

**ОПШТИ УСЛОВИ  
ЗА ОТВОРАЊЕ И ОДРЖУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ВРШЕЊЕ НА ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ  
УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА**

**Содржина:**

I.	ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ .....	2
II.	ПЛАТЕЖНА СМЕТКА .....	5
III.	ПЛАТНИ НАЛОЗИ .....	7
IV.	ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ .....	13
V.	ЕЛЕКТРОНСКО / МОБИЛНО БАНКАРСТВО .....	15
VI.	НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ .....	16
VII.	КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ .....	18
VIII.	ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ .....	19
IX.	ВАЖЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР .....	22
X.	ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА .....	24
XI.	ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ .....	26
XII.	ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ .....	27

**ОПШТИ УСЛОВИ  
ЗА ОТВОРАЊЕ И ОДРЖУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ВРШЕЊЕ НА ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ  
УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА**

**I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ**

**1. Предмет**

- 1.1. Овие Општи услови за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица („**овие Општи услови**“) ги уредуваат условите, права и обврските на НЛБ Банка АД Скопје („**Банката**“) и Корисникот (дефиниран подолу) за идните извршувања на поединечни и последователни платежни трансакции во однос на следните услуги:
- 1.1.1. отворање, одржување и затворање на платежна сметка;
- 1.1.2. издавање на дебитна платежна картичка поврзана со платежната сметка; и
- 1.1.3. услуги на електронско / мобилно банкарство поврзано со платежната сметка.
- 1.2. Банката ги нуди услугите од член 1.1. погоре во пакет. Корисникот може да отвори и користи платежна сметка одвоено од другите услуги. Во тој случај, ќе се применуваат само оние одредби од овие Општи услови применливи на услугата отворање, одржување и затворање на платежна сметка.
- 1.3. Банката ги извршува платежните услуги што се предмет на овие Општи услови согласно задолжителните одредби од Законот за платежни услуги и платни системи и другите применливи закони и прописи, вклучително и прописите од областа на девизното работење, како и согласно правилата на платните системи и картичните платежни шеми во кои Банката директно или индиректно учествува. Банката е директен учесник во следните платни системи: Македонски интербанкарски платен систем (МИПС), Клириншки интербанкарски систем (КИБС) и Интернационален картичен систем (КАСИС). Информации за картичните платежни шеми во кои учествува Банката се достапни на нејзината веб страница (<https://nlb.mk/>).
- 1.4. Овие Општи услови се составен дел од Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица склучен помеѓу Банката и Корисникот, и заедно со тој договор и со: (1) Барање од Корисникот до Банката за користење на соодветна платежна услуга поднесено на интерни обрасци на Банката, кое опфаќа Барање за отворање на платежна сметка од Корисникот, како и Барање за добивање и користење на дебитна картичка од Корисникот и Пријава за користење на НЛБ клик- Електронско / мобилно банкарство за физички лица ; (2) важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје; (3) важечката Одлука за политиката на каматните стапки на НЛБ Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на работењето на физички лица со платежни сметки; (4) важечкиот Термински план за вршење на платен промет со странство на НЛБ Банка АД Скопје; (5) важечкиот Термински план за вршење на платен промет во земјата на НЛБ Банка АД Скопје и (6) Поимникот за платежни услуги и платни системи на НЛБ Банка АД Скопје, го сочинуваат Рамковниот договор за платежни услуги помеѓу Банката и Корисникот („**Рамковниот договор**“).
- 1.5. Со овие Општи услови се уредува и издавањето на кредитни платежни картички од страна на Банката и употребата на истите врз основа на посебен договор помеѓу Банката и Корисникот.

**2. Дефиниции**

- 2.1. Одделните поими, употребени во овие Општи услови го имаат следново значење:
- „**Банката**“ значи НЛБ Банка АД Скопје, акционерско друштво основано согласно законите на Република Северна Македонија, со седиште на ул. Мајка Тереза бр.1, 1000 Скопје, Република Северна Македонија, регистрирано во Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица при Централниот регистар на Република Северна Македонија под ЕМБС 4664531, даночен обврзник со ЕДБ 4030993191133, овластена банка и давател на платежни услуги врз чие работење надзор врши Народната Банка на Република Северна Македонија;
  - „**Корисникот на платежни услуги**“ или „**Корисникот**“ е физичко лице потрошувач кое со Банката ќе го склучи Договорот за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица;
  - „**Потрошувач**“ е физичко лице кое склучува договор за платежни услуги со Банката заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија;
  - „**Овластено лице за работа со платежна сметка**“ е лице кое Корисникот писмено ќе го овласти за располагање со средствата на платежната сметка на Корисникот кај Банката;
  - „**Застапник**“ е законски застапник или старател кој во рамките на законското овластување или овластувањето дадено со одлука на надлежен орган, го застапува Корисникот кој има ограничена деловна способност или е деловно неспособен;

- **„ФАТСА статус“** има лице кај кое ќе се утврди постоење на која било индиција поради која на тоа лице ќе се применува Даночниот закон за странски сметки (Foreign Account Tax Compliance Act) на Соединетите Американски Држави чија цел е да ги спречи даночните обврзници од Соединетите Американски Држави да избегнат даноци со користење на странски сметки. Текстот на законот е достапен на [www.irs.com](http://www.irs.com).
- **„Платежна сметка“**<sup>1</sup> е сметката којашто ја одржува Банката на име на Корисникот и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;
- **„Одржување на платежна сметка“** е услуга на Банката за водење платежна сметка која нема статус на неактивна платежна сметка, за да може истата да се користи од страна на Корисникот за целите на извршување на платежни трансакции;
- **„Неактивна сметка“** е: 1) платежна сметка на потрошувач кај Банката на која непрекинато во период од најмалку 24 месеци не се извршени одливни платежни трансакции авторизирани од потрошувачот или приливни платежни трансакции, со исклучок на пресметката и плаќање/наплата на камата, и/или кои било други платежни трансакции коишто се извршени во корист на Банката или во врска со која Банката немала со потрошувачот или лицата што се овластени за работење со платежната сметка или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација или 2) депозитна сметка во врска со која Банката немал со потрошувачот или лицата што се овластени за работење со сметката или неговиот законски застапник документирана писмена, електронска и/или снимена телефонска комуникација, во непрекинат период од најмалку десет години;
- **„Тарифникот на Банката“** значи важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје.
- **„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;
- **„Единствена идентификациска ознака“** е комбинација на букви, бројки или симболи која Банката му ја одредува на Корисникот и која при извршување на платежна трансакција задолжително се наведува заради негова недвосмислена идентификација или на неговата платежна сметка од страна на друг Корисникот;
- **„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;
- **„Примач“** е физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;
- **„Покритие на платежна сметка“** е состојба на платежната сметка од претходниот ден зголемена за приливот на средства во текот на денот и за средствата одобрени врз основа на договор со банката за дозволеното негативно салдо на сметката, намалено за плаќањата во текот на денот до моментот на утврдување на покритието;
- **„Прием на платен налог“** е доставување, односно предавање на платен налог на Банката на договорен начин;
- **„Авторизација“** е постапка со која се проверува дали Корисникот или Банката има право да извршува определени дејствија;
- **„Прифаќање на платен налог“** е констатирање на условите за реализирање на платниот налог. Банката го прима платниот налог ако истиот е правилно пополнет, ги содржи сите податоци што се бараат според законот, ако за него е обезбедено покритие и ако кон него е приложена пропишана документација. Ако тие услови не се исполнети, Банката го одбива платниот налог најдоцна следниот работен ден по датумот кој Корисникот го определил за датум на реализација;
- **„Датум на валута“** е датум со кој Банката на налогодавачот обезбедува покритие за платниот налогот на сметката на давателот на платежни услуги на примачот на или на посреднички давател на платежни услуги;
- **„Извршување на платен налог“** е намалување на покритието на платежната сметка на плаќачот и воедно зголемување на покритието на платежната сметката на примачот, ако сметката на примачот на плаќањето е кај иста банка. Ако примачот има сметка кај друга банка, се смета дека Банката го извршила платниот налогот кога го намалила покритието на сметката на Корисникот кој е плаќач и

<sup>1</sup> До воспоставување на нов ЕРС 20.12.2023 ќе се применува терминот трансакциска сметка

го испратила налогот за пренос и обезбедила покритие за прилив на сметката на примачот кај друг давател на платежни услуги;

- **„Термински план за извршување на платежни трансакции“** значи важечкиот Термински план за вршење на платен промет со странство на НЛБ Банка АД Скопје и важечкиот Термински план за вршење на платен промет во земјата на НЛБ Банка АД Скопје;
- **„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 за да 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; Работен ден на Банката е секој ден од понеделник до петок, освен сабота, недела, и неработни денови согласно позитивните прописи, како и денови за кои Банката ќе донесе одлука дека се неработни. Работниот ден се дефинира и менува согласно Терминскиот план за извршување на платежни трансакции. Во контекст на давањето на Услуги на електронско / мобилно банкарство, како работен ден може да се смета и сабота;
- **„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 Банката 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;
- **„Траен налог“** е инструкција дадена од плаќачот на давателот на платежни услуги којашто ја одржува платежната сметка, за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми;
- **„Прифаќање на платежни трансакции“** е платежна услуга која ја дава Банката врз основа на договор со примачот за прифаќање и обработка на платежни трансакции, што резултира со пренос на парични средства кон примачот;
- **„Услуга за иницирање плаќање“** е услуга за иницирање платен налог на барање на Корисникот од негова платежна сметка која ја одржува друг давател на платежни услуги;
- **„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;
- **„Платен инструмент“** е персонализиран уред(и) и/или збир на постапки договорени помеѓу Корисникот и Банката и кои се користат за иницирање платен налог;
- **„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;
- **„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;
- **„Издавање платни инструменти“** е платежна услуга на Банката врз основа на договор со плаќачот за обезбедување на платен инструмент за иницирање и обработка на платежните трансакции направени од страна на плаќачот;
- **„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;
- **„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;

- **„Автентикација“** е постапка која му овозможува на Банката да го потврди идентитетот на Корисникот или валидното користење на одреден платен инструмент, вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички сигурносни обележја;
- **„Услуги на електронско / мобилно банкарство“** се платежни услуги во платниот промет во земјата и во странство коишто Банката му ги обезбедува на Корисникот врз основа на склучен договор, а преку Системот за е-банкарство, и тоа: уплати/исплати на средства од платежна сметка, увид и следење на состојбата на платежна сметка како и другите продукти во Банката, извод од прометот на платежната сметка; податоци во стандардизирана форма за размена со сопствени апликации; примање на известувања од Банката; генерирање на еднократна лозинка преку апликација на мобилниот уред на Корисникот, која се користи за најава на Системот за е-банкарство и за авторизација на платежни трансакции преку истиот.
- **„Системот за е-банкарство“** претставува систем за електронска размена на информации помеѓу Банката и Корисникот преку интернет страната на Банката за електронско / мобилно банкарство ([www.nlbklik.com.mk](http://www.nlbklik.com.mk)) или преку апликација која се инсталира на мобилен телефон на Корисникот во Банката заради располагање со средствата и одржување на платежната сметка на Корисникот кај Банката;
- **„Електронска порака“** е низа на податоци кои се електронски генерирани, испратени, примени или зачувани на електронски, оптички или други слични медиуми;
- **„Корисничко име“** е комбинација на знаци која е доделена на Корисникот од страна на Банката и која единствено го идентификува во рамки на Системот за е-банкарство;
- **„Примач на електронски пораки“** е лице кое ја примило електронската порака или пораката е примена во негово име, со тоа што посредникот на електронската порака не се смета за примач на електронската порака;
- **„Испраќач на електронски пораки“** е лице кое само ја испратило електронската порака или пораката е испратена во негово име, со тоа што посредникот на електронската порака не се смета за испраќач на електронската порака;
- **„НЛБ мКлик“** е апликација која се инсталира на мобилен телефон, преку која Корисникот има можност за увид во продуктите кои ги користи во Банката, а зависно од привилегијата, може да врши и плаќања;
- **„НЛБ мТокен“** е апликација која се инсталира на мобилен уред, преку која корисниците генерираат лозинки за еднократна употреба (OTP-one time password) за најава и авторизација на трансакции преку веб апликацијата НЛБ Клик;
- **„NLB Pay Македонија“** е електронски канал за плаќање (кој може да се нарече и дигитален или мобилен паричник) преку кој се обезбедува услугата за бесконтактно плаќање со употреба на мобилен апарат;
- **„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;
- **„Премолчено должничко салдо“** е премолчено прифаќање на пречекорување на тековното салдо на платежната сметка на корисникот, пришто Банката му става на располагање на корисникот на платежните услуги парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствените парични средства на платежната сметка или ако е договорено дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување.

## II. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

### 3. Вид на платежна сметка

- 3.1. Под условите од Рамковниот договор, Банката му отвара на Корисникот повеќе валутна (денарска и девизна) платежна сметка, на која ќе се водат (евидентираат) денарски и девизни средства (средства во странска валута) и преку која ќе се вршат: наплати и плаќања со нерезиденти и резиденти; пренос на средства од/на девизен/денарски депозит, од/на други платежни сметки; уплати и исплати во ефективни странски и домашни пари, согласно Законот за девизно работење, Законот за платежни услуги и платни системи и другите позитивни законски и подзаконски прописи; и други со закон дозволени и пропишани платежни трансакции.

### 4. Постапка пред отворање на платежна сметка

- 4.1. Банката ќе му даде на Корисникот, доволно време пред истиот да се обврзе со понуда или со Рамковниот договор, претходни информации за условите за користење на платежните услуги на Банката и за надоместоците кои Банката ги наплаќа за истите, на хартија или на друг траен медиум, во согласност со Законот за платежни услуги и платни системи. Ќе се смета дека Банката

ја исполнила оваа своја обврска за информирање и со врачување на примерок од предлог Рамковниот договор кој ги содржи ваквите информации.

- 4.2. Документацијата која го сочинува Рамковниот договор се потпишува и се потврдува на начин кој ќе го утврди Банката, а во секој случај може да потпише со своерачен потпис.
- 4.3. Документацијата која го сочинува Рамковниот договор и која е составена во електронска форма, според можностите на Банката во постапката пред склучување на Рамковниот договор, ќе му се даде на Корисникот или во хартиена форма во деловните простории на Банката, на адреса на електронска пошта која ќе ја определи Корисникот или на друг траен медиум.
- 4.4. Корисникот потврдува дека е запознаен со ризиците од комуникација преку интернет со некриптиран електронска пошта и ги прифаќа истите. Корисникот одговара за достапноста на пријавената адреса на електронска пошта. По барање од Корисникот, Банката може да му издаде примерок од договорната документација во хартиена форма или електронска форма.
- 4.5. Корисникот има право за времетраењето на договорниот однос со Банката да ги бара од Банката на хартија или на друг траен медиум договорните услови од Рамковниот договор, како и претходните информации за користење на платежни услуги согласно Законот за платежни услуги и платни системи.

## **5. Отворање на платежна сметка**

- 5.1. Банката на Корисникот му отвора платежна сметка доколку ги исполнува следните услови:
  - 5.1.1. да поднесе барање за отворање на платежна сметка на интересен образец на Банката;
  - 5.1.2. да ја достави потребната документација која овозможува идентификација на Корисникот, законскиот застапник и лицата овластени од нив за работење со платежната сметка, имајќи ги во предвид применливите законски и подзаконски прописи;
  - 5.1.3. на барање на Банката да ги приложи сите потребни податоци и дополнителна документација согласно интерните акти на Банката, вклучително и за целите на одредбите на Законот за спречување на перење пари и финансирање на тероризам и за целите на утврдување на FATCA статус.
- 5.2. Документацијата потребна за отворање на сметка, треба да биде презентирана во оригинал или во фотокопија заверена од овластено лице (нотар), пришто Банката задолжително задржува фотокопија од приложената документација.
- 5.3. Банката ќе му отвори на Корисникот денарска платежна сметка и/или девизна платежна сметка доколку Корисникот ја достави комплетната документација, доколку Банката ги добие сите информации за отворање на платежната сметка и по потреба извршена анализа од страна на Банката согласно прописите кои се применуваат на работењето на Банката.
- 5.4. Банката го задржува правото да го одбие отворањето на сметката без притоа да ја наведе причината за одбивањето на барањето за отворање на сметка.

## **6. Отворање на сметка на физичко лице - резидент**

- 6.1. Банката ја отвора сметката на физичко лице резидент врз основа на барање за отворање на сметка поднесено од страна на физичко лице кое има статус на резидент, односно законскиот застапник на резидентот или друго овластено лице од резидентот или законскиот застапник.
- 6.2. Пред да отвори сметка Банката задолжително го утврдува идентитетот на физичкото лице-резидентот, неговиот законски застапник или на лицата овластени од нив како Овластени лица за работа со платежна сметка, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација.
- 6.3. Банката го утврдува идентитетот на резидентот –физичкото лице, врз основа на важечка лична карта или патна исправа од која се утврдува постојаното место на живеење во Република Северна Македонија, односно ги идентификува странските физички лица кои имаат третман на резидент и привремено престојуваат во Република Северна Македонија, врз основа на важечка виза за престој на странци или виза за престој односно работна виза во траење од најмалку 6 (шест) месеци од која може да се утврди местото на привремен престој во Република Северна Македонија.
- 6.4. Законскиот застапник и Овластените лица за работа со платежна сметка на резидентот се идентификуваат врз основа на:
  - 6.4.1. важечки документ како доказ дека лицето е законски застапник на резидентот и документ за лична идентификација на законскиот застапник;
  - 6.4.2. писмено овластување за Овластени лица за работа со платежна сметка потпишано од резидентот-физичко лице или од неговиот законски застапник потврдено од овластено лице (нотар) ако Овластеното лице за работа со платежна сметка се појавува во Банката во отсуство

на Корисникот, односно законскиот застапник и документ за лична идентификација на Овластени лица за работа со платежна сметка.

## **7. Отворање на сметка на физичко лице - нерезидент**

- 7.1. Банката ја отвора сметката на физичко лице-нерезидент врз основа на барање за отворање на сметка поднесено од страна на физичко лице кое има статус на нерезидент, односно законскиот застапник на нерезидентот или друго лице овластено од нерезидентот или законскиот застапник.
- 7.2. Пред да отвори сметка Банката задолжително го утврдува идентитетот на физичкото лице-нерезидент, неговиот законски застапник или на лицата овластени од нив како Овластени лица за работа со платежна сметка, врз основа на важечка документација за нивна лична идентификација и тоа:
  - 7.2.1. за физичкото лице-нерезидент – важечка патна исправа или важечка лична карта, ако лицето е државјанин на земја членка на Европската унија, земја потписничка на Шенгенскиот договор или земја со која Република Северна Македонија има склучено билатерална спогодба за прекугранично патување на државјани на двете земји, од кои се утврдува постојаното место на живеење во странство. Доколку во документот не е наведено постојаното место на живеење во странство Банката го обезбедува овој податок преку сигурни и независни извори или преку потпишана изјава од физичкото лице-нерезидент во која е наведено постојаното место на живеење во странство. Писмената изјава не се прифаќа од нерезиденти од соседните земји на Република Северна Македонија;
  - 7.2.2. за законскиот застапник - важечки документ за лична идентификација како и доказ дека лицето е законски застапник;
  - 7.2.3. за Овластени лица за работа со платежна сметка на физичкото лице-нерезидент -важечки документ за нивна лична идентификација и писмено овластување потпишано од физичкото лице-нерезидент или од неговиот законски застапник заверено на нотар (ако Овластеното лица за работа со платежна сметка се појавува во Банката во отсуство на Корисникот или неговиот законски застапник).
- 7.3. При отворање на сметка на физичкото лице - нерезидент, Банката ќе го информира физичкото лице за добивање на третман на резидент согласно регулативата во Република Северна Македонија којашто се однесува на странски физички лица кои во Република Северна Македонија престојуваат привремено со работна виза или виза за престој од најмалку 6 (шест) месеци. Странското физичко лице коешто се идентификува со документ издаден од МНР (дипломат) има статус на нерезидент.

## **8. Овластени лица за работење со платежната сметка**

- 8.1. Корисникот има право изречно и во писмена форма да овласти трети лица за располагање со средствата на платежната сметката како Овластени лица за работа со платежна сметка.
- 8.2. Законскиот застапник кој во рамките на законското овластување или овластувањето дадено со одлука на надлежен орган го застапува Корисникот, кој е ограничено деловно способен или не е деловно способен, не може за располагање со сметката да овласти трети лица.
- 8.3. Овластувањето за располагање со средствата на платежната сметката не може да се пренесува на други лица и не може да се однесува на затворање на сметката.
- 8.4. Овластеното лица за работа со платежна сметка не може да поднесе барање за дозволено пречекорување на состојбата на сметката или барање за издавање на платежна картичка.
- 8.5. Корисникот може да го отповика овластувањето за располагање со средствата на сметката исклучиво во писмена форма со доставување на писмено известување до Банката.

## **III. ПЛАТНИ НАЛОЗИ**

### **9. Постапување по платни налози**

- 9.1. Банката преку сметката за Корисникот ќе прима уплати и ќе врши исплати согласно доставените платни налози и платни инструменти од страна на Корисникот.
- 9.2. Банката ќе ги прима и извршува платните налози според инструкции добиени од Корисникот и тоа од девизната сметка во рамките на средствата на сметката на странска валута, а од денарската сметка до висина на покритието на денарската сметка. Под покритие на сметката се подразбира состојбата на сметката од претходниот ден, зголемена за приливот на средства во текот на денот и за средствата одобрени согласно Договорот за одобрување на дозволено пречекорување на трансакциска сметка кој ќе го склучи со Корисникот, намалено за плаќањата во текот на денот до моментот на утврдување на покритието.
- 9.3. Банката се обврзува да го известува Корисникот за неправилно или нецелосно пополнети платни налози кои нема да бидат извршени.

9.4. Корисникот и овластеното лице на Корисникот се обврзуваат да ги чуваат платните инструменти и платни налози. Евентуалните материјални последици што можат да настанат поради нивно губење ги сноси Корисникот.

#### **10. Форма и содржина на платните налози**

10.1. Платниот налог, вклучително и трајниот платен налог, треба да ја има содржината пропишана со прописите од областа на платниот промет во земјата и во странство, како и содржината предвидена во интерните обрасци на Банката.

10.2. Платниот налог може да биде доставен во хартиена форма на шалтерите во експозитурите на Банката, во електронска форма преку каналите на електронско банкарство на Банката или на друг траен медиум согласно позитивните прописи во рамките на Терминските планови за извршување на платежни трансакции.

10.3. Корисникот се обврзува платните налози (платните инструменти) да ги доставува навреме, уредно, читливо и точно пополнети во согласност со применливите позитивни законски и подзаконски прописи во законски определените рокови, и согласно Терминските планови за извршување на платежни трансакции. Во спротивно одговорноста паѓа на товар на Корисникот, при што Банката не презема никаква одговорност за евентуално настанатата штета за Корисникот.

10.4. Банката се обврзува да го извести Корисникот за ненавремено доставени, неправилно или нецелосно пополнети налози за плаќање (платни инструменти) кои нема да бидат извршени.

10.5. Банката го прифаќа платниот налог доколку се исполнети следните услови и тоа:

10.5.1. доколку платниот налог е правилно пополнет, ги содржи сите информации и податоци барани и потребни согласно позитивните законски и подзаконски прописи и доколку е потпишан од Корисникот или овластени лица од него

10.5.2. доколку кон платниот налог се приложени сите неопходни документи пропишани и определени со позитивните законски и подзаконски прописи, а во согласност со интерните акти на Банката;

10.5.3. доколку е обезбедено покритие на сметка на Корисникот кај Банката за плаќање на платниот налог и за плаќање на надоместоците и трошоците на Банката;

10.5.4. доколку платниот налог, како и самото плаќање е во согласност со важечките домашни и меѓународни закони и прописи.

10.6. Ако Банката ја води сметката на Корисникот во домашна валута и во странски валути, во случај ако за реализација на налог во валута, на која гласи налогот, на сметката нема доволно средства, по добиена согласност од Корисникот, Банката врши конверзија од другите расположливи валути по налог на Корисникот (со примена на менувачкиот курс на Банката кој важи на денот на трансакцијата). Корисникот треба да даде инструкции, односно налог за конверзија при што во случај ако Корисникот не даде инструкции, Банката го задржува правото самата да изврши конверзија. По исклучок, Банката врши ваква конверзија без согласност од Корисникот во случаи на извршување на налози од присилна наплата, како и при работење со платежни картички

10.7. Под ден на трансакција се подразбира датумот кој Корисникот изречно го навел како датум кога бара да се спроведе соодветната трансакција. Истиот може да биде ист или поголем од датумот на поднесување доколку Банката прифатила да прима налози со идни датуми или ако природата на трансакцијата е таква да не може да се изврши за еден ден Корисникот треба да даде инструкции, односно налог за конверзија при што во случај ако Имателот не даде инструкции Банката го задржува правото самата да изврши конверзија.

10.8. Погрешно книжено задолжување или одобрување на сметката, без одобрение на Корисникот, коешто е последица на грешка на Банката или нејзините надворешни соработници, Банката може да го отстрани со спротивно книжење, така што состојбата на сметката да биде непроменета. Банката за тоа го известува Корисникот согласно расположливи комуникациски канали.

10.9. Корисникот е одговорен за точноста и потполноста на податоците во платниот налог. Банката не одговара за евентуалната штета која би настанала кај Корисникот заради извршување на погрешно, нецелосно пополнети, фалсификувани или променети налози за плаќање. Платните налози кои не ги исполнуваат условите за прием и постапување по истите, Банката ги одбива и најдоцна наредниот работен ден ги враќа на Корисникот и за истото писмено, по електронски пат или со друг канал на комуникација го известува Имателот на сметка.

10.10. Банката не одговара во случај на прекин на услугите поврзани со извршување на платниот промет и за последиците од настанатиот прекин, кој е надвор од контрола на Банката, односно кој е последица на виша сила и околности кои не можеле да бидат однапред предвидени, спречени, отстранети или избегнати.



10.11. Банката не одговара за штетата, трошоците или загубата, за било кое намалување во вредност или обврска од било кој вид кои произлегуваат од постапувањето, односно непостапувањето на Банката согласно со или поврзано со прекилот во системите за плаќање.

## **11. Дозволено пречекорување**

11.1. Сметката на Корисникот кој е резидент може да премине во долговно салдо до износ утврден со Договорот за одобрување на дозволено пречекорување на трансакциска сметка. Сметката на Корисникот може да премине и во премолчено должничко салдо над тековното салдо на платежната сметка на корисникот на платежни услуги, при што Банката му става на располагање на корисникот на платежните услуги парични средства во износ што го надминува тековното салдо на сопствените парични средства на платежната сметка или ако е договорено дозволено пречекорување, го надминува и износот на дозволеното пречекорување.

11.2. На денарската сметка вршењето на исплати може да се направи и во границите на дозволеното пречекорување, согласно со Договорот за дозволено пречекорување кој ќе го склучи со Корисникот.

11.3. Пресметаната, а ненаплатена камата на искористените средства од дозволено пречекорување (лимит) Банката ја наплатува од средствата на сметката на Корисникот во Банката (позитивно салдо, прилив, уплата), а доколку не може да се наплати на утврдениот начин, Банката прави задолжување на сметката на Корисникот во Банката и намалување на расположливото салдо на дозволеното пречекорување (лимит) на платежна сметка за износот на пресметана камата.

11.4. Банката има право да изврши намалување на одобреното пречекорување на сметката, блокирање во следните случаи:

11.4.1. Кредитоспособноста на Корисникот е во голема мера влошена, по оценка на Банката;

11.4.2. Корисникот кај други доверители има неизмирени обврски по било кој основ, во износ кој не е способен да го плати подолг временски период односно е презадолжен

11.4.3. На Корисникот му се сменил статусот од вработен во невработен,

11.4.4. Се утврди дека доставената административна забрана на Корисникот е невалидна;

11.4.5. Корисникот дал неточни податоци во склучениот Договор;

11.4.6. Корисникот навремено не ги подмирува обврските, по било кој основ, од овие Општи услови;

11.4.7. Корисникот не ги пријави промените на адресите на постојаното место на живеење од личната карта во рок од 3 работни дена.

## **12. Авторизација на платежни трансакции**

12.1. Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако Корисникот дал согласност за извршување на платежна трансакција.

12.2. Банката се согласува да се изврши платежната трансакција со потпишување и преземање на примерок од платниот налог :

12.2.1. со обработка на референца на шалтерите на Банката, електронско/мобилно банкарство и други расположиви електронски канали

12.2.2. со прифаќање на референцата за нарачка за плаќање на налогот преку една од услугите за лично банкарство или услуги од други пакети,

12.2.3. со потпишување на POS терминалите.

12.3. Банката се согласува да се изврши платежната трансакција во зависност од канали за примање платни налози и инструменти за плаќање, и тоа:

12.3.1. во експозитурите на Банката: со доставување на правилно пополнет платен налог, со потпишување и преземање на примерок од платен налог со референца за процесирање на шалтерите на Банката и уплата на износот на готовина потребна за извршување на платниот налог;

12.3.2. со картичка: предавање на картичката, вметнување на картичката во банкомат и со внесување на ПИН, со вметнување на картичката во POS уредот и со внесување на PIN, или со потпишување на потврдата на POS терминалот кој нема PIN модул, со допирање на картичката на бесконтактниот екран читач и со внесување на ПИН при бесконтактни плаќања за износи дефинирани со правилата на глобалните платежни системи, односно кодот трансакции направени на Интернет (плаќања за е-трговија) со внесување број на картичка, датум на истекување и CVV/CVC код, како и еднократен код за онлајн плаќања, доколку е побарано од продажното место;

12.4. преку услугата НЛБ клик, мКлик и НЛБ мТокен користејќи ги расположливите елементи за автентикација во согласност со важечките регулативи.

- 12.5. преку услугата eID by Evrotrust или други издавачи/шеми за електронски идентитет како и користење на издадениот дигитален сертификат;
- 12.6. преку мобилен телефон кој поддржува користење на Мобилна апликација за дигитален паричник-НЛБ пеј, со допирање на екранот на бесконтактниот читач и внесување на PIN при бесконтактни плаќања.
- 12.7. Кога според позитивни законски прописи за извршување на платниот налог се потребни одредени дополнителни документи или податоци покрај уредно пополнетиот платен налог, Банката ќе го изврши платниот налог доколку се доставени тие документи и податоци односно презентирани во пропишаната форма, во тие случаи Банката се ослободува од одговорност за продолжување на рокот за извршување на платни налози.
- 12.8. Банката се ослободува од одговорност за неизвршување на платниот налог, доколку е така согласно прописите за спречување на перење пари и финансирање на тероризмот, на меѓународните рестриктивни, ембарго мерки, спроведување на FATCA, обврзани да ги применуваат тие мерки.
- 12.9. Неотповикливоста настанува кога банката го добива платниот налог, односно сите потребни податоци за извршување на платен налог. Клиентот прифаќа дека неговиот ПИН, внесен и проверен на банкомат или до ПОС терминалот, т.е. потписот на потврдата на ПОС терминалот кој нема ПИН модул, за трансакции направени на Интернет (плаќања за е-трговија), влез безбедносни картични кодови код и еднократна сигурносна лозинка за онлајн плаќања, ќе бидат ексклузивна и недвосмислена потврда на извршувањето трансакцијата и нејзиниот идентитет.
- 12.10. На одредени продажни места каде што поради брзината на извршување трансакции или технолошки предуслови, согласно позитивните прописи на меѓународните картични шеми за бесконтактно плаќање односно трансакции без потпис на корисникот или внесување на ПИН, Корисникот дава согласност за извршување на таквите трансакции со самиот чин на користење картичка, или мобилен телефон кој поддржува користење на мобилна апликација за дигитален паричник на продажното место.
- 12.11. Банката прифаќа дека внесеното корисничко име, ПИН и еднократна сигурносна лозинка за онлајн плаќања, односно елементите за автентикација/идентификација кои Банката ги поддржува, во апликацијата за услуги за електронско / мобилно банкарство, е автентично и претставува недвосмислена потврда за пристап до истиот.
- 12.12. Корисникот го задржува правото да прави промена и ограничување на претходно дефинираните од Банка дневни / периодични / месечни лимити на износи на платежни трансакции кои се извршуваат преку платен инструмент, со користење на услугите на електронско / мобилно банкарство во пакетите со можност за плаќање или со поднесување на барање во експозитурите на Банката или расположливите дигитални комуникациски канали.
- 12.13. Корисникот врши достава на налози во електронска форма и користи останати електронски услуги преку системот за електронско / мобилно банкарство на Банката и согласно условите определени за таа намена.
- 12.14. Начинот на автентикација идентификација како и авторизација/ иницирање и потпишување на платните налози, како и потпишување на договорна документација може да биде во дигитална/ електронска форма согласно важечките регулативи и притоа Банката може да ги користи своите дигитални канали преку кои ќе се идентификува и автентичира Корисникот како и преку кои на Корисникот ќе му се овозможи електронско / дигитално потпишување на документација, согласност, налог, платежен инструмент и слично.
- 12.15. Корисникот и Банката се согласни дека на електронските документи, податоците во електронски облик и електронските пораки не може да им се оспори полноважноста или доказната сила само затоа што се во електронски облик и електронскиот потпис во извршувањето на платниот промет во земјата и/или странство, произведува исти правни последици како и рачниот потпис.
- 12.16. Корисникот и Банката потврдуваат дека пристапот до апликациите НЛБ Клик, НЛБ мКлик и мТокен:
  - 12.16.1. На исклучив и единствен начин е/се поврзан/и со Корисникот;
  - 12.16.2. Содржи/ат доволна информација за идентификација и автентификација на Корисникот и од него/нив со сигурност може да се утврди Корисникот;
  - 12.16.3. Содржи доволна информација за авторизација на плаќањата кои ги реализира Корисникот со користење на услугите на електронско / мобилно банкарство.

### **13. Прием на платниот налог**

- 13.1. Приемот и обработката на платната Налозите се извршува согласно Термински план за извршување на платежни трансакции на Банката. Сите налози добиени по наведените термини од Термински план за извршување на платежни трансакции на Банката ќе се смета дека се примени следниот работен ден.
- 13.2. Корисникот кој иницира платен налог и Банката можат да договорат извршувањето на платниот налог да започне на точно одреден ден или на крајот на одреден период или на денот на кој Корисникот како плаќач ќе и ги стави на располагање на Банката потребните парични средства за извршување на платниот налог, пришто времето на прием на платниот налог се смета дека е договорениот ден за извршување на платниот налог. Ако вака договорениот ден е неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден. Платниот инструмент може да има валута на извршување истиот ден или валута на некој иден работен ден (најмногу до 7 дена). Платниот инструмент кој има валута на извршување на денот кога е доставен, се извршува истиот ден кога е доставен согласно терминскиот план на Банката, а ако е доставен по завршувањето на терминскиот план предвиден за прием на налози ќе се изврши наредниот работен ден, доколку за негово извршување има покритие на трансакциската сметка и нема пристигнато решение за присилна наплата за извршување. Во спротивно Банката на соодветен образец наредниот работен ден го враќа платниот инструмент на Корисникот, со образложение за причината
- 13.3. Корисникот и Банката можат да се договорат да се одредат приоритети за извршување на платните инструменти (налозите за плаќање), во спротивно Банката ќе ги извршува според датумот и времето на прием, а ќе ги почитува законските приоритети.
- 13.4. Корисникот може да извршува плаќање во корист на иматели на сметки кај други деловни банки (плаќања кои согласно позитивни прописи не се сметаат за големи плаќања, односно плаќања до 1.000.000 денари) преку системот за порамнување на Клириншкиот интербанкарски систем (КИБС), каде плаќањата се сметаат за конечни по извршеното порамнување на плаќањата помеѓу банките и преку Македонскиот интербанкарски платен систем (МИПС) (за плаќања кои согласно позитивните прописи се сметаат за големи плаќања, односно плаќања на и над 1.000.000 денари и плаќања кои се итни) и истите се извршуваат веднаш, односно налогопримачот може веднаш да располага со средствата од извршеното плаќање. Изборот за начин на извршување на плаќањето, Корисникот го врши со назначување во самиот платен инструмент (налог за плаќање). Доколку Корисникот не го назначи начинот на извршување на платниот инструмент (налогот за плаќање), Банката по свој избор, а на најдобар начин ќе го изврши плаќањето.
- 13.5. Приемот и обработката на платната Налозите се извршува согласно Терминскиот план за извршување на платежни трансакции на Банката. Сите налози добиени по наведените термини од Термински план за извршување на платежни трансакции на Банката ќе се смета дека се примени следниот работен ден.
- 13.6. Корисникот кој иницира платен налог и Банката можат да договорат извршувањето на платниот налог да започне на точно одреден ден или на крајот на одреден период или на денот на кој Корисникот како плаќач ќе и ги стави на располагање на Банката потребните парични средства за извршување на платниот налог, пришто времето на прием на платниот налог се смета дека е договорениот ден за извршување на платниот налог. Ако вака договорениот ден е неработен ден за Банката, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден. Платниот инструмент може да има валута на извршување истиот ден или валута на некој иден работен ден (најмногу до 7 дена).
- 14. Одбивање на платниот налог**
- 14.1. Доколку Банката одбие да го изврши платниот налог или да ја иницира платежната трансакција, Банката е должна да го извести Корисникот за одбивањето, за причините за одбивање и за постапката за исправка на грешките кои довеле до одбивање на платниот налог, освен ако давањето на информациите е забрането со закон.
- 14.2. Банката ќе го даде или да го стави на располагање ова известување на Корисникот на договорениот начин на известувања во пропишаните рокови со Законот за платежни услуги и платни системи..
- 14.3. Банката го задржува правото да пресметува и наплатува надоместок со разумна висина за одбивањето на платниот налог, доколку за истото постојат објективно оправдани причини.
- 14.4. Доколку се исполнети сите услови од Рамковниот договор склучен меѓу Корисникот како плаќач и Банката како давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка на Корисникот, Банката е должна да го изврши авторизираниот платен налог без оглед на тоа дали платниот налог е инициран од Корисникот како плаќач, вклучително и преку давател на услуги за иницирање на плаќања или е инициран од страна на или преку примачот, освен во случај кога извршувањето на платниот налог е забрането со закон.

14.5. Платниот налог чиешто извршување е одбиено се смета дека не бил примен.

#### **15. Неотповикливост на платниот налог**

15.1. Корисникот не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од Банката, освен во случаите согласно одредбите за неотповикливост на платниот налог од Законот за платежни услуги и платни системи.

15.2. Банката го задржува правото да пресмета и наплати надоместок за отповикување на платниот налог согласно Тарифникот на Банката.

#### **16. Пренесен и примен износ**

16.1. Давателите на платежни услуги на плаќачот, давателите на платежните услуги на примачот и сите посреднички даватели на платежни услуги, се должни да го пренесат целиот износ на платежната трансакција, односно не смеат да го намалуваат за надоместоци за своите услуги.

16.2. Пренесениот износ на платежната трансакција мора да биде во висина на износот на поединечниот платен налог.

16.3. По исклучок од член 19.1, Корисникот како примач и Банката може да договорот дека давателот на платежни услуги ги наплатува надоместоците за своите услуги од пренесениот износ на платежната трансакција пред да ги одобри паричните средства на примачот. Во овој случај, Банката е должна во информациите за извршената платежна трансакција дадени на примачот одделно да го прикаже целиот износ на платежната трансакција и износот на сите пресметани и наплатени надоместоци. Доколку од пренесениот износ на платежната трансакција се наплатени и други надоместоци, давателот на платежните услуги на плаќачот е должен да обезбеди информација дека примачот го прима целиот износ на платежната трансакција иницирана од страна на плаќачот намален за договорените надоместоци.

#### **17. Рок за извршување на платежни трансакции**

17.1. Банката ги извршува платежните трансакции во рокови предвидени со Терминските планови за извршување на платежни трансакции и со Законот за платежни услуги и платни системи и Законот за девизно работење.

#### **18. Датум на валута и расположливост на паричните средства**

18.1. Датумот на валута на одобрување на платежната сметка на примачот не смее да е подоцна од работниот ден на кој износот на платежната трансакција се одобрува на сметката на давателот на платежни услуги на примачот.

18.2. Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач е должна износот на платежната трансакција да го стави на располагање на примачот веднаш откако износот е одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот, во случаите кога Банката, како давател на платежни услуги на примачот:

18.2.1. не врши валутна конверзија или

18.2.2. врши валутната конверзија на паричен износ во евра или во други валути на земји од Европската економска област, во соодветна денарска противвредност.

18.3. Одредбата од член 18.2 од овие Општи услови се применува и во случај на платежни трансакции што се извршуваат од страна на еден ист давател на платежни услуги.

18.4. Датумот на валута на задолжување на платежната сметка на плаќачот не смее да е пред датумот кога платежната сметка на плаќачот е задолжена за износот на платежната трансакција.

#### **19. Овластување за Банката**

19.1. Со овој Договор Корисникот изречно и неотповикливо ја овластува Банката и дава согласност, за измирување на сите договорени, доспеани, а ненаплатени обврски кон Банката по основ на Рамковниот договор, по основ на сите други Договори кои Корисникот ги има склучено или во иднина ќе ги склучи со Банката како и по други основи, да ги употреби сите постоечки средства или идни приливи од оваа сметка.

19.2. Корисникот се обврзува да обезбеди покритие на сметката при доспевање на обврските кон Банката.

19.3. Доколку сметката премине во недозволено долговно салдо, Корисникот е должен истото со редовна или вонредна уплата да го подмири веднаш.

19.4. Со потпишување на овој договор Корисникот дава согласност и ја овластува Банката да воспоставува и извршува налози за пренос од/на сметката, како и да ги презема сите потребни дејствија потребни заради извршување на трансакциите.

19.5. Со потпишување на овој договор Корисникот ја овластува Банката и дава согласност да располага со средствата на сметката на Корисникот во следните случаи:

- 19.5.1. Заради плаќање по основ на судски одлуки, налози за извршување од надлежен извршител согласно Законот за извршување, решенија за присилна наплата на други надлежни органи или во друг случаи предвидени со задолжителни прописи од сите расположливи средства доставени за наплата согласно позитивните прописи;
- 19.5.2. Заради блокирање на сметката (во случај на обезбедување, привремени мерки, итн) врз основа на одлука на суд или друг надлежен орган, а во согласност со задолжителните и важечки прописи;
- 19.5.3. Врз основа на посебни договори, договорни овластувања, писмено овластување од Корисникот и во други случаи предвидени со законите и другите прописи;
- 19.5.4. Врз основа на пристигнато барање за исправка на грешка за погрешно или повеќе одобрен износ на платежната сметка.

#### **IV. ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ**

##### **20. Видови на платежни картички**

- 20.1. Банката издава на Корисниците дебитни и кредитни платежни картички од брендovите Visa и MasterCard, како и други картички од останати картични платежни шеми со кои Банката би склучила договор.
- 20.2. Корисникот е должен, пред склучување на Рамковниот договор, да се запознае со карактеристиките, вклучително и функционалноста, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со платежната картичка што ја издава Банката.

##### **21. Издавање на дебитна платежна картичка**

- 21.1. По отворањето на платежната сметка на Корисникот, Банката во согласност со Рамковниот договор ќе му издаде на Корисникот дебитна платежна картичка поврзана со платежната сметка на која е отпечатен бројот на платежната сметка, на начин и под услови предвидени во овие Општи услови и Рамковниот договор кој Корисникот ќе го склучи со Банката.
- 21.2. По исклучок, доколку во моментот на склучување на Рамковниот договорот, Корисникот е малолетник, истиот добива право за користење само на платежната сметка, а со полни 16 години и право на користење дебитна картичка .
- 21.3. Банката на Корисникот му издава основна картичка на Корисникот и дополнителна/дополнителни картички на лица кои Корисникот ќе ги овласти за да користат картички поврзани со неговата сметка. Корисникот на основната картичка, воедно е одговорен за пренесување и доследното почитување на одредбите од овие Општи услови од страна на лицето/лицата за кои побарал издавање на дополнителна/дополнителни картички. За одобрување и издавање на картичката/ите одлучува Банката, без обврска за образложение на донесената одлука. Основна картичка се издава на полнолетно лице со постојано живеалиште или со регулиран престој во државата.
- 21.4. Издавањето на картичката се врши врз основа на пополнето и потпишано барање за добивање и користење на картичката и доставена фотокопија од лична карта или пасош.

##### **22. Употреба на дебитната платежна картичка**

- 22.1. Картичката е во сопственост на Банката во текот на целокупното време на нејзиното користење.
- 22.2. Картичката е непренослива и смее да ја користи исклучиво лицето чишто податоци се отпечатени на истата. Картичката е поврзана со платежната сметка на Корисникот.
- 22.3. Корисникот се обврзува дека при располагање со средствата на платежната сметка нема да ги пречекори расположливите средства, а доколку ги пречекори се обврзува веднаш да ги уплати. Под расположливи средства се подразбираат депонираните средства во денари зголемени за дозволеното пречекорување на сметката, доколку такво е регулирано со договорот за платежна сметка.
- 22.4. При користење на картичката во странство, Корисникот се обврзува да ја користи картичката до износи лимитирани со прописите за девизно работење важечки во Република Северна Македонија.
- 22.5. За увид во состојбата на платежната сметка Корисникот подигнува извод на кој било од шалтерите (благајните) на Банката или со преглед преку електронско и мобилно банкарство
- 22.6. Картичката е меѓународно важечка и може да се користи за безготовински трансакции, за подигнување готовина од банкомати и банкарски шалтери доколку е применливо и насекаде каде што е истакнат знакот на брендот на картичката.
- 22.7. Банката не сноси никаква одговорност доколку при користење картичката не биде прифатена од било која причина, но во тој случај Банката бара соодветно известување.

- 22.8. При користењето во безготовинскиот промет или при подигнување на готовина во Банките доколку е применливо, Корисникот задолжително добива потврда за извршената трансакција (слип), која задолжително мора да ја провери.
- 22.9. Исклучок за добивање на потврда за извршената трансакција постои (односно не е задолжително печатењето на слип) кај безконтактните трансакции, во случај кога кај истите не се бара да бидат валидирани со употреба на личниот идентификациски број- ПИН код.
- 22.10. Сите согледани неправилности на потврдата за извршената трансакција, Корисникот ги оспорува непосредно на продажното место при купувањето, односно користењето на услугата.
- 22.11. По прифаќањето на потврдата за извршената трансакција, Корисникот е должен да побара еден примерок за себе, кој му служи за контрола на износот на трошоците, бидејќи со изводот кој ќе го подигне, на негово барање од Банката, нема да бидат приложени копии од потврдите.
- 22.12. На барање на лицето од продажното место на Банката, Корисникот е должен да даде на увид исправа за лична идентификација.
- 22.13. За идентификација на Корисникот при подигнување на готовина од банкомати и безготовински трансакции на ПОС терминали, се употребува личен идентификациски број-ПИН код. Безконтактните трансакции се извршуваат со употреба на ПИН код, а доколу терминалот дозволува трансакциите може до определен износ да се извршат и без употреба на ПИН код.
- 22.14. Корисникот се обврзува да го чува ПИН кодот одвоено од картичката и да не го соопштува на други лица со цел да се избегне злоупотреба на картичката.

### **23. Издавање на кредитна платежна картичка**

- 23.1. Банката врз основа на Апликација за кредитна картичка пополнета од Корисникот на кредитна картичка издава основна картичка на Корисникот на кредитната картичка и дополнителна/дополнителни картички поврзани со сметката на основната картичка на лица кои Корисникот на кредитната картичка ќе ги наведе во Апликацијата за кредитната картичка.
- 23.2. Банката издава основна картичка на Корисникот на кредитната картичка и преку прифатена понуда за издавање на кредитна картичка од Корисникот на кредитна картичка преку експозитурите и Контакт центарот на Банката или преку самоуслужните канали (банкомат, НЛБ Клик, мКлик, и други).
- 23.3. Основна картичка се издава на полнолетно лице со постојано место на живеење или регулиран престој во државата.
- 23.4. Корисникот на основната кредитна картичка кој склучува посебен договор со Банката е одговорен за доследно почитување на одредбите од тој договор .

### **24. Употреба на кредитна платежна картичка**

- 24.1. Картичката е во сопственост на Банката во текот на целокупното време на нејзиното користење.
- 24.2. Кредитната картичка е непренослива и смее да ја користи исклучиво лицето/лицата чишто податоци се отпечатени на истата.
- 24.3. Банката отвора посебна сметка / партија за потребите на работењето со кредитната картичка.
- 24.4. Кредитната картичка е меѓународно важечка и може да се користи за безготовински трансакции, за подигнување готовина од банкомати и банкарски шалтери, доколку е применливо и за бесконтактно плаќање на пос терминали кои се оспособени за ваков вид на плаќање.
- 24.5. Банката не сноси никаква одговорност доколку при користење на кредитната картичка, истата не биде прифатена од било која причина.
- 24.6. При користењето во безготовинскиот промет или при подигнување на готовина во Банката, доколку е применливо, Корисникот на кредитна картичка добива потврда за извршената трансакција (слип). Исклучок за добивање на потврда за извршената трансакција постои во одредени случаи согласно правилата на картичната платежна шема (односно не е задолжително печатењето на слип).
- 24.7. Сите согледани неисправности на потврдата за извршената трансакција, Корисникот на кредитната картичка ги оспорува непосредно на продажното место при купувањето, односно користењето на услугата.
- 24.8. На барање на лицето од продажното место, Корисникот на кредитната картичка е должен да достави на увид документ за лична идентификација.
- 24.9. Со цел да се избегне злоупотреба на картичката од неовластени лица, се препорачува Корисникот на кредитната картичка да го чува ПИН-кодот одвоено од картичката и да не го соопштува на трети лица.
- 24.10. Секоја неовластена и незаконска употреба на картичките е казнива според позитивните законски прописи.

- 24.11. Банката ги применува меѓународните правила на работење на картична платежна шема, а Корисникот на кредитна картичка е должен да се придржува кон истите. Во случај на промена на меѓународните правила на работење на картична платежна шема, Корисникот на кредитната картичка е согласен Банката да ги применува измените од денот на нивно стапување во сила.

## **V. ЕЛЕКТРОНСКО / МОБИЛНО БАНКАРСТВО**

### **25. Услуги на електронско / мобилно банкарство**

- 25.1. За да може да користи Услуги на електронско банкарство, Корисникот мора да има отворено платежна сметка во Банката, да располага со опрема и софтвер кои ги исполнуваат минималните технички барања пропишани од Банката во корисничкото упатство, како и редовно да ги подмирува своите обврски спрема Банката.
- 25.2. Банката му ги обезбедува Услугите на електронско / мобилно банкарство утврдени во Рамковниот договор.
- 25.3. Со пополнување и потпишување на барање за користење на Услуги на електронски банкарство, кое е составен дел од Рамковниот договор, Корисникот избира една или повеќе услуги на електронско / мобилно банкарство и ги наведува привилегиите кои сака да ги користи во Системот за е-банкарство, со тоа што може да избира помеѓу привилегија на прегледување или привилегија преглед и плаќање.
- 25.4. Доколку Корисникот ги исполнува условите од овие Општи услови, Банката преку еден од електронските канали во рок од 3 (три), но не повеќе од 7 (седум) работни дена од приемот на барањето ќе го извести Корисникот за одобрување на барањето за користење на Услугите на електронско / мобилно банкарство.

### **26. Систем за е-банкарство**

- 26.1. Корисникот е должен сам, или преку од него овластено лице, и на свој трошок да ја обезбеди и инсталира целокупната потребна опрема за користење на Системот за е-банкарство која ќе му служи како електронски канал, како и релевантниот софтвер од Системот за е-банкарство.
- 26.2. Во зависност од барањето на Корисникот, доколку Корисникот ги исполнува условите од овие Општи услови Банката на Корисникот ќе му додели корисничко име и активациски код и ќе му овозможи пристап до НЛБ мКлик - мобилна апликација која се инсталира на мобилниот телефон на Корисникот, а Корисникот се најавува со лозинка креирана од негова страна.
- 26.3. Со доделување на Корисничкото име и овозможување на пристап до НЛБ Клик и/или НЛБ мКлик и/или НЛБ мТокен, Банката на Корисникот му овозможува користење на Услугите на електронско / мобилно банкарство, а Корисникот презема одговорност за чување на нивната тајност.
- 26.4. Ако Корисникот се посомнева или дознае дека неговата лозинка ја знае друго неовластено лице, или лозинката е компрометирана на друг начин, должен е лозинката веднаш да ја замени со нова. Истото може да го направи на самата web апликација за електронско банкарство - НЛБ Клик.
- 26.5. Банката е согласна на писмено барање на Корисникот да му додели ново Корисничко име за НЛБ Клик на трошок на Корисникот, во висина утврдена во согласност со Тарифникот на Банката.

### **27. Користење на Услугите за е-банкарство**

- 27.1. Корисникот е согласен по добивање на услугата на електронското банкарство во согласност со овие Општи услови, сите информации и известувања кои може да ги презема од Банката во електронска форма, Банката престанува да ги праќа по пошта штом на Корисникот му ја овозможи услугата електронското банкарство во согласност со овие Општи услови. Дополнително, Банката за комуникација со Корисникот, покрај НЛБ мКлик и НЛБ Клик, може да користи и други дигитални канали како е-маил, СМС, Viber, телефонска комуникација и слично.
- 27.2. Услугите на електронско / мобилно банкарство ќе му бидат достапни на Корисникот 24 часа дневно, седум дена во неделата, во обем и на начин кој е утврден во Рамковниот договор, како и корисничките упатства во рамките на апликациите за електронско и мобилно банкарство.
- 27.3. Услугите на електронско / мобилно банкарство Корисникот ќе може да ги користи првиот работен ден по доставување на потребната документација, преземање на сите потребни податоци и сигурносни уреди и извршување на потребните инсталации на опремата кои се неопходни за користење на таа услуга.
- 27.4. За секое плаќање во странство и приливи од странство Корисникот се обврзува да ги достави потребните документи (акти и прилози) согласно важечките прописи за девизно работење со странство во електронски облик (скенирани документи) преку апликацијата за електронско / мобилно банкарство кои се однесуваат на основот на плаќање. Корисникот е одговорен за точноста на пополнетите налози како и за доставените податоци и документација врз основа на кои е извршено плаќањето. Банката не сноси одговорност во случај кога налогот е одбиен во системот на Платен промет, а поради грешка на Корисникот, ниту одговара за извршување на

нецелосно и неправилно пополнети налози. Со оглед на автоматското извршување на авторизираните налози, Корисникот ја сноси целосната одговорност во врска со електронски потпишаните налози.

- 27.5. Банката го задржува правото да го промени обемот, содржината и цената на поединечните услуги на електронско / мобилно банкарство за што ќе го извести Корисникот на некој од следните начини по избор на Банката: со објавување информација на изводот на сметката, писмено известување, СМС / viber порака, е-маил порака, електронска порака, објава на официјалната интернет страна на Банката или со друг медиум на комуникација.
- 27.6. Доколку Корисникот не се согласува со промените од претходниот став на овој член, има право да поднесе писмен приговор или писмено барање за раскинување на Договорот согласно одредбите за раскинување на Рамковниот договор содржани во овие Општи услови.

## **VI. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ**

### **28. Пресметување на надоместоци и каматни стапки**

- 28.1. За услугите кои Банката ги обезбедува на Корисникот согласно овие Општи услови и Рамковниот договор со Корисникот, Банката пресметува и наплаќа надоместоци, трошоци, провизии и каматни стапки и одобрува камата во висина, во рокови и на начин согласно Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје и Одлука за политиката на каматни стапки на НЛБ Банка АД Скопје на Банката.
- 28.2. Надоместоците, трошоците и провизиите кои ги наплаќа Банката ги вклучуваат, без ограничување: провизии за одржување на платежна сметка, провизии за уплати и исплати во готово, провизии за безготовински трансакции во платен промет, провизии за СМС известување, провизии за трајни налози, провизии за користење на услугите на мобилно / електронско банкарство, провизии за одобрување на дозволено пречекорување на платежна сметка, провизии за ностро и лоро дознаки, за свифт, трошоци, за интервенции, документарни работи (акредитиви гаранции и инкаса), за уплата и исплата на ефективни странски пари, за чекови кредитни писма и други хартии од вредност, изготвување на кредитни пријави за склучени кредитни работи, провизии за извршување на решенија за присилна наплата и задолжница, провизии за блокада и деблокада на сметка, делумно извршување на решенија за присилна наплата, провизии за опомена за доспеани, а ненаплатени побарувања, провизии за членарини, проверка, уплати, исплати како и дополнителни барања за оперативно работење со дебитни и кредитни картички како и провизии за останати услуги во делот на платниот промет со земјата и странство, благајничко и картично работење, предвидени во Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје
- 28.3. Покрај надоместоците и трошоците од претходниот став Банката пресметува и надоместок за платени трошоци на странските банки кои произлегуваат од вршењето на платниот промет со странство, по налог/во корист на Корисникот.
- 28.4. Корисникот со овие Општи услови ја овластува Банката и дава согласност директно да ја задолжува сметката во врска со надоместоците за вршење банкарски услуги, провизии, сите трошоци поврзани со платниот промет во земјата и во странство, дебитна картичка и електронско или мобилно банкарство и сите побарувања кои можат да настанат во врска со работењето со платежната сметка и истите да ги наплатува согласно одредбите за давање согласност од овие Општи услови.
- 28.5. Тарифникот на Банката подлежи на измени од страна на Банката и за промените Корисникот ќе биде известен преку објавување на нов Тарифник на Банката на видно место во просториите на Банката и на официјалната веб страна на Банката.
- 28.6. Ако Корисникот не се согласува со промената на надоместоците, трошоците, провизиите и другите надоместоци поврзани со работење на сметката должен е до Банката да поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор во рок од 2 месеци и да бара затворање на сметката, во спротивно се смета дека е согласен со предложените измени.

### **29. Девизни курсеви**

- 29.1. При извршување на девизни плаќања од платежната сметка на Корисникот, Банката применува важечка курсна листа на Банката и го информира Корисникот за конкретен курс предвремено или договорува посебен курс за индивидуална соработка.
- 29.2. Доколку Корисникот - должник нема расположливи парични средства за присилна наплата во денари за целосно извршување на платежната трансакција врз основа на платниот налог за присилна наплата, Банката врши валутна конверзија во денари на неговите расположливи парични средства за присилна наплата во друга валута со примена на средниот курс на Народната банка на Република Северна Македонија кој важи на денот на трансакцијата до износот потребен за целосно извршување на платежната трансакција врз основа на платниот



налог за присилна наплата и ги пренесува на платежна сметка во денари на Корисникот – должник.

- 29.3. При користење на дебитната платежна картичка во странство Корисникот се задолжува во денарска противвредност на износот изразен во евра, по важечкиот менувачки продажен курс на Банката.
- 29.4. За пресметка на висината на надоместоците и трошоците од странска валута во домашна валута се користи средниот курс на Народна банка на Република Северна Македонија, важечки на денот на пресметката.
- 29.5. Доколку за плаќање на надоместоците и трошоците се употреби странска валута, странската валута се откупува според куповниот курс од Менувачката курсната листа на Банката курс на денот на порамнување на обврските.
- 29.6. Корисникот ја овластува Банката да ја пополни и потпише заклучницата за купопродажба на девизи.
- 29.7. Банката формира и објавува курсна листа на дневна основа врз база на понудата и побарувачката на девизниот пазар. Основниот пар на тргување е ЕУР/МКД за кој се дефинира куповен и продажен курс според акутелната состојба на девизниот пазар. Курсот на останатите валути се формира како “крос”, според еврото како основа и коефициентот на другата валута на меѓународниот пазар на валути искажан во македонски денари.
- 29.8. При користење на картичката во странство, Корисникот се обврзува да ја користи картичката до износи лимитирани со прописите за девизно работење важечки во Република Северна Македонија.
- 29.9. При користење на картичката во странство Корисникот се задолжува во денарска противвредност на износот изразен во евра, по менувачкиот продажен курс на Банката. Сите трансакции во валути различни од евра, најпрво се разменуваат во евра според официјалниот курс во системот на операторот на картичната платежна шема по која е издадена платежната картичка, па потоа се задолжуваат во денарска противвредност.

### **30. Промени на надоместоци, каматни стапки и девизни курсеви**

- 30.1. Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс може да се применат веднаш и без претходното известување до Корисникот, под услов промените да се прават врз основа на менување на референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс.
- 30.2. Банката на дозволеното пречекорување (лимитот) на платежна сметка и на кредитни картички пресметува и наплатува варијабилна каматна стапка, пресметана како збир од каматната стапка на основниот инструмент од операциите на отворен пазар на Народна банка на Република Северна Македонија (каматна стапка на благајнички записи), што важи на последниот ден од полугодие што му претходи на тековното полугодие и фиксен додаток на процентни поени на годишно ниво согласно одлука на Банката. Усогласувањето на каматната стапка ќе се врши на шестмесечна основа и тоа на 1 јануари и на 1 јули секоја година согласно измената на каматната стапка на благајнички записи која ја објавува НБРСМ, а која е со важност на 30.06 односно 31.12. При формирање и пресметување на каматната стапка за периодот од датумот на склучување на договорот до датумот на првото усогласување на каматната стапка ќе се применува каматна стапка на благајничките записи која што е во важност на 30.06, доколку датумот на склучување на договорот е во периодот од 01.07 до 31.12. или каматна стапка на благајничките записи која што е во важност на 31.12. доколку датумот на склучување на договорот е во периодот од 01.01 до 30.06. Во случај да каматната стапка биде повисока од законската казнена камата, Банката ќе пресметува и наплаќа каматна стапка во висина на законска казнена камата.
- 30.3. На средства кои Корисникот ги користи над утврдениот износ на дозволено пречекорување (лимит) на платежна сметка и на кредитни картички, Банката ќе пресметува казнена камата која претставува збир од основниот инструмент од операциите на отворен пазар на Народна банка на Република Северна Македонија (референтна каматна стапка), што важи на последниот ден од полугодие што му претходи на тековното полугодие, зголемена за 8 процентни поени. Каматната стапка се определува на секое полугодие, односно два пати годишно на 01.01 и 01.07 согласно измената на каматната стапка на благајнички записи која ја објавува НБРСМ, а која е со важност на 30.06 односно 31.12.
- 30.4. Банката е должна веднаш да го известува Корисникот за промени во висината на каматната стапка.
- 30.5. Промените во висината на каматната стапка или девизниот курс кои се поповолни за Корисникот можат да се применат без претходно известување.
- 30.6. Корисникот е обврзан да обезбеди покривност на сметката при доспевање на било која обврска по основ на услуга која корисникот ја користи од Банката.

- 30.7. Банката има право на Корисникот да му пресмета и наплати од сметката законска казнена камата утврдена согласно позитивни законски прописи за секое премолчено должничко салдо.
- 30.8. Промените во висината на надоместоците може да се применат 2 месеци по објава на промените на официјалната веб страна на Банка или на други расположливи канали или траен медиум, со кое се смета дека Клиентот е известен и согласен да се применат промените.
- 30.9. Ако Корисникот не се согласува со промените должен е до Банката да поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор во рок од 2 месеци и да бара затворање на сметката, во спротивно се смета дека е согласен со предложените измени.

## **VII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ**

### **31. Канали за комуникација**

- 31.1. Ако не е нешто посебно договорено помеѓу Банката и Корисникот со овие Општи услови, или со друг посебен договор, или ако не е поинаку предвидено со применливите прописи или според праксата на Банката, комуникацијата од Банката до Корисникот може да се врши на еден од следниве начини, во зависност од случајот:
  - 31.1.1. електронски на последната позната адреса на електронска пошта дадена од Корисникот, или
  - 31.1.2. со пораки или соопштенија преку Услугите за електронско банкарство за Корисникот кој ги користи истите за платежна сметка што ја има кај Банката, или
  - 31.1.3. преку телефон до последниот познат телефонски број обезбеден од Корисникот, или
  - 31.1.4. преку текстуални пораки (СМС/Вибер) до последниот познат број на мобилен телефон даден од Корисникот, или
  - 31.1.5. со јавни објави во медиумите, или
  - 31.1.6. преку документи/соопштенија кои се достапни во експозитурите на Банката и на веб-страната на Банката (<https://nlb.mk/>), или
  - 31.1.7. со редовна или препорачана пошта до последната позната адреса дадена од Корисникот; или
  - 31.1.8. преку друг траен медиум дефиниран согласно законски прописи
- 31.2. Комуникацијата од Корисникот до Банката може да се врши на еден од следниве начини, во зависност од случајот:
  - 31.2.1. официјалните адреси на е-пошти на Банката објавени на официјалната веб страна на банката или
  - 31.2.2. телефонските броеви на Контакт центарот на Банката објавени на официјалната веб страна на Банката или
  - 31.2.3. лично во која било од експозитурите на Банката во текот на нивното работно време, (адресата и работното време на експозитурите на Банката може да се најдат на веб страната на Банката), или
  - 31.2.4. по пошта на адресата на регистрираното седиште на Банката;
  - 31.2.5. <https://nlb.mk/> по телефон, во текот на работното време на експозитурите на Банката или
  - 31.2.6. со други електронски средства за кои Банката може одвреме-навреме да го известува Корисникот.
- 31.3. Комуникацијата помеѓу Корисникот и Банката ќе биде на македонски јазик, или на друг јазик што однапред ќе се договори со Корисникот.
- 31.4. Банката нема никаква одговорност или обврска за каква било штета или загуба што може да му биде предизвикана на Корисникот како резултат на какво било доцнење, недоразбирање, уништување или друга неправилност при испраќањето на кое било известување преку кој било начин на комуникација наведен погоре, до или од Корисникот, или на кое било трето лице, од причини кои не се под контрола на Банката.
- 31.5. Банката нема да сноси никаква одговорност за каква било загуба или непримање на каков било документ, потврда или поштенско известување од причини кои не се под контрола на Банката.
- 31.6. Банката има право да одбие да прифати какви било соопштенија/известувања дадени на Корисникот во врска со неговите постоечки податоци доколку Банката не е задоволна во однос на содржината или автентичноста на таквите соопштенија /известувања.
- 31.7. Банката ја смета кореспонденцијата и комуникацијата од Банката до Корисникот како уредно испорачана, доколку е испратена на последната позната поштенска адреса што Корисникот ѝ ја дал на Банката во писмена форма.
- 31.8. Банката го задржува правото, по свое наоѓање, да одбие да изврши каква било платежна трансакција на платежната сметка на Корисникот или да го прекине известувањето по пошта,

доколку било која кореспонденција што била испратена до Корисникот била вратена во Банката поради погрешна адреса и доколку Банката презела мерки и/или се обидела да контактира со Корисникот со цел да ги ажурира неговите податоци за контакт и тоа не било можно.

- 31.9. Банката има право да испраќа текстуални пораки (СМС/вибер) или други видови пораки до Корисникот за информативни цели кои се однесуваат на извршување или неизвршување на платни налози, како и за злонамерни дејствија од трети лица.
- 31.10. Банката има право, но не е и обврзана, да ја потврди автентичноста преку гореопишаните канали за комуникација со Корисникот или лицата овластени од Корисникот да дејствуваат во негово име или за негова сметка, преку телефон со користење на контакт податоци кои се во системот на Банката. Ова генерално се применува во случаи кога постои сомневање за измама или безбедносна закана и/или за или во случај кога горенаведените детали се менуваат, на која било адреса или телефонски број известени од Банката од време на време.

## **32. Известување**

- 32.1. На барање на Корисникот најмалку еднаш месечно, без надоместок Банката ќе му ги даде или стави на располагање информациите за извршените поединечни платежни трансакции, односно следниве информации:
- 32.1.1. референтна ознака на платежната трансакција со кој плаќачот може да ја идентификува трансакцијата;
- 32.1.2. износот на платежната трансакција во валутата во која платежната сметка на плаќачот се задолжува или во валутата која се користи во платниот налог;
- 32.1.3. видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Банката, вкупно и по поединечни ставки;
- 32.1.4. девизниот курс кој Банката го користела при извршувањето на платежната трансакција и износот на платежната трансакција по валутната конверзија, и
- 32.1.5. датумот на валута за задолжување или датумот на прием на платниот налог.
- 32.2. Со отварање на платежната сметка, Корисникот добива и пристап до електронско / мобилно банкарство преку кое има увид за трансакциите.
- 32.3. Банката, се обврзува на Корисникот да му обезбеди:
- 32.3.1. Сигурен и ефикасен начин на плаќање и примање на уплати од/на неговата сметка во Банката;
- 32.3.2. Тајност на податоците за состојбата на сметката во согласност со позитивните законски и подзаконски прописи;
- 32.3.3. Заштита на податоците за Корисникот;
- 32.3.4. Навремено известување на Корисникот за состојбата и за промените на сметката со доставување на извод за промените и состојбата на сметката на барање на Корисникот, а на начин определен во барањето за отворање на сметката (на шалтерите на Банката или во електронски облик). Со доставување извод од сметката во електронски облик или подигнување на изводот од сметка на шалтерите на Банката, Корисникот се смета за известен за сите промени на неговата сметка. Корисникот е должен да ја провери точноста на изводот од сметка и доколку утврди неправилности и во рок од 3 (три) работни дена по негово подигнување / прием не го оспори се смета дека е согласен со истиот.
- 32.4. Кога станува збор за писмено известување на Банката, се смета дека известувањето е правилно и уредно доставено, ако е испратено на последната пријавена адреса која Банката ја има во својата евиденција, доставено на е-маил адреса пријавена од Банката, издадено на шалтер на барање на Банката, преку користење на услугите на електронското банкарство или преку достапните расположливи канали на Банката што се користат за комуникација со Банката.
- 32.5. За известувањата кои Банката до Корисникот ги доставува по електронски пат, потребно е Корисникот да има интернет конекција, како и соодветен мобилен уред за користење на услугата мобилно банкарство НЛБ мКлик а согласно Општите услови и политиката за приватност за користење на услугата НЛБ мКлик кои Банката му ги става на располагање на Корисникот при активирање на услугата
- 32.6. На барање на Корисникот, Банката се обврзува да го известува Корисникот за максимален рок за извршување и видот и износот на надоместоците на товар на плаќачот, вкупно и по поединечни ставки, во случај на поединечна платежна трансакција иницирана од страна на плаќачот.

## **VIII. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ**

### **33. Заштитни мерки**

- 33.1. Корисникот кој е овластен да го користи платниот инструмент е должен:

- 33.1.1. веднаш штом ќе го добие платниот инструмент, да ги преземе сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент;
- 33.1.2. да го користи платниот инструмент во согласност со договорните услови за издавање и користење на платниот инструмент и
- 33.1.3. да ја извести Банката или лицето определено од Банката, веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент.
- 33.2. Корисникот е должен да го следи и контролира пристапот од трети лица до платниот инструмент кој го користи за услугите од платежната сметка.
- 33.3. Во случај Корисникот да констатира неовластен пристап од трето лице до платниот инструмент кој го користи за услугите на платежната сметка, обврзан е веднаш да и пријави на Банката, со јавување во Контакт Центар на 02/15 600, при што Банката со цел да спречи евентуална злоупотреба на системот привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите услуги кои ги користи Корисникот и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од канали за комуникација со Корисникот.

#### **34. Губење или кражба на платежна картичка**

- 34.1. Во случај на губење, кражба или одземање на картичката, Корисникот е должен веднаш да ја извести Банката на телефонскиот број на Одделот за поддршка на корисници: +389 (2) 15 600.
- 34.2. Корисникот е должен во рок од 10 (десет) работни дена писмено да ги потврди или да ги отфрли пријавената кражба, губење или одземање. Сите трошоци кои не се наведени во овие Општи услови, а се произлезени од кражба, губење или евентуално одземање на картичката паѓаат на товар на Корисникот. Банката не презема одговорност за надомест на штета, која би настанала на Корисникот во случај на губење, кражба или одземање на картичката.
- 34.3. Во случај на губење, кражба или одземање на картичката Корисникот има право и да побара картичката да биде ставена на листата на стопирани картички, за што е должен да ги подмири трошоците согласно Одлуката за тарифа на надоместоци на услуги на Банката.
- 34.4. При губење, кражба или оштетување на картичката, Корисникот има право да побара нова или обнова на старата пред истекот на рокот на важност, за што ги подмирува трошоците согласно Одлуката за тарифа на надоместоци на услуги на Банката.
- 34.5. Во случај на пронаоѓање или повторно добивање на изгубената, украдената или одземената картичката Корисникот има право да побара повторно да ја користи истата, при што Банката го задржува правото да одбие било какво оспорување на идните трошоци направени со картичката или пак да надомести било каква штета произлезена од злоупотреба на картичката, се до прекинувањето на користењето на картичката и нејзиното враќање во Банката.
- 34.6. Во случај на основано сомнение дека се работи за кражба, Корисникот е должен случајот да го пријави во полиција во најкус можен рок.
- 34.7. Доколку Банката се посомнева дека постои било каква злоупотреба поврзана со користење на платежна картичка, привремено или трајно ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите платежни услуги и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од расположливите канали за комуникација на Банката со Корисникот.
- 34.8. Корисникот е должен оспорување на обврските да направи по писмен пат во најкус можен рок, меѓутоа не повеќе од 30 дена од датумот на спроведувањето на трансакцијата. Во спротивно ќе се смета дека Корисникот ги признава задолжените обврски по картичката. Оспорувањето на обврските не го одложување нивното подмирување. Трошоци за нерешена рекламација паѓаат на товар на Корисникот.
- 34.9. Рокот за решавање на рекламациите го одредува Банката во согласност со правилата на картичната платежна шема по која е издадена платежната картичка
- 34.10. Платежната картичка е сопственост на Банката и Овластениот имател на платежната картичка е должен на барање на Банката да ја врати истата во било кое време.
- 34.11. Поради имплементираната безконтактна технологија, платежната картичка е наменета и за брзи плаќања на мали износи кои не подлежат на можност за оспорување, и се на товар на Корисникот без можност за нивно оспорување.
- 34.12. Максималниот поединечен износ на трансакција кој не подлежи на оспорување е утврден со правилата на картичната платежна шема по која е издадена платежната картичка на ниво на секоја држава (регион) поодделно.

#### **35. Одговорност**

- 35.1. Корисникот може да биде одговорен за надоместување на загубите произлезени од извршени неавторизирани платежни трансакции поради загубен или украден платен инструмент или

злоупотреба на платниот инструмент до максимален износ од 1.200 денари или соодветната противвредност во други валути.

- 35.2. Претходниот став не се применува кога загубата, кражбата или злоупотребата на платниот инструмент не е возможно да била откриена од страна на Банката пред плаќањето, освен ако самиот Корисник постапувал со намера за измама.
- 35.3. Одговорноста на Банката не е исклучена во случаите кога противправно постапувала со намера или со крајно невнимание.
- 35.4. Во случај кога платниот налог е инициран непосредно од страна на плаќачот, Банката е одговорна кон плаќачот за правилно извршување на платежната трансакција согласно одредбите за одговорност на давателот на платежните услуги за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции иницирани од страна на плаќачот од Законот за платежни услуги и платни системи.

### **36. Мерки кај Услугите за електронско / мобилно банкарство**

- 36.1. Сите постапки на примопредавање на електронски пораки на Корисникот на Системот за е-банкарство се бележат во системот на Банката, како и локално кај Корисникот, додека компјутерскиот запис на постапките на Корисникот, Банката го чува во согласност со важечките прописи.
- 36.2. Сите податоци кои се однесуваат на Корисникот и извршените трансакции, ќе бидат запишани во базата на податоци на Банката и сочувани на сигурен начин, од која можат да бидат репродуцирани на хартија или на екран, а договорните страни се согласни дека овие податоци претставуваат несоборлив доказ за извршените трансакции и за нивната содржина.
- 36.3. Корисникот е должен да го следи и контролира пристапот од трети лица до опремата која ја користи за Услугите на електронско / мобилно банкарство.
- 36.4. Во случај Корисникот да констатира неовластен пристап од трето лице до опремата која ја користи за Услугите на електронско / мобилно банкарство, обврзан е веднаш да и пријави на Банката, при што Банката со цел да спречи евентуална злоупотреба на системот привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите Услуги на електронско / мобилно банкарство кои ги користи Корисникот и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од канали за комуникација со Корисникот.
- 36.5. Банката не сноси одговорност за евентуалната штета настаната поради злоупотреба на системот предизвикана со неовластен пристап до опремата која Корисникот ја користи за Услугите на електронско / мобилно банкарство.
- 36.6. Доколку Банката се посомнева дека постои било каква злоупотреба на Системот за е-банкарство, привремено или трајно ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите Услуги на електронско / мобилно банкарство и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од каналите за комуникација на Банката со Корисникот.
- 36.7. Банката може да изврши краткотраен прекин на Услугите на електронско / мобилно банкарство, во случај на неопходно унапредување на системот, поправки или одржување на инсталациите на Банката, за што Банката ќе го извести Корисникот најмалку 2 (два) дена однапред (преку еден од каналите за комуникација на Банката со Корисникот) освен во итни случаи или кога причините на безбедноста тоа не го дозволуваат.
- 36.8. Банката го задржува правото да внесе, вгради измени и да го адаптира постоечкиот систем и сигурносните уреди.

### **37. Блокирање на Услугите на електронско банкарство**

- 37.1. Банката привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите Услуги на електронско банкарство или ќе го раскине Рамковниот договор ако дознае дека Корисникот не се придржува до одредбите од Рамковниот договор, до актите на Банката и до применливите прописи.
- 37.2. Корисникот може да побара привремена блокада на извршувањето на поединечни Услуги на електронско банкарство со доставување на писмено барање во Банката (преку нејзините експозитури, преку контакт центарот на Банката и слично) како и во било кое време да ги откаже поединечните или сите Услуги на електронско банкарство, при што Банката ќе постапи по барањето во најкраток можен рок но не подоцна од седум работни дена доколку Корисникот ги има измирено сите обврски спрема Банката настанати по основ на користење на Услугите за електронско / мобилно банкарство за кои бара од страна на Банката да се блокираат и/или откажат.
- 37.3. Сите налози пратени пред блокадата на користењето на Услуги на електронско / мобилно банкарство ќе бидат обработени од страна на Банката.

37.4. Банката може да изврши деблокада, односно повторна активација на претходно блокираните Услуги на електронско / мобилно банкарство врз основа на поднесено писмено барање од страна на Корисникот во експозитурите на Банката доколку Корисникот платил каков било заостанат износ на надоместоци или има доволно средства на платежните сметки во Банката за наплата на надоместот од страна на Банката.

37.5. Доколку на сметките на Корисникот нема доволно средства за наплата на надоместот за договорените услуги, Корисникот нема да биде во можност да ги користи Услугите на електронско / мобилно банкарство.

### **38. Одговорност кај Услугите за електронско / мобилно банкарство**

38.1. Банката не е одговорна за било какви последиците кои ќе настанат како резултат на неовластено или нестручно користење на опремата со која Корисникот ја користи Услугите на електронско / мобилно банкарство, како ни за телекомуникациони и телетрансмисиони услуги кои ги овозможува трета страна или за пречки или нефункционирање/лошо функционирање на услугите кои се надвор од контрола на Банката.

38.2. Банката не гарантира и не презема одговорност за евентуалните проблеми со хардверот и софтверот со кој Корисникот ги користи Услугите на електронско / мобилно банкарство.

38.3. Банката не сноси одговорност за евентуалната штета настаната поради злоупотреба на Системот за е-банкарство предизвикана со неовластен пристап до опремата која Корисникот ја користи за Услугите на електронско банкарство.

38.4. Банката не сноси одговорност во случај кога налогот е одбиен во системот на платен промет, а одбивањето се должи на грешка на Корисникот, ниту пак одговара за извршување на неправилно пополнети налози.

## **IX. ВАЖЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР**

### **39. Време на важење на Рамковниот договор**

39.1. Рамковниот договор склучен на неопределено време.

39.2. Рамковниот договор стапува на сила со денот на неговото потпишување од двете Страни.

### **40. Важност и обновување на платежна картичка**

40.1. Рокот на важност на платежна картичката која се издава согласно овие Општи услови е впишан на самата картичка.

40.2. Страните се согласни, картичката да се обновува по автоматизам и Банката да издаде нова картичка со нов рок на важност, освен, доколку:

40.2.1. Корисникот ја откаже картичката 60 дена пред истекот на нејзината важност;

40.2.2. Банката привремено ја блокира или ја поништи картичката.

40.3. Корисникот е должен да води сметка за датумот на важност на картичката, кој е означен на самата картичка, и доколку не добие известување за обновена картичка до крајот на месецот кој е означен како рок на важност на картичката, должен е да се обрати до Банката.

### **41. Измени на Рамковниот договор**

41.1. Секоја измена на Рамковниот договор, вклучително и измена на информациите за користење на платежните услуги, Банката ќе му ја предложи на Корисникот најдоцна два месеци пред датумот на примена на измената.

41.2. Банката ќе ги изготви предложените измени во едноставна и сеопфатна форма, со употреба на разбирливи зборови, и ќе му ги достави на Корисникот во писмена форма на последната адреса на Корисникот, или во електронска форма преку профилот на Корисникот на платформата на Банката за електронско / мобилно банкарство или на друг спогодбено утврден начин на доставување или известување.

41.3. Корисникот ги прифаќа или не ги прифаќа предложените измени пред датумот на примена на измените и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката.

41.4. Ќе се смета дека Корисникот ги прифатил предложените измени во условите на Рамковниот договор доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека ги одбива истите.

41.5. Во случај Корисникот да не ги прифати предложените измени, Корисникот има право да го раскине Рамковниот договор, на било кој датум пред датумот на примена на измените без да плати трошок или надоместок за раскинувањето на рамковниот договор, при што овие Општи услови престануваат да важат со датумот на раскинување на договорот од страна на Корисникот.

### **42. Затворање на платежна сметка**

- 42.1. Банката може да го раскине Рамковниот договор со Корисникот кој е потрошувач доколку состојбата на паричните средства на платежната сметка изнесува нула или има средства, но не е активна, во непрекинат период од 24 месеци.
- 42.2. Банката е должна да направи обид да го контактира и извести Корисникот за можноста за промената на статусот на неговата сметка во неактивна сметка, за состојбата на паричните средства на неа, со користење на средствата и начинот на комуникација определени во договорот, во последниот месец пред настанувањето на статусот на неактивна сметка.
- 42.3. Банката не може да ја затвори сметката доколку на истата се евидентирани неизвршени налози и основи за наплата.
- 42.4. Банката го задржува правото да го одбие барањето на Корисникот за затворање на сметката, доколку во моментот на поднесување на барањето, Корисникот има обврски спрема Банката по било кој основ.
- 42.5. Во случај на раскинување на Рамковниот договор и затворање на платежната сметка согласно со кој надоместоците за платежните услуги од Корисникот се пресметуваат или наплатуваат на редовна основа, Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на договорот. Доколку Корисникот надоместоците за платежните услуги ги платил однапред, Банката има обврска на Корисникот да му врати дел од износот на платените надоместоци кој е сразмерен на периодот од денот на раскинување на договорот до последниот ден на периодот за кој надоместокот е платен.
- 42.6. Банката го задржува правото да наплати надоместок за затворање на сметка на Корисникот, согласно Тарифникот на Банката, доколку Банката побарува раскинување на Рамковниот договор пред истекот на 6 месеци од денот на склучување, во висина од вистински направени трошоци.
- 42.7. Банката ги пренесува средствата од сметката која е во процес на затворање, согласно инструкциите дадени од Корисникот.
- 42.8. Банката може да го раскине Рамковниот договор доколку Корисникот работи во спротивност на законските одредби и прописи кои ги регулира Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам и истото може да го направи без известување и отказан рок.
- 42.9. Корисникот има обврска на Банката веднаш писмено да и ја соопшти секоја промена којашто би можела да влијае на важноста на договорот. Доколку не го стори тоа, Банката може да еднострано го раскине договорот без отказан рок. Сите финансиски и други последици, настанати или кои можат да настанат заради неблагоприятно известување за промените, паѓаат на товар на Корисникот.
- 43. Прекинување на правото на користење и отказ на дебитната платежна картичка**
- 43.1. Доколку Корисникот не се придржува кон одредбите од овие Општи услови и Рамковниот договор, со што прави штета на Банката, Банката има право да не ја обнови, временски да ја ограничи или да ја одземе картичката, без претходно известување
- 43.2. Картичката која Банката ќе ја прогласи за неважечка го обврзува Корисникот на картичката истата да ја врати во Банката во рок од 5 (пет) дена од писменото известување.
- 43.3. Корисникот има право со писмено известување да се откаже од картичката, пред да почне истата да ја користи, но најмногу 5 (пет) дена по склучување на Договорот.
- 43.4. Во случај на откажување од Договорот, Банката има право од Корисникот да наплати трошоци за одобрување на картичката.
- 43.5. Откажувањето на картичките од страна на Корисникот повлекува доспевање на сите трошоци и воедно не ги исклучува обврските за нивно подмирување.
- 43.6. Корисникот на картичката се обврзува да ги подмири сите обврски од картичката, со поднесување на барањето за отказ на картичката.
- 43.7. Со откажување на основната картичка, по автоматизам се откажуваат и дополнителните картички и корисниците на картичките се должни картичките да ги вратат во Банката лично или со препорачана пошта.
- 44. Права на Банката во однос на дебитната платежна картичка**
- 44.1. Банката има право да ја откаже картичката, односно да го доспее целосното побарување и да ги активира инструментите за наплата на долговите, како и да ги наплати трошоците кои би произлегле од евентуалната наплата на долговите, за што писмено ќе го извести Корисникот со кое ќе го повика во рок од 15 дена да постапи по обврските кои произлегуваат од овие Општи услови, во следните случаи:
- 44.1.1. Кредитоспособноста на Корисникот е во голема мера влошена, по оценка на Банката;

- 44.1.2. Корисникот кај други доверители има неизмирени обврски по било кој основ, во износ кој не е способен да го плати подолг временски период односно е презадолжен;
  - 44.1.3. На Корисникот му се сменил статусот од вработен во невработен,
  - 44.1.4. Се утврди дека доставената административна забрана на Корисникот е невалидна;
  - 44.1.5. Корисникот дал неточни податоци во склучениот Договор;
  - 44.1.6. Корисникот навремено не ги подмирува обврските, по било кој основ, од овие Општи услови;
  - 44.1.7. Корисникот не ги пријави промените на адресите на постојаното место на живеење од личната карта во рок од 3 работни дена.
- 44.2. Корисникот на картичката се обврзува веднаш по приемот на известувањето од претходниот став да ги подмири сите обврски од картичката.

#### **45. Последици од раскинување на Рамковниот договор**

- 45.1. Раскинувањето на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот, освен ако Рамковниот договор е на сила во период пократок од шест месеци.
- 45.2. Доколку Рамковниот договор е на сила во период пократок од шест месеци, надоместоците за раскинување на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка се во висина на вистински направените трошоци на Банката.
- 45.3. Во случај на раскинување на Рамковниот договор и затворање на платежната сметка согласно со кој надоместоците за платежните услуги од Корисникот се пресметуваат или наплатуваат на редовна основа, Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на договорот.
- 45.4. Доколку Корисникот надоместоците за платежните услуги ги платил однапред, Банката ќе му врати на Корисникот дел од износот на платените надоместоци кој е сразмерен на периодот од денот на раскинување на договорот до последниот ден на периодот за кој надоместокот е платен.
- 45.5. Со преносот на паричните средства на евиденциската сметка со посебна намена не престанува правото на сопственост над паричните средства на Корисникот, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите права што произлегуваат од сопственоста.

#### **46. Права на Банката**

- 46.1. Банката може да го раскине Рамковниот договор склучен на неопределено време со известување најмалку два месеци пред денот на раскинување на рамковниот договор. Ова не се применува на неактивните платежни сметки и блокираните платежни сметки. Банката е должна веднаш по истекот на рокот да го раскине договорот и да ја затвори платежната сметка, а доколку на платежната сметка има позитивно салдо да ги пренесе паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена и не смее да пресметува и наплатува било какви надоместоци за одржување на евиденциската сметка.
- 46.2. Банката има право во секое време да го раскине Рамковниот договор без отказан рок, со писмено известување до Корисникот, доколку Корисникот прекршува било која одредба од Рамковниот договор и доколку не ги почитува применливите позитивни законски и подзаконски прописи.
- 46.3. Корисникот и во двата претходно наведени случаи е должен во целост да ги подмири сите обврски кои произлегуваат од Рамковниот договор, настанати до денот на негово раскинување.
- 46.4. Рамковниот договор престанува да произведува правно дејство со денот на затворање на сметката.

### **Х. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА**

#### **47. Обработка на личните податоци**

- 47.1. Корисникот со склучување на Рамковниот договор се согласува Банката да ги собира и обработува неговите лични податоци со цел спроведување на одредбите на Рамковниот договорот, согласно со Законот за заштита на личните податоци, подзаконските акти и применливите интерни акти на Банката.
- 47.2. Корисникот е запознаен и согласен за сите права и обврски согласно Законот за заштита на личните податоци и подзаконски акти, како и со информациите од Политиката за приватност и Принципите и начинот на обработка на личните податоци во согласност со Законот за заштита на лични податоци на НЛБ Банка АД Скопје, објавени на веб страната на НЛБ Банка АД Скопје и потврдува дека за истото се запознаени и согласни и неговите Овластени лица за работа со платежна сметка.
- 47.3. Заради постапување при спречување, истрага и откривање на измами поврзани со платежните услуги Банката врши обработка на личните податоци без согласност на лицето кое е предмет на постапката.



- 47.4. Во случај кога Корисникот нема да ги сподели соодветните лични податоци со Банката, Банката нема да може да ги обезбеди нејзините платежни услуги на Корисникот.
- 47.5. Банката собира и обработува повеќе категории на лични податоци за Корисникот, како и за неговите законски застапници и Овластени лица за работа со платежна сметка, во врска со платежните услуги што му ги обезбедува на Корисникот, а се обврзува да ги собира и обработува само потребните лични податоци за исполнување на целите за кои се собираат. Личните податоци кои ги обработува Банката се:
- 47.5.1. Податоци за идентитетот и контакт: име, презиме, ЕМБГ, датум на раѓање, адреса на живеење, единствен матичен број на граѓанинот, телефонски број, адреса на е-пошта, број на лична карта, број на патничка исправа, фотографија на клиент, скениран потпис, доколку е применливо итн.;
- 47.5.2. Податоци за состојбата на сметката/ите на Корисникот: информации за одливи и приливи од сметката, трошоци, даноци, долгови итн.;
- 47.5.3. Податоци од Договорот: податоци кои се потребни за обезбедување на платежни услуги на Корисникот од страна на Банката;
- 47.5.4. Податоци за однесувањето на Корисникот: како ги користи услугите од Банката, вклучувајќи ги и тие по електронски пат (веб страната и мобилната апликација);
- 47.5.5. Технички податоци: уреди и технологија што ги користи Корисникот вклучувајќи на неговата IP адреса, податоци за паметните уред, координати, мобилна мрежа итн.;
- 47.5.6. Податоци за комуникација: на кој начин Банката комуницира со Корисникот преку официјална и вербална комуникација;
- 47.5.7. Други податоци во врска со начинот на користење на платежните услуги од страна на Корисникот;
- 47.5.8. Податоци за согласност: секој вид на согласност или преференци дадени од Корисникот до Банката (вклучувајќи и податоци за преференци на Корисникот за начинот на комуникација со Банката).
- 47.6. Банката ги чува личните податоци на Корисникот десет години по истекот на календарската година во која пристапила до личниот податок.
- 47.7. При исполнување на обврските од Договорот Банката може да ги обелодени личните податоци на Корисникот на различни даватели и добавувачи на услуги на Банката на начин и согласно прописите за заштита на личните податоци.
- 47.8. Корисникот се согласува и ја овластува Банката да може да ги прикажува неговите лични податоци како 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.
- 47.9. **За повеќе информации во врска со обработката на лични податоци од страна на Банката ве упатуваме на Политика за приватност на Банката која е објавена на веб страната на Банката (<https://nlb.mk/PrivacyPolicy.aspx>) и достапна во подружниците на Банката.**
- 48. Обврска на Корисникот за ажурирање на податоците**
- 48.1. Корисникот се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоците, промени поврзани со работењето со сметката, промена на Овластените лица за работа со платежна сметка и сите други податоци кои Корисникот 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) дена од денот на настанувањето на промените.
- 48.2. Во случаите кога кај Корисникот се настанати суштински промени согласно претходниот став, Корисникот 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.
- 48.3. Страните се согласни доколку дојде до промена на контакт податоците кои Корисникот 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 ги доставил на Банката, а за промената не ја известил Банката во рокот предвиден во овој член, секое известување поврзано со овие Општи услови од Банката до Корисникот ќе се смета за уредно доставено.
- 48.4. Доколку Корисникот 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.

- 48.5. Поради потребата од ажурирање на документацијата во Банката, Корисникот резидент е должен најмалку еднаш во текот на 60 (шеесет) месеци, а корисникот нерезидент најмалку еднаш во текот на 12 (дванаесет) месеци или во друг рок за кој ќе го извести Банката, да ги ажурира своите податоците од Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката (физичко лице) и да достави на Банката соодветна документација согласно позитивните законски и подзаконски прописи и интерните акти на Банката.
- 48.6. Банката го задржува правото од Корисникот да побара да ја достави документацијата и во пократок рок од рокот утврден во претходниот став.
- 48.7. Доколку Корисникот 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 до ажурирање на потребната документација.
- 48.8. Корисникот 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.

#### **49. Банкарска и деловна тајна**

- 49.1. Документите, податоците и/или информациите стекнати при вршењето на платежните услуги поврзани со платежните сметки и/или со платежните трансакции во врска со овој Договор претставуваат банкарска односно деловна тајна согласно закон и Банката е должна да ги чува во тајност и со нив да постапува во согласност со одредбите од Законот за банките, Законот за платежни услуги и платни системи и други закони и прописи кои се применуваат на работењето на Банката.
- 49.2. Заради заштита на своите интереси, Корисникот е должен како строго доверливи да ги заштити и чува сите податоци поврзани со работењето со неговата платежна сметка во Банката и услугите поврзани со истата што му ги обезбедува Банката.
- 49.3. Банката не одговара за било каква штета која може да настане за Корисникот како резултат на непочитувањето на обврските на Корисникот за чување на тајност.
- 49.4. Корисникот, неговите законски застапници, и неговите Овластени лица за работа со платежна сметка, со склучувањето на Рамковниот договор, слободно и изречно, ја изјавуваат својата волја и даваат согласност на Банката да ги користи податоците кои се сметаат за деловна тајна како и сите документи, податоци и информации кои се стекнати при вршење на банкарски и други финансиски активности односно кои претставуваат банкарска тајна и да ги открива истите на трети лица со цел ажурирање на наплата, како и да ги открива истите на други трети лица во согласност со применливите закони.

### **XI. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ**

#### **50. Правна заштита на Корисникот**

- 50.1. Доколку Корисникот смета дека Банката не се придржува до одредбите од дел трети од Законот за платежни услуги и платни системи (кои се однесуваат на барања за информирање за платежни услуги) или до одредбите од дел четврти од Законот за платежни услуги и платни системи (кои се однесуваат на правата и обврските во однос на давањето и користењето на платежни услуги), Корисникот има право:
- 50.1.1. да поднесе приговор до Банката; Повеќе информации за оваа постапка се достапни на веб страната на Банката. Банката ќе одговори на приговорот на начин кој е спогодбено утврден за комуникација во рок од 15 работни дена од денот на приемот на приговорот, односно, по исклучок, ако не може тоа да го стори поради оправдани причини надвор од нејзина контрола, најдоцна во рок од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот.
- 50.1.2. откако ќе поднесе приговор до Банката или други заинтересирани страни, да поднесе поплака до Народна банка на Република Северна Македонија, како орган надлежен за вршење на надзор на Банката, согласно со одредбите за поплака до Народната банка од Законот за платежни услуги и платни системи: или
- 50.1.3. да поведе вонсудска постапка за решавање на спорови. Повеќе информации за оваа постапка се достапни овде на веб страната на Банката. Таква постапка може да се поведе согласно Законот за медијација пред овластени медијатор. Именикот на медијатори е достапен на интернет страницата на Комората на медијатори (<https://www.kmrsm.org.mk/medijatori/>).
- 50.2. Поднесувањето поплака до Народна банка на Република Северна Македонија банка, или поднесувањето на барањето за вонсудска постапка за решавање на споровите и исходот на

таквата постапка, не го исклучува или ограничува правото на Корисникот да покрене судска постапка против Банката пред надлежен суд.

## **XII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

### **51. Виша сила**

- 51.1. Банката не одговара за прекин на услугите при извршување на платниот промет и за последиците од настанатиот прекин, кој е надвор од контрола на Банката, односно кој е последица на виша сила и околности кои не можеле да бидат предвидени, спречени, отстранети или избегнати од страна на Банката.
- 51.2. Банката нема да одговара поради неможност да ги извршува работите од овие Општи услови во случаите кога настапиле објективни пречки за вршење на тие работи, а како такви особено се сметаат сите случаи и дејствија кои ја отежнуваат или оневозможуваат комуникацијата помеѓу Банката и Корисникот, а особено случаи и активности кои отежнуваат или оневозможуваат вршење на платен промет, причинети со виша сила, војна, немири, терористички акти, штрајкови, прекин на комуникациски врски, престанување на функционирање на платежните системи, вклучително SWIFT, како и сите други случаи и околности кои не може да се припишат во вина на Банката. Банката го задржува и правото на евентуални прекини во работењето предизвикани од технички причини без посебна најава.

### **52. Меродавно право и решавање на спорови**

- 52.1. На овие Општи услови и на Рамковниот договор се применуваат исклучиво законите на Република Северна Македонија.
- 52.2. Страните се согласни дека месно надлежниот суд во Република Северна Македонија ќе има исклучива надлежност за решавање на спор помеѓу Страните кој е во врска со или произлегува од овие Општи услови и Рамковниот договор.

### **53. Примероци и меродавен јазик**

- 53.1. Овие Општи услови се изготвени на македонски јазик и на англиски јазик. Во случај на неусогласеност помеѓу двете верзии на овие Општи услови, меродавна ќе биде верзијата на македонски јазик.

### **54. Влегување во сила**

- 54.1. Овие Општи услови, вклучително и останатата документација од точка 1.4. кои се составен дел на Рамковниот договор влегуваат во сила и се применуваат од 01.01.2023 година.
- 54.2. Со денот на влегување во сила на овие Општи услови престанува примената на постоечките општи услови на Банката кои се применуваат на услугите кои се предмет на овие Општи услови.
- 54.3. Договорните односи во врска со давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Рамковниот договор, ќе останат во сила и по започнување на неговата примена, а ќе се спроведуваат според одредбите од Рамковниот договор и Законот за платежни услуги и платни системи.
- 54.4. Договорните односи во врска со давање платежни услуги склучени пред започнување на примената на Рамковниот договор се составен дел на Рамковниот договор, на начин што одредбите на Рамковниот договор ги дополнуваат и/или ги заменуваат договорните одредби што не се во согласност со него.