

**ОПШТИ УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ДИГИТАЛИЗИРАНИ ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ ПРЕКУ РАЗЛИЧНИ
УРЕДИ**

I Вовед - Општи одредби

Со овие општи услови се уредуваат и пропишуваат правилата и обврските на корисниците кои користат платежни услуги и платежни картички издадени од Халкбанк АД Скопје и извршуваат платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски и информатички уреди.

Корисникот на платежната картичка може да ја регистрира и/или дигитализира платежната дебитна и/или кредитна платежна картичка за извршување безготовински платежни трансакции за купување на производи и услуги и/или подигнување на готовина на банкомат преку одредена мобилна апликација која го овозможува дигитализирањето на платежните картички издадени од Халкбанк АД Скопје на различни уреди.

Корисникот на платежната картичка мора да се придржува до одредбите на овие поединечни општи услови, поединечни општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачите во Халкбанк АД Скопје, поединечните општи услови за издавање и користење на дебитни платежни картички, поединечните општи услови за издавање и користење на кредитни платежни картички издадени од Халкбанк АД Скопје.

Со инструкциите кои ги содржат овие поединечни општи услови претставуваат дополнување на сите горенаведени општи услови како и дополнување на поединечните договори за платежни картички (кои го уредуваат издавањето и користењето на платежните картички) кои корисниците ги имаат склучено со Банката и се применуваат и тие одредби како и релевантната законска и подзаконска регулатива.

Општите услови се објавени на веб страната на Банката, како и на персонализираниот веб портал “МОЈА СМЕТКА” на Банката согласно Општите услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачите во Халкбанк АД Скопје. Корисникот на негово барање може да ги добие и во писмена форма, без плаќање на соодветен надомест за истото и корисникот е должен пред да ја дигитализира платежната картичка да ги прочита во целост и доколку е потребно да побара од Банката објаснување и дополнителни информации.

Основни податоци за банката :

Банка— **давател на платежни услуги**

Назив— **Халкбанк АД Скопје**

Адреса— Ул. “Св. Кирил и Методиј” бр.54, Центар -1000 Скопје

Матичен број- 4627148

Шифра на дејност- 64.19

Даночен број- 4030993162028

СВИФТ- EXPCMK22

Е-маил- halkbank@halkbank.mk

Интернет страна- www.halkbank.mk

Податок за јавниот регистар- Централен Регистар на Република Северна Македонија со седиште на бул. Кузман Јосифоски Питу бр.1, 1000 Скопје.

Орган надлежен за надзор— Народна Банка на Република Северна Македонија.

Списокот на филијали и банкомати на Банката со адреси за комуникација се достапни на интернет страната на Банката.

Платни системи во кои учествува Банката— КИБС, МИПС, Mastercard / Visa.

II Основни поими и дефиниции

- **Издавач и сопственик на картичката-** ХАЛКБАНК АД СКОПЈЕ ул.Св.Кирил и Методиј бр.54 1000 Скопје
- **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 апликација** — е компјутерски софтвер или еквивалент, ставен и/или вчитан на картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред кој овозможува иницирање платежни трансакции засновани на картички и му овозможува на плаќачот да издава платни налози;

- **ПОС терминал**- Електронски уред поставен на продажното место кај Трговецот за прифаќање на платежни картички или на шалтерите на банката за прифаќање на платежни картички;
- **NFC технологија (Near Field Communication) технологија** – е технологија која овозможува бесkontakтен пренос на податоци помеѓу два уреди (мобилниот уред - друг пренослив уред и ПОС терминал или АТМ) на мала оддалеченост;
- **Мобилен уред** – мобилен телефон - (смартфон) или кој било друг уред со напредни функционалности кои овозможуваат и ја поддржуваат NFC технологијата и на кој може да се инсталира и користи мобилната апликација;
- **Продавница на мобилни апликации**- платформа за дигитална дистрибуција на софтвер изработена како компонента вградена во оперативниот систем од страна на производителот на мобилниот уред преку која корисникот може да прелистувa, да инсталира и/или деинсталира апликации;
- **Google Play Store** – платформа овозможена од Google и наменета за мобилни апликации и нивно преземање од страна на корисникот кој поседува Android оперативен систем;
- **App Gallery** – платформа овозможена од Huawei и наменета за мобилни уреди базирани на Android оперативен систем за Huawei уреди;
- **App Store** – Apple Inc. - платформа овозможена од Apple и е наменета за мобилни уреди базирани на iOS оперативен систем;
- **Пренослив уред** – различен вид на акцесоар алка, привезок, часовник и други кои поддржуваат бесkontakтни трансакции со претходно дигитализирање на платежните картички преку мобилна апликација – уред со NFC функционалност;
- **Интернет конекција** - активна безжична интернет врска со мобилниот уред која може да биде и WI-FI конекција за да може корисникот да ја користи мобилната апликација;
- **E-mail адреса** – електронска адреса на која се праќаат и примаат пораки по електронски пат;
- **Биометриски податок** во смисла на овие Општи услови претставува – личен податок единствен за корисникот со кој може да ја активира и користи апликацијата (употреба на отпечаток од прст или препознавање на лица, а кој што се зачувува на уредот на корисникот);

Термини кои не се конкретно дефинирани во овие Општи услови, а се однесуваат на платежни услуги и услугите со дебитни и/или кредитни платежни картички, банкарски услуги или други платежни услуги го имаат значењето утврдено со Законот за платежни услуги и платни системи како и со соодветните прописи.

III Активација на дигитализирани платежни картички

Корисникот на платежните картички издадени од Халкбанк АД Скопје од брендот Mastercard и/или Visa може да ги дигитализира одредените платежните картички и да извршуваат платежни трансакции.

Корисникот на платежната картичка ја презема апликацијата од продавницата за апликации на својот мобилен уред и треба да има активна интернет врска за преземање. Самото преземање на апликацијата бара регистрација за да може активно да се користи. За да биде успешна најавата, клиентот мора да ги внесе деталите за најавување што ги бара мобилната апликација. Активирањето треба да се изврши на уред кој не го променил фабричкиот софтвер.

Мобилниот телефонски број на корисникот треба да е ажуриран и доставен до Банката како официјален контакт за успешно да може да ги активира услугите, доколку не се ажурирани податоците корисникот потребно е да ги ажурира во Банка за да може успешно да ги дигитализира платежните картички. Корисникот на платежната картичка е должен пред да ја активира и дигитализира платежната картичка преку различен уред да ги прочита условите за користење на истата и при регистрација да потврди дека ја разбира содржината и ги прифаќа истите. Имателот на платежната картичка може да избере само понудувачи на апликации со кои банката има овозможени нивно користење за платежни картички од брендот Visa и/или Mastercard кои се издадени од Халкбанк АД Скопје. Информациите за кои платежни картички може да се дигитализираат преку кои апликации и уреди корисникот може да ги најде на веб страната на банката.

Пред да се дигитализираат платежните картички потребно е корисникот да ги внесе потребните податоци согласно инструкциите од мобилните апликации. Во зависност од апликацијата клиентите добиваат СМС порака со еднократна лозинка (ОТП) или код за да може да ја активираат услугата и да постават код заштита која овозможува безбедни трансакции.

Апликациите може да се користат во држави кои не се предмет на ограничување, забрани за користење на платежни картички издадени на веб страната на Mastercard и/или Visa. Ограничувањата и забраните за користење на платежни картички се определуваат од страна на Mastercard и/или Visa.

На веб страната на банката се објавени кратки инструкции на кој начин може клиентот да ги дигитализира платежните картички и преку кои мобилни апликации.

IV Користење и безбедност на дигитализирани платежни картички

Корисникот на различен уред може да си избере кои платежни картички од брендот Mastercard и/или Visa издадени од Халкбанк АД Скопје ќе ги дигитализира и со различен уред да ги користи.

За да изврши успешна исплата/наплата, корисникот треба да го приближи уредот до ПОС терминалот што поддржува NFC технологија или банкомат кој поддржува плаќање без контакт. Банката не е одговорна ако уредот не ги исполнува параметрите потребни за успешно да се изврши платежната трансакција.

Поединечните општи услови за издавање и користење на платежните картички корисниците ги знаат и се согласни за нив во моментот на склучување на Договорот за издавање и користење на платежна картичка (дебитна /кредитна) и истите важат и за употреба при плаќање со различен уред.

Истечената платежна картичка нема да може да се користи, иако е дигитализирана се додека корисникот не ја подигне обновената платежна картичка од банката.

Доколку корисникот блокира/суспендира одредена платежна картичка преку апликацијата со која е поврзан уредот нема да може да врши плаќања со неа преку апликацијата и уредот, но може да ја користи физичката платежна картичка.

Банката не е одговорна ако корисникот не е во можност да направи трансакција со уредот на кој ги има дигитализирани платежните картички, односно ако ПОС терминалот/Банкоматот не ги исполнува потребните параметри.

Корисникот доколку не може да изврши платежни трансакции поради ситуации кои се надвор од контрола на Банката, не може да бара одговорност од страна на Банката, поради дејство на виша сила или поради дејствија на трети лица или субјекти кои може да доведат до прекинување на користење на услугата, а се надвор од контролата на Банката. Под виша сила се подразбира настан независен од волјата на договорените страни и кои не може да се предвидат, а ако може да се предвидат не може да се спречат или отстранат и може да го оневозможат делумно или целосно исполнувањето на договорните обврски (природни или општествени настани, акти на власт и сл.) согласно Законот за облигациони односи на Република Северна Македонија.

Банката го задржува правото да ја прекине или привремено да го ограничи пристапот и можноста да се дигитализира платежната картичката на различен уред во кое било време, доколку се врши реконструкција, модернизација, одржување и/или во случај на технички пречки и/или недостатоци на мрежата или некои дополнителни активности.

Банката го задржува правото за измена на рамковниот договор и овие општи услови, ако банката има намера да ги промени или дополни одредбите од рамковниот договор и овие општи услови, ќе му достави на корисникот предлог на тие измени преку веб порталот "МОЈА СМЕТКА" најкасно 2 (два) месеци пред предложениот ден на почетокот на нивната употреба. Имателот на платежната картичка ја прифаќа промената на општите услови пред или со самото продолжување на користење на дигитализираната платежна картичка.

Целокупната комуникација и известувања по основ на овие Општи услови ќе се врши преку веб порталот "МОЈА СМЕТКА" за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги со тоа што Корисникот е изречно согласен дека преносот на известувањето и/или информацијата ќе се врши преку контактните податоци наведени во преамбулата на Рамковниот Договор односно последните познати/ажурирани податоци во евиденцијата на Банката. Секое известување доставено преку веб порталот "МОЈА СМЕТКА" како и другите видови на (друг) траен медиум ќе се смета за примено од страна на Корисникот на денот на неговото испраќање од страна на Банката.

Доколку поради причини кои се надвор од контролата на Банката, не може да се користи веб порталот "МОЈА СМЕТКА" во тој случај се до повторно функционирање на веб порталот "МОЈА СМЕТКА", комуникацијата на Банка со Корисникот ќе се врши на начин кој е уреден со Општите услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачите во Халкбанк АД Скопје.

V Корисници на дигитализирани платежни картички преку различни уреди

- Корисникот може да ги користи дигитализираните платежни картички на продажни места и банкомати кои дозволуваат и овозможуваат користење на дигитализирани платежни картички. Трговецот потребно е да има соодветна техничка опрема за прифаќање на дигитализирани платежни картички преку различни уреди;
- Корисникот совесно и одговорно ќе се грижи за својот уред за да спречи истиот да биде изгубен, украден или злоупотребен од страна на трети лица;
- Корисникот ја преземе одговорноста во случај на настаната штета поради злоупотреба на уредот од неовластен пристап од страна на трето лице, злоупотреба на некој од поставените сигурносни елементи на уредот. Сигурносниот елемент кој треба да е активен, треба да го знае единствено корисникот на уредот и да го спречи работењето на услугата ако повеќе не е во негова сопственост уредот на кој

претходно ја има инсталирано и користено апликацијата на која ги има дигитализирано платежните картички;

- Корисникот потребно е да ги почитува општите услови и поединечните договори кои ги има склучено за користење на платежните картички издадени од банката (Visa и/или Mastercard)
- Корисникот навремено да ги ажурира своите податоци во Банка потребни за успешно користење на апликациите (мобилен телефонски број, е-маил адреса);
- Корисникот се согласува да ги користи дигитализираните платежни картички на различен уред на свој ризик и одговорен е за личните податоци и за било какви споделени информации по сопствена иницијатива и волја;
- Корисникот со самото дигитализирање на платежните картички преку различни уреди, ја искажува својата согласност дека под целосна морална, материјална и кривична одговорност ги прифаќа условите и потврдува за точноста на личните податоци;
- Корисникот потребно е да ги следи сите извесувања објавени на веб страната и веб порталот "МОЈА СМЕТКА" на Банката;
- Корисникот потребно е да ги следи сите информации на продавницата за апликации и да продолжи со ажурирање и инсталирање на нови верзии на апликациите;
- Корисникот има обврска да ги следи навремено регулативите објавени од страната на Mastercard и/или Visa за државите во кои може да се користат апликациите и плаќањето преку различните уреди.
- Корисникот не може да користи неважечка или блокирана платежна картичка;
- Корисникот може да побара дополнителни информации 24/7 во Контакт Центарот на Халкбанк АД Скопје Help24 +389(2)3296330, на маил: help24@halkbank.mk. или во филијалите на Банката.

VI Надоместоци и трошоци

Банката сите надоместоци, провизии и камати поврзани со користење на платежните картички достапни за дигитализирање преку различни уреди ги одредува во Генералната тарифа за надоместоци на услуги на Банката.

Важечките надоместоци/провизии кои се на терет на корисникот на платежната картичка се искажани во облик достапен на корисниците во деловните простории на банката и други алтернативни канали на банката кои се променливи и објавени на веб страна www.halkbank.mk и се составен дел од рамковниот договор.

VII Рекламации за платежни трансакции

Корисникот на платежните картички кои ги дигитализирал на различни уреди има право на рекламација за одредена платежна трансакција.

Начинот на поднесување, решавање на рекламацијата, рокот за нејзиното решавање е опфатен со посебни одредби во поединечните општи услови за издавање и користење на платежни картички издадени од Халкбанк АД Скопје како и правилата од Mastercard и/или Visa.

VIII Губење на уредот

Корисникот е должен да го заштити уредот на кој ги дигитализирал платежните картички и одговорно и совесно да спречи било какво дејство од трети лица што би ги злоупотребиле услугите. Во случај на кражба или загуба на уредот корисникот ги сноси сите правни последици и одговорност за неовластено користење на услугите од трето лице.

Корисникот е должен да ги има сигурносните елементи на уредите за да може да спречи лесна злоупотреба на истиот од страна на неовластени трети лица

Корисникот е должен веднаш да го пријави губењето на уредот во контакт центарот на Халкбанк АД Скопје на телефонскиот Help24 02-3296-330 кој е достапен 24/7.

IX Прекин, блокирање и измена на дигитализирани платежни картички

Корисникот на дигитализирани платежни картички преку различни уреди има право да ја прекине услугата доколку не сака да ја користи. Корисникот потребно е да ги деактивира платежните картички од уредите и/или апликациите и да ги деинсталира апликациите преку кој уредот може да го користи. Корисникот дополнително може да се јави во контакт центарот на Халкбанк АД Скопје на телефонскиот Help24 02-3296-330 кој е достапен 24/7 за да му ги деактивира дигитализираните платежни картички.

Корисникот доколку неколку пати внесе погрешни безбедносни податоци на уредот може да ја блокира услугата. За повторно да ја активира услугата на уредот потребно е да ги следи чекорите согласно мобилната апликација каде го има поврзано уредот и дигитализирано платежната картичка.

Корисникот има право самостојно да одлучи кои платежни картички ќе ги дигитализира и може во било кое време да деактивира одредена дигитализирана платежна картичка. За успешно да ја изврши промената потребно е да ги следи чекорите согласно мобилната апликација и уредот.

Банката го задржува правото да спречи корисникот да пристапува до услугата ако:

- се сомнева на неовластен пристап до апликацијата;
- клиентот ја извести Банката дека уредот кој го користи е украден/изгубен;
- клиентот не ја преземал новата верзија достапна на продавниците за апликации;
- има сомневање дека корисникот ја злоупотребува апликацијата и не го почитува начинот на користење на услугата;
- Банката го прекинува, суспендира или привремено го ограничува пристапот до апликациите;
- постојат основи според законските или подзаконските акти, како и според правилата на Mastercard и/или Visa;

Банката го задржува правото во било кое време да ги раскине, измени или дополни правилата и условите за употреба на одредена услуга како што смета дека е потребно.

Доколку корисникот деактивира одредена платежна картичка во апликацијата или уредот нема да може да плаќа со уредот и/или апликацијата, но може да ја користи физичката платежна картичка. Ако клиентот ја блокира физичката платежна картичка нема да може да ја користи дигитализираната платежна картичка и нема да може да плаќа со уредот. За повторно активирање на физичката платежна картичка потребно е да побара обновување на истата од филијалите на Банката или контакт центарот на Халкбанк АД Скопје на телефонскиот Help24 02-3296-330 кој е достапен 24/7. Корисникот потребно е новата физичка платежна картичка да ја дигитализира во уредот.

Банката се обврзува:

- Да ги информира клиентите навремено преку веб страницата на Халкбанк АД Скопје за сите измени и новитети за можноста да ги дигитализираат платежните картички;
- Да ги извршува своите права и обврски согласно интерната регулатива и законската регулатива;
- Да го известува корисникот на веб страната за сите промени и измени поврзани за дигитализираните платежни картички;
- Да го задолжи корисникот со соодветни надоместоци и трошоци согласно Тарифата за надоместоци на услуги на Банката која е објавена на веб страната на банката;

Одредбите од релевантните договори за платежна сметка, договор дозволено пречекорување, договори за дебитна и/или кредитна платежна картичка, рамковен договор продолжуваат соодветно да се применуваат согласно поединечно потпишаните договори.

X Заштита на податоците на корисниците

Банката ги обработува личните податоци на корисниците согласно одредбите на Законот за заштита на лични податоци, применувајќи соодветно ниво на технички и организациски мерки за обезбедување на безбедност на обработката на личните податоци.

Поединечните општи услови за користење на дигитализирани платежни картички преку различни уреди се јавно објавени на веб страната на Банката и на персонализираниот веб портал "МОЈА СМЕТКА" на Банката и достапни се при инсталирање на апликациите. Корисникот за да може да ги користи услугите потребно е да изврши прифаќање на условите и правилата на користење и да се согласи на обработка на своите лични податоци со цел успешно активирање и извршување на плаќање преку апликациите и дигитализираните картички на различни уреди согласно правилата и условите за користење и во согласност со законската и подзаконска регулатива за оваа област.

Корисникот со склучување на Рамковниот договор изјавува дека јасно и недвосмислено е информиран дека неговите лични податоци Банката ги користи при вршење на работите кои произлегуваат од делокругот на нејзиното работење, а со цел спроведување на одредбите на Рамковниот договор, а во корелација со Законот за заштита на личните податоци, подзаконските акти и применливите интерни акти на Банката, донесени согласно закон.

Корисникот е информиран за сите негови права како субјект на лични податоци, согласно Глава III од Законот за заштита на личните податоци со информациите содржани во [Политиката за приватност](#) на Банката која е објавена на веб страницата на Халкбанк АД Скопје и достапна во филијалите на Банката.

Банката на својата веб страница www.halkbank.mk објавува повеќе информации за обработката на личните податоци на корисниците преку апликациите за дигитализирање на платежните картички.

XI Останати одредби

Корисникот за да може да ги користи дигитализирани платежните картички преку различни уреди потребно е да се согласи за неговите лични податоци да бидат собрани и користени согласно условите и правилата за користење на услугите.

За се што не е договорено со овие Општи Услови за користење на дигитализирани платежни картички преку различни уреди ќе се применуваат одредбите поединечните општи услови кои се истакнати на видно место во деловните простории на Банката каде се нудат услуги на Банката како и на веб страната на Банката: www.halkbank.mk и персонализираниот веб портал “МОЈА СМЕТКА” на Банката.

Со донесување на овие општи услови за користење на дигитализирани платежни картички преку различни уреди престануваат да важат Општите услови за користење на дигитализирани платежни картички преку Garmin Pay и општите услови за користење на HalkPay мобилна апликација, при што истите во целост се заменуваат со овие Општи услови без да се направат промени во правата и обврските на корисниците кои користат платежни услуги на Халкбанк АД Скопје.