

**ОПШТА ПОНУДА
ЗА ИЗВРШУВАЊЕ НА ЕДНОКРАТНИ ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ**

I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

1. Општи информации за НЛБ Банка АД Скопје

Назив:	НЛБ БАНКА АД СКОПЈЕ		
Седиште:	ул. Мајка Тереза бр.1, 1000 Скопје, Република Северна Македонија		
ЕМБС:	4664531	ЕДБ:	МК4030993191133
Јавен регистар во кој е запишана Банката	Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица при Централниот регистар на Република Северна Македонија		
Контакт e-mail:	info@nlb.mk	Контакт тел:	02 15 600
Орган надлежен за надзор на работењето на Банката:	Народна Банка на Република Северна Македонија (https://www.nbrm.mk/kontakt1.nspk)		

2. Предмет

- 2.1. Оваа Општа понуда за извршување на еднократни платежни трансакции („**Оваа Општа понуда**“) ги уредува условите под кои НЛБ Банка АД Скопје („**Банката**“) дава услуги на извршување на еднократни платежни трансакции на Корисникот (дефиниран подолу).
- 2.2. Оваа Општа понуда се применува на Корисникот кој се обратил до Банката заради извршување на еднократните платежни трансакции за чиешто извршување не е потребно склучување рамковен договор со Банката и отворање или поседување платежна сметка кај Банката од страна на Корисникот како плаќач.
- 2.3. Платежните трансакции на кои се однесува Оваа Општа понуда можат да бидат иницирани со платен налог во хартиен облик и со користење на платежна картичка.

3. Дефиниции

- 3.1. Одделните поими, употребени во Оваа Општа понуда го имаат следново значење:

- „**Корисникот на платежни услуги**“ или „**Корисникот**“ е физичко лице потрошувач или правно лице кое во Банката сака да изврши платежна трансакција за која не е потребно склучување рамковен договор и отворање или поседување платежна сметка.
- „**Потрошувач**“ е физичко лице кое во Банката сака да изврши платежна трансакција заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија;
- „**Тарифникот на Банката**“ значи важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје.
- „**Еднократна платежна трансакција**“ е трансакција со која се врши уплата, пренос или исплата на парични средства од страна на плаќачот, при што за истата не е потребно склучување на рамковен договор и отворање и поседување на платежна сметка;
- „**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;
- „**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;
- „**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 сметка 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 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 на Банката. Во контекст на давањето на Услуги на електронско / мобилнобанкарство, 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;
- **„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 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 наплатава 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;
- **„Електронска порака“** е низа на податоци кои се електронски генерирани, испратени, примени или зачувани на електронски, оптички или други слични медиуми
- **„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;
- **„PIN (Personal Identification Number)“** е идентификациски број кој се доделува на корисникот заедно со картичката и служи за идентификација при подигање на готовина на банкоматите или при плаќање на POS терминал;
- **„Банкомат/АТМ“** е електронски уред преку кој корисникот со картичка може да повлече парични средства во готовина, да направи проверка на состојбата на сметката/картичката во текот на 24 часа, како и други услуги кои ги има во понудата.

II. ДОГОВОР ЗА ИЗВРШУВАЊЕ НА ЕДНОКРАТНИ ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ

4. Претходни информации при извршување на еднократни платежни трансакции

4.1. Пред извршување на еднократна платежна трансакција, Банката му ги става на располагање на Корисникот информациите и условите за извршување еднократна платежна услуга. Банката ги прави достапни овие информации на тој начин што ги објавува на видно место во деловните простории на Банката и на интернет страницата на Банката следните документи:

- 4.1.1. Оваа Општа понуда, која содржи информација за постапување по платни налози и формата и содржина на платните налози,
- 4.1.2. Термински план за вршење на платен промет со странство на НЛБ Банка АД Скопје;
- 4.1.3. Термински план за вршење на платен промет во земјата на НЛБ Банка АД Скопје
- 4.1.4. Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје;
- 4.1.5. Курсна листа важечка на денот на иницирање на еднократна платежна трансакција.

4.2. За платежните трансакции кои се иницираат на банкоматите на Банката, давателот на платежни услуги кој ја издава платежната картичка на Корисникот му ги обезбедува на Корисникот претходните информации при извршување на еднократни платежни трансакции.

5. Склучување на Договор за еднократна платежна трансакција

- 5.1. Со достава на платен налог во Банката од страна на Корисникот, се смета дека Корисникот е запознаен и ги прифаќа условите на Банката за извршување на еднократни платежни трансакции.
- 5.2. Се смета дека Договорот за еднократна платежна трансакција е склучен со изразување на волјата на Корисникот за извршување на платежната трансакција, усмено заедно со готовинска уплата на парични средства и/или платниот налог или со внес на платежната картичка во банкомат, како и со давање на согласност пред извршување на еднократната платежна трансакција согласно Оваа Општа понуда и Законот за платежни услуги и платни системи.
- 5.3. Договорот за еднократна платежна трансакција е сочинет од: (1) потпишаниот, односно авторизираниот платен налог; (2) Оваа Општа понуда; (3) важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје; (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) курсната листа на Банкатаважечка на денот на иницирање на еднократна платежна трансакција.
- 5.4. Со Договорот за еднократна платежна трансакција не е уредено извршувањето на идни поединечни платежни трансакции.
 - 5.5. По барање од Корисникот, Банката може да му издаде примерок од документацијата во хартиена форма или електронска форма.

III. ПЛАТНИ НАЛОЗИ

6. Постапување по платни налози

- 6.1. Еднократната платежна трансакција се иницира со достава на платен налог, вклучувајќи и прием на готовина.
- 6.2. Банката прима уплати и врши исплати согласно доставените платни налози и платни инструменти од страна на Корисникот.
- 6.3. Банката ќе ги прима и извршува платните налози според инструкции добиени од Корисникот и тоа:
 - во својство на плаќач кој издава налог за готовинска уплата во корист на платежна сметка отворена во Банката или кај друг давател на платежни услуги;
 - во својство на примач на готовински парични средства за реализирана трансакција врз основа на парични дознаки иницирани во странство, односно домашни трансфери, за примач во Република Северна Македонија;
 - во својство на примач на готовински парични средства во домашна или странска валута при реализација на трансакција за менувачко работење;
 - во својство на примач на готовински парични средства на банкомат на Банката со употреба на платежна картичка која не е издадена од страна на Банката;
 - како и други трансакции за кои не е потребно да поседува сметка во Банката.
- 6.4. Банката се обврзува да го извести Корисникот за неправилно или нецелосно пополнети платни налози кои нема да бидат извршени.
- 6.5. Корисникот се обврзува да ги чува платните инструменти и платни налози. Евентуалните материјални последици што можат да настанат поради нивно губење ги сноси Корисникот.
- 6.6. Налогот за плаќање може да биде доставен во хартиена форма на сите шалтери на Банката или на друг начин согласно позитивните прописи во рамките на терминскиот план на Банката
- 6.7. Извршувањето на еднократната платежна трансакција од страна на Банката, се реализира со дадена согласност од страна на Корисникот. Согласноста од Корисникот може да се даде на следниве начини:
 - со давање и потпишување на платниот налог во хартиен облик; или
 - со давање на готовински парични средства потребни за извршување на еднократната платежна трансакција; или
 - со внес на неопходните податоци за одобрување на трансакцијата за подигање на готовина на банкомат или друга услуга на банкоматот овозможена од Банката (внес на PIN или други сигурносни елементи).
- 6.8. При извршувањето на еднократната платежна трансакција од страна на Банката, на Корисникот (плаќачот и примачот) му се ставаат на располагање: референтна ознака и износот на платежната трансакција, надоместоци за платежната трансакција, каде што е применливо, девизниот курс, денот на прием на платниот налог и датумот на валута на одобрувањето. Во случај на реализирана еднократна платежна трансакција на банкомат, информациите за извршената трансакција на Корисникот му ги става на располагање давателот на платежни услуги која ја издава платежната картичка.

7. Форма и содржина на платните налози

- 7.1. 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.
- 7.2. Банката се обврзува да го извести Корисникот за ненавремено доставени, неправилно или нецелосно пополнети налози за плаќање (платни инструменти) кои нема да бидат извршени.
 - 7.3. Банката го прифаќа платниот налог доколку се исполнети следните услови и тоа:
 - 7.3.1. 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;
 - 7.3.2. 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;
 - 7.3.3. доколку Корисникот обезбеди покритие за плаќање на платниот налог и за плаќање на надоместоците и трошоците на Банката;
 - 7.3.4. доколку платниот налог, како и самото плаќање е во согласност со важечките домашни и меѓународни закони и прописи.
 - 7.4. 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.
 - 7.5. Погрешно реализиран платен налог, без одобрение на Корисникот, коешто е последица на грешка на Банката или нејзините надворешни соработници, Банката може да го отстрани со спротивно книжење. Банката може да го извести Корисникот согласно расположливи комуникациски канали.
 - 7.6. 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 може да го извести Корисникот согласно расположливи канали за комуникација.

8. Авторизација на платежни трансакции

- 8.1. Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако Корисникот дал согласност за извршување на платежна трансакција.
- 8.2. Банката се согласува да се изврши платежната трансакција во зависност од канали за примање платни налози и платни инструменти, и тоа:
 - 8.2.1. во експозитурите на Банката: со доставување на правилно пополнет платен налог (точен број на сметка во корист на која е плаќањето, пополнети податоци за плаќач и примач, износ и датум и согласност обезбедена со потпишување) и со 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;
 - 8.2.2. со платежна картичка: со вметнување на картичката во банкомат и со внесување на ПИН, со допирање на картичката на бесконтактниот екран читач и со внесување на ПИН при бесконтактни трансакции, за износи дефинирани со правилата на глобалните платежни системи;
- 8.3. 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. Доколку не се доставени тие документи и податоци во пропишаната форма заедно со платниот налог, во тие случаи Банката се ослободува од одговорност за одлагање на извршувањето на платниот налог.
- 8.4. Пред извршување на еднократната платежна трансакција, Банката врши идентификација на Корисникот со увид во документот за идентификација, односно со внес на персонализиран идентификационен број на банкоматите на Банката.

- 8.5. Корисникот прифаќа дека неговиот ПИН, внесен и проверен на банкомат, ќе бидат ексклузивна и недвосмислена потврда на извршувањето трансакцијата и неговиот идентитет.
- 8.6. 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 применливите прописи 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.
- 8.7. Страните 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.

9. Прием на платниот налог

- 9.1. Приемот и обработката на платната наложите 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.
- 9.2. Времето на извршување на еднократна платежна трансакција на банкомат на Банката е моментот кога Корисникот дава согласност за извршување на трансакцијата и давателот на платежната услуга кој ја издал платежната картичка го реализирал процесот на автентикација и авторизација.
- 9.3. Корисникот и Банката можат да се договарат да се одредат приоритети за извршување на повеќе платни налози за еднократни платежни трансакции, во спротивно Банката ќе ги извршува според датумот и времето на прием, а ќе ги почитува законските приоритети.
- 9.4. Корисникот може да извршува плаќање во корист на иматели на платежни 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) на НБРСМ (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 налог. Доколку Корисникот не го назначи начинот на извршување на платниот налог, Банката по свој избор, а на најдобар начин ќе го изврши плаќањето.
- 9.5. Највисокиот месечен износ на извршени еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки иницирани од плаќач во Република Северна Македонија за примач во странство преку поединечен давател на платежни услуги изнесува 2.500 евра или соодветна противвредност во други валути.
- 9.6. Највисокиот дневен износ на извршени еднократни прекугранични платежни трансакции врз основа на парични дознаки иницирани во странство за примач во Република Северна Македонија преку поединечен давател на платежни услуги изнесува 5.000 евра или соодветна противвредност во други валути.

10. Одбивање на платниот налог

- 10.1. 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.
- 10.2. Банката ќе го даде или ќе го стави на располагање ова известување на Корисникот на договорениот начин на известувања според расположливи податоци за комуникација со Корисникот во пропишаните рокови со Законот за платежни услуги и платни системи.

- 10.3. Банката го задржува правото да пресметува и наплатува надоместок со разумна висина за одбивањето на платниот налог, доколку за истото постојат објективно оправдани причини.
- 10.4. Доколку се исполнети сите услови од Оваа Општа понуда и Договорот за еднократна платежна трансакција, 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, освен во случај кога извршувањето на платниот налог е забрането со закон.
- 10.5. Платниот налог чиешто извршување е одбиено се смета дека не бил примен.

11. Неотповикливост на платниот налог

- 11.1. Неотповикливоста настанува кога Банката го добива платниот налог, односно сите потребни податоци за извршување на платен налог.
- 11.2. 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.
- 11.3. Банката го задржува правото да пресмета и наплати надоместок за отповикување на платниот налог согласно Тарифникот на Банката.

12. Рок за извршување на платежни трансакции

- 12.1. Банката ги извршува платежните трансакции во рокови предвидени со Терминскиот план за извршување на платежни трансакции и со Законот за платежни услуги и платни системи и Законот за девизно работење.
- 12.2. Еднократната платежна трансакција со употреба на платежна картичка иницирана на банкомат на Банката се извршува веднаш.

IV. ОДГОВОРНОСТ И ИСКЛУЧУВАЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТ

13. Одговорност на Банката

- 13.1. Одговорноста на Банката за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции или за неавторизирани трансакции, како и последиците во тој случај, вклучително и каква било обврска на Банката за поврат на парични средства се утврдува според правилата во Законот за платежни услуги и платни системи.

14. Исклучување на одговорноста на Банката

- 14.1. 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.
- 14.2. 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 прекино во системите за плаќање.
- 14.3. Банката не одговара за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции како и за неавторизирани платежни трансакции во случај на: 1) на вонредни и непредвидливи околности, на кои Банката не можела да влијае на нив и се надвор од нејзина контрола и последиците од околностите се неизбежни независно од вложените напори за нивно избегнување или 2) кога Банката е обврзана да постапи согласно со други правни обврски кои произлегуваат од закон.
- 14.4. Банката особено не одговара за неизвршување на платниот налог, доколку е така предвидено за Банката да постапи согласно прописите за спречување на перење пари и финансирање тероризм и прописите за меѓународни рестриктивни мерки, вклучително и согласно 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.

V. НАДОМЕСТОЦИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

15. Пресметување на надоместоци

- 15.1. За услугите кои Банката ги обезбедува на Корисникот согласно Оваа Општа понуда, Банката пресметува и наплаќа надоместоци, трошоци и провизии, во рокови и на начин согласно Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје.
- 15.2. Надоместоците, трошоците и провизиите Банката ги наплаќа веднаш по извршување на еднократната платежна трансакција.
- 15.3. За извршување на еднократната платежна трансакција на банкомат на Банката, надоместоците се регулирани согласно рамковниот договор на Корисникот и давателот на платежната услуга кој ја издал платежната картичката на Корисникот, односно согласно Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши НЛБ Банка АД Скопје.

16. Девизни курсеви

- 16.1. 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.
- 16.2. За извршување на еднократната платежна трансакција на банкомат на Банката, девизните курсевите се регулирани согласно рамковниот договор на Корисникот и давателот на платежната услуга кој ја издал платежната картичката на Корисникот.
- 16.3. 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 исказан во македонски денари.

VI. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ СТРАНИТЕ НА ДОГОВОРОТ

17. Канали за комуникација

- 17.1. Комуникацијата помеѓу Корисникот и Банката ќе биде на македонски јазик, или на друг јазик што однапред ќе се договори со Корисникот.
- 17.2. Комуникацијата од Корисникот до Банката може да се врши на еден од следниве начини, во зависност од случајот:
 - 17.2.1. Официјалните е-пошти на банката објвени на официјалната веб страна на банката или
 - 17.2.2. Телефонските броеви на Контакт центарот на банката објавени на официјалната веб страна на банката или
 - 17.2.3. 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
 - 17.2.4. по пошта на адресата на регистрираното седиште на Банката;
 - 17.2.5. преку факс, согласно посебен договор, на бројот на факс на експозитурата каде што се води сметката на Корисникот, кој е достапен на веб страната на Банката (<https://nlb.mk/>), или
 - 17.2.6. по телефон, во текот на работното време на експозитурите на Банката
- 17.3. 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.
- 17.4. 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.
- 17.5. 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.
- 17.6. 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.
- 17.7. 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.
- 17.8. Банката има право, но не е и обврзана, да ја потврди автентичноста на преку примен преку факсимил (факс) или адреса на електронска пошта или на кој било друг начин, преку контактирање 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.

VII. ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ И ДЕЛОВНА ТАЈНА

18. Обработка на личните податоци на Корисникот

- 18.1. Корисникот при извршување на еднократна платежна трансакција се согласува Банката да ги собира и обработува неговите лични податоци (односно личните податоци за неговите застапници) со цел спроведување на одредбите од Оваа Општа понуда, согласно со Законот за заштита на личните податоци, подзаконските акти и применливите интерни акти на Банката.
- 18.2. Корисникот е запознаен и согласен (и обезбедува дека неговите застапници се запознаени и согласни) 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.
- 18.3. По исклучок, 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.
- 18.4. Во случај кога Корисникот нема да ги сподели соодветните лични податоци на Банката, Банката нема да може да ги обезбеди нејзините платежни услуги на Корисникот.
- 18.5. Банката собира и обработува повеќе категории на лични податоци 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:
- 18.5.1. Податоци за идентитетот и контакт: име, презиме, адреса на живеење, единствен матичен број на граѓанинот, датум на раѓање, број на лична карта, број на патничка исправа, фотографија, скениран потпис, доколку е применливо итн.
- 18.5.2. Податоци од Договорот: податоци кои се потребни за обезбедување на платежни услуги на Корисникот од страна на Банката
- 18.5.3. Податоци за комуникација: на кој начин Банката комуницира со Корисникот преку официјална и вербална комуникација
- 18.5.4. Други податоци во врска со начинот на користење на платежните услуги од страна на Корисникот

- 18.5.5. 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).
- 18.5.6. Банката ги чува личните податоци на Корисникот десет години по истекот на календарската година во која пристапила до личниот податок.
- 18.6. 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.
- 18.7. **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.**

19. Деловна и банкарска тајна

- 19.1. Документите, податоците и/или информациите стекнати при вршењето на платежните услуги поврзани со платежните трансакции, претставуваат деловна тајна и можат да се користат исклучиво за целите за кои се добиени, како и во согласност со применливите закони и подзаконски прописи, вклучително Законот за банките и Законот за платежни услуги и платни системи.

VIII. ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ

20. Правна заштита на Корисникот

- 20.1. Доколку Корисникот смета дека Банката не се придржува до одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи, Корисникот има право:
- 20.1.1. 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.
- 20.1.2. 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
- 20.1.3. 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/>).
- 20.2. 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.

IX. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

21. Виша сила

- 21.1. Банката нема да одговара поради неможност да ги извршува работите од Оваа Општа понуда и од Договорот за еднократна платежна трансакција 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.

22. Меродавно право и решавање на спорови

22.1. На Оваа Општа понуда и на Договорот за еднократна платежна трансакција се применуваат исклучиво законите на Република Северна Македонија.

22.2. 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 Оваа Општа понуда и од Договорот за еднократна платежна трансакција.

23. Примероци и меродавен јазик

23.1. Оваа Општа понуда се изготвени на македонски јазик.

24. Објавување

24.1. Оваа Општа понуда, вклучително и какви било нивни измени и дополнувања, се достапни за Корисникот во писмена форма, во сите експозитури на Банката, како и на интернет страницата на Банката: <http://www.nlb.mk>

25. Влегување во сила

25.1. Оваа Општа понуда влегува во сила и се применува од 01.01.2023 година.