

**ОПШТИ УСЛОВИ И ПРЕТХОДНИ ИНФОРМАЦИИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА
ЕДНОКРАТНИ ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ ВО ХАЛКБАНКА.А.Д.СКОПЈЕ**

Скопје, 01.01.2023

I Вовед - Општи одредби

Со овие Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на еднократни платежни трансакции (во понатамошниот текст општи услови) во Халкбанка А.Д.Скопје (во понатамошниот текст Банка) се дефинираат условите под кои Банката обезбедува услуги за извршување на еднократни платежни трансакции за плаќачи.

Овие општи услови се применуваат на плаќачи кои се обраќаат во Банката заради извршување на платежна трансакција, а немаат склучено Рамковен договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги за физичко лице. Овие Општи услови се применуваат и на плаќачи кои имаат склучен Рамковен договор со Банката т.е имаат отворено платежна сметка, односно издаден платен инструмент од Банката, но истиот не го користат за извршување на бараната платежна трансакција.

Платежните трансакции на кои се однесуваат овие Општи услови се трансакции иницирани со издавање на платен налог во хартиена форма и со употреба на платежна картичка на банкомат на банката, издадена од друг давател на платежни услуги

Овие општи услови, заедно со соодветните одлуки за тарифа на надоместоци на банката (во понатамошен текст тарифа на надоместоци), терминскиот план на банката за прием и извршување на платежни трансакции (во понатамошен текст термински план), дневната курсна листа на банката на денот на извршување на трансакцијата и платниот налог на плаќачот, сочинуваат Општа понуда за извршување на еднократна платежна услуга.

Одредбите на овие општи услови се однесуваат на денарски платежни трансакции за корисници резиденти и нерезиденти и прекугранични платежни трансакции **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 – **EXPCM22**

Е-маил – **halkbank@halkbank.mk**

Интернет страна – **www.halkbank.mk**

Орган надлежен за надзор – Народна Банка на РСМ

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

Во зависност од контекстот на одредбите, корисникот на платежни услуги се дефинира како плаќач, корисник, или потрошувач.

II Поимник

Поедини поими во смисла на Законот за платежни услуги и платни системи и овие Општи услови го имаат следното значење

„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;

„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 сметки и/или им обезбедува пристап кон други услуги;

„Водечки број“ е единствен идентификациски број на давател на платежни услуги којшто му го доделува Народната банка на Република Северна Македонија за конструкција на единствената идентификациска ознака на платежните сметки на своите корисници на платежни услуги при порамнување на платежни трансакции во платен систем управуван од Народната банка на Република Северна Македонија

„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

„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;

„Единствена идентификациска ознака“ е комбинација на букви, бројки или симболи која давателот на платежни услуги му ја одредува на корисник на платежни услуги и која при извршување на платежна трансакција задолжително се наведува заради негова недвосмислена идентификација или на неговата платежна сметка од страна на друг корисник на платежни услуги;

„Електронска пошта“ е секоја електронска порака која содржи информации во форма на текст, глас, видео, звук или слика, што е пратена преку електронска комуникациска мрежа и којашто може да биде зачувана во мрежата или на поврзани компјутерски уреди или да се зачува на терминалната опрема на примачот на пораката;

„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;

„Корисник на платежни услуги“ е физичко или правно лице кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства

Матичен број на граѓанинот“ е 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

„Парична дознака“ е платежна услуга при која се примаат парични средства од плаќач, со цел соодветниот износ на парични средства да се пренесе на примачот или на друг давател на платежни услуги кој дејствува во име и за сметка на примачот и/или при која паричните средства се примаат во име и за сметка на примачот и му се ставаат на негово располагање, без да се отвори платежна сметка во име на плаќачот или примачот;

„Парични средства“ се готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од давателот на платежни услуги (средства на сметки);

„Платежна картичка“ е вид на платен инструмент кој му овозможува на плаќачот да иницира трансакција со дебитна или кредитна картичка и којшто може да се користи од имателот за плаќање на стоки и услуги и/или за повлекување и/или внесување готовина;

„Платежна трансакција“ е внесување, повлекување или пренос на парични средства иницирани од плаќачот или во име на плаќачот или од примачот, независно од обврските кои произлегуваат од односот помеѓу плаќачот и примачот;

„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, при што 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 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;

„Платен инструмент“ е персонализиран уред(и) и/или збир на постапки договорени помеѓу корисникот на платежни услуги и давателот на платежни услуги и кои се користат за иницирање платен налог;

„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

„Платен налог“ е секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;

„Плаќач“ е физичко лице или правно лице кое има платежна сметка и се согласува за извршување на платен налог од таа сметка или во случај кога не постои платежна сметка, физичко лице или правно лице кое дава платен налог

„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;

„Прифаќање на платежни трансакции“ е платежна услуга која ја дава давателот на платежни услуги врз основа на договор со примачот за прифаќање и обработка на платежни трансакции, што резултира со пренос на парични средства кон примачот

„Работен ден“ е ден на кој давателот на платежни услуги на плаќачот или давателот на платежни услуги на примачот вклучен во извршување на платежна трансакција е отворен за работа како би се овозможило извршување на платежната трансакција, односно период утврден со правилата за работа на платниот систем и системот за порамнување на хартии од вредност кој ги опфаќа сите настани за време на работниот циклус на овие системи, независно во кој период од денот и ноќта се случуваат порамнувањата

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

Траен медиум е секој инструмент кој му овозможува на корисникот на платежни услуги да ги зачува информациите кои се упатени лично до него на начин што овозможува да му бидат достапни во одреден временски период соодветен на целите на нивно користење и што дозволува непроменета репродукција на зачуваните информации

„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 Општа понуда за извршување на еднократна платежна трансакција

Претходни информации

Пред извршување на еднократна платежна трансакција, Банката на корисникот на платежни услуги му ги става на располагање информациите и условите за извршување на еднократни платежни трансакции.

Достапноста на наведените информации, Банката ги обезбедува со објавување на интернет страната на Банката, за следните документи:

- Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на еднократни платежни трансакции во Халкбанка АД Скопје
- Терминскиот план со кој се утврдува време на прием и рок на извршување на платежни трансакции од страна на Банката/ максималниот рок за извршување на платежната услуга

- Тарифата на надоместоци со која се утврдуваат висината на надоместоците кои Банката ги наплатува
- Дневна курсна листа која важи на денот на иницирање на еднократната платежна трансакција
- Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за потрошувачи во Халкбанка АД Скопје
- Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за правни лица во Халкбанка АД Скопје

За платежни трансакции иницирани на банкоматите на Банката, претходните информации на клиентот му ги обезбедува давателот на платежни услуги кој е издавач на платежната картичка.

На барање на клиентот Банката соодветните информации ќе ги достави на хартија или друг траен медиум.

Прифаќање на општа понуда за извршување на еднократна платежна трансакција

Со издавање на платниот налог на Банката, се смета дека плаќачот е запознаен и ги прифаќа условите за извршување на еднократна платежна трансакција.

Општата понуда за извршување на еднократна платежна трансакција се смета за прифатена со чинот на изразување на воља на корисникот на платежни услуги да се изврши еднократната платежната трансакција (усмено, со врачување на готовина и /или платен налог, со ставање на платежната картичка во банкомат) и со давање на согласност на клиентот на начин опишан подолу во дел **IV Извршување на еднократни платежни трансакции - Согласност за извршување на еднократна платежна трансакција** од овие Општи услови

Со прифаќање на општа понуда за извршување на еднократна платежна трансакција, се уредува извршување на една одредена платежна трансакција која не е опфатена со Рамковниот договор за платни услуги.

Со прифаќање на општа понуда за извршување т на еднократна платежна трансакција не се уредува извршувањето на идни поединечни платежни трансакции.

IV Извршување на еднократни платежни трансакции

Согласност за извршување на еднократна платежна трансакција

Основен услов за извршување на платежни трансакции е согласност на корисникот. Банката ќе ја изврши платежната трансакција доколку корисникот дал согласност пред нејзиното извршување, во формата што е договорена меѓу плаќачот и давателот на платежната услуга

Во отсуство на согласност за извршување на платежни трансакции, ќе се смета дека истата не е одобрена и нема да биде извршена.

Се смета дека корисникот дал согласност за извршување на платежни трансакции:

- За платен налог во хартиена форма која се поднесува во филијалата на Банката – ако е потпишан од страна на подносителот,

- Со доставување на износ на готовина потребна за извршување на платниот налог
- Со внес на минимум податоци неопходни за одобрување на трансакцијата за подигање на готовина или некоја друга услуга на банкоматот од страна на давателот на платежни услуги кој е издавач на платниот инструмент (внес на пин или други сигурносни елементи)

Платежна трансакција за чие извршување е дадена согласност на некој од начините погоре опишани, се смета за одобрена трансакција и се смета дека налогот за извршување на така авторизирана платежна трансакција е даден од страна на корисникот.

Банката може без согласност на корисникот да ја блокира можноста за извршување на еднократни платежни трансакции во случаи да не е во можност да ги изврши своите обврски утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, односно заради постапување по листата за санкции за лица, земји и активности, во согласност со локалната и /или меѓународна регулатива, односно доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи и доколку корисникот на барање на банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со ФАТКА регулатива.

Прием и рок за извршување на платен налог

Банката ги прима платните налози непосредно од страна на корисникот како плаќач.

Време на прием на платниот налог е моментот кога, во согласност со Терминскиот план, се смета дека Банката го примила платниот налог

Банката ги прима и извршува платните налози во денари и девизи односно во врска со определувањето на корисникот.

Највисокиот месечен износ на извршени еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки иницирани од плаќач во Република Северна Македонија за примач во странство изнесува 2.500 ЕУР или соодветна противвредност во други валути.

Највисокиот дневен износ на извршени еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки иницирани во странство за примач во Република Северна Македонија изнесува 5.000 ЕУР или соодветна противвредност во други валути.

Платниот налог кој е примен до времето кое во Терминскиот план е означено како крајно време за прием на платни налози, Банката го извршува истиот ден. Платниот налог издаден после тоа време се смета за примен следниот работен ден, кога и ќе биде извршен.

Примените исправни платни налози во денари, Банката ќе ги извршува во согласност со роковите од терминскиот план кој е составен дел на Рамковниот договор, а достапен е на интернет страната на Банката и во филијалите на Банката.

Налогот за исплата издаден со употреба на платежна картичка на банкомат на Банката се извршува веднаш.

Банката има право на промена на терминскиот план, за што го известува корисникот на начин утврден со овие Општи услови.

Услови за извршување на платниот налог

Банката ќе го изврши платниот налог во согласност со единствената идентификациона ознака која корисникот ја навел во платниот налог, односно бројот на платежната сметка на примачот на плаќањето.

Банката го извршува платниот налог доколку е:

- Платен налог во хартиена форма, уредно пополнет (потполно читко, без исправени, прецртани и бришани податоци) како и да се обезбедени парични средства во висина на бараната трансакција и надоместот кој Банката го наплаќа за овозможување на услугата;
- Дадена согласност на корисникот плаќач, на некој од начините предвидени погоре во дел **IV Извршување на еднократни платежни трансакции** **Согласност за извршување на еднократна платежна трансакција** од овие Општи услови;
- Платен налог издаден на соодветен образец во согласност со прописите со кои се уредени обликот, содржината и начинот на користење на обрасците – платни налози, односно со прописите со кои се уредува девизното работење за извршување на платежни трансакции во странска валута.

За да биде извршен платниот налог, неопходно е да покрај уредно пополнет платен налог биде приложена и соодветна документација со која се докажува основот на трансакцијата.

Минимум елементи на налогот за исплата на банкомат на Банката или вршење на други услуги кои ги овозможува банкоматот ги дефинира давателот на платежни услуги кој е издавач на платниот инструмент.

За да налогот издаден со употреба на платен инструмент на банкомат на Банката биде реализиран, неопходно е да бидат исполнети условите предвидени со договорот за давање на платежни услуги со давателот на платежни услуги кој го издал платниот инструмент, а посебно валидноста на платниот инструмент, расположивите средства, внес на пин и сл.

Пред извршување на трансакцијата, Банката врши идентификација на корисникот, со увид во документ за идентификација, и примена на сите постапки пропишани со интерни акти на Банката, односно во внес на персонализирани идентификациони податоци доколку трансакцијата се извршува на банкомат.

Платниот налог се смета за извршен:

- Кога износот на платежната трансакција по платниот налог на плаќачот, односно примачот е одобрен на платежната сметка на давателот на платежни услуги на примачот на плаќањето
- Кога на корисникот му се исплатени парите на банкомат на Банката, односно издадена потврда дека е извршена трансакцијата или друга услуга во зависност од услугите кои се враќаат на банкоматот.

Банката може без согласност на корисникот да не дозволи извршување на платен налог во случаи да не е во можност да ги изврши своите обврски утврдени со прописи и интерни акти со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам, односно заради постапување по листата за санкции за лица, земји и активности, во склад со локалната и /или меѓународна регулатива, односно доколку корисникот постапува спротивно на законите и

други прописи и доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со ФАТКА регулативата.

Корисникот одговара за исправноста и точноста на податоците наведени во платниот налог

Информирање на корисникот

Банката на корисникот плаќач односно примач кој ја иницира односно прима платежната трансакција, со извршување на платен налог во хартиена форма му ги доставува односно му ги става на располагање следните информации:

- Референтна ознака или други податоци кои на плаќачот односно примачот му овозможуваат идентификација на платежната трансакција и информации за примачот на плаќањето;
- Износот на платежната трансакција;
- Максимален рок на извршување на платежната услуга која се дава;
- Износот на надоместокот кој го наплатува Банката за извршување на бараната услуга;
- Котираниот девизен курс кој давателот на платежни услуги на плаќачот го користел во платежната трансакција или упатување на применетиот девизен курс доколку е различен од Дневна курсна листа која важи на денот на иницирање на еднократната платежна трансакција
- Датум на прием на платниот налог

Овие информации на корисникот на платежната услуга ќе му бидат доставени на хартија, во местото на извршување на еднократната платежна трансакцијата, кога корисникот е присутен. Информациите Банката ќе му ги даде на корисникот на примерокот од платниот налог кој му припаѓа на корисникот на платежната услуга.

Во случај на платни налози издадени со употреба на платежна картичка на банкомат на Банката, информациите за извршената платежна трансакција на корисникот му ги обезбедува давателот на платежни услуги кој ја издал платежната картичка.

Одбивање за извршување на платниот налог

Банката ќе одбие да го изврши налогот за плаќање, ако не се исполнети сите услови за негово извршување, односно во следниве случаи:

- Ако не е добиена согласност на корисникот;
- Ако налогот не е пополнет и издаден во согласност со прописите или содржи исправки или податоците на налогот не се правилни, читливи и потполни;
- Ако корисникот не обезбедил парични средства за извршување на трансакцијата и надоместот на Банката;
- Ако за налогот за исплата на готовина или за обавување на друга услуга на банкомат на Банката не е добиено одобрување од давателот на платежни услуги кој ја издал платежната картичка;
- Кога постојат законски пречки за извршување на налогот за плаќање
- Ако не е приложена документација неопходна за извршување на платниот налог

Банката може без согласност на корисникот да не дозволи извршување на платен налог во случаи кога не е во можност да ги изврши своите обврски утврдени со прописи и интерни акти

со кои се уредува спречувањето перење пари и финансирање на тероризам , односно заради постапување по листата за санкции за лица, земји и активности, во склад со локалната и /или меѓународна регулатива , односно доколку корисникот постапува спротивно на законите и други прописи и доколку корисникот на барање на Банката не ги достави бараните податоци и документација во склад со ФАТКА регулативата .

Во случај на одбивање на налогот од наведените причини, ќе се смета дека налогот не е ни примен.

По исклучок, доколку на сметката на корисникот, на денот утврден за извршување на траен налог за наплата на доспеани обврски по кредити одобрени на корисникот од страна на Банката нема доволно средства, налогот ќе се извршува се до реализација на истиот.

Платниот налог не се смета за одбиен, ако не е извршен заради постапка за спроведување на судска наредба или извршно решение.

Банката ќе го извести корисникот за одбивањето на налогот за плаќање и ако е возможно, за причините за одбивањето и постапката за исправка на грешки кои биле причина за одбивањето, освен во случаи доколку известувањето е забрането со закон.

За одбивање на платен налог во хартиена форма, Банката ќе го извести корисникот без одлагање, по усмен пат, а најкасно во рок кој е утврден за извршување на налогот за плаќање и во согласност со терминскиот план, односно по пат на порака на банкомат.

Доколку корисникот побара, Банката ќе му достави известување за причините за одбивање на налогот, во писмена форма.

Повлекување на платниот налог

Корисникот може да го отповика платниот налог, најкасно до моментот на почеток на извршување на платниот налог. Корисникот поднесува барање за повлекување на платниот налог во пишана форма.

Доколку платежната трансакција ја иницира примачот на плаќањето преку директно задолжување, корисникот може да го отповика платниот налог до крајот на работниот ден кој претходи на датумот утврден за задолжување на сметката на корисникот.

Банката неможе да постапи по барањето на клиентот за отповикување на налогот за плаќање, после извршување на истиот во интерниот платен промет, односно после проследување на налогот за плаќање во меѓубанкарски платен систем, за што Банката ќе го извести корисникот во пишана форма.

Платниот налог поднесен со користење на платежна картичка на банкомат на Банката, неможе да биде повлечен после постапката за авторизирање , односно после обработка на трансакцијата на банкоматот или извршена исплата или друга услуга .

V Заштитни и други мерки во врска со извршување на трансакции

1. Одговорност на Банката и корисникот на платежни услуги во врска со извршување на платежни трансакции и поврат на износ на платежна трансакција

Единствена идентификациона ознака

Корисникот е одговорен за употреба на единствената ознака за идентификација, т.е за точноста на податоците за бројот на платежната сметка на примачот наведена во платниот налог.

Банката не е одговорна за извршувањето на платниот налог, доколку тој е извршен во согласност со сметката на примачот наведена во тој платен налог, без оглед на другите информации за примачот (име, адреса, седиште) од налогот доставен од корисникот.

Банката не е одговорна за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција доколку бројот на уплатната сметка на доставениот платен налог е неточен.

Во случај на налог за плаќање извршен во согласност со погрешен единствен идентификационен број доставен од страна на корисникот, Банката на барање на корисникот, веднаш ќе ги превземе сите разумни мерки како би му бил вратен износот на платежната трансакција . т.е ќе му даде на корисникот информации за текот на паричните средства на платежната трансакција и ќе го извести давателот на платежни услуги на примачот на плаќањето за барањето за поврат на паричните средства. Доколку по преземените мерки, не е можен поврат на паричните средства , Банката на корисникот , на писменото барање ќе му ги достави на корисникот сите достапни информации кои му се потребни за остварување на право на поврат на паричните средства и за поведување на постапка пред надлежен суд.

Банката е должна во случај на неизвршена платежна трансакција поради неточна единствена идентификациона ознака, веднаш по дознавањето да изврши поврат на износот за неизвршената платежна трансакција на корисникот на платежни услуги.

Неавторизирана платежна трансакција

Платежна трансакција извршена по основ на платен налог во хартиена форма , за чие извршување не постои согласност на корисникот во согласност со овие Општи услови, се смета за неавторизирана платежна трансакција.

Во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, Банката е должна веднаш по дознавањето, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, да изврши поврат на износот на таа трансакција на корисникот, односно неговата платежна сметка ја врати во состојба во која би била доколку неодобрената платежна трансакција не е извршена и притоа датумот на одобрување на сметката на плаќачот неможе да биде подоцна од датумот на кој сметката на плаќачот била задолжена за износот на трансакцијата.

Обврската за враќање, вклучува и поврат на износот на наплатена провизија, односно плаќање на износ на камата на која би имал корисникот право доколку неодобрената трансакција не е извршена.

Доколку Банката изврши неавторизирана (или неправилно извршена трансакција) корисникот на платежни услуги има право на исправка со поднесување на известувањето до банката , најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување. Банката нема да изврши поврат веднаш, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, само во случаи кога има разумен

основ да се сомнева во измама и таквиот основ го пријави до соодветните надлежни органи на писмено

Неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција

Банката е одговорна пред корисникот кој ја иницира платежната трансакција по основ на платен налог, во својство на плаќач, за правилно извршување на платежната трансакција, односно до првата Банка која учествува во посредување и извршување на налогот за плаќање кога се работи за меѓународни трансакции.

Банката е одговорна пред корисникот кој иницирал трансакција по основ на платен налог во хартиена форма во својство на примач на плаќање за правилно извршување на платниот налог до давателот на платежни услуги на примачот на плаќањето.

Во случај на неизвршена платежна трансакција (платниот налог не е извршен) , односно неправилно извршена платежна трансакција (платниот налог во хартиена форма не е извршен во согласност со инструкциите на корисникот), Банката е должна веднаш по дознавањето, да изврши поврат на износот на неизвршената или неправилно извршена платежна трансакција, односно неговата платежна сметка ја врати на состојба во која би била да не била процесирана неправилно извршената трансакција, освен ако корисникот бара правилно извршување на платниот налог.

Банката е должна да изврши поврат на износот на сите надоместоци кои му ги наплатила на корисникот, како и да изврши поврат , односно плати износ на сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција.

Банката се обврзува на корисникот да му обезбеди поврат на износ за неавторизирана, неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција, под услов корисникот да ја извести за таа платежна трансакција, односно да бара правилно извршување на на платежната трансакција и тоа веднаш по дознавањето за таа трансакција , а најкасно во рок од 13 (тринаесет) месеци од денот на задолжување на платежната сметка.

Корисникот доставува известување, односно поднесува барање за поврат во писмена форма, на адреса на Банката или по е-маил адреси за контакт наведени во овие Општи услови. Во случај Банката да не може да постапи по барањето на корисникот, ќе го извести за причините во писмена форма со препорачана пошта или на е-маил адресата од која е пратено барањето на корисникот.

Доколку Банката неправилно ја извршила платежната трансакција по основ на платен налог издаден од корисникот, а спротивно на податоците наведени во тој платен налог, се постапува на следниот начин

- Кога на примачот на плаќањето наведен во платниот налог на корисникот му е пренесен износ на платежната трансакција , кој го надминува износот наведен во платниот налог или ако по грешка неколку пати го изврши еден ист налог, Банката е во обврска да платежната сметка на корисникот плаќач наведен во тој платен налог, ја доведе во состојба во која би била доколку платежната трансакција не е извршена неправилно;
- Кога на примачот на плаќањето наведен во платниот налог на корисникот му е пренесен износ помал од износот на платежната трансакција наведен во тој платен налог, за износот на разликата до износот наведен во платниот налог, Банката е во обврска да ја

задолжи платежната сметка на корисникот плаќач, наведен во платниот налог за износ на разликата до износот наведен во платниот налог и ја одобри платежната сметка на примачот на плаќањето и тоа истиот работен ден без согласност на корисникот кога е трансакцијата неправилно извршена, односно работниот ден кога грешката ќе биде воочена за што ќе треба да побара согласност од корисникот за извршување на платниот налог;

- Кога, средствата се пренесени на друг примач на плаќањето, кој не е наведен во платниот налог на корисникот, доколку грешката биде воочена до крајот на истиот работен ден, Банката без согласност на корисникот плаќач, ќе го изврши правилно налогот, а кога грешката ќе се воочи следниот и секој нареден работен ден од денот кога Банката неправилно го извршила платниот налог, Банката е во обврска платежната сметка на корисникот плаќач наведен во платниот налог ја донесе во состојба во која би била да платежната трансакција не е неправилно извршена и да побара од корисникот пишана согласност за извршување на платниот налог.

Повратот на средствата кај неправилно извршените трансакции во денари има приоритет во однос на извршување на сите други платежни трансакции од платежната сметка на која се пренесени тие средства.

Дополнителни права на корисникот во случај на неodobrena, неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција

Корисникот има право да во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција, без разлика на одговорноста на Банката, поднесе барање за преземање на соодветни мерки од страна на Банката со цел утврдување на текот на паричните средства на платежната трансакција и давање на информации за резултатот на превземените мерки.

Корисникот има право да во случај на неodobrena, неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција, бара надомест на штета настаната поради извршување на неавторизирана платежна трансакција, односно заради неизвршување или неправилно извршување на платежната трансакција за која е одговорна банката.

Учество на посредник во неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција

Банката е одговорна пред корисникот, за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција и ако е за таа трансакција одговорен посредник кој учествува во извршување на платежната трансакција (во име и за сметка на давателот на платежни услуги и давателот на платежни услуги на примачот на плаќањата)

Поврат на износот на одобрена и правилно извршена трансакција иницирани од страна на или преку примачот

Корисникот може да бара поврат на износот на одобрената и правилно извршена трансакција доколу обезбеди доказ дека дал согласност без утврден точен износ на платежната трансакција или доколку износот на трансакцијата е поголем од износот кој корисникот може разумно да го очекува земајќи ги во предвид износите на неговите претходни трансакции, условите утврдени со рамковниот договор и околностите на конкретниот случај.

Корисникот мора да поднесе писмено барање за поврат , најкасно во рок од 56 (педесет и шест) денови од датумот на задолжување на платежната сметка

Банката е должна на корисникот да му изврши поврат на целиот износ на трансакцијата или да го извести за причините за одбивање на барањето во рок од 10 (десет) работни денови од денот на приемот на барањето.

Ако Банката го одбие барањето за поврат на средствата по основ на одобрена и правилно извршена трансакција , должна е во известувањето за причините за тоа одбивање да го извести корисникот и за постапката за остварување на заштита на неговите права, вклучително и вонсудско решавање на спорниот однос, како и за постапките кои можат да се покренат заради повреда на одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи и за органот задолжен за водење на тие постапки.

2. Исклучување на одговорност

Исклучена е одговорноста на Банката за неуредно извршување на платежни услуги, неизвршување или неправилно извршување на налогот за плаќање, како и за неисполнување на други договорни обврски на Банката , во случај кога има присуство на пречки во извршување на платежни услуги. Пречки во извршување на платежни услуги се сите оние дејствија, појави, постапки или акти кои го отежнуваат или оневозможуваат извршувањето на платежните услуги, а се предизвикани од делување на виша сила, случај на војна, демонстрации, немири, терористички акти, природни и еколошки катастрофи, епидемија, штрајкови, престанок на испорака на електрична енергија и прекин на телекомуникациски врски, како и сите други причини, чиј недостаток неможе да и се препишат на банката. Пречки во извршување на активностите за користење на платежни услуги се и нефункционирање или неправилно функционирање на платните системи.

Исклучена е одговорноста на Банката за платежна трансакција по основ на платен налог во хартиена форма која не е извршена до крај на времето предвидено за извршување согласно терминскиот план, ако истата не е извршена врз основа на законски прописи во врска со спречување перење пари и финасирање на тероризам и други прописи која Банката е во обврска да ги применува.

VI Надоместоци и трошоци

За давање на платежни услуги, Банката има право на корисникот да му наплати надомест во согласност со Тарифата на надоместоци која се применува со овие Општи услови и е составен дел на Општа понуда за извршување на еднократна платежна трансакција . Корисникот плаќа надомест само на Банката која му ги дала платежни услуги заради реализација на еднократна платежна трансакција.

Тарифата на надоместоци Банката ја става на располагање на корисникот на интернет страната на Банката.

При извршување на платежни трансакции на корисникот, Банката го пренесува вкупниот износ на платежната трансакција утврден во платниот налог, без намалување на износот за надомест, до првата Банка која учествува во посредување, односно извршување на платниот налог.

За промена на висината на надоместоците, Банката ќе го извести корисникот со известување на веб страната на Банката.

Надоместоците за извршување на налогот за исплата или вршење на други услуги на банкомат на Банката, се регулирани со Рамковен договор со давателот на платежни услуги кој ја издал платежната картичка.

VII Курс

За услуга на банката поврзана со замена на валути се применува курс за замена, истиот се утврдува со курсна листа утврдена на датумот на реализација на услугата при што се користат курсеви во рамки на куповен и продажен курс за девизи

- за наплата на надомест на Банката – среден курс на НБРСМ

Промена на каматна стапка и курс за замена на валута

Промена на курсот за замена на валута се заснова на измените на референтниот курс кој претставува среден курс на НБРСМ и може да се примени веднаш и без претходно известување на корисникот за тие измени.

Банката е должна да обезбеди еднаков третман на корисниците на платежни услуги во делот на пресметка и примена на промена на каматна стапка, промена на надомести и курсот за замена на валута.

VIII Право на приговор и жалба

Корисникот на платежни услуги може да поднесе приговор до давателот на платежните услуги кога смета дека давателот не се придржува кон одредбите од деловите три и четири од Законот за платежни услуги и платни системи.

Приговорот се поднесува во пишана форма и може да се поднесе во деловните простории на Банката, по пошта, електронска пошта на адреса: poplaki@halkbank.mk, односно на 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. број на платежна сметка, 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 и на корисникот 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.

По исклучок, доколку Банката не може да достави одговор во тој рок, од објективни причини или причини, банката ќе одговори во рок не подолг од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот.

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 сложи корисникот.

Ако приговорот е оценет како основан, обврска е на Банката да го извести 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 поплага до Народна Банка во пишана форма. Поднесувањето на поплага до Народна Банка не го исклучува или ограничува правото на корисникот да поведе судски спор, заради заштита на своите интереси.

IX 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 еднократни платежни 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 лични 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 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 нема да 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**“),
- ги обработува на начин кој обезбедува соодветно ниво на безбедност на личните податоци, вклучувајќи заштита од неовластена или незаконска обработка, како и нивно случајно губење,

уништување или оштетување, со примена на соодветни технички или организациски мерки („интегритет и доверливост“)

X Завршни одредби

На се што е уредено со овие Општи услови се применуваат одредбите од Општите услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни, и останата важечка законска и подзаконска регулатива во РСМ

Во случај на носење на нови прописи, како и измена и/или дополна на законски и подзаконски акти кои се применуваат во делот на давање на еднократни платежни услуги, истите непосредно ќе се применуваат на договорените права и обврски на Банката и корисникот.

Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на еднократни платежни услуги за потрошувачи во Халкбанка А.Д.Скопје се дел од Системот за управување со квалитет и системот за управување со информационата сигурност на Банката и Банката ги става на располагање на корисниците во пишана форма во сите филијали на Банката и на интернет страната на Банката <http://www.halkbank.com.mk>

Овие Општи услови се применуваат од 01.01.2023 година