ШПАРКАСЕ БАНКА АД СКОПЈЕ

ОПШТИ ПРАВИЛА И УСЛОВИ ЗА ИЗДАВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА ДЕБИТНИ КАРТИЧКИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА

1. Дефиниции

- **Банка** - Шпаркасе Банка АД Скопје, со седиште: Ул. Васил Илјоски бр. 14, 1000 Скопје, матичен број: 4558669 (регистрирана во Централен Регистар на Република Северна Македонија), даночен број: 4030993261735, број на сметка: МК07250000000000111, свифт адреса: INSBMK22, веб-сајт: www.sparkasse.mk, е-пошта: contact@sparkasse.mk, телефон за контакт: 02/ 15 050,
  Надлежен орган за надзор на Банката е Народната Банка на Република Северна Македонија,
  Платни системи во кои учествува Банката– КИБС, МИПС, Visa и Mastercard.
- **Општи правила и услови** - Општите правила и услови за издавање и користење на дебитни картички за физички лица издадени од Шпаркасе Банка АД Скопје;
- **Дебитна картичка** - Основна или дополнителна платежна картичка поврзана со платежна сметка
- **Платежна картичка** - е вид на платен инструмент кој му овозможува на плаќачот да иницира трансакција со дебитна или кредитна картичка и којшто може да се користи од имателот за плаќање на стоки и услуги и/или за повлекување и/или внесување готовина;
- **Платежна трансакција со дебитна картичка** - платежна трансакција заснована на картичка, вклучително и платежна трансакција со платежна картичка со претплата, којашто не претставува платежна трансакција заснована на кредитна картичка, пришто за износот на секоја платежна трансакција направена со употреба на

дебитната картичка, веднаш или на крајот на однапред дефиниран период се намалува состојбата на расположливите парични средства на платежната сметка на корисникот на платежни услуги;

- **Корисник на основна картичка** – Сопственикот на платежна сметка поврзана со картичката и на чие име гласи основната дебитна картичка;
- **Корисник на дополнителна картичка** – Лицето на чие име гласи картичката издадена на барање и со овластување од корисникот на основната картичка;
- **Платежна сметка** – Платежна сметка отворена кај Банката на која се евидентираат сите уплати и исплати и од која Банката ги наплатува провизиите, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички;
- **Картична платежна шема** - (анг. payment card scheme) - Единствен збир на правила, практики, стандарди и/или упатства за извршување на платежни трансакции засновани на картичка, договорени меѓу давателите на платежните услуги, а коишто се одвоени од каква било инфраструктура или платен систем што би ја поддржувале нејзината работа и коишто вклучуваат определен орган на одлучување, организација или субјект, што ја носат одговорноста за функционирањето на шемата;
- **Дигитален паричник -** Специјализирана софтверска апликација за електронско плаќање на трета страна (Понудувач), која по нејзината инсталација и конфигурација на Уредот, овозможува чување на Токенот и вршење безбедни плаќања;
- **Авторизација** - Постапка со која се проверува дали корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги има право да извршува определени дејствија;
- **Дневен лимит** - Дневни ограничувања на износот на средства за плаќање на физички и виртуелни POS терминали и подигнување на готовина. Може да се променат врз основа на поднесено Барање од клиентот во експозитурите на Банката или преку електронско / мобилно банкарство на Банката;
- **Банкомат** - електромеханички уред којшто им овозможува на овластените корисници да повлечат готовина од сметки и/или им обезбедува пристап кон други услуги;
- **POS** - Уред поставен кај трговците, физички или виртуелен, кој служи за прифаќање на платежни картички издадени од Банката или друга Банка со цел плаќање на стоките или услугите;
- **POS кеш адванс** – Уред поставен на банкарските шалтери во експозитурите на Банките кој служи за прифаќање на платежни картички со цел подигнување на готовина;
- **Интернет продажно место** – Продажно место кое овозможува продажба на стоки или услуги преку интернет;
- **PIN** – таен личен идентификационен број на корисникот на основната и дополнителната картичка кој служи како идентификација при користењето на картичката на банкомат или POS;
- **Бесконтактна картичка** – картичка која поседува технички карактеристики како и останатите картички (магнетна лента и чип) и има дополнителен конектор во вид на вградена антена преку која се остварува контактот со POS терминалот. Бесконтактна дебитна картичка која ја издава Банката е Mastercard Debit, Visa Classic Debit, MasterCard Gold и Visa Platinum;

- **Бесконтактен POS терминал** – POS терминал кој има функционалност за извршување на бесконтактни трансакции;
- **Бесконтактна трансакција** – трансакција за чие извршување бесконтактната картичката само се доближува до POS терминалот, без нејзино инсертирање или провлекување во POS терминалот, при што нема потреба од авторизација на трансакцијата со PIN и/или авторизација со личен потпис. Бесконтактните трансакции се во висина до лимит одреден од Банката или до лимит поставен на POS терминалот кој прифаќа бесконтактни трансакции.
- **Работен ден** – ден на кој давателот на платежни услуги на плаќачот или давателот на платежни услуги на примачот вклучен во извршување на платежна трансакција е отворен за работа како би се овозможило извршување на платежната трансакција, односно период утврден со правилата за работа на платниот систем и системот за порамнување на хартии од вредност кој ги опфаќа сите настани за време на работниот циклус на овие системи, независно во кој период од денот и ноќта се случуваат порамнувањата;
- **Засилена автентикација** - е потврда на идентитетот преку употреба на најмалку два од следниве три меѓусебно независни елементи: знаење (нешто што само клиентот го знае), владение (нешто што само клиентот го поседува) и својственост (нешто што клиентот е), пришто нарушувањето на еден од елементите не влијае врз веродостојноста на останатите и се осмислени на начин што овозможува заштита на доверливоста на податоците кои се предмет на проверка на автентичност.

Сите гореспоменати термини може да бидат употребени во еднина, множина или членувана форма без притоа да го изгубат дефинираното значење.

2. Опис на документот

2. 1. Општи одредби

2.1.1. Банката издава на Корисниците дебитни платежни картички од брендовите Visa и MasterCard. Картичките издадени од Банката можат да бидат користени во физичка форма (пластика), а картичките од брендот Visa и во дигитализирана форма преку Дигитален паричник на поддржани мобилни уреди согласно посебните Општи услови за користење на дигитализирани платежни картички.

2.1.2. Корисникот е должен, пред склучување на Рамковниот договор за користење на платежните услуги, да се запознае со основните карактеристики и трошоците поврзани со платежната картичка што ја издава Банката.

2.1.3. Правата и обврските на Корисникот на дебитна картичка (во понатамошниот текст: Корисник) и Банката се регулираат со овие Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички за физички лица (во понатамошниот текст: Општи правила и услови), општите правила и услови заедно со Барањето за платежна сметка и платежни услуги (во понатамошниот текст: Барање) се составен дел на Рамковниот договор за користење на платежни услуги.

Корисникот гарантира за целосноста и точноста за наведените податоци и веродостојноста на приложените документи со Барањето.

2.1.4. Дебитната картичка е сопственост на Банката, на чие барање мора да биде вратена. Истата гласи на име на Корисникот на основната картичка или Корисникот на дополнителната картичка и не е преносliва на друго лице.
2.1.5. Дебитните картички можат да се користат во земјата и странство, до износот на расположливите средства на платежната сметка поврзана со картичката.
2.1.6. Дебитната картичка се користи на места каде е истакнат знакот на MasterCard/VISA.
2.1.7. Банката во целост се придржува кон правилата за работа на MasterCard/VISA системот со цел издавање и користење на картичката од страна на Корисникот.
2.1.8. Секое Барање за издавање, користење, измена и затворање на картичка се смета за составен дел на Рамковниот Договор за платежна сметка и платежни услуги за без оглед на датумот на неговото доставување во Банката (во моментот на склучување на Договорот и во периодот на важењето на истиот).

2. 2. Издавање на дебитна картичка

2.2.1. Картичката ја издава Банката врз основа на пополнето и потпишано Барање.
2.2.2. Картичката може да се издаде на секое физичко лице над 18 (осумнаесет) години кое е имател на платежна сметка во Банката, односно кое има право да отвори платежна сметка во Банката.
2.2.2.1. Основна или дополнителна картичка може да се издаде и на физичко лице под 18 (осумнаесет години) при што во деловниот однос со банката лицето задолжително треба да биде застапувано од неговиот законски застапник.
2.2.3. Критериумите за издавање на картичка ги пропишува Банката.
2.2.4. Банката има право да ги провери податоците и да собере дополнителни информации кои се однесуваат на подносителот на Барањето. Одлуката за издавање на картичка ја донесува Банката, без обврска за образложување на таквата одлука.
2.2.5. Банката гарантира за тајноста за сите податоци кои ќе ги добие од Корисникот.
2.2.6. На барање на Корисникот на основната картичка, Банката може да издаде дополнителна картичка на лица кои Корисникот на основната картичка ќе ги наведе во Барањето и во тој случај Корисникот на основната и наведените лица (Корисник на дополнителна картичка) неограничено и солидарно ја сносат целокупната одговорност во случај на користење на дополнителните картички.
2.2.7. Корисникот на основната картичка е одговорен за пренесување и доследно почитување на одредбите од Општите правила и услови од страна на лицето/лицата за кои побарал издавање на дополнителна/и картичка/и.
2.2.8. Корисникот на сметката е Корисник на основната картичка и ја сноси целокупната одговорност за трошоците настанати со основната и дополнителните картички.
2.2.9. На корисникот се дава картичката и PIN број (персонален идентификувачки број). Обврска на Корисникот е да ја потпише картичката веднаш по подигнувањето. Корисникот е обврзан да го чува PIN бројот во тајност, одвоено од картичката, како би се заштитил од злоупотреба на картичката. Корисникот на основната картичка ја подигнува/добива својата картичка и PIN бројот. Овластеното лице (Корисник на дополнителна картичка) ја подигнува/добива дополнителната картичка и нејзиниот PIN број.
Корисникот не смее да го кажува PIN-от, да го запишува на картичката или на други документи, по приемот должен е истиот да го запомни и веднаш да го уништи пликот во кој се наоѓа PIN-от или да ја избрише SMS пораката во која се наоѓа PIN-от .
Настаната штета од непочитување на претходно наведеното и евентуалната злоупотреба на картичката и PIN-от е на товар на Корисникот.

2.2.10. По примањето на картичката, Корисникот ќе може да ја користи картичката по нејзиното активирање на Банкомат на било која Банка.
Со подигнувањето на картичката и нејзиното користење настануваат правни последици од договорниот однос настанат со прифаќање на Општите правила и услови . Корисникот може да ја регистрира и дигитализира картичката (доколку истата е од брендот Visa) во компатибилен дигитален паричник по нејзиното првично активирање. Процесот на дигитализација се смета за согласност на Корисникот за користење на платежната картичка преку мобилен уред.
2.2.11. При издавањето на картичката, сметката на Корисникот на основната картичка може да се задолжи за износ на име издавање на картичка и/или провизија за месечно одржување на картичката (членарина), според важечката Одлука за надоместоци (тарифи) на Банката.
2.2.12. Во случај на премислување за преземање на изработена картичка, потврдена во писмена форма, Корисникот на основната картичка е должен да ги надокнади трошоците за издавање на картичката на Банката.

2. 3. Рок на важење на картичката

2.3.1. Корисникот треба да има предвид, дека само по себе неподигнувањето на картичката не води до раскинување на договорот и страните продолжуваат да бидат обврзани со своите взаемни задолженија и Корисникот ги поднесува трошоците за месечната провизија за веќе обновената картичка се до моментот на гасење на картичката по добиеното барање од имателот на картичката и подмирување на настанатите трошоци.
Ако корисникот не ја подигне картичката во рок од 6 (шест) месеци после нејзиното издавање, Банката може поради безбедносни причини да ја уништи неподигнатата картичка.
2.3.2 Рокот на важење на картичката е втиснат на самата картичка и истекува на последниот ден од наведениот месец. Рокот на важење на картичката се продолжува автоматски со важност од дополнителни 3 (три) до 5 (пет) години под услови важечки во моментот на пролонгирањето. Банката го задржува правото на промена на рокот на важност на картичката.
2.3.3. Во случај ако Корисникот не го откаже користењето на картичката најкасно во рок од 30 (триесет) дена пред истекот на рокот на важење на картичката, а ја користи во согласност со одредбите на Општите правила и услови истата се обновува со нов рок на важење.
2.3.4 Доколку Корисникот не се придржува кон условите утврдени со Општите правила и услови, Банката може да не ја обнови, временски да ја ограничи или одземе картичката.
2.3.5. Картичка чиј рок на важност е изминат не смее да се користи и истата треба да се уништи со пресекување на чипот и магнетната лента.

2. 4. Користење на картичката
2.4.1. Користење на картичката за плаќање на стоки и услуги преку POS терминал.

2.4.1.1. Корисникот на картичката може истата да ја употребува за безготовинско плаќање за производи и услуги на POS терминали на сите продажни места во земјата и странство, кои имаат ознака за MasterCard/VISA.
2.4.1.2. Корисникот има обврска при плаќање на стоки и услуги на POS терминалот, да го внесе својот PIN број, кој се третира како потпис, а на барање на трговецот да прикаже лична карта или пасош. Корисникот не смее да го кажува својот PIN број на трговецот или на друго лице.
2.4.1.2.1. При користење на картичката преку Дигитален паричник, автентикацијата на трансакцијата (потврдата) се врши преку биометриска идентификација (на пример отпечаток од прст, препознавање лице) или лозинка на самиот мобилен уред, што се смета за валидна потврда на трансакцијата и има иста правна сила како и внесувањето на PIN број.
2.4.1.3 Корисникот е согласен неговиот PIN или потпис, кој е внесен (втипкан) и проверен на банкомат или POS терминал, да бидат исклучива и неспорна потврда за извршената трансакција, врз основа на која Банката ја товари, односно задолжува неговата сметка за износот на извршената трансакција.
2.4.1.4. При плаќање на стоки и услуги преку бесконтактен POS терминал со Mastercard бесконтактни картички доколку износот на поединечна трансакција е до 2.000 (две илјади) денари трансакцијата се извршува без внесување на PIN број. За износи над 2.000 (две илјади) денари клиентот е потребно да го внесе својот PIN број на POS терминалот.
При плаќање на стоки и услуги преку бесконтактен POS терминал со Visa бесконтактни картички доколку износот на поединечна трансакција е до 2.500 (две илјади и петстотини) денари трансакцијата се извршува без внесување на PIN број. За износи над 2.500 (две илјади и петстотини) денари клиентот е потребно да го внесе својот PIN број на POS терминалот.
Лимитот за бесконтактни трансакции е јавно објавен на web страната на Банката и истиот може да биде променет само по одлука на Банката.
Доколку Корисникот направи бесконтактна трансакција на POS терминал надвор од државата тогаш износот до кој трансакцијата се спроведува без PIN е различен за секоја земја и истиот е дефиниран од страна на картичната организација Mastercard или Visa на ниво на земја.
2.4.1.5. За извршеното плаќање продажното место издава копија на слип/сметка, и на барање на трговецот Корисникот го потпишува. Една копија од слипот ја задржува Корисникот за своја евиденција и можна рекламација. Корисникот е должен да ги чува сите документи во врска со плаќањата извршени со картичката најмалку 6 (шест) месеци. На првото барање на Банката доколку за тоа се појави потреба, должен е истите да ги достави до Банката.
2.4.1.6. Корисникот не смее да ја дава картичката како средство за обезбедување на плаќање.
2.4.1.7. Корисникот не смее да ја користи картичката за набавка на стоки и/или користење на услуги чии промет е забранет со закон.

2.4.2. Користење на картичката за подигнување на готовина

2.4.2.1. Со картичката може да се подигнува готовина на банкомати и на шалтери на Банката и другите Банки на кои има ознака MasterCard/ VISA.
2.4.2.2. При подигнување на готовина, Корисникот се идентификува со внесување на PIN бројот. Бројот на неуспешни обиди за внес на PIN бројот е ограничен на 3 (три). После

третиот неуспешен обид банкоматот, односно шалтерскиот работник, ја задржува картичката.
2.4.2.3. За подигнување на готовина на банкоматите и исплатата на шалтерите на Банките се наплатува провизија за чиј износ се задолжува сметката на Корисникот според важечката Одлука за надоместоци (тарифи) на Банката.
2.4.2.4. Банката може да го ограничи дневниот, неделниот и други периодични лимити за подигнување на готовина или употреба на POS терминали кај трговците.
2.4.2.5. Електронскиот запис на банкоматите претставува доказ за извршена трансакција.

2.4.3 Други начини на користење на картичката

2.4.3.1 Корисникот мора да има во предвид дека користењето на картичката без нејзино присуство, односно при вршење на телефонска нарачка или на интернет е ризично и со склучување на Рамковниот договор за користење на платежните услуги, доставеното Барање и прифаќањето на овие Општи Правила и Услови го прифаќа предметниот ризик.
2.4.3.2 Целокупната штета настаната со користење на картичка, на начин наведен во претходната точка 2.4.3.1. ја сноси Корисникот и Банката не е во никаква обврска за надомест на трошоците или било кој друг вид на штета предизвикани од евентуална злоупотреба на картичката, PIN-от или други податоци употребени при користењето на дебитната картичка за трансакации преку интернет.
2.4.3.3 За плаќања преку Интернет внес на PIN кодот не е потребен и автентикацијата на корисникот на картичката се врши преку внес на број на картичка, датум на важење на истата и на дополнителен заштитен код (CVC2), кој е втиснат на задната страна на картичката. Како дополнителна заштита за одредени плаќања се користат и други фактори за засилена автентикација согласно позитивните законски прописи, Корисникот е должен да ја користи мобилната апликација на Шпаркасе Банка АД Скопје и потврдувањето на интернет трансакцијата се врши преку мобилната апликација, каде Корисникот ги потврдува деталите за трансакцијата со одобрување на добиена порака.
2.4.3.4 Пренос на средства преку платежна трансакција заснована на картичка, преку Visa Direct платежна трансакција со Visa дебитна картичка* [1]

2.4.4. Лимити на картичката

2.4.4.1. Сите облици на користење на картичката мораат да бидат во рамките на лимитите.
2.4.4.2. Во периодот кога Корисникот на основната картичка има неподмирени обврски кон Банката, расположливото салдо на картичката е нула.
2.4.4.3. Корисникот на картичката е должен да ги почитува поединечните индивидуални, дневни и вкупни лимити за употреба на картичката за користење во Master/VISA системот, за кои е информиран при подигнувањето на картичката.

Тип на картичка / лимит	Лимит ATM	Лимит POS	Интернет лимит	Вкупен Дневен лимит
Visa Classic	60.000 МКД	150.000 МКД	150.000 МКД	150.000 МКД
Mastercard Стандард	60.000 МКД	100.000 МКД	100.000 МКД	160.000 МКД
MasterCard Gold	200.000 МКД	300.000 МКД	300.000 МКД	500.000 МКД

[1] * Услугите означени со симболот (*) се достапни само преку Мобилната апликација.

Visa Platinum	200.000 МКД	300.000 МКД	300.000 МКД	500.000 МКД

Лимитот за интернет трансакциите е во рамки на висината на лимитот за POS трансакции. Лимитот за интернет трансакции не може да биде повисок од лимитот за трансакции на POS терминали.

2.4.4.4 Корисникот има право во секое време да побара измена (намалување или зголемување) на дневните и вкупните лимити за трошење на картичката.

Барањето се поднесува во писмена форма во експозитурите на Банката, или Корисникот може да ја направи измената во електронска форма преку каналите за електронско/мобилно банкарство на Банката.

2.5. Плаќања

2.5.1. Овластување на корисникот

2.5.1.1 Корисникот на основната картичка, со прифаќање на овие Општи Правила и Услови е согласен и се обврзува да ги плаќа сите надоместоци и провизии определени во Тарифата за надоместоци на Банката во врска со користењето на картичката. Сите надоместоци и провизии кои ќе настанат во врска со издавањето и користењето на дополнителната картичка, се на терет на Корисникот на основната картичка.

2.5.1.2 Со потпишување на Рамковниот договор за користење на платежните услуги, доставеното Барање и прифаќање на Општите Правила и Услови, Корисникот на основната картичка ја овластува Банката да ја задолжи неговата платежна сметка за трошоците кои ќе настанат со користење на картичката. Под трошоци се подразбираат трансакциите, каматите и провизиите кои настанале со користење на основната и/или дополнителните картички во земјата или во странство.

2.5.2. Плаќање на трошоци настанати со користење на картичката во странство

2.5.2.1. Кога Корисникот ја користи картичката за трансакции во странство, без разлика на домицилната валута трансакцијата се конвертира во ЕУР според курс на MasterCard International/VISA. Вредноста на трансакцијата се конвертира и книжи на сметката на датумот на порамнувањето по продажниот курс од Банката.

Корисникот на основната картичка е согласен и ја овластува Банката за плаќање и подигнување готовина во странство да ги користи средствата од платежната сметка за продажба/купување на девизи по курсна листа на Банката за девизи, со цел да се намират трансакциите во девизи во странство.

За сите плаќања и подигнувања на готовина во странство, пресметката за задолжување на сметката на корисникот се врши во ЕУР.

Трошоците и провизиите за конверзија помеѓу валутите и ЕУР се на терет на Корисникот.

2.5.2.2. Информацијата за наплатени трошоци од точка 2.5.2.1. и останатите промени на сметката Корисникот ја добива по пат на извод по основ на користење на платежната сметка. Доколку Корисникот не добие извод, а имал промени настанати со користење на картичката во претходниот месец, има обврска да се јави во Банката.

2.5.3. Плаќање на трошоците настанати со користење на картичката во земјата

2.5.3.1. За трошоците кои ќе настанат со користење на картичката во земјата се задолжува сметката на Корисникот, кој има обврска во моментот на настанување на трансакцијата да

има доволно расположливи средства на својата платежна сметка. Трошоците направени во земјата во денари се дебитираат во денари.

2.5.4. Неподмирени обврски

2.5.4.1. Доколку на платежна сметка нема доволно расположливи средства за трошоците настанати со користење на картичката во земјата и/или странство, или ако Корисникот го надминал лимитот, Банката автоматски ја блокира картичката, а Корисникот покрај главниот долг, должи и законска казнена камата во висина на референтна каматна стапка за пресметување на стапката на казнената камата зголемена за 8 (осум) процентни поени согласно Законот за облигационите односи. Пресметката на законска казнената камата се врши со примена на пропорционална метода. Стапката на казнена камата е променлива во зависност од промената на законската казнена камата и позитивните прописи кои ја регулираат оваа област.

Корисникот е должен редовно да ги следи трансакциите кои се направени со неговата картичка, како и дополнителните картички, расположливото салдо на неговата сметка како и трошоците настанати од користењето на картичката.

2.6. Рекламации

2.6.1. Корисникот има обврска да ја чува копијата од слипот за евентуална рекламација.

2.6.2. За евентуалните рекламации по извршените трансакции Корисникот доставува до Банката писмено барање.

2.6.3. Согласно правилата на Mastercard, максималниот број на рекламирани трансакции по картичка се 15 трансакции, на ниво на Барање од корисникот. Согласно правилата на VISA, максималниот број на рекламирани трансакции по картичка се 35 трансакции, на ниво на Барање од корисникот.

2.6.4. Рекламациите кои нема да бидат доставени на начин и рок наведен во точка 2.6.2. нема да се прифатат, а финансиските последици ги поднесува Корисникот.

2.6.5. Корисникот е должен да ги подмири вкупните трошоци без оглед на рекламациите.

2.6.6. Рокот за решавање на рекламациите го одредува Банката во согласност со правилата на картичните организации Mastercard/VISA.

2.6.7. Во случај на неоправдана рекламација, Банката ќе ја задолжи сметката на корисникот за настанатите трошоци според важечката Одлука за надоместоци (тарифи) на Банката. Во спротивно, Корисникот се ослободува од плаќање на трошоци, а за рекламираниот износ на трансакцијата, доколку постои основ за поврат согласно правилата на картичките организации, се одобрува сметката на Корисникот по завршетокот на постапката за рекламација.

2.6.8. За рекламации кои се однесуваат на квалитетот на купените стоки или услуги, платени со картичката, Корисникот се обраќа исклучиво на продавачот на стоката, односно давателот на услугата.

2.6.9. Доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно изврши платежна трансакција, корисникот има право на исправка со поднесување на известување до Банката најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување.

Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, Банката ќе го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на плаќачот, веднаш по дознавањето за трансакцијата или добивањето на известувањето за истото од корисникот најдоцна до крајот на следниот работен ден, при што повратокот на средствата се врши со датум на валута кој не е подоцен од датумот на кој сметката била дебитирана со тој износ, освен ако

Банката има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено.
Во случај кога платниот налог е иницран непосредно од страна на плаќачот, Банката е одговорна кон плаќачот за правилно извршување на платежната трансакција. Во случај кога Банката е одговорна, должна е веднаш да му го врати на корисникот износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција. Во случај кога е задолжена сметката на корисникот, Банката ја враќа 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. По исклучок, Банката не е одговорна доколку докаже на корисникот, а по потреба и на давателот на платежните услуги на примачот, дека износот на платежната трансакција е примен од страна на давателот на платежните услуги на примачот согласно со роковите за извршување на платежни трансакции.
Во случајот кога Банката постапила согласно роковите за извршување на платежни трансакции, давателот на платежни услуги на примачот е одговорен за правилно извршување на платежната трансакција и е должен, веднаш да го стави износот на платежната трансакција на располагање на примачот и доколку е применливо, да го одобри износот на трансакцијата на платежната сметка на примачот со датум на валута на кој требало да биде одобрен.
Во случај кога платежната трансакција е извршена со задоцнување, давателот на платежните услуги на примачот, на барање на Банката е должен да обезбеди дека датумот на валута е датумот на кој платежната трансакција требало да биде извршена.
Кога банката е одговорна за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција или за задоцнето извршување на платежна трансакција иницирана од страна на корисникот, е должна да му изврши поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци, како и да изврши поврат, односно да ги плати сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција или заради задоцнето извршување на платежната трансакција.Во случај кога платниот налог е иницран од страна на или преку корисникот како примач, Банката е одговорна кон корисникот за правилно пренесување на платниот налог до давателот на услуги на плаќачот. Доколку платниот налог не е правилно пренесен, Банката е должна веднаш да го пренесе кон давателот на платежни услуги на плаќачот. Во случај на задоцнет пренос на платниот налог, Банката е должна да ја одобри платежната сметка на корисникот на датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била навремено извршена..Банката, е одговорна, износот на платежната трансакција да го стави на располагање на корисникот веднаш откако истиот е одобрен на сметката на Банката, со датум на валута на кој требал да биде одобрен износот доколку трансакцијата била правилно извршена. Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција во која платниот налог е иницран од страна на или преку корисникот како примач, Банката, независно од нејзината одговорност, е должна по доставено барање на корисникот веднаш да преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот да го извести корисникот без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.
2.6.10. Банката и Корисникот се согласуваат дека, освен во случај на постоење на виша сила, ќе се смета дека Корисникот постапувал со крајно невнимание доколку не ги преземе разумните мерки за заштита на платниот инструмент и неговите сигурносни обележја,

утврдени во овие Општи правила и услови, вклучувајќи ги но не ограничувајќи се на следниве случаи:
2.6.10.1. Ако Корисникот не врши редовна проверка (најмалку еднаш неделно) на известувањата и другите информации што Банката му ги доставува или ги става на располагање, со цел навремено да открие и пријави неавторизирана трансакција;
2.6.10.2. Ако Корисникот добие едно или повеќе известувања за трансакции или активности поврзани со неговата платежна сметка или картичка, кои се сомнителни, а не побара веднаш блокада на картичката;
2.6.10.3. Ако Корисникот не ги ажурира навремено своите контакт податоци (на пр. телефонски број) во Банката;
2.6.10.4. Ако Корисникот ги зголеми лимитите за трансакции на износи два или повеќе пати над препорачаните од Банката, без оправдана причина, и не ги врати на препорачаните вредности по извршувањето на трансакциите;
2.6.10.5. Ако Корисникот пријави неавторизирани трансакции или Банката го извести за ризикот од идни неавторизирани трансакции, а не даде согласност за блокирање на картичката;
2.6.10.6. Ако Корисникот внесе податоци од картичката (број на картичка, рок на важност, PIN, CVC2 код и сл.) за онлајн плаќање, а не преземе технички мерки за нивна заштита од неовластен пристап;
2.6.10.7. Ако Корисникот направи фотографии со податоци од картичката (вклучително и сигурносни обележја) истите ги прати преку е-маил порака или преку други канали за комуникација до сомнителни продажни места и не побара веднаш блокирање и замена на картичката;
2.6.10.8. Ако Корисникот го потврди известувањето за трансакција (порака во мобилната апликација) на мобилната апликација за трансакција која самиот не ја иницирал или за која не ги проверил деталите пред потврдувањето;
2.6.10.9. Ако Корисникот овозможи неовластено лице да има пристап до неговиот мобилен уред или до мобилната апликација на Банката преку споделување на личната лозинка, PIN код или со регистрирање на биометриски податоци на трето лице во поставките на самиот мобилен уред;
2.6.10.10. Ако Корисникот не ја деактивира мобилната апликација или не побара итно блокирање на дигиталните канали од страна на Банката во случај на губење, кражба или компромитирање на мобилниот уред на кој е инсталирана апликацијата, вклучително и обврската за итно блокирање на дигитализираната картичка во Дигиталниот паричник во случај на губење или компромитирање на мобилниот уред или биометриските податоци.

2. 7. Украдена / изгубена картичка

2.7.1. Корисникот е обврзан да ја чува картичката и PIN бројот кој го добива со картичката.
2.7.2. Во случај на губење или кражба на картичката, или по добивање на сознание за извршени неавторизирани трансакции, Корисникот има обврска да во најкраток рок ја извести Банката во писмена форма со пополнување на соодветен образец на шалтерите на Банката или телефонски да го пријави губењето во Контакт Центарот на Банката на телефон 02/15050, кој е достапен 24/7, или во текот на работното време во експозитурите на Банката, или да изврши блокада на картичката самостојно преку мобилната апликација на Банката. Обврската за пријавување губење или кражба се однесува и кога станува збор

за мобилниот уред преку кој се користи дигитализираната картичката преку Дигитален паричник.
2.7.3. Банката има обврска да по приемот, усмен или писмен, на известувањето за губењето на картичката да ја блокира истата,
2.7.4. Во случај на сомневање во кражба или злоупотеба на картичката, Корисникот има обврска случајот да го пријави во Банката и кај надлежните органи во најкраток можен рок.
2.7.5. Корисникот ги сноси сите законски последици и одговорност за евентуално неовластено користење на картичката.
2.7.6. Вкупниот износ на штета која ќе настане до моментот на блокирање на картичката, како резултат на губење/кражба или друга злоупотреба на картичката или PIN-от, вклучувајќи ги и трошоците за блокирање и одземање на картичката, ги сноси Корисникот.
2.7.7. Трошоците за издавање на новата картичка, како резултат на губење/кражба на картичката или PIN-от ги сноси Корисникот на основната картичка.
2.7.8. Доколку Корисникот, после одреден период, ја пронајде картичката која претходно била пријавена од негова страна за трајно блокирање, истата не смее да ја користи. Во спротивно, сноси законска одговорност за неовластено користење.
2.7.9. Корисникот на картичка има право да побара реиздавање на нов PIN код во случај на пријавено губење односно заборавање на PIN кодот, за што трошоците, согласноТарифата за надоместоци на Банката, паѓаат на негов товар.
2.7.10. Корисникот на картичка има право да бара замена на оштетена картичка пред истекот на рокот на важење, со обврска за плаќање на трошоците за реиздавањето согласно Одлуката за надоместоци (тарифи) на Банката.

2. 8. Надоместоци, провизии и камати
2.8.1. Банката наплаќа месечна провизија за одржување на дебитните картички (членарина), на почетокот од секој месец, за секоја година додека картичката е валидна. Месечна провизија за одржување се наплаќа за секој Корисник на основна и дополнителна картичка согласно Одлуката за надоместоци (тарифи) за физички лица, од расположливото салдо на платежната сметка на Корисникот.
2.8.2. Сите надоместоци и провизии поврзани со користењето на платежните картички се наплатуваат според важечката Тарифа за надоместоци на Банката. За износот на пресметаните надоместоци, провизии и камати се задолжува платежната сметка на Корисникот.
2.8.3. Одлуката за надоместоци (тарифи) за физички лица на Банката подлежи на измени од страна на Банката и за промените Корисникот ќе биде известен преку текстуални пораки (СМС/Вибер) до последниот познат број на мобилен телефон даден од Корисникот, со упатување за увид во промените на веб страна, во експозитурите на Банката и Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги. Новиот Тарифник на Банката се објавува на видно место во просториите на Банката, на официјалната веб страна на Банката и на Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги.
Ако Корисникот не се согласува со промената на надоместоците, трошоците, провизиите и другите надоместоци поврзани со користењето на основната и дополнителната картичка должен е до Банката да поднесе барање за откажување од користење на картичката во рок од 2 месеци, во спротивно се смета дека е согласен со предложените измени.

2. 9. Откажување на користење на картичка

2.9.1. Банката и Корисникот на основната картичка можат да го откажат користењето на основната и дополнителната картичка. Доколку Корисникот на основната картичка го откаже користењето на картичката во истиот момент се откажува и користењето на дополнителната картичка. Доколку се откаже користењето само на дополнителната картичка од страна на носителот или пак Корисникот на основната картичка тогаш основната картичка продолжува да се користи.

2.9.2. Банката може да го одземе правото на користење на картичката без образложување, доколку Корисникот не се придржува на одредбите дефинирани во Општите правила и услови.

2.9.2.1 Банката без отказен рок ќе го откаже користењето на картичката, основна и дополнителна, доколку дојде до раскинување на Рамковниот Договор за користење на платежни услуги и доколку Корисникот:

- Не се придржува кон обврските преземени со овие Општи правила и услови;
- Не обезбеди средства на неговата платежна сметка за подмирување на обврските по основ на картичката;
- Доцни со исполнувањето на обврските по Рамковниот Договор за користење на платежните услуги или по друг договор со Банката;
- Не ги ажурира податоците за себе благовремено и во согласност со законските и подзаконските прописи за работење и не ги почитува другите законски прописи со кои се регулира предметната материја;
- Има значајни промени во условите под кое се одобрило издавање на картичката и кои влијаат врз неговиот кредибилитет и способност за измирување на обврските (престанок на работен однос, промена во имотна состојба, поведување на судски спор, доброволно или со извршен акт се ограничи некое од правата на сопственост и др.);
- Доставил невистинити и неточни податоци или документација;
- При започнување на дејствие на присилно исполнување спрема Корисникот од Банката или од трети лица.

Доколку Банката го откаже користењето на картичката, основна и дополнителна, Корисникот мора да ја врати картичката (основна и дополнителна) на Банката и да изврши целокупна исплата на сите побарувања по основ на Општите правила и услови и надомест на сите штети.

2.9.2.2 Банката може во секое време да го ограничи и правото на користењето на платежната картичка, а особено:

- Кога три пати последователно е внесен погрешен PIN;
- Кога сметката на картичката е во недозволено пречекорување;
- Кога платежната сметка на Корисникот е блокирана;
- Кога е пријавена кражба или губење на картичката;
- Во случај картичката да се појави на листата на стопирани картички, во кој случај и секое продажно место и Банкомат е овластено да ја одземе картичката при обид за нејзино користење;
- Кога постои сомнеж за неавторизирано користење, злоупотреба или сигурносна опасност, за што веднаш ќе го извести телефонски Корисникот преку Контакт центарот на Банката;
- Во останати случаи од значење за безбедност односно исклучување на ризик на било која од договорните страни.

2.9.3. Банката, другите Банки и продажни места имаат право да ја одземат картичката од Корисникот, на кого му е одземено правото на користење.

2.9.4. Корисникот на основната картичка може да го откаже користењето на картичката исклучиво по писмен пат, најдоцна 30 (триесет) дена пред истекот на важноста на картичката. Во спротивно, Корисникот ги поднесува сите трошоци за издавањето на обновената картичка.
2.9.5. Корисникот на основната картичка има обврска да обезбеди соодветно расположливо салдо на платежната сметка за трансакциите настанати до денот на враќање на картичката, а во врска со користењето на основната и дополнителните картички. Сите евентуални надоместоци, провизии и камати кои произлегуваат од неподмирените обврски, ги сноси Корисникот на основната картичка.
2.9.6. Во случај на престанок на важноста, блокирање или откажување на користењето на физичката дебитна картичка (пластика), автоматски престанува и правото на користење на нејзината дигитализирана верзија во Дигиталниот паричник. Банката може независно да го ограничи или укине само правото на користење на дигитализираната картичка (токен) доколку се исполнети безбедносни услови, притоа оставајќи ја физичката картичка активна за користење.

3. Завршни одредби

а. Банката не носи никаква одговорност ако Корисникот не може да ја употреби картичката во следните ситуации кои се надвор од контрола на Банката:

- Технички проблеми со опрема, систем, телекомуникации и струја;
- Штрајк или други вонредни околности;
- Кога картичката е заробена на продажно место или на банкомат и истата е оштетена;
- Кога од било која причина продажното место, банка или банкомат не ја прифаќа картичката ;
- Технички прекини, софтверски грешки или недостапност на услугите на трети страни – понудувачи на Дигитални паричници кои се надвор од контрола на Банката.

б.Општите правила и услови се објавени на официјалната web страна на Банката, достапни се во експозитурите на Банката и на Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги.
в. Банката го задржува правото на измена и дополнување на Општите правила и услови, при што Корисникот е согласен Банката да ги применува измените по истек на два месеци од нивното објавување. Ќе се смета дека корисникот ги прифатил предложените измени доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека ги одбива истите.
г. За се што не е уредено со овие Општи правила и услови ќе се применува Законот за платежни услуги и платни ситеми, Законот за девизно работење, други законски прописи, подзаконски акти и интерните актите на Давателот на платежни услуги. За корисниците кои ја користат картичката преку дигитални паричници, овие Општи правила и услови се применуваат заедно со Општите услови за користење на дигитализирани платежни картички на Банката.
д. За сите спорови надлежен е стварно надлежниот суд во Скопје.