

**ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ИЗДАВАЊЕ И ЗА КОРИСТЕЊЕ НА КРЕДИТНИ ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ ЗА ФИЗИЧКИ
ЛИЦА ИЗДАДЕНИ ОД ХАЛК БАНКА АД СКОПЈЕ**

Скопје, 01.01.2023

I. Вовед - Општи одредби

Со овие поединечни Општи услови за издавање и користење на кредитни платежни картички за физички лица издадени од Халк Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Банка) се дефинираат начинот на работење со платежните картички и условите за вршење на платежни трансакции, како и правата и обврските на Банката и правата и обврските на сопственикот на платежна картичка корисник на платежни услуги (во понатамошниот текст: Корисник).

Поединечните Општи услови за издавање и користење на кредитни платежни картички за физички лица (во понатамошниот текст Општи услови), се применуваат за отворање, издавање, користење и затворање на кредитни платежни картички, условите и начинот на извршување, рокот и евиденција на платежни трансакции, формирање и располагање со одобриениот кредитен лимит - паричните средства, известување на корисникот за промена и состојба на платежната картичка, курсна листа која се користи за конверзија на валути, пресметка на камата, пресметка и наплата на надоместоци за услуги на Банката, одговорност и заштитни мерки во врска со извршување на платежни трансакции, начин и средства за комуникација, начин на остварување на заштита на права и интересите на корисникот, услови за измени и дополнителни, односно прекин на договорниот однос како и други прашања поврзани со извршување на платежните трансакции со кредитна платежна картичка.

Банката на корисникот на кредитната платежна картичка со Општите Услови му ја дава на располагање и Тарифата за надоместоци на услуги на Банката во која се содржани и висината на надоместоците и трошоците за издавање и користење на кредитна платежна картичка во земјата и во странство во зависност од видот на платежната картичка.

Овие поединечни Општи Услови се составен дел од поединечниот Договор за издавање и користење на кредитна платежна картичка за физички лица согласно видот на платежната картичката (во понатамошниот текст : Договор) и заедно со Општите услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Халк Банка АД Скопје (Рамковни Општи услови), Тарифата за надоместоци и услуги на Банката кои се дел од Рамковниот договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги.

Корисникот може да аплицира за користење на кредитна платежна картичка и банката согласно поднесената потребна документација врши проверка на кредитоспособноста на корисникот за да може да продолжи да ја процесира апликацијата и да склучи договор за издавање и користење на кредитна платежна картичка.

Платежната картичка е сопственост на банката и гласи на име на корисникот и се непреносливи на друго лице.

Поединечните општи услови и рамковните општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Халк Банка АД Скопје се објавени на видно место во деловните простории на Банката (Филијалите на банката) и на интернет страната на Банката : www.halkbank.mk

Основни податоци за банката :

Банка— **давател на платежни услуги**

Назив— **Халк Банка АД Скопје**

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

Матичен број- 4627148

Шифра на дејност- 64.19

Даночен број- 4030993162028

СВИФТ- ЕХРСМК22

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, Visa и Mastercard.

II. Поимник

- **Издавач и сопственик на картичката-** ХАЛКБАНК АД СКОПЈЕ ул.Св.Кирил и Методиј бр.54 Скопје
- **Барање за картичка** – Формулар кој го пополнува корисникот за издавање на картичка
- **Кредитна картичка-** Платен инструмент кој банката го издава на корисникот за подигнување на готовина на банкомати, банкарски шалтери и плаќање на производи и услуги на ПОС терминал и Електронска Трговија. Банката издава основна и дополнителна кредитна картичка
- **Основна кредитна картичка-** основна кредитна картичка претставува картичка која банката ја издава на корисникот и на која има одобрен кредитен лимит
- **Дополнителна кредитна картичка-** дополнителна кредитна картичка се издава по барање на корисникот на основната кредитна картичка и е поврзана истиот кредитен лимит кој го има корисникот на основната кредитна картичка
- **Платежна апликација** е компјутерски софтвер или еквивалент, ставен и/или вчитан на картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред, којшто овозможува иницирање платежни трансакции засновани на картички и му овозможува на плаќачот да издава платни налози
- **Бесконтактна трансакција-** Финансиска трансакција која настанува со бесконтактно плаќање на картичката на ПОС терминал, мобилен уред, дигитализирани картички преку мобилни апликации како и подигнување на готовина на банкомати кои ја подржуваат бесконтактна технологија
- **ПОС терминал-** Електронски уред поставен на продажното место кај Трговецот за прифаќање на платежни картички или шалтерите на банката за прифаќање на платежни картички
- **ПИН код-** посебен, личен, идентификационен код кој е таен и определен од страна на Корисникот на картичката за авторизација на трансакции со платежна картичка
- **CVV2/CVC-** троцифрен број на позадината на платежната картичка кој се користи за верификацијата на картичката и Корисникот за плаќање преку Интернет или активација, регистрација и дигитализација на платежната картичка мобилните апликации
- **3D SECURE услуга** – услуга со која банката му обезбедува на Корисникот плаќање со платежната картичка преку Интернет кај Трговците кои се вклучени во Mastercard SecureCode и/или Verified by Visa програмата, а која на корисникот му обезбедува дополнителна заштита од неовластено користење на платежната картичка при вршење на интернет трансакции
- **ОТР лозинка-** еднократна лозинка која стигнува преку СМС порака на мобилниот уред на корисникот и е потребна за успешно комплетирање на интернет трансакцијата со која се верификува автентичноста на трансакцијата.

- **Автентикација**- е постапка која му овозможува на давателот на платежни услуги да го потврди идентитетот на корисникот на платежни услуги или валидното користење на одреден платен инструмент, вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички сигурносни обележја.
- **Авторизација** е постапка со која се проверува дали корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги има право да извршува определени дејствија.
- **Активности за процесирање** е извршување на услуги за процесирање на платежни трансакции преку потребните дејствија за постапување со платниот налог помеѓу давателот на платежните услуги што врши прифаќање на платежни трансакции и давателот на платежните услуги што го издал платниот инструмент заснован на картичка
- **Банкомат** е електромеханички уред којшто им овозможува на овластените корисници да повлечат готовина од платежни сметки и/или им обезбедува пристап кон други услуги
- **Блокирана платежна сметка** е платежна сметка на корисник на платежни услуги за која има евидентирано нереализиран платен налог за присилна наплата или има ист единствен даночен број, односно матичен број на граѓанинот за физички лица со платежна сметка за која има евидентирано нереализиран платен налог за присилна наплата
- **Давател на услуги за иницирање плаќања** е давател на платежни услуги кој врши услуги за иницирање плаќања
- **Датум на валута** е референтно време кое давателот на платежни услуги го користи за пресметување на камата на задолжените или одобрените парични средства на платежната сметка
- **Датум на пресметка**- го означува денот во секој месец, на кој Банката врши пресметка на сите доспеани обврски, надоместоци и провизии, камати за пресметковниот период
- **Минимален износ на уплата**- го означува делот од искористениот износ, зголемен за камати, надоместоци и провизии, кој доспева за плаќање во секој пресметковен период
- **Извештај за кредитна картичка**- означува известување кое содржи информации за извршените трансакции и промени по кредитната партија на картичката, како и информации за износот за плаќање и расположлив износ, а кој Банката го доставува на корисникот еднаш месечно
- **Дигитална содржина** е производ или услуга која се произведува и доставува во дигитален облик, чијашто употреба или потрошувачка е ограничена на технички уред и која на кој било начин не вклучува употреба или потрошувачка на производ или услуги во материјален облик
- **Директно задолжување** е платежна услуга со која се задолжува платежната сметка на плаќачот, при што платежната трансакција ја иницира примачот врз основа на изразена согласност од плаќачот
- **Доверливост** е својство на услугите поврзани со плаќањата или на корисничките сигурносни обележја што овозможува информациите да не бидат расположливи или да не се откријат на неовластени физички лица, правни лица или процеси
- **Дозволено пречекорување** е склучен договор за кредит согласно со кој давателот на платежни услуги му става на корисникот на платежни услуги на располагање износ на парични средства што го надминува тековното салдо на парични средства на платежната сметка
- **Премолчено должничко салдо** е премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на корисникот на платежни услуги, при што давателот на платежните услуги 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;
- **Електронска платежна трансакција** е платежна трансакција иницирана и извршена онлајн и не вклучува платежни трансакции дадени во хартиена форма или инструкции дадени по пошта или телефон
- **Електронски потпис** е дефиниран согласно со Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги
- **Заедничко поставување на платежни брендови**“ (анг. co-badging) е вклучување на два или повеќе платежни брендови или платежни апликации од ист платежен бренд на ист платен инструмент заснован на картичка

- **Издавање платни инструменти** е платежна услуга на давателот на платежни услуги врз основа на договор со плаќачот за обезбедување на платен инструмент за иницирање и обработка на платежните трансакции направени од страна на плаќачот
- **Картична платежна шема** (анг. payment card scheme) е 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
- **Клиринг** (анг. clearing) е пренос, усогласување и во одредени случаи потврдување на трансакциите пред нивното порамнување, коешто може да вклучи нетирање на овие трансакции и утврдување на конечните состојби за порамнување
- **Корисник на платежни услуги** е физичко или правно лице кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства
- **Кориснички сигурносни обележја** се лични карактеристики кои давателот на платежни услуги му ги дава на корисникот на платежни услуги за целите на автентикација
- **Кредитен лимит / картичка со кредитна функција** е картичка којашто му овозможува на имателот купување и /или повлекување готовина се до висина на износот којшто е однапред определен од страна на Банката
- **Матичен број на граѓанинот** дефиниран согласно со Законот за матичен број
- **Надоместок** е сите трошоци и казни, доколку се предвидени, што потрошувачот ги платил или треба да ги плати на давателот на платежните услуги, за или во врска со услугите поврзани со платежната сметка
- **Онлајн** (анг. online) е можност за поврзување преку јавно достапна комуникациска мрежа, како што е интернет, со цел користење на одредена услуга
- **Оперативен ризик** е ризик од загуби поради несоодветни или слаби интерни процеси, човечки ресурси или системи или поради надворешни настани, вклучувајќи го правниот ризик, како и ризикот од перење пари и финансирање на тероризмот
- **Парични средства** се готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од давателот на платежни услуги (средства на сметки)
- **Платежен бренд** е материјален или дигитален назив, израз, знак, симбол или нивна комбинација со кои е можно да се означи картична платежна шема во рамки на која се извршуваат платежните трансакции засновани на картички
- **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 сметка** е сметката којашто ја одржува давател на платежни услуги на име на еден или повеќе корисници на платежни услуги и којашто се користи за извршување на платежни трансакции
- **Платежна трансакција со дебитна картичка** е 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
- **Платежна трансакција заснована на картичка** е услуга која се заснова на инфраструктура и правила за работењето на картичната платежна шема заради извршување на платежна трансакција со користење на која било картичка, телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, што може да содржат соодветна платежна апликација и којашто резултира со извршување трансакција со дебитна картичка или кредитна картичка, освен платежна трансакција врз основа на други видови на платежни услуги

- **Платежна трансакција со кредитна картичка** е платежна трансакција заснована на картичка, каде што износот на трансакцијата, делумно или целосно, се задолжува од плаќачот, на однапред договорен датум во месецот, врз основа на посебен договор за расположлив кредит склучен меѓу давателот на платежни услуги и корисникот на платежни услуги со кој се утврдува дали, со која стапка и на кој начин ќе се пресметува и наплатува камата за позајмениот износ;
- **Платежна трансакција преку средства за комуникација на далечина** е платежна трансакција која е иницирана преку интернет или преку уред што може да се користи за комуникација на далечина
- **Платен инструмент заснован на картичка** е секој платен инструмент, вклучително картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред што содржи соодветна платежна апликација коишто на плаќачот му овозможуваат иницирање платежна трансакција заснована на картичка, а која не е кредитен трансфер или директно задолжување
- **Порамнување** (анг. settlement) е пренос на парични средства и/или на хартии од вредност на сметките за порамнување со цел исполнување на обврските меѓу учесниците во платните системи и/или во системите за порамнување на хартии од вредност
- **Потрошувач** е физичко лице кое склучува договор за платежни услуги согласно со овој закон заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија
- **Прекугранична платежна трансакција или прекугранична платежна услуга** е платежна трансакција или платежна услуга во чиешто извршување, односно давање, само еден од давателите на платежните услуги, независно дали е на плаќачот или на примачот, е основан и работи во Република Северна Македонија
- **Примач** е физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција
- **Референтен девизен курс** е девизен курс кој се користи како основа за пресметување при купување или продавање на странски платежни средства и којшто го става на располагање давателот на платежните услуги или којшто потекнува од јавно достапен извор
- **Референтна каматна стапка** е каматна стапка која се користи како основа за секое пресметување на камата и потекнува од јавно достапен извор и која може да биде проверена од двете договорни страни на договорот за платежни услуги
- **Средство за комуникација на далечина** е средство со кое може да се склучи договор за платежни услуги без истовремено физичко присуство на давателот на платежни услуги и корисникот на платежни услуги
- **Чувствителни податоци за плаќања** се податоци, вклучително и кориснички сигурносни обележја, коишто можат да се употребат за извршување на измама, освен податоците за името на сопственикот, законскиот застапник и/или лицата што се овластени за работење со платежната сметка, како и бројот на платежната сметка при вршење на услугите за иницирање плаќање и услугите за давање информации за платежните сметки.

III. Доставување на информации во пред договорна фаза

Со цел информирање на корисниците и запознавање со условите за користење на услугата која е предмет на Рамковните општи услови кои се составен дел од рамковен договор, Банката пред склучување на Поединечен договор за издавање и користење на кредитна платежна картичка за физичко лице без надоместок му доставува информации на корисникот кои се задолжителни елементи на договорот согласно Законот за платежни услуги и платни системи. Документите во ПДФ формат, на корисникот му се доставуваат на е-маил или лично во работните простории на банката, односно филијалите на Банката и тоа :

- Барање за издавање на кредитна платежна картичка на физичко лице
- Формулар за пред договорни информации
- Драфт Поединечен Договор за издавање и користење на кредитна платежна картичка за физичко лице

Банката е должна на корисникот во соодветен рок, пред склучување на договор на далечина, да му ги достави пропишаните информации кои се јасни, лесно разбирливи и соодветни на употребеното средство за комуникација во далечина, со јасно истакнување на нивните деловни цели. Информациите се доставуваат во пишана форма, на хартија или друг траен медиум кој на корисникот му е на располагање.

IV. Услови за издавање и користење на кредитна платежна картичка

Банката одобрува и издава кредитни платежни картички во согласност со меѓународните стандарди за картично работење на Visa International и MasterCard International. Корисникот со прифаќање на пред договорните информации и потпишување на договорот за издавање и користење на кредитна платежна картичка е согласен со условите за користење на кредитната платежна картичка и се обврзува да ја користи платежна картичката согласно Општите услови и законските прописи. Корисникот нема ограничување во поглед на користењето на различни платежни брендови на платни инструменти засновани на платежна картичка. Корисникот на кредитната платежна картичка како средства за обезбедување на обврските е должен по барање на банката да и достави дополнителни инструменти за обезбедување. По целосно подмирување на побарувањето на кредитот и другите побарувања произлезени со договорот за издавање и користење на кредитна платежна картичка банката ги враќа на корисникот средствата за обезбедување и му доставува потврда за измирени обврски.

Платежните картички на Банката ги содржат следниве основни карактеристики:

Картичка со чип и картичка со бесконтактна технологија, која овозможува максимална сигурност и безготовинско плаќање до износот на расположивите средства на банкомати, трговската мрежа, готовински платежни трансакции во рамки на шалтерите на Банката/ другите банки или мрежите на банкомати во земјата и во странство.

Банката издава основна платежна картичка на корисникот согласно поднесено барање за користење на услугата, ги исполнува потребните услови и е кредитоспособен за да може навремено да ги подмири сите трошоци и обврски со користење на кредитната платежна картичка. При одобрување на кредитниот лимит корисникот на кредитната платежна картичка го има на располагање на основната платежна картичка.

Корисникот на основната платежна картичка може дополнително да поднесе и барање за дополнителна платежна картичка за лица кои писмено ќе ги овласти да користат платежни картички поврзани со одобриениот кредитен лимит на основната картичка кој е дефиниран во договорот за користење на кредитна платежна картичка склучен помеѓу корисникот на основната кредитна платежна картичка и Банката.

Кредитниот лимит одобрен може да подлежи на промени, да се зголеми или намали во зависност од деловните односи на банката со корисникот на кредитната платежна картичка и врз основа на поднесено барање за зголемување и намалување на револвинг кредитен денарски лимит поднесено од корисникот на платежна картичката и потпишува Анекс кон договорот.

Банката го склучува договорот за издавање и користење на кредитна платежна картичка со корисникот на основната кредитна платежна картичка и истиот е одговорен за почитување на одредбите од договорот, поединечните општи услови, Рамковните општи услови и должен е да им пренесе и на лицето/лицата за кои побарал издавање на дополнителна/дополнителни кредитни платежни картички да ги почитуваат истите во целост.

Основната и дополнителната платежна картичка Банката ги издава по редовна постапка во рок од 7 работни дена од приемот на барањето на корисникот на основната -кредитна платежна картичка, но доколку корисникот на основната платежна картичка поднесе барање може да се издаде и по итна постапка во рок од 3 работни дена за која корисникот се задолжува со одреден надомест согласно важечката тарифа за надоместоци и услуги. Корисникот на основната платежна картичка е запознаен со

сите информации од рамковниот договор, Рамковните Општи услови и поединечните Општи услови за издавање и за користење на кредитни платежни картички за физички лица издадени од Халкбанк АД Скопје.

Корисникот на основната кредитна платежна картичка е должен да го запознае корисникот на дополнителната кредитна платежна картичка со начинот и условите за користење на кредитната платежна картичка дефинирани со рамковниот договор при што корисникот ја задржува одговорноста да кредитните платежни картички се користат во согласност со Рамковните Општи услови кои се составен дел во рамковниот договор, поединечните Општи услови за издавање и за користење на кредитни платежни картички за физички лица издадени од Халкбанк АД Скопје и поединечниот Договорот за издавање и користење на кредитна платежна картичка.

Основната и дополнителната платежна картичка се сопственост на Банката и се непреносливи на друго лице.

Платежната картичка се издава со рок на важност втиснат на пластиката и престанува да важи последниот ден во месецот кога е наведен на платежната картичка. Корисникот може да не ја користи платежната картичка, но мора да го подмирува месечниот минимален достасан износ и/ или да го подмири целосниот долг од одобриениот кредитен лимит. За да може корисникот да ја затвори платежната сметка потребно е да ги има подмирено сите достасани обврски согласно договорот за издавање и користење на кредитна платежна картичка без разлика на рокот на важност стиснат на платежната картичка.

Платежната картичка може да ја користи само нејзиниот Корисник, односно лицето чии податоци се отпечатени на платежната картичка. Веднаш по добивањето на платежната картичка, Корисникот на платежната картичка е должен истата да ја потпише на задната страна во просторот за потпис. Платежната картичка има важност во земјата и странство и може да се користи за безготовински платежни трансакции на ПОС терминали/Електронска Трговија, за подигнување готовина од банкомати и банкарски шалтери, насекаде каде е истакнато логото на Visa/Mastercard.

Во зависност од типот на кредитната платежна картичка кога се користи на мрежата на ПОС терминали на Халкбанк АД Скопје му дава право на Корисникот за одложено плаќање со одреден број на рати кај Трговецот со кои Банката има договорено одложено плаќање. При купопродажната платежната трансакција Банката го резервира целиот износ на вредноста на производот/услугата од одобриениот кредитен револвинг лимит на Корисникот, а реално го задолжува со износот на месечните рати на денот на нивното доспевање.

Со користење на кредитната платежна картичка Visa PayWave клиентите плаќаат на 2, 3, 6, 12 и 24 рати во зависност од износот на платежната трансакција направена на ПОС-терминали, интернет, АТМ на Халкбанк АД Скопје и на сите други банки во земјата и во странство. Плаќањето на рати не е избор на клиентот и трговецот, туку е автоматски зависно од износот на платежната трансакција на која се пресметува камата, без грејс период.

Износ на платежна трансакција	Број на рати
До 1.500,00 МКД	Нема рати
1.500,00 – 3.000,00 МКД	2 рати
3.001,00 – 6.000,00 МКД	3 рати
6.001,00 – 12.000,00 МКД	6 рати
12.001,00 – 24.000,00 МКД	12 рати
Над 24.001,00 МКД	24 рати

Кредитната платежна картичка не смее да се користи спротивно на законските прописи и плаќања на стоки и /или услуги кои се забранети со законски прописи е казниво.

При употреба на платежната картичка во безготовински промет и при подигнување на готовина во банки, Корисникот на платежната картичка потпишува документ за плаќање или подигнување готовина на

шалтер, кој потпис е идентичен со потписот содржан на платежната картичка. Еден примерок од потпишаниот документ Корисникот на платежната картичка го задржува кај себе.

Во случај на подигнување готовина преку банкомати како и во безготовинскиот промет, Корисникот на платежната картичка или лицата овластени од него употребуваат посебен, личен, идентификационен код т.н ПИН код, кој е таен и определен од страна на Корисникот на платежната картичка или лица овластени од него заедно со платежната картичка и инструкции за негова употреба и се задолжува кредитната платежната картичка согласно надоместоците од важечката тарифа на банката.

Корисникот на кредитни платежни картички е согласен да неговиот ПИН, кој е внесен и проверен на банкомат или ПОС, да биде исклучива и неспорна потврда за извршената платежна трансакција, врз основа на која Банката ја товари неговата платежна сметка за износот на извршената платежна трансакција.

ПИН кодот не смее да се чува заедно со платежна картичка, да се соопштува на трети лица и Корисникот на платежната картичка е одговорен за било каква настаната штета од злоупотреба на платежната картичка поради откриен ПИН код. Корисникот на платежната картичка е должен да ги чува примероците од документите за плаќање односно подигање готовина најмалку 12 месеци од денот на плаќањето односно подигањето готовина.

Платежната картичка кој има можност за бесконтактно плаќање има истакнат бесконтактен индикатор 

Во случај на употреба на платежната картичка за бесконтактни платежни трансакции, ПИН авторизација и авторизација со личен потпис не е потребна за платежни трансакции до висина на лимитот за бесконтактно плаќање поставен на терминалот кој прифаќа бесконтактни платежни картички.

При употреба на платежната картичката за плаќање на производи и услуги преку Интернет или во случај на платежни трансакции каде не е потребно физичко присуство на платежната картичка (MO/TO- card not present трансакции), се внесуваат дополнителни сигурносни обележја за платежната картичка како број на платежна картичка, датум на важност, CVV2/CVC код.

Со цел да се провери автентичноста на корисникот на картичка при плаќање на производи и услуги преку интернет банката му доставува на корисникот OTP код – еднократна лозинка преку смс порака на мобилниот уред за успешно комплетирање на интернет трансакција – кај трговците или интернет продажните места кои имаат имплементирано 3D secure услуга. Корисниците на платежните картички од банката се автоматски регистрирани за користење на 3D Secure услугите.

Банката го задржува правото да не ја одобри трансакцијата иницирана на интернет продажните места кои имаат имплементирано плаќање со користење на 3D услуга доколку не е извршена автентикација на корисникот на картичката.

Корисникот на основната платежна картичка има можност да ја дигитализира платежната картичка во мобилната апликација и да извршува бесконтактни платежни трансакции за плаќање на производи и услуги и подигнување готовина (со внес на ПИН код) на банкомат кој подржува бесконтактни платежни трансакции.

На секоја кредитна основна и дополнителна картичка при издавањето и се доделува иницијален лимит кој го ограничува користењето на платежната картичка на дневно ниво и тоа :

-Плаќање на производи и услуги на ПОС терминали и електронска трговија на дневно ниво -100.000 денари

-Подигнување готовина од банкомат и/ или шалтери на банки - 100.000 денари

Корисникот на платежната картичка може во секој момент може да изврши промена на лимитите зголемување или намалување и на основната и на дополнителната платежна картичка со доставување на барање во писмена форма во работните простории на банката (во работно време во работни денови), на маил help24@halkbank.mk (24/7), преку контакт телефон ++389(0)23296330 (24/7) или преку електронското и мобилно банкарство.

V. Обработка на трансакции и курс за конверзија на валути

Картичката има важност во земјата и странство и може да се користи за безготовински трансакции, за подигнување готовина од банкомати и банкарски шалтери, насекаде каде е истакнато логото на соодветната картична платежна шема.

Прометот со кредитната платежна картичка издадени од банката се задолжува од одобриениот кредитен револвинг лимит и клиентот секој месец е должен на Банката да го подмири месечниот минимален достасан износ.

Корисникот во моментот на иницирање на секоја платежна трансакција мора да има средства на платежната кредитна картичка во висина на износот на платежната трансакција и средства за покривање на износот на провизија (доколку е предвиден) за конкретната платежна трансакција. Во спротивно, платежна трансакција ќе биде одбиена. Платежната трансакција направена со користење на кредитната платежна картичка ја намалува расположливата состојба на кредитната партија. Сите платежни трансакции направени со основната и/или дополнителните платежни картички поврзани и за сите настанати трошоци и камати се задолжува кредитната партија на корисникот на основната платежна картичка, односно корисникот на основната платежна картичка е одговорен за сите платежни трансакции и трошоци кои произлегуваат од користењето на основната и/или дополнителните платежни картички.

Согласноста за извршување на платежните трансакции корисникот на платежната картичката ја дава пред да ја изврши платежна трансакција. Се смета дека корисникот на платежна картичка дал согласноста за вршење на платежната трансакција доколку при вршење на платежната трансакција валидацијата на податоците од платежната картичка односно персонализираните сигурносни елементи на платежната картичка е извршена на еден од следните начини :

- Вчитување на чип и внес на ПИН на банкоматот или ПОС терминалот;
- Со вчитување на магнетната картичка (ПОС терминал) или внес на сигурносните елементи на картичката (број на платежна картичка, датум на важност, CVV2/CVC) кај МО/ТО трансакции со или без потпис на слип;
- Бесконтактно вчитување на чипот со и без внес на ПИН на продажното место на трговецот за платежни трансакции до висина на лимитот за бесконтактно плаќање поставен на терминалот кој прифаќа бесконтактни платежни картички;
- Плаќање со мобилната апликација со дигитализирани платежни картички со и без додатна верификација на продажното место на трговецот до висина на лимитот за бесконтактно плаќање и внесување на ПИН за платежни трансакции над лимитот за бесконтактно плаќање;
- Повлекување готовина на банкомат со мобилната апликација со дигитализирани платежни картички со внесување на ПИН;
- Внес на податоците од кредитната платежна картичка вклучувајќи ги и сигурносните елементи за платежната картичка и ОТП лозинката при вршење на платежни трансакции на интернет;

Платежната трансакција за која корисникот дал согласност на еден од горенаведените начини се смета за одобрена платежна трансакција. Доколку корисникот не дал согласност за вршење на платежната трансакција на еден од горенаведените начини се смета дека платежната трансакција не е одобрена.

На основа на електронски запис за платежни трансакции кои се извршени со употребата на платежната картичка се врши задолжување на платежната картичка од одобриениот кредитен револвинг лимит.

Платежни трансакции направени со употреба на кредитната платежната картичка во земјата за плаќање на производи и услуги на продажно место и подигнување на готовина од банкомат или шалтери на банките ги обработува во денари.

При користењето на платежната картичка во странство, Корисникот се задолжува во денарска противвредност на износот изразен во ЕУР по менувачкиот продажен курс на Банката на датум на книжење на платежната трансакција. Сите платежни трансакции во валути различни од ЕУР најпрво се разменуваат во ЕУР според официјалниот курс во системот на Visa/MasterCard кој важи на датумот на обработка на платежната трансакција, па потоа се задолжуваат во денарска противвредност.

Сите трошоци настанати од конверзијата паѓаат на товар на Корисникот на платежна картичка.

VI. Плаќање на обврските и известување за користење на кредитната платежна картичка

Банката согласно поднесено барање за кредитна платежна картичка од страна на корисникот ги извршува сите потребни анализи и се пристапува кон одобрување на кредитен револвинг лимит и изработка на кредитната платежна картичка. При врачување на платежната картичка и со потпишување на поединечниот договор за издавање и користење на кредитна платежна картичка од одреден бренд корисникот се согласува со условите и ги прифаќа обврските кои ги има спрема Банката.

Месечниот минимален достасан износ што корисникот на основната кредитна платежна картичка е должен да и го плати на Банката изнесува одреден процент согласно брендот на картичката и потпишаниот договор за користење на кредитната платежна картичка и е процент од износот на платежни трансакции направени со основната и дополнителните платежни кредитни картички во рамките на еден месец и останати достасани обврски и пресметани надоместоци и провизии заедно со пресметаната редовна и казнена камата.

Раположливото салдо на кредитната платежна картичка по извршената уплата на минималниот долг се зголемува за уплатениот износ намален за износот на пресметаните и наплатените камати и провизии од платежни трансакции согласно лимитот и потпишаниот договор за издавање и користење на кредитна платежна картичка.

Во случај на воспоставен траен налог за пренос на средства од платежната сметка на корисникот во полза на кредитната платежна картичка, Корисникот е согласен Банката истиот да го реализира секој работен ден, за наплата на минималниот или вкупниот долг.

Банката месечно доставува извештај до корисникот во кое точно се назначува вкупниот долг на клиентот кон Банката настанат по основ на извршени платежни трансакции и сите пресметани камати, надоместоци и провизии кои произлегуваат од извршените платежни трансакции, како и износот на обврските за плаќање. Месечниот извештај се доставува до корисникот преку шалтерите на Банката, преку е-маил по барање на корисникот и преку увид во електронското и мобилното банкарство. Корисникот е должен да изврши уплата најдоцна до 10-ти во месецот, секој месец, за обврските направени во текот на претходниот месец.

VII. Камати, надоместоци и други трошоци за користење на кредитната платежна картичка

На искористениот кредитен лимит Банката пресметува и наплатува камата по каматна стапка која е дефинирана во Договорот за издавање и користење на кредитната картичка во зависност од типот и брендот на картичката.

Каматната стапка на кредитната картичка е варијабилна каматна стапка или фиксна во зависност од продуктот. На доспеаните, а неподмирените обврски, Банката пресметува камата согласно склучен поединечен договор за издавање и користење кредитна картичка помеѓу банката и корисникот на основната кредитна картичка.

Корисникот на основната кредитна картичка има право и на предвремена отплата на обврските за картичката и пред утврдените рокови.

Корисникот во зависност од видот на картичката која Банката му ја издал плаќа одредени трошоци и надоместоци/провизии согласно важечката тарифа на надоместоци и услуги на банката.

Важечките надоместоци/провизии и трошоци 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.

Висината на провизиите/надоместоците и трошоците се искажани во апсолутен износ или во проценти од износот на платежната трансакцијат. Според начинот на задолжување надоместоците може да бидат еднократни за извршена услуга и периодични (месечни, годишни) за континуирано користење на услугите.

Корисникот на картичките е должен уредно и навремено да ги измирува своите обврски кои произлегуваат од користењето на картичката вклучувајќи ги провизии/надоместоци, трошоци и членарини за користење на услугите на банката согласно важечката тарифа за надоместоци и услуги на Банката, Банката наплатува годишна членарина од секој поединечен корисник на основната / дополнителната кредитна картичка и износот може да биде променлив согласно актите на деловната политика на Банката и важечката тарифа за надоместоци и услуги на Банката.

Трошоците за неисполнување или ненавремено исполнување на обврските се на терет на корисникот и опфаќаат трошоци настанати поради; достасување на опомена заради неисполнување на обврски, вонсудско решавање на спорови согласно законските одредби, трошоци за судско решавање на спорите, трошоци за извршување и други трошоци.

Корисникот на платежната картичка може да ги следи сите направени платежни трансакции и обврски кои произлегуваат од користењето на платежната картичка во електронска форма (електронско и мобилно банкарство) и на шалтерите во деловните простории на банката.

Корисникот на картичката е должен уредно и навремено да ги подмирува своите обврски кои произлегуваат од користењето на картичката и да ги подмири надоместоците согласно важечката тарифа на надоместоци и услуги на Банката.

Со прифаќањето на поединечните Општи услуги на работењето корисникот е согласен банката да изврши наплата на доспеаните, а неподмирени обврски настанати од користењето на платежните картички (основни и дополнителни).

На барање на корисникот на платежната картичка банката најмалку еднаш месечно, без надомест му доставува извештај за извршените платежни трансакции на хартија или друг траен медиум.

Платежните Трансакции направени преку мобилни апликации каде се дигитализирани платежните картички се прикажуваат во изводот како платежни трансакции со картичка.

Банката преку извештајот ќе му доставува информации на корисникот кој му овозможува тој да ги идентификува: посебните платежни трансакции, примачот на плаќање, износот на трансакцијата, износот на надоместокот доколку е наплатен, датум на валута кога е задолжена платежната сметка и други потребни податоци.

Во пред договорната фаза банката му ги доставува на корисникот информациите за трошоците и надоместоците за користење на услугите без надомест.

VIII. Рекламации

Во случај на спорна платежна трансакција корисникот има право да поднесе рекламација во рок од 45 дена од датумот на задолжување на сметката за платежната трансакција извршена со платежната основна и/или дополнителна картичка.

Рекламацијата се доставува во деловните простории на Банката во пишана форма, по електронски пат- help24@halkbank.mk - Help24 +389(2)3296330 со пополнување на формулар за рекламација.

Почетокот на постапката за решавање на рекламации не го одложува плаќањето на доспеаните обврски кон банката. Банката не ги прифаќа рекламациите кои не се доставени согласно пропишаниот рок и во пропишаната форма и трошокот е на страна на корисникот на платежната картичка.

Во случај на позитивно решена рекламација средствата се враќаат на корисникот.

Рекламациите за платежни трансакции кои произлегуваат од користењето на платежните картички спротивно од поединечните општи услови за користење се сметаат за неосновани. За неоснована рекламација Банката му наплаќа на Корисникот на платежната картичка соодветен трошок за решавање на рекламацијата согласно важечката Тарифа на надоместоци и услуги на банката која е променлива и објавена во деловните простории на Банката и на веб страната www.halkbank.mk.

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

Во случај на поврат на средства на корисникот по основ на рекламацијата, банката не сноси трошоци на курсни разлики кои може да настанат доколку иницијалната платежна трансакција е извршена во странска валута.

Банката не сноси никаква одговорност ако Корисникот на платежната картичка не може да ја употреби платежната картичка во ситуации кои се надвор од контрола на Банката како на пример: технички проблеми со опрема, систем, телекомуникации и струја, штрајк или други вонредни околности; кога картичка 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.

Секое користење на платежната картичка спротивно на законските прописи како и плаќање на стоки и/или услуги кои се забранети со законски прописи е казниво.

IX. Информации за заштитни и други мерки поврзани со извршување на платежни трансакции

IX.1 Заштитни механизми и постапка во случај на изгубена, украдена и/или оштетена платежна картичка

Корисникот е должен веднаш по подигнување на платежната картичка и ПИН-код да ги превземе сите разумни мерки за нивна заштита, да ја чува платежната картичка и да го чува ПИН –кодот во тајност, да ги превземе сите потребни мерки како би оневозможил платежната картичка и ПИН-от да дојдат до трети лица.

Корисникот треба да ја чува платежната картичка и во секој момент да знае каде се наоѓа; при внес на ПИН кодот на ПОС терминал или банкомат истото треба да го направи во приватност прикриено со рака или на друг начин со цел да оневозможи увид на ПИН-от од други лица; да не ја дава платежна та картичка на трети лица на користење; пред потврда на платежната трансакција да го провери износот на трансакцијата; платежната картичка да биде потпишана од страна на корисникот; при плаќањето да не ја остава платежната картичка на примачот без негов надзор. Сиурносните и безбедносните информации од платежната картичка кои се користат за вршење на платежна трансакција при плаќање на виртуелен пос терминал корисникот не треба да ги соопштува на трети лица.

Корисникот во случај на оштетена платежна картичка може да ја пријави платежната картичка во деловните простории на банката, по телефон во Help24 +389(2)3296330 и/или на маил: help24@halkbank.mk.

Во случај на изгубена или украдена кредитна платежна картичка или податоци од платежната картичка корисникот е должен веднаш да ја извести банката односно во најкраток можен рок да се пријави платежната картичка како изгубена/украдена и да побара блокада или привремена блокада на платежната картичка. Корисникот може да ја пријави како изгубена/украдена платежната картичка во деловните простории на банката, по телефон 24/7 во Help24 +389(2)3296330 и/или на маил help24@halkbank.mk.

Корисникот може самостојно да изврши привремена блокада на платежната картичка преку електронско/мобилно банкарство и/или да пријави во деловните простории на банката или преку телефон 24/7 во Help24 +389(2)3296330.

Банката е одговорна за евентуални платежни трансакции настанати по блокирањето на платежната картичка. Корисникот на платежната картичка не сноси трошоци настанати по основ на платежни трансакции направени по пријавата за изгубена/украдена платежна картичка или за неовластено користење на платежна картичка, освен ако сам корисникот извршил злоупотреба или бил соучесник во злоупотребата. По потреба корисникот може да ја пријави изгубената/украдена платежна картичка и во најблиската служба на MBP.

Ако Корисникот ја пронајде платежната картичка, а го пријавил губењето, не смее да ја употребува, туку да ја достави на Банката за нејзино уништување.

Со прифаќањето на поединечните Општи Услови преку склучување на поединечниот Договор, Корисникот потврдува дека е запознаен и согласен со фактот дека Банката може да ги снима сите телефонски разговори преку дежурниот центар HELP24 со Корисникот, особено оние кои се однесуваат на блокада на платежната картичка и да, во случај на евентуален спор помеѓу Банката и корисникот, така снимените разговори да ги употреби како доказно средство. Банката е должна на корисникот му достави доказ за тоа дека Корисникот ја информирал Банката за изгубената/украдената или злоупотребена платежна картичка, ако корисникот го поднел барањето за доставување на тој доказ во рок од 90 дена од денот на пријавата за платежната картичка.

Банката е должна, на барање на корисникот да му достави доказ за тоа дека корисникот ја известил Банката за губењето, кражба или злоупотреба на платниот инструмент во рок од 18 месеци од денот на известувањето.

Банката има право да изврши блокада на платежната картичка и со тоа да спречи понатамошно користење на картичката:

- кога постои сомнеж дека е загрозувана безбедноста на платежната картичка
- кога постои сомнеж за неовластено користење на платежната картичка или користење со намера за измама
- на барање на Корисникот
- доколку корисникот го нема подмирено својот доспеан долг подолго од 40 дена
- други оправдани случаи согласно законот

IX.II Редовно реиздавање и реиздавање на изгубена, украдена и оштетена кредитна платежна картичка

Кредитната основна и/или дополнителни платежни картички со која се иницираат платежни трансакции се реиздава автоматски со надоместок по истекот на рок на важност на платежната картичка. Банката на корисникот ќе му издаде платежна картичка со нов рок на важење кој е втиснат на пластиката и ќе му овозможи да сетира ПИН во моментот на подигнување на платежната картичка. Рокот на важност на платежната картичка истекува на последниот ден од месецот кој е назначен на пластиката. Доколку корисникот не сака да продолжи со користење на наведената кредитна платежна картичка должен во рок од 45 дена пред истекот на рокот на важност на платежна картичка писмено да ја извести банката во деловните простории на банката или преку контакт Help24 +389(2)3296330 дека ќе ја откаже платежна такартичка во спротивно корисникот ќе биде задолжен со годишна членарина за обновување на

кредитната платежна картичка согласно важечката тарифа за надоместоци и услуги на банката. Банката не ја реиздава автоматски кредитна платежна картичка доколку корисникот не ја подигнал првично издадената платежна картичка и во случаи согласно процедурите на банката. Важноста на основната и дополнителната платежна картичка е 3 години од денот на издавањето, со можност за нејзино реиздавање, во кој случај на важење на реиздадената платежна картичка е 3 години.

Во случај на оштетена платежна картичка или измена на личните податоци, корисникот има право да ја замени и кредитната платежна картичка. Доколку корисникот поднесе барање со пополнување на соодветен формулар за замена на кредитна платежна картичка, како и достава на потребната документација како доказ за промена на личните податоци, Банката ќе му издаде на корисникот платежна картичка со нов број и нов рок на важност втиснат на пластиката. Корисникот ќе биде потребно при подигнување на платежната картичка да сетира ПИН.

Во случај на изгубена, украдена или злоупотребена платежна картичка или злоупотребени податоци од платежната картичка, Корисникот има право на замена на платежната картичка. Доколку корисникот поднесе барање со пополнување на соодветен формулар за замена на кредитната платежна картичка, Банката ќе му издаде на корисникот платежна картичка со нов број. Корисникот ќе биде потребно при подигнување на платежната картичка да сетира ПИН.

Трошоците околу пријавување на изгубена/украдена платежна картичка, издавање на нова платежна картичка поради оштетување на истата или промена на лични податоци ембосирани на платежната картичка паѓаат на товар на Корисникот на кредитната платежна картичка согласно важечката тарифа за надоместоци и услуги на банката. Банката не одговара за штетата што корисникот на платежната картичка ја има од евентуално користење на изгубена или украдена основна и/или дополнителна платежна картичка. Целата материјална штета ја поднесува Корисникот на платежната картичка.

Доколку корисникот го заборавил ПИН кодот на платежната картичка или се сомнева дека може да биде злоупотребено од трето лице потребно е да ги посети деловните простории на банката и да побара промена на ПИН кодот на платежната картичка за кое би се задолжил со соодветен надоместок согласно тарифата за надоместоци и услуги на банката.

IX.III Одговорност на банката и корисникот за платежни трансакции и поврат на износот на платежни трансакции

Корисникот на платежната картичка го сноси трошокот кој произлегува од извршена неodobrena платежна трансакција, ако тие платежни трансакции настанале со негова намера или крајно невнимание или неисполнување на обврските за безбедно користење на платежната картичка кога корисникот не ги превземал сите разумни мерки со цел да ги заштити персонализираните сигурносни елементи вклучително и ПИН кодот на платежната картичка кој е непренослив на друго лице.

Банката на барање на корисникот односно по основ на рекламација поднесена од страна на корисникот поднесена во писмена форма потребно е да ги изврши сите неопходни проверки за утврдување на одговорност за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција. Корисникот сноси одговорност за штетата која ќе произлезе од извршување на неodobrenи платежни трансакции заради губење, кражба или злоупотреба на платниот инструмент до износ согласно законот за платежни услуги и платни системи и Рамковните општи услови кои се дел од рамковниот договор.

Корисникот го сноси вкупниот износ на штета согласно член 90 од законот за платежни услуги и платни системи со кое се регулира одговорноста на плаќачот за неавторизирани платежни трансакции.

Во случај да се работи за неовластено користење на платниот инструмент, односно доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно извршена платежна трансакција, корисникот е должен веднаш по дознавањето, а најкасно во рок од 13 месеци од датумот на

задолжувањето да ја пријави на Банката неodobрената платежна трансакција извршена со неовластено користење на платниот инструмент. Корисникот не сноси штета за неodobрена платежна трансакција извршена после пријавата до Банката или ако не му е обезбедено да на соодветен начин ја извести Банката за изгубен, украден или злоупотребен платен инструмент, освен ако тие губитоци се настанати заради незаконски дејства на корисникот.

Банката е одговорна за неизвршени или неправилно извршени и неodobрени платежни трансакции и должна е во согласност со законот за платежни услуги и платни системи одма по добиеното известување да изврши поврат на износот на таквата платежна трансакција на сметката на корисникот, односно да ја врати состојбата на платежната сметка во состојба која била доколку не била извршена неodobрената и неавторизираната платежна трансакција заедно со износот за наплатената провизија за извршената платежна трансакција.

Доколку корисникот тврди дека не ја одобрил платежната трансакција или дека платежната трансакција не е извршена банката е должна да докаже дека оспорената платежна трансакција е правилно евидентирана и книжена и дека на нејзиното извршување не влијаело никаква техничка грешка или недостаток.

Банката има обврска на корисникот на кредитната платежна картичка да обезбеди поврат по основ на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција или да обезбеди правилно вршење на платежната трансакција доколку корисникот пратил известување за неизвршена или неправилно извршена и неodobрена платежна трансакција, односно доколку побара правилно извршување на платежната трансакција и тоа веднаш по дознавањето за конкретната платежна трансакција под услов за тоа известување односно барање да е доставено најкасно во рок од 13 месеци од денот на задолжувањето.

IX. IV Комуникација помеѓу банката и корисникот и достава на информации на корисникот

Комуникацијата помеѓу банката и корисникот во времетраење на договорен однос како и за склучување на договорот е македонски јазик.

Сите информации поврзани за Рамковните Општи услови кои се дел од рамковниот договор, поединечните општи услови за користење на кредитна платежна картичка корисникот може да ги добие во деловните простории на банката и веб страната на банката www.halkbank.mk или преку друг траен медиум.

Банката има обврска на денот на склучување на поединечниот договор на корисникот да му ги даде на располагање Рамковните општи услови и тарифата за надоместоци и услуги кои се составен дел од рамковниот договор. Корисникот има право во времетраењето на нивниот договорен однос на негово барање да му достави копија од склучениот рамковен договор и Рамковните и поединечните општи услови како и други документи кои се составен дел од општите услови во хартиена форма.

Банката го известува корисникот за промената на состојбата на платежната сметка и кредитниот лимит поврзана со платежната картичка на договорениот начин во форма на извод. Начинот на достава на изводот може да биде на следните начини: на барање на корисникот во деловните простории на банката, на емаил на корисникот месечно да му се достава и корисникот може да го ~~из~~генерира преку електронското/мобилното банкарство.

Преку изводот за кредитната платежна картичка корисникот на платежната картичка има увид на сите платежни трансакции и надоместоци направени со основна и/или дополнителни платежни картички во земјата и странство за односниот период. Корисникот на платежната картичка при увид на изводот доколку има некое несогласување и оспорување на некоја платежна трансакција може да поднесе рекламација до банката. Банката ќе изврши соодветна анализа и ќе ги обезбеди потребните информации за оспорената платежна трансакција од страна на корисникот и доколку е валидна рекламацијата банката ќе изврши корекција на платежната сметка на корисникот.

Х. Услови за склучување, измена, дополнување и престанок на рамковен договор

Поединечниот Договор за издавање и користење на кредитна платежна картичка е склучен по поднесено барање предвидено со Рамковниот договор за отварање, одржување и затварање на платежна сметка и други платежни услуги и Рамковните Општи услови. Банката го задржува правото за измена на рамковниот договор. Ако Банката има намера да ги промени или дополни одредбите од рамковниот договор, ќе му достави на корисникот предлог на тие измени (во понатамошниот текст предлог) најкасно 2 (два) месеци пред предложениот ден на почетокот на нивната примена со објавување на истите преку интернет страницата на Банката на начин и постапка регулирана со Рамковните општи услови.

Во случај на прекинување на важноста и поништување на основната платежна картичка престануваат да важат и дополнителни картички, а корисникот е должен веднаш да ги надомести сите обврски создадени од користење на картичките.

Банката има право еднострано да го раскине поединечниот договор доколку корисникот не се придржува со договорот за користење на кредитната платежна картичка, општите услови за користење кредитна платежна картичка, општите услови кои се дел од рамковниот договор. Со раскинување на рамковниот договор престануваат со важност и поединечните договори кои корисникот ги склучил со банката.

Банката го задржува правото изработената платежна картичка која корисникот не ја подигнал од деловните простории на банката во рок од 120 дена од датумот на прво издавање да ја изгаси без посебно писмено барање од корисникот или известување до корисникот.

Банката го смета кредитниот револвинг лимит за целосно достасан и има право да бара затворање на основната и дополнителна кредитна платежна картичка и целосна наплата на настанатиот долг, заедно со пресметаната камата, провизија и сите останати трошоци во случај ако корисникот :

- нередовно врши плаќање на месечниот минимум
- не се придржува кон одредбите од овој Договорот за користење на кредитна платежна картичка, општите одредби, рамковниот договор и интерните акти на банката
- одбие да изврши уплата на настанатите трошоци врз основа на користење на кредитната платежна картичка (основната и/или дополнителните)
- ако кај корисникот настанат промени на околностите кои според разумно мислење на банката овозможуваат да настапи веројатност дека корисникот не ќе може да изврши било која обврска по договорот за кредит
- ако корисникот даде било која неточна изјава или гаранција дадена или потврдена по договорот за користење на кредитна платежна картичка
- го добил кредитниот револвинг лимит врз основа на неточни податоци кои ги дал, а кои биле суштествени за одобрување на кредитот согласно важечките законски прописи
- се доведе во состојба на неликвидност и/или врз неговиот имот се извршни дејствија за принудна наплата на долгови
- по било кој основ му прекине работниот однос и
- се случат настани кои го исклучуваат или во голема мерка го отежнуваат исполнувањето на обврската за плаќање од страна на корисникот

Корисникот со потпишување на поединечниот договор за користење на кредитна платежна картичка ја овластува Банката во случај на еден од горенаведените случаи да изврши наплата на целокупниот долг на корисникот заедно со соодветната пресметана камата, провизија и други трошоци од било која платежна сметка на корисникот што се води во банката без претходна најава.

Ненавремено плаќање на достасаните обврски претставува и законска основа за поведување на судска, извршна или друга постапка за наплата на побарувањето од страна на Банката.

Договорот за издавање и користење на кредитната платежна картичка може да се раскине на барање на една од договорните страни, а се смета за раскинат по целосно подмирување на сите обврски кои настанале од користењето на основната и дополнителната кредитна платежна картичка.

Банката може и еднострано да го раскине овој договор доколку настане некој од горенаведените случаи со претходно писмено известување во кое ќе го повика Корисникот во рок од 15 дена да ги плати доспеаните обврски. Ако корисникот не ги плати обврските во рок предвиден во известувањето договорот за користење на кредитната платежна картичка се смета за раскинат, а корисникот е должен да го подмири целиот износ на револвинг кредитниот лимит пристигнат заедно со соодветно пресметана камата и сите останати трошоци. Банката по потреба може и да ги активира инструментите за обезбедување кои се предвидени согласно склучениот договор за користење на кредитната платежна картичка.

Корисникот има право да го откаже правото на користење на основната и/или дополнителната кредитна платежна картичка и пред истекот на рокот на важење. Во случај на престанување на важноста и откажувањето на основната кредитна платежна картичка престанува важноста на дополнителната платежна картичка.

Корисникот има право да бара банката во негово присуство да ја поништи кредитната платежна картичка со што истата се смета за неважечка, а корисникот е должен веднаш да обезбеди покритие за сите обврски со создадени со користењето на кредитната платежна картичка.

Предвременно враќање на кредитот

Корисникот може предвременно да изврши целосна отплата на револвинг кредитниот лимит за што претходно ќе ја информираат Банката, во кој случај има право на намалување на вкупните трошоци на кредитот кое се состои од каматата и другите трошоци за преостанатиот период на траење на договорот за издавање и користење на кредитна платежна картичка и воедно ќе и даде насоки за начинот на распределба на предвреме уплатените средства, по што ќе биде раскинат договорот за издавање и користење на кредитна платежна картичка, а платежните картички и основната и дополнителна картичка ќе бидат вратени на Банката и да се уништат. Банката не наплатува дополнителни трошоци за предвремена отплата.

XI. Право на Приговор

Корисникот има право на писмен приговор до Банката во пишана форма, во рок од 3 години од датумот кога е извршена повреда на правото или правниот интерес, доколку се смета дека Банката не се придржува до законските и други прописи кои ги уредуваат платните услуги, општите услови за работењето и обврските од договорот за платежната картичка, односно рамковниот договор и добрата деловна пракса.

Банката нема обврска да го разгледува усмениот приговор доколку нема и писмен приговор, како и приговор кој е поднесен по истекот на горенаведениот рок.

Корисникот може да го поднесе приговорот на еден од следните начини:

- со поднесено писмено барање во деловните простории на банката
- со поднесено писмено барање преку пошта на адреса на банката Халкбанк АД Скопје Ул. „Св. Кирил и Методиј“ бр.54 1000 Скопје
- преку електронска пошта на адреса: halkbank@halkbank.mk
- друг соодветен начин во електронска форма која овозможува да се утврди датумот и времето на приемот на приговорот и неговата содржина

Приговорот треба да содржи податоци од кои недвосмислено може да се утврди односот на корисникот со Банката на кој се однесува тој приговор (на пр. Псевдо број на платежна картичка, тип на платежна картичка и сл.) како и причините за поднесување на приговор.

Обврска на Банката е писмениот приговор да го прими во било која филијала во која се нудат услуги на корисникот и да му се издаде потврда за прием на приговорот, со назнака на местото и време на прием, како и податоци за вработениот кој го примил приговорот.

Во случај корисникот да поднесе приговор по пат на е-мал или на друг соодветен начин во електронска форма, Банката ќе го потврди приемот по пат на е-маил или на друг соодветен начин во електронска форма веднаш по приемот на приговорот.

Банката е должна да го разгледа приговорот и да му достави писмен одговор на корисникот во рок од 15 работни дена од денот на прием на приговорот односно во рок не подолг од 35 работни дена. За наведените причини и крајниот рок на достава на одговор, корисникот ќе биде известен по писмен пат во рокот од 15 работни дена од приемот на приговорот.

Банката може одговорот на корисникот да му го достави по пошта или електронска пошта, како и друг соодветен начин во електронска форма, ако со тоа се согласил корисникот. Ако приговорот е оценет како основан, обврска е на Банката да го известува корисникот за тоа дали причините заради кои е поднесен приговорот се отстранети, односно за рокот и мерките кои ќе бидат превземени за нивно отстранување.

Поднесувањето на приговор и постапувањето по истиот се врши без надомест.

Корисникот кој не е задоволен со добиениот одговор по приговорот или одговорот не му е доставен во пропишаниот рок, има право да поднесе поплака до Народна Банка на Република Северна Македонија во пишана форма. Поднесувањето на поплака до Народната Банка на Република Северна Македонија не го исклучува или ограничува правото на корисникот да поведе судски спор, заради заштита на своите интереси.

Доколку корисникот не е задоволен со добиениот одговор по основ на приговорот или одговорот не му е доставен во пропишаниот рок спорниот однос помеѓу корисникот и банката може да се реши преку вонсудска постапка за решавање на спорови.

XII. Тајност на податоците за платежни услуги и заштита на лични податоци

Располагањето на Банката со податоците до кои ќе дојде во текот на давањето на платежните услуги, како и прибирањето и обработката на личните податоци се врши во согласност со прописите со кои се уредува заштитата на деловната тајна, банкарската тајна и прописите за заштита на личните податоци, како и интерните акти на Банката, донесени согласно овие прописи.

Во согласност со ова, Банката ги обработува личните податоци почитувајќи ги едновременно сите начела поврзани со обработката на личните податоци кои се утврдени со Законот за заштита на личните податоци и тоа:

- ги обработува согласно со закон, во доволна мера и на транспарентен начин во однос на субјектот на личните податоци („**законитост, правичност и транспарентност**“),
- ги собира за конкретни, јасни и легитимни цели и не ги обработува на начин што не е во согласност со тие цели („**ограничување на целите**“),
- податоците кои ги обработува се соодветни, релевантни и ограничени на она што е неопходно во однос на целите заради кои се обработуваат („**минимален обем на податоци**“),

- податоците се точни и ажурирани, при што ги презема сите соодветни мерки за навремено бришење или коригирање на податоците што се неточни или нецелосни, имајќи ги предвид целите заради кои биле обработени („**точност**“),

- ги чува во форма која овозможува идентификација на субјектите на личните податоци, не подолго од она што е потребно за целите поради кои се обработуваат личните податоци („**ограничување на рокот на чување**“), и

- ги обработува на начин кој обезбедува соодветно ниво на безбедност на личните податоци, вклучувајќи заштита од неовластена или незаконска обработка, како и од нивно случајно губење, уништување или оштетување, со примена на соодветни технички или организациски мерки („**интегритет и доверливост**“).

Заради целите на спроведување на одредбите на Законот за платежни услуги и платни системи, Банката ги обработува личните податоци на корисникот на платежните услуги (потрошувач) и согласно со Законот за заштита на личните податоци му дава информации за обработката на неговите лични податоци. Банката собира и обработува повеќе категории на лични податоци за Корисникот на услуга-физичко лице, како и за неговите законски застапници и овластени лица за работа со платежната сметка, во врска со платежните услуги што му ги обезбедува на Корисникот на услуга-физичко лице, при што ги обработува само неопходните лични податоци за исполнување на целите согласно закон. Личните податоци кои ги обработува Банката, особено се: матичен број на граѓанинот, името и презимето, датум на раѓање, адресата на живеење, е-пошта, број на лична карта, број на патна исправа, телефонски број, фотографија на клиентот, податоци за состојбата на сметката, податоци од договорот/ите кои се потребни за обезбедување на платежните услуги на Корисникот на услуга-физичко лице, од страна на Банката, идентификатор преку интернет (IP адреса), како и податоци за комуникација со Корисникот на услуга-физичко лице. Покрај ова, Банката може да обработува и други категории на лични податоци преку кои директно или индиректно може да се идентификува физичкото лице, а само во случаи и во постапка во согласност со закон.

Корисникот на услуга-физичко лице, 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.

Заради постапување при спречување, истрага и откривање на измами поврзани со платежните услуги Банката пристапува, ги обработува и ги чува личните податоци без согласност на Потрошувачот и/или лицето кое е предмет на постапката во согласност со закон.

Банката по правило ги чува личните податоци на Потрошувачот десет години по истекот на календарската година во која пристапила до личниот податок. Во согласност со закон, Банката може да ја чува документацијата поврзана со платежните сметки и личните податоци во различни рокови кои се утврдени со конкретен закон во кој се предвидени одредби за условите кои ја одредуваат законитоста на обработката на личните податоци и рокот на чување, а со цел да се исполни целта утврдена со тој закон.

Корисникот на услуга-физичко лице, е информиран за сите негови права како субјект на лични податоци, согласно Глава III од Законот за заштита на личните податоци, како и со информациите содржани во [Политиката за приватност](#) на Банката која е објавена на веб страната на Халк Банка АД Скопје и достапна во филијалите на Банката и потврдува дека за истото се информирани и неговите овластени лица за работа со платежната сметка. Ве повикуваме да се информирате со содржината на Политиката за приватност со посета на следниот линк: [Политика за приватност](#), или во хартиена форма во сите филијали на Банката.

Корисникот на услуга-физичко лице, се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоци, промени поврзани со работењето со сметката, промена на овластените лица за работа со платежна

сметка и сите други податоци кои Корисникот на услуга-физичко лице, ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката писмено да ја извести Банката веднаш, но не подоцна од 3 (три) работни дена од денот на настанувањето на промените. Во случај кога Корисникот на услуга-физичко лице, навремено не ги споделува соодветните, точни и ажурирани лични податоци со Банката, Банката не е одговорна за неможноста да ги обезбеди нејзините платежни услуги кон него.

Во случаите кога кај Корисникот на услуга-физичко лице, се настанати суштински промени согласно претходниот став, Корисникот на услуга-физичко лице, е должен да пополни нова апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката (физичко лице), а на барање на Банката да достави и дополнителна потребна документација согласно интерните процедури и актите на Банката.

Страните се согласни дека доколку дојде до промена на контакт податоците кои Корисникот на услуга-физичко лице, ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката или дојде до промена на последните контакт податоци кои Корисникот на услуга-физичко лице, ги доставил на Банката, а за промената не ја извештил Банката веднаш, односно најдоцна во рок од 3 (три) работни дена од денот на настанувањето на промените, секое известување поврзано со овие Општи услови од Банката до Корисникот на услуга-физичко лице, ќе се смета за уредно доставено.

Доколку Корисникот на услуга-физичко лице, е нерезидент Банката ќе ја блокира сметката доколку нерезидентот не ја обезбеди потребната документација за ажурирање на податоците (веднаш по истекувањето на рокот на важност на патната исправа врз основа на важечка патна исправа), како и врз основа на одлука на суд или друг надлежен орган, кои се донесени врз основа на закон.

Поради потребата од ажурирање на документацијата во Банката, Корисникот на услуга-физичко лице, е должен да ги ажурира своите податоци од Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката (физичко лице) и да ѝ достави на Банката соодветна документација согласно позитивните законски и подзаконски прописи и интерните акти на Банката.

Банката го задржува правото од Корисникот на услуга-физичко лице, да побара да ја достави документацијата и во пократок рок од рокот утврден во претходниот став.

Доколку Корисникот на услуга-физичко лице, не ја ажурира документацијата во роковите предвидени во овие Општи услови сметката станува ограничена сметка преку која не може да се врши платен промет, се доажурирање на потребната документација.

Корисникот на услуга-физичко лице, презема целосна одговорност за било какви финансиски и други последици и евентуалната штета која може да настане како резултат на непочитување на обврските за известување за настанати промени, како и како резултат на непочитување на обврските за ажурирање на податоците согласно овој член, при што Банката нема да сноси никаква одговорност.

При исполнување на обврските од Договорот Банката може да ги открие личните податоци на Корисникот на услуга-физичко лице, на различни даватели и добавувачи на услуги на Банката на начин и согласно прописите за заштита на личните податоци, односно само на обработувачи кои обезбедуваат доволна гаранција за примена на соодветни технички и организациски мерки на таков начин на кој обработката на личните податоци од нивна страна ќе се одвива во согласност со барањата од Законот за заштита на личните податоци и ќе обезбедуваат заштита на правата на корисникот согласно Законот за платежни услуги и платни системи и другите релевантни прописи.

Корисникот на услуга-физичко лице, ја овластува Банката да може да ги открие неговите лични податоци вклучувајќи и бројот на неговата платежна сметка во Банката на трети лица, со цел вршење плаќања кон трети лица преку системот на електронско/мобилно банкарство на Банката.

XIII. Орган надлежен за надзор над работењето на Банката

Орган надлежен за надзор над работењето на Банката како давател на платежни услуги е :

Народна банка на Република Северна Македонија бул. „Кузман Јосифовски Питу“ бр.1, 1000 Скопје
Република Северна Македонија.

XIV. Завршни Одредби

Со потпишување на Поединечниот договор со кој се регулира издавањето на кредитната платежната картичка, корисникот потврдува дека е запознаен со овие поединечни општи услови за издавање и користење на кредитна платежна картичка и дека имал доволно време да се запознае со содржината и да е во целост со нив согласен. Банката спрема корисникот ги применува и меѓународните правила на работење на Visa International/Mastercard.

Банката може да одбие да воспостави деловна соработка, односно без согласност на корисникот да ја блокира можноста за користење на сите или одреден број на производи и услуги, вршење на трансакции /или ја раскине веќе воспоставена деловна соработка во случаи утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, заради постапување по листите за санкции за лица, земји и активности, во склад со локалната и /или меѓународна регулатива, доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи, интерни акти.

За се што не е договорено со овие поединечни Општи Услови за издавање и користење на кредитни платежни картички за физички лица, односно Рамковниот Договор ќе се применуваат одредбите од Општите Услови и претходни информации за потрошувачи во ХАЛКБАНК АД СКОПЈЕ, кои се истакнати на видно место во деловните простории на Банката каде се нудат услуги на Банката како и на интернет страната на Банката: www.halkbank.mk. Во случај да некоја одредба од Општите Услови и претходни информации за потрошувачи во ХАЛКБАНК АД СКОПЈЕ на друг начин регулира материја која е предмет и на овие поединечни Општи Услови, ќе се применуваат одредбите од овие поединечни Општи Услови.

Овие поединечни Општи Услови за издавање и користење на кредитни платежни картички за физички лица се во важност од 01.01.2023 година.