

## ОПШТИ УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО И/ИЛИ МОБИЛНО БАНКАРСТВО

### I. ПРЕДМЕТ НА УСЛУГИТЕ

1. Овие услови се однесуваат на Силк Роуд Банка АД Скопје (во понатамошниот текст само „Банка“) и Клиентот – физичко или правно лице во зависност од тоа кој сака да ги/ја користи услугите/ата „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“.
2. Услугите/ата „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ може да се искористат/ти на еден од следниве два начина, зависно од потребите на клиентот:
  - 2.1. Пасивно „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ – Клиентот има пристап до следните информации:
    - а. приказ на салдата на сметката
    - б. надгледување на активноста на сметката
    - в. добивање информации во врска со девизните курсеви на Банката – курсни листи
    - г. промена на лозинката за пристап до системот
    - д. читање на информации
  - 2.2. Активно „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ - Клиентот ги има карактеристиките како и кај Пасивното „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ и има пристап електронски да иницира и авторизира која било од следниве трансакции:
    - а. надворешни плаќања во МКД
    - б. внатрешни плаќања во МКД
    - в. креирање на предефинирани форми на платни налози
    - г. авторизации на чекање
  - 2.3. Банката има право да го проширува опфатот на услугите од активно банкарство, а клиентот е согласен за истите да биде соодветно информиран.
3. За користење на услугите/ата „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“, Клиентот треба да има отворено најмалку една трансакциска сметка.
4. Минималните технички побарувања за користење на „електронското банкарство“ е да се има пристап до Интернет и да се користи WEB пребарувачот-MS Internet Explorer 7 или понови верзии. Минималните технички побарувања за користење на „мобилно банкарство“ е да се има пристап до интернет од смарт телефонот и да се симне апликацијата Silk Road Bank Mobile од Google Play Store (за Android) или App Store (за iOS) или преку официјалната интернет страна на Банката [www.silkroadbank.com.mk](http://www.silkroadbank.com.mk).
5. Банката има право да употреби ограничување за извршување на операции за услугите/ата „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ поради потребите на законодавството и/или одржување на

неопходните безбедносни информации во својот систем.  
6. Клиентот е согласен да се врши проширување на опфатот на

### II. АКТИВНОСТ И ПРИСТАП

6. За користење на услугите/ата:
  - 6.1. Клиентот доаѓа со пополнета апликација за користење на услугите/ата „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ во некоја од експозитурите на Банката. Во неа клиентот ги внесува сметките кои ќе бидат достапни преку „електронското банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ како и сопствените права за извршување на трансакции во случај да ги избере активните услуги.
  - 6.2. Клиентот потпишува договор за користење на услугите/ата „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“.
7. Договорените односи меѓу Банката и Клиентот се уредуваат според договорот за услугите „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ и општите услови, Тарифата на Банката и корисничкото упатство за услугите кои може да се најдат на официјалната интернет страна на Банката [www.silkroadbank.com.mk](http://www.silkroadbank.com.mk).
8. Клиентот – физичко лице може да ги/ја користи услугите/ата „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ од датумот на потпишување на договорот, точка 6.2, добивајќи ОТП – СМС код за креирање на корисничко име и лозинка, откако клиентот претходно ги потпишал договорот и апликацијата.  
Клиентот – правно лице може да ги/ја користи услугите/ата „електронско банкарство“ од датумот на потпишување на договорот, точка 6.2, добивајќи КИБС дигитален сертификат и лозинка, откако клиентот претходно ги потпишал договорот и апликацијата.
9. Банката го регистрира Клиентот за користење на услугите/ата „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ во системот согласно внатрешните правила и процедури. Клиентот – физичко лице креира корисничко име и лозинка преку ОТП – СМС код, а клиентот – правно лице добива дигитален сертификат и лозинка, кои овозможуваат двојна автентификација на идентитетот на клиентот.
10. Ако клиентот има намера да ги/ја користи услугите/ата Активно „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ – да може електронски да иницира и авторизира трансакции, тоа го прави со избирање на опција од апликацијата и за истото треба да плати соодветен надоместок одреден со важечката тарифа. .
11. Пристапот на Клиентот до услугите/ата „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ ќе биде достапен за 2 (два) работни дена од поднесувањето на

апликацијата. Пристап до страната е овозможен преку официјалната страна на Банката [www.silkroadbank.com.mk](http://www.silkroadbank.com.mk)

### III. СИГУРНОСТ

12. Клиентот се идентификува од страна на Банката преку корисничко име и лозинка.

12.1. Лозинката е таен код којшто во комбинација со корисничкото име овозможува Банката да го идентификува и да му дозволи пристап на Клиентот, односно на негов овластен претставник во системот. Клиентот може да ја менува својата лозинка во кое било време и по барање на системот.

13. Во случај Клиентот – физичко лице да ги/ја избере услугите/ата за Активно „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“, за потврда на внесена трансакција треба да внесе еднакратна лозинка добиена по СМС – ОТП.

Во случај Клиентот – правно лице да ги/ја избере услугата/ите за активно / пасивно „електронско банкарство“, задолжително е користење на дигитален сертификат.

Добиените лозинки и дигиталниот сертификат се користат за идентификација и поголема сигурност за пристап до системот, како и потврда за понатамошно извршување на банкарски операции од страна на Банката.

Извршената трансакција од така потврдената идентификација е неотповиклива.

14. Корисничкото име, лозинката, ОТП СМС кодот овозможен преку мобилниот смарт телефон за клиенти – физички лица и дигиталниот сертификат за клиенти – правни лица претставуваат електронска идентификација на Клиентот.

15. Клиентот е должен да ги чува внимателно и на безбедно место средствата за електронска идентификација.

16. Банката не сноси никаква одговорност за последиците кои ќе настанат ако средствата за електронска идентификација на Клиентот станат познати на неовластени лица.

17. Во случај да се изгуби лозинката или дигиталниот сертификат или мобилниот апарат за ОТП СМС услугата или пак се најдат во посед на неовластени/незаконски корисници, Клиентот во најкраток рок мора да ја извести Банката на тел: +389 2 3289 440 или следниот работен ден да дојде во Банката и да пополни апликација.

18. Банката има право да го блокира пристапот до системот на Клиентот и лицата ополномоштени од него, чии акции претставуваат повреда на одредбите на Банката или загрозување на безбедноста на системот.

19. Клиентот (правно лице) има право да ополномошти трети лица за пристап до услугите/ата за што мора да се пополнат апликации со избрана опција „полномоштво“. Притоа апликациите треба да бидат пополнети со сите релевантни податоци за лицата кои ќе имаат пристап до

услугите/ата и правила за гледање на сметки и извршување на трансакции при одредени ограничувања. Притоа апликацијата треба да биде заверена и потпишана од овластено лице од компанијата, како и од страна на другите ополномоштени лица (овластувачи/иницијатори).

20. Услугата/ите „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“ се користи/ат лично и единствено од страна на Клиентот и трети лица немаат право на пристап до услугата/ите.

Услугата „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“. За Клиенти со ограничена деловна способност (малолетни лица, немоќни лица итн) се користи единствено од страна на законскиот застапник/старател на Клиентот со ограничена деловна способност.

Клиентот (законскиот застапник/старател) треба да ја пополни апликацијата со сите релевантни податоци и на крај да ја потпише.

21. Банката е должна да обезбеди корисничко име и лозинка за пристап до услугите/ата на секое лице (правни лица: овластувач/иницијатор) во рок од 2 работни дена.

22. Во случај Клиентот (правно лице) да сака да промени/прекине/ додаде некој пристап до услугите/ата на лицата (иницијатор/овластувач) потребно е да пополни апликација со избрана опција промена на лични податоци/ полномошно/ деактивирање на регистрација.

23. Клиентот (правно лице) гарантира дека корисниците овластувачи/иницијатори кои имаат средства за електронска идентификација ќе ги почитуваат одредбите и условите од Банката.

24. Клиентот (правно лице) сноси полна одговорност за каков било чин или пропуст од корисниците овластувачи/иницијатори како резултат на кршење на одредбите и условите на Банката.

25. Клиентот (физичко лице) сноси полна одговорност за каков било чин или пропуст како резултат на кршење на одредбите и условите на Банката.

26. Клиентот е одговорен и должен за сите активности кои се преземени во негово име и за негова сметка во системот.

### IV. ОДГОВОРНОСТИ

27. Банката не одговара за последиците кои се произлезени од незаконското и/или некомпетентното користење на „електронското банкарство“ и/или „мобилно банкарство“.

28. Банката не сноси одговорност за дела направени со неовластено користење на трети лица кои продреле преку средствата за електронска идентификација за „електронско банкарство“ и/или „мобилно банкарство“.

29. Банката не сноси одговорност за задоцнување или неуспешни трансакции како резултат од неточни или грешни податоци при пополнување од страна на Клиентот, при технички проблеми во случај на виша сила, појава на небрежност или неправилно извршување од Банката.

30. Секоја информација со која Клиентот иницира каква било трансакција се смета за точна. Банката не е должна да ги проверува овие информации и/или да ја потврди точноста.

31. Банката не сноси одговорност за доцнење или нереализирање на трансакциите направени од трети лица како и при следните околности:

31.1. Ако нема доволно средства на сметката на Клиентот за извршување на трансакција или не се предвидени доволно средства за покривање на провизијата на Банката.

31.2. Сметката е затворена или блокирана од некоја причина;

31.3. Недостапност на официјалната интернет страна на Банката поради технички, телекомуникациски проблеми или прекин на Интернет пристап.

31.4. Ако Клиентот не е во склад со одредбите на Банката по однос на правилното и навременото доставување на налог според платежниот систем во Република Македонија.

## **V. ТАКСИ И ПРОВИЗИИ**

32. За користење на услугите/ата Пасивно „ електронско банкарство“ и/или „ мобилно банкарство“ Клиентот не плаќа такса на Банката.

33. Клиентот (физичко лице) треба да плати еднократна такса на Банката за активирање на услугите/ата Активно „ електронско банкарство“ и/или „ мобилно банкарство“ и Клиентот (правно лице) треба да плати трошок (годишно) за активирање на услугите Активно „ електронско банкарство“ и/или „ мобилно банкарство“ како и надомест за издавање на дигитален сертификат (за клиенти – правни лица) одредени со Тарифата на банката. Таксата се наплатува од сметката на Клиентот запишана во апликацијата или лично на шалтерите на Банката. Такса се плаќа и во случај на изгубено плико со лозинка, заборавена лозинка, уништен или загубен дигитален сертификат (за клиенти – правни лица).

34. Во случај на недостиг на средства на сметката од Клиентот или затворена сметка за покривање на трошоците (точка 33), Банката има право според одредбите пропишани во Банката да изврши наплата од други сметки во Банката.

35. За сите извршени трансакции преку услугите/ата Активно „ електронско банкарство“ и/или „ мобилно банкарство“, Банката наплатува средства од сметката на Клиентот преку која се извршуваат соодветните операции за долгови, такси и провизии на Клиентот одредени според тарифата на Банката.

36. При недоволна достапност на сметката на Клиентот, за плаќање на трошоците за извршување на трансакција истата се откажува.

37. Банката има право да ја менува тарифата за што мора да го известат Клиентот преку експозитурите, официјалната страна или др., а за што пак, Клиентот се согласува.

## **VI. ПРЕКИН НА КОРИСТЕЊЕТО НА УСЛУГИТЕ/АТА**

38. Договорените односи меѓу Банката и Клиентот, востановени со договорот за услугите/ата „ електронско банкарство“ и/или „ мобилно банкарство“ и потпишувањето на одредниците од општите услови од апликацијата за користење можат да бидат прекинати еднострано од која било договорна страна со 1 месечно писмено известување. Прекинувањето на договорот не ги ослободува страните од исполнување на задолженијата кои претходе на раскилот.

39. Банката без известување може да ги прекине услугите на “ електронското банкарство“ и/или „ мобилно банкарство“ во следните случаи:

39.1. при неисполнување на кои било од условите од општите услови од страна на Клиентот

39.2. затворање на сите сметки на Клиентот во Банката

39.3. при смрт на клиентот - физичко лице

39.4. при започнување на процедура за стечај, ликвидација, трансформација или прекинување од страна на надлежните органи на некоја од страните.

39.5. процена на ризик од неусогласеност на работењето на клиентот со законските прописи во земјата

40. Општите услови остануваат на сила до завршувањето на задолженијата кои ги имаат двете страни една кон друга.

## **VII. ДОПОЛНИТЕЛНИ ОДРЕДБИ**

42. Банката може да ги промени Општите услови во секое време и е должна да го известат Клиентот преку соопштенија истакнати на соодветно место, преку електронско соопштение или по кој било друг начин кој Банката го смета за соодветен. Со секое користење на услуга од страна на Клиентот преку „ електронско банкарство“ и/или „ мобилно банкарство“, откако бил известен за измените на Општите услови, се смета дека тој е согласен со измените.

43. Со потпишувањето договор за користење на услугите/ата „ електронско банкарство“ и/или „ мобилно банкарство“, Клиентот изјавува дека доброволно ги доставил своите лични податоци и податоците на корисниците (иницијатор/овластувач) и дава изјава Банката да ги користи и обработува неговите лични податоци и податоците на корисниците (иницијатор/овластувач). Со истото се согласува и потврдува дека Банката може да ги доставува информациите кои претставуваат банкарска тајна или личните податоци за Клиентот на внатрешни консултанти и лица вработени во Банката, како и на други финансиски институции во државата и во странство, кога тие се под надлежност на иста банкарска групација или се во врска со Банката во поглед на важечкиот закон, а може да се користат за предлагање на банкарски продукти и услуги во смисол на истражување на истите во рамките на Банката.