарал, а која ќе му биде доставена по електронски пат.

2.3.2. Платежната трансакција се авторизира од страна на Корисникот како плаќач пред нејзиното извршување.

2.3.3. Согласноста за извршување на платежната трансакција или за серија платежни трансакции се дава со потпишување на налогот даден во писмена или во електронска форма преку дигиталните канали од страна на Корисникот како плаќач, како и на кој било друг начин на давање согласност за авторизација на платежна трансакција утврден во потточката 2.3.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги. Согласноста, исто така, може да биде дадена и преку примачот или преку давателот на услуги за иницирање на плаќања.

2.3.4. 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.

2.3.5. 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 потточките 2.3.7., 2.3.8. и 2.3.9. од овој Рамковен договор за платежни услуги.
2.3.6. 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.
2.3.7. 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 потточките 2.3.8. и 2.3.9. од овој Рамковен договор за платежни услуги.
2.3.8. 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.
2.3.9. Во случаите од потточките 2.4.5. и 2.4.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги, 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.
2.3.10. 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.
2.3.11. Со Општите правила и услови за отворање и водење платежна сметка и вршење платежни трансакции од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, прилог кон овој Рамковен договор за платежни услуги, е уредено извршувањето трајни налози за плаќање на обврските по режиски трошоци (потточка 3.7. од Општите правила и услови од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги) и извршување трајни налози за измирување на обврските по договор за кредит и/или кредитна картичка (потточка 3.8. од Општите правила и услови од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги).

2.4 Време на прием на платниот налог и крајното време за прием на платните налози

2.4.1 Време на прием на платниот налог е моментот кога Банката го примила платниот налог.
2.4.2 Банката ја задолжува платежната сметка на Корисникот по приемот на платниот налог.
2.4.3 Ако времето на прием на платниот налог е во неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.
2.4.4 Крајното време за прием на платниот налог е определено со терминскиот план за извршување на платните трансакции, кој е достапен на интернет-страницата на Банката и на огласна табла во филијалите на Банката. Платните налози кои се примаат по завршувањето на терминскиот план во тековниот ден се сметаат дека се примени следниот работен ден на Банката.
2.4.5 Корисникот кој иницира платен налог и Банката можат да договорат извршувањето на платниот налог да започне на точно одреден ден или на крајот на одреден период или на денот на којшто плаќачот ќе ѝ 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.
2.4.6 Ако договорениот ден од потточката 2.4.5. од овој Рамковен договор за платежни услуги е неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.
2.4.7 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.

2.5. Максимален рок за извршување на платежните услуги кои се предмет на овој Рамковен договор

2.5.1. Банката ги извршува налозите за плаќања врз основа на налог потпишан од Корисникот/овластеното лице и приложена соодветна документација. Платниот налог може да се даде писмено во хартиена форма или во електронска форма. Платните налози се извршуваат во целост и по хронолошки редослед на нивното пристигнување кај Банката.
2.5.2. Плаќањето од потточката 2.5.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги се врши од средствата на платежната сметката на начин и под услови утврдени со важечките законски прописи кои се однесуваат на работењето и на платниот промет во земјата и странство.
2.5.3. 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.
2.5.4. Налог издаден согласно потточката 2.5.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги се спроведува во рамките на расположливите средства на платежната сметка доколку на неа има расположливи средства, односно до износот на средствата обезбедени од Корисникот за извршување платежна трансацкија или до износот на кредитот (доколку е договорен) и доколку нема блокада на располагањето со средствата.

2.5.5. 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.
2.5.6. При евентуално располагање со износ над расположливите средства согласно важечките законски прописи се пресметува законска казнена камата.
2.5.7. 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.
2.5.8. Корисникот ја овластува Банката да изврши наплата на договорени, доспеани, а ненаплатени побарувања на Банката од Корисникот по сите основи од расположливите средствата на неговата платежна сметка отворена во Банката.
2.5.9. 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.
2.5.10. Валута на платежната трансакција е валутата во којашто плаќачот го иницирал платниот налог или дал согласност за извршување на платежната трансакција.
2.5.11. Сите платежни трансакции, како и известувањата од страна на Корисникот, се регистрираат по хронолошки редослед од страна на Банката, така што се обезбедува безбедно чување и точна репродукција на информациите и се спречуваат какви било понатамошни промени и се чуваат во периодот предвиден согласно Законот за платежни услуги и платни системи.
2.5.12. Доколку платежната сметка на примачот наведена во платниот налог е затворена или не постои, Банката на примачот го враќа износот на неизвршената платежна трансакција до крајот на следниот работен ден по денот на приемот на паричните средства. За враќањето на износот, давателот на платежните услуги на примачот може да му наплати надоместок во висина на вистински направените трошоци.
2.5.13. Банката може да одбие извршување платежна трансакција согласно прописите, правилата коишто се соодветно применливи за извршување на платежните трансакции и условите од Рамковниот договор.
2.5.14. Во случајот од потточката 2.5.13. од овој Рамковен договор за платежни услуги, Банката е должна да го извести Корисникот веднаш, а најдоцна до истекот на роковите за извршување на платежни трансакции согласно Законот за платежни услуги и платни системи за причините за одбивањето и за постапката за исправка на грешките коишто довеле до одбивањето на платниот налог, освен ако давањето на информациите е забрането со закон.
2.5.15. За извршување исправка на грешката по службена должност, Банката може да ја задолжи платежната сметка на Корисникот до висина на паричните средства што се предмет на исправка на грешката. При извршувањето на исправката на грешката по службена должност, Банката е должна да го извести Корисникот веднаш, но не подоцна од еден работен ден од денот на извршувањето на исправката на грешката. За извршување на исправката на грешката по службена должност не се пресметуваат и/или не се наплатуваат надоместоци од Корисникот.
2.5.16. Правилно пополнет налог е налог во којшто сите задолжителни елементи се правилно пополнети со информации и податоци во полињата во образецот и се потврдени со своерачен потпис од Корисникот.

2.6. Можност за ограничување на трошењето при користењето на одреден платен инструмент

2.6.1. 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 на Стопанска банка АД – Скопје за користење на платежни картички за физички лица, составен дел на овој Рамковен договор за платежни услуги.
2.6.2. 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.

2.6.3. 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, на начин утврден во потточката 4.2.1. точка (12) од овој Рамковен договор за платежни услуги, освен во случај кога информирањето за блокирање на платниот инструмент е спротивно на закон или ако за тоа постојат објективно оправдани сигурносни причини.
2.6.4. Банката е должна да ја отстрани блокадата на платниот инструмент или да го замени блокираниот платен инструмент со нов платен инструмент по престанокот на причините за блокада од потточката 2.6.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

2.7. Права на Корисникот на платежните услуги во случај на платни инструменти засновани на картичка со заеднички поставени платежни брендови

2.7.1. При склучувањето на рамковниот договор со Банката, врз основа на кој се издава платен инструмент заснован на картичка, Корисникот може да побара два или повеќе различни платежни брендови на платни инструменти засновани на картичка, под услов во моментот таквата услуга да се нуди од страна на Банката.

2.7.2. Банката е должна пред да се склучи рамковниот договор, да овозможи Корисникот да добие јасни и објективни информации за сите расположливи платежни брендови и нивните карактеристики, вклучително и за нивната функционалност, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со нив.

2.8. Информации за поединечни платежни трансакции

2.8.1. Информации за поединечни платежни трансакции кои Банката му ги доставува на Корисникот како плаќач

2.8.1.1. Банката на Корисникот како плаќач на начин согласно потточката 4.2.1. точка (21) од овој Рамковен договор за платежни услуги ќе му ги даде на Корисникот следните информации во врска со платежни трансакции:

- 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.

2.8.2. Информации за поединечни платежни трансакции кои Банката му ги доставува на Корисникот како примач

2.8.2.1. Банката на Корисникот како примач на начин согласно потточката 4.2.1. точка (21) од овој Рамковен договор за платежни услуги ќе му ги даде на Корисникот следните информации во врска со платежни трансакции:

- 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.

2.8.3. Информации за поединечни платежни трансакции засновани на картичка кои Банката му ги доставува на Корисникот како примач

2.8.3.1 Банката на Корисникот како примач на начин согласно потточката 4.2.1. точка (21) од овој Рамковен договор за платежни услуги ќе му ги даде на Корисникот следните информации во врска со платежни трансакции засновани на картичка:

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. Информациите од оваа потточка 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.

2.8.4. Банката му ги дава или ги става на располагање информациите на потточките 2.8.1.1., 2.8.2.1. и 2.8.3.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги еднаш месечно, без надоместок во рамките на месечниот извештај од платежната сметка согласно потточката 4.2.1. точка (21) од овој Рамковен договор за платежни услуги.

3. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

3.1. Надоместоци

3.1.1 Банката има право да пресмета и да наплати од Корисникот надоместоци за платежни услуги кои му ги пружа согласно Рамковниот договор за платежни услуги.

3.1.2. 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 во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица важечка на денот на извршување на услугата, која е составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги, и тоа за:

- водење 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 за одлив на сметката;
- плаќање на режиски трошоци и други услуги од специјализирани добавувачи на шалтерите на Банката;
- извршување трајни налози за плаќање на обврски по режиски трошоци;
- извршување трајни налози за измирување на обврски по договор за кредит и/или кредитна картичка;
- изработка и издавање на различни видови потврди, изводи и препис на документи, по барање на Корисникот;
- други трошоци утврдени во Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица зависно од видот на услугата што се врши.

3.1.3. Надоместоците од потточката 3.1.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги се утврдени во Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица. Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица е достапна во електронска верзија на траен медиум: на веб-порталот на Банката, во електронското поштенско сандаче во дигиталното банкарство (e-banking и m-banking) и во печатена форма во филијалите на Банката. Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица е достапна и на видно место на интернет-страницата на Банката.

3.1.4. 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 потточката 3.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги , како и дека тие се променливи и се утврдуваат со Тарифата во делот којшто се однесува на платежните услуги за физички лица.

3.1.5. 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 повраток на паричните средства на платежна трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака, се наведени во Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица.

3.1.6. По однос на пресметката на надоместоците од Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица 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 којшто се однесуваат, односно на почетокот на следниот календарски месец за претходниот;
- годишните надоместоци се пресметуваат на почеток на периодот на којшто 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.

3.1.7. Банката најмалку еднаш годишно на Корисникот согласно потточката 4.2.1. точка (7) од овој Рамковен договор за платежни услуги 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).

3.1.8. За наплата на гореспоменатите 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.

3.2. Каматни стапки

3.2.1. 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, овој Рамковен договор за платежни услуги и Општите правила и услови за отворање и водење платежна сметка и вршење платежни трансакции, составен дел на овој Рамковен договор за платежни услуги.

3.2.2. 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.
3.2.3. Каматата се пресметува и се исплаќа во соодветна валута во која е отворена платежната сметка.
3.2.4. 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 едномесечен EURIBOR; за платежни сметки USD е едномесечен SOFR; за платежни сметки GBP е едномесечна SONIA + ISDA маргина; за платежни сметки CHF е едномесечен SARON + ISDA маргина; за платежни сметки JPY е едномесечен TONAR + ISDA маргина; за CAD платежни сметки е едномесечен CDOR; за AUD платежни сметки е едномесечен BBSW; за SEK платежни сметки едномесечен STIBOR, за DKK платежни сметки е едномесечен CIBOR, за NOK платежни сметки едномесечен NIBOR.
3.2.5. 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-ти, т.е. првиот работен ден по 25-ти во месецот којшто претходи на датумот на примена на промената.
3.2.6. 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 интернет-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.
3.2.7. 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 потточка 3.2.5. од овој Рамковен договор за платежни услуги.
3.2.8. Во однос на референтната стапка/референтните стапки кои се користат за пресметка на каматна стапка согласно потточка 3.2.4. од овој Рамковен договор за платежни услуги, 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 интернет-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 интернет-страница.

3.2.9. За висината на каматните стапки Корисникот е согласен да се информира на интернет-страницата на Банката, и/или во филијалите на Банката.
3.2.10. Корисникот располага со каматата од потточката 3.2.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги 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.

3.3. Девизни курсеви

3.3.1. 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.
3.3.2. Курсната листа од потточката 3.3.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги е достапна во сите филијали, на интернет-страницата на Банката и во дигиталното банкарство на Банката.
3.3.3. При замена на валута, Банката применува куповен курс при купување девизи од Корисникот, односно продажен курс при продажба на девизи или ефективни странски пари на Корисникот.
3.3.4. За платежни трансакции кои опфаќаат купопродажба на девизи и ефективни странски пари, може да се примени претходно договорен посебен курс за индивидуална соработка, врз основа на поднесено барање од Корисникот, доколку тоа биде одобрено од Банката.

3.3.5. Курсната листа дава преглед вредноста на странски валути во однос на македонскиот денар, и тоа за: EUR (евро), USD (американски долар), GBP (британска фунта), CHF (швајцарски франк), SEK (шведска круна), NOK (норвешка круна), JPY (јапонски јен), DKK (данска круна), CAD (канадски долар) и AUD (австралиски долар).
3.3.6. Банката секој работен ден формира и објавува курсна листа врз основа на тековната понуда и побарувачка на девизниот пазар.
3.3.7. Основен пар за тргување е ЕУР/МКД, за кој се утврдуваат куповен и продажен курс, согласно актуелните пазарни услови.
3.3.8. Курсевите на останатите валути се пресметуваат како меѓувалутни курсеви, при што еврото се зема како основна валута, а односот кон другите валути се определува според нивните пазарни котации на меѓународниот девизен пазар.
3.3.9. Сите курсеви се изразуваат во македонски денари и се применуваат согласно наведеното во потточка 4.2.1. точка (19) од овој Рамковен договор за платежни услуги.

4. КОМУНИКАЦИЈА МЕЃУ ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

4.1. Средства за комуникација

4.1.1. Сите информации и известувања во врска со Рамковниот договор за платежни услуги, Банката ги дава или му 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 (во понатамошниот текст: веб-портал на Банката);

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 дигиталното банкарство, кое ги опфаќа електронското банкарство (e-banking) и мобилното банкарство (m-banking). Во овој Договор, зборовите „дигитално банкарство“ се однесуваат на електронското и мобилното банкарство заедно, додека зборовите „електронско банкарство“ и „мобилно банкарство“ се однесуваат поединечно на овие канали;

ѓ) преку алатка за пребарување достапна на интернет-страницата на Банката која служи за информирање на Корисникот за податоци во врска со неговите сметки отворени во Банката;

е) 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

ж) по барање од Корисникот до Банката поднесено по електронски пат или во писмена хартиена форма.

4.1.2. Техничките услови што треба да ги исполнат опремата и софтверот на Корисникот заради пренос на информациите и известувањата преку дигиталното банкарство на Банката се наведени во Општите правила и услови за користење на дигиталното банкарство (i-bank сервисот) на Стопанска банка АД – Скопје за физички лица, кои се составен дел на овој Рамковен договор за платежни услуги.

4.1.3. Со Општите правила и услови за користење на дигиталното банкарство (i-bank сервисот) на Стопанска банка АД – Скопје за физички лица од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, прилог кон овој Рамковен договор за платежни услуги, е доуредено следното:

- основните карактеристики и функционалности на дигиталното банкарство на Банката;
- постапката за регистрацијата/пријава за користењето на платежната услуга дигитално банкарство;
- трошоците (надоместоците) за користење на дигиталното банкарство;
- инсталацијата и користењето на дигиталното банкарство;
- извршувањето платежни трансакции преку дигиталното банкарство и
- правата и обврските на Банката и Корисникот при користење на платежната услуга дигитално банкарство.

4.2. Начинот на кој и фреквенцијата со која се даваат или се стават на располагање информациите и известувањата на Корисникот од страна на Банката

4.2.1. Банката ги дава на Корисникот информациите и известувањата преку средствата за комуникација од потточката 4.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги со фреквенција на доставување согласно овој Рамковен договор за платежни услуги и Законот за платежни услуги и платни системи како што следи:

(1) известување до Корисникот кое ја содржи информацијата за предложените измени во Рамковниот договор за платежните услуги и предлог пречистен текст со сите предложени измени интегрирани во Рамковниот договор за платежни услуги:

- се достапни на траен медиум: во електронска форма на (1) веб-порталот на Банката и во (2) електронско поштенско сандаче во дигиталното банкарство и (3) на хартија во филијалите на Банката;
- Банката до Корисникот испраќа текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или испраќа текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот како канали за насочување кон известувањето и предлог пречистениот текст со сите предложени измени интегрирани во Рамковниот договор за платежни услуги кои се достапни на траен медиум;

- доколку Корисникот нема доставено мобилен телефонски број за контакт, а има наведено адреса на електронска пошта за контакт, Банката ќе испрати порака на електронската пошта на Корисникот како канал за насочување кон известувањето и предложениот пречистен текст со сите предложени измени интегрирани во Рамковниот договор за платежни услуги кои се достапни на траен медиум;
- фреквенција на доставување: најдоцна два месеца пред датумот на примена на измените.
- НАПОМЕНА: Важечкиот Рамковен договор за платежни услуги кој е во примена е во секое време достапен во електронска форма на интернет-страницата на Банката и во писмена (печатена) форма во филијалите на Банката.

(2) известување до Корисникот кое ја содржи информацијата за предложените измени во Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица и предложениот пречистен текст со сите предложени измени интегрирани во Тарифата:

- се достапни на траен медиум: во електронска форма на (1) веб-порталот на Банката и во (2) електронско поштенско сандаче во дигиталното банкарство и (3) на хартија во филијалите на Банката;
- Банката до Корисникот испраќа текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или испраќа текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот како канали за насочување кон известувањето и предлог пречистениот текст со сите предложени измени интегрирани во Тарифата кои се достапни на траен медиум;
- доколку Корисникот нема доставено мобилен телефонски број за контакт, а има наведено адреса на електронска пошта за контакт, Банката ќе испрати порака на електронската пошта на Корисникот како канал за насочување кон известувањето и предложениот пречистен текст со сите предложени измени интегрирани во Тарифата кои се достапни на траен медиум;
- фреквенција на доставување: најдоцна два месеца пред датумот на примена на измените.
- НАПОМЕНА: Важечката Тарифа во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица која е во примена е во секое време достапна во електронска форма на интернет-страницата на Банката и во писмена (печатена) форма во филијалите на Банката.

(3) известување за едностране раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги од страна на Банката:

- е достапно на траен медиум: во електронска форма на (1) веб-порталот на Банката и во (2) електронско поштенско сандаче во дигиталното банкарство и (3) на хартија во филијалите на Банката. По исклучок, известувањето за едностране раскинување на хартија, Банката може да го испрати по пошта на адреса согласно последните ажурирани податоци на Корисникот;
- Банката до Корисникот испраќа текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или испраќа текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот како канали за насочување кон известувањето кое е достапно на траен медиум;
- доколку Корисникот нема доставено мобилен телефонски број за контакт, а има наведено адреса на електронска пошта за контакт, Банката ќе испрати порака на електронската пошта на Корисникот како канал за насочување кон известувањето кое е достапно на траен медиум;
- фреквенција на доставување: најмалку два месеца пред денот на раскинувањето на Рамковниот договор за платежни услуги.
- НАПОМЕНА: Согласно потточката 6.4.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги, Банката има право едностране 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 со испраќање текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт или со испраќање известување преку електронската пошта согласно последните ажурирани податоци на Корисникот. Ова право нема да се примени доколку Корисникот има друга платежна сметка кај Банката со состојба поголема од 0 (нула).

(4) известување за промена во висината на каматните стапки за промени кои не произлегуваат од промените во договорената референтна каматна стапка:

- е достапно на траен медиум: во електронска форма на (1) веб-порталот на Банката и (2) во електронско поштенско сандаче во дигиталното банкарство и (3) на хартија во филијалите на Банката;
- Банката до Корисникот испраќа текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или испраќа текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот како канали за насочување кон известувањето кое е достапно на траен медиум;
- доколку Корисникот нема доставено мобилен телефонски број за контакт, а има наведено адреса на електронска пошта за контакт, Банката ќе испрати порака на електронската пошта на Корисникот како канал за насочување кон известувањето кое е достапно на траен медиум;
- фреквенција на доставување: најдоцна два месеца пред датумот на примена на измената. Промените во висината на каматната стапка кои се поповолни за Корисникот можат да се применат без претходно известување.

(5) известување за одбивање, причини за одбивање на извршување платен налог или иницирање платежна трансакција и за постапката за исправка на грешките кои довеле до одбивање на платниот налог:

- се доставува преку: (1) текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот или (2) дигиталното банкарство на Банката, а доколку платежната трансакција е иницирана преку АТМ/ПОС уредите на Банката, известување за одбивање со причини за одбивање ќе биде прикажано на самите уредите;
- фреквенција на доставување: веднаш по одбивањето на извршување платен налог или иницирање платежна трансакција.

(6) известување за исправка на грешка кај реализирани платежни трансакции со користење на кредитни трансфери:
- се доставува преку: (1) текстуална порака по пат на СМС или (2) електронска пошта согласно последните ажурирани податоци на Корисникот;
- фрекфенција на доставување: веднаш по извршената исправка.

(7) известување за достапност и достава на Годишен извештај за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка:
- Годишен извештај за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка е достапен: (1) во електронска форма во електронското банкарство на Банката и (2) на хартија во филијалите на Банката;
- Банката до Корисникот испраќа текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или испраќа текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот како канали за насочување кон известувањето и Годишниот извештај за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка;
- доколку Корисникот нема доставено мобилен телефонски број за контакт, а има наведено адреса на електронска пошта за контакт, Банката ќе испрати порака на електронската пошта на Корисникот како канал за насочување кон известувањето и Годишниот извештај за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка;
- фреквенција на доставување: еднаш годишно, најдоцна до крајот на јануари од тековната календарска година за наплатените надоместоци во претходната календарска година

(8) известување за достапност и достава на месечен извештај од платежна сметка поврзана со кредитна картичка како платен инструмент:
- Месечниот извештај од платежна сметка поврзана со кредитна картичка како платен инструмент е достапен: (1) во електронска форма во електронското банкарство на Банката и (2) на хартија во филијалите на Банката;
- Банката до Корисникот испраќа текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или испраќа текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот како канали за насочување кон известувањето и месечниот извештај од платежна сметка поврзана со кредитна картичка како платен инструмент;
- доколку Корисникот нема доставено мобилен телефонски број за контакт, а има наведено адреса на електронска пошта за контакт, Банката ќе испрати порака на електронската пошта на Корисникот како канал за насочување кон известувањето и месечниот извештај од платежна сметка поврзана со кредитна картичка како платен инструмент;
- фрекфенција на доставување: месечно, најдоцна до крајот на месецот за платежни трансакции извршени во претходниот месец.

(9) известувања за можноста за промена на статусот на платежната сметка во неактивна сметка:
- Корисникот се известува: (1) во филијалите на Банката или (2) самостојно преку алатката за пребарување достапна на интернет-страницата на Банката пребарува податок за можноста за промена на статусот на неговата платежна сметка во неактивна откако претходно Банката ќе го насочи кон филијалите, односно алатката за пребарување согласно наведеното во алинејата подолу;
- Банката до Корисникот испраќа текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или испраќа текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот како канали за насочување кон филијалите, односно алатката за пребарување достапна на интернет-страницата на Банката;
- доколку Корисникот нема доставено мобилен телефонски број за контакт, а има наведено адреса на електронска пошта за контакт, Банката ќе испрати порака на електронската пошта на Корисникот како канал за насочување кон филијалите, односно алатката за пребарување достапна на интернет-страницата на Банката;
- фрекфенција на доставување: во последниот месец пред настанувањето на статусот на неактивна сметка.

(10) известување за затворање на платежна сметка:
- преку траен медиум, и тоа на: (1) веб-порталот на Банката и (2) на хартија во филијалите на Банката;
- со испраќање на текстуална порака по пат на СМС 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 согласно последните ажурирани податоци на Корисникот како канали за насочување кон известувањето кое е достапно на траен медиум;
- доколку Корисникот нема доставено мобилен телефонски број за контакт, а има наведено адреса на електронска пошта за контакт, Банката ќе испрати порака на електронската пошта на Корисникот како канал за насочување кон известувањето кое е достапно на траен медиум;
- фрекфенција на доставување: најмалку два месеца пред денот на раскинувањето на Рамковниот договор/ затворање на сметка.

- НАПОМЕНА: Банката нема обврска да го извести Корисникот за затворање на неактивна платежна сметка кај којашто 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.

(11) известување за неподмирени обврски по основ платежни услуги кои се нудат согласно Рамковниот договор за платежни услуги:
- преку (1) преку текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот или (2) со писмено известување испратено по пошта на адреса согласно последните ажурирани податоци на Корисникот;
- фрекфенција на доставување: по потреба, во случај на доспеани, а ненамирени обврски по платежни услуги кои се нудат согласно овој Рамковен договор за платежни услуги.

(12) известување за постоење сомнеж за настаната измама или сигурносни опасности на платниот инструмент кој го користи Корисникот на платежни услуги:
- преку текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот;
- фрекфенција на доставување: по потреба, веднаш во случај на постоење сомнеж за настаната измама или сигурносни опасности на платниот инструмент.

(13) известување за генерални (општи) трансакциски ограничувања за картични трансакции и дигитално банкарство:
- преку (1) дигиталното банкарство и (2) интернет-страницата на Банката и (3) усно во филијалите на Банката;
- фрекфенција на доставување: веднаш при извршување на платежна трансакција доколку таа не може да се реализира поради надминување на трансакциските ограничувања и по потреба, во случај на промена на трансакциски ограничувања наведени во Општите правила и услови на Стопанска банка АД – Скопје за користење на платежни картички за физички лица.

(14) известување за безбедносни препораки за картичка/дигитални канали:
- преку (1) интернет-страницата на Банката и (2) текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот;
- фрекфенција на доставување: повремено и по потреба до Корисникот се испраќаат информации/насоки кои ќе му помогнат на Корисникот во начинот на редовното користење и чување на безбедносните елементи на платежниот инструмент/услуга.

(15) известување за надоместокот за употреба на одреден платен инструмент пред иницирање на платежната трансакција:
- преку (1) дигиталното банкарство и (2) усно во филијалите на Банката;
- фреквенција на доставување: секојпат пред извршување на платежна трансакција

(16) известување за блокирање на платен инструмент
- преку: текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт согласно последните ажурирани податоци на Корисникот;
- фреквенција на доставување: по потреба, во случај согласно потточката 2.6.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

(17) известување до Корисникот како плаќач за одбивањето на пристапот до платежната сметка на давателот на услуги за давање информации за платежни сметки или на давателот на услуги за иницирање на плаќања како и причините за тоа:
- преку дигиталното банкарство на Банката;
- фреквенција на доставување: во случај на одбивање на пристапот до платежната сметка на давателот на услуги за давање информации за платежни сметки или на давателот на услуги за иницирање на плаќања.

(18) известување за промена во висината на каматните стапки врз основа на менување на референтната каматна стапка:
- е достапно (1) во електронска форма на интернет-страницата на Банката и (2) во филијалите на Банката со објава на листа на каматни стапки;
- фрекфенција на доставување: согласно потточката 3.2.5. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

(19) Курсната листа на Стопанска банка АД – Скопје:
- е достапна (1) во дигитално банкарство и (2) на интернет-страницата на Банката и (3) во филијалите на Банката;
- фрекфенција на доставување: се формира најдоцна до 18:00 часот секој работен ден, а важи од 00:00 часот следниот ден, до почетокот на важењето на новата Курсна листа.

(20) Термински план на Стопанска банка АД – Скопје:
- е достапен: (1) на интернет-страницата на Банката и (2) со писмена објава во филијалите на Банката;
- фрекфенција на доставување: веднаш по направено ажурирање на претходниот терминski план.

(21) Достава на месечен извештај од платежна сметка со податоци согласно потточките 2.8.1.1., 2.8.2.1. и 2.8.3.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги:
- Банката без надоместок ги доставува информациите од потточките 2.8.1.1., 2.8.2.1. и 2.8.3.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги во рамки на месечен извештај од платежна сметка кој е достапен: (1) во електронска форма во електронското банкарство на Банката и (2) на хартија во филијалите на Банката;

- фрекфенција на доставување: месечно, најдоцна до крајот на месецот за платежни трансакции извршени во претходниот месец.

4.2.2. Банката по претходно барање од Корисникот ги става на располагање на Корисникот информациите и известувањата преку средствата за комуникација од потточката 4.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

4.2.2.1. Извод од платежна сметка на Корисникот:

- е достапен (1) во електронска форма во дигиталното банкарство на Банката и (2) на хартија во филијалите на Банката;
- фрекфенција на доставување: веднаш по барање на Корисникот и платен надоместок согласно Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица важечка на денот на извршување на услугата.

4.2.3. Корисникот има право да побара информации и известувања во смисла на потточка 4.2.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги со обраќање до Банката на еден од следните начини:

- усно во која било од филијалите на Банката;
- со телефонско јавување во Контакт-центарот на Банката;
- со поднесување писмено барање во некоја од филијалите на Банката или
- електронски, со испраќање електронска пошта од адреса на електронска пошта согласно последните ажурирани податоци на Корисникот до адреса на електронска пошта на Банката: kontaktcentar@stb.com.mk.

4.2.4. 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 курирот.

4.2.5. Сите известувањата и информации испратени до Корисникот преку веб-порталот на Банката, преку дигиталното банкарство (електронско и мобилно банкарство) и во електронското поштенско сандаче во дигиталното банкарство се сметаат за примени од страна на Корисникот на денот на нивното поставување. Банката води евиденција и обезбедува доказ за секој остварен пристап на Корисникот до дигиталниот канал на комуникација преку кој се испратени известувањата и информациите од Банката.

4.2.6. Сите известувањата и информации испратени до Корисникот преку електронска пошта се сметаат за примени од страна на Корисникот на денот на испраќање.

4.2.7. Сите известувањата и информации издадени на Корисникот на шалтер во филијалите на Банката се сметаат за примени од страна на Корисникот на денот на нивното издавање.

4.2.8. Сите известувањата и информации испратени до Корисникот преку текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт на Корисникот, вклучувајќи ги и известувањата со упатување на веб-порталот на Банката, електронското поштенско сандаче во дигиталното банкарство, како и на кој било друг канал или медиум се сметаат за примени од страна на Корисникот на денот на испраќањето на текстуалната порака.

4.3 Јазикот на којшто ќе се склучи Рамковниот договор за платежни услуги и ќе се извршува комуникацијата во текот на договорниот однос помеѓу Банката и Корисникот

4.3.1. Рамковниот договор со сите негови прилози се склучува на македонскиот јазик и неговото кирилско писмо.

4.3.2. За Корисниците странци кои не го говорат македонскиот јазик и не читаат на неговото кирилско писмо, Банката има превод на англиски јазик на латиница на Рамковниот договор за платежни услуги со сите негови составни делови, со цел Корисниците странци да се запознаат со неговата содржина. Во секој случај, Корисниците странци го потпишуваат Рамковниот договор за платежни услуги со сите негови составни делови на македонски јазик и неговото кирилско писмо.

4.3.3. Комуникацијата во текот на договорниот однос помеѓу Банката и Корисникот ќе се извршува на македонски јазик и неговото кирилско писмо. За Корисниците странци кои не го говорат македонскиот јазик и не читаат на неговото кирилско писмо, комуникацијата ќе се одвива на англиски јазик на латиница.

4.4. Право на Корисникот во секое време да ги бара и да ги добие договорните услови на Рамковниот договор за платежни услуги

4.4.1. Рамковниот договор за платежни услуги со сите негови составни делови се достапни во секое време во електронска форма на интернет-страницата на Банката, на траен медиум, и тоа на веб-порталот на Банката и во електронското поштенско сандаче во дигиталното банкарство и на хартија во печатена верзија во филијалите на Банката.

4.4.2. Банката е должна информациите за користењето на платежни услуги да му ги даде на Корисникот на хартија или на друг траен медиум доволно време пред склучувањето на Рамковниот договор или пред да прифати понуда што ја обврзува Банката со цел Корисникот да се запознае со условите во врска со платежните услуги на Банката пред склучувањето на Рамковниот договор, односно прифаќањето на понудата.

4.4.3. Банката информациите и условите за користењето на платежните услуги од потточката 4.4.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги ќе му ги даде на Корисникот на платежни услуги со доставување примерок на предложениот Рамковен договор

за платежни услуги којшто ги содржи информациите за користењето на платежните услуги на Банката на начин согласно потточката 4.4.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги што ја обврзува Банката.

4.4.4. Со потпишувањето на овој Рамковен договор за платежни услуги, Корисникот потврдува дека ги примил, ги прочитал, ги разбрал и се согласил со:

- прилозите од потточката 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги;
- информативниот документ за надоместоци за услугите со стандардизирани термини и дефиниции од листата на најрепрезентативни услуги поврзани со платежна сметка на НБРСМ и надоместоците за услугите кои Банката ги дава;
- претходните информации за користење на платежни услуги согласно член 56 од ЗПУПС и пред договорни информации од член 5 и 6 од Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити и
- поимникот што ги содржи стандардизираните термини и дефиниции од листата на најрепрезентативните услуги поврзани со платежна сметка на НБРСМ.

4.4.5. Корисникот има право за времетраењето на договорниот однос да ги бара на хартија или на друг траен медиум договорните услови од Рамковниот договор за платежни услуги, односно информациите од потточката 4.4.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги, а Банката е должна тие да му ги даде.

5. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

5.1. Опис на чекорите кои Корисникот треба да ги преземе со цел да се одржи сигурноста на платежната картичка и начинот на известување на Банката во случај на губење, кражба или проневера на платежната картичка

5.1.1. Корисникот е должен платежната картичка, нејзиниот број, датум на важност/истекување, CVC/CVV код кои се напишани на задната страна на картичката, како и личниот идентификациски број (ПИН-код) на платежната картичка да ги чува доверливо и одговорно со цел спречување злоупотреба на платежната картичка. Ваквата обврска подразбира:

(1) безусловно чување, несоопштување и целосно ограничување на пристапот до овие податоци на кое било друго лице освен корисникот на картичката;

(2) незапишување на податоците на каков било друг медиум, хартија или документ кој на каков било начин може да биде достапен до кое било друго лице освен корисникот на картичката;

(3) некористење помош од друго лице при внесување на податоците,

(4) како и преземање на сите останати разумни и одговорни мерки за целосна дискреција на наведените податоци за да не дојде до злоупотреба на платежната картичка.

5.1.2. По однос на интернет-плаќањата, Корисникот на картичката е должен да постапува со особена внимателност, да ги има предвид сите укажувања наведени во потточката 5.1.8. од овој Рамковен договор за платежни услуги и пред да се одлучи да направи какво било интернет-плаќање, да ги изврши сите претходни проверки согласно дадените укажувања. Со моментот на постапување спротивно на дадените укажувања од потточката 5.1.8. од овој Рамковен договор за платежни услуги или со моментот на вршење на интернет-плаќање без да се земат предвид укажувањата и/или без да се направат потребните проверки наведени во дадените укажувања, ризикот од евентуално настанување на штетни последици преминува врз Корисникот на картичката.

5.1.3. Корисникот целосно ја сноси одговорноста за неовластено користење на платежната картичка издадена на негово име, вклучувајќи ги и дополнителните дебитни картички во случај на постапување спротивно на Рамковниот договор и Општите правила и услови на Стопанска банка АД – Скопје за користење платежни картички за физички лица како негов составен дел.

5.1.4. 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.

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

5.1.6. За да може Корисникот непречено и секаде да ги користи платежните картички за купување на интернет, потребно е задолжително да биде Корисник на мобилно банкарство и да има активиран м-токен, во спротивно нема да може да реализира интернет плаќања. Платежните картички на Банката се регистрирани за 3DES Secure заштита, која претставува меѓународен стандард за заштита од кражба на идентитетот на Корисникот и заштита од злоупотреба на податоците на платежната картичка (број на картичка, датум на важност/истекување и CVC/CVV код).

5.1.7. При вршење платежни трансакции преку интернет, Банката на Корисникот ќе му побара да ја потврди платежната трансакција преку мобилното банкарство, со цел примена на засилена автентикација, доколку кумулативно се исполнети два услова, и тоа предметната платежна трансакција да се оцени како ризична или нестандардна за Корисникот и интернет-страницата (продавница) да поддржува 3DES Secure технологија. Во смисла на претходно наведеното, услов за барање потврда за интернет-трансакција и спроведување на засилена автентикација е платежните трансакции да се направени на интернет-продавници кои поддржуваат 3DES Secure технологија, со оглед дека сите интернет-трансакции не подлежат на ваков тип верификација.

5.1.8. При користењето на платежната картичка за вршење платежни трансакции преку интернет, Корисникот на картичката е должен да обрне особено внимание на следните укажувања:

- никогаш да не испраќа/проследува податоци за корисничките обележја на платежната картичка (број на картичка, датум на важност/истекување и CVC/CVV код) доколку лично не ја иницира платежната трансакција;

- да купува од проверени/познати интернет-страници;
- да купува од интернет-страници кои ја имаат ознаката Mastercard SecureCode® или Visa Secure. Интернет-страниците без оваа ознака го немаат 3D Secure стандардот и носат зголемени ризици од можна злоупотреба;
- никогаш да не го внесува ПИН-кодот на платежната картичка со оглед дека при купување на интернет, продавачот најчесто ги бара следните податоци: име и презиме, адреса, број на платежна картичка, CVC/CVV код и рокот на важност на платежната картичка;
- да се осигури дека интернет-страницата на која се внесуваат податоците од платежната картичка е безбедна имајќи го во предвид следното: показател за безбедност на интернет-страницата е сликичка од клуч или заклучено катанче на долниот десен дел од екранот и интернет-страницата треба да започнува со https:// а не со http://;
- да води евиденција за интернет-страниците од коишто купува;
- да не користи јавен компјутер, а доколку сепак купува преку јавен компјутер, да не го користи копчето remember me и да се одлогира (одјави) од интернет-страницата откако ќе ја заврши нарачката;
- да ги провери условите за продажба и откажување на нарачката бидејќи при меѓународни плаќања е можно да биде изложен на дополнителни царински и други трошоци;
- доколку ја откажува нарачката по плаќањето, задолжително да побара број со којшто се потврдува откажувањето на нарачката за да избегне плаќање за веќе откажана нарачка;
- да побара телефонски број и е-пошта за контакт со продавачот и тие да ги запише;
- доколку Корисникот добие нотификација со барање за автентикација од мобилното банкарство на Банката на уредот каде што има активирано м-токен за електронско плаќање, откако ќе го добие барањето за автентикација, потребно е да се најави во мобилната апликација на Банката и внимателно да ги провери податоците од платежната трансакција прикажани во прозорецот за потврда на интернет-плаќање кој ќе се прикаже во мобилното банкарство, односно да ги провери износот којшто го плаќа и трговецот кон кого се врши плаќањето пред да ја потврди трансакцијата. Доколку трговецот и износот од пораката се совпаѓаат со плаќањето, Корисникот може да ја потврди интернет-трансакцијата преку мобилното банкарство;
- при купување на интернет, Корисникот може дополнително да ги заштити платежните трансакции со интернет-лимити. Лимитите се согласно потребите на Корисникот, а доколку дневниот лимит за број или износ е намален на 0, со тоа Корисникот ќе ги оневозможи интернет-трансакциите со платежната картичка. Лимитите за број и износ на платежните трансакции за интернет-плаќања, исто како и оние за плаќање преку ПОС и на банкомат, Корисникот може да ги промени преку дигиталното банкарство (e-banking и m-banking) и јавување во Контакт-центарот на Банката.

5.1.9. Корисникот на картичката, односно ополномоштеното лице на дополнителната картичка, е должен загубата, кражбата или сомнението за проневера (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 негов корисник. Доколку Корисникот ја пронајде картичката по пријавата за загубена, 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.

5.1.10. Со Општите правила и услови на Стопанска банка АД - Скопје за користење платежни картички за физички лица од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, прилог кон овој Рамковен договор за платежни услуги, е доуредено следното:

- издавањето на дебитна картичка на Корисникот;
- замената на издадената дебитна картичка;
- условите за користење на дебитната картичка;
- одговорноста за користење на дебитната картичка;
- располагањето со средства преку дебитната картичка;
- користењето на дебитната картичка на интернет;
- начинот на авторизација на платежни трансакции извршени преку интернет со дебитната картичка;
- регистрацијата (токенизирање) на дебитната картичка во дигиталниот паричник и употребата на дигитализираната (токенизирана) картичка;
- извршувањето на повторливи претплатнички (recurring) трансакции;
- надоместоците и провизиите кои произлегуваат од користењето на дебитната картичка;
- поднесувањето рекламации од страна на Корисникот во врска со користењето на дебитната картичка;
- реиздавањето на дебитната картичка;
- начинот на постапување во случаите на загуба, кражба или злоупотреба на платежната картичка, како и одговорноста на Банката и Корисникот.

5.2. Постапка за безбедно известување на Корисникот од страна на Банката во случај на постоење сомнеж, настаната измама или сигурносни опасности

5.2.1. Корисникот е согласен Банката да изврши блокирање на платежната картичка заради објективно оправдани причини наведени во потточката 5.3.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

5.2.2. Банката ќе го информира Корисникот за блокирањето и за причините за тоа, на начин утврден согласно потточката 4.2.1. точка (12) од овој Рамковен договор за платежни услуги, освен во случај кога информирањето за блокирање на платниот инструмент е спротивно на закон или ако за тоа постојат објективно оправдани сигурносни причини.

5.3. Условите под кои Банката го задржува правото да ја блокира платежната картичка

5.3.1. 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.

5.3.2. Банката е должна да ја отстрани блокадата на платниот инструмент или да го замени блокираниот платен инструмент со нов платен инструмент по престанокот на причините за блокада од потточката 5.3.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

5.4. Одговорноста на плаќачот за неавторизираните платежни трансакции и информации за износот за којшто е одговорен плаќачот

5.4.1. Корисникот како плаќач е одговорен за надоместување на загубите произлезени од извршени неавторизирани платежни трансакции поради загубена или украдена платежна картичка или злоупотреба на платежната картичка до максималниот износ утврден согласно Законот за платежни услуги и платни системи. Во моментот на стапување во сила на Рамковниот договор и Општите правила и услови на Стопанска банка АД – Скопје за користење на платежни картички за физички лица, како составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги, максималниот износ изнесува 1.200 денари, но доколку по стапувањето во сила на Рамковниот договор, односно Општите правила и услови на Стопанска банка АД – Скопје за користење на платежни картички за физички лица истиот се промени, ќе се применува максималниот износ кој е определен со последните (важечки/применливи) измени и дополнувања на Законот за платежни услуги и платни системи или пак определен со одлука од страна на Народната банка на Република Северна Македонија.

5.4.2. Корисникот како плаќач ги сноси сите загуби од извршените неавторизирани платежни трансакции со изгубена, украдена или злоупотребена картичка доколку тие настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот како плаќач или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание на една или повеќе обврски од Општите правила и услови на Стопанска банка АД – Скопје за користење на платежни картички за физички лица како составен дел на овој Рамковен договор за платежни услуги, а особено доколку:
- Корисникот веднаш штом ќе ја добие картичката не ги преземе сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на картичката;
- не ја користи картичката согласно условите од Рамковниот договор, односно Општите правила и услови на Стопанска банка АД – Скопје за користење платежни картички за физички лица како негов составен дел и
- не ја извести Банката веднаш по добивањето сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на картичката.

5.4.3. Корисникот не сноси одговорност за платежните трансакции кои се извршени по пријавувањето на платежната картичка до Банката за загубена, украдена или злоупотребена, освен ако самиот извршил злоупотреба на картичката или учествувал во злоупотреба.

5.4.4. Доколку по враќањето на износот на платежна трансакција на платежната сметка на Корисникот, која според наводите на Корисникот била неавторизирана, а е извршена со платежна картичка, Банката во постапката за оспорување на предметната трансакција/трансакции, согласно правилата на меѓународните платежни организации, добие известување или потврда поткрепена со релевантни докази дека Корисникот дал согласност за извршување на предметната платежна трансакција/трансакции или постапил со крајно невнимание, согласно одредбите од овој Рамковен договор за платежни услуги и Законот за платежните услуги и платните системи, Корисникот е должен на повик на Банката веднаш во целост да го врати износот за којшто Банката направила поврат на средства. Доколку Корисникот не го стори тоа доброволно, со оглед дека така вратениот износ претставува стекнување без основ согласно Законот за облигационите односи, Банката ќе ги преземе сите законски дејствија кои произлегуваат од деловниот однос со Корисникот да го врати неосновано надоместениот износ.

5.5. Начинот на кој и временскиот период во кој Корисникот ја известува Банката за секоја неавторизирана или неправилно иницирана или неправилно извршена платежна трансакција, како и одговорноста на Банката за неавторизираните платежни трансакции

5.5.1. 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, Корисникот ќе го доставува наведеното известување и до давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка.

5.5.2. Банката има обврска:

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

5.5.3. 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 којшто 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.

5.5.4. Во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, Корисникот има право на надоместок за претрпена штета од Банката согласно Законот за облигационите односи.

5.5.5. 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.

5.6. Одговорноста на Банката за иницирање или за извршување на платежните трансакции

5.6.1. Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција во која платниот налог е иницран 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 без да му пресмета и да му наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.

5.6.2. 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.

5.6.3. 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 потточката 5.5.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, 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 писмено;
- ќе ја врати состојбата на задолжената сметка на Корисникот како плаќач во рокот од алинеја 1 од оваа потточка 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 којшто 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.

5.6.4. 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 потточката 5.5.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги е должен веднаш, а најдоцна до крајот на следниот работен ден да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција и да ја врати состојбата на задолжената сметка во истата состојба во којашто би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција. Притоа Давателот на услугите за иницирање на плаќања на барање на Давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка е должен веднаш да му ги надомести настанатите загуби или платени износи што настанале како последица на повратот на паричните средства на плаќачот, вклучително и износот на неавторизираната платежна трансакција, доколку е одговорен за неавторизираната платежна трансакција или да докаже дека во 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.

5.7. Правата и условите за поврат на парични средства

5.7.1. 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.
5.7.2. Барањето за поврат на паричните средства од потточката 5.7.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги се поднесува во рок од 56 дена од датумот на задолжување на износот на паричните средства.
5.7.3. 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.
5.7.4. Корисникот на платежни услуги како плаќач нема право на поврат на паричните средства согласно потточката 5.7.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги 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.

6. ИЗМЕНИ И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР ЗА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

6.1. Прифаќање на промени во условите на Рамковниот договор за платежни услуги од страна на Корисникот

6.1.1. Сите измени и дополнувања на Рамковниот договор за платежни услуги, Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица и Општите правила и услови од потточка 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, Банката ќе му ги предложи на Корисникот најдоцна два месеца пред датумот на нивната примена согласно потточката 4.2.1. точка (1), потточката 4.2.1. точка (2) и потточката 4.2.1. точка (4) од овој Рамковен договор за платежни услуги. Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица и Општите правила и услови од потточка 11.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги се составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги и претставуваат единствена целина на која подеднакво важат и се применуваат одредбите за измени и дополнување на текстот на Рамковниот договор за платежни услуги од потточките 6.1.2. до 6.1.7. од овој Рамковен договор за платежни услуги.
6.1.2. Корисникот има право да ги прифати или да не ги прифати предложените измените и дополнувањата од потточката 6.1.1. пред датумот на примена на измените и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката.
6.1.3. 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.
6.1.4. Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени и дополнувања од потточката 6.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, 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 неговото раскинување од страна на Корисникот.
6.1.5. Промените во висината на каматните стапки се применуваат веднаш, без претходното известување од потточката 6.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги доколку промените се прават врз основа на менување на договорената референтната каматна стапка.
6.1.6. Доколку Банката ги промени надоместоците во Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица во корист на Корисникот, таквите измени се применуваат веднаш, без претходно известување до Корисникот од потточка 6.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги.
6.1.7. Промените во висината на каматната стапка кои се поповолни за Корисникот на платежни услуги ќе се применат веднаш, без претходно известување до Корисникот од потточка 6.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

6.2. Времетраење на Рамковниот договор за платежни услуги

6.2.1. Рамковниот договор за платежни услуги се склучува на неопределено времетраење и неговата важност може да престане под услови предвидени во:

- овој Рамковен договор за платежни услуги,
- Општите правила и услови за отворање и водење платежна сметка и вршење платежни трансакции, како составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги;
- Општите правила и услови на Стопанска банка АД - Скопје за користење платежни картички за физички лица, како составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги;
- Општите правила и услови за користење на дигиталното банкарство (i-bank сервисот) на Стопанска банка АД – Скопје за физички лица, како составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги и
- важечките законски и подзаконски прописи.

6.3. Правото за користење на услугата за преносливост и опис на спроведувањето на оваа постапка

6.3.1. 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 Извршниот одбор на НБРСМ.
6.3.2. Услугата за преносливост не се однесува на:

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

6.3.3. 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 потточката 6.3.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги 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 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.

6.3.4. По приемот на барањето од потточката 6.3.3. од овој Рамковен договор за платежни услуги, 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 потточката 6.3.3. алинеји 1 и 2 од овој Рамковен договор за платежни услуги ;
- 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 оваа потточка.

6.3.5. Давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка е должен веднаш да го извести Корисникот ако има неизмирени обврски од потточката 6.3.4. алинеја 5 од овој Рамковен договор за платежни услуги кои го спречуваат затворањето на платежната сметка.

6.3.6. Давателот на платежни услуги што го прима пренесувањето на платежната сметка, согласно со овластувањето за пренесување на платежната сметка од потточката 6.3.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги е должен во рок од 5 (пет) работни дена по приемот на бараните информации од потточката 6.3.3. од овој Рамковен договор за платежни услуги 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 од 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 од Давателот на платежни услуги што го врши пренесувањето на платежната сметка да ги побара информациите што недостасуваат.

6.3.7. Корисникот лично ги доставува информациите од потточката 6.3.6. алинеи 2 и 5 од овој Рамковен договор за платежни услуги до плаќачите и/или примачите доколку во овластувањето од потточката 6.3.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги 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 потточката 6.3.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги 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 трансакции.

6.3.8. 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.

6.4. Право на Договорните страни да го раскинат Рамковниот договор за платежни услуги и сите договори кои се однесуваат на него

6.4.1. Корисникот има право едностране 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.

6.4.2 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.

6.4.3. Банката може едностране да го раскине Рамковниот договор за платежни услуги со доставување известување согласно потточката 4.2.1. точка (3) од овој Рамковен договор за платежни услуги до Корисникот најмалку 2 (два) месеца пред денот на раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги.

6.4.4. 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.

6.4.5. 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.

6.4.6. Банката има право едностране 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 со испраќање текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт или со испраќање известување преку електронската пошта согласно последните ажурирани податоци на Корисникот.

6.4.7. Банката има право едностране 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.

6.4.8. Банката има право едностране 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 потточка 4.2.1. точка (3) од овој Рамковен договор за платежни услуги, 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.

6.4.9. Во рамките на отказниот рок од потточката 6.4.8. од овој Рамковен договор за платежни услуги, договорните страни може да договорат статусот на постоечката платежна сметка со основни функции да се промени во платежна сметка без таа да се затвори.

6.4.10. Доколку при едностране раскинување на Договорот согласно потточките 6.4.7. и 6.4.8. од овој Рамковен договор за платежни услуги 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.

7. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ

7.1. Прописи коишто се применуваат на Рамковниот договор и надлежен суд во случај на спор

7.1.1. На платните услуги кои се предмет на овој Рамковен договор за платежни услуги се применуваат одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи, подзаконските акти на НБРСМ кои произлегуваат од Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизното работење, Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, Законот за облигационите односи, Законот за заштита на личните податоци, како и други важечки законски и подзаконски прописи во Република Северна Македонија.

7.1.2. Сите спорови кои произлегуваат од или се во врска со платежните услуги кои Банката ги нуди согласно овој Рамковен договор за платежни услуги со сите негови составни делови ќе се решаваат пред Основниот граѓански суд Скопје во Скопје.

7.2. Можности коишто му се на располагање на Корисникот во насока на заштита на неговите права

7.2.1. 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 во електронска форма до Банката.

7.2.2. Банката на Корисникот ќе му достави одговор на приговорот од потточката 7.2.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги во писмена или електронска форма во рок од 15 работни дена, сметано од денот на приемот на приговорот.

7.2.3. Доколку Банката не може да одговори во рокот од потточка 7.2.2. од овој Рамковен договор за платежни услуги 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.

7.2.4. Корисникот, кој поднел приговор согласно потточката 7.2.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги и не е задоволен од добиениот одговор или пак не добил одговор во рамките на договорениот рок, може да поднесе поплака до НБРСМ.

7.2.5. Поплаката до НБРСМ од потточката 7.2.4. од овој Рамковен договор за платежни услуги 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.

7.2.6. Поднесувањето поплака до НБРСМ не го исклучува или ограничува правото на Корисникот да поведе судски спор со Банката, заради заштита на своите интереси.

7.2.7. Вонсудската постапка за решавање на споровите меѓу договорните страни кои произлегуваат од Рамковниот договор за платежни услуги дополнително ќе биде уредена по усвојување на соодветните законските измени и дополнувања, односно по донесувањето на подзаконските акти на ЗПУПС.

8. ДОГОВОРЕНИ ОТСТАПУВАЊА

8.1 Отстапувања од барањата за информации за платните инструменти со мала вредност

8.1.1. За платните инструменти кои се однесуваат само на поединечни платежни трансакции кои не надминуваат 1.800 денари или соодветна противвредност во други валути или имаат ограничување на трошењето од 9.000 денари или соодветна противвредност во други валути или чуваат парични средства кои во ниту еден момент не надминуваат 9.000 денари или соодветна противвредност во други валути или платежни картички со претплата кои не надминуваат износ од 9.000 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 којшто платниот инструмент може да се користи, одговорностите, надоместоците и други информации потребни за носење одлука од Корисникот на платежни услуги за склучување на овој Рамковен договор за платежни услуги, 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 се информациите од точка 1 до точка 7 од овој Рамковниот договор за платежни услуги;

- Банката нема обврска да предлага промени во условите на Рамковниот договор за платежни услуги на начин определен во потточката 4.2.1. точка 1 од овој Рамковен договор за платежни услуги;
- Банката нема обврска да ги даде информациите од потточките 2.8.1.1. и 2.8.2.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, 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 оваа потточка 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.

8.1.2. По исклучок од потточката 8.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, кога давателот на платежни услуги на плаќачот и давателот на платежни услуги на примачот или единствениот давател на платежни услуги во платежната трансакција се основани и работат во Република Северна Македонија, договорните страни се согласни барањата од потточката 8.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги за платните инструменти да 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.

8.2 Отстапувања за платни инструменти со мала вредност

8.2.1. За поединечни платежни трансакции кои не надминуваат износ од 1.800 денари или соодветна противвредност во други валути или имаат ограничување на трошењето до вкупен износ од 9.000 денари или соодветна противвредност во други валути или се чуваат парични средства кои во ниту еден момент не надминуваат 9.000 денари или соодветна противвредност во други валути или платежни картички со претплата кои не надминуваат износ од 9.000 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 интернет-страницата на Банката.

8.2.2. По исклучок од потточката 8.2.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, кога давателот на платежни услуги на плаќачот и давателот на платежни услуги на примачот или единствениот давател на платежни услуги во платежната трансакција се основани и работат во Република Северна Македонија, договорните страни се согласни барањата од потточката 8.2.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги за платните инструменти да 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.

9. ИЗВЕСТУВАЊЕ ЗА ПРЕКИН НА УСЛУГИТЕ

9.1. Известување за недостапност на услугите

9.1.1. Банката ќе го извести Корисникот во разумен рок пред секој планиран прекин или ограничување во обезбедувањето на платежните услуги наведени во потточката 2.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

9.2. Канали за комуникација

9.2.1. Известувањето од потточката 9.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги ќе биде достапно преку еден или повеќе канали за масовна комуникација, вклучително, но не ограничувајќи се на: (1) писмена објава во сите филијали, (2) објава на интернет-страницата на Банката, (3) известување на мобилна апликација, (4) известување на АТМ и (5) објава на социјални медиуми.

9.3. Потсетувачко известување

9.3.1. Покрај предвременото известување од потточките 9.1.1. и 9.2.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, Банката ќе испрати потсетување до Корисникот најмалку еден (1) ден пред планираниот прекин на услугата преку текстуална порака по пат на СМС на телефонскиот број за контакт или текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber, WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број на Корисникот или на електронска пошта на Корисникот, согласно последните ажурирани податоци на Корисникот, или преку веб-порталот на Банката или во електронското поштенско сандаче во дигиталното банкарство.

9.4. Содржина на известувањето

9.4.1. Секое известување најмалку ќе содржи:
- опис на природата на прекинот;
- засегнатите платежни услуги од потточката 2.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги;
- почетниот датум и очекуваното времетраење и
- евентуално достапни алтернативни канали за користење на услугите.

9.5. Исклучоци

9.5.1. Точка 9 од овој Рамковен договор за платежни услуги не се однесува на непланирани прекини предизвикани од виша сила, технички дефекти или други околности надвор од контрола на Банката. Во такви случаи, Банката ќе вложи напори да го извести Корисникот во најбрз можен рок.

10. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА НА МАЛОЛЕТНО ЛИЦЕ

10.1. Склучување Рамковен договор за платежни услуги и располагање со средства во име и за сметка на малолетно лице

10.1.1. Доколку Корисникот е малолетно лице, овој Рамковен договор за платежни услуги во име и за сметка на малолетното лице го склучуваат неговите законски застапници – родителите, односно едниот законски застапник – родител или старателот наведен/и во преамбулата на овој Договор.

10.1.2. Во име и за сметка на малолетното лице, уплатата на средствата по однос на платежната сметка ја вршат неговите законски застапници – родителите, односно едниот законски застапник – родител или старателот наведен/и во преамбулата на овој Договор.

10.1.3. Со средствата на платежната сметката на малолетното лице се располага согласно клаузулата за располагање наведена во преамбулата од поединечниот Договор/Барање за отворање сметка, со избор на една од опциите:

- Двајцата родители заедно.
- Секој од родителите посебно, без согласност на другиот родител.
- Само законскиот застапник - родителот кој ја отвора сметката во име и сметка на малолетното лице, согласно условите наведени во Барањето од физичко лице за отворање/измена на платежна сметка и во потточката 2.2.1. од Општите правила и услови за отворање и водење платежна сметка и вршење платежни трансакции, составен дел на овој Рамковен договор за платежни услуги.
- Старателот, назначен со правосилно решение од Центарот за социјални работи, презентирано во Банката.

10.1.4. Законските застапници – родителите, односно едниот законски застапник – родител или старателот наведен/и кои/кој се/е потписник/потписници на овој Рамковен договор за платежни услуги, се/е должни/должен да ја известат/извести Банката во случај по склучувањето на овој Рамковен договор за платежни услуги:

- да биде донесено судско решение со кое се ограничува, се одзема или се враќа родителското право или
- да биде донесено решение на Центарот за социјална работа со кое се назначува старател на малолетно лице, односно со кое се ограничуваат овластувањата на старателот или решение со кое престанува старателството.

10.1.5. По стекнување на полнолетство, Корисникот има право самостојно да располага со средствата на платежната сметка, како и самостојно да ги презема сите дејствија во платниот промет со странство согласно овој Договор.

10.2. Издавање картичка на малолетно лице

10.2.1. Со одобрение од законските застапници – родителите, односно законскиот застапник – родител или старател на малолетното лице со навршени 14 години (постар малолетник) Банката ќе издаде дебитна картичка на име на малолетното лице.

10.2.2. Одобрението законските застапници – родителите, односно законскиот застапник – родител или старател на малолетното лице со навршени 14 години (постар малолетник) го даваат со потпишувањето на барањето за издавање на дебитната картичка на малолетното лице.

10.2.3. Со потпишување на Барањето за издавање на дебитна картичка, законските застапници – родителите, односно законскиот застапник – родител или старател на малолетното лице со навршени 14 години (постар малолетник) се согласни малолетното лице (постар малолетник) да ја користи платежната картичка, односно да располага со салдото на платежната сметка која е поврзана со платежната дебитна картичка и ги одобруваат сите платежни трансакции (располагања) направени со предметната дебитна платежна картичка.

10.2.4. Барањето за издавање на дебитна картичка на име на малолетното лице потпишано од законските застапници – родителите, односно законскиот застапник – родител или старател на малолетното лице е составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги.

10.2.5. На платежните дебитни картички кои се издаваат на име на малолетното лице (постар малолетник) подеднакво се применуваат сите услови, права и обврски за платежните картички предвидени во Општите правила и услови на Стопанска банка АД - Скопје за користење на платежни картички за физички лица и овој Рамковниот договор за платежни услуги.

11. ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

11.1. Согласност за обработка на лични податоци и гаранции за безбедност на лични податоци

11.1.1. Корисникот е запознаен дека неговите лични податоци се регистрирани, обработувани, пренесувани и ажурирани согласно важечките законски акти во онаа мера која е потребна за исполнување на овој Рамковен договор за платежни услуги, вклучително и дека Банката го контактира Корисникот заради ажурирање на неговите податоци.

11.1.2. Корисникот е запознаен дека Банката ги става на увид неговите лични податоци, како и податоците кои се сметаат за банкарска тајна, на лице што Банката го овластила.

11.1.3. Корисникот е запознаен и согласен дека Банката врши обработка на неговите лични податоци согласно правата, целите, начелата и приципите за заштита на лични податоци наведени во Политиката за приватност на Банката, која е јавно објавена на интернет-страницата на Банката на линкот: www.stb.com.mk/za-bankata/politika-za-privatnost-i-postavuvanje-na-kolacinja и во филијалите на Банката.

11.1.4. Банката гарантира дека обезбедува соодветно ниво на безбедност на личните податоци на Корисникот на платежни услуги, вклучувајќи заштита од неовластена или незаконска обработка, како и заштита од случајно губење, уништување или оштетување, со примена на соодветни технички и организациски мерки кои ја гарантираат доверливоста на податоците. Заради исполнување на целите на овој Договор, Банката може да ги пренесе личните податоци на Корисникот и на даватели на услуги или добавувачи кои соработуваат со Банката, а кои нудат доволна гаранција за примена на соодветни технички и организациски мерки за заштита на личните податоци, согласно прописите за заштита на личните податоци.

11.1.5. 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.

11.1.6. Банката нема да му дозволи на Корисникот да врши одлив преку платежна сметката сè до ажурирање на потребната документација за идентификација согласно важечката регулатива (ограничена сметка) и/или согласно интерните акти на Банката.

11.1.7. 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, така и во преземањето активности за присилна наплата на побарувањата на Банката согласно законските прописи.

11.1.8. Личните податоци за Корисникот Банката ги третира како банкарска тајна и тие може да ги соопшти на трети лица само согласно важечката законска регулатива.

12. ЕДИНСТВЕНА ЦЕЛИНА НА РАМКОВЕН ДОГОВОР ЗА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

12.1. Прилози кон Рамковниот договор за платежни услуги

12.1.1 Текстот на овој Рамковен договор за платежни услуги заедно со следните прилози:

- Општите правила и услови за отворање и водење платежна сметка и вршење платежни трансакции;
- Општите правила и услови на Стопанска банка АД - Скопје за користење платежни картички за физички лица;
- Општите правила и услови за користење на дигиталното банкарство (i-bank сервисот) на Стопанска банка АД – Скопје за физички лица;
- Барањето за користење услуги поврзани со платежна сметка;

- Тарифата во делот кој се однесува на платежните услуги за физички лица;
- Терминскиот план за извршување на платни трансакции во платен промет во земјата и
- Терминскиот план за платниот промет со странство
- претставуваат единствена целина на Рамковниот договор за платежни услуги со кој се уредуваат:
- извршувањето на поединечни и последователни платежни трансакции и
- правата, обврските и условите за отворање, одржување и затворање на платежна сметка.

12.1.2. Во случај на неусогласеност на одредбите од овој Рамковен договор за платежни услуги и прилозите од потточка 12.1.1 од овој Рамковен договор за платежни услуги, ќе се применуваат одредбите од Рамковниот договор за платежни услуги (посебните услови).

13. ПОИМНИК ЗА НАЈРЕПРЕЗНТАТИВНИ УСЛУГИ

13.1. Значење на термини употребени во овој Договор и неговите составни делови

13.1.1. Употребените термини во овој Рамковен договор за платежни услуги и неговите составни делови 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 дигиталното 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.

13.1.2. Термините кои не се опфатени со потточката 13.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги го имаат значењето кое е дефинирано во прилозите од потточката 12.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги кои се составен дел на овој Рамковен договор за платежни услуги и во Законот за платежни услуги и платни системи.

14. ОСИГУРУВАЊЕ

14.1. Овластување за потпишување договор за осигурување/полиса на осигурување

14.1.1. Корисникот кој сака да склучи договор за осигурување со друштво за осигурување, чиј застапник во осигурување е Банката, со давањето согласност во смисла на потточката 2.3.1. алинеја 6 од овој Рамковен договор за платежни услуги или пополнување и потпишување на платен налог за плаќање на еднократна премија на осигурувањето, во којшто се наведени осигурителниот производ и бројот на полисата, во филијала на Банката, по успешна реализација на платежната трансакција, ќе се смета дека: (1) претходно Корисникот се запознал и се согласил со условите за соодветниот вид на осигурување кои се достапни на интернет-страницата на друштвото за осигурување, (2) ја овластил Банката, во негово име и за негова сметка, да го потпише договорот за осигурување, односно полисата за осигурување со наведеното друштво за осигурување под услови кои ги предложило друштвото за осигурување.

15. ЕЛЕКТРОНСКА ИДЕНТИФИКАЦИЈА И ЕЛЕКТРОНСКО ПОТПИШУВАЊЕ

15.1. Користење на средства за електронска идентификација и електронско потпишување

15.1.1. Корисникот е запознаен и согласен дека може да користи средства за електронска идентификација, квалификуван временски печат, односно жиг и за создавање на квалификуван електронски потпис за електронски да ги потпише овој Рамковен договор за платежни услуги, барањето за отворање платежна сметка/и, потврдата за ажурирање на личните податоци, изјави, согласности и друга документација која произлегува од користењето платежни услуги согласно овој Рамковен договор за платежни услуги.

15.1.2. Во смисла на потточката 15.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги, Банката овозможува идентификација, автентикација, ажурирање на личните податоци, преземање на податоци од лични документи и електронско потпишување на документите од потточката 15.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги преку средства за електронска идентификација, квалификуван временски печат, односно жиг и за создавање на квалификуван електронски потпис издадени од даватели на квалификувана доверлива услуга согласно Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги.

15.1.3. Корисникот е запознаен и согласен дека документите од потточката 15.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги потпишани преку прифатени средства за електронска идентификација, квалификуван временски печат, односно жиг и за создавање на квалификуван електронски потпис имаат исто правно дејство, важност и доказна сила како документи потпишани своерачно, согласно Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги.

15.1.4. Корисникот е согласен Банката да може, врз основа на негова претходна согласност дадена преку прифатено средство за електронска идентификација, да презема, да проверува и да обработува податоци од документи за идентификација, податоци за електронска идентификација и други податоци потребни за воспоставување и одржување на деловниот однос, ажурирање на клиентските податоци и обезбедување на производите и услугите на Банката.

15.1.5. Секоја идентификација, автентикација, потврда на волја или електронско потпишување извршени преку прифатени средства за електронска идентификација, квалификуван временски печат, односно жиг и за создавање на квалификуван електронски потпис ќе се смета за дејствие преземено лично од Корисникот, освен ако тој докаже дека средството било употребено неовластено и за тоа без одлагање писмено ја извести Банката.

15.1.6. Банката има право да ги чува и да ги користи електронските записи, логови, аудиовизуелните потврди, електронските сертификати и другите докази генерирани во процесот на електронска идентификација и електронско потпишување како доказ за идентитетот на Корисникот, дадената согласност и потпишувањето на документите од потточката 15.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги.

15.1.7. Одредбите од потточките 15.1.1., 15.1.2., 15.1.3., 15.1.4., 15.1.5. и 15.1.6. од овој Рамковен договор за платежни услуги подеднакво важат и се применуваат и за договорите за кредит кои Корисникот ќе ги потпише преку дигиталното банкарство на Банката.

16. ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ

16.1. Примена на одредбите од овој Договор на платежните шеми за СЕПА кредитни трансфери

16.1.1. Одредбите од овој Рамковен договор за платежни услуги се применуваат и на платежните трансакции со кредитни трансфери коишто се извршуваат во евра во платежните шеми на СЕПА, освен кога овие платежни трансакции:

- се обработуваат и се порамнуваат преку платните системи за големи плаќања;
- се извршени со платежна картичка или друг уред, вклучувајќи ги платежните трансакции за повлекување готовина, освен во случаите кога платежната картичка или друг уред се употребува за добивање информации потребни за иницирање кредитен трансфер кон или од платежна сметка којашто се идентификува со ББАН или ИБАН;
- се извршени со телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, доколку таквите платежни трансакции не доведат до иницирање кредитен трансфер кон или од платежна сметка којашто се идентификува со ББАН или ИБАН;
- се платежни трансакции на парични дознаки;

- се платежни трансакции со електронски пари, освен ако трансакциите доведат до кредитен трансфер кон или од платежна сметка којашто се идентификува со ББАН или ИБАН.

16.1.2. Доколку платежните шеми од потточката 16.1.1. од овој Рамковен договор за платежни услуги се засновани на извршување платежни трансакции со кредитни трансфери, но имаат дополнителни карактеристики или услуги, одредбите од овој Рамковен договор за платежни услуги се применуваат само на основните кредитни трансфери.

16.2. Овластување на Банката за задолжување на сметки за неподмирени обврски

16.2.1. Корисникот ја овластува Банката, без посебно друго овластување, а врз основа на овој Рамковен договор за платежни услуги, побарувањата на Банката од Корисникот по основ на кредити и други пласмани кои не се платени во договорен рок да ги наплати со зафаќање на износот од расположливите средства на сите платежни сметки отворени во Банката под ИД број на Корисникот наведен во преамбулата на овој Рамковен договор за платежни услуги.

16.3. Услови за повлекување средства од странска пензија

16.3.1. Во случај на платежната сметка отворена со овој договор Корисникот да прима пензија која се плаќа од странски пензиски фонд, Корисникот е согласен средствата да ги подигнува лично или преку лицето кое го ополномоштил, при што Корисникот има обврска најмалку еднаш годишно, а за примателите на пензија која се исплаќа од пензиски фонд од Република Србија најмалку еднаш на секои 4 месеци, лично да ги подигне средствата од Банката. Корисникот изречно се согласува Банката да не му овозможи подигнување на средствата доколку не дошол лично во Банката. Доколку Корисникот има ангажирано полномошник за подигнување на средствата по основ на странска пензија, а полномошникот иако знаел дека Корисникот е починат, сепак не ја известил Банката за тој факт и продолжил да подигнува средства од сметката на Корисникот, Банката има право личните податоци за полномошникот на средствата (подигнувачот на средствата) да ги достави до странскиот пензиски фонд заради натамошно постапување. Корисникот е согласен Банката да ги врати на исплаќачот износите исплатени по основ на пензија по смртта на Корисникот.

16.4. Потпишување на Рамковниот договор за платежни услуги на електронски уред (pad)

16.4.1. По обезбедувањето на техничките услови и можности од страна на Банката, овој Рамковен договор за платежни услуги може да се потпишува од страна на Корисникот на електронски уред (pad) со дигитално пенкало (e-Pen) и временски жиг, а од страна на Банката со квалификуван електронски потпис и временски жиг и Рамковниот договор за платежни услуги ќе биде создаден и склучен како електронски документ. Во смисла на претходно наведеното, договорните страни потврдуваат и се согласуваат дека електронската верзија претставува единствен оригинал на Рамковниот договор за платежни услуги, има иста правна сила и доказна вредност како хартиен документ потпишан со своерачни потписи. Електронската верзија од Рамковниот договор за платежни услуги ќе му биде доставена на Корисникот по електронската пошта наведена во воведниот дел од овој Рамковен договор за платежни услуги, а таа ќе биде достапна и во електронското поштенско сандаче во дигиталното банкарство (e-banking и m-banking).

16.5. Применливо право

16.5.1. За сè што не е предвидено со овој Договор, ќе важат релевантните законски и подзаконски прописи на Република Северна Македонија, како и актите на Банката.

16.5.2. Овој Рамковен договор за платежни услуги е составен во 2 идентични примерока, од кои по еден задржуваат Банката и Корисникот.

16.5.3. Овој Рамковен договор за платежни услуги во име и за сметка на Банката го потпишува застапникот по вработување наведен во преамбулата на овој Рамковен договор за платежни услуги.

16.6. Примена на одредбите од Рамковниот договор за платежни услуги

16.6.1. Одредбите од овој Рамковен договор за платежни услуги се во примена од 01.11.2026 година, па во иднина.

ДОГОВОРНИ СТРАНИ:

ЗА БАНКАТА	**ЗА КОРИСНИКОТ**
Застапник по вработување	
_____	_____
Име, презиме и потпис	*Име, презиме и потпис*